



GOBERNANTZA PUBLIKO  
ETA AUTOGOBERNU SAILA  
*Zerbitzu Zuzendaritza*  
*Estatistika Organo Espezifikoa*

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA  
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO  
*Dirección de Servicios*  
*Órgano Estadístico Específico*

# **CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE LA ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS (ESPE) 2016**

[Hoja de Ruta](#)

[Cuestionario de Portales](#)

[Cuestionario de Servicios, Procedimientos y Trámites](#)

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

GOBERNANTZA PUBLIKO  
ETA AUTOGOBERNU SAILA

*Zerbitzu Zuzendaritza*

*Estatistika Organo Espezifikoa*

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA  
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

*Dirección de Servicios*

*Órgano Estadístico Específico*

**ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS  
ESPE-2016  
CUESTIONARIOS DE RECOGIDA**

*Castellano*

Erabiltzailea / Usuario-a

Pasahitza / Password

Sakatu / Aceptar

**PARA CUALQUIER CONSULTA Y ENVÍO DE CUESTIONARIOS DIRIGIRSE A:**

**DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS-ÓRGANO ESTADÍSTICO ESPECÍFICO**

**C/ Donostia - San Sebastián, 1**

**01010 VITORIA-GASTEIZ**

**TEL.: 945- 01 64 26**

**FAX: 945- 01 90 29**

BUSCAR TODOS

Abrir HOJA DE RUTA de  
TODAS LAS ENTIDADES

Abrir HOJA DE RUTA de  
ENTIDADES ASIGNADAS

Abrir CUESTIONARIO  
DE PORTALES

INFORMES

BÚSQUEDA DE PORTAL WEB POR ENTIDAD

Por clave de ENTIDAD

Introducir número de entidad

Buscar

Abrir HOJA DE RUTA

Abrir CUESTIONARIO DE PORTALES

Seleccione portal WEB

Abrir CUESTIONARIO DE PORTAL

Abrir CUESTIONARIO DE SERVICIOS,  
PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

BÚSQUEDA POR SERVICIO/PROCEDIMIENTO/TRÁMITE

Introducir clave de servicio/procedimiento/trámite

Buscar Registro

BÚSQUEDAS POR FECHAS

Fecha de búsqueda

Abrir HOJA DE RUTA  
modificadas a esa fecha

Abrir CUESTIONARIO DE  
PORTALES modificados a  
esa fecha

Abrir CUESTIONARIO DE  
SERVICIOS,  
PROCEDIMIENTOS y  
TRÁMITES modificados a  
esa fecha

[Manual de Recogida](#)

[Manual de Codificación](#)

[Libro de Códigos](#)

[Manual aplicación de Recogida](#)



# **CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE LA ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS (ESPE) 2016**

**Hoja de Ruta**

## IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA

1) Número de Entidad	8) Denominación de la Entidad (castellano)		
7) CIF de Entidad	9) Denominación de la Entidad (euskara)		
10) Territorio de donde depende la Entidad pública	12) Entidad pública a la que pertenece	13) Tipo de Entidad pública	6) Alta en el año que se realiza el directorio o siguiente

1.APROXIMACIÓN POSTAL Y TELEMÁTICA | 2.SITUACIÓN ACTUAL | 3.CONTACTOS | 4.LOCALIZACIÓN DE PORTALES | 5.CONTROL E INSPECCIÓN

### APROXIMACIÓN POSTAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA

15) Aproximación postal de la sede del ente público

16) Territorio de sede del ente público

17) Municipio de sede del ente público

18) CP de sede del ente público

### APROXIMACIÓN TELEMÁTICA DE LA ENTIDAD PÚBLICA

21) Correo electrónico de la sede del ente público

19) Teléfono de la sede del ente público

20) Fax de la sede del ente público

[Abrir Información anterior](#)

[Abrir Cuestionario de Portales](#)

[Cerrar](#)

[Ir a anterior](#)

[Deshacer](#)

[Nueva entidad](#)

[Ir a siguiente](#)

# HOJA DE RUTA 2016

castellano

## IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA

1) Número de Entidad	8) Denominación de la Entidad (castellano)		
7) CIF de Entidad	9) Denominación de la Entidad (euskara)		
10) Territorio de donde depende la Entidad pública	12) Entidad pública a la que pertenece	13) Tipo de Entidad pública	6) Alta en el año que se realiza el directorio o siguiente

1.APROXIMACIÓN POSTAL Y TELEMÁTICA   2.SITUACIÓN ACTUAL   3.CONTACTOS   4.LOCALIZACIÓN DE PORTALES   5.CONTROL E INSPECCIÓN

### SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA

23) ¿Desarrolla actividad o está inactiva?	
24) Tipo de movimiento (estado)	
25) Tipo de suceso que origina el movimiento	
26) Fuente de la modificación	
27) Observaciones sobre información de la entidad	

**Abrir  
Información  
anterior**

**Abrir  
Cuestionario  
de Portales**

**Cerrar**

### CONTROL DE BAJAS

28) Número de portales webs por entidad	
29) Situación de Web/s de entidades de baja	
30) Núm. de servicios y procedimientos totales por entidad -Abs.-	
31) Situación de Servicios/Proc./Trámites de entidades de baja	

**Ir a anterior**

**Deshacer**

**Nueva entidad**

**Ir a siguiente**

# HOJA DE RUTA 2016

castellano

## IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA

1) Número de Entidad	8) Denominación de la Entidad (castellano)		
7) CIF de Entidad	9) Denominación de la Entidad (euskara)		
10) Territorio de donde depende la Entidad pública	12) Entidad pública a la que pertenece	13) Tipo de Entidad pública	6) Alta en el año que se realiza el directorio o siguiente

1.APROXIMACIÓN POSTAL Y TELEMÁTICA | 2.SITUACIÓN ACTUAL | 3.CONTACTOS | 4.LOCALIZACIÓN DE PORTALES | 5.CONTROL E INSPECCIÓN

## CONTACTO/S EN LA ENTIDAD PÚBLICA

32) Nombre del contacto en el ente público	
33) Nombre del WebMaster/Manager System	
34) Teléfono del WebMaster/Manager System	
35) Correo electrónico del WebMaster/Manager System	

## SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ENCUESTACIÓN CATI

### Llamadas con contacto:

36) Fecha y Hora de llamada 1	
37) Fecha y Hora de llamada 2	
38) Fecha y Hora de llamada 3	
39) Fecha y Hora de llamada 4	
40) Fecha y Hora de llamada 5	

### Cita próxima llamada:

41) Fecha y Hora de llamada próxima 1	
42) Fecha y Hora de llamada próxima 2	
43) Fecha y Hora de llamada próxima 3	
44) Fecha y Hora de llamada próxima 4	
45) Fecha y Hora de llamada próxima 5	

46) Motivo 1 de llamada	
47) Motivo 2 de llamada	
48) Observaciones sobre encuestación CATI	49) Situación de encuestación CATI

## CONTROL DE ENCUESTACIÓN WEB - CAWS -

50) Fecha/Hora de la 1ª búsqueda		53) Fecha/Hora de la 4ª búsqueda	
51) Fecha/Hora de la 2ª búsqueda		54) Fecha/Hora de la 5ª búsqueda	
52) Fecha/Hora de la 3ª búsqueda			

**Abrir  
Información  
anterior**

**Abrir  
Cuestionario  
de Portales**

**Cerrar**

**Ir a anterior**

**Deshacer**

**Nueva entidad**

**Ir a siguiente**

## IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA

1) Número de Entidad	8) Denominación de la Entidad (castellano)		
7) CIF de Entidad	9) Denominación de la Entidad (euskara)		
10) Territorio de donde depende la Entidad pública	12) Entidad pública a la que pertenece	13) Tipo de Entidad pública	6) Alta en el año que se realiza el directorio o siguiente

1.APROXIMACIÓN POSTAL Y TELEMÁTICA | 2.SITUACIÓN ACTUAL | 3.CONTACTOS | 4.LOCALIZACIÓN DE PORTALES | 5.CONTROL E INSPECCIÓN

## LOCALIZACIÓN DE WEBS PRINCIPALES Y HOSPEDADORAS

### WEB PRINCIPAL

55) Localización de Web Principal

56) Comprobación de localización de Web Principal

58) URL PRINCIPAL diferente a la disponible antes de encuestar

### WEB HOSPEDADORA

59) ¿La entidad dispone de Web Hospedador?

Tipo de Web	Dirección Web	Situación de la Web (65-70)
57) PRINCIPAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>
60) HOSPEDADOR 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
61) HOSPEDADOR 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
62) HOSPEDADOR 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
63) HOSPEDADOR 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>
64) HOSPEDADOR 5	<input type="text"/>	<input type="text"/>

71) Observaciones sobre localización de Web Principal u Hospedador

Abrir Información anterior

Abrir Cuestionario de Portales

Cerrar

Ir a anterior

Deshacer

Nueva entidad

Ir a siguiente



## IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA

1) Número de Entidad	8) Denominación de la Entidad (castellano)		
7) CIF de Entidad	9) Denominación de la Entidad (euskara)		
10) Territorio de donde depende la Entidad pública	12) Entidad pública a la que pertenece	13) Tipo de Entidad pública	6) Alta en el año que se realiza el directorio o siguiente

1.APROXIMACIÓN POSTAL Y TELEMÁTICA | 2.SITUACIÓN ACTUAL | 3.CONTACTOS | 4.LOCALIZACIÓN DE PORTALES | 5.CONTROL E INSPECCIÓN

### CONTROL DE ENCUESTACIÓN (ENCUESTADORES/AS)

#### CUESTIONARIO WEB

72) Fecha y hora de inicio

73) Fecha y hora de fin

74) Situación de encuestación

#### CUESTIONARIO SERVICIOS

75) Fecha y hora de inicio

76) Fecha y hora de fin

77) Situación de encuestación

2) Encuestador/a

83) Fecha de primer acceso (inicial)

84) Fecha de último acceso

3) Semana de encuestación

4) Estrato 1

5) Estrato 2

### INSPECCIÓN DE ENCUESTACIÓN (INSPECTOR/AS)

78) Inspección de Hoja de Ruta

79) Inspección de Cuestionarios

80) Inspección de Directorio de Webs

81) Inspección de Catálogo de Procedimientos y Servicios

82) Observaciones sobre recogida (contactos, inspección, ...)

Abrir Información anterior

Abrir Cuestionario de Portales

Cerrar

Ir a anterior

Deshacer

Nueva entidad

Ir a siguiente

# **CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE LA ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS (ESPE) 2016**

**Cuestionario de Portales**

**IDENTIFICACIÓN Y SITUACIÓN**

1) Número de la entidad 3) Denominación de la entidad 5) Tipo de entidad pública

6) Departamento del GV 7) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos del GV

8) Tipo de Web 2) Número de orden de Web

11) Denominación del sitio Web en CASTELLANO

9) URL del sitio Web en CASTELLANO

12) Denominación del sitio WEB en EUSKERA

10) URL del sitio Web en EUSKERA

1. SITUACIÓN ACTUAL Y DISPONIBILIDAD 2. CARACTERÍSTICAS I 3. CARACTERÍSTICAS II 4. SERVICIOS GENERALES 5. SEDE ELECTRÓNICA

**2.B SITUACIÓN ACTUAL DEL PORTAL WEB**

36) Tipo de movimiento

37) Tipo de suceso que origina el movimiento

38) Causa de modificación

126) Fecha de última actualización de la Home

127) Observaciones

130) Fecha de primer acceso (inicial)

131) Fecha de último acceso

- Ir a Hoja de Ruta
- Ir a Información anterior
- Ir a Servicios y Procedimientos
- Duplicar
- Cerrar

IDENTIFICACIÓN Y SITUACIÓN

1) Número de la entidad 3) Denominación de la entidad 5) Tipo de entidad pública

6) Departamento del GV 7) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos del GV

8) Tipo de Web 2) Número de orden de Web

11) Denominación del sitio Web en CASTELLANO

9) URL del sitio Web en CASTELLANO

12) Denominación del sitio WEB en EUSKERA

10) URL del sitio Web en EUSKERA

1. SITUACIÓN ACTUAL Y DISPONIBILIDAD 2. CARACTERÍSTICAS I 3. CARACTERÍSTICAS II 4. SERVICIOS GENERALES 5. SEDE ELECTRÓNICA

3. IDIOMAS DE PRESENTACIÓN DE WEB

39) Euskera 40) Castellano 41) Inglés 42) Francés

43) Otro idioma 44) Literal otro idioma

45) Idioma de revisión de la información

4. ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD DECLARADA

46) Accesibilidad declarada

47) Usabilidad: Hoja de Estilo en Cascada (CSS) Sí No 49) Disponibilidad de búsqueda automática en el portal Sí No

48) Usabilidad: Páginas escritas en XHTML 1.0 Sí No 50) Disponibilidad de búsqueda avanzada en el portal Sí No

6. FIRMAS ELECTRÓNICAS AUTORIZADAS

96) Firma electrónica para gestiones Sí No

97) Izenpe con certificado Sí No 100) Ancert (Agencia Notarial de Certificación) Sí No 103) Otras tarjetas de coordenadas Sí No

98) Izenpe tarjeta de coordenadas Sí No 101) AC Camerfirma Sí No 104) Otras firmas electrónicas autorizadas Sí No

99) DNI electrónico Sí No 102) ACA (Autoridad de Certificación de la Abogacía) Sí No 105) Texto de otras firmas electrónicas autorizadas

Ir a Hoja de Ruta

Ir a Información anterior

Ir a Servicios y Procedimientos

Duplicar

Cerrar

Ir a anterior

Deshacer

Agregar WEB ASOCIADO

Ir a siguiente

# CUESTIONARIO DE PORTALES 2016

castellano

## IDENTIFICACIÓN Y SITUACIÓN

1) Número de la entidad 3) Denominación de la entidad 5) Tipo de entidad pública

6) Departamento del GV 7) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos del GV

8) Tipo de Web 2) Número de orden de Web

11) Denominación del sitio Web en CASTELLANO

9) URL del sitio Web en CASTELLANO

12) Denominación del sitio WEB en EUSKERA

10) URL del sitio Web en EUSKERA

1. SITUACIÓN ACTUAL Y DISPONIBILIDAD | 2. CARACTERÍSTICAS I | 3. CARACTERÍSTICAS II | 4. SERVICIOS GENERALES | 5. SEDE ELECTRÓNICA

### 7. SUSCRIPCIONES Y ALERTAS

106) Suscripción a eventos y celebraciones	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	108) Disponibilidad de alertas	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
107) Suscripción a boletines y publicaciones	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	109) Espacio reservado a usuarios/as para registrarse	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

### 8. INFORMACIÓN TELEMÁTICA

110) Disponibilidad de sindicación de contenidos RSS	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
111) Enlaces -links- a otros webs de servicios	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

### 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

112) Disponibilidad de foros	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	114) Apartado para votaciones	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	116) Contacto por email con otros responsables políticos	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
113) Apartado para encuestas a usuarios/as	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	115) Contacto por email con miembros de gobierno	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	117) Apartado para quejas y sugerencias	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

### 10. REDES SOCIALES VIRTUALES

118) Disponibilidad de blogs	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	121) Acceso de Twitter	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	124) Otras redes sociales	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
119) Acceso de Facebook	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	122) Acceso de Flickr	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	125) Identificación de otras redes sociales	
120) Acceso de Friendfeed	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	123) Acceso de Youtube	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		

Ir a Hoja de Ruta

Ir a Información anterior

Ir a Servicios y Procedimientos

Duplicar

Cerrar

Ir a anterior

Deshacer

Agregar WEB ASOCIADO

Ir a siguiente

# CUESTIONARIO DE PORTALES 2016

castellano

## IDENTIFICACIÓN Y SITUACIÓN

1) Número de la entidad 3) Denominación de la entidad 5) Tipo de entidad pública

6) Departamento del GV 7) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos del GV

8) Tipo de Web 2) Número de orden de Web

11) Denominación del sitio Web en CASTELLANO

9) URL del sitio Web en CASTELLANO

12) Denominación del sitio WEB en EUSKERA

10) URL del sitio Web en EUSKERA

1. SITUACIÓN ACTUAL Y DISPONIBILIDAD | 2. CARACTERÍSTICAS I | 3. CARACTERÍSTICAS II | 4. SERVICIOS GENERALES | 5. SEDE ELECTRÓNICA

### 5 A. SERVICIOS GENERALES OFRECIDOS

51) Zona específica para servicios a la ciudadanía/empresas	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	56) Portal WEB diseñado o adaptado para dispositivos móviles	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	60) Archivo electrónico	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
52) Catálogo de procedimientos y/o servicios Online	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	57) Plataforma de SMS	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	61) Asesor virtual	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
53) Catálogo segmentado por tipo de usuario/a	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	58) Oferta de consultas Online	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	62) Disponibilidad de GIS propio con presencia en la Web	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
54) Disponibilidad de oficina multicanal	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	59) Registro electrónico/telemático	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	63) Servicio GIS de localización de servicios, sedes ...	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
55) Número de Apps ofertadas en el portal	<input type="text"/>				

### 5 B. SERVICIOS GENERALES OFRECIDOS 2015

**TRANSPARENCIA** 64) Tiene apartado de transparencia

65) URL del apartado de transparencia en CASTELLANO  66) URL del apartado de transparencia en EUSKERA

**OPEN DATA** 67) Tiene apartado de OPEN DATA

68) URL del apartado de Open Data en CASTELLANO  69) URL del apartado de Open Data en EUSKERA

70) Tiene apartado de descarga de software

**ESTADÍSTICAS** 71) Tiene apartado de estadística

72) URL del apartado de estadísticas en CASTELLANO  73) URL del apartado estadísticas en EUSKERA

Ir a Hoja de Ruta

Ir a Información anterior

Ir a Servicios y Procedimientos

Duplicar

Cerrar

Ir a anterior

Deshacer

Agregar WEB ASOCIADO

Ir a siguiente

# CUESTIONARIO DE PORTALES 2016

castellano

## IDENTIFICACIÓN Y SITUACIÓN

1) Número de la entidad 3) Denominación de la entidad 5) Tipo de entidad pública

6) Departamento del GV 7) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos del GV

8) Tipo de Web 2) Número de orden de Web

11) Denominación del sitio Web en CASTELLANO

9) URL del sitio Web en CASTELLANO

12) Denominación del sitio WEB en EUSKERA

10) URL del sitio Web en EUSKERA

1. SITUACIÓN ACTUAL Y DISPONIBILIDAD 2. CARACTERÍSTICAS I 3. CARACTERÍSTICAS II 4. SERVICIOS GENERALES 5. SEDE ELECTRÓNICA

## 5 C. SEDE ELECTRÓNICA SERVICIOS

74) ¿Este portal es o tiene Sede Electrónica como apartado?

75) URL Sede Electrónica en CASTELLANO

76) URL Sede Electrónica en EUSKERA

77) Acceso electrónico a la información de los expedientes	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	84) Servicio de verificación de documentos	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	91) Mapa de la Sede Electrónica	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
78) Servicio de notificaciones/comunicaciones electrónicas	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	85) Servicio de firma electrónica	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	92) Relación de sistemas de firma electrónica admitidos	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
79) Servicio de copia/compulsas electrónicas	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	86) Tablón de anuncios/edictos	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	93) Servicio de fecha/hora oficial	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
80) Servicio de facturación electrónica	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	87) Catálogo de servicios, procedimientos o trámites en la S.E	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	94) Días inhábiles y/o calendario oficial	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
81) Pago telemático, online (electrónico), pasarelas de pago	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	88) Servicio de consultas o asesoramiento telemático (online-tlf)	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	95) Calendario de aviso e interrupción de servicio	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
82) Registro electrónico de terceros	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	89) Apartado/buzón para quejas y sugerencias	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
83) Registro electrónico de representantes (Serv. Autorizaciones)	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	90) Acceso a Boletín/Diarios	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		

Ir a Hoja de Ruta

Ir a Información anterior

Ir a Servicios y Procedimientos

Duplicar

Cerrar

Ir a anterior

Deshacer

Agregar WEB ASOCIADO

Ir a siguiente

# **CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE LA ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS (ESPE) 2016**

**Cuestionario de Servicios, Procedimientos y Trámites**



IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD / SITIO WEB

2) Num. entidad	6) Denominación de la entidad	9) Departamento del GV	<input type="text"/>	3) Tipo de entidad pública	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	10) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos de GV	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12) Tipo de Web	13) URL del sitio Web				<input type="button" value="Abrir Hoja de Ruta"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="button" value="Abrir Sitio Web"/>
11) Número de Web	14) Denominación del sitio Web				
<input type="text"/>	<input type="text"/>				

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO O TRÁMITE

1) Clave	<input type="text"/>
38) Denominación en Castellano	<input type="text"/>
39) Denominación en Euskera	<input type="text"/>
40) URL en Castellano	<input type="text"/>
41) URL en Euskera	<input type="text"/>
44) Causas de modificación de variables de identificación (observaciones)	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

1. DESCRIPCIÓN    2. FECHAS/DEST.    3. ACCESO    4. SOFISTICACIÓN    5. PAGOS/OBS    6. CONTRATA    7. CODIFICACIÓN

42) Descripción del servicio, procedimiento o trámite en Castellano

43) Descripción del servicio, procedimiento o trámite en Euskera

96) Clase de unidad

97) Literal de otro tipo de unidad

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 



**IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD / SITIO WEB**

2) Num. entidad  6) Denominación de la entidad  9) Departamento del GV  3) Tipo de entidad pública

10) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos de GV

12) Tipo de Web  13) URL del sitio Web

11) Número de Web  14) Denominación del sitio Web

[Abrir Hoja de Ruta](#) [Abrir Sitio Web](#)

**IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO O TRÁMITE**

1) Clave

38) Denominación en Castellano

39) Denominación en Euskera

40) URL en Castellano

41) URL en Euskera

44) Causas de modificación de variables de identificación (observaciones)

- 1. DESCRIPCIÓN
- 2. FECHAS/DEST.
- 3. ACCESO
- 4. SOFISTICACIÓN
- 5. PAGOS/OBS
- 6. CONTRATA
- 7. CODIFICACIÓN

**SITUACIÓN ACTUAL**

45) Tipo de movimiento

46) Tipo de suceso que origina el movimiento

47) Causa de modificación o baja

**DESTINATARIOS**

62) Tipo

63) Población destinataria específica: sexo, edad etc. (escribir texto)

**FECHA, VIGENCIA Y CADUCIDAD**

67) Está activado

68) Servicio continuo (sin fecha de caducidad)

69) Fecha de inicio

70) Fecha de caducidad

48) Fecha de primer acceso

49) Fecha de último acceso

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD / SITIO WEB

2) Num. entidad  6) Denominación de la entidad  9) Departamento del GV  3) Tipo de entidad pública

12) Tipo de Web  13) URL del sitio Web  10) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos de GV

11) Número de Web  14) Denominación del sitio Web

CPI IKASBIDEA IKASTOLA IPI

[Abrir Hoja de Ruta](#)

[Abrir Sitio Web](#)

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO O TRÁMITE

1) Clave

38) Denominación en Castellano

39) Denominación en Euskera

40) URL en Castellano

41) URL en Euskera

44) Causas de modificación de variables de identificación (observaciones)

- 1. DESCRIPCIÓN
- 2. FECHAS/DEST.
- 3. ACCESO
- 4. SOFISTICACIÓN
- 5. PAGOS/OBS
- 6. CONTRATA
- 7. CODIFICACIÓN

TIPO DE ACCESO Y AUTENTICACIÓN

64) Control de acceso al procedimiento o trámite

65) Necesidad de firma electrónica para ejecutar el procedimiento o trámite

66) Tarjeta propia de la institución

CANALES DE EJECUCIÓN

50) Oficinas (fijas/móviles)

51) Correo postal

52) Teléfono fijo (incluido Fax)

53) Teléfono móvil (SMS, MMS, ...)

54) Teléfono móvil (APPS, portal Web para móvil)

55) Internet (WEB ...)

56) Internet (Email ...)

57) Tramitación a través de otras instituciones privadas

58) Se facilita un programa (para generar formularios, ayuda etc.)

59) Se admite un fichero (con descripción previa) recibido por otros canales

60) Otro tipo de canal

61) Literal otro tipo de canal

[Buscar en Google](#)

[Duplicar](#)

[Cerrar](#)

[Ir a anterior](#)

[Ir a siguiente](#)

[Deshacer](#)

[Añadir](#)



IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD / SITIO WEB

2) Num. entidad  6) Denominación de la entidad  9) Departamento del GV  3) Tipo de entidad pública

10) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos de GV

12) Tipo de Web  13) URL del sitio Web

11) Número de Web  14) Denominación del sitio Web

[Abrir Hoja de Ruta](#)

[Abrir Sitio Web](#)

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO O TRÁMITE

1) Clave

38) Denominación en Castellano

39) Denominación en Euskera

40) URL en Castellano

41) URL en Euskera

44) Causas de modificación de variables de identificación (observaciones)

1. DESCRIPCIÓN 2. FECHAS/DEST. 3. ACCESO 4. SOFISTICACIÓN 5. PAGOS/OBS 6. CONTRATA 7. CODIFICACIÓN

NIVEL 1: INFORMACIÓN

71) Solo aparece denominación  74) Lugar de tramitación (dirección postal)

72) Documentación, procedimientos y trámites necesarios  75) Personas responsables del servicio o procedimiento

73) Canales de acceso disponibles  76) Sobre vías de recurso en caso de litigio

NIVEL 2: POSIBILIDAD DE DESCARGAR FORMULARIOS

77) Posibilidad de descargar formularios

78) Permite cumplimentar y descargar formularios

NIVEL 3: DISPONIBILIDAD DE FORMULARIO ELECETRONICO INICIAL

79) Formulario electrónico (entrada on-line de datos para comienzo de procedimiento o trámite)

NIVEL 4: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA TOTAL Y TELETRAMITACIÓN

80) Tramitación electrónica total (a través de WEB/e-mail)

81) Tramitación telemática total por otros canales (o mixta)

NIVEL 5: TRAMITACIÓN PRO-ACTIVA

82) Tramitación pro-activa

CAUSAS DE LA MODIFICACIÓN DEL NIVEL DE SOFISTICACIÓN

83) Causas de modificación de las variables de sofisticación

84) Observaciones de las causas de modificación

[→](#)

[Buscar en Google](#)

[Duplicar](#)

[Cerrar](#)

[Ir a anterior](#)

[Ir a siguiente](#)

[Deshacer](#)

[Añadir](#)

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD / SITIO WEB

2) Num. entidad	6) Denominación de la entidad	9) Departamento del GV	<input type="text"/>	3) Tipo de entidad pública	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	10) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos de GV	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12) Tipo de Web	13) URL del sitio Web				
<input type="text"/>	<input type="text"/>				
11) Número de Web	14) Denominación del sitio Web				
<input type="text"/>	<input type="text"/>				

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO O TRÁMITE

1) Clave	<input type="text"/>
38) Denominación en Castellano	<input type="text"/>
39) Denominación en Euskera	<input type="text"/>
40) URL en Castellano	<input type="text"/>
41) URL en Euskera	<input type="text"/>
44) Causas de modificación de variables de identificación (observaciones)	<input type="text"/>

1. DESCRIPCIÓN   2. FECHAS/DEST.   3. ACCESO   4. SOFISTICACIÓN   5. PAGOS/OBS   6. CONTRATA   7. CODIFICACIÓN

85) Hay algún tipo de pago: tasas, impuestos, sanciones etc.

- 86) Factura electrónica
- 87) Pago telemático
- 88) Pasarela de pagos del GV
- 89) Se admite pagos a través de entidades bancarias Y CCHH
- 90) Se admite pago por tarjeta
- 91) Pago directo ( en efectivo, cheque, etc. )
- 92) Otra forma de pago
- 93) Literal otra forma de pago

94) Observaciones relativas a recogida del servicio,

Buscar en Google

Duplicar

Cerrar

Ir a anterior

Ir a siguiente

Deshacer

Añadir



**IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD / SITIO WEB**

2) Num. entidad	6) Denominación de la entidad	9) Departamento del GV	<input type="text"/>	3) Tipo de entidad pública	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	10) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos de GV	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12) Tipo de Web	13) URL del sitio Web				<input type="button" value="Abrir Hoja de Ruta"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="button" value="Abrir Sitio Web"/>
11) Número de Web	14) Denominación del sitio Web				
<input type="text"/>	<input type="text"/>				

**IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO O TRÁMITE**

1) Clave	<input type="text"/>
38) Denominación en Castellano	<input type="text"/>
39) Denominación en Euskera	<input type="text"/>
40) URL en Castellano	<input type="text"/>
41) URL en Euskera	<input type="text"/>
44) Causas de modificación de variables de identificación (observaciones)	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

**1. DESCRIPCIÓN    2. FECHAS/DEST.    3. ACCESO    4. SOFISTICACIÓN    5. PAGOS/OBS    6. CONTRATA    7. CODIFICACIÓN**

103) Anuncio de licitación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
104) Acceso a pliegos de contratación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
105) Publicación de adjudicación provisional	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
106) El ente público dispone de plataforma de contratación propia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
107) El ente público utiliza la plataforma de contratación de otra institución	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
108) Ente del que se utiliza su plataforma de contratación electrónica	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
109) Literal ente del que se utiliza su plataforma de contratación electrónica	<input type="text"/>					

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 



IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD / SITIO WEB

2) Num. entidad  6) Denominación de la entidad  9) Departamento del GV  3) Tipo de entidad pública

10) Portal Web de Cabecera o Asociado/s de los Departamentos de GV

12) Tipo de Web  13) URL del sitio Web

11) Número de Web  14) Denominación del sitio Web

[Abrir Hoja de Ruta](#)

[Abrir Sitio Web](#)

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO O TRÁMITE

1) Clave

38) Denominación en Castellano

39) Denominación en Euskera

40) URL en Castellano

41) URL en Euskera

44) Causas de modificación de variables de identificación (observaciones)

1. DESCRIPCIÓN 2. FECHAS/DEST. 3. ACCESO 4. SOFISTICACIÓN 5. PAGOS/OBS 6. CONTRATA 7. CODIFICACIÓN

95) Área funcional

102) Tipo de contenido

98) Tipo de procedimiento o trámite

99) Literal de otro tipo de procedimiento o trámite

100) Fase del procedimiento (para trámites)

101) Literal de otra fase del procedimiento (para trámites)

- [Buscar en Google](#)
- [Duplicar](#)
- [Cerrar](#)
- [Ir a anterior](#)
- [Ir a siguiente](#)
- [Deshacer](#)
- [Añadir](#)