

1. Belaunaldia

**Administrazio
adimenduna**



1. Belaunaldia

Zer sartzen da Gestionaren administrazio adimendunean?

> Egoitza
elektronikoa

> Laguntza
Bulegoa

> Dokumentuen
Kudeaketa

> Espedienteen
kudeatzailea

> Organoak eta
ebazpenak

> Jakinarazpenak

> Sinadura
hodeian

> Mugikorrerako
aplikazioa

> Euskarri
zerbitzua

A photograph of two people sitting on a dark leather bench. On the left, a woman with long brown hair, wearing a bright yellow sweater and white distressed jeans, is looking down at a tablet computer she is holding with both hands. On the right, a man with a full dark beard and mustache, wearing a light-colored t-shirt and dark blue jeans, is looking at a smartphone held in his right hand. The background is a bright window with a view of a cityscape. The entire image has a semi-transparent teal overlay on the left side where the text is located.

Egoitza elektronikoa

Behar duzun tokian eta
unean irekita gaude

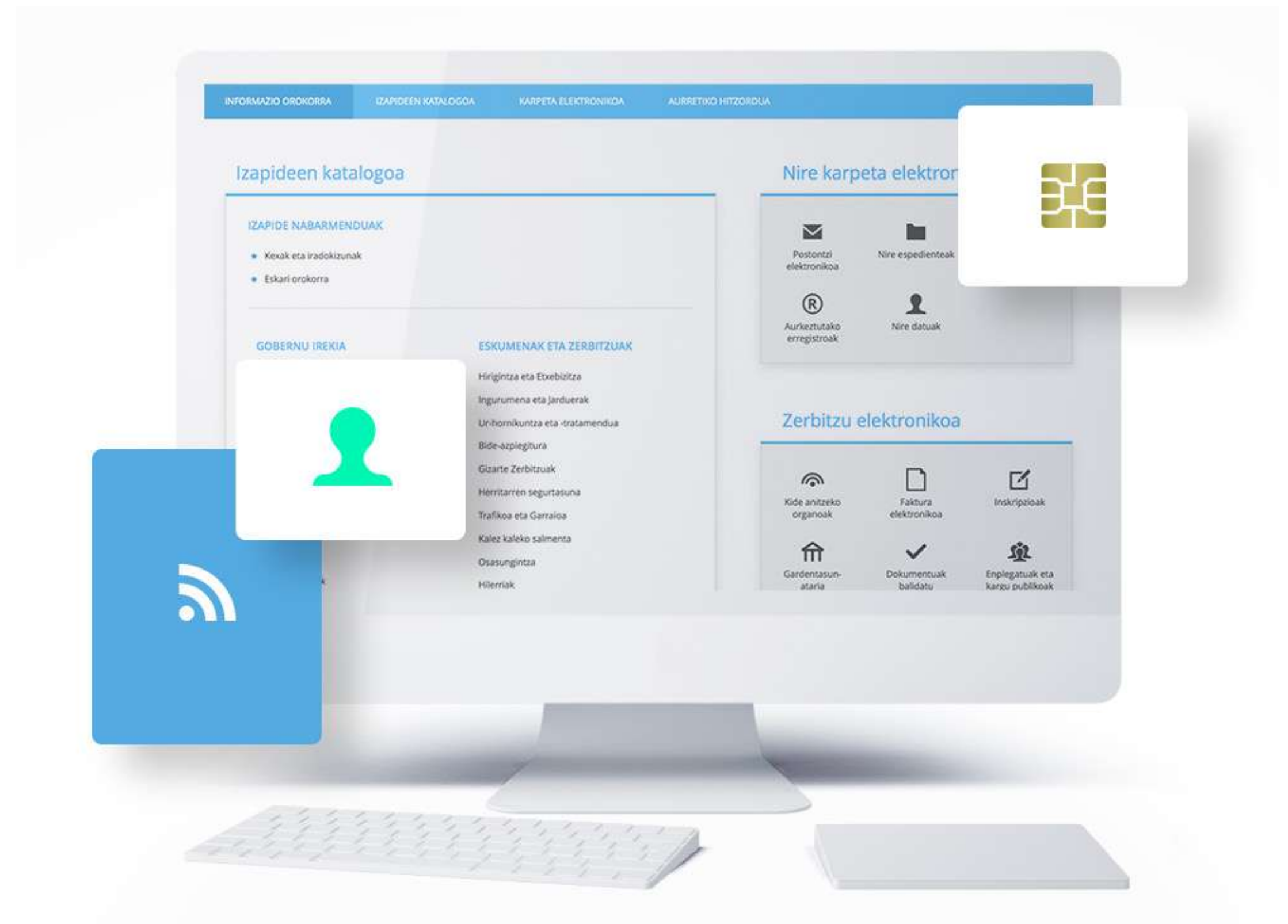
Egoitza elektronikoa

Mugarik eta ordutegirik gabe, edozein kudeaketarako eta berme guztiekin

Nork ez ditu online kudeaketak egiten? Erosketak, medikuak, finantzak, hirugarrenek edozein gailutatik bitarteko telematikoen bidez sartu ahal izan behar dute zure zerbitzuetara, ordutegi-mugarik gabe, edozein kudeaketa egiteko, berme guztiekin.

Jarri zure beren eskura egoitza elektronikoa bat, komunikatzeko, zure erakundeari buruzko informazioa kontsultatzeko, izapide elektronikoak egiteko, zure gaiei edo espedientei buruzko informazioa kontsultatzeko, kide anitzeko organoetako kideentzako sarbidea izateko, arreta telematikoa jasotzeko eta dokumentu elektronikoak sinatu ahal izateko. Hori guztia lekuz aldatu beharrik gabe.

Lehen minututik martxan jarri klik eginez.



Egoitza elektronikoa

Zer funtzionalitate eskaintzen ditu gure egoitza elektronikoak?

> Online izapideak

Izapide guztiz pertsonalizagarriak, informatuak eta gidatuak. Datuen Bitartekaritza Plataforma, Apodera, Ordezkaritza edo Notarioritza bezalako zerbitzuekin elkarreragingarritasuna izateak sinplifikazio administratiboa errealitate bihurtzen du.

> Karpeta elektronikoa

Gune pribatu horrek aukera ematen die interesdunei jarraipena egiteko eta beren gaiak zein egoeratan dauden jakiteko, bai eta bidaltzen zaizkien jakinarazpenak eta komunikazioak jasotzeko eta eskatzen zaien dokumentazio gehigarria aurkeztu ahal izateko ere.

> Hirugarrenen sinadura

Egoitza elektronikoan sinatzeko plataforma, hirugarrenekin batzuekin kontratuak, hitzarmenak eta abar formalizatzeke.

> Ordainketa telematikoak

Kreditu-txartelen eta herritarren artean hedatutako beste ordainketa-zerbitzu batzuen bidez ordainketa elektronikoak egitea.

> Informazio publiko

Dokumentu-kudeatzailearekin eta auditoretza-sistemarekin integratutako iragarki-taula eta gardentasun-ataria.

> Kide anitzeko organoak

Kide anitzeko organoetako kideei sarrera mugatua deialdiak kontsultatzeko, aztertu beharreko gaiei buruzko dokumentazioa kontsultatzeko, bertaratzea berresteko edo dokumentuak aurkezteko.

Egoitza elektronikoa

Eta askoz gehiago...

Modernizatu herritarrentzako arreta zure egoitza elektronikoa zerbitzu berritzailerak sartuz, zure administrazioa errazagoa eta hurbilagoa izan dadin.



> Elkarrizketarako txat-robotak

Modernizatu herritarrentzako arreta, zure egoitza elektronikoa 24 orduetan herritarrei zerbitzua ematen dioten gorabehera teknikoak konpontzeko txat-robotak jarri.



BakQ eta Clave-rekin integratua

Zure interesatuei aukera ematen die BakQ eta Cl@ve pasabidearen bidez egoitza elektronikoa erosi sinatzeko eta identifikatzeko, kanpoko osagaiak instalatu beharrik gabe.



Apodera-rekin integratua

REA-n (Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoa) dauden ahalordetzeak automatikoki egiaztatzeko aukera ematen du.



PID-rekin integratua

Datuen Bitartekaritza Plataforma (PID) bezalako zerbitzuekin elkarreragingarritasunari esker, herritarrak ez du Administrazioaren esku dauden dokumentuak aurkeztu beharrik.

Laguntza bulegoa

Pertsoneri laguntzeko



Laguntza bulegoa

Guztiontzako Administrazio batek baliabide elektronikoak erabiltzen laguntzen die herritarrei

Administrazioa modernizatzeko prozesuak zerbitzu publikoen hobekuntzan oinarritu behar dutedira.

Prozesu horren adibide argia dira erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak, non herritarrek laguntza jasotzen duten prozesuetan. Izapidetze elektronikoa dute eta administrazio publikoen arteko interkonexioa dute.

Eskura dituzun tresna teknologiko guztiak herritarrei esperientziarik onena eskaintzeko, emandako arreta hobetuz.



Laguntza bulegoa

Zure izapideak formatu elektronikoan jaioko dira

Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak izapide guztiak beti formatu elektronikoan sortzeko aukera ematen du, espediente mistoak kudeatu beharrik izan gabe.



> Eskaeren ereduak

Zure izapide pertsonalizatu eta eredu normalizatu guztiak eskuragarri egongo dira izapidetze-urrats eta -baldintza guztiak betetzen lagundu ahal izateko.



> Benetako kopia digitalak

Benetako kopia digitalak egiten ditu paperezko dokumentuetatik abiatuta, funtzionario gaituak elektronikoki sinatuta edo digitalizazio bidez.

Automatizatua organo-zigiluarekin. Karga administratiboak murrizten ditu eta espediente elektronikoan sartzea ahalbidetzen du.



> Funtzionario gaituak

Eduki gaitutako funtzionarioen erregistro elkarreragilea eguneratuta benetako kopiak egiteko edo interesdunaren izenean sinatzeko.

Laguntza bulegoa

Gainerako administrazioekin konektatutako erregistro elektronikoa



Gestionaren erregistro-gaietan laguntzeko bulegoa beste administrazio batzuekiko komunikazio elektronikoak bidaltzea eta jasotzea ahalbidetzen duen erregistro elektronikoro kor batean oinarrituta jarduten du, gainerako administrazio publikoenarekin SIR-en bidez konektatuta.

Leihatila bakarraren funtzionaltasunari esker, herritarrak ez du beste administrazio batzuei zuzendutako erregistroak aurkezteko bertaratu behar.

Laguntza bulegoa

Ahalordetze orokorrak edo espezifikoak administratzen eta egiaztatzen ditu



Gestionaren erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak automatikoki eta denbora errealean egiaztatu ahal izango duzu Ahalordetzeen Erregistro Elektroniko Orokorrean (REA) ahalordetzeak daudela.

Ahalordetzeen zure erregistro partikularra ere kudeatu ahal izango duzu, zure administrazioan izapide espezifikoak egiteko.

Herritarren Arreta Zerbitzua

Estatuko Administrazio Orokorraren zerbitzuekin integratua



SIA-rekin integratua

Zure izapide pertsonalizatu guztiak automatikoki argitaratzen dira Administrazio Informatzioko Sistemari (SIA).



Apodera-rekin integratua

Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoan (REA) dauden ahalordetzeak automatikoki egiaztatzeko aukera ematen du.



PID-rekin integratua

Datuen Bitartekaritza Plataforma (PID) bezalako zerbitzuekin elkarrengarritasunari esker, herritarrak ez du Administrazioaren esku dauden dokumentuak aurkeztu beharrik.



SIR-rekin integratua

Administrazioen arteko erregistro trukeen kopuruari dagokionez lehen operadore pribatua gara.



DIR3-rekin integratua

Denbora errealean eguneratzen da direktorio komunean gertatzen diren aldaketa guztiekin.

Dokumentuen kudeaketa

Dokumentu-ekoizpen
antolatua



Dokumentuen kudeaketa

Antolatu zure dokumentu-ekoizpena jatorritik artxibo elektronikoa bakarrera

Gure dokumentu-kudeaketak bermatzen du SIP paketeak sortuko direla, espedienteak OAIS (ISO 14721) ereduarekin bateragarria den behin betiko edozein artxibo-sistemara transferitu ahal izateko.



> Antolaketa, sailkapena eta antolamendua jatorritik

Definitutako edo atzemandako dokumentuak erabat testuinguruan kokatuta egongo dira jatorritik, eta artxibo-sailkapenerako tresnen eta izapide-motorraren bidez etengo dira.



> Dokumentuak kudeatzeko tresnak egituratzea

Prozeduren katalogoaren eta Artxiboen Sailkapen Taularen arteko lotura natiboak moduluaren arteko integrazioa artikulatzen du: kide anitzeko organoen kudeaketatik Egoitza Elektronikora eta Laguntza Bulegora.

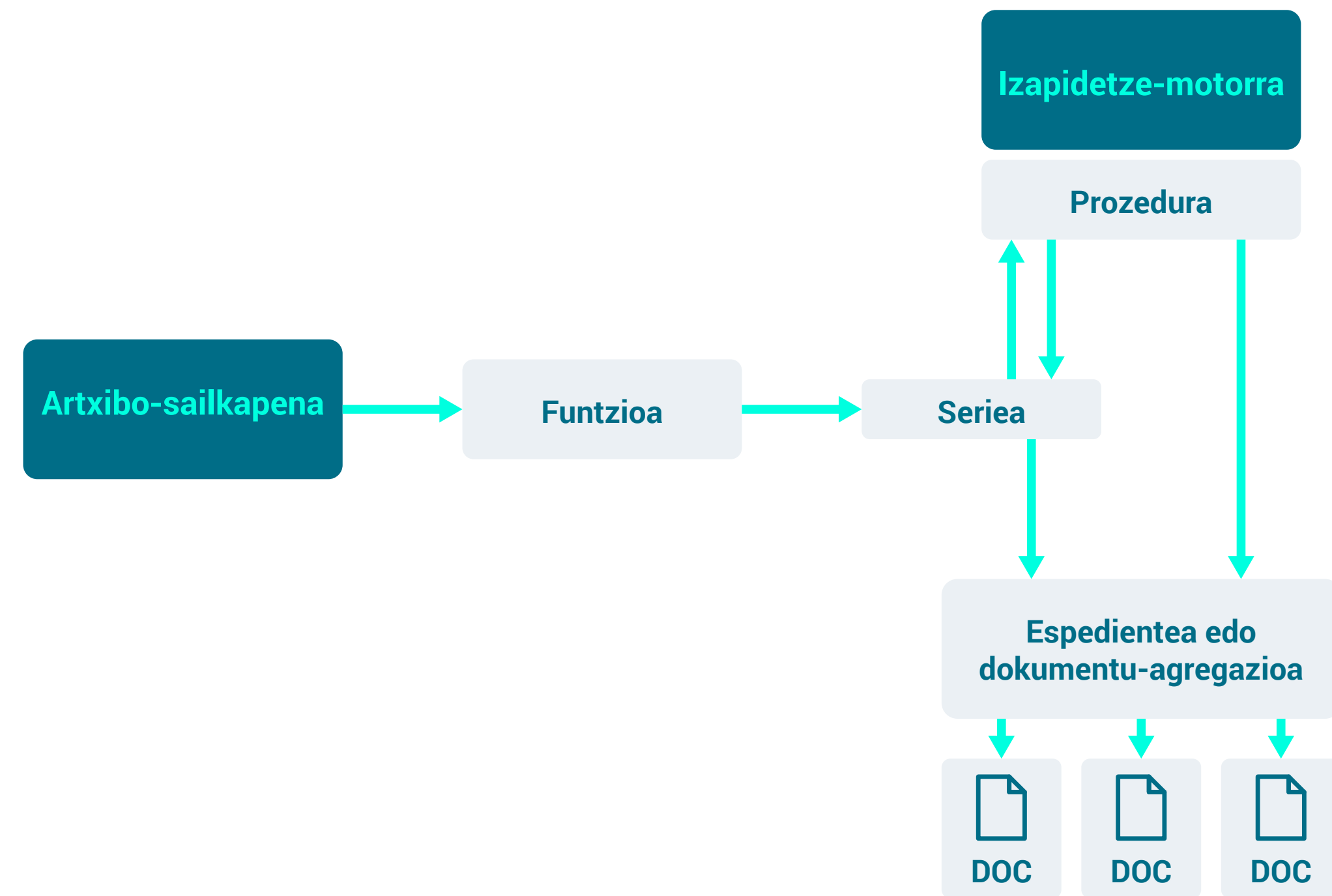


> Datura bideratutako prozesuak diseinatzea

Gestioan definitutako izapidetze-prozesuak datura bideratutako diseinuan oinarritzen dira, aktibo semantikoak testuinguruan kokatuz eta sailkatuz, erabileran eta ustiapenean.

Dokumentuen kudeaketa

Jatorritik antolatutako dokumentu-ekoizpena



Artxibo-informazioko geruza hau lotutako datu eta metadatuaren bidez aplikatzen da une oro eta maila guztietan: espedienteak irekitzen direnetik ixten diren arte eta behin betiko artxibo-sistemara transferitu daitezkeen arte.

Dokumentuen kudeaketa

Nahitaezko metadatuak eta kudeaketarako metadatuak

The image shows three overlapping tables detailing metadata requirements. Each table has columns for 'ELEMENTO' (Element), 'OBLIGATORIEDAD' (Mandatory status: Obligatorio, Condicional, Opcional), and 'APLICABILIDAD' (Applicability: Documento, Activo, Inactivo, Archivado, etc.). The tables list various metadata elements such as 'CONTACTO', 'IDENTIFICACION', 'SEGURIDAD', 'CARACTERISTICAS TECNICAS', and 'VERSION', along with their specific values and required status.

Gestionak Dokumentu Elektronikoen eta Espediente Elektronikoen Elkarreragingarritasunari buruzko Arau Teknikoetan adierazitako nahitaezko gutxieneko metadatuak jasotzen ditu, e-EMGDE dokumentu elektronikoa kudeatzeko metadatuaren eskema erabiliz.

Bere espediente eta dokumentuetan datuen egitura eta metadatu osagarriak sartzeko tresnak ere ematen ditu, deskribapena aberasteko eta epe luzerako kudeaketa, berreskurapena eta babesa errazteko.

Dokumentuen kudeaketa

Estatuko Administrazio Orokorraren zerbitzuekin integratua



SIA-rekin integratua

Prozeduren katalogoa erabat sinkronizatuta dago Administrazio Informazioko Sistema-rekin, eta jendaurrean egongo da eskuragarri Gestionaren egoitza elektronikoaren bidez.



Archive-rekin integratua

SIP paketeak sortzen ditu, zure espedienteak behin betiko artxibo-sistemara transferitu ahal izateko.



INSIDE-rekin integratua

Epaitegietara eta beste administrazio publiko batzuetara bidaltzen ditu zure espedienteak INSIDE-ren bidez.

Espedienteen kudeatzailea

Zure erakundea.
Zure arauak.



Espedienteen kudeatzailea

Merkatuko espediente-kudeatzaile liderra

Gure espedienteen kudeaketa teknologiarik berritzaileenean garatzen da, zorroztasun juridiko handienarekin eta serieko segurtasun ziurtatuarekin.



> Transbertsala

Zeharkako pieza bat erakunde osoarentzat, zure soluzio bertikalekin eta, jakina, Administrazio Orokorraren plataforma eta zerbitzu erkide guztiekin integratzen dena, modu natiboan.



> Eraginkorra

Izapidetze eraginkorra eta dokumentu-ekoizpena eskaintzen ditu, unean bertan erraz pertsonaliza daitezkeen izapidetze-zirkuituekin antolatua; Horrek lider bihurtzen du Gestiona.



> Bizkorra eta intuitiboa

Izapidetze-motor indartsua, erabiltzaileari lan-esperientzia arin eta intuitiboa eskaintzen diona, konplexuena erraz eginez eta denbora eta esfortzu handiak aurreztuz.

Espedienteen kudeatzailea

Zerk bereizten gaitu?

> Datuen analisisia

Definitu prozedura bakoitzerako datu-eskema, eta dispoia aginte-koadro, informazioa aztertu eta arakatu ahal izateko.

> Elkarreragingarritasuna

AGE-ren zerbitzu erkide guztiekin eta RED SARA ko presentzia-puntuarekin niboki integratutako plataforma teknologiko bakarra.

> Auditoriak

Plataformak bermatu egiten du erabiltzaileek plataforman egindako ekintza guztien trazabilitaterik handiena auditoria- eta froga-sistema zifratu baten bidez (ERS – Evidence Record Syntax), administrazio-jarduerak ez gaitzestea bermatzen duena.

Espedienteen kudeatzailea

Kontrolatu ziklo osoa

Zorroztasun juridiko eta segurtasun handiena zure erakundeko prozesurik kritikoenean.



Jardueren katalogo baten oinarrituz diseinatua, elkarreragingarritasun Arau Teknikoen arabera erabat elkarreragingarria den aktibo semantikoaren multzo batekin, eta zure erakundearen sailkapen artxibistikoaren koadroarekin lotua.

Antolatu zure dokumentu-ekoizpena jatorritik artxibo elektronikoko bakarrera.



SIA-rekin integratua

Definitzen dituzun prozedura guztiak automatikoki argitaratzen dira Administrazio-Informazioko Sistemari (SIA).



Inside-rekin integratua

Bidali zure espedienteak epaitegietara eta beste administrazio publiko batzuetara INSIDE bidez.



Archive-rekin integratua

SIP paketeak sortu, zure espedienteak OAIS (ISO 14721) ereduarekin bateragarria den behin betiko edozein artxibo-sistemara transferitzea ahalbidetzen dutenak.

Organoak eta ebazpenak

Zure aginte-zubia



Organoak eta ebazpenak

Ordenatutako erabaki elektronikoak

Ordenatu erakundeko gobernu-organoek erabakiak hartze, eta automatizatu liburu ofizialen kudeaketa.



> Kide anitzeko organoak

Proposamenak deialdi batekin lotzen ditu, gai-zerrenda sortzen du, deialdia egiten du, dokumentaziorako sarbidea ematen du, hartutako erabakiak jasotzen ditu eta ziurtagiriak eta jakinarazpenak espediente bakoitzera sortzea eta bidaltzea automatizatzen du.



> Kide bakarreko organoak

Erakundearen pertsona bakarreko organoak, organoaren titularra eta laguntzako administrazio-langileak definitzen ditu. Funtzioen eskuordetzak kudeatzen ditu



> Liburu ofizialak

Gestionak aukera ematen dizu erabaki-liburuen eta akta-liburuen kudeaketa eramate elektronikoa automatizatzeko.

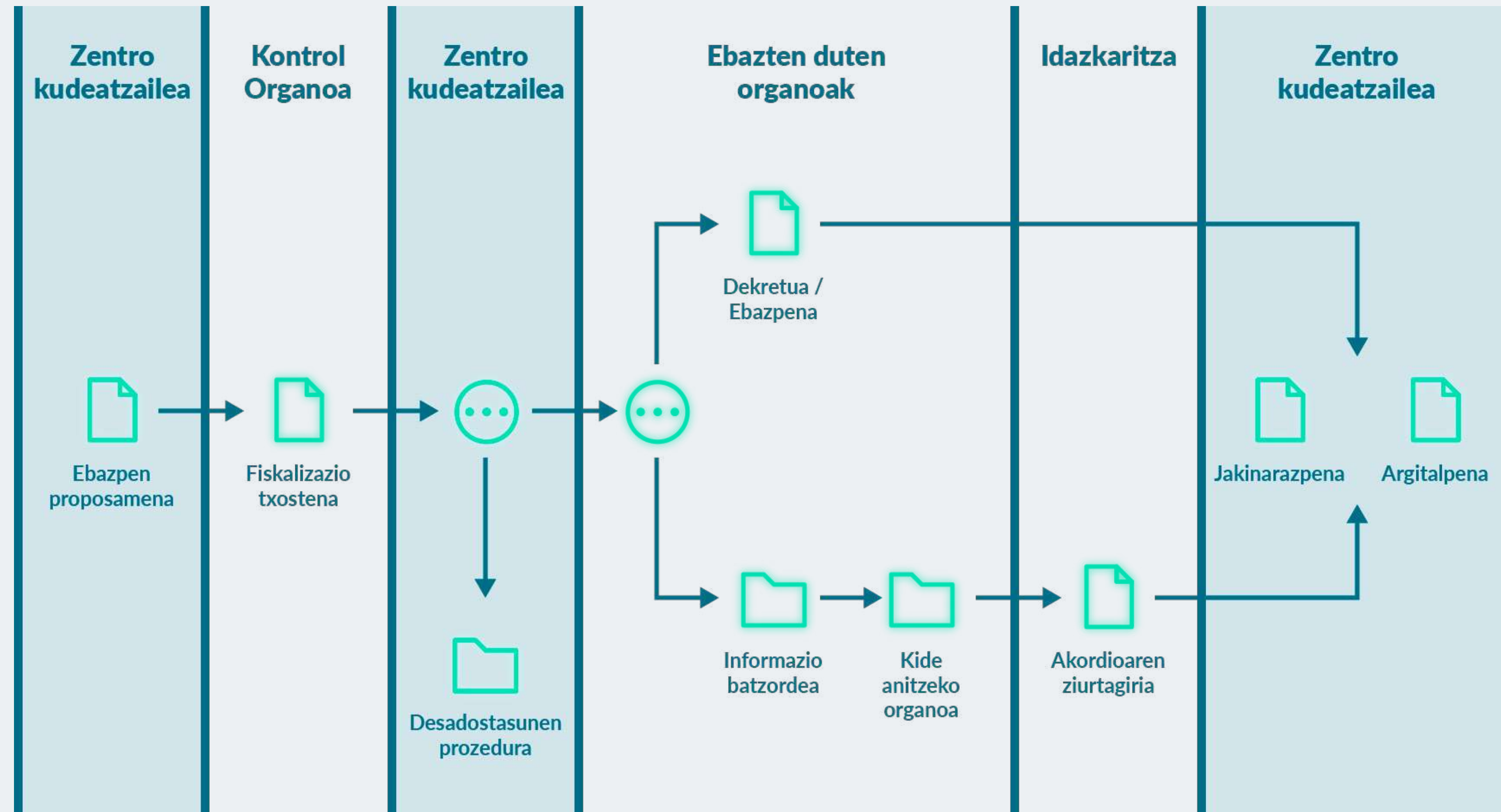
> Sarbide eskusiboa

Kide anitzeko organoetako kideei sarrera mugatua deialdiak kontsultatzeko, aztertu beharreko gaietarako dokumentazioa kontsultatzeko, bertaratzea berresteko edo dokumentuak aurkezteko.

Organoak eta ebazpenak

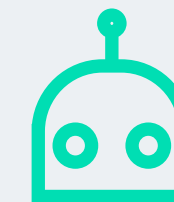
Kontrolatu ziklo osoa

Zorroztasun juridiko handiena eta segurtasuna zure erakundeko prozesu kritikoenean.



Osotasuna

Ebazpen-prozesuak emandako proposamenen eta hartutako konponbideen arteko osotasuna bermatzen du.



Automatizazioa

Ziurtagiriak eta jakinarazpenak sortzea eta espediente bakoitzera bidaltzea automatizatzeko aukera.



Segurtasuna

Konfidentzialtasun, ebidentzien auditoretza eta segurtasun-berme handienekin.

Jakinarazpen elektronikoak

Bide guztiak, berme
guztiak



Jakinarazpen elektronikoak

Bete administrazio-jakinarazpenen eta komunikazioen araubidea

Zure jakinarazpenek indarreko araudia beteko dute, eta herritarraren eskura jarriko dira zure egoitza elektronikoan, Administrazioaren Sarbide Orokorrean (PAG) eta Gaitutako Helbide Elektroniko Bakarrean (DEHú).



> Igorpen automatizatua

Aldi berean eta modu automatizatuan bidaltzen ditu jakinarazpenak eskura jarritako puntu guztietara, bai formatu elektronikoan, bai paperean, Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izatera behartuta ez dauden subjektuen kasuan.



> Sinkronizazioa eta jarraipena

Bidalketa- eta harrera-egoerak modu automatizatuan sinkronizatzen dira eskura dauden plataforma guztietan, interesdunak edo ordezkariak zein puntutan jasotzen dituen kontuan hartu gabe.



> Ordezkari bidezko harrera

Jakinarazpenak beti interesdunari emango zaizkio, eta aukera emango zaio behar bezala identifikatutako legezko ordezkariak jakinarazpen horiek eskura ditzan, betiere ordezkariak honako bitarteko hauetako baten bidez egiazta badaiteke: ordezkariaren ziurtagiria, Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoko inskripzioa (Apodera) edo erakundearen Ahalordetzeen Erregistro Partikularra.

Jakinarazpen elektronikoak

Gainerako administrazioekin konektatutako erregistro elektronikoa

	Egoitza elektronikoa	Sarbide Orokorra (PAG) eta/edo DEHÚ	Papera	SIR (administrazio publikoen kasuan)	BOE (emaitzarik ez badago)
> Jakinarazpen elektronikoa	✓	✓			
> Jakinarazpena paperean	✓	✓	✓		✓
> Bestelako komunikazio elektronikoak	✓	✓		✓	
> Paperezko beste komunikazio batzuk	✓	✓	✓		

Sinadura hodeian

Mugarik gabe. Azkarra eta segurua.



Sinadura hodeian

Sinatu pentsa dezakezun bezain azkar

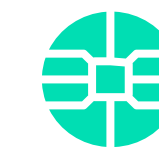
Ahaztu nabigatzailean instalatutako txartelak, irakurgailuak eta ziurtagiriak.

Gestionan imajina dezakezun bezain azkar sinatuko duzu, PIN bat markatu, besterik gabe.



Ziurtagiri elektronikoen kudeaketa sinplifikatzen dugu

Gure ziurtapen-autoritateak, esFirma, Gestionarekin integratuta dago, eta gure bezeroei beren jarduera garatzeko behar dituzten ziurtagiri guztiez hornitzeko aukera ematen die.



Zigilu elektronikoa



Pertsona fisikoaren ziurtagiriak



Izenordea duen pertsona fisikoaren ziurtagiriak



Data-orduen zigilua

Sinadura hodeian

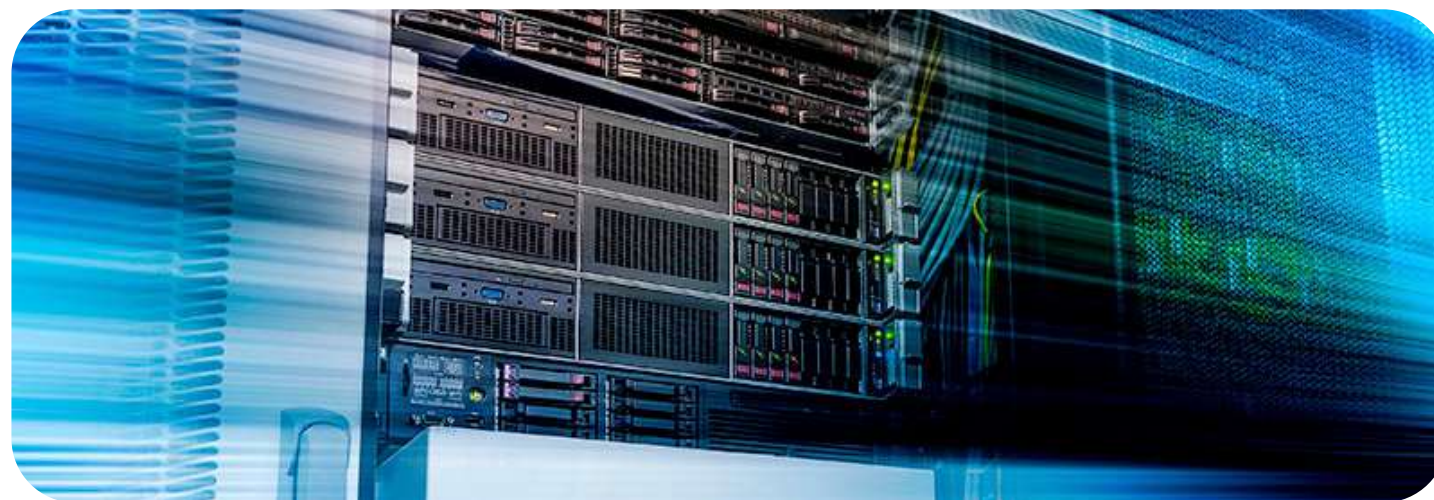
Sinatu segurtasun eta berme osoz sinatu

Sinadura hodeian zerbitzu kualifikatua CEN 419241 arauaren arabera garatu da, eta ETSI TS 119 431-1 aplikazioan QSCD/SCDev urrunean sinadura elektronikoa sortzeko zerbitzurako ezarritako segurtasun-politikak eta -baldintzak betetzen ditu, sinatzaileak gakoak bakarrik erabiltzen dituela bermatuz.



> Faktore bikoitza

Sistemaren segurtasuna indartu egiten da autentifikazio-faktore bikoitzaren eskakizunari esker; izan ere, bi mekanismo desberdinen bidez egiaztatzen da sinatzailearen nortasuna. Horrela, beste edozein pertsonak sinadura-sistema iruzurrez erabiltzeko duen arriskua murrizten da.



> Hardware Security Module

Sinadurak sortzeko, zaintzeko eta babesteko erabiltzen den hardwarea Hardware Security Module (HSM) bat da, FIPS 140-2 3. maila ziurtagiria, eta intrusio posibleen aurrean auto-babes-sistema bat du.



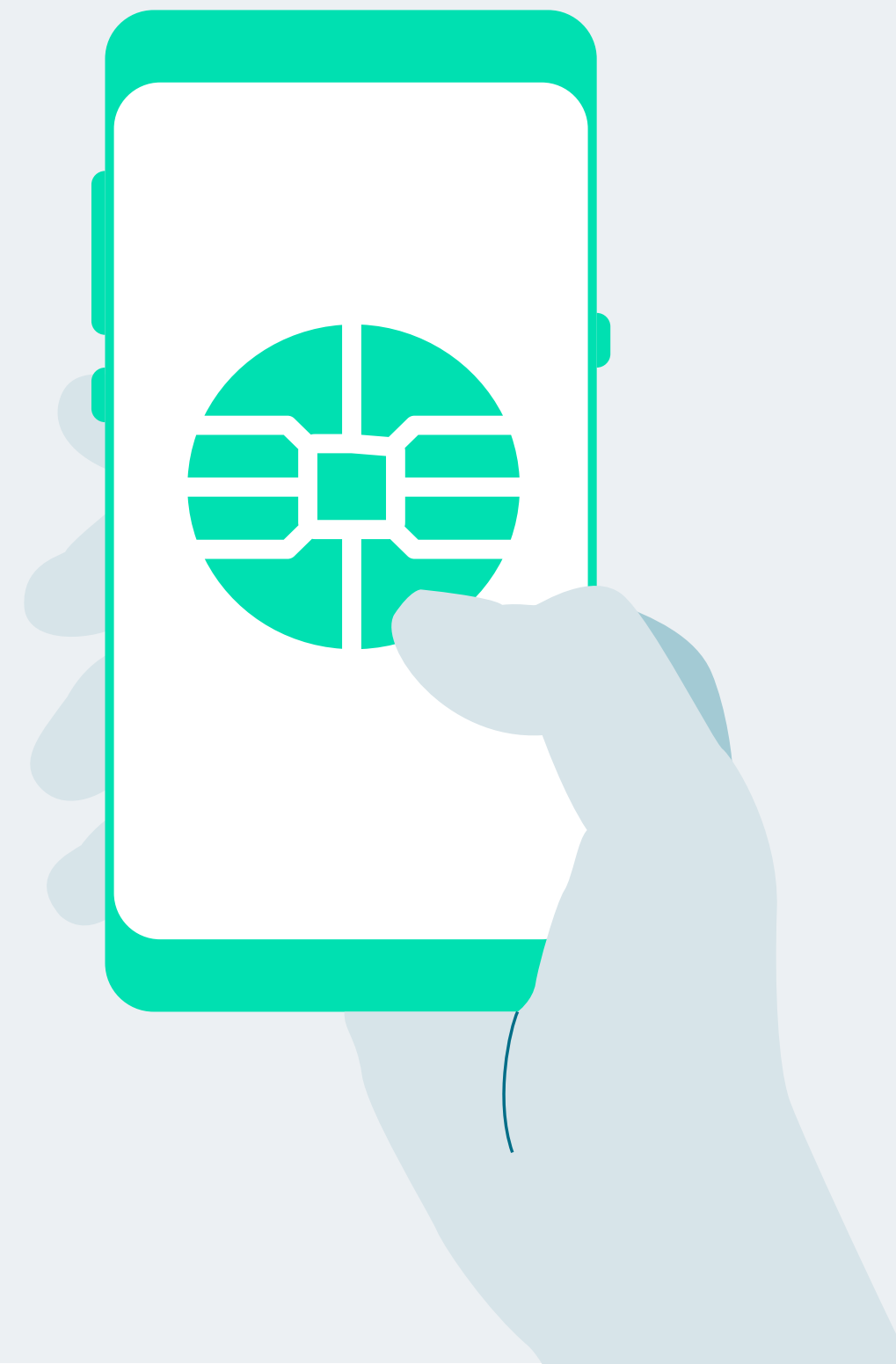
> Sistema segurua eta erabilgarria

Sinadura-ziurtagirien kudeaketa zentralizatuak eta horiek bezero-gailuetan ezabatzeak sistema seguruagoa eta erabilgarriagoa lortzen laguntzen dute, hardware espezifikoko instalazioak, driverrak eta abar saihestuz.

Sinadura hodeian

Sinatu edozein lekutatik mugikorrean

Gestianan integratutako hodeiko sinadura-sistemari esker, zure dokumentuak sinatu eta baliozkotu ahal izango dituzu, bai web-entzefazean, bai mugikorrerako aplikazioan, push jakinarazpenak jasoz, malgutasun eta azkartasun osoz.



Mugikorrerako aplikazioa

Kontrola zure eskuan



Mugikorrerako aplikazioa

Lan egin Gestionarekin edozein lekutatik

Gestionaren aplikazioak aukera ematen dizu zure mugikorretik edo tabletetik plataformara sartzeko, segurtasun-berme guztiekin, eta dokumentuak baliozkotzeko edo zure sinadura-txartel birtualarekin sinatzeko.



> Sarbide-kontrola

Gestiona aplikazioa zure sarrera giltza bihurtuko da Gestionarako. Zure konfiantzakoa ez den gailu batetik Gestionara zure kontuarekin sartzen saiatuz gero, alerta bat bidaliko dizugu zure mugikorrera.

Sarbide hori onartzen eta baimentzen baduzu bakarrik onartuko da. Bestela, sartzeko saiakera blokeatuko da.



> Sinadura eta dokumentuak baliozkotzea

Aplikaziotik dokumentuak balidatu eta era masiboan sinatu ditzakezu hodeian zure esFirmaren txartel birtualarekin.

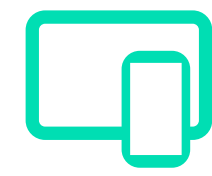
Mugikorrerako aplikazioa

Ezaugarriak



Entitate anitzekoa

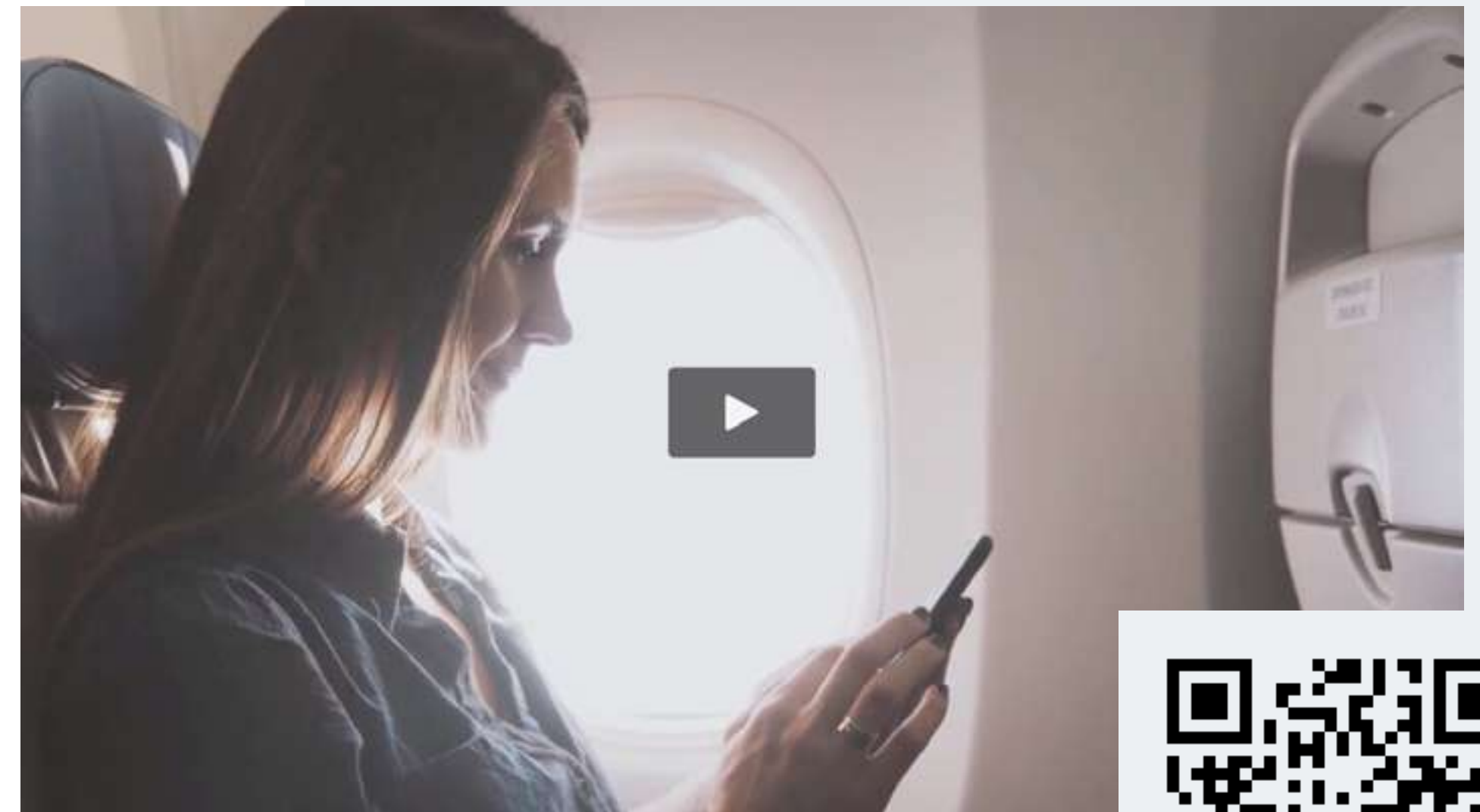
Aukera ematen dizu hainbat erakunde konfiguratzeko eta une bakoitzean zein erakundeekin lan egin nahi duzun aukeratzeko, aplikaziotik irten gabe.



Gailu anitzekoa

Gailu mugikorretarako eta Android eta IOS tabletetarako aplikazioa Google Play eta AppStore-n.

> Ikusi nola
funtzionatzen duen



**Euskarri
zerbitzua**

**Kanal anitz zure
zerbitzura**



Euskarri zerbitzua

Arreta pertsonalizatua behar duzun guztietan

Kanal anitzeko euskarri pertsonalizatua, erabiltzaile guztientzat eskuragarri.

Euskarri-zerbitzua proaktiboa zein pasiboa da, Gestiona plataformaren erabilera eta aukerak etengabe hobetzeko eta indartzeko helburuarekin.



Euskarri-kanalak



Telefono bidezko arreta

Telefono bidezko arreta, Intelligent Routing 24 ordu, eta deien itzulketa proaktiboa ordu-tegitik kanpo.



Posta elektronikoa

Tiket-sistema baten bidez, zure kontsultaren jarraipena egin ahal izateko.



Abisu proaktiboak

Berrikuntzen, bilakaeren eta zerbitzuaren egoeraren informazio-komunikazio proaktiboak.

Gure betetzea, abalik onena



Konfiantza-zerbitzu Prestatzaile
Kualifikatuen Ziurtagiria.



ENIrekin egin-
dako ekitaldia.



ISO/IEC 27001:2013, ISO 9001:2015 eta ISO 277001 arauetan ziurtatutako informazioaren kalitatea eta segurtasuna kudeatzeko sistema integrala.



**Zuretzat
berritzen
jarraitzen dugu**

