



Comunicación

178

TRAMITACIONES TELEMÁTICAS DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Arantza Arbelaitz Gelbenzu

Directora de Servicios Generales

Departamento de Industria, Comercio y Turismo

Joseba Etxebarria Goikoetxea

Responsable de Organización y Sistemas

Departamento de Industria, Comercio y Turismo

Ricardo Pereda Goenaga

Jefe de Proyecto

Departamento de Industria, Comercio y Turismo

Palabras clave

Tramitaciones telemáticas, autorizaciones, firma electrónica, Industria, ayudas y subvenciones, comercio, turismo.

Resumen de su Comunicación

La presente comunicación pretende mostrar las tramitaciones telemáticas existentes en el Departamento de Industria, Comercio y Turismo todas ellas con un alto grado de implantación.

En primer lugar se presenta una introducción del marco de las tramitaciones telemáticas en el Gobierno Vasco, posteriormente se presentan todas las tramitaciones telemáticas, para a continuación pasar a explicar una de ellas, el proceso de la tramitación de boletines de baja tensión que recientemente ha obtenido el premio europeo eGovernment Good Practice, y finalizar con la planificación para los cuatro próximos años, periodo en el que pasaremos de 4 tramitaciones de autorizaciones y registros con firma electrónica a 50 procesos.

Además de las tramitaciones con firma electrónica existen otras 19 que funcionan con usuario y password.

Para la definición de las diferentes aplicaciones se ha contado con la colaboración de las asociaciones profesionales, empresas del sector, con los colegios profesionales, con las entidades financieras y siempre con la entidad de certificación Izenpe.

En lo que respecta al volumen de tramitación telemática podemos constatar que en el caso de los boletines sin proyecto en estos momentos el 50% de los mismos se tramitan telemáticamente, lo que supone unos 1.000 boletines mensuales, habiéndose tramitado hasta la fecha alrededor de 16.000 boletines. La evolución de las tramitaciones de boletines con proyecto es más lenta, pero en este caso su éxito no solo depende del Gobierno Vasco, sino también de que los colegiados utilicen la aplicación VISNET para tramitar con su colegio a fin de obtener el correspondiente visado previo, a su tramitación ante la Administración.

En el caso de las subvenciones alrededor del 25% utilizan la tramitación telemática, pero entendemos que cuando se introduzca la firma electrónica aumentará considerablemente.

La implantación del resto de los procedimientos de autorizaciones es muy reciente, pero tendremos datos a presentar antes de finales de mayo, de todas maneras las previsiones son muy optimistas pues, por ejemplo en el caso de las autorizaciones de ascensores tanto en su definición como en todas las pruebas que se han realizado se ha contado con la colaboración de las empresas más importantes del sector.

TRAMITACIONES TELEMÁTICAS DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

1. Concepción y antecedentes de HERMES

El Departamento de Industria, Comercio y Turismo siempre ha entendido que el papel de la Administración Pública en la construcción de la sociedad de la información ha de cumplir los siguientes requisitos, tal y como aparece en el Plan Estratégico de la Administración On line 2004-2006 del Gobierno Vasco:

- Facilitador, en el sentido de que crea las condiciones necesarias para el cambio.
- Dinamizador, de tal forma que sensibiliza y promueva la participación de los agentes implicados.
- Motor, esto es, que consolida las iniciativas innovadoras, que promueve su uso y que incluso transforma sus estructuras internas.
- Referente en la aplicación de las nuevas tecnologías para generar valor añadido al ciudadano y a las empresas.
- Garante del desarrollo futuro de la sociedad de la información, mediante la actualización permanente del marco normativo y la adecuación de las infraestructuras.

Con estos cinco principios básicos y de acuerdo a las iniciativas europeas y en especial con el Plan de Acción Europa 2005 se ha trabajado y se está trabajando en el Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

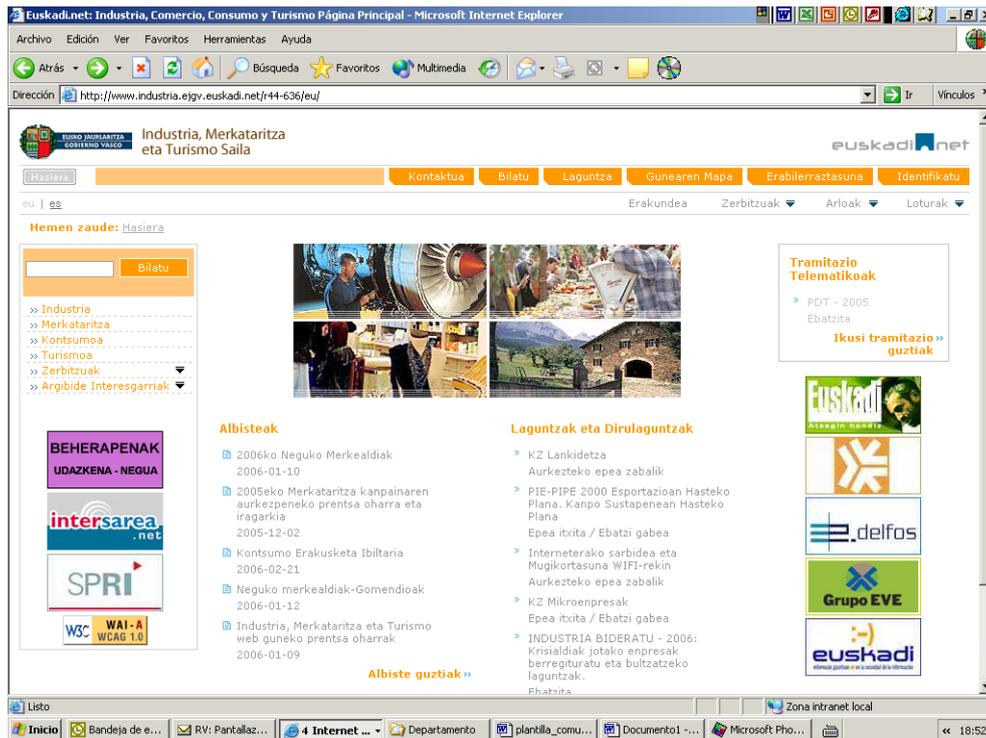
Ya en el año 2003 se implantó un proyecto piloto de tramitación telemática total en el que tenían que intervenir varias empresas y que tenía una gran complejidad, el proyecto Intek. Gracias a ese banco de pruebas pudimos lanzar el año 2003 el primer procedimiento telemático que implicaba un número elevado de expedientes (alrededor de 25.000 anuales) y gran participación de agentes con la Administración (unos 1.000 instaladores en activo). Este proyecto fue el de boletines eléctricos sin proyecto, el cual finalmente debido a un cambio de reglamento se implantó en la práctica en enero de 2004.

Esta fecha de 1 de enero es la que, en la práctica, consideramos como inicio de las tramitaciones telemáticas masivas con firma electrónica.

2. Presentación del portal de tramitaciones

Desde el momento que el Gobierno Vasco decidió crear un nuevo portal, www.euskadi.net el Departamento de Industria, Comercio y Turismo vio clara la necesidad de que a las tramitaciones telemáticas se accediese desde una ventana específica para ello, independientemente de que esos mismos procedimientos aparecieran en la búsqueda general de los mismos.

Así lo podemos apreciar en las siguientes diapositivas en el que a partir de una ventana principal se ha generado una segunda en la que aparecen todos los procedimientos telemáticos clasificados.



A partir de esta ventana de tramitación telemática se accede directamente a las correspondientes aplicaciones en que tras una información general de la correspondiente autorización o subvención se accede al procedimiento concreto para proceder a su tramitación.

En todas estas tramitaciones existe el principio básico de que es hay que intentar que al usuario le resulte más sencillo realizar la tramitación telemática que en papel. Para ello se le direcciona siempre a la aplicación y es dentro de la misma donde aparece toda la información relativa al procedimiento del que se trata. Por ejemplo si disponemos de aplicación telemática, el formulario en papel aparecerá en la primera página, el cual no será un pdf reescribible por lo que en caso de querer presentarlo en ventanilla hay que imprimirlo y rellenarlo a bolígrafo.

A día de hoy existen 4 aplicaciones con firma electrónica referidas a las autorizaciones de industria de las que tres son de reciente implantación y 19 aplicaciones con usuario y password.



3. Tramitación telemática de boletines de baja tensión

Esta aplicación cuya dirección es www.ej-gv.net/boletines ha sido galardonada con el eGovernment Good Practice de la Comisión Europea en www.egov-goodpractice.org

La tramitación telemática de baja tensión consta de los siguientes módulos:

- Instalaciones de baja tensión sin proyecto.
- Incorporación de datos a los formularios de baja tensión sin proyecto, desde aplicaciones externas.
- Instalación de baja tensión con proyecto

En el módulo de baja tensión sin proyecto han intervenido:

- La Administración (Departamento de Industria, Comercio y Turismo)
- Instaladores (a través de las asociaciones)
- Instaladores (en representación propia)
- Empresas suministradoras (Iberdrola...)
- Usuario final del servicio (titular de la instalación)
- Izenpe (entidad de certificación electrónica)
- Kzgunea (es una red de centros públicos para la formación y el uso de las nuevas tecnologías)

En cuanto al módulo de baja con proyecto además de todos los anteriores también han intervenido:

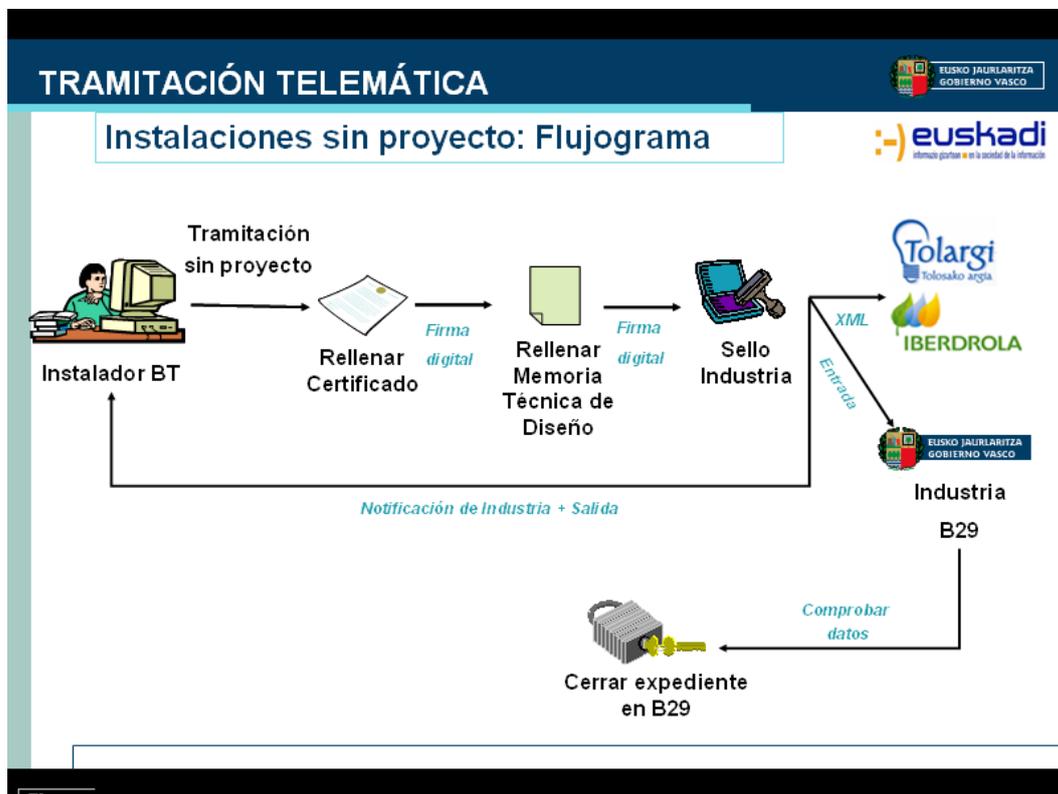
- Colegios de Ingenieros e Ingenieros Técnicos
- Organismos de Control Autorizados
- Entidades financieras

Recientemente se ha incorporado el módulo mediante el cual, a través de un XML, los usuarios, si desa-

rollan los cálculos en una aplicación suya puedan conectarse con nuestro sistema exportando todos sus datos y de esta manera realizar la tramitación con la Administración. Los primeros resultados ya se están observando especialmente en Bizkaia.

A continuación presentamos los flujogramas de las aplicaciones que proporcionan una idea clara tanto de los agentes intervinientes como de las tareas que realizan cada una de ellas.

Asimismo presentamos la evolución durante el año 2005 de las estadísticas del número de expedientes tramitados en el caso de los boletines de baja tensión sin proyecto.



TRAMITACIÓN TELEMÁTICA



Estadísticas de Uso



Autorizaciones de Instalaciones Eléctricas 2.005

Mes	Araba			Gipuzkoa			Bizkaia			TOTAL		
	T.	%T.	V.	T.	%T.	V.	T.	%T.	V.	T.	%T.	V.
Enero	74	40,66%	108	260	36,41%	454	282	26,06%	800	616	31,14%	1.362
Febrero	79	40,72%	115	302	39,07%	471	280	25,16%	833	661	31,78%	1.419
Marzo	114	42,38%	155	365	46,32%	423	397	33,59%	785	876	39,12%	1.363
Abril	105	46,05%	123	316	39,01%	494	314	30,43%	718	735	35,51%	1.335
Mayo	110	43,31%	144	394	48,88%	412	461	39,13%	717	965	43,12%	1.273
Junio	178	56,33%	138	391	46,05%	458	413	33,77%	810	982	41,12%	1.406
Julio	162	50,15%	161	461	53,42%	402	469	39,95%	705	1.092	46,27%	1.268
Agosto	60	40,54%	88	255	45,70%	303	278	37,12%	471	593	40,76%	862
Septiembre	144	51,80%	134	369	51,46%	348	384	37,07%	652	897	44,17%	1.134
Octubre	301	64,59%	165	380	52,85%	339	338	32,85%	691	1.019	46,03%	1.195
Noviembre	139	44,84%	171	451	50,90%	435	353	31,24%	777	943	40,54%	1.383
Diciembre												
Total	1.466	49,39%	1.502	3.944	46,49%	4.539	3.969	33,27%	7.959	9.379	40,12%	14.000
Total	2.143	38,20%	3.467	6.011	36,56%	10.431	5.499	23,12%	18.287	13.653	29,79%	32.185

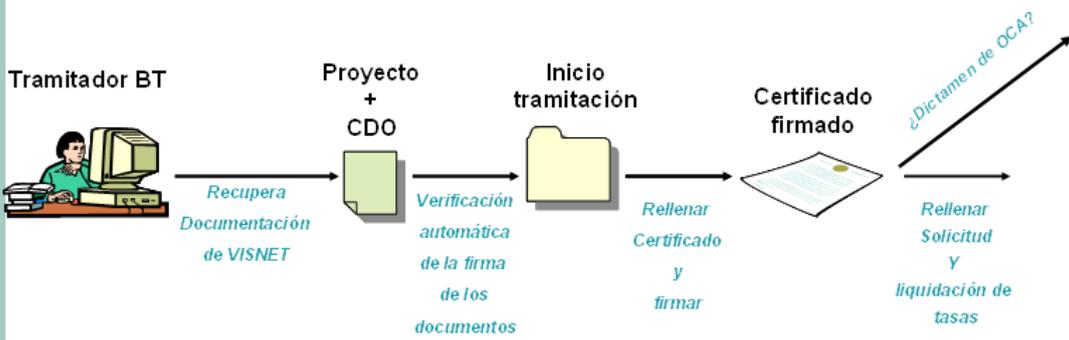


TRAMITACIÓN TELEMÁTICA



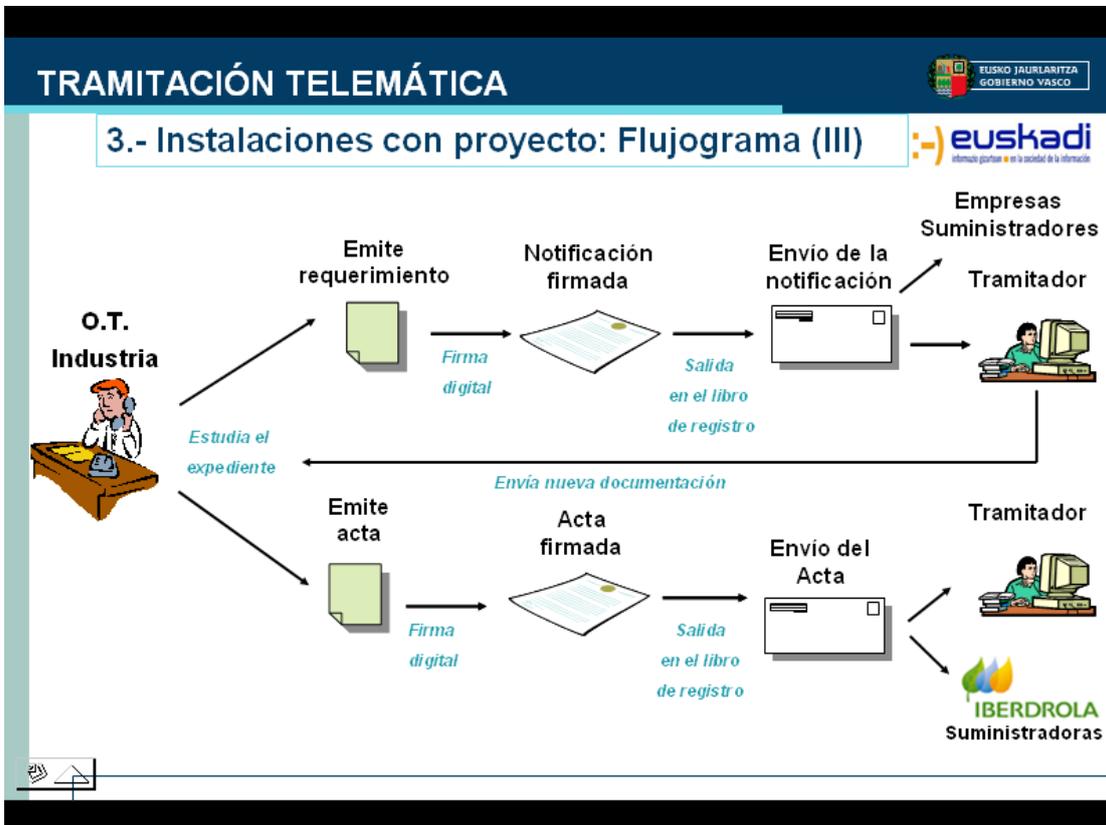
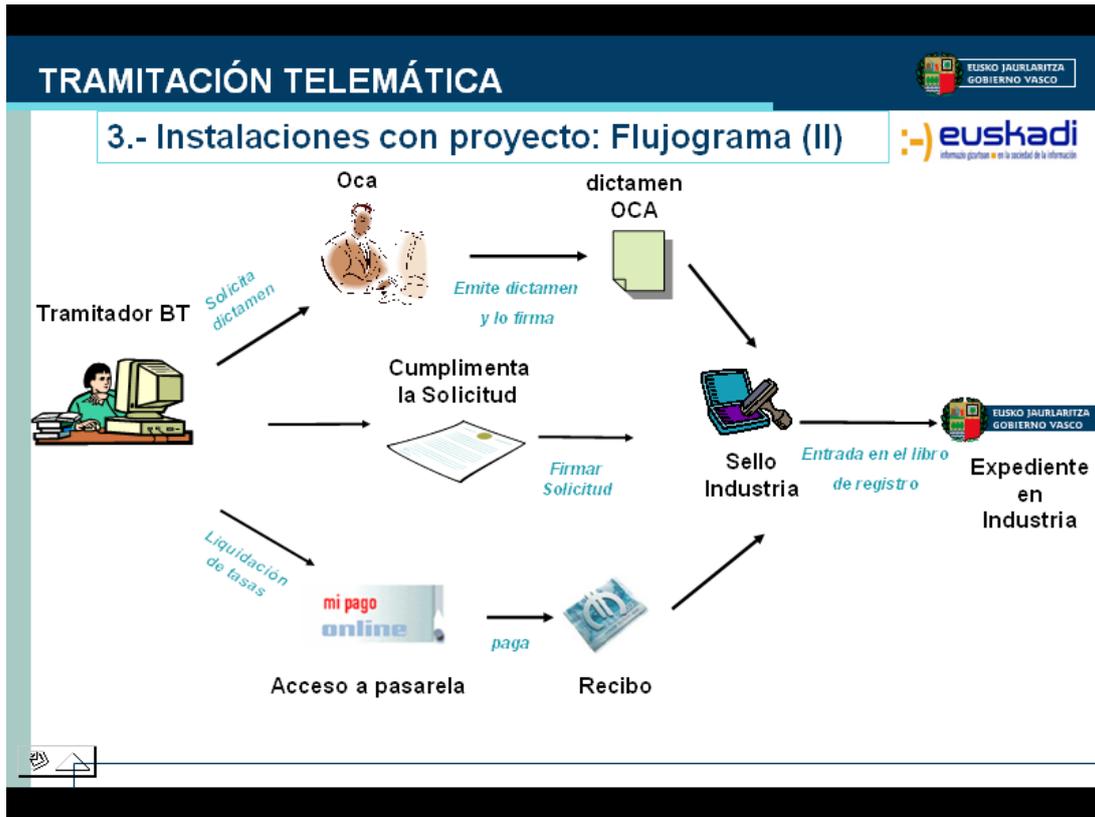
Instalaciones con proyecto: Flujograma (I)

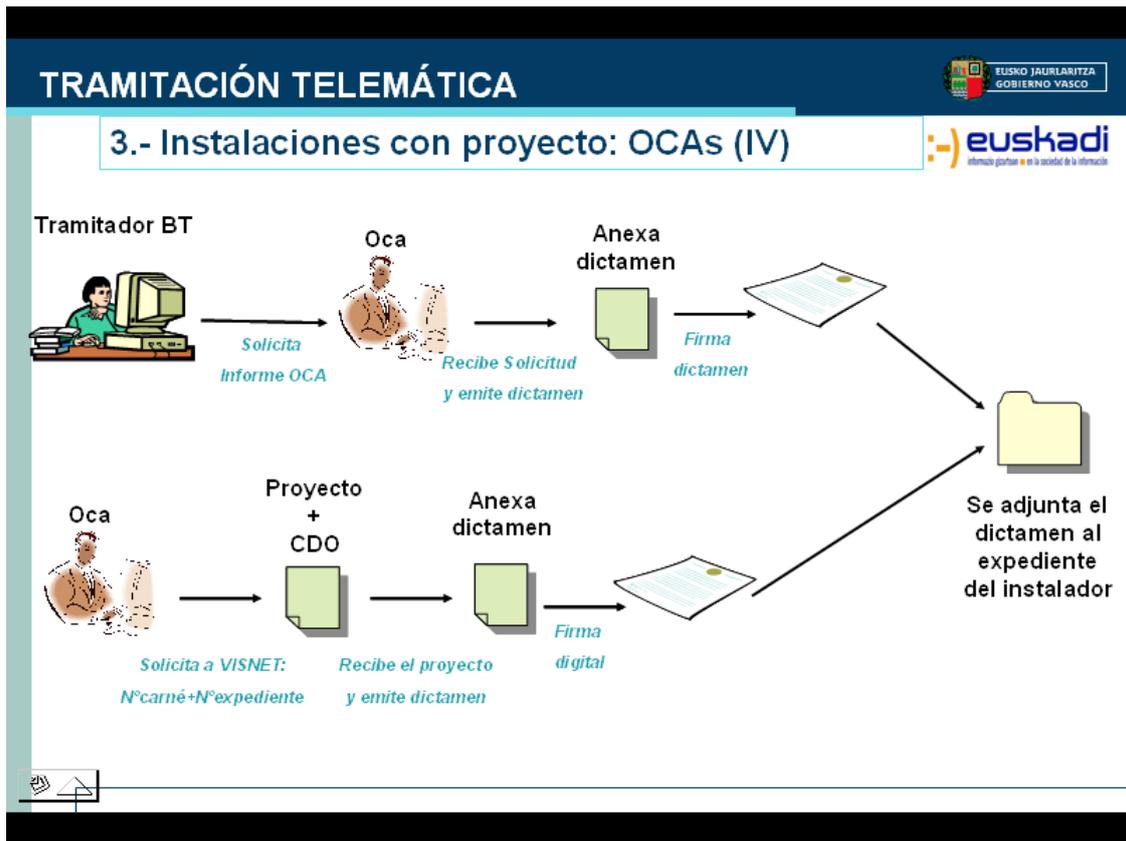




```

    graph LR
      A[Tramitador BT] -- "Recupera Documentación de VISNET" --> B[Proyecto + CDO]
      B -- "Verificación automática de la firma de los documentos" --> C[Inicio tramitación]
      C -- "Rellenar Certificado y firmar" --> D[Certificado firmado]
      D -- "¿Dictamen de OCA?" --> E[Rellenar Solicitud Y liquidación de tasas]
  
```





Para poder llevar adelante este proyecto el departamento ha tenido que realizar un gran esfuerzo de:

- Dotación de medios tecnológicos para el desarrollo del mismo
- Formación tanto a los funcionarios como a todos los agentes implicados. Esta formación incluía el uso de la aplicación, la tarjeta de firma electrónica y la pasarela de pagos con las instituciones financieras
- Promoción y venta de los beneficios del uso de la aplicación.
- Servicio de Cau específico en la primera fase del lanzamiento.
- Control y seguimiento del mismo con estadísticas orientadas a la gestión y detección de usuarios, abandonos, empresas que pudieran ser motores, etc..
- Y por supuesto mejora continua de la aplicación

4. Planificación de los futuros servicios digitales

El Departamento de Industria, Comercio y Turismo ha definido un Plan de Actuación en materia de futuros servicios digitales para el periodo 2006-2009 con el objetivo de pasar de las transacciones individuales al canal empresa.

Las líneas generales de este plan de acción son:

1. Desarrollo de servicios transaccionales de interacción biunívoca mediante “Proyectos Singulares de teletramitación con acceso a ficheros y registros”. Asimismo en la medida de lo posible también se desarrollaran proyectos unívocos.
2. Notificación electrónica certificada.
3. Provisión de información personalizada en proveniencia de la nueva aplicación de gestión de expedientes.
4. Publicación de información elemental y desarrollo de elementos complementarios con destino a la Web del departamento y futuro canal empresa.
5. Self-service para el mantenimiento de datos personales, para la trazabilidad de expedientes digitales y para la obtención de certificados.
6. Consultas; prestaciones de interacción digital sin generación de expediente legal.

Para el desarrollo de este plan de acción se han desarrollado propuestas de actuación en las siguientes áreas:

- Formación y desarrollo normativo y legal.
- Rediseño de los procesos de los procedimientos del departamento con el consiguiente cambio organizativo.
- Desarrollo de los servicios digitales, hasta un total de 50 nuevos.
- Los futuros servicios digitales e interoperabilidad con otras instituciones.
- Necesidades tecnológicas y de recursos.
- Acciones en materia de marketing y difusión de los futuros servicios digitales.

Conclusiones

Como conclusión podemos decir que en los próximos cuatro años el Departamento de Industria, Comercio y Turismo podrá dar un salto importante en el sentido de pasar de las transacciones individuales al canal empresa mediante el que los servicios con una demanda alta de usuarios sean ofrecidos a ciudadanos o a empresa podrán realizarse telemáticamente