

Red Pública Vasca de Centros KZgunea. Gobierno Vasco

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

El proyecto KZgunea consta de dos fases básicamente diferenciadas en cuanto a sus objetivos. La primera de ellas “KZgunea I Generación” con el objetivo clave de ruptura de la llamada “brecha digital” y la segunda “KZgunea II Generación” orientada al acercamiento de la administración digital “eAdministración” al ciudadano. Ambas fases han superando ampliamente todos los objetivos fijados en Diciembre de 2005 (I Generación) y 2008 (II Generación) siendo su balance actual en sus principales cifras el siguiente:

- Centros KZgunea abiertos: 276
- Cobertura de Municipios: 100%
- Usuarios Inscritos: 325.000
- Usuarios Formados: 240.000
- Media de personas diaria en los centros: 3.500
- Índice de usuarios satisfechos: 98,81 %
- Ratio de Reclamaciones / Sugerencias recibidas: 0,01 %

El objetivo principal del proyecto KZgunea de la reducción de la brecha digital entre los colectivos de ciudadanos con mayor dificultad de acceso a las Nuevas Tecnologías ha sido, a la vista de los datos obtenidos, logrado. Ahora bien, si la reducción de la brecha digital es real, no lo es menos que ésta no ha sido eliminada, por lo que una labor continuista en la búsqueda de su desaparición se configura de modo latente en el “KZgunea II Generación”.

La base de ciudadan@s con acceso de calidad y formación en Nuevas Tecnologías es lo suficientemente amplia como para asegurar que la nueva etapa de impulso a la Administración Electrónica cuenta con un público potencial a la espera de su extensión en las vidas cotidianas de los ciudadan@s.

Así pues, los centros KZgunea son una infraestructura única, desde el punto de vista de la conectividad, de los medios y de la proximidad a los ciudadan@s. Facilita, de modo equiparable a otros modelos internacionales, una red de centros de acceso público, asistido, gratuito y universal desde donde hacer un despliegue extensivo, eficaz y rentable de la Administración Electrónica en Euskadi.

Objetivos

Generales:

- a) Plataforma de Impulso de la e-Administración

Ofrecer la red KZgunea como una infraestructura de base que sirva de impulso al uso de la e-Administración facilitando:

- 1- formación necesaria para la utilización de las transacciones electrónicas (receta electrónica, modelo baja tensión, ...) para los tres niveles de la Administración Pública vasca.
- 2- tutoría inicial en el aprendizaje y uso de la tramitación electrónica y todos los

nuevos procesos y procedimientos que ésta conlleva.

- 3- desarrollo eficaz y cercano al ciudadano de campañas de promoción de los distintos servicios de Administración electrónica.

b) Soporte y apoyo al despliegue de la firma digital

Ofrecer la red KZgunea como una estructura cercana al ciudadano, de alcance capilar al 100% del territorio y con un uso real y cotidiano por una parte significativa de la población para:

- 1- poner en marcha puntos de solicitud-entrega de la tarjeta Electrónica Sanitaria con usos ciudadanos (ONA).
- 2- formar al ciudadano para la utilización de los certificados digitales, así como los servicios accesibles mediante firma digital desde cualquier ámbito de la Administración Pública vasca.

c) Centros Demostración de la E-administración

Organizar e impartir demostraciones gratuitas de los diferentes servicios (y actividades asociadas) de Administración Electrónica ofrecidos desde cualquier ámbito de la Administración Pública vasca. Así como los ofrecidos por aquellas empresas colaboradoras que presten servicios de uso común para el ciudadano. Mediante estas demostraciones se busca reducir los niveles de desconfianza y desconocimiento que la puesta en marcha de estos nuevos servicios puedan ocasionar.

d) Plataforma de Formación a Usuarios en Procesos Digitales

Desplegar un catálogo de cursos específico para la formación a los usuarios en todos los niveles de los procesos digitales necesarios para el despliegue de la Administración Electrónica. Esta formación se desplegará principalmente en dos ámbitos:

- 1- formación a empleados públicos
- 2- formación a ciudadanos

e) Reducción de la Brecha Digital y certificación de conocimientos

Mantenimiento del esfuerzo en formación básica en Internet para continuar reduciendo la brecha digital especialmente en los grandes núcleos urbanos. Potenciar la posibilidad de la certificación de conocimientos de los ciudadanos en TICs.

Cuantitativos 31-12-2009

Porcentaje de Usuarios Satisfechos 98,33%

Renovación de Equipamiento (PCs) 480

Horas uso de Centros A y B (horas no navegación) 58.000 - 79.219

Horas de Formación en eAdministración 20.300- 38.601

Horas de Formación en Centros tipo C 5.000- 9.012

Ratio de Reclamaciones/Sugerencias 0,01%

Recursos empleados

Recursos estratégicos de los órganos de la administración involucrados:

- a) Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno vasco (DIT)
- b) Departamento de Industria del Gobierno vasco
- c) EUDEL (Asociación de Municipios Vascos)
- d) Todos y cada uno de los Ayuntamientos

Delegación de la gestión del proyecto:

- a) EJIE (Sociedad Informática del Gobierno vasco)

Recursos dedicados a la prestación de los servicios:

- a) Personal
- Centro de gestión
 - Personal gestor de los centros de modo individual (Tutores)
 - Personal formador (Monitores)
- b) Equipamiento
- Hardware
 - Centros KZgunea:
 - a. Local municipal
 - b. Mobiliario
 - c. Infraestructura y accesibilidad física
 - Líneas de comunicación:
 - a. Red Local (LAN)
 - b. Banda Ancha (acceso a Internet)
 - Intranet
 - Portal y contenidos públicos
 - Comunicación y Marketing (campañas de captación de usuarios y de promoción de servicios)
 - Software libre
 - Software propietario
- c) Servicios de certificación IZENPE

Implementación

En el origen del proyecto KZgunea se encuentran una serie de convenios interinstitucionales firmados:

- 1- Acuerdo entre el Gobierno vasco y EUDEL (Asociación de Municipios Vascos).
- 2- Acuerdo entre el Gobierno vasco y la Sociedad Informática del Gobierno vasco (EJIE) por el cual se regula el marco general de la gestión del proyecto.
- 3- Convenio entre EJIE y cada uno de los Ayuntamientos por el cual se regulan las relaciones de colaboración en la apertura y gestión de cada uno de los centros KZgunea.
- 4- Acuerdos entre EJIE y distintos proveedores que regulan las condiciones de operatividad de los centros.
- 5- Acuerdo entre KZgunea e IZENPE (entidad certificadora) para regular las condiciones en el establecimiento y funcionamiento de los puntos de solicitud/entrega de la tarjeta ONA.

Nuestro proyecto se desarrolla en colaboración con otras instituciones. Además de la colaboración general en los Ayuntamientos, se desarrolla con colaboraciones específicas:

- Diputación de Álava
- Diputación de Gipuzkoa
- Diputación de Bizkaia

Fruto de estas colaboraciones son los cursos de Firma Electrónica impartidos a empleados públicos. Estos cursos pretenden que los empleados públicos de las Diputaciones y de los Ayuntamientos conozcan la firma digital ante la divulgación de la tarjeta ONA en sus municipios.

Resultados

El resultado de la actividad formativa a los empleados públicos se concreta en la impartición de más de 50 programas de cursos.

Como fruto de la experiencia del reparto de la Tarjeta Electrónica Sanitaria con usos Ciudadanos (ONA) se han entregado más de 25.000 tarjetas mediante su solicitud/entrega en los centros KZgunea.

Adaptación técnica del portal KZgunea para permitir la identificación de usuario mediante tarjeta ONA y acceder al servicio de navegación desde los centros KZgunea.

Incremento de demanda de servicios mediante tramitación electrónica con la Administración Pública vasca.

Lecciones aprendidas y conclusiones

La base de ciudadan@s formados en TICs y de los que acceden a las mismas desde la red de centros KZgunea se ha demostrado como el caldo de cultivo idóneo para la implantación y despegue de servicios de tramitación electrónica ofertados desde la Administración Pública.

La colaboración inter-institucional emprendida, base del éxito de este programa, nos muestra que las acciones coordinadas entre distintas administraciones redundan en mayores beneficios para el Ciudadan@ al favorecer la optimización de los recursos, evitar las duplicidades de esfuerzos y ofrecer una respuesta unívoca a sus demandas.

El acercamiento a los servicios de tramitación electrónica se realiza, para los sectores de población más alejados de las Nuevas Tecnologías, de modo mucho más eficaz a través de personal formador humanizando las circunstancias del primer acceso y ofreciendo un entorno amigable y confiable en el que poder percibir la utilidad de la Administración Electrónica.

Resulta factible la introducción de un catálogo de servicios que pueda dar paso a una exploración de una nueva generación cronológica de usos y perfiles. Esto requerirá una redefinición de la estructura de los centros KZgunea, según el catálogo de productos-servicios anterior y el tamaño de población en el que se ubica. De este modo los centros KZgunea estarán caracterizados por:

- Mantenimiento de la actual política de universalización del acceso y de lucha contra la brecha digital.
- Plataforma de Impulso a la e-Administración.
- Centros Demostración de actividades y servicios, particularmente, aquellos desarrollados por el Gobierno Vasco.
- Tutoría introductoria a Servicios y Proyectos Singulares-Portadores.

Para todo ello, es posible desarrollar un abanico racional de prestaciones concretas de los centros KZgunea en tales ámbitos de actuación. Además, es necesario promover la formación necesaria para la evolución del perfil de dinamizador al nuevo rol asignado.

Referencias y enlaces

www.kzgunea.net
www.eeuskadi.net
www.euskadi.net
www.eudel.net

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

La certificación obtenida por los 276 centros KZgunea en el mes de Marzo 2009 en la norma UNE 93200:2008 de AENOR referida a las Cartas de Servicios garantizan la voluntad, compromiso y esfuerzo por ofrecer un servicio público de calidad y por obtener la mejora continua de nuestra actividad.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

La certificación en la norma UNE 9001:2000 de AENOR obtenida en el año 2002 y renovada con carácter anual, aseguran una total garantía en la seguridad del servicio.

Aspectos de accesibilidad del servicio

- La accesibilidad de los servicios electrónicos que se impulsan mediante la “Red de Centros KZgunea” se muestran fácilmente en los principales datos de la infraestructura de la red de centros:

- 276 centros con acceso a Internet de calidad (banda anch

Aspectos de usabilidad del servicio

La usabilidad de los servicios electrónicos que se impulsan mediante la “Red de Centros KZgunea” se muestran fácilmente en los principales datos de uso de los centros:

- 3.500 personas acuden diariamente a los centros KZgunea
- 325.000 ciudadan@s son usuarios de la red KZgunea
- 240.000 ciudadan@s formados en TICs

Características de inclusión del servicio

La red KZgunea, presente en el 100% de los municipios vascos, ofrece centros cercanos a los ciudadan@s donde pueden recibir la formación precisa para la utilización de los servicios ofertados desde la Administración Electrónica. Además, sirven de puntos de asesoría y tramitación de transacciones electrónicas mediante el uso de firma digital

Características de participación ciudadana del servicio

La red KZgunea, presente en el 100% de los municipios vascos, ofrece centros cercanos a los ciudadan@s donde pueden recibir la formación precisa para la utilización de los servicios ofertados desde la Administración Electrónica. Además, sirven de puntos de asesoría y tramitación de transacciones electrónicas mediante el uso de firma digital

Datos de utilización del servicio

Importante mencionar las actividades realizadas en los centros diferentes a su mera utilización para navegar por parte de los usuarios. Incluye fundamentalmente actividades de formación y peticiones de entidades, organismos e instituciones, para la utilización de los KZgunea. La importante ocupación y demanda del servicio alcanzada durante el ejercicio 2009 manifiesta la total necesidad de su mantenimiento e incremento si fuera posible.

Durante el ejercicio 2009 el 44% de las horas de apertura de los centros se ha utilizado para estas actividades. Esto supone un total de cerca de 66.000 horas de servicio dedicadas con independencia de su uso para navegación y una media mensual de 6.000 horas.

ACTIVIDADES

Principales usos (horas):

- KZgunea: 55.000
- ITTxartela: 21.000
- Prestakuntza: 11.000
- IZENPE-ONA: 10.000
- Ayuntamientos: 3.600
- Gureak: 2.400

NAVEGACION

El uso para navegación de los KZgunea supone otro apartado importante. Durante el 2009 una media de 3.418 usuarios diferentes han acudido cada día a navegar en los centros. El 72% de estos usuarios tienen un tiempo de uso de este servicio inferior a una hora, lo que permite muchas rotaciones de ocupación de los equipos para esta actividad a lo largo del tiempo de apertura diario de los centros. Las franjas horarias de mayor afluencia de usuarios se sitúan de 8 a 12 horas con un 36% y de 16 a 20 horas con un 50%.

CORREO

El uso medio del correo electrónico asignado, de manera gratuita, a cada usuario KZgunea durante el ejercicio 2008 ha sido de 10.500 usuarios mensuales. Cifra importante si se considera a que este servicio no es prioritario en los centros además de la existencia de multitud de cuentas de correo de carácter gratuito.

INSCRITOS

Se sigue manteniendo un constante incremento de usuarios que se inscriben en los KZgunea para poder utilizar sus servicios. KZgunea cuenta con cerca de 330.000 usuarios desde su creación.

Durante el 2009 se han inscrito 38.000 nuevos con una media mensual de 3.390.

ACREDITACIONES ITTXARTELA

Continúa la importante colaboración de los centros KZgunea con el ESI para la obtención de la certificación ITTxartela.

Durante el ejercicio 2009 se han realizado un total de 60.000 exámenes con un porcentaje de aprobados superior al 47%.

Acreditaciones más obtenidas en el último trimestre:

- Outlook XP avanzado: 1.400
- Word XP avanzado: 1.300
- Access XP básico: 900
- Word XP básico: 850

TARJETAS ONA (Solicitud y entrega)

Se ha mantenido la colaboración con la entidad de certificación IZENPE en la solicitud y entrega de la tarjeta ONA a los ciudadanos a través de los KZgunea.

Durante el 2009 se han solicitado más de 13.000 tarjetas habiéndose entregado 13.500 en el mismo periodo, participando 125 municipios. Importante destacar el volumen de tarjetas solicitadas por los ciudadanos a través de los KZgunea desde el inicio de la colaboración con una cifra superior a las 26.000.

FORMACION

Durante el ejercicio 2009 el 44% de las horas de apertura de los centros ha sido utilizado para actividades de formación. En total se han impartido 63.000 horas de formación habiéndose formado a más de 31.000 ciudadanos.

Uno de los objetivos para el 2009 era la potenciación y reactivación de la formación en municipios de menos de 5.000 habitantes. Se han impartido 8.500 horas de formación en estos municipios superándose ampliamente el objetivo marcado (5.000).

Importante también destacar la formación impartida del curso básico de e-administración, producto estrella en materia de formación para el 2009, con un total de cerca de 40.000 horas realizadas sobre un objetivo de 20.900. Durante el presente ejercicio se ha realizado un importante esfuerzo en este tipo de formación dado que el pasado ejercicio 2008 no fue posible el cumplimiento de este objetivo por ciertos retrasos en la disponibilidad del mismo.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Durante el ejercicio 2009 se realizaron dos Encuestas de Satisfacción de usuarios durante los meses de Junio y Diciembre. Los resultados de las mismas permiten calificarlos de excelentes. Se ha alcanzado un porcentaje medio de usuarios satisfechos del 98,33% (con un 66,47% de usuarios muy satisfechos). El porcentaje medio alcanzado para el presente ejercicio se muestra claramente superior al del 2008 (96,42%) lo que demuestra claramente la extraordinaria acogida del servicio prestado entre los ciudadanos.

Cabe destacar la realización en el mes de Diciembre de la segunda encuesta de Expectativas. Los resultados de la misma coinciden con los de la Encuesta de Satisfacción al ofrecer una imagen de los usuarios KZgunea con sus expectativas cumplidas. El 97,86% de los usuarios está satisfecho con la calidad de la formación recibida y el 80,78% indica que no mejoraría nada de la atención recibida por parte de los dinamizadores de los centros.

* Datos al 31-12-2009

Características de multiplataforma del servicio

El portal KZgunea (www.kzgunea.net) resulta determinante para la óptima prestación del servicio al ciudadano. Las actividades de mantenimiento preventivo y evolutivo del mismo dotándole de mejoras funcionales y operativas tanto en su intranet como extranet son una de las prioridades del proyecto.

A través de este portal el ciudadano tiene acceso a toda la información relacionada con los servicios que se ofrecen desde los KZgunea. Se han producido más de 900.000 accesos durante el año 2009, lo que demuestra su importante actividad.

El acceso a través de KZgunea Móvil es otra de las opciones que tiene el ciudadano para recabar información sobre los servicios ofrecidos.

Características de multicanalidad del servicio

La red de centros ofrece al ciudadan@ todo el abanico de servicios de Administración Electrónica sin diferenciar su origen. Este hecho simplifica, de cara al usuario, la utilización de servicios ofertados en el complejo mapa de Administraciones Públicas.

Características de multilingüismo del servicio

Servicio ofrecido al ciudadano en toda su dimensión en las dos lenguas oficiales del País Vasco, euskera y castellano.

Aspectos de reingeniería del servicio

La Red de Centros KZgunea supone un nuevo reto para su estructura organizativa. La evolución del entorno de actuación de la red de centros necesitará y, a la vez, propiciará una evolución de las funciones del profesional dinamizador de centro KZgunea. Es la transformación del rol del dinamizador hacia el papel de un asesor, con un perfil de asistente proactivo en TICs para diferentes colectivos públicos. Supone el enfoque del personal del centro KZgunea hacia una formación especializada y sectorial apoyada por asesores proactivos, subiendo un peldaño en el ámbito de referencia (de ciudadanos a colectivos como profesores, abogados ... o asociaciones).

Aspectos de simplificación del servicio

El desarrollo y puesta en marcha de la Administración Electrónica sólo será posible si se produce en un ambiente adecuado. Este ambiente adecuado se define en base a cuatro parámetros fundamentales:

1. formación de los usuari@s (ciudadanos-empleados públicos)
2. infraestructuras universales de acceso de calidad y cercanas
3. amplio abanico de servicios
4. asesoría personalizada

El proyecto KZgunea ofrece respuesta a cada uno de estos cuatro parámetros al aglutinar sobre una única infraestructura de red de centros y personal un completo abanico de funcionalidades para generar el ambiente necesario.

Aspectos de integración del servicio

- Gestión Integral: todos los centros son uniformes en cuanto a los servicios ofrecidos al ciudadano. Unificación de criterios y canales de comunicación respetando al mismo tiempo las particularidades de cada municipio.
- Integración de recursos públicos: Colaboración con diversidad de entidades y organismos públicos para la impartición de formación.
- Integración de diferentes estratos sociales: Colaboraciones con proyectos específicos como, discapacitados psíquicos (Gureak, Lantegi Batuak, Atzegi), colectivos con enfermedades psíquicas (hospital de día de Barakaldo), entidades que apoyan la integración social de adultos (EPAs), colectivos específicos (Gizatiar).

Características de eficacia del servicio

La eficacia del servicio viene marcada con el cumplimiento de los objetivos marcados y el bajo índice de reclamaciones recibidas, de la misma forma que el plazo de respuesta a las mismas.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

La eficacia del servicio viene marcada con el cumplimiento de los objetivos marcados y el bajo índice de reclamaciones recibidas, de la misma forma que el plazo de respuesta a las mismas.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

El proyecto KZgunea ofrece un impulso a todos los servicios de tramitación electrónica que se ofertan al ciudadano@ desde cualquier ámbito de las Administraciones Públicas vascas. En este sentido, la interoperabilidad es máxima ya que todos los procesos de acceso y formación ofrecidos desde la red de centros KZgunea en su segunda generación, son igualmente funcionales para todos los servicios promovidos por cualquier Administración Pública.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

El servicio prestado, es acorde a todos los aspectos de neutralidad tecnológica, requeridas para la Sociedad a la que se dirige, tanto en el ámbito ciudadano, como empresarial.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

Se ha tenido especial consideración en adecuar todos los aspectos de apertura del hardware y software, para garantizar la usabilidad descrita anteriormente, así como facilitar arquitecturas abiertas para el acceso de los Ciudadanos y empresas, independientemente de las plataformas propietarias o abiertas, que estos últimos utilicen.

Características de reutilización del servicio

Los servicios ofrecidos hasta la fecha por la Administración Electrónica vasca se ven potenciados al multiplicarse las posibilidades de acceso para los ciudadan@s, disponiendo de centros donde cuentan con la asesoría necesaria para el uso de los trámites electrónicos. Del mismo modo, los centros KZgunea se perfilan como lugares idóneos para el despliegue de nuevos servicios de tramitación electrónica, así como para el conocimiento de la demanda de nuevos servicios.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Es de importancia reseñable, la capilaridad obtenida en el despliegue a los 251 municipios de la Comunidad, con 276 centros disponibles, centrandose además de este aspecto cuantitativo, la calidad de las prestaciones ofertadas, certificadas por AENOR en "Cartas de Servicio" públicas.