



Comunicación para Tecnimap 2010.

EVOLUCIÓN DE LAS TRAMITACIONES TELEMÁTICAS.

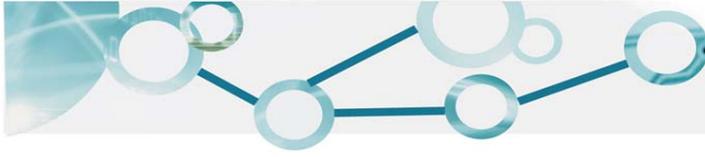


Autor:

Joseba Etxebarria Goikoetxea
Ricardo Pereda Goenaga
Isabel Buj

Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo.
Marzo de 2010





1.- INTRODUCCIÓN

Las tramitaciones telemáticas en el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo comenzaron el 2003 cuando 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 se lanzó 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 enero de 2004.

Esta fecha de 1 de enero de 2004 es la que, en la práctica, consideramos en el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo como de inicio de las tramitaciones telemáticas masivas con firma electrónica.

Para poder llevar adelante este proyecto el departamento tuvo 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 (instaladores, empresas...). Esta formación incluía el uso de la aplicación, la tarjeta de firma electrónica y la pasarela de pagos con las instituciones financieras
- Promoción y divulgación de los beneficios del uso de la aplicación.
- Servicio de asistencia 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

Tras esta primera experiencia el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo a lo largo del año 2005 elaboró un Plan de Actuación para la definición e implantación de los futuros servicios digitales para el periodo 2006-2009 y con el objetivo final de que todas las transacciones a realizar con el Departamento se pudiesen realizar de telemáticamente a medio plazo

Las líneas generales de este plan de acción establecían:

- Desarrollo de servicios transaccionales de interacción biunívoca mediante "Proyectos Singulares de teletramitación con acceso a ficheros y registros".
- Notificación electrónica certificada.
- Provisión de información personalizada en la nueva aplicación de gestión de expedientes.
- Publicación de información elemental y desarrollo de elementos complementarios con destino a la Web del departamento.
- Self-service para el mantenimiento de datos personales, para la trazabilidad de expedientes digitales y para la obtención de certificados.
- Consultas; prestaciones de interacción digital sin generación de expediente legal.





Para el desarrollo de este plan de acción se desarrollaron 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 deben buscar la interoperabilidad con otras instituciones.
- Necesidades tecnológicas y de recursos.
- Acciones en materia de marketing y difusión de los futuros servicios digitales.

Evidentemente todos estos objetivos no se han cumplido en el periodo citado, pero el nuevo sistema de gestión de expedientes que empezará a funcionar a finales de 2010 se está construyendo con los criterios establecidos en este plan de actuación.

No obstante los datos que vamos a presentar a continuación para el periodo 2004-2009 son muy positivos y presentan una evolución favorable a la aceptación de medios electrónicos para interactuar con la Administración.

2.- DESPLIEGUE Y EVOLUCIÓN DE LAS TRAMITACIONES TELEMÁTICAS EN EL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, INNOVACIÓN, COMERCIO Y TURISMO

Como ya hemos dicho en la introducción, el 1 de enero de 2004 es la fecha que consideramos como de inicio de las tramitaciones telemáticas.

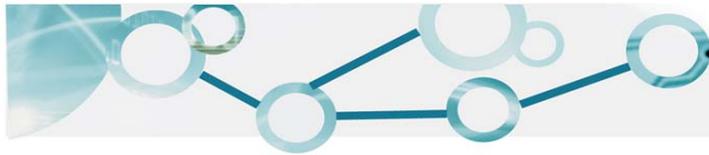
El primer expediente a tramitar telemáticamente y utilizando la tarjeta de firma electrónica de Izenpe fue el de **“puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión sin proyecto”**. Esta tramitación consiste en la presentación en la Administración del boletín eléctrico de una instalación, que debe reunir unas especificaciones técnicas que hay que controlar al introducir los datos y al que hay que incorporar un esquema unifilar. En esta tramitación solamente interviene una persona, normalmente el instalador que realiza la instalación eléctrica.

En enero de 2004 también comenzamos con la posibilidad de realizar la **declaración de rebajas** de manera telemática. Esta declaración de rebajas consiste en la presentación de un documento en el que los comerciantes declaran las fechas de las rebajas para ese comercio. Este procedimiento es relativamente sencillo ya que solo se controla que las fechas se encuentren dentro del plazo legal para el periodo de rebajas.

Una vez logrado un buen grado de utilización y de aceptación por los usuarios y comprobada la viabilidad del sistema se puso en marcha en diciembre de 2004 la tramitación telemática de **“puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión con proyecto”**. En esta tramitación además de la solicitud hay que incluir el correspondiente proyecto de la instalación visado por los colegios profesionales de ingenieros superiores o técnicos, así como el certificado de obra realizado por los Órganos de Control Autorizado, con lo que la complejidad añadida suponía un reto tecnológico y organizativo muy importante.

Paralelamente a la tramitación telemática de boletines de baja tensión con proyecto se comenzó con la posibilidad de la tramitación mixta, esto es, combinando la presentación de la solicitud en papel y el proyecto, visado por los colegios





profesionales, telemáticamente a esta tramitación la conocemos con el nombre de **Visnet**.

Una vez lograda la consolidación de los proyectos mencionados se comenzó en abril de 2006 con la tramitación telemática de **“instalación de ascensores nuevos y reforma para su puesta en servicio”** en el que participan las empresas instaladoras con lo que se añadía una complejidad adicional al sistema.

Posteriormente en marzo de 2007 se implantó la tramitación telemática de **“instalación de almacenamiento de combustibles líquidos sin proyecto”** y en mayo de 2007 la correspondiente a **“instalación de almacenamiento de combustibles líquidos con proyecto”**.

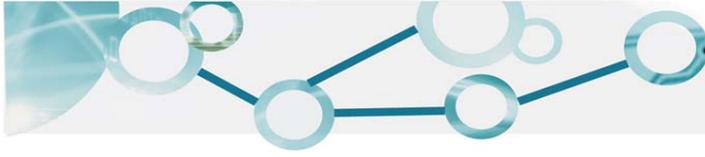
En febrero de 2008 comenzaremos con las tramitaciones telemáticas de cuatro nuevos expedientes de autorizaciones: **Instalaciones térmicas en edificios, instalaciones de gas con y sin proyecto e instalación de grúas torre** para su puesta en servicio.

En el siguiente cuadro se aprecia la evolución tanto en el número de expedientes como en porcentajes en el periodo 2004-2009.

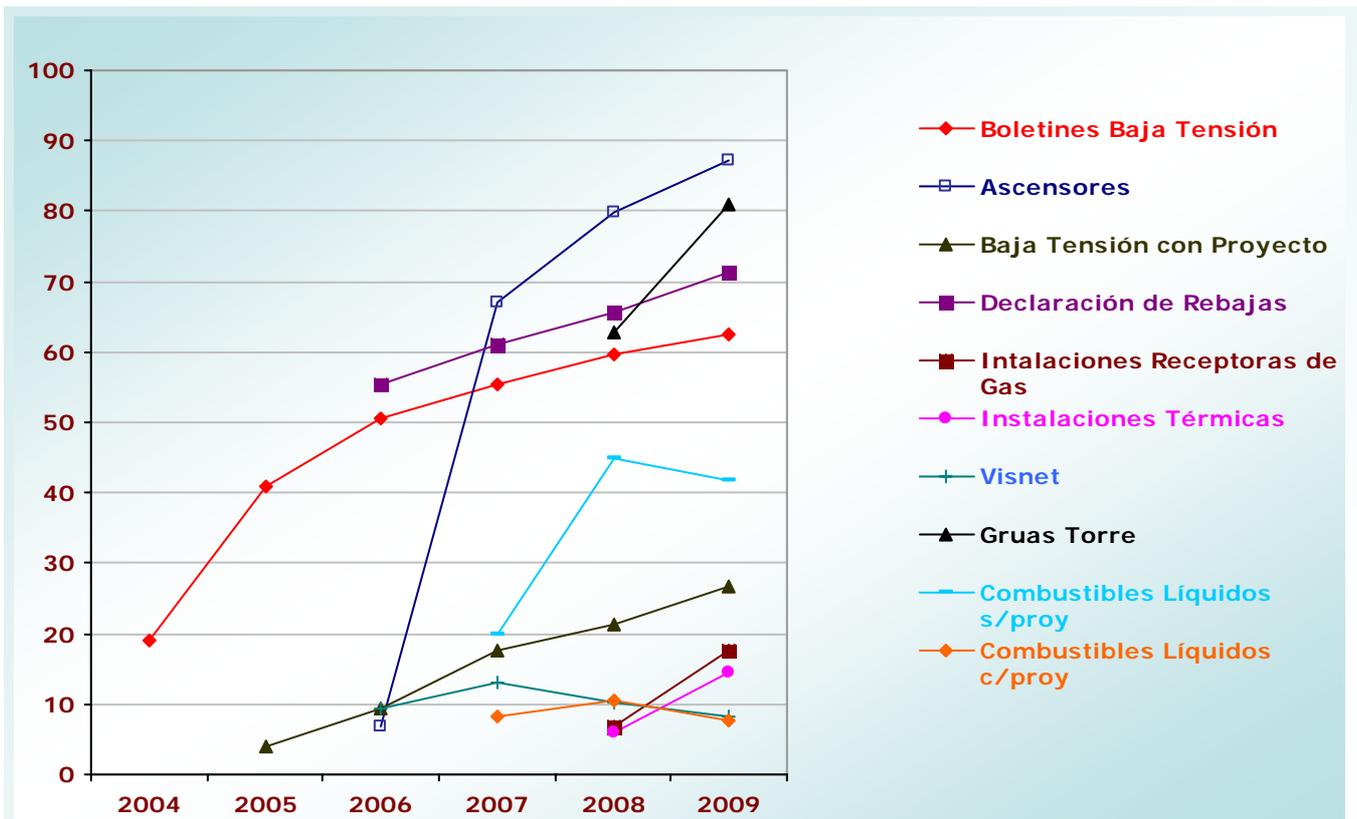
| AUTORIZACIONES | 2004 | | 2005 | | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---------------------------------|--------|--------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|
| | Total | Telemáticas | Total | Telemáticas | Total | Telemáticas | Total | Telemáticas | Total | Telemáticas | Total | Telemáticas |
| Boletines de baja tensión | 22.460 | 4.275 19% | 25.678 | 10.475 40,8% | 25.068 | 12.684 50,6% | 23.752 | 13.153 55,4% | 21.139 | 12.626 59,7% | 17.625 | 11.040 62,6% |
| Baja tensión con proyecto | | | 2.482 | 98 3,9% | 2.431 | 232 9,5% | 2.513 | 442 17,6% | 2.786 | 598 21,4% | 2.226 | 596 26,8% |
| Ascensores | | | | | 2.379 | 164 6,9% | 2.564 | 1.718 67,1% | 2.590 | 2.065 79,7% | 2.671 | 2.330 87,2% |
| Combustibles líquid. s/proyec. | | | | | | | 560 | 112 20,0% | 387 | 174 44,9% | 317 | 133 41,9% |
| Combustibles líquid.c/ proyec. | | | | | | | 109 | 9 8,2% | 85 | 9 10,6% | 65 | 5 7,7% |
| Visnet | | | | | 6.958 | 664 9,5% | 6.427 | 840 13,1% | 5.969 | 606 10,1% | 4.908 | 393 8,1% |
| Declaración de rebajas | | | | | 6.677 | 3.701 55,4% | 6.581 | 4.016 61% | 6.624 | 4.354 65,7% | 5.908 | 4.213 71,3% |
| Instalaciones térmicas | | | | | | | | | 813 | 48 5,9% | 710 | 102 14,4% |
| Grúas Torre | | | | | | | | | 645 | 405 62,8% | 627 | 507 80,9% |
| GLP sin proyecto | | | | | | | | | 191 | 29 15,2% | 265 | 75 28,3% |
| GLP liberalizadas con proyecto | | | | | | | | | | | 47 | 4 8,5% |
| Instalaciones receptoras de gas | | | | | | | | | 492 | 33 6,7% | 432 | 76 17,6% |
| Total | 22.460 | 4.275 19% | 28.160 | 10.573 37,5% | 43.513 | 17.445 40,1% | 42.506 | 20.290 47,7% | 41.721 | 20.947 50,2% | 35.801 | 19.474 54,4% |

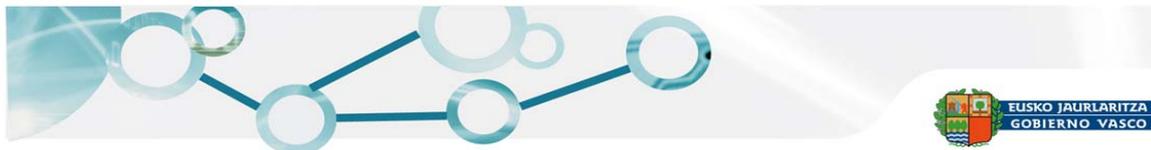
Tramitaciones telemáticas por tipo de expediente (2004-09)





Si los vemos en un gráfico vemos clarísimamente la evolución muy positiva de algunos procedimientos, sin embargo en otros se avanza a menor ritmo a pesar del esfuerzo de colaboración realizado en la construcción de la aplicación como en la formación posterior a todos los interesados. Esto nos ha llevado a la conclusión de que es importante contar con personas o empresas motoras que arrastren y lideren el proceso de cambio a la tramitación telemática.





Del análisis de estos datos podemos destacar:

- El uso de la tramitación telemática en los expedientes que se pueden realizar telemáticamente ha pasado de un **19% el año 2004 al 54,4% el año 2009**.
- Cada año unos 20.000 expedientes se tramitan telemáticamente.
- De las autorizaciones de instalación de **ascensores** el año 2009 el **90% (2.330 expedientes)** se presentaron telemáticamente.
- De las solicitudes de autorización de **grúas torre** el año 2009 el **81% (507 expedientes)** han sido telemáticos.
- Al año 2009 se presentaron más de **11.000 boletines de baja tensión telemáticamente** lo que supone un **62,6%**.
- Las declaraciones de **rebajas** el año 2009 el **71,3%** se han realizado telemáticamente.

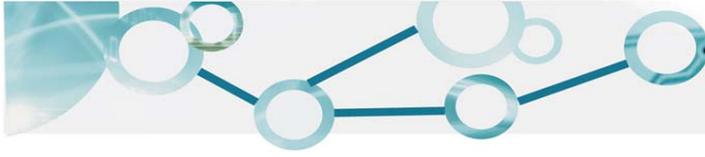
En el siguiente cuadro presentamos para el periodo 2006-2009 los datos de la tramitación telemática junto con el volumen total de expedientes de autorizaciones distinguiendo entre la oferta telemática y el porcentaje de tramitaciones telemáticas respecto al total de las autorizaciones.

| | Expies. de Autorizaciones | Oferta telemática | Del total de autorizaciones Telemáticas |
|-------------|----------------------------------|--------------------------|--|
| 2006 | 63.042 | 43.513 69% | 17.445 27,7% |
| 2007 | 62.574 | 42.506 67,9% | 20.290 32,4% |
| 2008 | 59.052 | 41.721 70,6% | 20.947 35,5% |
| 2009 | 52.622 | 35.801 68% | 21.483 40,8% |

Expedientes de autorizaciones y tramitaciones telemáticas (2006-09)

Tras el análisis de los datos podemos destacar:

- En el periodo 2006-2009 el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo el año 2008 ofrece la posibilidad de que **el 70% de las autorizaciones a presentar sean telemáticos**.
- La evolución del uso de la tramitación telemática respecto al total de las autorizaciones ha pasado del **27,7% el año 2006 al 40,8% el año 2009**.
- Es apreciable la influencia de la crisis económica ya que el número total de expedientes que se presentaron en el Departamento ha descendido un 16,5% desde el año 2006, sin embargo el número total de tramitaciones telemáticas sigue aumentando..



3.- OTROS DATOS DE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

3.1 - Interoperabilidad con el colegio de Ingenieros Superiores de Bizkaia

Para las tramitaciones que necesitan la aprobación previa de un proyecto por parte de los Colegios profesionales de Ingenieros e Ingenieros Técnicos el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo ha desarrollado el año 2008 una nueva metodología que permite a los colegios interrelacionarse con la Administración de una forma más ágil poniendo en práctica la interoperabilidad entre administraciones.

Hasta la fecha solamente es operativa para el Colegio de Ingenieros Superiores de Bizkaia y solo para los expedientes de Grúas Torre, Baja tensión con proyecto e Instalaciones receptoras de gas con proyecto y la evolución de los datos es muy positiva. En concreto para el año 2009 tenemos:

- Grúas torre: 99 expedientes se presentaron telemáticamente con este sistema lo que supone un 42% de todos los expedientes presentados.
- Baja tensión con proyecto: 63 expedientes lo que supone un 7%.
- Instalaciones receptoras de gas con proyecto: 13 expedientes esto es un 9,3%

El método diseñado permite que todos los organismos que tengan que relacionarse con el Departamento lo puedan realizar de la misma manera con una pequeña adecuación por su parte. De hecho otros colegios profesionales ya están adecuando sus aplicaciones para poder conectarse con el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo con el nuevo sistema.

3.2 – Tramitaciones vía XML

La tramitación telemática tal y como está diseñada implica que las empresas tienen que entrar en las aplicaciones del Departamento para la introducción de los datos y posteriormente firmar el envío del expediente.

Sin embargo para aquellas empresas que tienen su propio sistema de gestión y muchas veces preparada una salida en papel de acuerdo al formulario a presentar en la Administración el sistema implicaba introducir los datos dos veces una en su sistema y otra en la de la Administración.

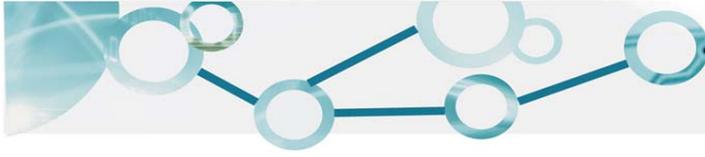
Para evitar esta doble introducción de datos se desarrollaron metodologías para que aquellas empresas que tuviesen su propio sistema de gestión pudiesen conectarse con nuestras aplicaciones directamente de su sistema. En esta tramitación vía XML las empresas envían la información a los sistemas de gestión del Departamento y una vez comprobada la información lo único que tienen que hacer es firmar la presentación de proyecto en nuestro sistema.

Hasta la fecha solo se puede enviar la información vía XML en dos tipos de expedientes y los datos para el año 2009 son los siguientes:

- Boletines de baja tensión sin proyecto: 1008 expedientes lo que supone un 9,1% del total.
- Ascensores: 723 expedientes lo que supone un 31%.

En ambos casos los sistemas se han desarrollado en colaboración directa con las empresas que han mostrado interés en su desarrollo. En concreto para la presentación de los boletines de baja tensión se trabajó en colaboración con un





empresa que comercializaba aplicaciones para el cumplimiento del boletín donde entre otras cosas se introducían los cálculos para los distintos parámetros eléctricos. , pero siempre buscando un sistema que se pudiese generalizar al resto de colectivo interesado.

3.3 - Inspecciones periódicas

Hasta el año 2008 las OCAs prestaban las inspecciones periódicas de ascensores y aparatos a presión en un fichero access que prácticamente hacía inviable su incorporación en el expediente correspondiente.

El 2008 se ha empezado con la tramitación telemática de estas inspecciones y en la práctica la única forma de realizarla es telemáticamente por lo que aunque no los contamos como expedientes de autorizaciones hay que decir que el Departamento ha realizado una gran labor tanto de acercamiento de la administración al administrado como en la mejora de la información tanto para las OCAs como para la administración. El volumen de tramitación para 2008 y 2009 es el siguiente:

- Aparatos elevadores, revisiones ajenas:
 - 2008: 4.028 expedientes telemáticos
 - 2009: 8.962 expedientes telemáticos
- Equipos a presión, revisiones ajenas:
 - 2008: 1.226 expedientes telemáticos
 - 2009: 1.077 expedientes telemáticos

3.4 - Subvenciones

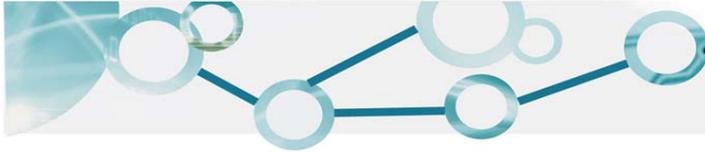
El Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo dispone de una única aplicación para gestionar todas las subvenciones. Esta aplicación funciona con usuario y password, pero la Administración Vasca exige que aunque se puedan registrar las solicitudes tienen que estar firmadas telemáticamente por lo que aunque introducen los datos en la aplicación los usuarios se ven obligados a presentar en la ventanilla las solicitudes.

Sin embargo el año 2010 se va a comenzar con la introducción de la firma electrónica en 7 líneas de ayudas y para el año 2011 todas las solicitudes de ayudas y su tramitación posterior se podrá realizar telemáticamente.

4.- ENCUESTA DE USO Y SATISFACCIÓN DE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE BOLETINES SIN PROYECTO

En junio de 2007 y para poder evaluar el impacto de la misma en los tramitadores se realizó una encuesta de uso y satisfacción de la tramitación telemática de boletines de baja tensión sin proyecto. Esta encuesta se realizó tanto a los usuarios de la tramitación telemática como a los que seguían utilizando la tramitación en papel. Las conclusiones obtenidas para los dos colectivos muestran los siguientes resultados:





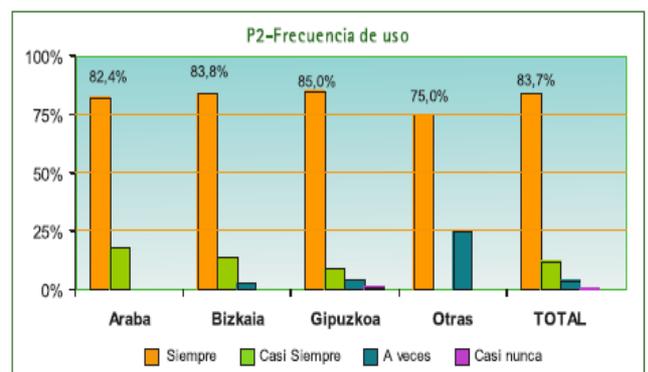
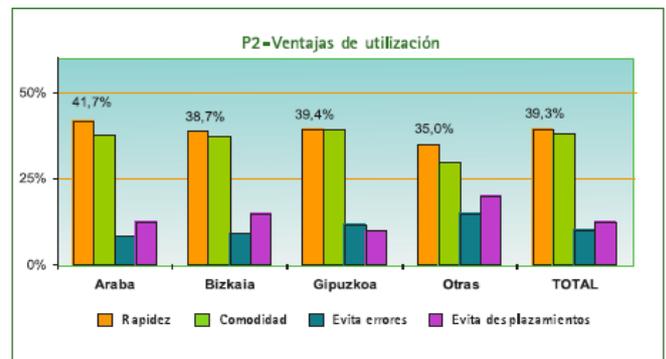
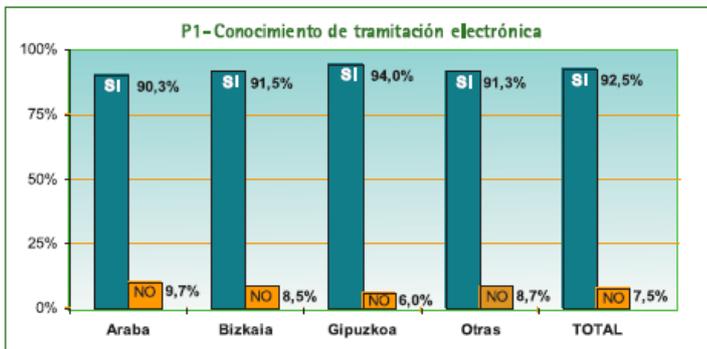
Para los NO USUARIOS de la tramitación telemática

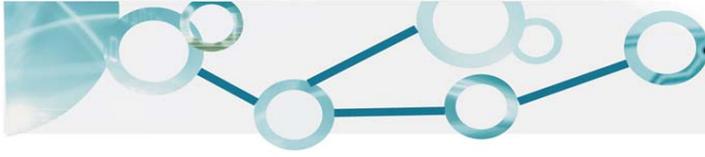
- El 92,5% de los encuestados dijo conocer la existencia de este servicio.
- Los motivos principales de no utilización de este sistema son que no lo han probado (23,9%) y la falta de acceso a Internet (16,7%).
- El 49% de los encuestados dijo que comenzará a utilizarlo pero no sabe cuando.

Para los USUARIOS de la tramitación telemática

- En lo que a las ventajas de la tramitación electrónica se refiere las principales que se mencionaron fueron la Rapidez y la Comodidad.
- La media de ahorro por tramitación es de 2,2 horas y un 25,8% de los encuestados dice ahorrar al menos una hora
- El 36,5% dijo que no cambiaría nada.
- Un 69,3% de los usuarios dice estar Satisfecho.
- El 98,6% de los encuestados recomendarían la tramitación vía Internet a otros instaladores.

A continuación mostramos unos gráficos en el que se aprecia claramente la importancia de la tramitación telemática y el grado de aceptación por parte de los usuarios:





5. CONSIDERACIONES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO EN TRAMITACIONES

A continuación presentamos una serie de consideraciones que es importante tener en cuenta a la hora de introducir las tramitaciones telemáticas, consideraciones que si bien entendemos que son necesarias no garantizan por sí mismo el éxito en cuanto el uso del sistema abandonando el método tradicional de presentación en la ventanilla de la Administración:

- Necesaria la colaboración con el sector en el diseño de las aplicaciones para el éxito de la misma. Un vez realizado el primer prototipo se han presentado los mismos a las asociaciones profesionales de los posibles usuarios de la misma para que a partir de ese momento trabajar conjuntamente hasta conseguir un sistema que satisfaga todas las necesidades.
- Creación de un CAU específico para la atención donde el cliente es lo más importante. Este CAU significa que el que atiende o realiza una llamada al cliente tenga los suficientes conocimientos técnicos para resolver tanto los problemas de la aplicación como de la interpretación de ciertos datos o campos.
- Atención personalizada a todas las empresas, incluso acudiendo a su sede si vemos que hay posibilidades de que pueda o bien iniciar la tramitación telemática o bien incluso por problemas que ha tenido abandonar el sistema y pasar al papel.
- Presentaciones y formación de todos los posibles usuarios tanto externos como internos de la Administración.

6. FUTURO DE LAS TRAMITACIONES TELEMÁTICAS EN EL DEPARTAMENTO

De acuerdo al Plan de Actuación del Departamento para el periodo 2006-2009 y que ya hemos esbozado en la introducción el nuevo sistema presenta las siguientes mejoras:

- **Mejoras para la Administración:**
 - ✓ Tramitación más ágil, flexible, accesible, transparente y homogénea.
 - ✓ Sistema integral de gestión: expediente electrónico, firma integrada, registro telemático, gestión documental,.....
 - ✓ Todas las firmas internas serán digitales.
- **Mejoras para el ciudadano:**
 - ✓ Procesos de relación con la Administración guiados y por tanto más sencillos.
 - ✓ Actividades telemáticas, no presenciales ni con horarios restringidos.
 - ✓ Tramitación Mixta: se podrán combinar procesos con firma y presentaciones presenciales.
 - ✓ Comunicación inmediata, acceso en tiempo real, procesos más rápidos y seguros y con total conocimiento de la situación de los trámites realizados por la Administración.

