

Bizkaia, referente en la Administración Electrónica municipal. Diputación de Bizkaia

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

El Territorio Histórico de Bizkaia cuenta con un total de 112 municipios de tamaño muy diferente. Aunque Bilbao tiene 350.00 habitantes, la mayoría de los municipios no llegan a tener más de 5.000 habitantes.

En el caso de los ayuntamientos más pequeños los recursos son escasos y a menudo el personal se reduce a una o dos personas.

Desde el punto de vista de los Sistemas de Información municipales, la situación también es desigual. Ante problemáticas muy similares, cada ayuntamiento ha optado por utilizar aplicaciones informáticas propias, cada una de ellas de proveedores diferentes. A medida que la normativa y modo de trabajo han ido cambiando con el tiempo, cada ayuntamiento ha ido modificando su aplicación para adaptarla a las nuevas necesidades, multiplicando esfuerzos humanos, económicos y organizativos.

Asimismo, como las distintas aplicaciones que tiene un ayuntamiento son habitualmente de proveedores diferentes, a menudo los Sistemas de Información municipales están compuestos por islas de información aisladas, con multitud de bases de datos sin ninguna integración entre ellas.

De hecho, en la mayoría de ocasiones los Sistemas de Información entorpecen la modernización administrativa de las organizaciones municipales, ya que menos del 5% de las organizaciones disponen de un sistema de gestión de expedientes, y son escasos los casos en los que las aplicaciones informáticas permiten la tramitación telemática o la utilización de los sistemas digitales para la firma de documentos.

Objetivos específicos

Entre los objetivos de la iniciativa están acercar las Tecnologías de la Información a la ciudadanía y posicionar a Bizkaia como referente en el campo de la administración electrónica.

Desde el punto de vista de la modernización municipal, BiscayTIK desea proveer a los ayuntamientos de una solución integral, con nuevas aplicaciones que cubran la práctica totalidad de sus necesidades, y que le permitan la creación de portales telemáticos, que cumplen con las directrices marcadas por la ley 11/2007.

Recursos empleados

La inversión estimada para la puesta en marcha de la iniciativa es de 45 millones de euros. Para su implementación se ha contado con la participación de más de 100 personas.

Implementación

BiscayTIK ha creado una herramienta de gestión municipal, que cubre todas las necesidades informáticas municipales, mediante una solución con un único modelo de datos e integración total entre aplicaciones.

Las funcionalidades a las que da soporte son el Registro de Entrada y Salida, Padrón de habitantes, Contabilidad, Presupuestos, Contratación Pública, Patrimonio e Inventario, Gestión Tributaria y Recaudación, Recursos Humanos, Nóminas y Servicios Sociales. Gracias a este sistema será posible abordar una gestión basada en procedimientos, algo novedoso en el ámbito municipal de Bizkaia.

Esta forma de trabajo facilita enormemente el siguiente paso, que consiste en ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de realizar trámites telemáticos a través de los Portales municipales.

Los nuevos Portales, que cumplen con las condiciones definidas por la ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, suponen un nuevo canal de interacción con el ayuntamiento y dan a la ciudadanía la oportunidad de realizar sus trámites municipales de manera telemática.

Para definir la arquitectura del proyecto se está utilizando el modelo SaaS (Software as a Service), que permite que el hardware, aplicaciones y Bases de Datos estén centralizadas en los servidores de la Diputación Foral de Bizkaia. Las organizaciones municipales únicamente tienen que acceder mediante internet a los servicios que necesite, sin necesidad de instalar los aplicativos en sus sistemas locales.

Este modo de trabajo ahorra una gran cantidad de trabajo a las administraciones locales, que para trabajar con el sistema únicamente deben asegurarse de disponer de comunicación con los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia.

La infraestructura en la que está alojado el sistema cuenta con todas las garantías en forma de sistemas de backup, georedundancia, medidas físicas de seguridad, etc. que de otro modo no estarían al alcance de los ayuntamientos.

Uno de los aspectos más interesantes de esta iniciativa es el modelo de relación entre la Fundación BiscayTIK y las administraciones locales de Bizkaia. Es muy sencillo: el proyecto es de libre adhesión para todas las administraciones locales de Bizkaia y se les ofrecen todos estos servicios de manera gratuita.

Este modelo tiene como objetivo dar la oportunidad a la totalidad de administraciones locales de Bizkaia para abordar su transformación hacia una administración electrónica. No podemos olvidar que en el contexto económico en el que nos encontramos muy pocos organismos locales disponen de medios económicos propios para acometer una tarea de este calibre con garantías de éxito.

Resultados

El proyecto está teniendo una gran acogida, ya que prácticamente todos los ayuntamientos de Bizkaia se han mostrado interesados en formar parte del proyecto, ya que la mayoría, debido a su dimensión, no se son capaces de cumplir con la ley 11/2007 utilizando únicamente sus recursos propios.

En el caso de los primeros municipios que ya están en funcionamiento, están utilizando las nuevas aplicaciones.

Además de la modernización del ámbito informático municipal, se ha dado la oportunidad a cada persona del territorio a crearse una cuenta de correo electrónico bajo el dominio @bizkaia.eu mediante la cual relacionarse con la administración.

La iniciativa ha sido muy exitosa, y ya hay más de 50.000 personas utilizando la cuenta de correo.

Lecciones aprendidas y conclusiones

Una de las cosas que el proyecto está poniendo de relieve es la necesidad de abordar este tipo de cambios no únicamente desde un prisma técnico, sino también teniendo en cuenta factores humanos y organizativos.

Referencias y enlaces

<http://download.microsoft.com/download/0/3/4/034CAC3E-EA52-43FA-9B47-0EAB4A7AFA87/Biscay%20TIK%20Case%20Study.pdf>
<http://www.elcorreo.com/vizcaya/20090423/vizcaya/biscaytik-empieza-navegar-20090423.html>
http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Microsoft-instalara-Vizcaya-centro-mundial-administracion-electronica/20080613cdscdiemp_16/cdsemp/

Documentación complementaria

<http://www.egovernment-symposium.ch/egov/files/2009/referate/Biscaytik.pdf>

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

El servicio tiene varias características que contribuyen enormemente a que la ciudadanía se acerque al mismo. Permite no solo tramitar de manera telemática con el ayuntamiento, sino también conocer el estado del trámite, los pasos que debe seguir, etc., contribuyendo a crear confianza en la ciudadanía.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Este tipo de sistemas de tramitación telemática son posibles mediante los sistemas de firma digital, que garantizan un acceso seguro. En el caso de los portales municipales, se están usando certificados de sede electrónica EV (Extended Value), que ofrecen una capa adicional de seguridad. Gracias a estos certificados el usuario sabe que está accediendo realmente a una web de la administración y no a un sitio web fraudulento que está suplantando su identidad. La ley 11/2007 exige estos requisitos a la Administración General del Estado, no siendo obligatorio para Comunidades Autónomas ni entes locales, pero se han contemplado en el proyecto a nivel municipal para aumentar la seguridad y ahondar en el carácter innovador.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Todos los portales de tramitación telemática están preparados para ser certificados con un nivel doble A (AA) de accesibilidad.

Aspectos de usabilidad del servicio

- El sistema de tramitación es el mismo para todos los ayuntamientos, facilitando la labor para la ciudadanía.
- Todas las aplicaciones municipales comparten el mismo look & feel.

Características de inclusión del servicio

Todos los portales web generados están preparados para la certificación doble A (AA) de accesibilidad.
Asimismo, el hecho de habilitar la tramitación telemática facilita enormemente el acceso a los servicios por parte de colectivos con dificultad con movilidad reducida.

Características de participación ciudadana del servicio

Los portales web tienen sistemas de participación 2.0, como la utilización de blogs.

Datos de utilización del servicio

Actualmente el proyecto está siendo probado por cinco ayuntamientos piloto, que han sustituido sus aplicaciones por las aplicaciones BiscayTIK.
Por otra parte, a día de hoy hay más de 51.000 personas que disponen de cuenta @bizkaia.eu.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Actualmente los usuarios del correo ciudadano no están reportando apenas incidencias acerca del servicio.
En cuanto a las aplicaciones municipales, mediante los ayuntamientos piloto se están afinando sus funcionalidades, para satisfacer todas las necesidades de los usuarios.

Características de multiplataforma del servicio

El sistema sigue un modelo SaaS, que hace que el servicio se acceda a través de internet, independientemente de la plataforma utilizada.

Características de multicanalidad del servicio

El sistema será accesible mediante canal telemático canal presencial. Esto implica que, por ejemplo, un registro de entrada realizado mediante el portal y otro realizado presencialmente se incorporan a la aplicación de registro del mismo modo, independientemente del canal utilizado.

Características de multilingüismo del servicio

Todo el sistema tiene como requisito básico estar traducido al euskera y al español. Adicionalmente, en el caso de los portales también están disponibles idiomas como el inglés o francés.

Aspectos de reingeniería del servicio

A la hora de diseñar los procedimientos se ha verificado el procedimiento habitual,

Aspectos de simplificación del servicio

Al diseñar los procedimientos se ha redefinido el procedimiento habitual, utilizando criterios de simplicidad para hacerlo.

Aspectos de integración del servicio

Los diferentes módulos están totalmente integrados, permitiendo una gestión más eficaz, ya que no hay datos que solo existan para algunas partes del sistema, se eliminan redundancias innecesarias y se evita la existencia de información incoherente.

Gracias a esta naturaleza integrada de los datos, el módulo de Gestión de Expedientes no es únicamente una "guía" que indica cuales son los pasos a dar en el procedimiento, sino que interactúa directamente con las aplicaciones y con las Bases de Datos, constituyendo una herramienta de gran potencia y versatilidad, que va a vertebrar y organizar el funcionamiento del resto de módulos.

Por otra parte, gracias a la integración entre el portal web y las herramientas de gestión municipal, la tramitación se llevará a cabo mediante el gestor de expedientes, que interactuando con el resto de módulos, permitirá a los trabajadores realizar las tareas necesarias. Dado que el portal web y las aplicaciones municipales son dos partes del sistema estrechamente relacionadas, todo lo que se haga en una tendrá reflejo en la otra. Por ejemplo, si el estado de un trámite es modificado en el gestor de expedientes, este cambio se verá reflejado en el portal web. Del mismo modo, si una persona introduce documentación mediante el portal web, automáticamente será incorporada al expediente de la aplicación interna.

Características de eficacia del servicio

La gestión de expedientes aumenta la eficacia del servicio de manera muy importante, ya que controla el flujo de la tramitación, y gracias a la integración con el resto de funcionalidades, facilita enormemente la operativa.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Gracias a la arquitectura utilizada, las aplicaciones y portales de todos los municipios comparten una misma infraestructura, lo que redundará en una optimización del consumo.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

El sistema está preparado para crear servicios de interoperabilidad, y el hecho de que diferentes administraciones compartan la misma plataforma facilita enormemente este aspecto del sistema.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

El sistema utiliza únicamente formatos estándares como pdf u odt.
Por otra parte, los portales municipales están preparados para ser certificados Doble A (AA) de accesibilidad, lo que garantiza que son accesibles desde diferentes Sistemas Operativos y navegadores.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

El sistema es totalmente modular, permitiendo integraciones entre módulos y mediante el uso de estándares.

Características de reutilización del servicio

El modelo plantea un modo de trabajo común para todos los ayuntamientos, por lo que se aplica la reutilización de servicios de manera intensiva

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Es importante subrayar que BiscayTIK es una iniciativa que requiere un importante esfuerzo, tanto por parte de la Diputación Foral de Bizkaia como por parte de las administraciones locales, pero que resulta indispensable para lograr que las administraciones del Territorio Histórico puedan cumplir con los requerimientos de la ley 11/2007 y avanzar hacia la administración electrónica.