



**Comunicación para Tecnimap 2010.**

**Servicios para los usuarios:**

**Prestación de servicios a ciudadanos y empresas**

**Red Pública Vasca de Centros KZgunea 2.0**



Autores:

José María García Orois  
Txomin Alcorta

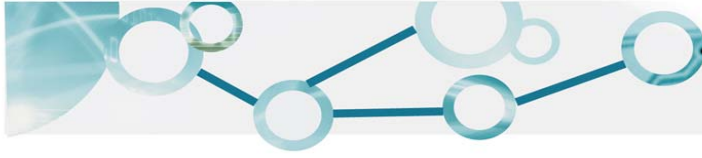
Departamento de Justicia y Administración Pública  
Marzo de 2010





## INDICE

1 - Antecedentes del servicio.....	3
2 - Objetivos Específicos.....	4
3 - Recursos Empleados.....	5
4 - Implementación .....	6
5 - Resultados .....	6
6 - Lecciones aprendidas y conclusiones.....	7
7 - Referencias y enlaces.....	7
8 - Documentación complementaria .....	7



## 1 - 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" (KZgunea 2.0), 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.





## 2 - Objetivos Específicos

### - 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**

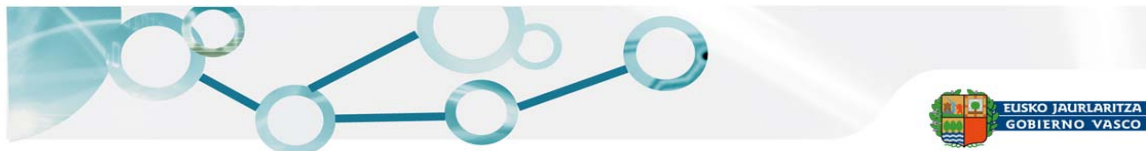
Organizar e impartir **demostraciones gratuitas** de los diferentes servicios (y actividades asociadas) de Administración Electrónica ofrecidos desde cualquier ámbito de la Administración Pública vasca. Así como los ofrecidos por aquellas empresas colaboradoras que presten servicios de uso común para 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 [ciudadan@s](#)**





### 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 2009:

CONCEPTO	Obj. 2009	31-12-2009
Porcentaje de Usuarios Satisfechos	>=90%	<b>98,33%</b>
Renovación de Equipamiento (PCs)	400	<b>480</b>
Horas uso de Centros A y B (horas no navegación)	58.000	<b>79.219</b>
Horas de Formación en eAdministración	20.300	<b>38.601</b>
Horas de Formación en Centros tipo C	5.000	<b>9.012</b>
Ratio de Reclamaciones/Sugerencias	<0,5%	<b>0,01%</b>

### 3 - 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

#### 4 - 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.

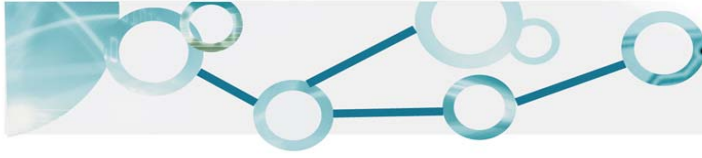
#### 5 - Resultados

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.



## 6 - 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.

## 7 - Referencias y enlaces

[www.kzgunea.net](http://www.kzgunea.net)  
[www.eeuskadi.net](http://www.eeuskadi.net)  
[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)  
[www.eudel.net](http://www.eudel.net)

## 8 - Documentación complementaria

- Memoria KZgunea 2001-2006
- Memoria KZgunea 2007
- Memoria KZgunea 2008

