



Presente y futuro de la Administración Electrónica en el Gobierno Vasco

Barcelona 13 de Junio de 2005

La Administración Electrónica en Euskadi

“ ... la Administración electrónica NO EXISTE ... ”

El esquema general sobre el que actuamos gira en torno a las siguientes claves básicas:



Querer

... *Campañas de divulgación y publicidad, PESI.....*



Poder

... *Konekta Zaitetz equipos, KZ Microempresas, etc.*



Saber

... *Premia en los centros, KZGunea, KZMicroempresas, etc.*



Utilizar

... *Administración como motor, referente, garante, ...*

Para potenciar el uso de las herramientas de la Administración electrónica estamos impulsando diversas iniciativas, entre ellas ...



La Administración Electrónica en Euskadi

... en el Presente

Personalización del Servicio ...

“Es nuestro objeto ofrecer a los ciudadanos y las empresas vascas servicios de su interés, atendiendo a su perfil personal o profesional ...

- a cualquier hora
- desde cualquier lugar
- a través de múltiples canales

...garantizando su homogeneidad y calidad”

“Facilitamos el acceso a Internet en todos los municipios del País Vasco, mediante una red de 270 centros”

“Hemos alfabetizado 174.000 ciudadanos”

Proyecto KZGunea

“Disponemos ya de un teléfono de información al ciudadano (012)”

“Estamos poniendo en marcha un Contact Center (*CRM, IVR, ...*) con capacidad para atender un máximo de 3.000 consultas diarias (Información + Servicios)”

“Se están configurando 4 oficinas de Atención al Ciudadano, que le van a permitir a éste solicitar cualquier servicio de la Administración (*ventanilla única*)”

Proyecto Zuzenean

La Administración Electrónica en Euskadi

... en el Presente

Personalización del Servicio ...

Más próxima

Permanente

Desde tu casa

A tu medida

De valor

“Hemos creado el portal de contenidos y servicios para el ciudadano (www.euskadi.net) que ya recibe una media superior a las 400.000 visitas/mes, y creciendo, de acuerdo a un nuevo Modelo de Presencia en la Red (Decreto).

“Ya se pueden tramitar más de 40 servicios on-line”

“Los ciudadanos pueden consultar en 5 idiomas diferentes los contenidos de los 13 Departamentos del Gobierno Vasco y de 7 Organismos Autónomos”

“El ciudadano ya puede consultar el estado de 14 procedimientos administrativos”

Proyecto Modelo de Presencia en Red



La Administración Electrónica en Euskadi

... en el Presente

Coordinación Intra-Administrativa (Integración)

Representa el lanzamiento de iniciativas corporativas de uso común por parte de los distintos departamentos y organismos del Gobierno Vasco a fin de garantizar a los ciudadanos una imagen única y un servicio homogéneo

“Se han diseñado los modelos y metodologías para facilitar a los 13 Departamentos y 7 Organismos Autónomos del Gobierno Vasco la prestación on-line de servicios”

Proyecto Gobierno Digital
Administrazioa Eraberritzeko Bulegoa



La Administración Electrónica en Euskadi

... en el Presente

Coordinación Intra-Administrativa (Integración)

Integrada

Sin papeles

Sin redundancias

Homogénea en su proceder

Coordinada

Con sinergias

“Se ha creado un programa formativo liderado por el IVAP para culturizar en lo referente a la eAdministración” a los empleados públicos del Gobierno Vasco”

“5.000 empleados va a realizar durante el 2005 un curso on-line sobre e-Administración”

Proyecto de Formación a Empleados Públicos

“Se ha definido la nueva normativa necesaria para dar soporte a la Administración Electrónica (*Firma Electrónica, Tramitación Electrónica, Registro Telemático, Archivo Electrónico, Regularización e la presencia del Gobierno Vasco en Internet*)”

“Se ha formado al 100% de los Juristas del Gobierno en la nueva normativa”

Proyecto Soporte Normativo



La Administración Electrónica en Euskadi

... en el Presente

Colaboración Inter Administrativa (Interoperabilidad)

“Entendida como la implantación efectiva de la Administración Unica y Ubicua, en la Comunidad Autónoma del País Vasco, que será:

- Una hacia el exterior
- Con un modelo de servicio homogéneo a todos los niveles administrativos

“Se ha creado un espacio de colaboración interinstitucional (Gobierno-Diputaciones y Ayuntamientos)”

“Se ha formado un grupo de trabajo para estandarizar la presencia de las Administraciones Vascas en Internet”

“Se esta en fase de firmar acuerdos de colaboración para ofrecer información conjunta relativa a diversos servicios (*contratación, empleo, ayudas, agenda, ...*)”

“Se ha elaborado un programa conjunto de formación sobre eAdministración para los empleados públicos”

Proyecto Foro Interadministrativo

La Administración Electrónica en Euskadi

... en el Presente

Colaboración Inter Administrativa (Interoperabilidad)

Interoperable

Mismo lenguaje

Unifica información

Sincroniza procedimientos

Tecnológicamente conectada

Economiza esfuerzos

“Se ha creado un entorno tecnológico para el intercambio de información y la prestación de servicios desarrollados conjuntamente por los tres niveles de la Administración Pública Vasca”

Proyecto Euskalsarea

“Se ha diseñado un modelo que permite a las Administraciones Públicas Vascas determinar en qué estado de la e-Administración se encuentran”

Proyecto Modelo de Administración Digital

“Se han elaborado diversas fórmulas de colaboración entre el Gobierno y las Diputaciones y Ayuntamientos a fin de impulsar el desarrollo de la e-Administración Local”

Proyecto eAdministración Local



La Administración Electrónica en Euskadi

... en el Presente

Democratización del Servicio

“Entendida como las acciones encaminadas a fomentar la participación de la ciudadanía vasca en la toma de decisiones sobre los asuntos de la Administración que les afectan en el día a día

“Se está desarrollando una herramienta para que la sociedad vasca pueda participar en los debates del Senado, ruedas de prensa y pueden expresar su opinión sobre los servicios que presta la Administración”

Proyecto Topagune

La Administración Electrónica en Euskadi

Necesidad de colaborar ...

Si queremos mejorar el acceso a los servicios públicos, los plazos de resolución de los trámites, además de mejorar otros aspectos de calidad, es necesario que las administraciones públicas se conecten en red

Esta conectividad se debe producir tanto internamente como hacia el exterior, es decir, dentro de una misma administración, así como con otras administraciones públicas o terceros agentes como colegios profesionales o entidades privadas

El entendimiento entre los diferentes órganos competentes para la prestación de los servicios dentro del propio gobierno de Euskadi como con el resto de administraciones vascas y del estado

... en el Futuro



- “Grupo de intercambio de datos” con la Admón. Central y otras comunidades Autónomas
- Acuerdos con Tesorería y la Agencia Tributaria
Administrazioa Eraberritzeko Bulegoa

La Administración Electrónica en Euskadi

Acciones a corto para la colaboración entre Gobierno y el resto de las Administraciones Públicas Vascas ... **... en el Futuro**



En el ámbito del Proyecto Foro Administrativo y eAdministración Local:

- Localizador de oferta de servicios públicos:
 - Puesta en marcha de una solución tipo Google que permita acceder a los servicios de una forma fácil e intuitiva
- Sistema de auto-certificación ciudadana:
 - Publicación de una normativa que permita sustituir la presentación de documentos acreditativos por una declaración jurada
- Intercambio de aplicaciones informáticas:
 - Iniciativas de intercambio de aplicaciones informáticas de procedimientos administrativos o de servicios públicos entre las diferentes administraciones públicas vascas



En el ámbito del Proyecto Euskalsarea Plus:

- Acuerdo de Colaboración:
 - Acuerdo político sobre interoperabilidad que comprometa a las administraciones públicas vascas (Objetivos, prioridades, metodología de trabajo y plan de acción simplificado para la definición de un Marco de Interoperabilidad)
- Diseño del Marco de Interoperabilidad:
 - Definición de los aspectos organizativos, tecnológicos y de gestión de la información y estableciendo que servicios interactivos se quieren desarrollar



La Administración Electrónica en Euskadi

En definitiva

... en el Futuro

La Administración electrónica NO EXISTE ... si entendemos lo electrónico exclusivamente como el uso de las TICs.

- No tenemos más competencias por ello.
- No modificamos el tejido institucional.
- No existe una Administración “virtual”, distinta de la “real”.
- No generamos auténtico valor. (un sms no es suficiente).

Es una oportunidad para hablar y actuar desde una nueva “Administración en Red”

- Tiene que ver con la forma en que se comparte conocimiento y se aporta valor en la concepción y ejecución de los servicios públicos.
- Es una oportunidad única, una excusa estupenda para abordar de manera acelerada la mejora de los servicios a la Sociedad Vasca.



Presente y futuro de la Administración Electrónica en el Gobierno Vasco

MOLTES GRACIES

Barcelona 13 de Junio de 2005