

Como segunda Buena Práctica se plantea BiscayTIK, presentada por la Diputación Foral de Bizkaia

Lantik, S.A. es una sociedad de carácter unipersonal, participada exclusivamente por la Diputación Foral de Bizkaia, que fue constituida en el año 1981 con la finalidad de proveer a la Institución foral, a los organismos e instituciones que dependen de la misma y a los ayuntamientos de Bizkaia de sistemas de información, encargándose, igualmente, de la explotación de los mismos y de la prestación de todo tipo de servicios anexos.

Lantik en 2008 recibe la encomienda de La Diputación Foral de Bizkaia de poner en marcha el proyecto BiscayTIK, a través del cual se desea dotar a Bizkaia de un sistema de información integral que permita a la ciudadanía la tramitación on-line de gestiones administrativas con los ayuntamientos y mancomunidades del Territorio Histórico, así como proporcionar a todas las personas físicas de Bizkaia cuentas de correo electrónico, bajo un proyecto de libre adhesión denominado “Biscay Technologies of Information and Knowledge (BiscayTIK)”.

El esquema básico del proyecto es:



El objetivo de proyecto BiscayTIK es mejorar la relación entre las Administraciones Locales y la ciudadanía a través del uso de las nuevas tecnología de la información. Se trata de un proyecto de libre adhesión y sin coste para los Entes Locales de Bizkaia, incluyendo a las Mancomunidades.

Es posible unirse a él en su totalidad o bien de una forma parcial y escalable en el tiempo, en función de las necesidades puntuales de cada Ente.

Podemos distinguir tres partes:

- Servicio de correo gratuito para la ciudadanía de Bizkaia, dotado además de servicios adicionales asociados como e-learning,..
- Portal Web con Tramitación Ciudadana (hasta 100 trámites)
- Sistema Integral para la Gestión Municipal.

Se considera una buena Práctica porque

La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.

En primer lugar, hay que resaltar que la difusión de esta actuación ha sido considerada como una Buena Práctica de comunicación

- El Proyecto está destinado a la totalidad de la población de Bizkaia a la que se le ha informado reiteradamente a través de los medios de comunicación.
- Proyecto destinado a la totalidad de los Ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia.
- BiscayTIK está en sintonía con el clúster GAIA, Asociación de Industrias de las Tecnologías Electrónicas y de la Información del País Vasco.
- Se difunde la cofinanciación europea utilizando diferentes plataformas:



- o Web de BiscayTIK
- o Placas conmemorativas
- o Soportes de comunicación en los que se difunde el proyecto BiscayTIK.
- o Medios de comunicación en los que se difunden las operaciones con cofinanciadas.



- Existe una importante repercusión mediática del proyecto, cabe destacar:
 - o Envío por parte del Diputado General de una carta a la ciudadanía de Bizkaia mayor de 15 años, en ella se explica en qué consiste Proyecto BiscayTIK y se incluye una password necesaria para el proceso de activación de la cuenta de correo electrónico @bizkaia.eu.
 - o Euskal Encounter (2009-2010)
 - o Feria Nagusi (2009-2011)
 - o Becas de colaboración con universidades (2009)
 - o Ruedas de prensa de ayuntamientos / mancomunidades adheridos junto con Fundación BiscayTIK (a medida que los ayuntamientos / mancomunidades han ido pasando a producción sus nuevos sistemas y publicando sus nuevos portales)
 - o PRESTIK'10, la mayor Feria de Empleo Juvenil (2010)
 - o Abanto-Zierbena y Etxebarri distinguidas como Ciudades de la Ciencia e Innovación 2011 por el Ministerio de Ciencia e Innovación (2011)

A nivel internacional destacar

- o BiscayTIK obtiene el premio a la eficiencia en el Worldwide Government Solutions Forum 2011 celebrado en Roma (2011)
- o El proyecto BiscayTiK, premiado por la revista Computer World en EE.UU (2011)
- o I Congreso Nacional del conocimiento de la CMDDB celebrado en el Centro de Conocimiento de BiscayTIK (2011)



Medalla de reconocimiento en Washington para el proyecto Biscaytik



- o XII Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales (2011)
- o BiscayTIK despierta el interés de l'Ecole de Management de Normandie (2012)
- o BiscayTIK finalista de los premios Fundetec, Fundación para el Desarrollo Infotecnológico de Empresas y Sociedad, 2011 a mejor Proyecto de Entidad Pública o Privada destinado a Ciudadanos.

En lo que respecta a la *incorporación de elementos innovadores*

- Proyecto sin precedentes conocidos en la Administración Local en todo el mundo, convirtiendo a Bizkaia en el centro neurálgico de la innovación en servicios electrónicos al ciudadano. Se trata de uno de los proyectos de e-Administración más punteros en Europa.
- Proyecto desarrollado que permite la adhesión por parte de las personas de Bizkaia y de sus Administraciones Locales. Se apunta al proyecto quien quiere de entre todo su público objetivo (la ciudadanía de Bizkaia mayor de 15 años y los municipios y mancomunidades de Bizkaia), como quiere (es un proyecto personalizable) y hasta donde cada uno quiere.

Balmaseda abre una oficina para enseñar a los vecinos a hacer los trámites "on line"

AYUDARÁN A COMPLETAR LAS 16 GESTIONES MUNICIPALES QUE PERMITE EL PROYECTO BISCAYTIK

ELIXANE CASTRESANA - Martes, 1 de Febrero de 2011 - Actualizado a las 09:48h



- El proyecto surge como consecuencia de un análisis del entorno (el volumen de penetración de las TICs en los hogares de Bizkaia y la apuesta por la Administración electrónica) que permite constatar la existencia de una oportunidad única (desarrollar un proyecto pionero en el mundo en ámbito de la prestación de servicios públicos y de acceso universal a las redes telemáticas).
- Impulso de la e-Administración.



- Una plataforma multicanal que no sólo moderniza la gestión interna de la Administración Local y las herramientas que utilizan los empleados y empleadas públicos, sino que también aumenta notablemente la interacción de la ciudadanía, organizaciones y empresas con la Administración, estableciendo un canal de comunicación electrónica fluido y accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- El proyecto está basado en Citizen Service Platform (CSP), una plataforma que facilita a los ayuntamientos/mancomunidades de todos los tamaños (los Ayuntamientos de Bizkaia tienen características muy diferentes entre ellos, debido a factores como su población, ubicación, ingresos, etc.) de herramientas de gestión y servicios online comunes que pueden ser personalizadas en función de las necesidades de cada administración. Bizkaia es el primer gobierno local de todo el mundo en implantar esta estrategia de carácter global de Microsoft para avanzar en eGovernment, sirviendo como motor de innovación y ejemplo para el resto de gobiernos en otros países.
- En el desarrollo del proyecto se utilizan herramientas de programación y almacenamiento que permiten la obtención inmediata de documentos oficiales así como sistemas que permiten la identificación digital y, por tanto, aseguran la seguridad la confidencialidad de los datos certificados.
- Permite la utilización multidispositivo y la libertad de elección de software a quienes se adhieren al proyecto.
- Eliminación de las barreras para el acceso a la información.
- Reducción de la tramitación administrativa y la necesidad de desplazamientos.
- Incorporación de las TICs en la gestión administrativa, en sus comunicaciones y en la relación con la ciudadanía.
- Propuesta de una plataforma homogénea para el conjunto de las Administraciones Locales de Bizkaia. Gestión centralizada y homogénea pero a su vez personalizable permitiendo mantener la identidad de cada entidad.
- Cooperación entre Administraciones Públicas.
- Inclusión en los portales de la certificación de sede electrónica.
- Creación de un centro tecnológico de reconocimiento internacional permitiendo el desarrollo de un Centro Tecnológico y de Conocimiento en el que se ubican empresas que desarrollan su trabajo en el ámbito de la generación de servicios para la ciudadanía.

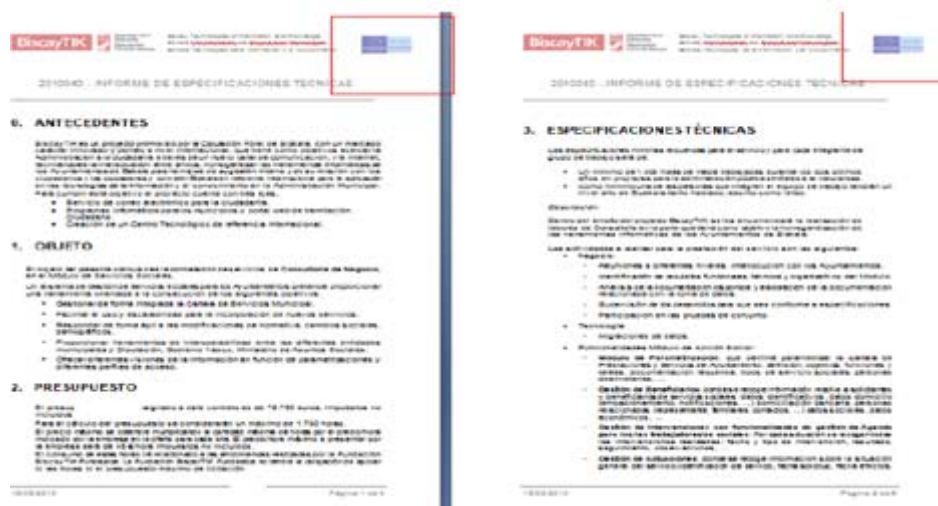
Los resultados obtenidos con la misma se adaptan a los objetivos establecidos

El proyecto avanza a buen ritmo de modo que ya se han desarrollado 8 aplicaciones; más de un 55% de las previstas, y se ha adaptado un 70% portales para permitir utilizar algunas de las aplicaciones desarrolladas.

El volumen de portales adaptados es uno de los mejores indicadores ya que la decisión de las Administraciones Locales de Bizkaia de utilizar las aplicaciones es voluntaria.

Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional

- Incrementa el sistema de innovación vasco.
- Homogeneizar las herramientas informáticas de los Ayuntamientos de Bizkaia para la mejora de sus gestión interna y de su relación con la ciudadanía. Logrando así:
 - o Facilita el intercambio de información entre Administraciones Públicas.
 - o Disminuye el gasto público en desarrollo de aplicaciones informáticas.
 - o Permite adelantar la incorporación de la administración telemática.



- Acercar la Administración a la ciudadanía. Los beneficios obtenidos por la ciudadanía son:
 - o Facilitar la relación entre la ciudadanía y la Administración.
 - o Tramitación disponible 24 horas al día, los 365 días del año.
 - o Atención personalizada.
 - o Verificación de la identidad de la persona usuaria del portal.
 - o Tiempos rápidos de respuesta.
 - o Ahorro de tiempo eliminando desplazamientos y esperas.
 - o Conocer la situación de cada expediente.



- Los ayuntamientos/mancomunidades comparten infraestructura pero son totalmente independientes, esto permite disponer de libertad para personalizar su sistema y reduce los gastos de estas entidades. Además Facilita el trabajo entre ayuntamientos y mancomunidades así como el flujo y la explotación de información.
- Minimización de tiempo de ejecución, en tramitación oficial los plazos son difíciles de acortar pero una mejora importante a este respecto es la eliminación de la “pérdida de tiempo” eliminando desplazamientos al ayuntamiento/mancomunidad, colas de espera, el horario de atención ciudadana se amplía a 24 horas los 365 días del año. Es por ello que cabe destacar:
 - o Disminuye los traslados para gestiones administrativas.
 - o Acerca TICs a la ciudadanía.
- Impulso económico de Bizkaia y liderazgo tecnológico de las compañías del territorio histórico. Crear un tejido empresarial puntero.
- Impulsa el desarrollo del gobierno electrónico al nivel más cercano a la ciudadanía.
- Posibilita la retención y atracción de talento en Bizkaia en el ámbito de las TICs.

Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido

A fecha 31/12/2011 se dispone de:

- Toda la población de Bizkaia tiene disponible el uso de correo electrónico y servicios asociados, habiendo en la actualidad 57.971 cuentas de correo @bizkaia.eu activas.
- La población de 80 ayuntamientos/mancomunidades se ha visto beneficiada de la utilización de los nuevos.



- Portales dirigidos a la ciudadanía:
- 56 portales de ayuntamientos/mancomunidades con tramitación, de los cuales 50 disponen de tramitación automática.
- 22 portales de ayuntamientos/mancomunidades publicados sin tramitación.
- Un portal de acceso a los servicios de correo electrónico bajo el dominio @bizkaia.eu
- Sistema integral gestión municipal para gestiones que afectan a la ciudadanía:
 - o Padrón (72 ayuntamientos/mancomunidades trabajando con ello)
 - o Registro (80 ayuntamientos/mancomunidades trabajando con ello)
 - o Expedientes (80 ayuntamientos/mancomunidades trabajando con ello)
- 2.040 trámites realizados por la ciudadanía vía web con 17 trámites distintos disponibles.



Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades, la sostenibilidad ambiental y/o la responsabilidad social

La incorporación de criterios de sostenibilidad ambiental

- Disminución de la documentación impresa. Por lo que se reduce el consumo de papel.
- Posibilita la reducción de emisiones de CO₂.
- Disminución de desplazamientos (utilización de vehículos, ..) ya que pueden realizar gran número de trámites desde casa.
- Disminución de consumo energético ya que los ayuntamientos/mancomunidades comparten una única infraestructura.
- Posibilita la transferencia electrónica de información entre Administraciones Públicas.
- BiscayTIK ha obtenido el premio a la eficiencia en el Worldwide Government Solutions Forum 2011, en reconocimiento al importante ahorro económico, energético y de tiempo que aporta.



En lo relativo a la incorporación de criterios de igualdad de oportunidades

- Los portales cumplen con los requisitos de accesibilidad doble-A.
- Señalética utilizando lenguaje braille y/o táctil
- Todos los portales y el sistema de gestión integral municipal están disponibles mínimo en los dos idiomas oficiales (español y euskera)
- Sistema Multinavegador y multiplataforma.



- Reduce las pérdidas de tiempos de trabajo y, por tanto, incrementa el tiempo disponible de las personas lo que incide directamente en la conciliación de la vida personal y laboral.
- Cuidado tratamiento de la política de género en los textos de los aplicativos.

En lo relativo a las Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública

- Lantik – Diputación Foral de Bizkaia, entidad que impulsa el proyecto BiscayTIK, forma parte como epractice member de la red de mejores prácticas de la Unión Europea.

La Mancomunidad de Arratia ya está abierta "24 horas al día" en internet

LOS VECINOS DEL VALLE PUEDEN REALIZAR LOS TRÁMITES CON ESTA ENTIDAD SIN SALIR DE CASA

JANIRE JOBAJURIA - Miércoles, 1 de Diciembre de 2010 - Actualizado a las 04:44h

★★★★★ (2 votos) | [¡comenta!](#)

[Compartir](#) [Google+](#) [Twitter](#) [0](#)

[Recomendar](#) [4](#)

IGORRE. Los vecinos del valle de Arratia residentes en los nueve municipios comprendidos entre Bedia y Ubide ya no tienen que desplazarse hasta la sede de la Mancomunidad en Igorre para realizar los trámites que les atan a este organismo. Desde ayer, pueden llevarlos a cabo sin moverse de casa a través de la web. "Será como si la administración abriera 24 horas al día los 365 días del año", explica el presidente de la Mancomunidad, Aitor Sorriketa.

Este adelanto ha sido posible gracias al proyecto BiscayTIK empujado

Vista:

[Más texto](#)

[Más visual](#)



Presente desde el premio a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía en 2003 (año europeo de la discapacidad) por el proyecto de web accesible <http://www.epractice.eu/en/cases/bizkaianet>.



- Lantik – Diputación Foral de Bizkaia, entidad que impulsa el proyecto BiscayTIK, participa activamente en el movimiento IT4All. Ha participado en las diferentes ediciones del Congreso sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en las regiones IT4ALL. Cabe destacar que el Diputado Foral de Hacienda y Finanzas de Bizkaia fue Presidente del Congreso IT4ALL celebrado en Bilbao en 2003.

- Desde Diputación Foral de Bizkaia se colabora con el clúster: GAIA, Asociación de Industrias de las Tecnologías Electrónicas y de la Información del País Vasco, existe desde 1983, que tiene como misión impulsar el desarrollo y el crecimiento del Sector Electrónico-Informático y de Telecomunicaciones y favorecer la asimilación y utilización eficiente de las tecnologías del sector con el objetivo de colaborar en el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Un ejemplo de esto es xertatu:adi
http://www.xertatu.net/ca_plantilla.asp?idMenu=21&idSubMenu=91&idSeccion=283
 - Diputación Foral de Bizkaia es miembro del Instituto Europeo de Software, ESI, cuya principal actividad es ayudar a la industria del software en sus objetivos de producir mejor software, de mayor calidad, a tiempo, de la mejor manera y con un coste menor.
<http://www.esi.es/index.php?hl=&op=9.3>
 - Se desarrollan actuaciones de coordinación con Eudel, Asociación de Municipios Vascos, al objeto de analizar los nuevos desarrollos y necesidades que podrían ser impulsados desde BiscayTIK.
 - Es una plataforma privilegiada para facilitar la implantación de la Directiva de Servicios.
 - Es coherente con la apuesta existente de formación universitaria en ingeniería informática de larga tradición en Bizkaia. Fundación BiscayTIK ha firmado convenios de colaboración con la Universidad del País Vasco y la Universidad de Deusto (becas 2009-2010).
-
- Se lleva años realizando un esfuerzo importante en el ámbito de la investigación en tecnologías y seguridad de la información en Bizkaia.
 - Coherencia con las prioridades del Territorio:
 - o Innovación.
 - o Internacionalización.
 - o Atracción y retención de talento.
 - o I+D+i orientada al tejido empresarial.
 - Coherencia con las Estrategias de Lisboa y Europa 2020. El proyecto plantea la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía a través de las tecnologías de la información y la comunicación mediante la facilitación del uso de las TICs. Incorporando la e-administración y el respeto a la accesibilidad digital de las personas con dependencia. De forma paralela, esto permite la mejora de la gestión de la Administración Local, se realiza un uso más eficaz y eficiente de los recursos económicos y permite una mayor sostenibilidad ambiental y, al mismo tiempo, favorece la conciliación de la vida personal y laboral así como la disminución del gap tecnológico y de la huella de carbono.