



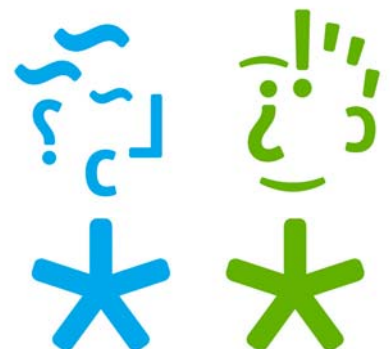
plan de
innovación
pública
berrikuntza
publikoaren
plana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Plan de Digitalización de Servicios

Memoria 2011



**ÍNDICE DE CONTENIDO**

| | | |
|----|--|----|
| | Introducción | 2 |
| | Objetivos y logros por familias de procedimientos | 3 |
| | Objetivos y logros por Departamentos / Organismos Autónomos..... | 5 |
| | Ayudas y subvenciones | 7 |
| | Registros y censos | 9 |
| | Autorizaciones..... | 11 |
| | Comunicaciones a la Administración | 13 |
| | Arbitrajes, denuncias y reclamaciones..... | 15 |
| 1} | Sanciones y multas | 16 |
| | Inspecciones y servicios | 17 |
| | Pruebas de acreditación..... | 18 |
| | Servicios internos | 19 |



INTRODUCCIÓN

El Plan de Innovación Pública (PIP) 2011-2013, aprobado el 31 de mayo de 2011 por el Consejo de Gobierno, incluye en su Línea estratégica 1 “Servicios electrónicos” el Plan de Digitalización de los Servicios del Gobierno Vasco.

El Plan de Digitalización de Servicios persigue aumentar la oferta de servicios electrónicos del Gobierno Vasco y se fija el objetivo de alcanzar el 100% de servicios con interacción completa con la ciudadanía en el horizonte temporal del PIP, es decir, a diciembre de 2013.

El presente documento tiene por objeto dar cuenta del nivel de cumplimiento de los objetivos alcanzado y reflejar las acciones llevadas a cabo en 2011 en el marco del Plan de Digitalización de Servicios.

De acuerdo con la propia estructura del Plan de Digitalización de Servicios, la información sobre el nivel de digitalización actual se desglosa por Departamentos y por familias de servicios. {2

Este documento pretende, así mismo, servir de base para revisar y actualizar el Plan de Digitalización de Servicios, a fin de mantener una planificación lo más realista, ajustada y operativa posible para los años 2012 y 2013.



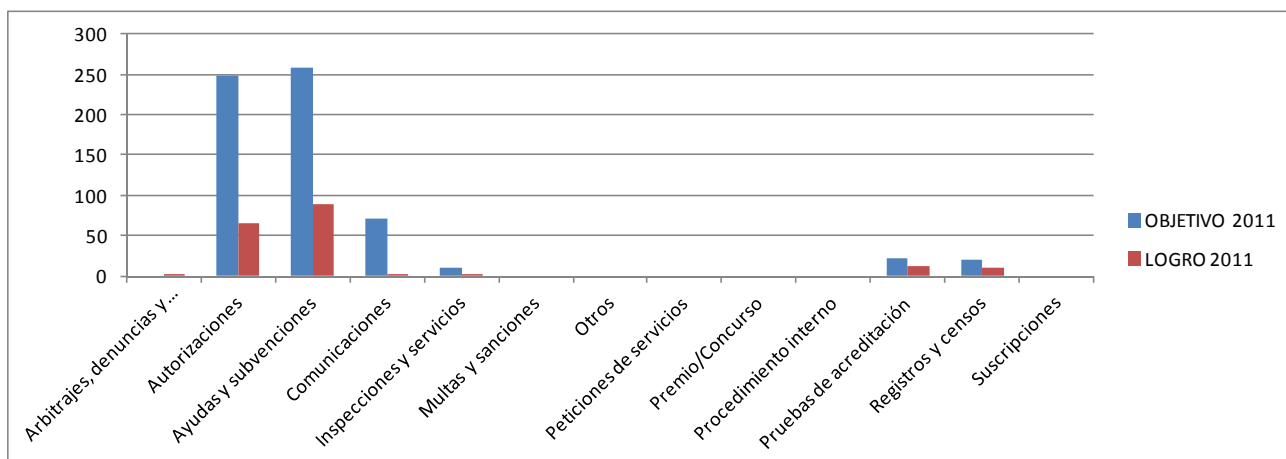
OBJETIVOS Y LOGROS POR FAMILIAS DE PROCEDIMIENTOS

Para una adecuada interpretación de estos datos es necesario tener en cuenta algunas circunstancias. Por una parte la relación de procedimientos y su adscripción a familias es variable. De un total de 759 servicios inventariados a final de 2010 se ha pasado a 871 a diciembre de 2011. Esta variación, que no es uniforme por familias y Departamentos, es debida sobre todo a los diferentes criterios adoptados para identificar servicios por los Departamentos. Indicar al respecto que desde la DIAE y el Equipo de Coordinación se está trabajando en establecer criterios que permitan homogeneizar los datos correspondientes a los diferentes Departamentos.

Además, hay establecidos cinco niveles de digitalización, que van desde sin información en Euskadi.net hasta servicios proactivos. El objetivo de nivel de digitalización en 2011 se establece previamente y dependiendo de sus características. Así, el nivel mínimo en todos los casos es el de modelos descargables y, en general, el nivel de interacción parcial o completa.

3}

| FAMILIAS DE PROCEDIMIENTOS | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | | OBJETIVO 2011 | LOGRO 2011 | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|------------|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total general | Nº de servicios a digitalizar | Nº de servicios digitalizados | % |
| Arbitrajes, denuncias y reclamaciones | 8 | | 7 | 1 | 1 | | 17 | | 2 | |
| Autorizaciones | 46 | 16 | 161 | 13 | 46 | | 282 | 249 | 65 | 26% |
| Ayudas y subvenciones | 37 | 31 | 156 | 22 | 71 | | 317 | 258 | 88 | 34% |
| Comunicaciones | 17 | 8 | 43 | | 3 | | 71 | 71 | 3 | 4% |
| Inspecciones y servicios | 6 | | 17 | | 1 | | 24 | 10 | 1 | 10% |
| Multas y sanciones | 1 | 1 | 4 | | | | 6 | | | |
| Otros | 12 | 4 | 16 | 1 | 4 | | 37 | | | |
| Peticiones de servicios | | | 11 | | | | 11 | | | |
| Premio/Concurso | 1 | 2 | 6 | | | | 9 | | | |
| Procedimiento interno | | 1 | 17 | 3 | | | 21 | | | |
| Pruebas de acreditación | 6 | 14 | 6 | 6 | 6 | | 38 | 21 | 12 | 57% |
| Registros y censos | 10 | 4 | 11 | 5 | 6 | 1 | 37 | 20 | 10 | 50% |
| Suscripciones | 1 | | | | | | 1 | | | |
| Total general | 145 | 81 | 455 | 51 | 138 | 1 | 871 | 629 | 181 | 29% |



Los logros alcanzados en 2011 han quedado lejos de los objetivos previstos (29%, 181 servicios digitalizados de 629 previstos). Por familias, los mayores avances porcentuales corresponden a Pruebas de Acreditación (57%) y Registros y Censos (50%). No obstante, por número de procedimientos, el mayor esfuerzo se ha realizado en Ayudas y subvenciones (34%, 88 de 258) y Autorizaciones (26%, 65 de 249).

Por otra parte, los proyectos llevados a cabo han permitido revisar el Modelo Básico de Tramitación (MBT) en lo que se refiere a las familias de Registros, Autorizaciones y Comunicaciones a la administración. Esta circunstancia ha permitido reubicar una serie de servicios para encuadrarlos en la familia que más se adaptaba a su flujo de tramitación.

{4

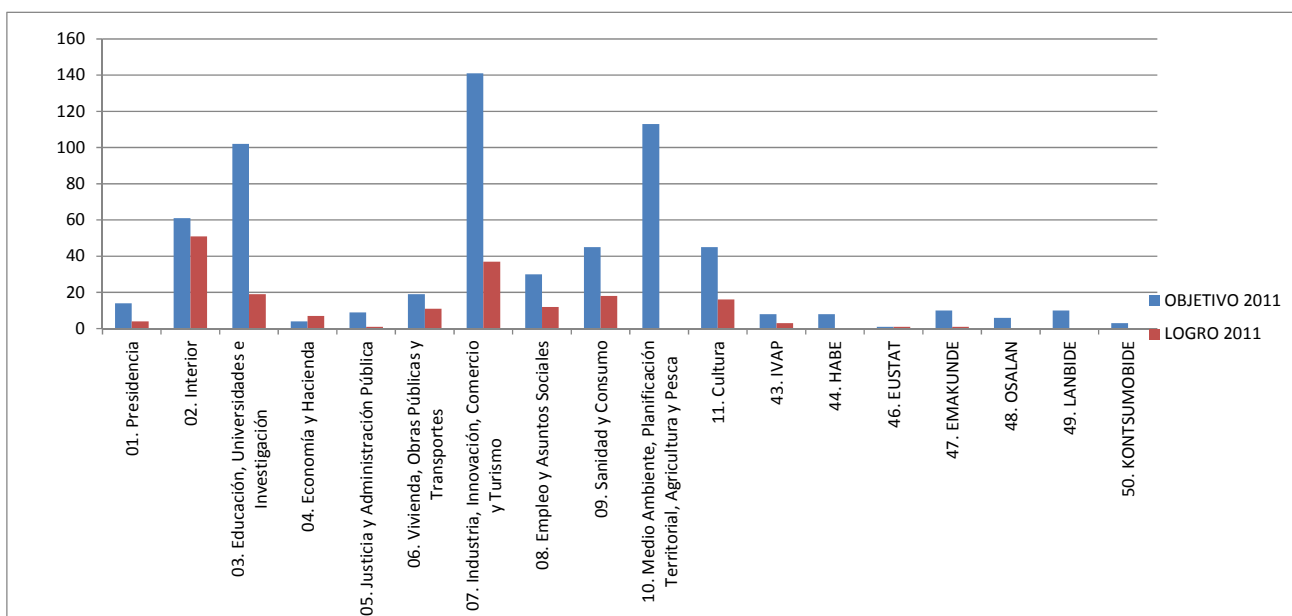


OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS / ORGANISMOS

AUTÓNOMOS

| FAMILIAS DE PROCEDIMIENTO | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31-12-2011 | | | | | | | OBJETIVO 2011 | LOGRO 2011 |
|--|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total | Nº de servicios a digitalizar | Nº de servicios digitalizados |
| 01. Presidencia | 5 | 2 | 4 | 3 | | | 14 | 14 | 4 (29%) |
| 02. Interior | 14 | 1 | | | 51 | | 66 | 61 | 51 (84%) |
| 03. Educación, Universidades e Investigación | 10 | 28 | 53 | 15 | 4 | | 110 | 102 | 19 (19%) |
| 04. Economía y Hacienda | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 17 | 4 | 7 (175%) |
| 05. Justicia y Administración Pública | 4 | | 3 | | 1 | | 8 | 9 | 1 (11%) |
| 06. Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 6 | 5 | 10 | | 7 | | 28 | 19 | 11 (58%) |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 2 | | 134 | | 37 | | 173 | 141 | 37 (26%) |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | 9 | 2 | 17 | 3 | 9 | | 40 | 30 | 12 (40%) |
| 09. Sanidad y Consumo | 20 | 9 | 6 | | 18 | | 53 | 45 | 18 (40%) |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 17 | 13 | 95 | | | | 125 | 113 | |
| 11. Cultura | 4 | 1 | 43 | 12 | 1 | | 61 | 45 | 16 (36%) |
| 43. IVAP | 4 | 1 | 1 | | 3 | | 9 | 8 | 3 (38%) |
| 44. HABE | 6 | | 1 | 3 | | | 10 | 8 | |
| 46. EUSTAT | 1 | | | | 1 | | 2 | 1 | 1 (100%) |
| 47. EMAKUNDE | 5 | 4 | 5 | | | | 14 | 10 | 1 (10%) |
| 48. OSALAN | 1 | 1 | 4 | | | | 6 | 6 | |
| 49. LANBIDE | 8 | 5 | 4 | | | | 17 | 10 | |
| 50. KONTSUMOBIDE | 2 | 1 | 3 | | | | 6 | 3 | |
| Total general | 123 | 74 | 387 | 41 | 133 | 1 | 759 | 629 | 181 (29%) |

5}



Los Departamentos y Organismos Autónomos que han alcanzado un mayor cumplimiento de los objetivos han sido Interior (84%), Economía y Hacienda (175%), Sanidad y Consumo (40%), Empleo y Asuntos Sociales (40%), Vivienda, Obras Públicas y Transportes (58%), IVAP (38%) y EUSTAT (100%).

En el caso de Industria, Innovación, Comercio y Turismo (26%) cabe matizar que los servicios digitalizados son los que tienen mayor número de expedientes, por lo que la cobertura de trámites que se pueden hacer telemáticamente alcanza un porcentaje notablemente superior sobre el total de expedientes que se tramitan en el Departamento. Tanto en este caso como en el de Medio



Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca hay iniciativas departamentales de digitalización, en avanzado estado de ejecución, que van a permitir tener casi todos los servicios digitalizados en un corto espacio de tiempo.

Destacar, por último, que Lanbide ha tomado la forma jurídica de Organismo Autónomo Administrativo durante 2011, motivo por el cual los procedimientos que gestiona este organismo, especialmente Ayudas y subvenciones, no se han tenido en cuenta para elaborar esta memoria.



AYUDAS Y SUBVENCIONES

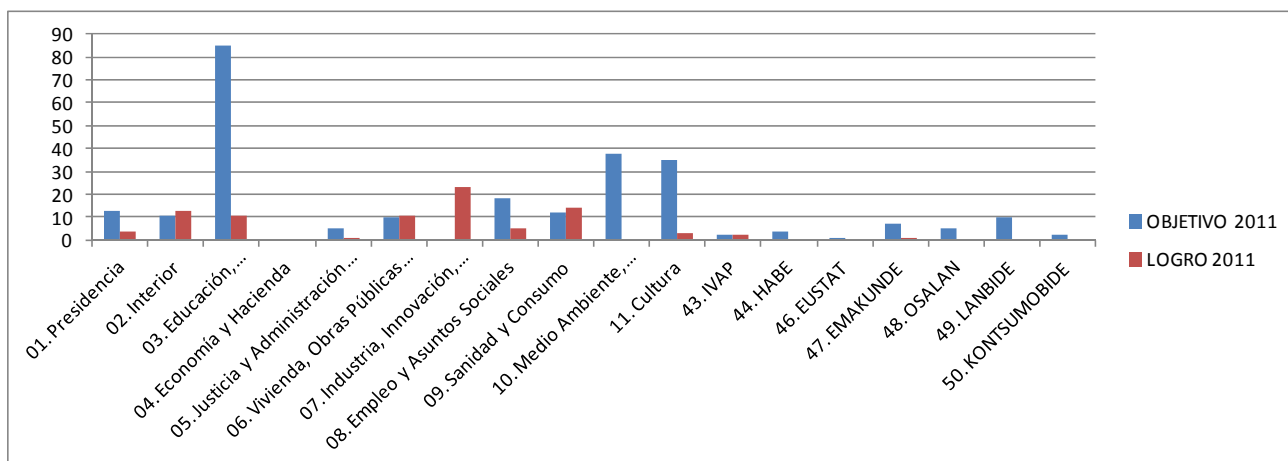
PLANIFICACIÓN INICIAL

| AYUDAS Y SUBVENCIONES | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|----------------------------------|--|-------------------|------------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Digitalizados | Cultura | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | Asuntos Sociales | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | Medio Ambiente y Planificación Territorial | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 52 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Transportes | 6 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 68 | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo 0 (<1000 expedientes) | Cultura | 35 | | | | | | | | | | | | |
| | Educación, Universidades e Investigación | 85 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 9 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 11 | | | | | | | | | | | | |
| | Justicia y Administración Pública | 5 | | | | | | | | | | | | |
| | Vivienda y Obras Públicas | 8 | | | | | | | | | | | | |
| | Presidencia | 13 | | | | | | | | | | | | |
| | HABE | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | Emakunde | 7 | | | | | | | | | | | | |
| | IVAP | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | OSALAN | 5 | | | | | | | | | | | | |
| | EUSTAT | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | | Total | 185 | | | | | | | | | | | |
| Proyecto >1000 expedientes | Educación, Universidades e Investigación | 6 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Vivienda y Obras Públicas | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo (Lanbide) | 10 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 20 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Asuntos Sociales | 6 | | | | | | | | | | | | |
| | Trabajo | 8 | | | | | | | | | | | | |
| | Medio Ambiente y Planificación Territorial | 9 | | | | | | | | | | | | |
| | Agricultura y Pesca | 29 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 53 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 326 | | | | | | | | | | | | |

7}

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

| AYUDAS Y SUBVENCIONES | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | | OBJETIVO 2011 Nº de servicios a digitalizar | LOGRO 2011 | |
|--|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|--|-------------------------------|------------|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total general | | Nº de servicios digitalizados | % |
| 01. Presidencia | 4 | 2 | 4 | 3 | | | 13 | 13 | 4 | 31% |
| 02. Interior | | 1 | | | | 13 | 14 | 11 | 13 | 118% |
| 03. Educación, Universidades e Investigación | 7 | 15 | 49 | 9 | 5 | | 85 | 85 | 11 | 13% |
| 04. Economía y Hacienda | | | 1 | | | | 1 | | | |
| 05. Justicia y Administración Pública | 3 | | | | 3 | | 6 | 5 | 1 | 20% |
| 06. Vivienda, Obras Públicas y Transportes | | 3 | 6 | | 7 | | 16 | 10 | 11 | 110% |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | | | | | 23 | | 23 | 0 | 23 | |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | 4 | | 11 | 7 | 3 | | 25 | 18 | 5 | 28% |
| 09. Sanidad y Consumo | | 1 | 1 | | 14 | | 16 | 12 | 14 | 117% |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 10 | | 30 | | | | 40 | 38 | 0 | 0% |
| 11. Cultura | | | 39 | | 1 | 35 | 40 | 35 | 3 | 9% |
| 43. IVAP | | | | | 2 | | 2 | 2 | 2 | 100% |
| 44. HABE | | | 1 | 3 | | | 4 | 4 | 0 | 0% |
| 46. EUSTAT | 1 | | | | | | 1 | 1 | 0 | 0% |
| 47. EMAKUNDE | | 3 | 5 | | | | 8 | 7 | 1 | 14% |
| 48. OSALAN | | 1 | 3 | | | | 4 | 5 | 0 | 0% |
| 49. LANBIDE | 8 | 5 | 4 | | | | 17 | 10 | 0 | 0% |
| 50. KONTSUMOBIDE | | | 2 | | | | 2 | 2 | 0 | 0% |
| Total general | 37 | 31 | 156 | 22 | 71 | | 317 | 258 | 88 | 34% |



En cuanto a la familia de Ayudas y Subvenciones, los logros alcanzados en 2011 han quedado lejos de los objetivos previstos (34%, 88 servicios digitalizados de 258 previstos), aunque el porcentaje es superior a la media de todas las familias (29%).

Conviene mencionar, no obstante, que el número de servicios incluidos en la familia de Ayudas y subvenciones se ha reducido a lo largo de 2011, pasando de 326 servicios identificados a principios de 2011 a 317 a final del mismo año.

Desde un punto de vista cualitativo, es importante destacar que en todos los departamentos y OOAA se ha implementado la aplicación de ayudas en modalidad de "Desarrollo Cero - Llave en mano", por lo que la digitalización de nuevos servicios resultará más rápida y económica al requerir únicamente labores de parametrización.

Por otra parte, las Ayudas y subvenciones con un gran volumen de expedientes (>1000 expedientes) disponen ya de proyectos de digitalización en curso, motivo por el cual, durante 2012 se prevé que la inmensa mayoría de expedientes se puedan tramitar electrónicamente.

Los servicios de Emakunde y los servicios de Derechos Humanos de Justicia y Administración Pública están parametrizados y se publican a inicios de 2012.

{8



REGISTROS Y CENSOS

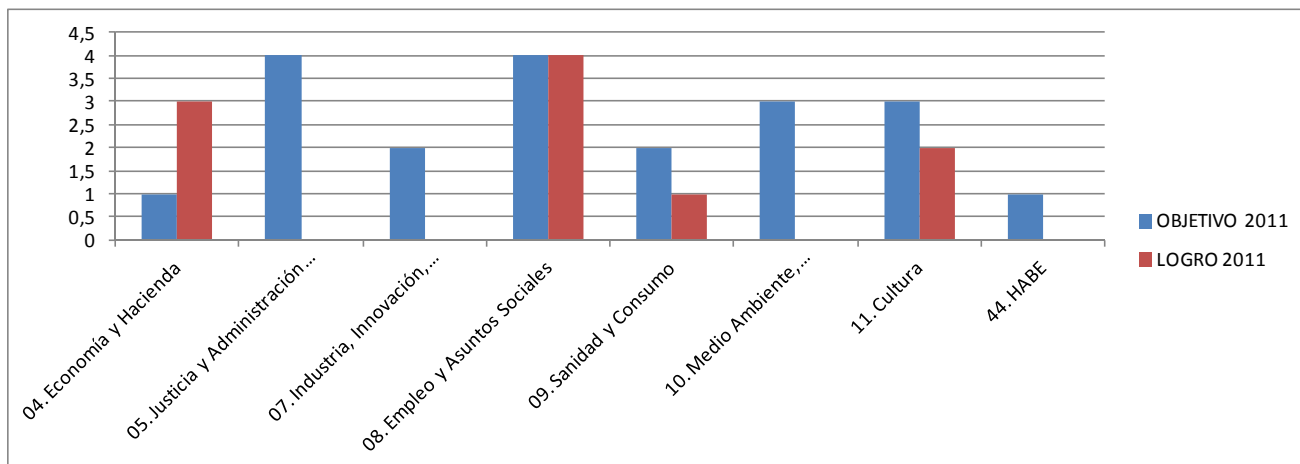
PLANIFICACIÓN INICIAL

| REGISTROS y CENSOS | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|---------------------------|--|-------------------|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Digitalizados | Cultura | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 5 | | | | | | | | | | | | |
| | Medio Ambiente y Planificación Territorial | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 13 | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo Cero | Cultura | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | Economía y Hacienda | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Justicia y Administración Pública | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Presidencia | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 2 | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 11 | | | | | | | | | | | | |
| Registros Administrativos | Justicia y Administración Pública | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 4 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Emakunde | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Cultura | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Economía y Hacienda | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | HABE | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 10 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Agricultura y Pesca | 13 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 36 | | | | | | | | | | | | |
| Esporádico | Economía y Hacienda | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Presidencia | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 6 | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 70 | | | | | | | | | | | | |

9 }

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

| REGISTROS Y CENSOS | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | | OBJETIVO 2011 Nº de servicios a digitalizar | LOGRO 2011 | |
|--|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|--|-------------------------------|------------|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total general | | Nº de servicios digitalizados | % |
| 04. Economía y Hacienda | 4 | 1 | | 2 | | 1 | 8 | 1 | 3 | 300% |
| 05. Justicia y Administración Pública | 1 | | 2 | 1 | 1 | | 5 | 4 | | 0% |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | | | 7 | | | | 7 | 2 | | 0% |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | 4 | | 1 | 1 | 3 | | 9 | 4 | 4 | 100% |
| 09. Sanidad y Consumo | | 1 | | | 1 | | 2 | 2 | 1 | 50% |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | | 2 | | | | | 2 | 3 | | 0% |
| 11. Cultura | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 4 | 3 | 2 | 67% |
| 44. HABE | | | | | | | 1 | 1 | | 0% |
| Total | 10 | 4 | 11 | 5 | 6 | 1 | 37 | 20 | 10 | 50% |



Si bien las cifras correspondientes a servicios digitalizados en esta familia están lejos de los objetivos previstos (50%), durante el año 2011 se han sentado las bases para la futura digitalización de los registros en modalidad de Desarrollo Cero. En concreto, y sin que estuviera planificado, se ha llevado a cabo la digitalización en la citada modalidad del registro de Museos del Departamento de Cultura. Sobre la base del desarrollo realizado y del conocimiento adquirido, la digitalización de otros Registros resultará rápida y económica al requerir únicamente labores de parametrización.

{10

Por otra parte, se ha iniciado la digitalización de los registros administrativos de Justicia y Administración Pública (Asociaciones, Fundaciones).

Mencionar, por último, que a causa de la reubicación de servicios en las diferentes familias del Modelo Básico de Tramitación (MBT), el número de servicios inventariados como Registros ha pasado de 70 a principios de 2011, a 37 a finales del mismo año.



AUTORIZACIONES

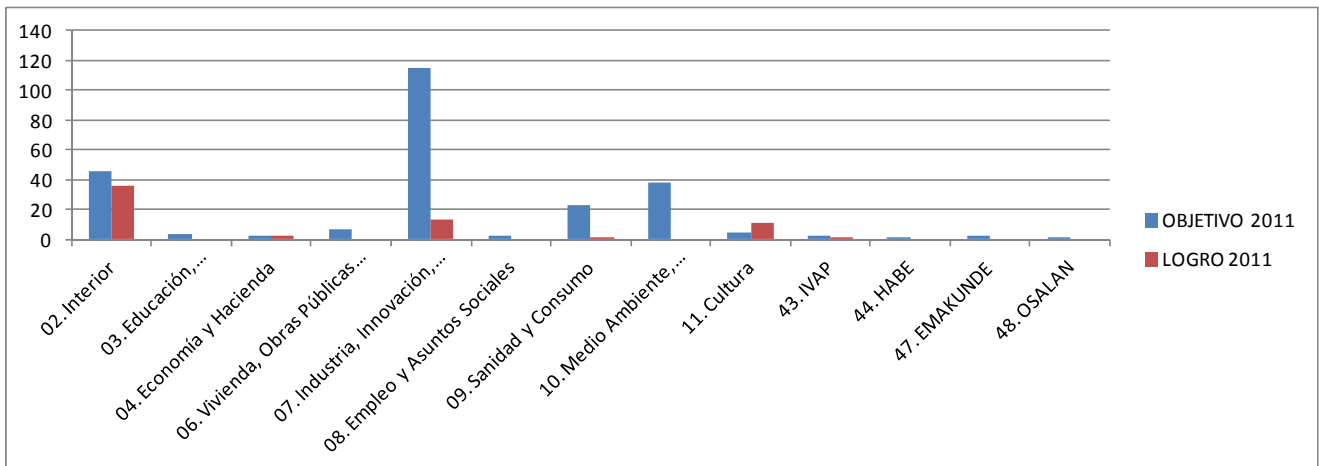
PLANIFICACIÓN INICIAL

| AUTORIZACIONES | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | | | | | | |
|-----------------|--|-------------------|-----------|---|-----------|---|------|---|---|---|------|---|---|---|--|--|--|--|--|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| Digitalizados | Cultura | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Economía y Hacienda | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Juego y Espectáculos | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Medio Ambiente y Planificación Territorial | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Agricultura y Pesca | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | IVAP | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Total | | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Cultura | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Educación, Universidades e Investigación | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Juego y Espectáculos | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tráfico | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Medio Ambiente y Planificación Territorial | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Agricultura y Pesca | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | OSALAN | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Vivienda y Obras Públicas | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Transportes | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 54 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Esporádicas | Cultura | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Economía y Hacienda | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Emakunde | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Agricultura y Pesca | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Vivienda y Obras Públicas | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | | | | 88 | | | | | | | | | | | | | | |

11}

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

| AUTORIZACIONES | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | Total general | Nº de servicios a digitalizar | LOGRO 2011 | |
|--|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|------|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | | | Nº de servicios digitalizados | % |
| 02. Interior | 16 | | | | | 30 | 46 | 46 | 36 | 78% |
| 03. Educación, Universidades e Investigación | 2 | 2 | | | | | 4 | 4 | | 0% |
| 04. Economía y Hacienda | 1 | | | 2 | 1 | | 4 | 2 | 3 | 150% |
| 06. Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 3 | | 4 | | | | 7 | 7 | | 0% |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 1 | | 121 | | 13 | | 135 | 115 | 13 | 11% |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | | | 2 | | | | 2 | 2 | | 0% |
| 09. Sanidad y Consumo | 13 | 5 | 4 | | 1 | | 23 | 23 | 1 | 4% |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 2 | 7 | 29 | | | | 38 | 38 | | 0% |
| 11. Cultura | 3 | 1 | 1 | 11 | | | 16 | 5 | 11 | 220% |
| 43. IVAP | 1 | | | | 1 | | 2 | 2 | 1 | 50% |
| 44. HABE | 1 | | | | | | 1 | 1 | | 0% |
| 47. EMAKUNDE | 2 | 1 | | | | | 3 | 3 | | 0% |
| 48. OSALAN | 1 | | | | | | 1 | 1 | | 0% |
| Total general | 46 | 16 | 161 | 13 | 46 | 282 | 249 | 65 | 26% | |



La cifra de servicios digitalizados en la familia de Autorizaciones está lejos del objetivo previsto (26%). No obstante, la aplicación de la directiva europea de servicios reducirá significativamente los servicios adscritos a esta familia, ya que muchos de ellos pasarán a la familia de Comunicaciones a la administración.

Es importante destacar, no obstante, que las autorizaciones correspondientes a los Departamentos de Industria, Innovación, Comercio y Turismo, así como los del área de Medio Ambiente, las cuales acaparan un importante porcentaje de este tipo de procedimientos, estarán digitalizados a corto plazo.

{12



COMUNICACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

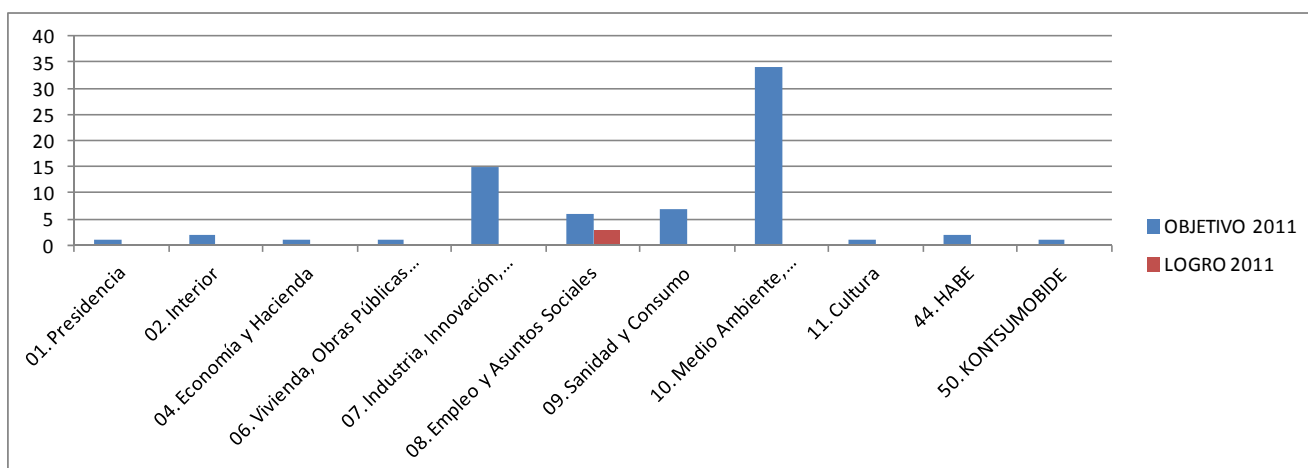
PLANIFICACIÓN INICIAL

| COMUNICACIONES A LA ADMINISTRACIÓN | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|------------------------------------|---|-------------------|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Digitalizados | Educación, Universidades e Investigación | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 5 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 37 | | | | | | | | | | | | |
| | Educación, Universidades e Investigación | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Agricultura y Pesca | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Total | 41 | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 46 | | | | | | | | | | | | |

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

13 }

| COMUNICACIONES | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | | OBJETIVO 2011 | LOGRO |
|--|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total general | Nº de servicios a digitalizar | Nº de servicios digitalizados |
| 01. Presidencia | 1 | | | | | | 1 | 1 | |
| 02. Interior | 2 | | | | | | 2 | 2 | |
| 04. Economía y Hacienda | 1 | | | | | | 1 | 1 | |
| 06. Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 1 | | | | | | 1 | 1 | |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | | | 15 | | | | 15 | 15 | |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | | 1 | 2 | | 3 | | 6 | 6 | 3 |
| 09. Sanidad y Consumo | 4 | 2 | 1 | | | | 7 | 7 | |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | 5 | 4 | 25 | | | | 34 | 34 | |
| 11. Cultura | 1 | | | | | | 1 | 1 | |
| 44. HABE | 2 | | | | | | 2 | 2 | |
| 50. KONTSUMOBIDE | | 1 | | | | | 1 | 1 | |
| Total general | 17 | 8 | 43 | | 3 | | 71 | 71 | 3 |



En lo que se refiere a los servicios pertenecientes a la familia de Comunicaciones a la administración, los logros están muy lejos de los objetivos previstos. A destacar, no obstante, la relativamente



pequeña cantidad de servicios adscritos a esta familia y, consiguientemente, el escaso impacto que supone a efectos del nivel general de digitalización.



ARBITRAJES, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES

PLANIFICACIÓN INICIAL

| ARBITRAJES, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Digitalizados | Interior | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 2 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Emakunde | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | IVAP | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 6 | | | | | | | | | | | | |

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

| ARBITRAJES, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | OBJETIVO 2011 | LOGRO 2011 | | |
|--|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total general | Nº de servicios a digitalizar | Nº de servicios digitalizados | % |
| 02. Interior | | | | | | 1 | 1 | | 1 | |
| 04. Economía y Hacienda | | | 1 | 1 | | | 2 | | 1 | |
| 06. Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 1 | | | | | | 1 | | | |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | | | 2 | | | | 2 | | | |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | | | 1 | | | | 1 | | | |
| 09. Sanidad y Consumo | | 2 | | | | | 2 | | | |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | | | 1 | | | | 1 | | | |
| 43. IVAP | 1 | | | | | | 1 | | | |
| 44. HABE | 1 | | | | | | 1 | | | |
| 47. EMAKUNDE | 1 | | | | | | 1 | | | |
| 48. OSALAN | | | 1 | | | | 1 | | | |
| 50. KONTSUMOBIDE | 2 | | 1 | | | | 3 | | | |
| Total general | 8 | | 7 | 1 | 1 | | 17 | 0 | 2 | |

15 }

Si bien la planificación inicial no preveía digitalizar ningún servicio perteneciente a esta familia, finalmente se han digitalizado dos de ellos. Desde un punto de vista cualitativo es necesario destacar el aprendizaje que ha proporcionado la digitalización de estos servicios de cara una más rápida y económica digitalización del resto de servicios de esta familia.



SANCIONES Y MULTAS

PLANIFICACIÓN INICIAL

| SANCIONES Y MULTAS | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|--------------------|----------------------------------|-------------------|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | | | | | | | | | | | | |
| Digitalizados | Servicio Vasco de la Competencia | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 3 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Cultura | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Trabajo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Transportes | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Total | 4 | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 7 | | | | | | | | | | | | | |

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

| MULTAS Y SANCIONES | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | | OBJETIVO 2011 | | LOGRO 2011 | |
|--|--------------------------------------|-------------|--------------|----------------|----------------|-----------|----------|-------------------------------|-------------------------------|------------|--|
| | 0. | 1. | 2. Modelos | 3. Interacción | 4. Interacción | 5. | Total | Nº de servicios a digitalizar | Nº de servicios digitalizados | % | |
| | Nada | Información | descargables | parcial | completa | Proactiva | general | | | | |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 1 | | | 1 | | | | 2 | | | |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | | | 1 | | | | | 1 | | | |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | | | | 2 | | | | 2 | | | |
| Total general | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0 | 0 | | |

En 2011 no se había previsto la digitalización de servicios pertenecientes a la familia de Sanciones y multas.

{16



INSPECCIONES Y SERVICIOS

PLANIFICACIÓN INICIAL

| INSPECCIONES Y SERVICIOS | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|--------------------------|--|-------------------|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Digitalizados | Medio Ambiente y Planificación Territorial | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Educación, Universidades e Investigación | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Industria, Innovación, Comercio y Turismo | 9 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Vivienda y Obras Públicas | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | OSALAN | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 16 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 17 | | | | | | | | | | | | |

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

| INSPECCIONES Y SERVICIOS | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | | Objetivo 2011 Nº de servicios a digitalizar | Logro 2011 | |
|--|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|--|-------------------------------|------------|
| | 0. Nada | 1. Información | 2. Modelos descargables | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total general | | Nº de servicios digitalizados | % |
| 02. Interior | 1 | | | | | | 1 | 1 | | 0% |
| 06. Vivienda, Obras Públicas y Transportes | 1 | | | | | | 1 | | | |
| 07. Industria, Innovación, Comercio y Turismo | | | 12 | | 1 | | 13 | 9 | 1 | 11% |
| 08. Empleo y Asuntos Sociales | 1 | | | | | | 1 | | | |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | | | 5 | | | | 5 | | | |
| 44. HABE | 1 | | | | | | 1 | | | |
| 47. EMAKUNDE | 2 | | | | | | 2 | | | |
| Total general | 6 | | 17 | | 1 | | 24 | 10 | 1 | 10% |

Si bien en la familia de Inspecciones y servicios no se ha alcanzado el objetivo previsto, los servicios correspondientes a los Departamentos de Industria, Innovación, Comercio y Turismo, así como los del área de Medio Ambiente, están digitalizados a corto plazo.

17}



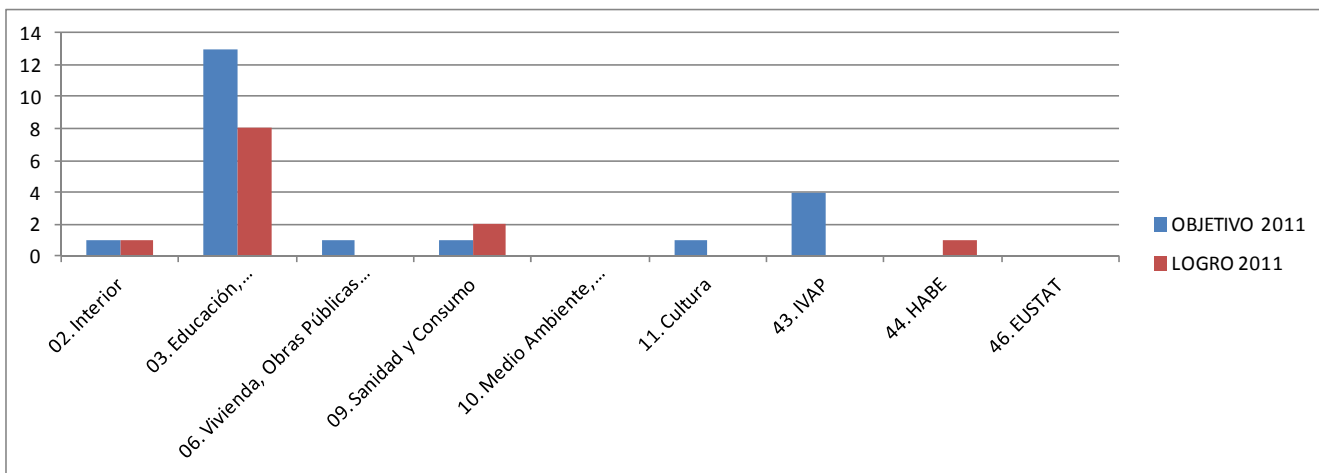
PRUEBAS DE ACREDITACIÓN

PLANIFICACIÓN INICIAL

| PRUEBAS DE ACREDITACIÓN | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|-------------------------|--|-------------------|-----------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Digitalizados | Educación, Universidades e Investigación | 6 | | | | | | | | | | | | |
| | Interior | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | IVAP | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Transportes | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Total | 13 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto propio | Educación, Universidades e Investigación | 7 | | | | | | | | | | | | |
| | Empleo y Asuntos Sociales | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Agricultura y Pesca | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | Sanidad y Consumo | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | | Total | 11 | | | | | | | | | | | |
| Total | | 24 | | | | | | | | | | | | |

OBJETIVOS Y LOGROS POR DEPARTAMENTOS

| PRUEBAS DE ACREDITACIÓN | NIVEL DE DIGITALIZACIÓN A 31/12/2011 | | | | | | | OBJETIVO 2011 Nº de servicios a digitalizar | LOGRO 2011 | |
|--|--------------------------------------|-----------------|------------|------------------------|-------------------------|--------------|---------------|--|-------------------------------|------------|
| | 0. Nada Información | 1. descargables | 2. Modelos | 3. Interacción parcial | 4. Interacción completa | 5. Proactiva | Total general | | Nº de servicios digitalizados | % |
| 02. Interior | 1 | | | | | 1 | 2 | 1 | 1 | 100% |
| 03. Educación, Universidades e Investigación | 1 | 11 | 1 | 6 | 2 | | 21 | 13 | 8 | 62% |
| 06. Vivienda, Obras Públicas y Transportes | | 2 | | | | | 2 | 1 | | 0% |
| 09. Sanidad y Consumo | 1 | | | | | 2 | 3 | 1 | 2 | 200% |
| 10. Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca | | | 3 | | | | 3 | | | |
| 11. Cultura | | | 1 | | | | 1 | 1 | | 0% |
| 43. IVAP | 2 | 1 | 1 | | | | 4 | 4 | | 0% |
| 44. HABE | 1 | | | | | | 1 | | 1 | |
| 46. EUSTAT | | | | | | 1 | 1 | | | |
| Total general | 6 | 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 38 | 21 | 12 | 57% |



El porcentaje de servicios digitalizados frente al de previstos es del 57%. No obstante el proceso de digitalización es significativo en los Departamentos de Educación, Universidades e Investigación (62%, 8 de 13), Interior (100%), Sanidad y Consumo (2 digitalizados de 1 previsto) así como en el EUSTAT (100%).



Servicios internos

PLANIFICACIÓN INICIAL

| PROCEDIMIENTOS TRANSVERSALES / INTERNOS | | | | | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|--|--|-------------------|----------|---------|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| PROYECTO | DEPARTAMENTO / ÁREA | Nº PROCEDIMIENTOS | | TOTALES | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | DIGITALIZADOS | TOTALES | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN JURÍDICA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Disposiciones Normativas de Carácter general | Todos | 0 | 3 | | | | | | | | | | | | | |
| Encomiendas | Todos | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Convenios | Todos | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Recursos Administrativos | Todos | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Contencioso Administrativo | Dirección de lo Contencioso | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| | Dirección de Régimen Jurídico (Interior) | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 0 | 8 | | | | | | | | | | | | | |

OBJETIVOS Y LOGROS

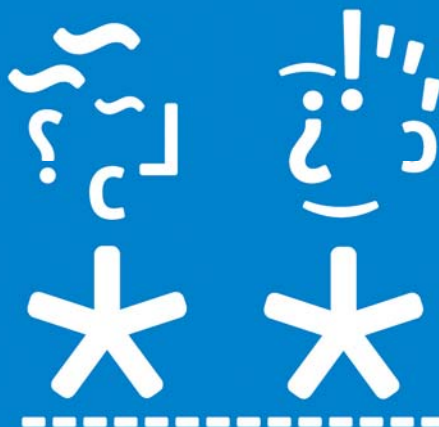
Transcurrido un año desde el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de diciembre de 2010 y del lanzamiento de la tramitación electrónica de las disposiciones generales, se han tramitado de forma electrónica **218 disposiciones**, que han involucrado a todos los Departamentos, a Organismos Autónomos y a Entes Públicos de Derecho Privado; se ha conseguido la interacción exclusivamente electrónica con la **Comisión Jurídica Asesora de Euskadi**, y se tramita de forma exclusivamente electrónica con el **Consejo Económico y Social de Euskadi** y el **Consejo de Relaciones Laborales** para todos los expedientes en este procedimiento.

Se han ejecutado **mejoras en la aplicación** informática propuestas por los usuarios y se ha construido la **interacción con otras aplicaciones** como la de Asuntos de Consejo de Gobierno (y a través de ella, con la de Parlamento Vasco) y la del Boletín Oficial del País Vasco. Además, la digitalización del procedimiento de disposiciones normativas ha conllevado la progresiva **adaptación de la infraestructura común** de tramitación electrónica, PLATEA, a las especificidades y requerimientos de los procedimientos fundamentalmente “internos”, a instancias de la propia Administración, lo cual constituye un hito de gran impacto para los posteriores proyectos de digitalización de este tipo de procedimientos.

Un hito muy relevante ha sido la materialización del **trámite de información pública en sede electrónica**. Disponemos ya de la aplicación o formulario de captura de datos que sirve para que cualquier procedimiento que pueda requerir el trámite de información pública vuelque de forma rápida y sencilla la información necesaria en euskadi.net, en el tablón de anuncios (edictos) de la sede electrónica del Gobierno Vasco.



plan de
innovación
pública
berrikuntza
publikoaren
plana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO