



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

Vitoria-Gasteiz a 16 de junio de 2013

EL GOBIERNO VASCO PONE EN MARCHA ZERPA 2012, UN DIRECTORIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES PÚBLICOS

- Los ayuntamientos encabezan la oferta de servicios y trámites con el 42,2%, seguidos del Gobierno vasco con el 21,7% y las diputaciones forales con el 15,4%
- Un 37,8% de los trámites electrónicos corresponden a autorizaciones y gestiones registrales, siguiendo en peso las ayudas y subvenciones con un 21,5% y tasas e impuestos con un 13%
- Las entidades públicas vascas utilizan 887 portales, correspondiendo más de un tercio a entidades guipuzcoanas
- La administración electrónica acompaña desde el nacimiento hasta la muerte, y más allá

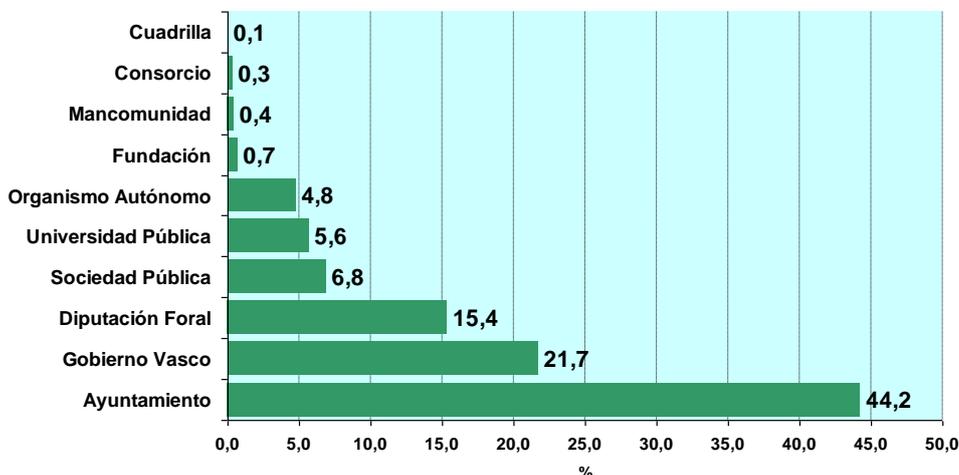
El Gobierno vasco ha puesto en marcha el directorio de Servios Públicos Avanzados, ZERPA2012, una herramienta que supone el primer paso para poder poner en marcha la ventanilla única electrónica de las administraciones públicas vascas.

Avanzar hacia la ventanilla única electrónica es uno de los principales objetivo del Departamento de Administración Pública y Justicia y para ello, se difunde una base de datos gratis que está ya a disposición de la ciudadanía, las empresas y del propio sector público.

Se trata de un directorio que contiene 11.117 servicios y trámites ofertados entre 2010 y 2012 por el conjunto de las administraciones y su sector empresarial a través de Internet. Contiene descripciones y enlaces a portales y servicios, clasificados por tipos y áreas funcionales.

Algo más de la mitad de las unidades que recoge el directorio corresponde a procedimientos y trámites administrativos (56,5%), una cuarta parte a contenidos (24,2%) y un 10,7% a servicios. El resto se distribuye entre un 4,4% de cursos de enseñanza no reglada (487), un 3% de apartados de perfil de contratante y un 1,2% de premios, certámenes y concursos.

Servicios, procedimientos y trámites ofertados en internet por las administraciones y empresas públicas de la C.A. de Euskadi por tipo de entidad. Período 2010-2012.%



Fuente: ZERPA2012. Departamento de Administración Pública y Justicia. Gobierno Vasco

Los 251 ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de los que el 98,8% dispone de un portal en internet, ofertan el 44,2% del total de servicios y trámites. El Gobierno vasco, con sus 70 portales, dispone de un quinto de la oferta electrónica (21,7%), alcanzando el 15,4% las diputaciones a través de sus 41 portales. Las sociedades públicas, con 193 sitios web, ofertan el 6,8%, seguidos de la UPV con el 5,6% y con 42 portales y los organismos autónomos con el 4,8% mediante sus 56 webs.

Si el análisis se centra sólo en procedimientos y trámites, de los 7.133 que ofertan las entidades públicas entre 2010 y 2012, más de un tercio corresponde a autorizaciones, trámites registrales y carnets (37,8%), siguiéndole en peso las ayudas y subvenciones (21,5%), impuestos y tasas (13%) y por los trámites para solicitar servicios (11,7%). Este tipo de procedimientos, que agrupan a más de cuatro de cada cinco de los presentados en el directorio, resumen las actuaciones de las administraciones públicas en un estado del bienestar: garantizar derechos y obligaciones, recaudar, redistribuir la riqueza y prestar servicios.

El Gobierno vasco, con 1.108 procedimientos y trámites por Internet encabeza el ranking de entidades públicas con mayor oferta por Internet, ocupando el 2º lugar la Diputación Foral de Bizkaia con 448 y el 3º la de Álava (360). La Universidad del País Vasco (UPV) ocupa el cuarto puesto con 333. El primer ayuntamiento, Bilbao, ocupa el 6º puesto (232) seguido del de Irun con 225 unidades. Entre las diez primeras entidades también se incluyen otros dos municipios guipuzcoanos: Mondragón (206) y Elgoibar (141).

Ranking de las 10 entidades públicas con mayor número de procedimientos y trámites ofertados por internet. C.A. de Euskadi. Período 2010-2012

1	Gobierno Vasco	1.108
2	Diputación Foral de Bizkaia	448
3	Diputación Foral de Álava	360
4	Universidad del País Vasco (UPV)	333
5	Diputación Foral de Gipuzkoa	311
6	Ayuntamiento de Bilbao	232
7	Ayuntamiento de Irun	225
8	Ayuntamiento de Arrasate/Mondragón	206
9	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	175
10	Ayuntamiento de Elgoibar	141

Fuente: ZERPA2012. Departamento de Administración Pública y Justicia.
Gobierno Vasco

Administraciones, empresas públicas y la Universidad del País Vasco (UPV), canalizan la oferta de estos servicios y trámites a través de 887 portales, dependiendo algo más de un tercio (34,5%) de entidades públicas de Gipuzkoa, un 28,6% de Bizkaia, un 10,3% de Álava y el restante 26,6%, de las que tienen su ámbito de actuación en toda la comunidad autónoma.

Los ayuntamientos son las entidades que más sitios web gestionan: el 44,6%, seguidos de sociedades públicas con un 21,8% y, a más distancia, el Gobierno Vasco con el 7,9% y los organismos autónomos con el 6,3%. Con en torno al 5% -lo que supone algo más de 40 portales cada tipo de entidad- siguen las diputaciones, universidad pública y fundaciones públicas. El 5% restante corresponde a mancomunidades, consorcios, cuadrillas y otros entes menores.

SERVICIOS PÚBLICOS OFERTADOS

Las administraciones no sólo tratan de ubicar en la red sus procedimientos y trámites administrativos, sus principales servicios sociales, educativos y sanitarios o culturales, sino que también la utilizan para ofertar servicios e informaciones próximos a las más diversas necesidades de su ciudadanía.

Así, para cuando nacemos, el Ayuntamiento de Irun ofrece en su portal la posibilidad de descargarse canciones para bebé en euskera "KONTU TTIKIAK" (1), mientras que el de Bilbao ofrece un tríptico para orientar sobre el uso del euskera con recién nacidos (2)

Si en la infancia o adolescencia tenemos problemas o dificultades, el Gobierno Vasco, a través de un portal específico 'Zeuk esan' ofrece un canal electrónico y telefónico para informa y asesorar (3).

Si ese tipo de problemas se circunscriben al ámbito de las relaciones sexuales, el Ayuntamiento de Mondragón a través de su portal temático 'Sexologia Zerbitzua' (4) ofrece, además de información especializada, asesoramiento. También el Ayuntamiento de Portugalete considera relevante esa área temática, orientada en este caso a los jóvenes, en su sitio web 'Kolokon' (5), añadiendo contenidos sobre consumo de drogas.

Son muchos los portales y servicios que ofrecen las administraciones para jóvenes: por su amplitud en servicios y contenidos cabe destacar 'Gazteaukera' (6), gestionado por el Gobierno Vasco. 'Gaztebizz' (7) cumple similares funciones, dirigida desde la Diputación Foral de Bizkaia. Incluso si los/as jóvenes están o quieren estar asociados al sector agrario, tienen su propio espacio en la red a través de 'Gaztenek' (8).

También, en este caso fundamentalmente los ayuntamientos, están en el momento de la formalización de matrimonios y organización de bodas y son muchos los portales que ofertan electrónicamente la posibilidad de gestionarlas. El portal del Ayuntamiento de San Sebastián, tiene de especial que oferta dos tipos de celebraciones en dos trámites diferentes: por un lado el de la celebración de un matrimonio civil (9) y por otro la celebración de uniones no matrimoniales (10) en la casa consistorial.

Si para el banquete nupcial o simplemente para una celebración familiar hay dudas sobre qué alimentos o vinos son los más adecuados, también las administraciones han creado portales de información adecuados: 'Euskolabel' (11) presenta los alimentos de calidad superior propios. Incluso si lo que se busca son mariscos, el Ayuntamiento de Zierbena informa en su portal de la celebración de la 'Itsaski Azoka', Feria del Marisco (12). Los vinos de calidad del País Vasco se pueden encontrar en el portal 'vinosdelpaisvasco.net' (13).

En el cierre del ciclo de vida vuelven a ser los ayuntamientos, a través a veces de sus sociedades públicas, las entidades que prestan los últimos servicios a su ciudadanía, muchos de ellos con posibilidad de gestionarse en la red: el Ayuntamiento de San Sebastián, a través de 'polloe.com' (14) centraliza su oferta funeraria, caso similar al de Bilbao con el 'Sitio web de los servicios funerarios de Bilbao' (15)

Después de la vida y con el fin de perpetuar el legado de las personalidades ilustres del país, las administraciones, normalmente a través de fundaciones públicas, han creado en Internet páginas que ponen en valor la vigencia de sus aportaciones. Tenemos dos buenos ejemplos en: 'barandiaranfundazioa.com' (16) y 'antonioteiza.org' (17). (*)

(*) Informaciones extraídas de ZERPA2012.

1) <http://www.irun.org/euskara/comunes/contenido.aspx?arbol=3&clave=405&tipo=U&idioma=1&dedonde=fichas>

2) http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=BIO_Servicio_FA&cid=3007471710&language=es&page name=Bilbaonet%2FBIO_Servicio_FA%2FBIO_Servicio

3) <http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-zeukhome/es/>

4) www.sexologiazerbitzua.com

5) www.kolokon.com

6) <http://www.gazteaukera.euskadi.net/r58-2279/es>

7) http://www.gaztebizz.com/index.asp?Tem_Codigo=290&ID=15&P=P15&Idioma=EU&gic=1

- 8) <http://www.gaztenek.net/interior.asp?pagina=1>
- 9) <http://www.donostia.org/info/udalinfo/Tramites.nsf/vTramites/F12A3AB0A41DC7AFC12577E00029819E?OpenDocument&idioma=cas&id=D&cat=Otros%20documentos%5CBodas%20y%20uniones%20no%20matrimoniales>
- 10) <http://www.donostia.org/info/udalinfo/Tramites.nsf/vTramites/CE5E2A407B3E064EC12577E0002981A0?OpenDocument&idioma=cas&id=D&cat=Otros%20documentos%5CBodas%20y%20uniones%20no%20matrimoniales>
- 11) <http://www.euskolabel.net/>
- 12) <http://www.zierbena.net/es-ES/Turismo/Itsaski-Azoka/Paginas/default.aspx>
- 13) <http://www.vinosdelpaisvasco.net/>
- 14) www.polloe.com
- 15) www.bilbao.net/servfunerarios
- 16) www.barandiaranfundazioa.com
- 17) www.antonioeteiza.org

NOTA METODOLÓGICA

No se han incluido los entes públicos de la Administración General del Estado y su sector público empresarial con sede en la C. A. de Euskadi y los centros escolares públicos no universitarios.