

# Proyecto BiscayTIK

## Soluciones de Administración Electrónica: salvando la brecha tecnológica

– Memoria –

Premios Socinfo País Vasco 2014

### Descripción del proyecto

#### ***Introducción: contexto tecnológico y socioeconómico***

El Territorio de Bizkaia tiene un total de 1.200.000 habitantes distribuidos en 112 municipios de una manera muy poco uniforme, la mayoría de ellos con una población menor a los 5.000 habitantes.

**En 2007, desde el punto de vista de los Sistemas de Información municipales la situación era desigual:** ante problemáticas muy similares cada ayuntamiento había optado por utilizar aplicaciones informáticas de proveedores diferentes, adaptándolas según iban surgiendo nuevas necesidades. De esta manera se multiplicaban los esfuerzos y como resultado se obtenían multitud de bases de datos sin ninguna integración entre ellas. **A esto se unía la publicación de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos**, instando a las administraciones locales a dar servicio telemático a la ciudadanía.

Dado la pequeña dimensión de los municipios de Bizkaia, y su situación de partida, eran **pocos los organismos locales que disponían de medios económicos** propios para abordar una modernización potente con garantías de éxito.

#### ***El modelo BiscayTIK: máximo aprovechamiento de los recursos tecnológicos***

La iniciativa BiscayTIK de la Diputación Foral de Bizkaia surgió para dar solución a esta situación: para lograr **la modernización de los sistemas informáticos municipales de los municipios de Bizkaia y el acercamiento entre la administración y la ciudadanía.**

Con este objetivo, desde el principio BiscayTIK adopta el papel de socio en la **modernización tecnológica de las administraciones locales**, con un **modelo de relación de libre adhesión para los ayuntamientos**. BiscayTIK ofrece sus servicios pero es cada administración quien decide si desea unirse al proyecto o no.

La **adhesión no supone ningún gasto para las administraciones**. Esto es posible gracias a que BiscayTIK adopta una política de **economía de escala** por la que, con una única herramienta, es capaz de atender de manera personalizada a cada ayuntamiento, aprovechando al máximo los recursos disponibles. Así se evita hacer inversiones de manera independiente, con un coste mucho mayor para cada municipio y, en definitiva, para toda la región.

De esta manera BiscayTIK brinda a las administraciones locales la oportunidad de abordar su transformación hacia una administración electrónica, favoreciendo que **todos los habitantes de Bizkaia tengan la oportunidad de tramitar de manera ágil y sencilla,**

independientemente de los recursos del municipio en el que residan, **garantizando en este sentido la igualdad y equidad tecnológica.**

### ***Solución SaaS: cloud computing y ahorro***

El sistema informático que utiliza BiscayTIK sigue el **modelo de nube** y está basado en una arquitectura SaaS, Software as a Service, que permite acceder directamente a todos los servicios del proyecto sin necesidad de instalar nada en los equipos, con el consiguiente **ahorro para los ayuntamientos.**

Toda la infraestructura HW y SW está centralizada en las instalaciones de la Diputación Foral de Bizkaia. Gracias al concepto de nube se consigue una abstracción que permite que el usuario sólo se preocupe por acceder a su portal o interfaz de usuario, y se evitan requerimientos adicionales como sistemas de operación, mantenimiento o backup.

### ***La herramienta a medida: gestión más eficaz***

La herramienta se va implantando en varias fases en cada ayuntamiento. En una primera fase BiscayTIK ofrece a todos los ayuntamientos de Bizkaia un **sistema de gestión integral**, que cubre la mayor parte de sus necesidades informáticas. Recibe el nombre de GAM, Gestor Administrativo Municipal. Los diferentes módulos del GAM están totalmente integrados, permitiendo una **gestión más eficaz**, ya que no hay datos que existan solo para algunas partes del sistema, se eliminan redundancias y se evita la existencia de información incoherente.

Con el GAM las administraciones municipales están preparadas para hacer **uso de las posibilidades más avanzadas** que permiten las nuevas tecnologías, introduciendo prácticas como el uso de un gestor documental, la firma digital o el sellado de tiempo. La gestión se vuelve más eficaz, ahorrando tiempo y ofreciendo un mejor servicio.

Una vez implantado el GAM, el siguiente paso es ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de realizar **trámites telemáticos a través del portal web de su municipio**. El GAM está completamente integrado con los portales web, que a su vez cumplen con las condiciones definidas por la ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

### ***Referente internacional en e-administración local***

El nuevo conocimiento generado es valioso, ya no sólo por su utilidad para las instituciones locales de Bizkaia, sino porque es único y, por tanto, interesante para las administraciones de cualquier parte del mundo. Por ello en el proyecto BiscayTIK se incluyó la creación de un **Centro de Conocimiento**, actualmente en funcionamiento, un **espacio de colaboración público-privado** donde las empresas y BiscayTIK **investigan y desarrollan nuevas fórmulas de aplicación al servicio público de las tecnologías de la información.**

Desde BiscayTIK se colabora para **abrir canales de comunicación con empresas del sector a nivel nacional e internacional** para dar a conocer ese conocimiento y convertirlo en polo de atracción, favoreciendo el retorno de la inversión realizada, siempre con el objetivo de generar riqueza y empleo en Bizkaia.



## Repercusión para la Sociedad y las Administraciones

### 1. Integración tecnológica

---

El modelo de **trabajo** de BiscayTIK es claramente **integrador**. Ofrece la posibilidad de que todas las administraciones locales de la región, sin excepción, puedan acceder a la Sociedad de la Información, evitando que se abra una brecha tecnológica entre los ayuntamientos en función de sus recursos disponibles. De esta manera **todos los ciudadanos y ciudadanas de la región acceden a servicios de igual calidad y con las mismas garantías**, evitando que determinadas zonas queden tecnológicamente rezagadas.

Ha quedado demostrado que **una región avanza más y mejor cuando todos sus integrantes avanzan al mismo ritmo**, sin que ninguno de ellos quede rezagado en ningún aspecto. **Los proyectos, como BiscayTIK, deben ser integradores**, ayudando a que toda la Sociedad, en su conjunto, avance al mismo ritmo, evitando que se abran brechas. A principios de 2014 el 92% de las administraciones locales de la provincia están aprovechando los recursos puestos a su disposición, confirmando la utilidad de la iniciativa.

### 2. Mejor servicio a la ciudadanía

---

Además, este ha sido un proyecto que ha puesto la **tecnología al servicio de la ciudadanía**, favoreciendo que su día a día sea más sencillo ofreciéndole un servicio ininterrumpido que reduce los tiempos de espera y evita desplazamientos. Actualmente más de 100 instituciones locales, entre ayuntamientos y mancomunidades, de un total de 120, se han adherido al proyecto BiscayTIK. De ellos, 98 ayuntamientos disponen de un portal web personalizado y 95 ya ofrecen tramitación telemática.

### 3. Protección de datos eficaz

---

Además de estas ventajas directas para la ciudadanía, con la adopción de las herramientas que ofrece BiscayTIK **las administraciones locales pueden cumplir la Ley 11/2007** de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, con todas las garantías de seguridad, en unos plazos razonables y sin provocar un descalabro en los presupuestos municipales.

Toda la infraestructura de los sistemas BiscayTIK se encuentra alojada en los **Centros de Procesamiento de Lantik**, empresa de informática perteneciente a la Diputación Foral de Bizkaia. Ésta cuenta con las más avanzadas herramientas como la georedundancia, la alta disponibilidad o el **servicio de operación 24x7**, indispensables para asegurar su correcto funcionamiento y poder ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía.

La **seguridad del sistema de la tramitación telemática** de los portales web creados por BiscayTIK está garantizada ya que se utilizan sistemas de **identificación del usuario, firma avanzada, mecanismos de sellado de tiempo y certificados de sede electrónica EV** (validación extendida).

**Aunque actualmente la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos sólo exige estos requisitos de seguridad adicionales a la Administración General del Estado, sin que aún sea obligatorio para las Comunidades Autónomas o Administraciones Locales**, los portales creados por

BiscayTIK son pioneros **en todo el estado y los implementan en su sede electrónica, los primeros en hacerlo a nivel municipal.**

Por otra parte, al hacer uso de las instalaciones en la nube de la Diputación Foral de Bizkaia, los datos se encuentran almacenados en la provincia y por tanto le aplica la Ley Orgánica de Protección de Datos vigente, en lugar de tener que confiar en empresas que tienen sus instalaciones en otros países, con una legislación diferente.

#### **4. Aprovechamiento máximo de los recursos**

---

El proyecto **BiscayTIK** destaca por su **eficiencia**, aprovechando al máximo los recursos disponibles. A partir de una sola aplicación, en BiscayTIK se van creando modelos personalizados para cada municipio. Gracias a este **modelo de economía de escala** todos los ayuntamientos puedan actualizar sus sistemas, sin importar sus recursos. Es importante subrayar que se trata de sistemas modernos que exigen muchas horas de dedicación y que, de otra manera, no serían accesibles para todas las administraciones.

#### **5. Generación de riqueza y conocimiento**

---

La iniciativa de **BiscayTIK** es la **primera en el mundo** que se dedica a la investigación, en exclusiva, de la mejor aplicación de las TIC para uso de las administraciones locales. Una dedicación tan intensa a las Nuevas Tecnologías en las administraciones locales genera una gran cantidad de conocimiento muy especializado, innovador y único en el mundo.

BiscayTIK colabora para abrir canales de comunicación con empresas del sector a nivel nacional e internacional para dar a conocer ese conocimiento y **convertir Bizkaia en polo de atracción, favoreciendo el retorno de la inversión, siempre con el objetivo de generar riqueza y empleo en Bizkaia.** Para ello se creó el **Centro de Conocimiento Bake Eder**, un **espacio de colaboración público-privado** donde las empresas y BiscayTIK trabajan en nuevas fórmulas de aplicación al servicio público de las tecnologías de la información.



## Equipo de desarrollo y proveedores

En la puesta en marcha del proyecto participaron, además de la Diputación Foral de Bizkaia como principal impulsora de la iniciativa, otras entidades como:

- **Fundación BiscayTIK:** la Fundación BiscayTIK lidera el proyecto. Es la que impulsa la investigación, el desarrollo, la implementación y mejora de las herramientas TIC a disposición de las administraciones locales.

La Fundación BiscayTIK tiene como fines fundacionales la promoción de cuantas actividades procedan para el impulso del conocimiento en las tecnologías y prácticas de gestión relacionadas con la atención a la ciudadanía a través de las Tecnologías de la Comunicación, a fin de potenciar el acercamiento online de la ciudadanía a la Administración.

Para facilitar este acercamiento, desde el año 2009 cualquier ciudadano empadronado en Bizkaia puede tener su cuenta @bizkaia.eu, **gratuita, sin publicidad** y con un **buzón de 5Gb** de capacidad. Dispone además de un **servicio de "caja fuerte"** de 2Gb de disco duro virtual. Pero es importante destacar que **@bizkaia.eu** también es una **llave para realizar trámites telemáticos**, facilitando el acceso y simplificando la gestión.

Por otro lado, **la Fundación participa activamente** con actividades de acercamiento y formación sobre nuevas tecnologías tanto a profesionales como a la ciudadanía en general, convocando o colaborando con charlas, conferencias y jornadas.

Además, el conocimiento que se está generando en torno al uso de las nuevas tecnologías y la administración local es un muy especializado y, por tanto, interesante para las administraciones de cualquier parte del mundo. Desde el Centro de Conocimiento Bake Eder en Getxo, sede de la Fundación BiscayTIK, se colabora con las empresas en **la creación de nuevos productos y servicios y en su promoción, a nivel nacional e internacional, con el objetivo de generar riqueza y hacer de Bizkaia un referente internacional en el ámbito de la administración electrónica local.**

- **Lantik:** empresa perteneciente a la Diputación Foral de Bizkaia, precursora de BiscayTIK. Su principal misión es la planificación y ejecución de la política de Sistemas de Información definida por la Diputación. Los sistemas informáticos BiscayTIK se encuentran alojados en esta infraestructura, que les dota una gran robustez y seguridad, además de suponer un máximo aprovechamiento los recursos de la Diputación Foral.
- **Ayuntamientos:** 6 ayuntamientos de Bizkaia, muy heterogéneos entre sí, que conformaban una muestra representativa de las administraciones locales de la región, trabajaron para definir el proyecto en función de sus necesidades reales. Esos mismos ayuntamientos fueron los primeros en disponer de la solución creada e ir buscando puntos de mejora.

- **Empresas privadas:** gracias al espacio de colaboración público-privada creado en el Centro de Conocimiento, las empresas privadas desarrollan nuevos productos y servicios en la aplicación de las TIC a las administraciones locales, que son las que realmente sirven para cubrir las necesidades de las administraciones locales. Entre ellas se encuentra Microsoft, un actor estratégico dentro del proyecto, cuya herramienta fue adjudicataria del concurso público inicial y sirvió de punto de partida para su posterior desarrollo e implementación en las distintas administraciones locales.



## Valoración económica

**Recursos financieros:** el proyecto en total supuso 45.000.000 euros, repartidos de la siguiente manera:

- 17.500.000 €: la Diputación Foral de Bizkaia sacó buscó una solución a través de un **concurso público**. Se buscaba una herramienta que sirviera para desarrollar una solución de este tipo. La adjudicación tuvo un precio final de 17,5 millones de euros y aportó una herramienta que servía de base para empezar a desarrollar la aplicación, para no tener que empezar de cero y acortar plazos, lo cual resultaba clave tratándose de una modernización tecnológica.
- 27.500.000 €: presupuesto dedicado a **la Fundación** y a todo lo necesario para poner en marcha el proyecto y el Centro de Conocimiento.

**Origen de los recursos financieros:** el dinero necesario procede de la Diputación Foral de Bizkaia. Del montante total, 4.000.000 € fueron aportación de los Fondos Europeos para el Desarrollo Regional (FEDER). La Diputación decidió aportar el total de la inversión necesaria para que el proyecto saliera adelante con todas las garantías y en bloque, y no por fases, para garantizar el éxito de la iniciativa y que cumpliera con todos sus objetivos.



## Plazos de cumplimiento

- **2007** La Diputación Foral de Bizkaia detectó que la Sociedad, en general, estaba preparada para dar un paso más en la Sociedad de la Información. Los hogares contaban con el equipamiento necesario y era usuarios habituales de Internet, mientras que las Instituciones más grandes ya ofrecían sistemas de identificación on line seguras. Por el contrario, se apreciaban notables deficiencias en esta área en las administraciones locales, sobre todo en las más pequeñas y con menos recursos, que trataban de solventarlas con buena voluntad pero no siempre con los mejores resultados.

En este contexto nace BiscayTIK, para modernizar las administraciones locales. En un **paso previo** a su creación **6 ayuntamientos**, que conformaban una muestra representativa de las administraciones locales de la región, **trabajaron en equipos para definir el proyecto**, partiendo de sus propias necesidades. Una vez definido qué era necesario, se buscó la solución más apropiada.

- **2008** A principios de **2008** se sacó a **concurso público** la contratación de una herramienta para la gestión municipal. La solución elegida servía como punto de partida para desarrollar una herramienta de este tipo. Así se podía lograr resultados en un periodo de tiempo más corto que si se hubiera empezado de cero, lo cual resultaba clave tratándose de una modernización tecnológica. De esta manera se ahorra tiempo y esfuerzo para desplegar el sistema BiscayTIK.

BiscayTIK comenzó su **andadura a finales de 2008**. Los 6 ayuntamientos que habían trabajado en la definición de la solución fueron los primeros en implantar el GAM, Gestor Administrativo Municipal, una solución informática con todos los módulos integrados, que facilita el trabajo y prepara el sistema para dar el siguiente paso: la administración electrónica. Suyos fueron también los primeros portales web con tramitación telemática, que empezaron con los 17 trámites municipales más solicitados.

- **2009** Este año, una vez testados el GAM y los portales web en los ayuntamientos piloto, **se abrió el proyecto a todos los ayuntamientos de Bizkaia** interesados en adherirse al proyecto BiscayTIK.

- **2010-13** Desde entonces, más de 100 administraciones locales (entre ayuntamientos y mancomunidades de ayuntamientos) se han ido uniendo al proyecto, hasta alcanzar **el 92% de las administraciones locales de la provincia**.

**Actualmente** BiscayTIK trabaja en la implementación del GAM en los últimos ayuntamientos adheridos, en el lanzamiento de nuevos portales web con su correspondiente tramitación telemática y en ir ampliando los trámites disponibles de los portales web que ya están en funcionamiento: de los 17 trámites iniciales hasta más de 100, con el objetivo de cubrir la casi totalidad de los trámites municipales.



- **2014** A finales de 2014 son 111 las administraciones adheridas, de 120 en total. 101 ayuntamientos tienen su portal web personalizado y, de ellos, 98 ofrecen tramitación telemática. La herramienta municipal GAM está siendo utilizada por **más de 2.000 trabajadores** en las administraciones adheridas. Con el GAM **ya se han emitido casi 900.000 certificados** y se han realizado casi **10.000 trámites electrónicos a través del servicio de tramitación telemática** de los portales web de los ayuntamientos.
- **Futuro** La siguiente fase, que ya está en marcha en varios ayuntamientos, es continuar el **proceso para cubrir vía online la lista completa de trámites municipales**.

Con esta modernización todas las administraciones locales de Bizkaia adheridas disfrutan de herramientas tecnológicas avanzadas, sentando las bases óptimas para el futuro. **Actualmente ya se están desarrollando plataformas de open government, transparencia y participación ciudadana, siempre en el ámbito de las administraciones locales y con el mismo espíritu integrador y de máximo aprovechamiento de los recursos por un mejor servicio a la ciudadanía.**

