

# Premios Administración Pública

## AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

Nombre **Carol Zabaco Pérez**  
Mail **czabaco@barakaldo.eus**  
Teléfono **657 933 033**

### Nombre del proyecto: **TRAMITACIÓN UNIVERSAL**

#### Breve descripción del proyecto

Canal de tramitación universal que evita la complejidad inherente de la tramitación electrónica desde las sedes mediante el uso de una máquina que denominamos "Oficina electrónica" pensada para facilitar la tramitación electrónica a todas las personas sin excepción y que incluye los criterios de comunicación accesible que garantizan la comprensión de la información y la facilidad en su uso.

#### ¿Es posible su transferencia de tecnología?

El proyecto cubre una necesidad generalizada para todas las administraciones públicas y permite adaptarse a la tecnología utilizada por cada administración pública



#### Contenido

1.	RETO.....	1
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3.	ACCESIBILIDAD .....	6
4.	BENEFICIOS.....	8
5.	SMART CITY.....	9
6.	PLAN NACIONAL DE COMPETENCIAS DIGITALES.....	9
7.	AGENDA URBANA Y AGENDA 2030 .....	10

## 1. RETO

En todos los proyectos innovadores de transformación digital se deben incluir acciones orientadas al acompañamiento de la ciudadanía no digitalizada en los procesos de transformación digital.

### **LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS**

El reto de este proyecto consiste en reducir la brecha digital facilitando la relación de la ciudadanía con la Administración a través de un **canal de tramitación universal** que pueda ser utilizado por toda la ciudadanía sin excepciones.

Una digitalización profunda de las administraciones públicas no puede ser entendida meramente como un proceso interno, ya que la vocación y sentido de la Administración como instancia prestadora de servicios a la ciudadanía exige acompasar su ritmo y avanzar en paralelo a los recursos y competencias digitales de la ciudadanía, así como al uso que de tales medios se haga (que dependerá, entre otras cosas, de la accesibilidad de tales recursos electrónicos). Así, una de las claves de la digitalización en el sector público radica en articular bien sistemas de transición adecuados que no dejen a parte de la población atrás, un modelo de transición en el que inevitablemente la Administración acompañe a la ciudadanía en ese proceso, mostrándose cercana, amable, empática y colaboradora y evitando respuestas automatizadas o, aún peor, no respondiendo.

**Vitoria-Gasteiz 10/09/2021 Autoría : Ararteko** “Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”

Para hacer frente a este reto es necesario aplicar los criterios accesibilidad. No es sólo una cuestión de derechos, presente en nuestro ordenamiento jurídico (Real Decreto Legislativo 1/2013, Real Decreto Legislativo 1/2013, Orden TMA/851/2021, etc.), también mejora la calidad de los servicios ofrecidos por la administración pública y por lo tanto la inversión en accesibilidad percibida como demanda por una parte de la sociedad, y no como un colectivo específico, ayuda a la gestión de la red de relaciones con los distintos agentes sociales, mejorará la imagen, las relaciones con el entorno y la satisfacción de los habitantes.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proceso de tramitación universal se configura alineando los medios físicos de la oficina electrónica con la información que se obtiene de los **servicios web de la sede electrónica**.

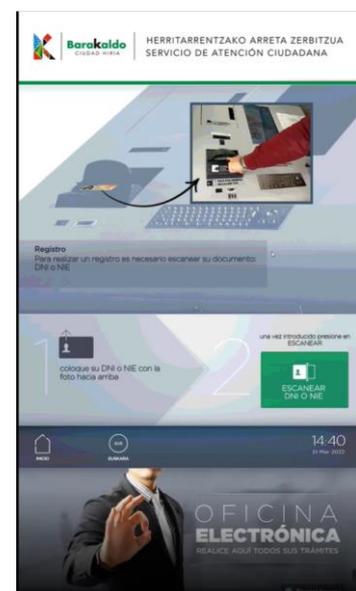
La oficina electrónica dispone de los siguientes elementos de hardware:

1. Escanner de documentos de identificación con comprobación de autenticidad de DNIs y NIEs.
2. Escanner de documentos A4.
3. Lector USB
4. Impresora de documentos y recibos municipales
5. Lector de código de barras+QR
6. Lector de Certificado electrónico y de tarjetas bancarias (chip y proximidad)
7. Pantalla táctil TFT de 17" con protector anti-vandálico
8. Dispositivo para firma tipo tablet con firma biometrica.

El proceso se de tramitación universal en la oficina electrónica se configura en los siguientes 8 pasos:

### PASO 1 IDENTIFICACIÓN DEL INTERESADO/A

El interesado se identifica utilizando su DNI ó NIE físico, de esta manera **se reduce la brecha digital** ya que no es necesario utilizar un certificado electrónico



# Premios Administración Pública

Barakaldo CIDAD HIRIA | HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA | SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

**DATOS DEL INTERESADO**

Identificador: 227422447

Nombre y apellidos: ASERKADONOLUZ RODRIGUEZ

Domicilio de notificación: - Seleccionar domicilio notificación -

Teléfono: [ ]

Teléfono móvil: [ ]

Email: [ ]

Asunto: [ ] 🔍

Descripción: [ ]

[X] CANCELAR [✓] CONFIRMAR

14:40 30/01/2022

## PASO 2

### DATOS DEL INTERESADO

Utilizando el teclado, el ciudadano rellena la información de contacto.

Al pulsar en la lupa accede a la lista de trámites que están publicados en la **sede electrónica**.

## PASO 3

### BUSCADOR DE TRÁMITES DE LA SEDE

Al igual que en la **sede electrónica**, el interesado/a localiza el trámite que quiere realizar y lo selecciona

Barakaldo CIDAD HIRIA | HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA | SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

**Buscador de trámites**

Buscar: [ ]

- Registro Electrónico
- Trámites de Registro Municipal de asociaciones
- LUDAKA - Registro de Asociaciones
- Ayudas para iniciar rituales en escuelas a lo largo del año 2022
- Subvención para el desarrollo de actividades extracurriculares, complementarias y compensatorias
- Subvención para financiar actividades en materia de Igualdad de Oportunidades
- Voluntariado de emprendimiento individual
- Voluntariado de voluntariado patrimonial histórico
- Voluntariado de emprendimiento familiar o colectivo

[X] CANCELAR

14:41 30/01/2022

# Premios Administración Pública

**Barakaldo** CIUDAD-HIRIA | HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA  
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

**DATOS DEL INTERESADO** | DOCUMENTACIÓN A CUMPLIMENTAR | DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

Identificador: 22782841  
Nombre y apellidos: ASES FUONDEZ FUONDEZ  
Dirección de notificación: CALLE ALBERDI, 4, 04 80 - 48903 - BARAKALDO - BIZKAIA / VIZCAYA  
Teléfono: 48444444  
Teléfono móvil:  
Email:  
Asunto:    
Descripción:

**¿QUÉ ES Y PARA QUÉ?**

- Cuando un **persona mayor de edad o menor emancipado** que reside habitualmente en el municipio de Barakaldo, o bien las personas físicas autorizadas, depositan su solicitud.
- En el caso de **menores de edad** el padre o madre.
- En el caso de los **menores de edad que padecen discapacidad** la solicitud la persona designada como tutora en la sentencia judicial.

**¿DÓNDE LO PUEDO SOLICITAR?**

**PERSONAS FÍSICAS:**  
El Padrón municipal es un registro administrativo donde constan los **vecinos de un municipio** y afecta únicamente a quienes residen en el municipio habitual y efectiva en municipio, independientemente de la edad, sexo o de la naturaleza de sus condiciones urbanísticas. Para registrar o actualizar los datos de los vecinos que afectan al padrón.

**ALTERNAS PERSONAS FÍSICAS:**  
Dado de alta en el padrón de habitantes de Barakaldo y **adapte la categoría de vecino** (de alta, baja, procedente de otro municipio) PROCEDE A REGISTRARSE EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE BARAKALDO. **Toda persona que resida habitualmente en Barakaldo está...**

14:51 31/03/2022

## PASO 4

### INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE

Al igual que en la **sede electrónica**, una vez identificado el trámite, se informa al

interesado/a sobre :

¿Qué es y para qué?

¿Quién lo puede solicitar?

## PASO 5

### MODELOS DE DOCUMENTACIÓN

Se muestran los modelos de documentación asociados al trámite seleccionado.

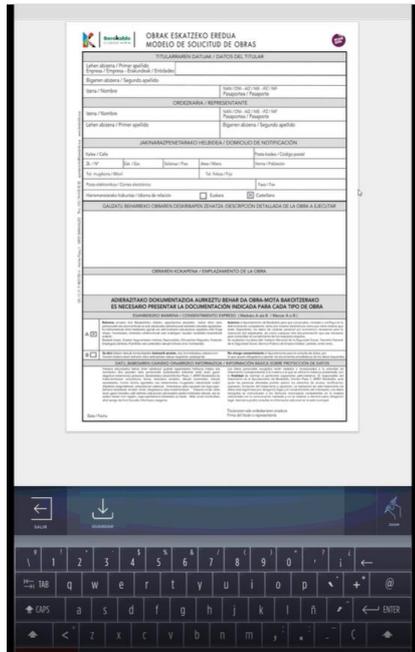
**Barakaldo** CIUDAD-HIRIA | HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA  
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

**DATOS DEL INTERESADO** | **DOCUMENTACIÓN A CUMPLIMENTAR** | DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

**Modelos de documentación**  
LOS MOSTRADOS CON ASTERISCO (\*) SON DE OBLIGADA PRESENTACIÓN

	Autorización a menor para residir en otro municipio o domicilio	<input type="button" value="RELLENAR"/>
	Autorización de propietario/a vivienda arrendada para empadronar a terceras personas	<input type="button" value="RELLENAR"/>
	Autorización del propietario/a o arrendatario/a para ocupar la vivienda	<input type="button" value="RELLENAR"/>
	Declaración responsable menores CON resolución judicial sobre guarda y custodia	<input type="button" value="RELLENAR"/>
	Declaración responsable de menores SIN resolución judicial sobre guarda y custodia	<input type="button" value="RELLENAR"/>
	Representación voluntaria para realización de actos y gestiones en el Ayuntamiento de Barakaldo	<input type="button" value="RELLENAR"/>

14:51 31/03/2022



## PASO 6

### CUMPLIMENTAR LOS MODELOS

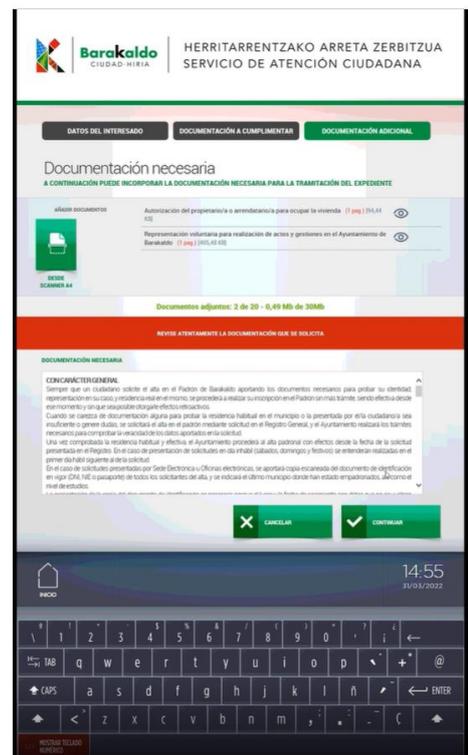
Con el teclado de la máquina el interesado/a cumplimenta los modelos de documentación que el sistema adjunta automáticamente al registro de entrada, de esta manera **se reduce la brecha digital** ya que no es necesario tener conocimientos sobre ofimática.

## PASO 7

### DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA

Al igual que en el trámite de la **sede electrónica**, se muestra la lista de documentos que no están disponibles por interoperabilidad y que por lo tanto el interesado/a debe aportar.

El sistema va guiando a la persona en el proceso de digitalización de documentación en papel utilizando el escáner de la máquina, de esta manera **se reduce la brecha digital** ya que no es necesario disponer de los medios necesarios para realizar la digitalización.





## PASO 8

### FIRMA BIOMÉTRICA

Una vez rellenados los modelos de solicitud del trámite seleccionado y digitalizada la documentación se inicia el proceso de firma biométrica, de esta manera **se reduce la brecha digital** ya que no es necesario utilizar un certificado electrónico

## 3. ACCESIBILIDAD

### FASE DE DISEÑO

Una información es **ACCESIBLE** cuando tiene estas **8** cualidades:

1. PERCEPTIBLE
2. COMPRENSIBLE
3. PERTINENTE
4. MODERADA
5. COHERENTE
6. HOMOGÉNEA
7. MANEJABLE
8. VALIDADA

Para elaborar los textos que se utilizan para el guiado y acompañamiento de la persona en el proceso de tramitación universal, se aplican los criterios anteriormente descritos y que se explican y desarrollan en la Guía municipal de comunicación accesible.

# Premios Administración Pública

También se tienen en cuenta los criterios de accesibilidad cognitiva:

## ¿Qué tiene en cuenta la Accesibilidad Cognitiva?

- La redacción del texto
- Las imágenes de apoyo
- La maquetación y diseño de la información
- El formato y soporte de la publicación

Todas son necesarias

La accesibilidad es la suma de todas

### FASE DE VALIDACIÓN

El sistema estará validado cuando ha sido revisado por el público al que se dirige para verificar su comprensión y fácil uso



Un texto en lectura fácil debe estar revisado por un equipo de profesionales con dificultades de comprensión lectora



Un texto en lenguaje claro debe ser revisado por alguna persona ajenal al tema para confirmar su comprensión

Para realizar el proceso de validación contamos con un equipo profesional de validadores de la sociedad pública municipal USOA.

# Premios Administración Pública



La integración laboral en USOA se caracteriza por ofertar una oportunidad laboral a las personas con discapacidad para poder ejercer su derecho y deber de trabajar y disfrutar así de los beneficios asociados al mismo tal y como recoge el Art. 35 de los Derechos y Deberes Fundamentales de la Constitución Española.

## 4. BENEFICIOS

1. **Ampliar la disponibilidad** del canal, ya que amplía el horario frente al canal presencial.
2. **Reducción de la brecha digital** (y del riesgo de exclusión digital) mediante la **habilitación digital de la ciudadanía y el pequeño comercio en la relación digital** con la Administración Pública.
3. **Mitigación del efecto del relevo generacional en la Administración Pública:** Mejora de la eficiencia de la Administración mediante la reducción de recursos dedicados a la atención personalizada de la ciudadanía.
4. **Mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y el pequeño comercio:** Simplificación y mayor eficiencia de su interrelación con la Administración Pública.
5. **Mejora continua en base a la medición de la evolución de la tramitación digital:** Uso de herramientas que aplican la Inteligencia Artificial a la medición de la experiencia de usuario.

## 5. SMART CITY

El proyecto cubre los **Objetivos de un Proyecto Smart City**:

- Creación de **cuadros de mando (dashboards) de seguimiento de KPIs sobre la evolución de la tramitación digital** por indicadores.
- Recolección de **datos de comportamiento en la relación de la ciudadanía con la Administración** a través de herramientas analíticas y medición de las competencias digitales.
- **Conversión de dichos datos en información** para la toma de decisión acerca de acciones de mejora.

**Mejora continua** en base a la **medición de la evolución de la tramitación digital por indicadores** (por colectivo, canal, trámite y acción) orientados al interés e indicadores orientados a la finalización correcta del trámite.



## 6. PLAN NACIONAL DE COMPETENCIAS DIGITALES

El proyecto cubre los siguientes **Objetivos, Ejes y Líneas de Actuación** del PN de Competencias Digitales:

**Objetivo 1:** Garantizar la Inclusión Digital

**Eje 1:** Competencias Digitales Transversales

**Línea de Actuación:** Capacitación Digital de la Ciudadanía (énfasis en colectivos en riesgo de exclusión digital)



# Premios Administración Pública

## 7. AGENDA URBANA Y AGENDA 2030



### Proyecto Agenda Urbana y Agenda 2030



- 1 Ordenar el territorio y hacer un uso racional del suelo, conservarlo y protegerlo
- 2 Evitar la dispersión urbana y revitalizar la ciudad existente
- 3 Prevenir y reducir los impactos del cambio climático y mejorar la resiliencia
- 4 Hacer una gestión sostenible de los recursos y favorecer la economía circular
- 5 Favorecer la proximidad y la movilidad sostenible
- 6 Fomentar la cohesión social y buscar la equidad
- 7 Impulsar y favorecer la Economía Urbana
- 8 Garantizar el acceso a la Vivienda
- 9 Liderar y fomentar la innovación digital
- 10 Mejorar los instrumentos de intervención y la gobernanza

- 9 Liderar y fomentar la innovación digital**
- Favorecer la sociedad del conocimiento y avanzar hacia el desarrollo de las ciudades inteligentes (Smart Cities)
  - Fomentar la administración electrónica y reducir la brecha digital
- 10 Mejorar los instrumentos de intervención y la gobernanza**
- Lograr un marco normativo y de planeamiento actualizado, flexible y simplificado que mejore, también, la gestión
  - Asegurar la participación ciudadana, la transparencia y favorecer la gobernanza multinivel
  - Impulsar la capacitación local y mejorar la financiación
  - Diseñar y poner en marcha campañas de formación y sensibilización en materia urbana, así como de intercambio y difusión de la información

AGENDA URBANA ESPAÑOLA	ODS ODS 11: METAS
9.1. Favorecer la sociedad del conocimiento y avanzar hacia el desarrollo de las ciudades inteligentes (Smart Cities)	9.5 Investigación científica, capacidad tecnológica
9.2. Fomentar la Administración electrónica y reducir la brecha digital	5.b Uso de tecnología y tic
10.2. Asegurar la participación ciudadana, la transparencia y favorecer la gobernanza multinivel	16.5 Corrupción y soborno 16.6 Instituciones eficaces y transparentes 16.7 Participación ciudadana 16.8 Participación países en desarrollo en OOI 16.10 Acceso a información y libertades fundamentales 17.9 Refuerzo de capacidades 17.14 Coherencia de políticas 17.16 Alianza mundial para el desarrollo sostenible 17.17 Alianzas público-privadas 17.18 Creación de capacidad estadística 17.19 Promover indicadores que vayan más allá del PIB



**El proyecto cubre varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Agendas Urbanas Europea (Urban Agenda for the EU), Española (Agenda 2030) y de Euskadi (Bultzatu 2050).**