

17 **EUROPAR ASTEA**
SEMANA EUROPEA



KUDEAKETA AURRERATU
BATERANTZ

HACIA UNA GESTIÓN
AVANZADA

Bikaintasuna-Excelencia

Kalitatea
Calidad

Berrikuntza
Innovación

Lehiakortasuna
Competitividad



urriak 26-azaroak 11. 2011 
26 octubre-11 noviembre. 2011

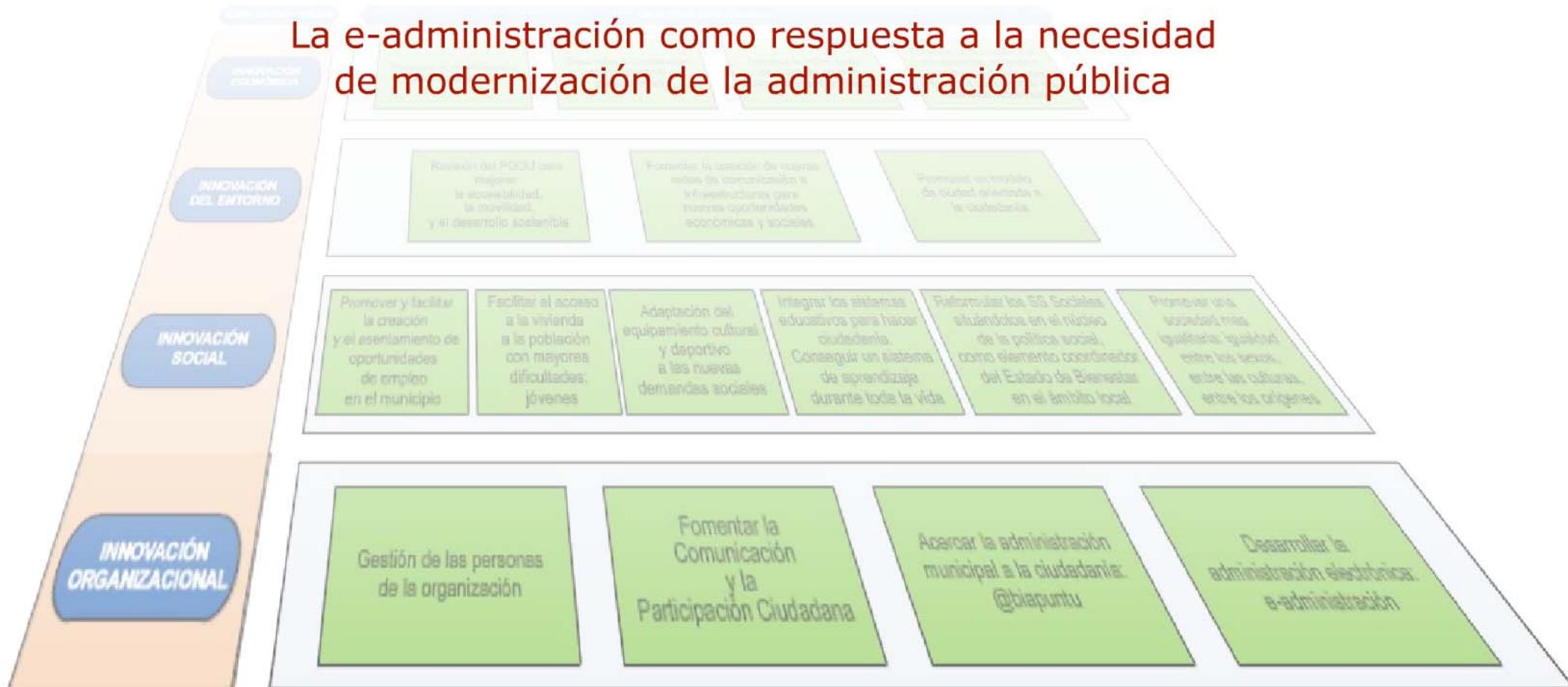
"Hacia una gestión que responde a los retos de futuro"

abierto

24 horas al día
365 días al año

Del ayuntamiento cola cao[®] al ayuntamiento martini[®] ...

La e-administración como respuesta a la necesidad de modernización de la administración pública





ermua
punto de innovación



00:09

¿Cola cao© o martini©?

Orientación a la ciudadanía

Equipos de personas e innovación

Hacia una administración electrónica

Conclusiones

INNOVACIÓN
ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas
de la organización

Fomentar la
Comunicación
y la
Participación Ciudadana

Acercar la administración
municipal a la ciudadanía:
@biapuntu

Desarrollar la
administración electrónica
e-innovación

4



ermua

punto de innovación

¿Cola cao[©] o martini[©]?



00:11



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

5



ermua
punto de innovación

¿Cola cao[©] o martini[©]?



00:15



INNOVACIÓN
ORGANIZACIONAL

SALIR

Gestión de las personas
de la organización

Fomentar la
Comunicación
y la
Participación Ciudadana

Acercar la administración
municipal a la ciudadanía:
@biapuntu

Desarrollar la
administración electrónica
e-iniciación

5



ermua

punto de innovación

¿Cola cao[©] o martini[©]?



00:19



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

5



ermua
punto de innovación

Orientación a la ciudadanía

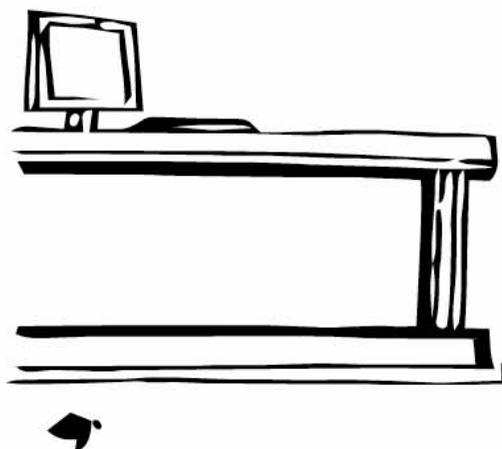


00:24

INFORMACIÓN

NO SE MOLESTE; YA VOY YO SOLO
AL REGISTRO GENERAL

NO ES MOLESTIA CABALLERO;
ESTAMOS AQUÍ PARA
SERVIRLE



INNOVACIÓN
ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas
de la organización

Fomentar la
Comunicación
y la
Participación Ciudadana

Acercar la administración
municipal a la ciudadanía:
@biapuntu

Desarrollar la
administración
electrónica

6

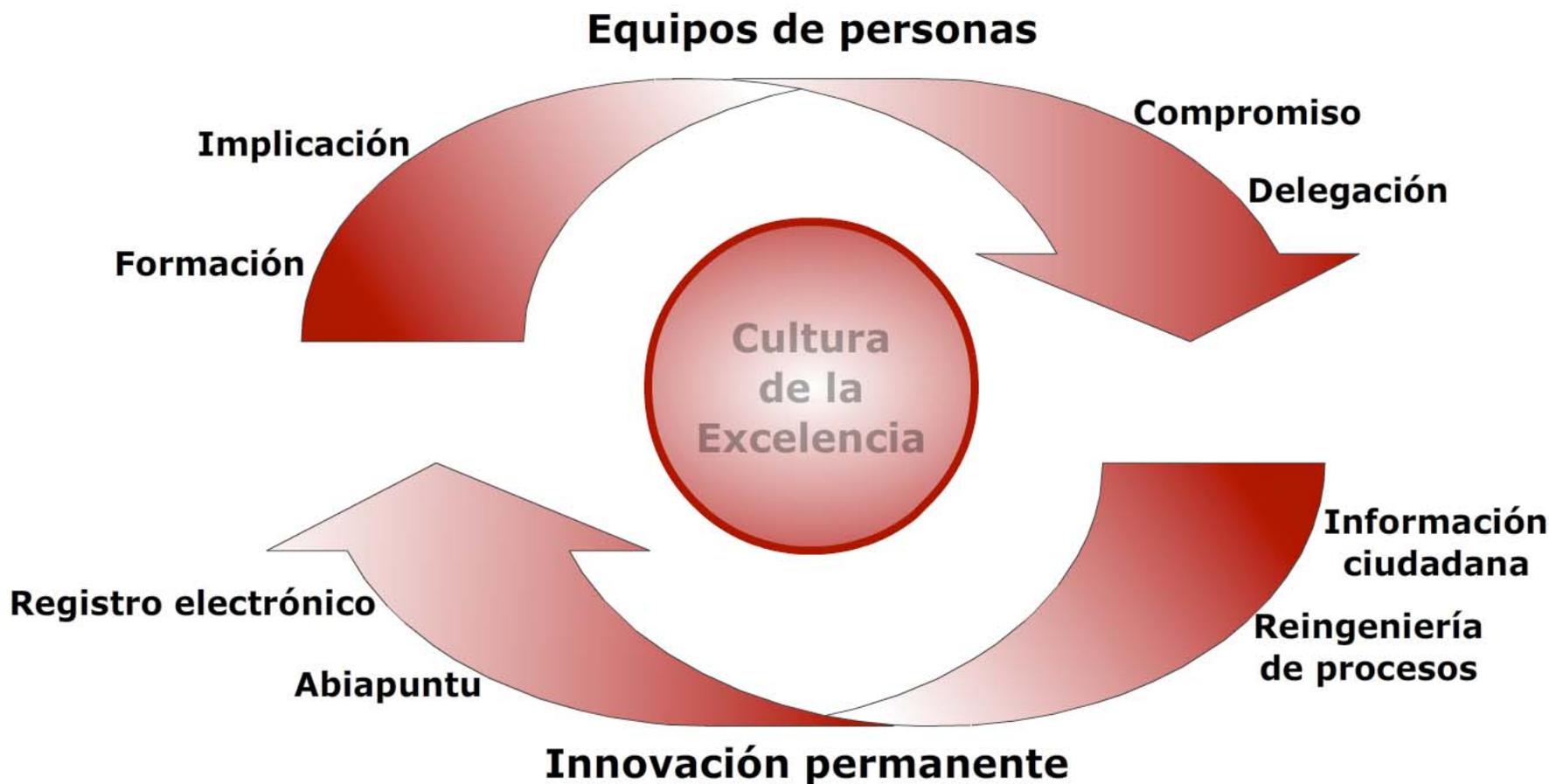


ermua
punto de innovación

Equipos de personas e innovación



00:26



Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica



00:28



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica



00:29



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

CPD: Centro de Proceso de Datos



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

9



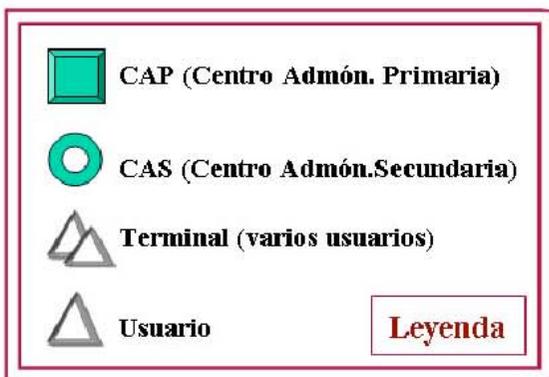
ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

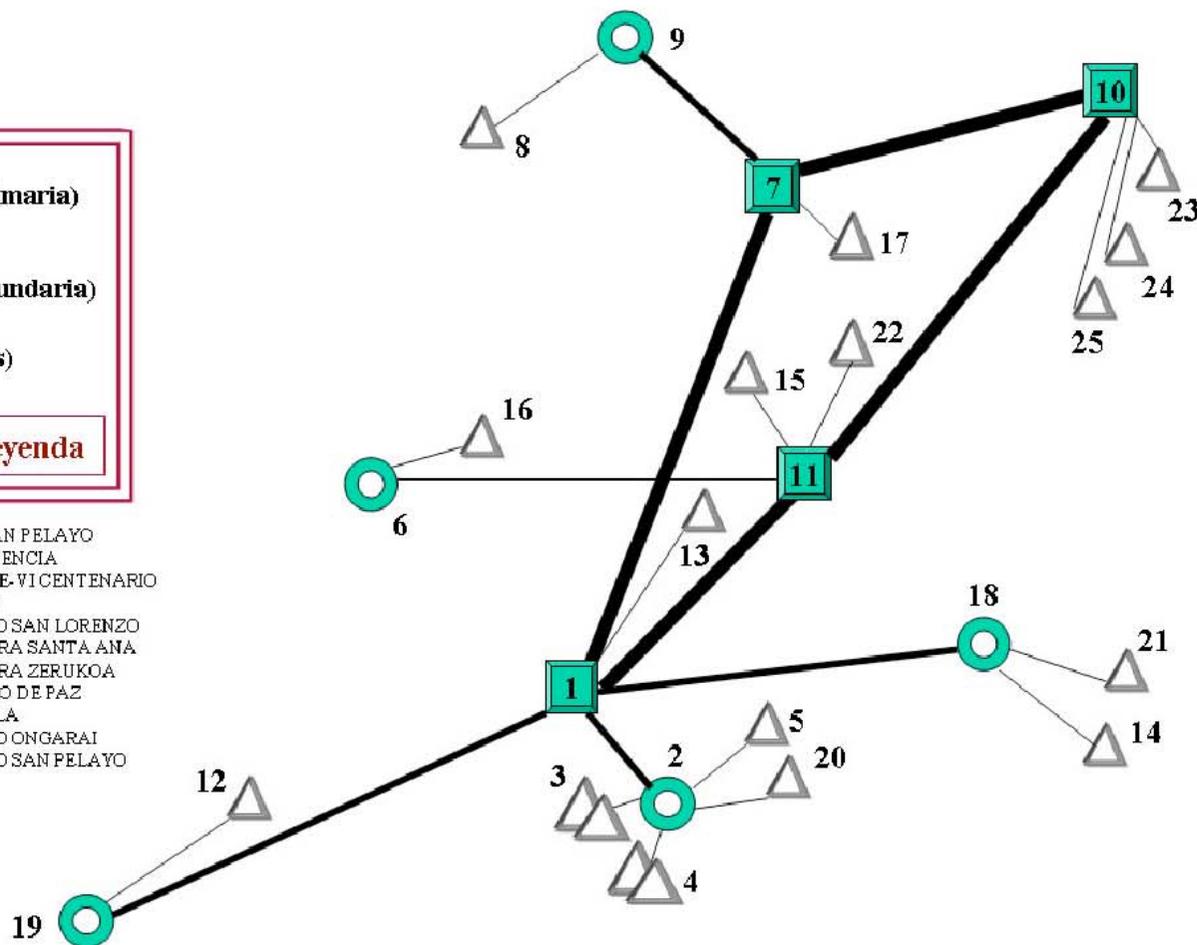
Conexión de edificios con fibra óptica



00:34



- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1 AYUNTAMIENTO | 17 MUPI-SAN PELAYO |
| 2 PALACIO LOBIANO | 18 CONFLUENCIA |
| 3 BIBLIOTECA | ZUBIAURRE-VICENTENARIO |
| 4 ESCUELA DE MÚSICA | (Intemperie) |
| 5 ESKOLABARRI | 19 COLEGIO SAN LORENZO |
| 6 TORRETA | 20 ESCALERA SANTA ANA |
| 7 POLIDEPORTIVO M.A. BLANCO | 21 ESCALERA ZERUKOA |
| (MD) | 22 JUZGADO DE PAZ |
| 8 ZEARRREKOBUELTA | 23 IKASTOLA |
| 9 IZARRA | 24 COLEGIO ONGARAI |
| 10 COMPLEJO BETIONDO | 25 COLEGIO SAN PELAYO |
| 11 MERCADO MUNICIPAL (OMIC) | |
| 12 MUPI-ERROTABARRI | |
| 13 MUPI-PZA. CARDENAL ORBE | |
| 14 MUPI-MERCADILLO | |
| 15 MUPI-EROSKI | |
| 16 MUPI-KISKA | |



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

10



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

www.ermua.es



00:36

The screenshot shows the website interface for Ermua. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Mapa web', 'Contacto', 'RSS', and 'Texto a voz'. Below that is a search bar. The main content area is divided into several columns. The central column is titled 'Solo electrónica' and features the 'abi@' logo, which is circled in red. To the left, there are sections for 'Accesos rápidos' and 'Canal noticias'. To the right, there are sections for 'Participación ciudadana' and 'Cursos de servicios'. At the bottom, there's a footer with various service icons and contact information.

This block contains several logos and certificates. At the top left is the AENOR 'Producto Certificado' logo. To its right is the 't.a.w.' logo, labeled 'Finalista 2009'. Below these are two award logos: 'FINALISTA 2007' and 'Finalista 2009'. In the center is the 'SSL EV' logo with the text 'tiempo verificado'. Below that is the 'CONSTANCIA DE LA PUBLICACIÓN' logo. At the bottom, there are two smaller logos, one of which appears to be a mobile application interface.

A graphic with a blue background and orange border. It contains the text 'INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL' in white and 'SALIR' in white on a red background.

A green graphic with a white border. It contains the text 'Gestión de las personas de la organización' in white.

A green graphic with a white border. It contains the text 'Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana' in white.

A green graphic with a white border. It contains the text 'Acercar la administración municipal a la ciudadanía @biapuntu' in white.

A green graphic with a white border. It contains the text 'Desarrollar la administración electrónica' in white. A large purple circle with the number '11' is overlaid on the bottom right.



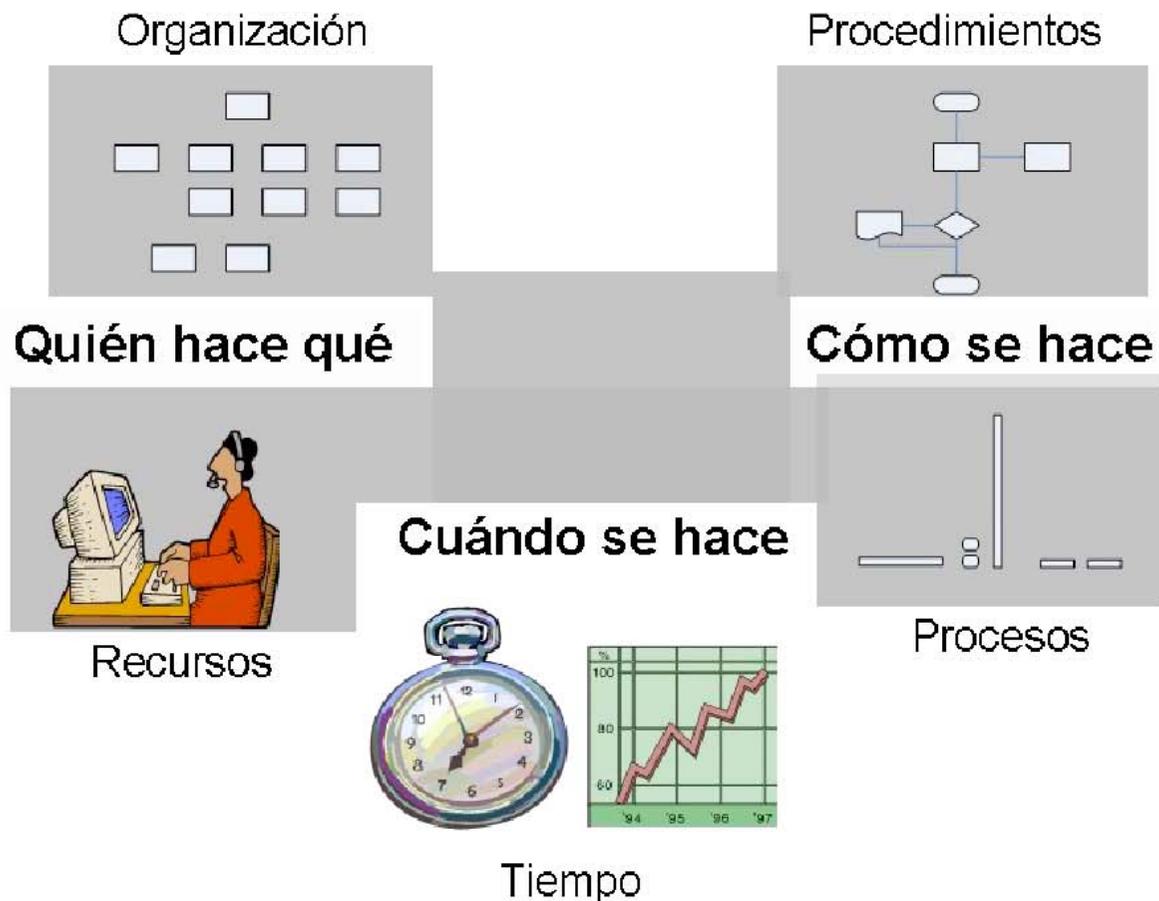
ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Normalización de procedimientos



00:39



Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



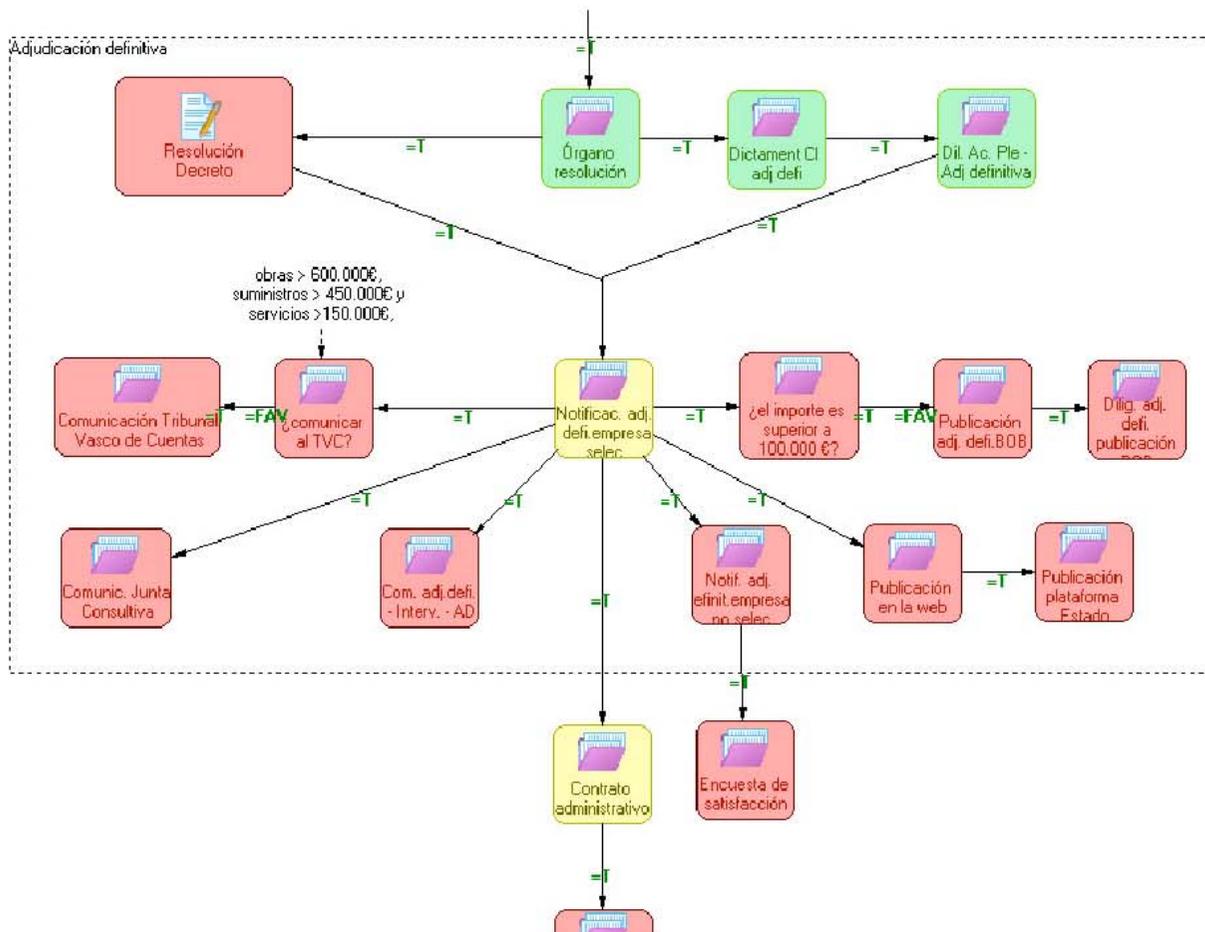
ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Normalización de procedimientos



00:40



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Normalización de procedimientos



00:43

Licencias de obras

| Descripción | | | Nivel modernización |
|---|-------------|------------|---------------------|
| Acondicionamiento o rehabilitación de locales | Información | e-tramitar | |
| Acondicionamiento o rehabilitación de viviendas | Información | e-tramitar | |
| Ampliación de edificios | Información | e-tramitar | |
| Cambio de uso | Información | e-tramitar | |
| Cambio de ventanas o persianas | Información | e-tramitar | |
| Cerramiento o vallado de obras o solares | Información | e-tramitar | |
| Cierre de balcones o terrazas | Información | e-tramitar | |
| Colocación de carteles en terreno privado | Información | e-tramitar | |
| Colocación de contenedores de obra | Información | | |
| Conducciones, conexiones o acometidas | Información | e-tramitar | |

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Normalización de procedimientos



00:45

Abiapuntu > Trámites municipales > Hoja de información ciudadana

Trámites municipales

Tablón de anuncios

Perfil de contratante

Consulta de expedientes

Consulta de solicitudes

Buzón de notificaciones

Niveles de modernización

Certificado digital

Preguntas más frecuentes

Validación de documentos digitales

Volante de Padrón-Residencia (Individual)

Versión para imprimir

Información general

Legislación

Documentación

Observaciones

Cumplimiento LOPD

Recursos



Objeto:

Acreditar la residencia (volante individual) o convivencia (volante familiar) de las personas empadronadas en el municipio de Ermua, cuando la misma se refiera a la fecha actual o al Padrón en vigor

Personas destinatarias:

Todas aquellas personas empadronadas en Ermua que necesiten acreditar la residencia efectiva en el municipio (volante individual) o la convivencia de varias personas en el mismo domicilio (volante familiar)

Requisitos:

Estar empadronado/a en Ermua

Órgano responsable de la resolución:

Abiapuntu

Unidad tramitadora:

Abiapuntu

Forma de iniciación:

A solicitud de la persona interesada

Plazo de solicitud:

Abierto todo el año

Plazo de tramitación:

Inmediato

Efectos del silencio administrativo:

Desestimada

Tasas/pagos:

Servicio gratuito

Canales de tramitación:

Por Internet

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

15



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Certificados digitales: ONA y certificado corporativo reconocido público



02:22



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



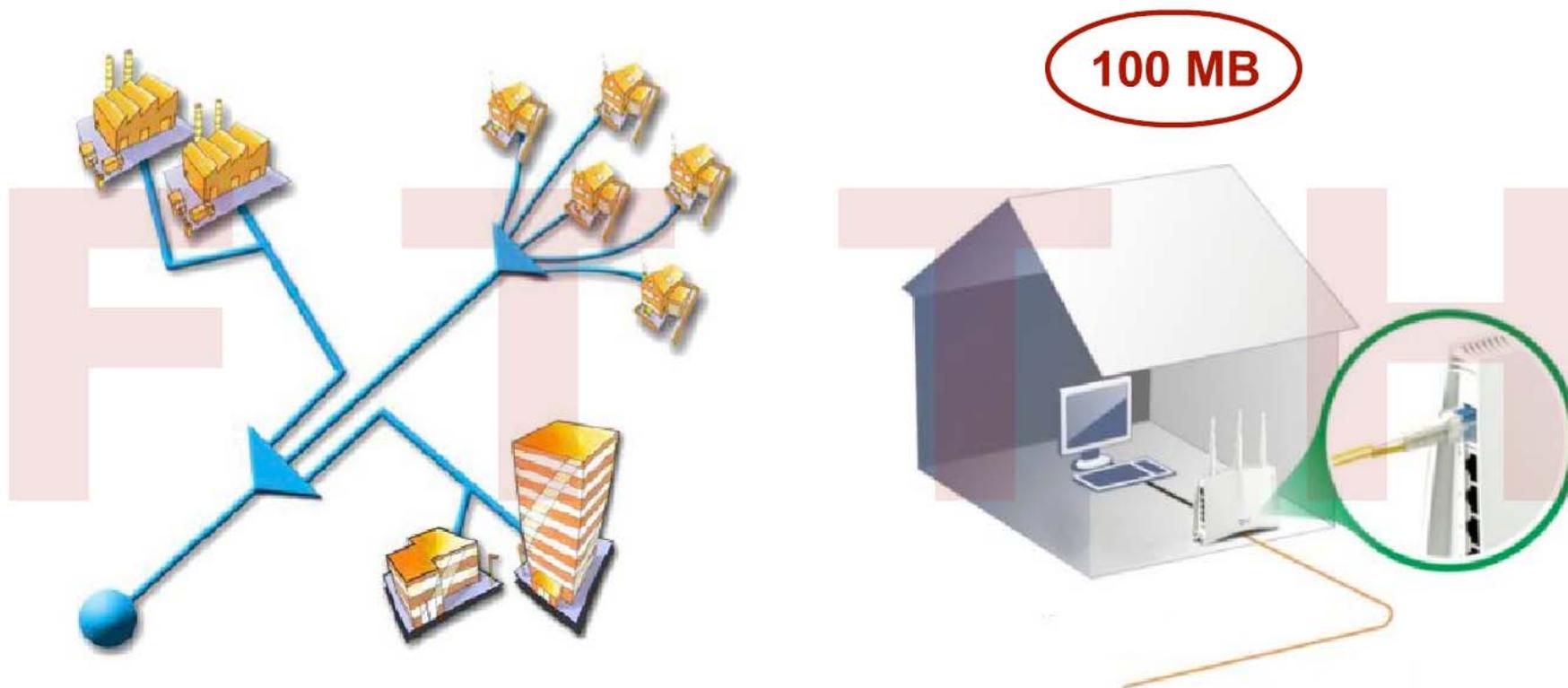
ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancho



04/07



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Conclusiones



Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

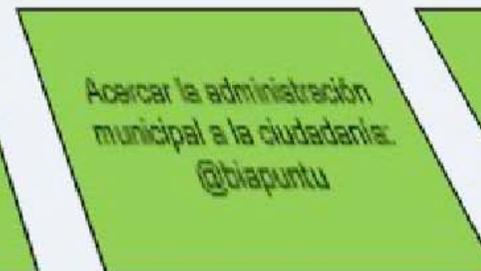
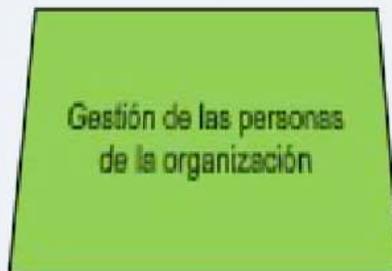
Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Conclusiones

- El conocimiento aumenta y se extiende
- Racionalización y estandarización de la gestión
- Aumento de la eficiencia y eficacia de la gestión
- Generación de confianza del personal
- Aumenta la capacidad del trabajo en equipo
- La organización madura





ermua

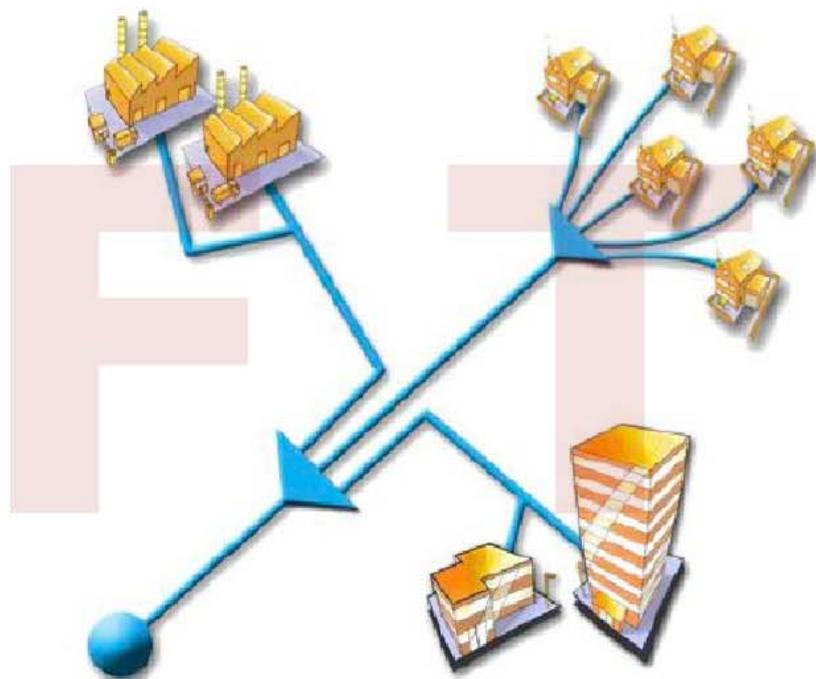
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

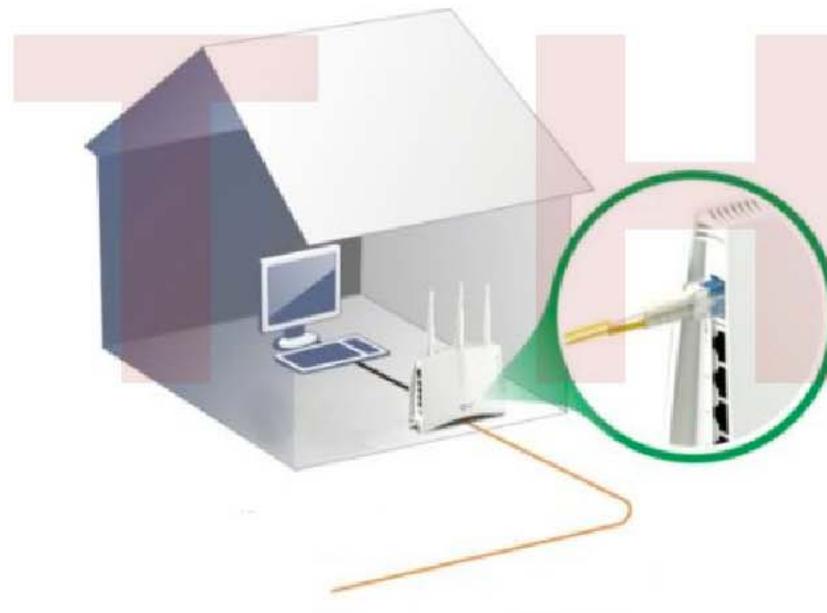
Red municipal de fibra ultraancha



04:15



100 MB



Ermua, una villa con in-genio

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancha



04:20



¿Te imaginas una ciudad en la que cada compañía aérea tuviera su propio aeropuerto? ?



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancha



¿Te imaginas una ciudad en la que cada compañía de autobus tuviera su propia estación?

CONTINENTAL-AUTO



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía.
@biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua
punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancha



04:30

¿ Te imaginas una ciudad en la que cada compañía de telefonía llega con su propio cable hasta cada uno de sus usuarios/as ?



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua

punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancha



04 31

Para aumentar la eficacia y la eficiencia y la sostenibilidad de los servicios:

La administración **construye un aeropuerto** y ofrece servicios en él.

Las empresas privadas utilizan la infraestructura y operan en igualdad de condiciones.

La administración **construye un terminal de autobuses** y ofrece servicios en ella.

Las empresas privadas utilizan la infraestructura y operan en igualdad de condiciones.

La administración **construye un red de comunicaciones de banda ultraancha** y ofrece servicios en ella.

Las empresas privadas utilizan la infraestructura y operan en igualdad de condiciones.

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica

24



ermua

punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancha



04:40

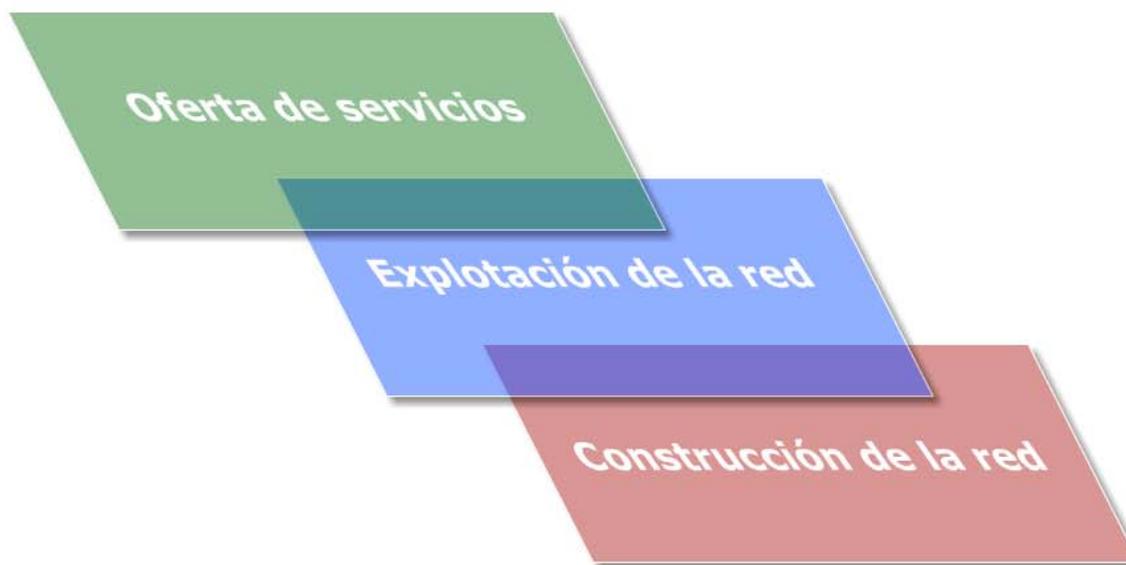
No, ezta pentsatu ere



Esto significa que ahora también seremos una operadora de telefonía



Desarrollaremos una **red de fibra óptica de banda ultraancha**



INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua

punto de innovación

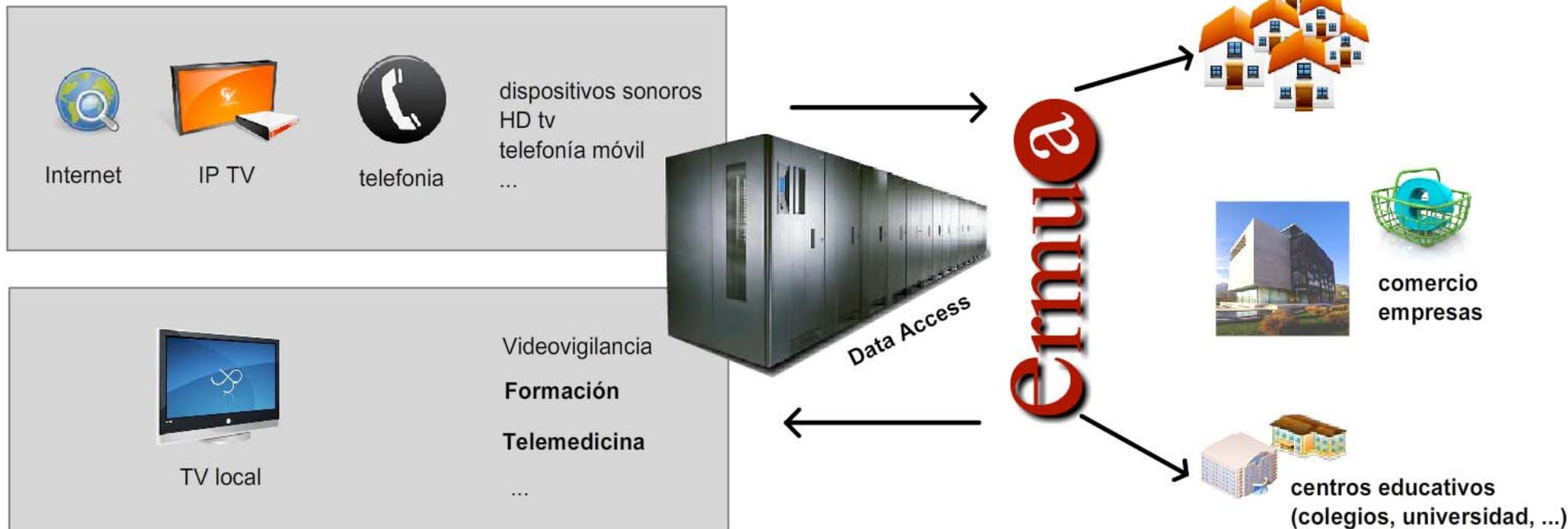
Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancha



04:43

Tecnología de red GPON



Gestión de las personas de la organización

Fomentar la Comunicación y la Participación Ciudadana

Acercar la administración municipal a la ciudadanía: @biapuntu

Desarrollar la administración electrónica



ermua

punto de innovación

Hacia una administración electrónica

Red municipal de fibra ultraancha



Tecnología de red GPON

La red propuesta consta de una red troncal (fase I) que divide Ermua en 11 sectores; cada uno de ellos con un nodo con capacidad para 1000 conexiones.

A 8 de estos nodos llegan 96 fibras y a los 3 restantes, que conectarán con los polígonos industriales, 192. Desde cada uno de estos nodos se alcanzarán todos los portales (fase II) y desde ahí se conectarán todas las viviendas mediante ONTs (fase III).

El proyecto publicado en www.ermua.es contiene todos los requerimientos para que la red sea estándar en todos sus componentes y utilice tecnologías escalables y fácilmente utilizables por cualquier operadora.

INNOVACIÓN
ORGANIZACIONAL
SALIR

Gestión de las personas
de la organización

Fomentar la
Comunicación
y la
Participación Ciudadana

Acercar la administración
municipal a la ciudadanía:
@biapuntu

Desarrollar la
administración electrónica:
@biapuntu

27



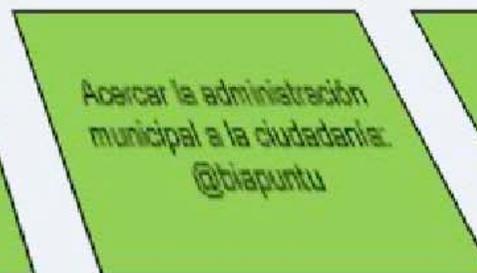
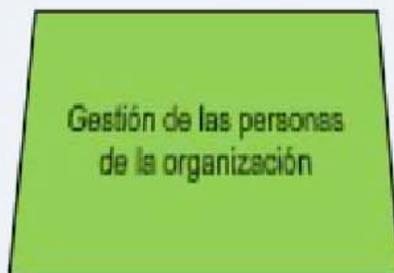
ermua
punto de innovación

Conclusiones



Queremos un Ermua:

- **Con infraestructuras adecuadas para mejorar los servicios a la ciudadanía y hacerlos sostenibles.**
- **Donde se elimine la fractura digital creando infraestructuras al alcance de todas las personas.**
- **Que desarrolle actividades económicas basadas en las NGAs.**
- **En el que la sociedad del conocimiento impregne todos los estratos de la vida municipal.**





ermua
punto de innovación



Muchas gracias

Eskerrik asko

www.ermua.es

**INNOVACIÓN
ORGANIZACIONAL**
SALIR

Gestión de las personas
de la organización

Fomentar la
Comunicación
y la
Participación Ciudadana

Acercar la administración
municipal a la ciudadanía:
@biapuntu

Desarrollar la
administración electrónica:
e-administración

29