



ZERPA2013 DIRECTORIO DE SERVICIOS PÚBLICOS AVANZADOS

1. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

Se ofrece con varios formatos:

Microsoft ACCESS 2003/2010 (.mdb/.accdb)

Hoja de Cálculo OpenDocument (.ods)

En el primer caso (Microsoft ACCESS) precisa de una licencia del citado software. Para poder leer las hojas de cálculo OpenDocument, puede descargarse de forma gratuita el paquete OpenOffice; también puede abrirlas con Excel 2007 y versiones posteriores.

2. DESCRIPCIÓN

2.1 ZERPA2013 (Servicios Públicos Avanzados) se constituye como un repositorio que archiva, clasifica y actualiza periódicamente el conjunto de servicios, procedimientos y trámites ofertados por los portales de los distintos entes de las administraciones y sector público de la C. A. de Euskadi.

2.2 ÁMBITO DEL DIRECTORIO Y COBERTURA. Como marco de investigación y recogida se ha utilizado el Directorio de Administraciones Públicas provisional de 2010 de Eustat, que contiene **1.164 entidades**. No se han incluido los entes públicos de la Administración General del Estado con sede en la C. A. de Euskadi ni los servicios, procedimientos y trámites de los centros escolares públicos no universitarios. De 870 centros en el curso 2013/2014, 141 disponen de sitio web (propio, compartido o incrustado en otro portal)¹, estos últimos están incluidos en ATARIKA2013.

2.3 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. El período de recogida de la información y de referencia de enlaces se indica en cada unidad. Para aproximadamente la mitad de procedimientos y trámites fue del 13 de septiembre de 2010 al 25 de febrero de 2011; un 17 % se actualizó entre el 19 de septiembre y el 16 de noviembre de 2012 y el 30 % restante se actualizó entre 14 de noviembre de 2013 y 25 de marzo de 2014. Servicios y contenidos tienen como referencia temporal el primer período citado. Están previstas actualizaciones parciales todos los años y completas cada cinco.

¹ Ver '[Directorio general de centros docentes no universitarios](#)'. Año académico 2013/2014. Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Gobierno Vasco.

2.4 UNIDADES INCLUIDAS. Se recoge información de **922** portales utilizados por entidades del sector público de la C.A. de Euskadi y **11.220 servicios, procedimientos, trámites y contenidos** ofertados en esos portales independientemente de que estuvieran inactivos o caducados (se adjuntan fechas de inicio y caducidad). Hay que tener en cuenta que una misma entidad puede usar varios portales y varias entidades un portal; se contemplan todas las posibilidades.

2.5 HISTÓRICO DE CAMBIOS. Para todas las unidades incluidas en la actualizaciones de 2012 y 2013, se mantiene vinculada la información que se recogió en años anteriores permitiendo visualizar los cambios producidos en las correspondientes ediciones. A su vez, existe un campo de situación para las unidades revisadas indicando si permanece, se ha dado de baja, son altas o si han sufrido modificaciones.

2.6 VIGENCIA DE URLs. Se han incluido las URL que tenían portales, servicios, procedimientos y trámites en las fechas de captura de la información, por lo que **no se garantiza que en el momento de la consulta sigan vigentes**. Se ha comprobado que tienen un grado de permanencia mayor las propias denominaciones de servicios y procedimientos -que en la mayoría de los casos se recogieron tal cual la ofrecen las entidades censadas-, por lo que devienen en 'elementos de búsqueda' fundamentales.

2.7 ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS. ZERPA2013 se difunde en formato de base de datos (ACCESS), integrando de forma relacional ATARIKA2013, el directorio de portales públicos. Al mantener una perspectiva histórica, los registros aparecen duplicados en las tablas cuando se les ha actualizado en el tiempo, por lo que, con manipulaciones externas a la propia base de datos deben tratarse con los campos de actualización (LIS_AREF y LIS_ACTU) principalmente.

Se han programado formularios de portales y de servicios y procedimientos que permiten ejecutar de forma sencilla selecciones específicas según la principales variables de identificación y clasificación; estas consultas son independientes entre si. En el caso del formulario de procedimientos y servicios se añade en las consultas la posibilidad de visualizar también las bajas.

Se difunden dos bases de datos: una en euskera y otra en castellano.

2.8 ASISTENCIA TÉCNICA. Si precisa de formatos diferentes a los ofertados, ayuda, aclaraciones o desea realizar aportaciones de contenido o metodológicas, puede ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico a través del siguiente correo electrónico:

manu-rodriquez@ej-gv.es

GOBIERNO VASCO
Departamento de Administración Pública y Justicia
Dirección de Servicios
Donostia - San Sebastián, 1 – 01010 VITORIA-GASTEIZ
Tef. 945 01 64 26 – Fax 945 01 90 29

3. NOTAS SOBRE RECOGIDA DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

3.1 No se han incluido los servicios y procedimientos que no aparecen en los portales (back office).

3.2 Se detectaron portales en los que no se han censado servicios ni procedimientos.

3.3 En la inmensa mayoría de los casos se ha respetado las denominaciones de servicios y procedimientos que aparecían en los portales. Cuando no había traducción al castellano o al euskera, se ha realizado y añadido.

3.4 Cuando los servicios o procedimientos se ofertan en bases de datos o catálogos ad-hoc, se ha incluido la URL de acceso al catálogo. Varios servicios o procedimientos pueden disponer también de la misma URL por encontrarse en la misma página web.

3.5 No se han censado como propios de una entidad los enlaces a servicios o procedimientos de otra y se ha tratado de no recoger dos veces el mismo caso cuando se oferta en varios portales de la misma entidad.

3.6 No se han censado servicios, procedimientos o trámites idénticos salvo por el período de aplicación; en todos los casos se recoge sólo el del período más reciente.

3.7 Se han censado servicios y procedimientos no vigentes en el momento de recogida; a efectos de control y clasificación, se añaden fechas de caducidad en la base de datos.

3.8 La clasificación de servicios y procedimientos se ha realizado en base a las definiciones del glosario de términos de la administración electrónica citado en el apartado 6, de la información visualizada y de las propias clasificaciones de los portales.

4. CONTENIDO DE ZERPA2013

4.1 Variables de identificación, clasificación y actualización

Las bases de datos contienen dos tablas con unidades diferenciadas: directorio de portales públicos utilizados por las entidades públicas y directorio de servicios y procedimientos, cada una con sus identificaciones y variables de clasificación, pero con campos clave para relacionarlas.

4.1.1 Variables de identificación

A parte de campos clave relativos al número de entidad, número de web y de procedimiento o servicio, se incluye la denominación en euskera y en castellano, la URL, y en algunos casos una breve descripción.

4.1.2 Variables de clasificación

Se añaden, cuando se precisaban en los portales, el tipo de destinatario y el ámbito temporal y geográfico de aplicación del servicio o procedimiento. La clase y el tipo de unidad y el área funcional se configuran como las variables centrales de clasificación. También se añade un campo que indica si el acceso al procedimiento o servicio presenta algún control previo (necesidad de firma electrónica, claves de acceso, tarjetas de las propias instituciones, etc.).

4.1.3 Variables de actualización

Los campos que recogen la trazabilidad y actualización de las unidades ofertadas en ZERPA2013 son cinco: fecha de encuestación o recogida, año de referencia, si se actualiza o no (marcador), tipo de movimiento que le afecta (o si simplemente permanece) y, en el caso de que sufra alguna variación, suceso que la origina.

4.2 Vinculación del directorio de portales públicos con el de servicios y procedimientos

Con los campos de identificación CAT_NUMENT / LIS_NUMENT Y CAT_NUMWEB / LIS_NUMWEB se pueden vincular ambos ficheros o tablas. En las bases de datos ACCESS aparecen ya vinculados.

5. GLOSARIO DE CARACTERÍSTICAS. DESCRIPCIÓN DE FICHEROS

5.1 ZERPA2012: Descripción de tablas y etiquetas

5.1.1 Variables de identificación

1. LIS_NUMENT	Número de ente público (Vinculación con ATARIKA2013)
2. LIS_NUMWEB	Número de orden de web (Vinculación con ATARIKA2013)
7. LIS_CLAVEPRO	Clave de procedimiento, trámite o servicio (Clave principal)
8. LIS_NUMPRO	Número de orden del procedimiento, trámite o servicio
9. LIS_DENO_C	Denominación del procedimiento, trámite o servicio en castellano
10. LIS_DENO_E	Denominación del procedimiento, trámite o servicio en euskera
11. LIS_URL_P	URL del procedimiento, trámite o servicio

5.1.2 Variables de clasificación

3. LIS_DIR_NOMBRE	Denominación de la entidad pública
4. LIS_DIR_COD_ENT_TIPORG2	Tipo de entidad pública
5. LIS_DIR_COD_ENT_TIPORG1	Entidad pública a la que pertenece el organismo
6. LIS_DIR_COD_ENT_TH	Territorio de donde depende el organismo
12. LIS_DESCR_P	Descripción del procedimiento, trámite o servicio
17. LIS_TDESTB	Tipo de destinatario/a
18. LIS_AMBESP	Ámbito espacial
19. LIS_FECHIN	Fecha de inicio del procedimiento, trámite o servicio
20. LIS_FECHCA	Fecha de caducidad del procedimiento, trámite o servicio
21. LIS_AREAPRO3	Área del procedimiento, trámite o servicio
22. LIS_CLASEUN1	Clase de unidad del procedimiento, trámite o servicio
23. LIS_TIOPRO3 (*)	Tipo de procedimiento o trámite
24. LIS_CACC2	Control de acceso al procedimiento, trámite o servicio

(*) El tipo de procedimiento se define sólo para servicios con trámites, procedimientos y trámites-gestiones

5.1.3 Variables de actualización

13. LIS_TIPO_MOV	Tipo de movimiento
14. LIS_SUCESO_DEMO	Tipo de suceso que origina el movimiento
15. LIS_AREF	Año de referencia de la información (Clave principal)
16. LIS_ACTU	Indicador de actualización
25. LIS_FENC	Periodo o fecha de captura de la información

5.1.4 Descripción de etiquetas

LIS_DIR_COD_ENT_TIPORG2 Tipo de entidad pública

A	Ayuntamiento
C	Consortio
D	Diputación Foral
E	Ente Local Menor
F	Fundación
H	Gobierno Vasco
L	Organismo Autónomo
M	Mancomunidad
P	Sociedad Pública
R	Cuadrilla
W	Universidad Pública

LIS_DIR_COD_ENT_TIPORG1 Entidad pública a la que pertenece el organismo

A	Ayuntamiento
C	Consortio
D	Diputación Foral
F	Fundación
H	Gobierno Vasco
M	Mancomunidad
O	Otras Sociedades Públicas
R	Cuadrilla
W	Universidad Pública

LIS_TIPO_MOV Tipo de movimiento

A	Alta
B	Baja
M	Modificación
P	Permanece
Z	No procede

LIS_SUCESO_DEMO

Tipo de suceso que origina el movimiento

1	Creación
2	Desaparición
3	Fusión
4	Absorción
5	Desintegración
6	Escisión
7	Reestructuración
8	Duplicado
9	Erróneo
99	No procede

LIS_ACTU Indicador de actualización

- 1 Última actualización (Ver período o fecha de captura)
- 0 Situación anterior a la actualización: histórico

LIS_TDESTB Tipo de destinatario/a

- 1 Personas físicas y jurídicas indistintamente
- 2 Personas físicas
- 3 Personas jurídicas
- 4 Sector Público
- 5 Propio personal del ente público
- 9 No se precisa

LIS_AMBESP Ámbito espacial

- 1 De fuera de España
- 2 De toda España o varias Comunidades Autónomas
- 3 De la Comunidad Autónoma de Euskadi
- 4 Del Territorio Histórico
- 5 De varios municipios
- 6 Del municipio
- 7 Inframunicipal
- 9 No se precisa

LIS_AREAPRO3 Área del procedimiento, trámite o servicio

- 01 Presidencia y Administración
- 02 Agricultura, Ganadería y Pesca
- 03 Alimentación
- 05 Comercio
- 06 Consumo
- 07 Cooperación
- 08 Cultura y Ocio
- 09 Defensa
- 10 Deporte
- 11 Economía
- 12 Educación
- 13 Empleo y Formación
- 14 Euskera
- 15 Hacienda y Patrimonio
- 16 Igualdad
- 17 Industria
- 18 Innovación
- 19 Investigación
- 20 Justicia
- 21 Juventud
- 23 Medio-Ambiente
- 24 Obras Públicas
- 25 Participación
- 27 Recursos Humanos
- 28 Sanidad
- 29 Seguridad Ciudadana

- 30 Servicios Sociales
- 31 Tráfico
- 32 Transportes
- 33 Turismo
- 34 Urbanismo
- 35 Vivienda

LIS_CLASEUN1 Clase de unidad del procedimiento, trámite o servicio

- 1 Servicio público sin trámites
- 2 Servicio público con trámites
- 3 Procedimiento administrativo
- 4 Trámite-Gestión
- 5 Perfil del Contratante
- 6 Cursos
- 7 Concursos, Certámenes, Premios
- 8 Contenido/Información
- 9 Otro

LIS_TIOPRO3 Tipo de procedimiento o trámite

- 00 Servicios sin trámites, cursos, concursos, certámenes, premios, contenidos y otros
- 01 Ayudas y Subvenciones
- 02 Autorizaciones
- 03 Registro
- 04 Sanciones
- 05 Reclamaciones
- 06 Denuncias
- 07 Arbitraje
- 08 Inspecciones
- 09 Impuestos y tasas
- 10 Contrataciones de personal
- 11 Perfil del Contratante
- 12 Expropiaciones
- 13 Presupuestos públicos
- 14 Certificados y Visados
- 15 Carnés y Tarjetas
- 16 Matrículas, Créditos, Convalidaciones, etc.
- 17 Solicitud de Servicio
- 18 Solicitud General
- 19 Otros procedimientos y trámites

LIS_CACC2 Control de acceso al procedimiento, trámite o servicio

- 1 Sí
- 2 No

6. DATOS Y OTRA DOCUMENTACIÓN METODOLÓGICA RELATIVA A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, DISPONIBLE EN EL APARTADO DE ESTADÍSTICA OFICIAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA

- 6.1** **Glosario** de Términos de Administración Electrónica utilizado.
- 6.2** **Fichas Metodológicas** de la Estadística de Servicios Públicos Electrónicos - ESPE2010- y del Índice de Sofisticación Electrónica –ISOF2013- e informes metodológicos.
- 6.3** Ficheros Excel: **ESPE2010-Tablas Estadísticas_c.xls** con las principales tablas de datos de la Estadística de Servicios Públicos Electrónicos - ESPE2010- e **ISOF2013-Tablas_Estadísticas_c.xls**.
- 6.4** **Cuestionarios** de recogida de la Estadística de Servicios Públicos Electrónicos -ESPE2010- y del Índice de Sofisticación Electrónica –ISOF2013-.
- 6.5** **Notas de prensa** de la Estadística de Servicios Públicos Electrónicos - ESPE2010- y del Índice de Sofisticación Electrónica –ISOF2013-.

Acceso:

[Estadística Oficial del Departamento de Administración Pública y Justicia](#)