



PLAN GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DE EUSKADI 2014- 2019

Evaluación 2017

20/06/2018



SUMARIO

INTRODUCCIÓN

RESUMEN EJECUTIVO

RIESGOS Y AMENAZAS EN EUSKADI

CUADRO DE RELACIÓN EJES-RIESGOS-LÍNEAS DE ACCIÓN

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Indicadores de seguimiento



INTRODUCCIÓN

El Plan General de Seguridad Pública de Euskadi tiene como objetivo principal garantizar la seguridad de las personas, los bienes y el medio ambiente.

Para poder llevar a cabo este objetivo, este Plan debe promover condiciones y eliminar barreras para que las personas puedan disfrutar del pleno ejercicio de sus derechos y libertades, y desarrollar su vida en espacios de convivencia en paz, bienestar y cohesión social, reduciendo en la medida de lo posible los riesgos y peligros, intencionados o no, que pudieran perturbar sus derechos y libertades, su seguridad y la de sus bienes, y el patrimonio colectivo....

La Estrategia de Seguridad a seguir pretende ser un reflejo de los principios y objetivos de la promulgada por la Unión Europea, en la que se muestra un firme compromiso de avanzar para crear un espacio de libertad, seguridad y justicia afrontando los riesgos y amenazas a los que nos enfrentamos en un mundo constantemente cambiante. Este compromiso nos lleva a afrontar desafíos tales como proteger los derechos y libertades, combatir las causas de la inseguridad, priorizar la prevención y la anticipación, implicando a todos los sectores que desempeñan una función en la protección pública.

Por todo ello, el Plan trasciende del mero ámbito departamental, se trata de un Plan de Gobierno en la medida en que no sólo está diseñado como un plan que afecte a las distintas áreas de Gobierno Vasco sino también al resto de instituciones. De esta manera, se busca establecer un sistema integral de seguridad que debe ser entendido como un sistema amplio y completo que se extiende a múltiples sectores, incluyendo tanto la seguridad ciudadana como la seguridad civil, la seguridad vial y la seguridad en otros ámbitos, como los espectáculos públicos y las actividades recreativas, todo ello con el objetivo de hacer frente a las amenazas presentes y futuras, a las que tienen repercusión directa en la vida, la seguridad y el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas, incluidos desastres naturales y los provocados por el hombre.

Entre los principios del sistema de seguridad pública están los de prevención de los riesgos y amenazas, protección de la ciudadanía basada en el conocimiento de las necesidades ciudadanas y adaptación del servicio público a las mismas, detección e identificación de los problemas, preparación de la respuesta y evaluación de los resultados, lo que implica el fortalecimiento de la resiliencia, esto es la habilidad que tiene un sistema y sus componentes para anticipar, amortiguar, adaptar o recuperarse de los efectos de un desastre, crisis u otros hechos de forma oportuna y eficaz. La capacidad de resiliencia debe desarrollarse en las instituciones a todos los niveles y sectores de la sociedad.

La adopción del enfoque de sistemas y la identificación de soluciones multidimensionales son elementos claves para el desarrollo de la resiliencia. El Plan ha introducido la resiliencia como principio estratégico al objeto de preparar a las instituciones y sus ciudadanos y ciudadanas ante cualquier acontecimiento adverso. Como consecuencia a éste enfoque la evolución e historia reciente del Plan de Seguridad ha seguido un progreso de mejora continua, cumpliendo con un significativo número de objetivos trazados en 2014. Concretamente el 19 de enero, en la comparecencia sobre las líneas generales del Departamento de Seguridad en el Parlamento vasco, se adquieren los siguientes compromisos:

- La actualización del Plan General de Seguridad Pública de Euskadi (PGSPE) en 2019
- El Seguimiento y Evaluación intermedia del PGSPE (julio 2014 – diciembre 2016) – *Ya realizado*
- El Seguimiento y Evaluaciones anuales del PGSPE en 2017, 2018 y 2019
- La preparación de una encuesta de Seguridad Pública (bianual) a ser realizada en 2017 y 2019
- Desarrollar las bases para la elaboración del Plan General de Seguridad Pública de Euskadi 2020 – 2024

Adicionalmente a la estructura y el desarrollo del trabajo ligado al PGSPE se encuentra el modelo organizacional que permite el continuo avance por cumplir con los objetivos propuestos en el plan y la elaboración de los compromisos adquiridos. A continuación se ilustra el modelo de coordinación policial acordado en Junta de Seguridad.

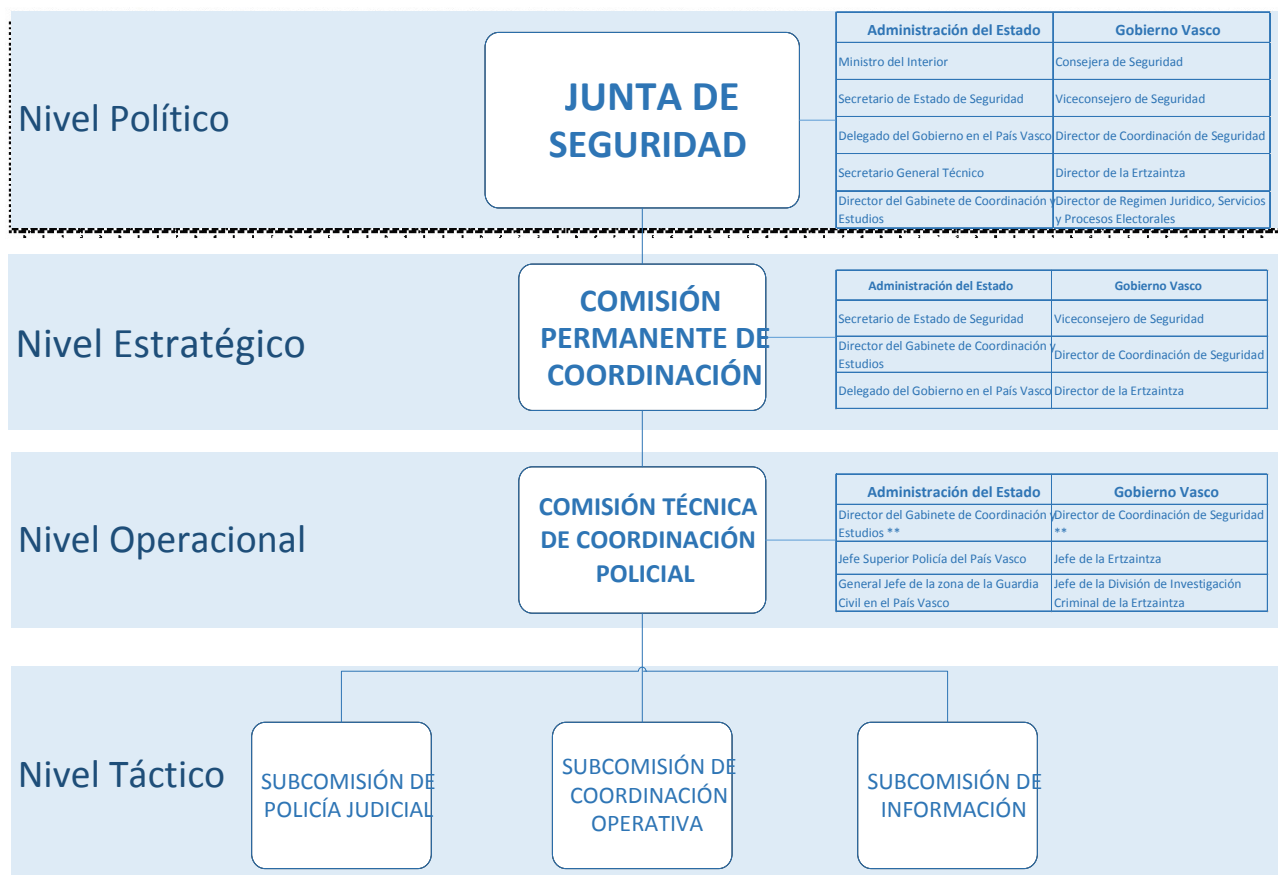


ILUSTRACIÓN 1: MODELO DE COORDINACIÓN POLICIAL EN EUSKADI

Por otro lado, el sistema integral de seguridad es la base para cumplir con los objetivos de seguridad del Plan y alinear a todos los departamentos y entes ligados. Así mismo, éste sistema integral de seguridad da lugar una política de seguridad que se sustenta en tres pilares estratégicos:

1. Impulsar una mayor cercanía y proximidad a la ciudadanía considerada como eje sobre el que debe girar todo el sistema.
2. Un uso más eficaz y eficiente de los recursos humanos y tecnológicos.
3. Una mayor colaboración entre todos los agentes sociales, institucionales y policiales.

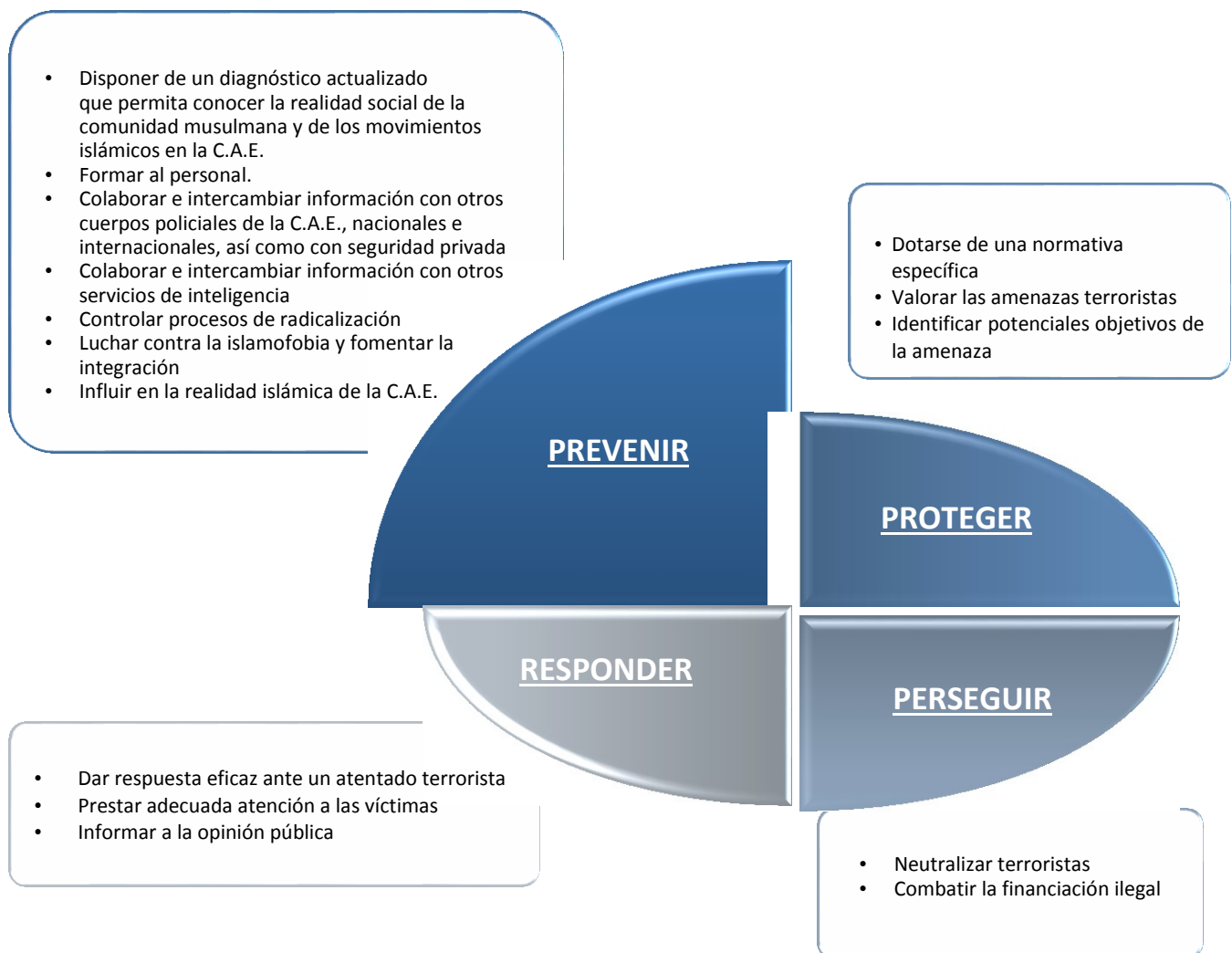
Consecuentemente, los tres pilares anteriormente enumerados son el fundamento para los Ejes y Líneas estratégicas que se señalaron en el Plan y las cuales se visualizan en el siguiente cuadro:

Ejes	Líneas Estratégicas
Eje 1: Servicio a la ciudadanía	1.1: Alcanzar en la Ertzaintza un alto nivel de reconocimiento social por la cercanía y eficacia 1.2: Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal 1.3: Mejora de la atención prestada al ciudadano y las condiciones de seguridad de sus establecimientos 1.4: Mejora de la Seguridad de los locales de espectáculos y actividades recreativas 1.5: Erradicación de la violencia, las expresiones de racismo, xenofobia y, en general, las actitudes de intolerancia en el deporte 1.6: Colaboración y coordinación con agentes externos 1.7 : Prevención de la violencia contra las mujeres 1.8 : Garantizar la protección de infraestructuras críticas y servicios esenciales 1.9 : Administración electrónica
Eje 2: Planificación	2.1: Alcanzar en la Ertzaintza un alto nivel de reconocimiento social por la cercanía y eficacia 2.2: Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal eficientes 2.3: Incorporar a la gestión de la Ertzaintza la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades 2.4: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman parte de la Ertzaintza 2.5: Actualización de la planificación en materia de Protección Civil y Emergencias 2.6: Visión Integral del Sistema de Juego de Euskadi 2.7: Recogida e intercambio de datos y de información 2.8: Plan estratégico de seguridad vial de Euskadi 2.9: Modernización de los recursos materiales de la Ertzaintza 2.10: Sistema de Alerta y autoprotección de la ciudadanía
Eje 3: Coordinación	3.1: Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal eficientes 3.2: Incorporar a la gestión de la Ertzaintza la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades 3.3: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman la Ertzaintza 3.4: Mejora de la coordinación de los servicios del Sistema Vasco de Atención de Emergencias y de las herramientas que la facilitan 3.5: Establecer un Sistema de Coordinación de la Policía Vasca (Ertzaintza y Policías Locales / Udaltzaingoa) 3.6: Complementariedad con otras administraciones 3.7: Organizar y gestionar la Oficina de Iniciativas Ciudadanas para la Mejora del Sistema de Seguridad Pública – Ekinbide 3.8: Gestionar el Órgano Estadístico específico de Seguridad Pública 3.9: Homogeneizar los procedimientos de actuación e intervención de los grupos especializados en incidentes complejos pertenecientes a diferentes instituciones
Eje 4: Formación	4.1: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman la Ertzaintza 4.2: Formación en materia de Emergencias y Meteorología para los ciudadanos y para los servicios del Sistema Vasco de Atención de Emergencias 4.3: Formación interna y externa en el área de Juego y Espectáculos 4.4: Educación y Formación
Eje 5: Comunicación	5.1: Alcanzar en la Ertzaintza un alto nivel de reconocimiento social por la cercanía y eficacia 5.2: Incorporar a la gestión de la Ertzaintza la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades 5.3: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman la Ertzaintza 5.4: Actualización de los sistemas y procedimientos de comunicación con el ciudadano 5.5: Tramitación de Denuncias y Autorizaciones 5.6: Información a la ciudadanía

ILUSTRACIÓN 2: EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DE EUSKADI

Finalmente, ante la actual amenaza del terrorismo en Europa y el mundo, se ha elaborado, aprobado y puesto en marcha el Plan Estratégico contra el Islamismo radical:

PLAN ESTRATÉGICO CONTRA EL ISLAMISMO RADICAL



RESUMEN EJECUTIVO

Transcurridos casi cuatro años desde la elaboración del Plan General de Seguridad Pública de Euskadi y comenzada la XI Legislatura que ha presentado un Programa de Gobierno que añade nuevos objetivos estratégicos en materia de seguridad, se realiza el seguimiento y evaluación anual de seguimiento 2017 del Plan General de Seguridad Pública de Euskadi, que abarca las acciones desarrolladas y los objetivos cumplidos a lo largo del año.

Las Direcciones que integran el Departamento de Seguridad han trabajado durante este periodo bajo los pilares estratégicos recogidos en este Plan. Plasmando el desarrollo y acciones del Plan en torno a 5 ejes. A continuación se ilustran pilares estratégicos y ejes:

Pilares estratégicos

Pilar 1:

Impulsar una mayor cercanía y proximidad a la ciudadanía considerada como eje sobre el que debe girar todo el sistema.

Pilar 2:

Un uso más eficaz y eficiente de los recursos humanos y tecnológicos.

Pilar 3:

Una mayor colaboración entre todos los agentes sociales, institucionales y policiales.

Ejes

Servicio a la ciudadanía.

Planificación.

Coordinación.

Formación.

Comunicación.

En base a los cinco ejes se ha estructurado la dinámica de trabajo de las Direcciones y se expone la labor desarrollada.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Dentro de este eje la Dirección de la Ertzaintza estableció un conjunto de acciones estratégicas al objeto de incrementar la presencia uniformada de la Ertzaintza en todo el territorio de Euskadi. 2017 fue un año marcado por acciones para seguir incrementando la sensación de seguridad, e incorporar a los ciudadanos y las ciudadanas como parte central de los procesos. Además, se han desarrollado medidas para procurar una mayor cercanía de la Ertzaintza a la sociedad, por ejemplo: se ha trabajado en incrementar las patrullas a pie (*korrika*) e incrementado el tiempo de servicio de prevención. Así mismo, se ha incrementado el número de personas atendidas en las Comisarías y la valoración de la ciudadanía del nivel de

seguridad. Del mismo modo, se ha trabajado por mantener altos los indicadores para establecer relaciones de confianza y cooperación con la ciudadanía (valoración servicios policiales, satisfacción con la resolución de problemas planteados a la Ertzaintza, valoración de amabilidad, profesionalidad, cercanía, entre otros). La Ertzaintza también ha seguido trabajando para mantener una presencia influyente en las aulas por medio de charlas como por ejemplo “Prevención por la Comunicación”, en la cual se han tenido 40.286 participantes durante 2017. Por otro lado, éste 2017 también ha estado marcado por acciones como el desarrollado del Plan Director de Seguridad para la Gestión de Infraestructuras Sensibles de Euskadi y el diseño del expediente para soporte técnico y elaboración de las Guías de Buenas Prácticas para la protección de Infraestructuras Sensibles de Euskadi, entre otras acciones enmarcadas en un año de continuo progreso para la Ertzaintza.



La Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología, por su parte, trabajó en profundizar en la iniciativa de la Unión Europea del “112 a la inversa”. Así mismo, la dirección ha trabajado por estar constantemente *conectada* a la ciudadanía incrementando su presencia y contenido en redes sociales y página web. Otras actuaciones llevadas a cabo en 2017 son los cursos de formación para Técnicos Competentes acreditados en la AVPE junto con el cumplimiento de varias comisiones evaluadores para el control de habilitaciones y los registros de los planes de autoprotección que se han mejorado con el ánimo de optimizar su gestión.



La Dirección de Juego y Espectáculos (JE), desde la aprobación e implementación de los procedimientos para la aplicación de medidas correctoras o condicionantes para licencias de locales, espectáculos y actividades recreativas (*Ley 10/2015*), se está trabajando, actualmente, en la elaboración del reglamento de desarrollo de esta ley. En el desarrollo de la Ley de Juego (*Ley 4/1991*), se ha trabajado en la aprobación e implementación de normativas como la Orden de 17 de marzo de 2017 de la Consejera de Seguridad, por la que se regulan los requisitos y características técnicas de las máquinas de juego y los condiciones de interconexión (BOPV nº 62, de 29 de marzo de 2017). Así mismo, la Orden de 21 de noviembre de 2017 de la Consejera de Seguridad, por la que se regulan los requisitos y características de los locales dedicados a salones de juego y a salones recreativos (BOPV nº 229, de 30 de noviembre de 2017).

Del mismo modo, se ha seguido trabajando y mejorando las labores relacionadas a la sensibilización de los diferentes actores para luchar contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte. Por ejemplo, se desarrolló una campaña publicitaria especial con motivo de la final de la Copa del Rey de Fútbol (entre el Deportivo Alavés y el Barcelona - el 27 de mayo), al igual que manteniendo protocolos para sancionar a las personas o entidades responsables por conductas violentas, intolerantes...

PLANIFICACIÓN



La Dirección de la Ertzaintza, habiendo realizado importantes avances en su modelo de gobernanza, cuadro de mando integral y seguimiento de indicadores de operación, ha enfocado su 2017 en la optimización de éstos. Así mismo, ha adecuado las estructuras de información, mejorado labores ligadas al modelo integral de inteligencia para ofrecer un servicio apoyado en una inteligencia e investigación criminal eficiente y basada en la prevención activa.

Por otro lado, se ha trabajado bajo el modelo Aurrerabide para establecer un sistema interno de mejora continua e introducir metodologías que permitan a la Ertzaintza identificar puntos de optimización. Se ha seguido una planificación de algunos parámetros clave para la dirección como lo puede ser la mayor presencia de las mujeres y renovación de plantilla, junto con actuaciones para la modernización de sistemas de información y comunicaciones.



La Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología ha actualizado el plan ante el riesgo de accidente en el TPC/TPF al igual que el plan ante el riesgo sísmico. Así mismo, ha desarrollado la actualización anual del plan estratégico de viabilidad invernal junto con la aprobación de los planes de 11 presas.



La Dirección de Juego y Espectáculos, ha trabajado para el desarrollo del Reglamento General de Juego en Euskadi. Así mismo, ha trabajado en la elaboración de manuales para que las empresas de juego utilicen para dar formación a su personal sobre juego responsable y ha continuado con el compromiso de realizar reuniones con grupos de trabajo multi-disciplinares para el estudio y reflexión sobre el juego responsable.



La Dirección de Tráfico (DT) continuó con el trabajo de implementación y optimización de la operación establecida en el Plan Estratégico de Seguridad Vial de Euskadi. Así mismo, la Dirección de Tráfico ha completado el desarrollo de una herramienta de filtrado, calidad de datos, representación de gráficas y resultados de consultas para la gestión de la seguridad vial. Finalmente, ha completado la actualización de la aplicación de incidencias para incorporar esa información a los datos de tráfico.

COORDINACIÓN



La Dirección de la Ertzaintza ha continuado en línea con objetivos de coordinación establecidos como por ejemplo el integrar a la Ertzaintza en foros policiales internacionales, a través de la participación y cooperación en organismos policiales internacionales, además de promover relaciones bilaterales de cooperación junto al establecimiento de relaciones con otras instituciones. Así mismo, la Ertzaintza ha continuado con los esfuerzos para la sistematización de las relaciones con Ayuntamientos, sus Policías Locales y Diputaciones. Además ha promovido la coordinación con la judicatura, el ministerio fiscal en el marco del Consejo de Seguridad Pública del territorio. Por último, se han instaurado más equipos de mejora junto con una revisión sistemática del proceso de gestión de sugerencias.



La Dirección de Atención Emergencias y Meteorología ha seguido implementando y optimizando los estándares adoptados por el conjunto de servicios de seguridad pública de las Administraciones Vascas, como la implantación de *Euskarri* en SOS Deiak. En éste sentido, se ha finalizado la pasarela con Bomberos de Bilbao y se encuentran actualmente trabajando en la de la Diputación Foral de Bizkaia. Del mismo modo, se trabaja en impulsar la estandarización de equipos multidisciplinarios para rescate en estructuras colapsadas y otros siniestros similares – USAR – al igual que impulsar dentro de la SVAE (Sistema Vasco de Atención a Emergencias) la estandarización de equipos multidisciplinarios para la intervención en situaciones NRBQ.



La Dirección de Coordinación de Seguridad ha continuado potenciando el establecimiento y el impulso de mecanismos de cooperación y coordinación de servicios de la Policía Vasca (Ertzaintza y Udaltzaingoa). Ésta cooperación se lleva a cabo a través de diferentes Grupos de trabajo multidisciplinarios y el establecimiento de convenios y protocolos de colaboración y coordinación entre el Departamento de Seguridad y los Ayuntamientos

Durante el 2017 se han reunido y trabajado el Grupo de trabajo de Selección y Formación, de cuyos trabajos ha resultado el primer proceso selectivo unificado para ingreso por turno libre en la Categoría de Agente de la Escala Básica de la Policía Local; el Grupo de trabajo Norma Marco, dónde se ha trabajado en la consecución del Convenio Marco de colaboración con Eudel, consistente en un modelo de convenio marco de colaboración entre la Administración de la CAV y los Ayuntamientos que voluntariamente se adhieran al mismo, para la cooperación de la Ertzaintza y la Policía Local; el Grupo de Trabajo de Igualdad, que tomó parte en la Jornada

“Género, Policía y Sociedad; el Grupo de trabajo de Procedimientos de actuaciones policiales y el Grupo de Trabajo de Buenas Prácticas de LSC, a cuyos integrantes las recientes reformas legislativas, como la nueva ley de Seguridad Ciudadana, les ha obligado a realizar adaptaciones de los preceptos a los procedimientos y formatos existentes dentro de los cuerpos policiales. Por último, en este años se constituyó el Grupo de trabajo de Informática y Telecomunicaciones.

En cuanto a los convenios y protocolos, un buen número de Ayuntamientos se adhirieron a los convenios de Bolsa de Trabajo, Tetra y muestras salivales, siguiendo vigentes los firmados en años anteriores, relativos a convenios y protocolos en materia de drogas y AFIS.

También se reunió el Consejo Consultivo del Centro de Elaboración de Datos de la Policía de Euskadi y se coordinó, con la Dirección de Tráfico, la presentación del calendario de vigilancia y control de la Ertzaintza y las Policías locales, potenciando las campañas de prevención relacionadas con la seguridad vial.

Del mismo modo, se han desarrollado, como en años anteriores, reuniones de las Comisiones de Coordinación en las demarcaciones policiales: Vitoria- Gasteiz, Laudio, Laguardia, Bilbao, Sestao, Muskiz, Getxo, Durango, Erandio, Gernika, Basauri, Galdakao, Balmaseda, Ondarroa, Donostia-SS, Irún, Errenteria, Hernani, Urola-Kosta, Eibar, Deba-Urola, Oria.



La Dirección de Juego y Espectáculos ha continuado su compromiso por cumplir sus objetivos apoyada por medio de acciones coordinadas con otros cuerpos de seguridad y operación. En éste sentido, ha continuado manteniendo reuniones con Eudel orientados a tratar temas comunes en relación con locales de espectáculos y actividades recreativas. Así mismo, ha organizado reuniones con grupos de trabajo multidisciplinarios para el estudio y reflexión sobre el juego responsable. Además, se han establecido reuniones con la Ertzaintza en aras a la erradicación de la violencia en el deporte.

FORMACIÓN



Durante el ejercicio de 2017, de las 19.425 matriculaciones al catálogo de cursos de la AVPE 13.565 han correspondido a miembros de la Ertzaintza, 296 al Curso de Ingreso a la XXVI Promoción, 363 a diferentes cursos de ascenso a distintas categorías, el resto de matriculaciones a la amplia oferta de cursos de actualización y perfeccionamiento, euskera, otros idiomas, etc.

Durante este período se ha publicado la convocatoria de 300 plazas ampliables, correspondientes a la XXVIIª Promoción.

Respecto a los Cursos de Policía Local de Euskadi, la Academia ha efectuado 2.914 matrículas, correspondiendo 76 a Cursos de Ingreso, 31 a diferentes cursos de ascensos a distintas categorías, 37 a personas que han sido incorporadas a la bolsa unificada de agentes interinos de Policía Local.

Merece especial mención la publicación de la primera convocatoria unificada de ingreso a los Cuerpos de Policía Local de Euskadi, con una oferta, ampliable, de 72 plazas.



La Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología ha continuado con su participación en proyectos estatales y europeos buscando desarrollar foros técnicos en investigación y formación en materias de Emergencias y Meteorología.



La Dirección de Juego y Espectáculos continuó en 2017 la formación para miembros de la Unidad de Juego y Espectáculos de la Ertzaintza sobre máquinas y sistemas de juego, autoprotección, material pirotécnico, informática, entre otros temas. Así mismo, se ha potenciado la formación en materias transversales para el personal de la Dirección de Juego y Espectáculo. Finalmente se ha reforzado la formación dirigida a personal de las Administraciones Municipales en colaboración con EUDEL y el IVAP para optimizar la

implementación y operación de los estatutos de la nueva Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.



La Dirección de Tráfico, en línea con sus orientaciones estratégicas recogidas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial y Movilidad Segura y Sostenible 2015-2020, sigue trabajando en el ámbito de la educación, la formación y la concienciación. El objetivo es fomentar e impartir educación para la movilidad segura, así como promover e impulsar a través de acciones formativas y de sensibilización, hábitos y conductas viales

seguras y responsables. Específicamente se ha incrementado el número de cursos impartidos en iniciativas como “Te puede pasar/Gerta dakizuke” o “Teatro Fórum” y se ha creado la estrategia de prevención “Don’t be dummy/Para ti no hay repuesto(s)/Zuk ez duzu ordezkorik”, dirigida a jóvenes preconductores de centros educativos de Euskadi. Asimismo, la Dirección de Tráfico continúa elaborando materiales que promueven los valores de la educación para la movilidad segura en contextos educativos no formales. Además se han promovido campañas de comunicación, encuentros como “Seguru Baietz/Sí seguro”, programas de prevención de atropellos dirigidos a colectivos vulnerables, como “Pausoz-pauso/Paso a paso” o Jornadas profesionales dedicadas a la Responsabilidad compartida en el ámbito de la seguridad vial y movilidad segura y sostenible. Por otra parte, se ha incrementado el número de cursos, campañas y actuaciones en el ámbito de la Formación Vial (profesores, escuelas de conductores, etc).

La Dirección de Tráfico ha realizado trabajos de investigación en colaboración con la Universidad del País Vasco UPV/EHU en materia de prevención y de seguridad vial, como el proyecto Gazte Ziur. También ha potenciado la atracción de las empresas a la gestión diaria de la Seguridad Vial con la creación del Marco de Referencia para la Gestión de la Seguridad Vial en el ámbito laboral, Innovabide. Se trata de un proyecto que recoge la creación de una red de empresas comprometidas con la Seguridad Vial.

COMUNICACIÓN



La Dirección de la Ertzaintza se marcó el objetivo de reforzar la imagen corporativa implementando nuevas vías de información a través de redes sociales e Internet, destacando la incorporación de una APP Ertzaintza, que sirve de contacto directo con el ciudadano y ciudadana más allá de la utilización del teléfono 112 para situaciones de emergencias. A través de esta aplicación se puede obtener información sobre las direcciones y números telefónicos de las Ertzaintxeas, contacto a través de correo electrónico, WhatsApp o SMS, utilización de un formulario anónimo para comunicar cualquier tipo de información que se considere de interés con la posibilidad de adjuntar archivos formato video o fotos, acceso a notas informativas del Gabinete de Prensa de la Ertzaintza, consejos útiles del Departamento de Seguridad referidos a seguridad en vacaciones, mar y montaña, robos en domicilios, timos y estafas y ciberseguridad. Además se puede acceder al Twitter de la Ertzaintza y a otras aplicaciones de Tráfico y Euskalmet. Así mismo, la gestión de comunicación, enmarcada por un creciente número de visitantes y usuarios, ha sido implementada con herramientas de mejora continua e incentivando una cultura de innovación (*e.g. foros de buenas prácticas, fomentando aportaciones de ideas novedosas,...*).



La Dirección de Atención en Emergencias y Meteorología continúa trabajado en la actualización de los sistemas y procedimientos de comunicación a la ciudadanía potenciando el alcance público de Euskalmet. Para ello, continúa desarrollando acciones de promoción de su APP, acciones para incrementar el número de personas seguidoras y tuits publicados a través de twitter, visitas a la página Web y promoviendo las intervenciones de su personal en medios de comunicación.



La Dirección de Tráfico ha seguido trabajando en incrementar y optimizar la comunicación con la ciudadanía bajo la premisa de brindar atención de forma directa, instantánea y resolutive sobre el tráfico en la red viaria vasca con herramientas (*APP Trafikoa, página web, redes sociales, atención telefónica 24 horas,...*). Así mismo, se ha establecido un Registro de Víctimas de Accidentes de Tráfico en Euskadi para tener indicadores que ayuden a garantizar la seguridad en las vías del territorio y la información brindada a la ciudadanía. Finalmente, se mantiene un contacto continuo con los medios de comunicación para facilitar información precisa respecto a lo que acontece en la red vial vasca.



RIESGOS Y AMENAZAS EN EUSKADI

Los riesgos y amenazas a los que responde el Plan se pueden clasificar en tres tipos en función de su origen:

- a) Naturales: aquellos cuyo desencadenante no está directamente provocado por la presencia o actividad del hombre, sino por factores geológicos o climáticos.
- b) Antrópicos: aquellos provocados o derivados de las acciones o actividades humanas.
- c) Tecnológicos: riesgos antrópicos que derivan del desarrollo tecnológico y del uso significativo de tecnologías.

El fundamento de éste apartado es establecer los riesgos y amenazas que afectan singularmente a la seguridad de la CAPV y que implican establecer líneas estratégicas de acción concretas. Por ello, se definieron los riesgos y amenazas a la hora de elaborar el PGSPE 2014-2019, atendiendo al análisis de riesgos contenido en el Plan de Protección Civil de Euskadi - LABI- y al análisis de la delincuencia existente en Euskadi según su influencia en la seguridad (*análisis de distribución recursos para su control, atención y prevención*).

CUADRO DE RELACIÓN EJES-RIESGOS-LÍNEAS DE ACCIÓN

El Plan General de Seguridad Pública de Euskadi trata de presentar una visión integral de la seguridad definiendo sus objetivos y líneas de acción a partir de los resultados del análisis de los riesgos y amenazas, bajo la perspectiva de los cinco ejes estratégicos definidos.

Para hacer frente a los riesgos y amenazas detectadas, la aplicación de una estrategia proactiva brinda una mayor probabilidad de éxito. El objetivo es mitigar las consecuencias del daño humano, estructural y económico, abordando las raíces de los problemas y no sólo los actos delictivos o dañinos en sí. Los departamentos involucrados con la seguridad en Euskadi operan abarcando todas las fases de un conflicto: prevención, protección, respuesta y recuperación. Las políticas de seguridad deben adoptar un enfoque integral que incluya a todas las instituciones, profesionales y ciudadanos, cooperando con otros sectores como el educativo, con el objeto de prevenir que se desarrollen conductas delictivas. En definitiva, el enfoque aplicado ha de buscar ser amplio, pragmático, flexible y realista, adaptándose en todo momento a la realidad. Así mismo, incluir los riesgos y amenazas que puedan afectar a la ciudadanía y por lo tanto producir un problema en el ámbito de la seguridad, procurando garantizar los niveles más altos de seguridad a los ciudadanos.

A continuación se presenta una descripción de las acciones de contingencia para cada riesgo y amenaza (*identificados durante la elaboración del plan*) organizados en función de los ejes que articulan el PGSPE:



		RIESGOS						
		Terrorismo	Ciberamenazas	Delincuencia	Emergencias y Catástrofes	Vulnerabilidad Infraestructuras críticas y Servicios Esenciales	Violencia Sexista	Siniestralidad Vial
EJES PGSPE	Eje 1 Servicio a la ciudadanía	Adaptación de las estructuras de inteligencia para ofrecer un servicio basado en la prevención activa	Investigación de las denuncias presentadas sobre delitos relacionados con la informática, internet,...	Adaptación a la legislación en materia de seguridad ciudadana	- Evolución de formas de relación con ciudadanía mediante nuevas tecnologías - Adaptación de la iniciativa europea del "112 a la inversa"	Establecer sistemas redundantes para garantizar la continuidad de los sistemas	- Análisis de los protocolos y procedimientos relativos a la prevención y atención de violencia contra las mujeres para detectar posibles mejoras - Desarrollo de informes de seguimiento sobre mujeres maltratadas asistidas	- Desarrollo de nuevas formas de relación con ciudadanía - Aumento de la presencia en/con nuevas tecnologías (redes sociales, el teléfono 011 y las página web)
	Eje 2 Planificación	- Establecer un modelo integral de inteligencia en toda la estructura organizativa - Evaluación periódica de la amenaza terrorista - Plan Estratégico contra el Islamismo Radical	- Creación medidas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas de información y las redes de comunicación - Monitorización a las actividades de protección de Infraestructuras Críticas	- Desarrollo de medidas de mejora propuesta en planes estratégicos relativos a Juego y Espectáculos - Mantenimiento del sistema de recogida de datos sobre delitos de odio	- Actualización del Plan Protección Civil de Euskadi - Adaptación del Plan Especial de Emergencias ante Riesgo de Inundaciones - Actualización y seguimiento al Plan Estratégico de Vialidad Invernal anual	- Desarrollo del Plan de Protección de Infraestructuras y Servicios Esenciales de Euskadi - Proyecto NEXPROTEC - Elaboración de los Planes de Apoyo Operativo (PAO) de las Infraestructuras Críticas	- Materialización de las acciones para impulsar políticas de igualdad y conciliación laboral y familiar - Mantenimiento de los equipos y las tareas realizadas en materia de violencia de genero	- Implementación de Sistemas de Información para recopilación e intercambio de datos - Plan Estratégico de Seguridad Vial y Movilidad Segura, Sostenible 2015-2020 y Evaluación Intermedia del Plan 2018-2020 - Adaptación del Plan Especial de Emergencia ante riesgo de accidentes en transporte mercancía peligrosa por carretera y ferrocarril



RIESGOS							
	Terrorismo	Ciberamenazas	Delincuencia	Emergencias y Catástrofes	Vulnerabilidad Infraestructuras críticas y Servicios Esenciales	Violencia Sexista	Siniestralidad Vial
Eje 3 Coordinación	Intercambio de información con otros cuerpos policiales	Participación en proyectos europeos para combatir la ciberdelincuencia	- Reuniones grupo de Coordinación de la Judicatura, Ministerio Fiscal y la Ertzaintza - Reuniones de las Comisiones Mixta de Coordinación de Seguridad Privada - Convenio¹ para el funcionamiento de la Ofic. de Presentaciones y Comparecencias "APUD ACTA" - Participación Ertzaintza en programas de innovación e investigación H2020 - UE - Establecimientos de Convenios de Colaboración con Ayuntamientos - Desarrollo del Plan Lagundu para coordinar todos los sectores que abarca la Seguridad Privada en Euskadi - Convenio Colaboración Tetra-ENBOR SAREA - Protocolo AFIS Policías Locales - Grupos de trabajo con EUDEL en temas ligados a espectáculos locales y actividades recreativas	Implementación y mejora continua de comunicaciones entre central y puntos operativos de emergencias y seguridad en Euskadi - Modelo de comunicaciones ENBOR SAREA²	Implementación grupos de trabajo de diversos departamentos para la coordinación y supervisión de las actividades de protección	- Protocolos relativos a violencia de género interinstitucionales: - Ayuntamientos - Ertzaintza - Representantes de Mancomunidades - Osakidetza - ... - Reuniones periódicas del Grupo Técnico Departamental (GTD)	- Colaboración con otras instituciones para monitorización de tráfico y carreteras - Campañas Seguridad Vial de Policías Locales en coordinación con la Dirección de Tráfico

¹ Entre el Consejo del Poder Judicial y el dep. de Seguridad del Gobierno Vasco

² Red de Comunicaciones de Seguridad



		RIESGOS						
		Terrorismo	Ciberamenazas	Delincuencia	Emergencias y Catástrofes	Vulnerabilidad Infraestructuras críticas y Servicios Esenciales	Violencia Sexista	Siniestralidad Vial
	Eje 4 Formación	- Jornadas formativas para unificar pautas de acción ante el fenómeno terrorista en Euskadi - Cursos Ertzaintza: - Terrorismo yihadista - Cursos Policías Locales: - Terrorismo yihadista: 18 Marzo - 24 Julio	- Realización de charlas en centros educativos para la prevención del ciberacoso - Cursos Ertzaintza: - Delitos Informáticos - Investigación Básica	- Cursos formación a Personal de Unidad Juego y Espectáculos - Cursos Ertzaintza: - Vigilancia y Seguimiento - Aspectos Delincuenciales - Protección Autoridades - Cursos Policías Locales: - Ley Seguridad Ciudadana - Código Penal	- Desarrollar foros técnicos de formación e investigación en Emergencias - Cursos formación espectáculos y actividades recreativas por Ayuntamientos - Cursos Ertzaintza para prevención principales emergencias	- Formación en medidas de seguridad (técnicas, organizativas,...) contra amenazas en servicios esenciales - Cursos Ertzaintza: - Planificación Tareas y operativos Policiales	- Charlas informativas a la ciudadanía y colectivos profesionales sobre violencia de género - Cursos Ertzaintza: - Prevención Psicoeducativa VD/VG - Formación on-line Violencia contra las mujeres (JABETUZ)	- Cursos educación movilidad segura en aulas no universitarias y a formadores - Formación vial a todos los niveles, focalizada en una movilidad segura - Cursos Ertzaintza de Tráfico
	Eje 5 Comunicación	Organización jornadas con expertos para compartir ideas y experiencias	Informar y/o alertar de delitos informáticos a través de los medios de comunicación	Difusión de información estadística Seguridad Pública	- Potenciar alcance público de Euskalmet (medios comunicación) - Presencia departamentos de los permanente en las redes sociales - Desarrollo de aplicaciones APP para móviles	Reuniones con empresas que por interés o riesgo lo requieran	- Informar para prevenir, difundir y explicar el riesgo con el objeto de minimizar su aparición - Asistir a las reuniones e impulsar en Ertzaintza la dinámica del Grupo Técnico Inter departamental (GTI)	- Desarrollo APP para información de tráfico Euskadi - Potenciar el Observatorio de Movilidad y Seguridad Vial



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La evaluación del plan se fija en el logro de los objetivos estratégicos, buscando el impacto de las acciones en la mejora de los ámbitos propios de cada objetivo, y no en el seguimiento cuantificado de la realización de las acciones.

El cumplimiento de cada uno de los objetivos y responsabilidades que comprende este Plan será evaluado mediante particulares métodos y estrategias de medición que determinarán su grado de avance.

Se realizará un seguimiento de los resultados obtenidos en las líneas estratégicas para detectar y prever las posibles desviaciones en el logro de los objetivos y por consiguiente identificar mejoras en las acciones implementadas.

■ INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Se presenta a continuación los diversos indicadores que permiten determinar el grado de consecución de la implementación del Plan.

A lo largo de los dos últimos años, como resultado de los diferentes procesos de análisis de los datos obtenidos, se ha detectado que algunos indicadores no proporcionaban toda la información que se requería para poder evaluar el grado de consecución de las acciones, lo que ha llevado a la consiguiente sustitución de los mismos por otros que aportaran el detalle necesario de los progresos obtenidos en el período estudiado.



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Eje 1: Servicio a la ciudadanía			
Línea Estratégica 1.1: Alcanzar en la Ertzaintza un alto nivel de reconocimiento social por la cercanía y eficacia			
1.1.1. Incrementar la presencia uniformada de la Ertzaintza en todo el territorio de Euskadi	Revisar los criterios de dotación de las Unidades	D. Ertzaintza	Finalizada. Realizado el concurso de traslados
	Reducir y adecuar las tareas administrativas		En ejecución
	Establecer medidas de seguridad en el mundo rural o ámbito no urbano		Finalizada. Implantado el Plan de Atención al Medio Rural
	Adaptar la instrucción 053 a las nuevas amenazas		Finalizada en 2015 Publicada la Instrucción 79
1.1.2. Incrementar la sensación de seguridad	Incrementar el tiempo en servicio de prevención	D. Ertzaintza	67,47%
	Aumentar el número de korrikas sobre el total de tiempo en prevención		22,14%
	Fomentar las actividades formativas y divulgativas		En ejecución
1.1.3. Establecer relaciones de confianza y cooperación con la ciudadanía mejorando la atención personalizada	Impulsar el aprendizaje y el uso del euskera	D. Ertzaintza	En ejecución. Plan de uso del Euskera para Ertzainas 2014
	Promover la utilización de un lenguaje adecuado		Finalizada en 2016. Manual elaborado
	Mejora en la atención personal en las Comisarias		110.170 personas atendidas
	Incrementar el grado de confianza en la Ertzaintza (Deusto barómetro social)		5,5 / 10 (Invierno 2017)
	Incrementar el número de personas encuestadas que aprueban a la Ertzaintza en cuanto a su valoración y confianza (Euskobarómetro)		60% (Octubre 2017)
	Incrementar la valoración de los servicios policiales ofrecidos por la Ertzaintza		7,24 / 10
	Aumentar la satisfacción con la resolución de los problemas planteados a la Ertzaintza		6,97 / 10
	Incrementar la valoración de la disponibilidad de la Ertzaintza para ayudar		7,46 / 10
	Incrementar la valoración de la profesionalidad de la Ertzaintza		7,29 / 10
	Incrementar la valoración de la amabilidad de la Ertzaintza		7,20 / 10
	Incrementar la valoración de la cercanía de la Ertzaintza		7,11 / 10
	Incrementar la valoración del trato recibido por la Ertzaintza		7,68 / 10



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
	Incrementar la valoración del nivel de seguridad		7,15 / 10
	Aumentar el número de participantes en charlas de “Prevención por la Comunicación”		40.286 (curso 2016 – 2017)
	Obtener un mayor grado de satisfacción de los asistentes a las charlas de prevención por la comunicación		4,39 / 5 (curso 2016 – 2017)
Línea Estratégica 1.2: Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal			
1.2.1. Incorporar a los ciudadanos como parte central de los procesos	Establecimiento de la cita concertada para la interposición de denuncias y relajación de trámites en los centros policiales.	D. Ertzaintza	Finalizada en 2016. Implantada la cita concertada y las denuncias autocalcables
	Mejorar en la atención personal a la víctima y realizar seguimiento de los casos		Nº de víctimas conocidas por la Ertzaintza: 56.140 Nº de infracciones penales conocidas por la Ertzaintza: 81.971 Nº de victimizaciones conocidas por la Ertzaintza: 63.405 Nº de informes de accidentes: 5.198
Línea Estratégica 1.3: Mejora de la atención prestada al ciudadano y las condiciones de seguridad de sus establecimientos			
1.3.1. Profundizar en la iniciativa de la unión europea del "112 a la inversa"	Incrementar total seguidores Twitter 112 SOS DEIAK	D. AEM	26.273 seguidores
	Incrementar Tuits publicados		54.500 twitts
	Incrementar las visitas a la web euskadi.net/112		1.322.413 visitas
	Tratamiento de las llamadas masivas		En ejecución Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Actualizar el envío masivo (correos-e y SMS)		Finalizada. Se ha actualizado y revisado
	GIS corporativo para los servicios operativos		En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Incrementar la valoración de la atención recibida en el 112		8.35/10
	1.3.2. Gestionar la orden de habilitación de técnicos competentes		Cursos de formación para Técnicos Competentes acreditados en la Academia Vasca de Policía y Emergencias
Control de habilitaciones		En ejecución. Se han cumplimentado 10 comisiones evaluadoras	
Creación de base de datos pública		Finalizada. Base de datos publicada	
1.3.3. Impulso de los planes de autoprotección y distribución a los servicios de emergencia	Incrementar Planes de Autoprotección registrados	D. AEM	2.423 planes autoprotección registrados
	Aumentar los Planes de Autoprotección Homologados		354 planes homologados
	Realización del Registro Informático		Finalizada. Registro implantado
	Lograr la puesta al día de la totalidad de los PEE, así como sus implantaciones		Finalizada. Puestos e implantados los PEE



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Línea Estratégica 1.4: Mejora de la Seguridad de los locales de espectáculos y actividades recreativas			
1.4.1. Establecer mecanismos claros de distribución de competencias entre entidades locales y Dirección de Juego y Espectáculos	Nueva Ley de Espectáculos y Actividades Recreativas	D. JE	Finalizada en 2015. Aprobada la Ley 10/2015, de 23 de diciembre de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
	Impulsar la creación de grupos de trabajo con Eudel orientados a tratar temas comunes mediante la realización de reuniones		En ejecución. Se han mantenido 2 reuniones
	Aprobar el procedimiento para la aplicación de medidas correctoras o condicionantes para licencias de locales de espectáculos y actividades recreativas, conforme a la Ley de Espectáculos y Actividades Recreativas		Finalizada en 2015. Aprobada la Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
1.4.2. Determinar con claridad los derechos de los espectadores de espectáculos y actividades recreativas	Aprobar normativa de desarrollo de la nueva Ley de Espectáculos y Actividades Recreativas	D. JE	Finalizada. Orden de 17 de marzo de 2017 de la Consejera de Seguridad, por la que se regulan los requisitos y características técnicas de las máquinas de juego y los condiciones de interconexión (BOPV nº 62, de 29 de marzo de 2017). Orden de 21 de noviembre de 2017 de la Consejera de Seguridad, por la que se regulan los requisitos y características de los locales dedicados a salones de juego y a salones recreativos (BOPV nº 229, de 30 de noviembre de 2017)
	Desarrollo de un único régimen de hojas de reclamaciones, modificándose el sistema anterior que excluía las actividades recreativas y espectáculos públicos		Finalizada en 2014 (Decreto 142/2014)
	Establecer la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias de este tipo de eventos		En ejecución. En junio de 2017 se realizó el trámite de audiencia e información pública del borrador de reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas.
Línea Estratégica 1.5: Erradicación de la violencia, las expresiones de racismo, xenofobia y, en general, las actitudes de intolerancia en el deporte			
1.5.1. Sensibilización de los diferentes actores	Luchar contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, firmando protocolos de colaboración entre el departamento de seguridad del GV y los clubes, sociedades anónimas y federaciones deportivas.	D. JE	En ejecución. 0 protocolos
	Impulsar foros con los diferentes actores.		En ejecución. 2 reuniones bilaterales entre esta Dirección de Juego y representantes del Deportivo Alavés para la preparación de la campaña realizada con motivo de la final de la Copa del Rey de fútbol que se celebró en Madrid el 27 de mayo de 2017.
	Sancionar a las personas o entidades responsables por conductas violentas, intolerantes...		119 expedientes/sanciones incoados 128 expedientes/sanciones resueltos
	Determinar la prohibición de acceso a recintos deportivos para personas infractoras reincidentes, estableciendo mecanismos que aseguren la medida.		1 prohibición decretada



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Línea Estratégica 1.6: Colaboración y coordinación con agentes externos			
1.6.1. Colaborar con otras instituciones competentes y coordinar sus trabajos con agentes externos en materia de tráfico y carreteras para cumplir su función de control y salvaguarda de la seguridad vial	Establecer e impulsar mecanismos de cooperación con los ayuntamientos vascos.	D. Tráfico	En ejecución. Asunción de competencia sancionadora de tres ayuntamientos. Suscripción de un convenio con la Diputación Foral de Araba en materia de tráfico y carreteras e intercambio de información viaria para la mejora de la seguridad vial. Suscripción de tres convenios con distintas entidades locales en materia de notificaciones por medios electrónicos de actos derivados del procedimiento sancionador de tráfico.
	Colaborar y participar en las decisiones y eventos que se celebren para el intercambio de información de tráfico en la Red Transeuropea de Carreteras.		En ejecución. 3 reuniones: Londres, Paris y Roma
Línea Estratégica 1.7 : Prevención de la violencia contra las mujeres			
1.7.1. Implementar en el marco de las políticas de seguridad las líneas estratégicas del plan de igualdad en materia de prevención de la violencia contra las mujeres	Informar a las víctimas de violencia sobre los servicios y medidas de seguridad (teléfono bortxa) que garanticen su protección y realizar seguimiento de expedientes en ejecución.	D. Ertzaintza	Expedientes VD/VG en ejecución a 31/12/2017: 4963 Víctimas en expedientes VD/VG a 31/12/2017: 5713 Mujeres víctimas en expedientes VD/VG a 31/12/2017: 4607 Teléfono Bortxa a 31/12/2017: 938
Línea Estratégica 1.8 : Garantizar protección de infraestructuras críticas y servicios esenciales			
1.8.1 Avanzar en la identificación de infraestructura y servicios críticos o relevantes para Euskadi	Establecer un sistema de identificación y seguimiento de las infraestructuras críticas y servicios esenciales y relevantes para Euskadi	D. Ertzaintza	En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Determinas aquellas infraestructuras y servicios que resulten críticas en Euskadi	D. Ertzaintza	Finalizada. Desarrollado el Plan Director de Seguridad para la Gestión de Infraestructuras Sensibles de Euskadi.
1.8.2 Establecer un modelo propio de para la protección	Diseñar un nuevo modelo de gobernanza por parte de los operadores , públicos y privados, de las infraestructuras y servicios esenciales, encaminado a la continuidad del servicio	D. Ertzaintza	En ejecución. Expediente para soporte técnico y elaboración de las Guías de Buenas Prácticas para la protección de Infraestructuras Sensibles de Euskadi.



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
de infraestructuras críticas y servicios esenciales	Colaborar en la confección e implantación de los planes de protección de las infraestructuras críticas o esenciales	D. Ertzaintza	En ejecución. Reunión Grupo de Trabajo Interdepartamental de Infraestructuras Sensibles de Euskadi
Línea Estratégica 1.9: Administración electrónica			
1.9.1 Adaptar los servicios prestados a la ciudadanía a la administración electrónica	Asegurar el acceso de la ciudadanía a la tramitación electrónica de todos los procedimientos administrativos (sede electrónica única gobierno)	D. Ertzaintza	En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
Eje 2: Planificación			
Línea Estratégica 2.1: Alcanzar en la Ertzaintza un alto nivel de reconocimiento social por la cercanía y eficacia			
2.1.1. Revisar la estructura de la Ertzaintza	Actualizar la RPT.	D. Ertzaintza – D. RRHH	Finalizada. Proceso finalizado.
2.1.2. Mejorar los instrumentos de medición y control	Implantar un cuadro de mando integral para la Ertzaintza, revisar las REGAP y sus contenidos, definiendo un nuevo modelo de gobernanza y, revisar y alinear los indicadores existentes con el nuevo modelo policial.	D. Ertzaintza	En ejecución. Implantado nuevo Modelo de Gobernanza – Instrucción 080 se aprobó el 20/09/2015
Línea Estratégica 2.2: Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal eficientes			
2.2.1. Definir el proceso y las actuaciones de prevención activa	Definir el proceso de prevención activa mediante el estudio de la criminalidad global	D. Ertzaintza	32,87 infracciones penales conocidas por la Ertzaintza por 1000 habitantes
	Identificar las actuaciones a realizar a través del análisis de mortalidad, siniestralidad y morbilidad		Mortalidad: 28,78 por 1000000 habitantes Accidentalidad: 6130,20 por 1000000 Morbilidad: 1784,38 por 1000000 habitantes.
	Definir indicadores de eficacia para la prevención		En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Evaluar el resultado e implementar las mejoras en base a la tasa de victimización en la encuesta de Seguridad Pública		No iniciado
2.2.2. Adecuar las estructuras de información y orientarlas hacia las nuevas amenazas	Impulsar la captación de información a nivel local	D. Ertzaintza	Finalizada. Actividad Implantada
2.2.3. Establecer un modelo integral e integrado de inteligencia en toda la estructura organizativa	Establecer los productos de inteligencia		Finalizada. Productos definidos e implantados
	Establecer los canales de difusión		Finalizada. Canales definidos e implantados



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
2.2.4. Revisar el actual modelo de investigación	Cuestionar el proceso de investigación (casos-guardia)	D. Ertzaintza	Finalizada. Proceso definido e implantado
	Describir el proceso clave de investigación		En ejecución. Proceso definido
2.2.5. Potenciar los servicios de policía técnica y científica	Describir el proceso de Inspección Ocular	D. Ertzaintza	Finalizada. Proceso implantado
	Incrementar el número de Inspecciones Oculares con evidencias remitidas		31,49% (Inspecciones Oculares con evidencias remitidas)
	Revisar el proceso de recepción y tratamiento de evidencias		Finalizada. Proceso Revisado
Línea Estratégica 2.3: Incorporar a la gestión de la Ertzaintza la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades			
2.3.1. Completar el mapa de procesos de la Ertzaintza	Definir los procesos estratégicos	D. Ertzaintza	Finalizada en 2015.
2.3.2. Establecer un modelo de gestión basado en la evaluación de resultados	Establecer un sistema interno de comparación de los indicadores de gestión	D. Ertzaintza	Finalizada en 2015
2.3.3. Revisar el SGC orientándolo hacia modelos de excelencia	Considerar los principios generales de la excelencia	D. Ertzaintza	Finalizada en 2015 con la publicación de la instrucción 078
	Introducir parámetros de aplicación de estos principios		Finalizada en 2015 con la publicación de la instrucción 078
Línea Estratégica 2.4: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman parte de la Ertzaintza			
2.4.1. Definir el modelo de liderazgo de la Ertzaintza	Adaptar la formación al modelo definido	D. Ertzaintza	Finalizada
	Establecer la metodología y objetivos en las relaciones institucionales		Finalizada. Desarrollado e implantado
2.4.2. Revisar y adecuar los servicios de control interno	Elaborar una instrucción donde se desarrolle el proceso de Inspección de las Unidades y Servicios de la Ertzaintza	D. Ertzaintza	Finalizada en 2015. Proceso definido en la instrucción 081
	Revisar el Reglamento de Régimen Disciplinario		En ejecución. Propuesta realizada.
	Establecer criterios de aplicación disciplinaria		En ejecución. Propuesta realizada.
	Análisis y seguimiento de quejas y reclamaciones en cuanto a los servicios de control interno de la Ertzaintza		742 asuntos
	Investigación de expedientes disciplinarios entre las personas que forman la Ertzaintza		Total investigaciones 343 Con referencia ikerlan 179 Con referencia IT 116 Expedientes incoados 38 Expedientes remitidos 33



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
	Mantener un sistema de reconocimientos y medallas en el ámbito de la Ertzaintza		Medallas al reconocimiento de la labor policial concedidas - Medalla con distintivo verde: 6 condecoraciones - Medalla con distintivo blanco: 8 condecoraciones - Medalla con distintivo rojo: 1 condecoración Diplomas concedidos - Rojos: 30 - Blancos: 321
2.4.3. Establecer un Plan de Evaluación del clima laboral	Diseñar las encuestas	D. Ertzaintza – D. RRHH	Finalizada. Encuestas diseñadas
2.4.4. Equilibrar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés internos	Estudiar el impacto del aumento de la media de edad de la plantilla y el porcentaje de personal en SAM	D. Ertzaintza – D. RRHH	Media de edad de la plantilla): 48 Porcentaje de personal en SAM: 16,57% (1.243 ertzainas)
	Impulsar políticas de igualdad favoreciendo una mayor presencia de las mujeres en la Ertzaintza		Porcentaje de mujeres en la Ertzaintza: 11,75%
	Diseñar mecanismos de conciliación de la vida laboral y familiar facilitando la reducción de jornada		Porcentaje de personal con reducción de jornada: 0,87%
Línea Estratégica 2.5: Actualización de la planificación en materia de Protección Civil y Emergencias			
2.5.1. Revisar y completar el marco normativo en el campo de las emergencias	Actualización de la Ley 1/1996 de Gestión de Emergencias	D. AEM	Finalizada en 2016. Aprobada Ley 5/2016 de 21 de abril de modificación de la ley de gestión de emergencias.
	Elaboración de una Ley de los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos		Finalizada. Remitida al Parlamento y posteriormente retirada del mismo
	Actualización del Plan de Protección Civil de Euskadi LABI		Finalizada en 2015. Aprobado en el Consejo de Gobierno del 13/01/2015
	Actualización del Plan ante el riesgo de inundaciones		Finalizada en 2015. Aprobado en el Consejo de Gobierno del 13/01/2015
	Actualización del Plan para el riesgo de incendios forestales		Finalizada en 2016. El 27 de Diciembre de 2016 se aprueba su publicación en Consejo de Gobierno
	Actualización de los planes exteriores de riesgo químico (SEVESO)		Finalizada. Se han revisado y actualizado los planes fijados como objetivo para este año
	Actualización del plan ante el riesgo de accidente en el TPC y TPF		Finalizada. Revisado y actualizado en 2017
	Actualización del plan ante el riesgo sísmico		Finalizada .Revisado y actualizado en 2017
	Realización del plan de lucha contra la contaminación marítimo costera		Finalizada Cumplidas las tareas asignadas al Departamento de Seguridad



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
	Realización del Plan de emergencias radiológicas		Finalizada en 2014. Aprobado en el Consejo de Gobierno de 24/06/2014
	Realización del plan estratégico de vialidad invernal		Finalizada. Se ha llevado a cabo la actualización anual
	Realización e implantación de los planes de presas		11 presas
	Convenios con la DGPCE		En ejecución. 1 Convenio Firmado.
Línea Estratégica 2.6: Visión Integral del Sistema de Juego de Euskadi			
2.6.1. Integrar y racionalizar los diferentes subsistemas y modalidades de juego	Rediseñar la normativa para agrupar subsectores de juego en función de características comunes y elementos diferenciadores	D. JE	Finalizada. Aprobado Reglamento General de Juego en Euskadi. Aprobadas la Orden de 17 de marzo de 2017 de la Consejera de Seguridad, por la que se regulan los requisitos y características técnicas de las máquinas de juego y los condiciones de interconexión). Y la Orden de 21 de noviembre de 2017 de la Consejera de Seguridad, por la que se regulan los requisitos y características de los locales dedicados a salones de juego y a salones recreativos
	Mantener reuniones con otras administraciones en materia tributaria de juego.		En ejecución 0 reuniones.
	Protocolo específico de actuación inmediata relacionado con conductas ilegales (juego de menores y acceso a personas prohibidas)		Finalizada. Elaborado Segundo Libro Blanco del Juego en la CAE
2.6.2. Promocionar el Juego Responsable	Promover campañas publicitarias con la inclusión de mensajes informativos de juego responsable	D. JE	En ejecución .Para todas las campañas publicitarias de empresas privadas de juego y espectáculos se realizan inserciones en las que se referencia el juego responsable. 38 autorizaciones solicitadas para campañas publicitarias de empresas privadas
	Establecer en la normativa las obligaciones de realización de cursos sobre juego responsable por parte de titulares y trabajadores de empresas de juego.		Finalizada. Aprobado Reglamento General de Juego en Euskadi.
	Realizar reuniones con grupos de trabajo multi-disciplinarios para el estudio y reflexión sobre el juego responsable.		3 reuniones y 2 participaciones en jornadas
	Realizar campañas de sensibilización e información del juego responsable en medios de comunicación así como la necesidad de vincular las campañas publicitarias autorizadas a la inclusión de mensajes informativos de juego responsable		En ejecución. Elaboración de manuales para que las empresas de juego utilicen para dar formación a su personal sobre juego responsable
Línea Estratégica 2.7: Recogida e intercambio de datos y de información			
2.7.1. Diseñar y mantener un sistema de información de intercambio de datos	Desarrollar una herramienta de filtrado y calidad de datos y representación de gráficas y resultados de consultas para la gestión de la seguridad vial	D. Tráfico	Finalizada.



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
	Actualizar la aplicación de incidencias para incorporar esa información a los datos de tráfico.		Finalizada.
	Realizar informes evaluadores de seguridad vial que recojan los datos de travesías, accidentalidad e infracciones.		Finalizada.
Línea Estratégica 2.8: Plan estratégico de seguridad vial de Euskadi			
2.8.1. Elaboración e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial de Euskadi	Elaborar el plan estratégico de seguridad vial de Euskadi, asumiendo las líneas estratégicas	D. Tráfico	Realizados y entregados tres planes estratégicos de Seguridad Vial para los municipios de Gorliz, Urkabustaiz y Lezo en 2017. Realizado seguimiento del Plan Anual 2017.
	Implementación del plan estratégico en base a planes de actuación anuales o programas sectoriales		
	Promover la elaboración por los municipios de planes de seguridad vial en el ámbito urbano, atendiendo a las directrices que se fijen en el Plan Estratégico de Seguridad Vial de Euskadi.		
	Efectuar el seguimiento del plan estratégico y los planes de actuación		
Línea Estratégica 2.9: Modernización de los recursos materiales de la Ertzaintza			
2.9.1 Actualizar y modernizar los recursos y medios materiales y tecnológicos, en especial los sistemas de información y telecomunicaciones	Desarrollar un plan de modernización de los Sistemas de Información y Comunicaciones, que permita migrar a modelos más acordes con las necesidades actuales, tanto de atención ciudadana como los requerimientos operacionales y a las necesidades de inteligencia de modelos predictivos	D.Ertzaintza, Academia y RR.HH.	Finalizada. Actualización de estaciones base y consolas ENBOR Sarea. Instalación y puesta en marcha red de radioenlaces.
	Impulsar el trabajo conjunto con agentes vascos de innovación, para capitalizar resultados I+D+I vasca en seguridad	D.Ertzaintza, Academia y RR.HH.	En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Crear grupos y entornos de innovación en cada una de las áreas de trabajo de la Ertzaintza, incentivando de esta manera la detección de necesidades y la propuesta la propuesta de soluciones	D.Ertzaintza, Academia y RR.HH.	En ejecución Trabajos en curso de acuerdo a la programación
Línea Estratégica 2.10: Sistema de Alerta y autoprotección de la ciudadanía			
2.10.1 Habilitar un proceso personalizado de avisos a la ciudadanía	Poner en marcha un procedimiento de avisos basado en el 112 inverso (112 reverse), que posibilite alertar de forma directa a los ciudadanos y ciudadanos que sea vean amenazados por un riesgo concreto	D. AEM	En ejecución. Trabajo en curso de acuerdo a la programación



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
2.10.2 Fomentar la autoprotección en la ciudadanía	Establecer un sistema "a la carta" en el que la ciudadanía pueda adherirse a un procedimiento de avisos en base a determinados riesgos o zonas que haya seleccionado	D. AEM	En ejecución .Trabajo en curso de acuerdo a la programación
Eje 3: Coordinación			
Línea Estratégica 3.1: Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal eficientes			
3.1.1. Integrar a la Ertzaintza en foros policiales internacionales	Participación y cooperación en organismos policiales internacionales	D. Ertzaintza	Nº expedientes tramitados a través de SIRENE: 8438 Nº expedientes tramitados a través de EUROPOL, INTERPOL: 280 Nº expedientes revisados por los oficiales de enlace en SIRENE: 207 Nº expedientes revisados por los oficiales de enlace en EUROPOL, INTERPOL: 106 Nº expedientes de SIRENE, EUROPOL, INTERPOL en los que los oficiales de enlace hayan realizado gestiones: 452
	Promover relaciones bilaterales de cooperación internacional		Nº países con los que se ha establecido contactos: 41 Nº reuniones que se han realizado con agregados y oficiales de enlace de embajadas: 222
	Establecer relaciones con otras instituciones		Nº visitas y jornadas de trabajo con delegaciones de agregados policiales de embajadas:2 Nº de asistencias a eventos del cuerpo consular de Euskadi: 4 Nº eventos organizados:1 Nº reuniones con cónsules: 9 Nº de asistencias a jornadas/ congresos en el extranjero: 10
Línea Estratégica 3.2: Incorporar a la gestión de la Ertzaintza la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades			
3.2.1. Establecer un programa de alianzas de ámbito institucional	Definir las relaciones institucionales de la Ertzaintza mediante la firma de convenios	D. Ertzaintza	Nº eventos organizados: 17
	Revisar los acuerdos existentes y definir modelos de relación con Ayuntamientos		Con el 100% de los ayuntamientos se mantiene algún tipo de acuerdo o protocolo. En 2015 Redacción de la Orden Operativa núm. 005 del Jefe de Protección Ciudadana sobre "Colaboración con los Ayuntamientos".
	Establecer Comisiones de Coordinación para impulsar los acuerdos de colaboración con Ayuntamientos		Número de Comisiones de Coordinación: - Araba: 13 - Bizkaia: 16 - Gipuzkoa: 11
	Promover la Coordinación de la Judicatura, Ministerio Fiscal y la Policía Vasca en el marco del Consejo de Seguridad Pública de Euskadi		Número de encuentros realizados entre Judicatura, Fiscalía y Ertzaintza: 4 reuniones



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
3.2.2. Establecer un programa de alianzas policiales	Impulsar los convenios de colaboración policial con Ayuntamientos	D. Ertzaintza	Ayuntamientos con Policías Locales: 81 Porcentaje de ayuntamientos con Policía Local con los que se han firmado protocolos de colaboración policial: 100% Nº convenios firmados: - 3 sobre muestras salivares. - 3 Convenio de colaboración Tetra ENBOR SAREA - 5 Convenios de colaboración para la utilización de la Bolsa de Trabajo. - 12 Convenio de encomienda de gestión. Proceso Selectivo Unificado
3.2.3. Establecer un programa de alianzas de ámbito privado	Definir un modelo de relación en los diferentes ámbitos: económico-empresarial, cultural, deportivo, de ocio, de seguridad privada, etc.	D. Ertzaintza	En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
3.2.4. Establecer mecanismos para la participación externa	Introducir personal externo a la Ertzaintza que participe en equipos de proceso o de mejora	D. Ertzaintza	Finalizada. Puesto en marcha 26 equipos de gestión, donde ha participado personal de otras Direcciones del Departamento.
Línea Estratégica 3.3: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman la Ertzaintza			
3.3.1. Fomentar la participación y el trabajo en equipo	Instaurar equipos de mejora	D. Ertzaintza	13 equipos estables y de proceso
	Revisar la sistemática del proceso de gestión de sugerencias implantado en 2013		Sugerencias formuladas: 162 Número de ertzainas que formulan sugerencias: 142 Porcentaje de sugerencias implementadas: 30,13%
3.3.2. Desarrollar una sistemática de relación con los sindicatos	Establecer un sistema de interlocución y de relación con los sindicatos y dentro de la Ertzaintza	D. RRHH	Nº reuniones Mesa 103: 4 Nº reuniones Consejo Ertzaintza: 5
Línea Estratégica 3.4: Mejora de la coordinación de los servicios del Sistema Vasco de Atención de Emergencias y de las herramientas que la facilitan			
3.4.1. Promover la relación con las entidades locales para el asesoramiento, la observancia e interpretación de la normativa de protección civil y emergencias	Supervisión de los planes de emergencia de los municipios > 20.000 h	D. AEM	En ejecución Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Supervisión de los planes de emergencia de municipios 5.000 < H < 20.000		En ejecución Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Apoyo al resto de municipios		En ejecución Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Seguimiento de la implantación de la norma de autoprotección		En ejecución Trabajos en curso de acuerdo a la programación
3.4.2. Establecer los estándares a adoptar por el conjunto de servicios de seguridad pública de las Administraciones Vascas	Implantación de Euskarri en los SOS DEIAK	D. AEM	Finalizada. Se han realizado mejoras para acceder desde Euskarri a bases de datos de información, destacando el correspondiente al Registro de Autoprotección.
	Implantación de Euskarri en los SPEIS que lo decidan		En ejecución. Pasarela con Bomberos de Bilbao finalizada. Diputación Foral de Bizkaia trabajo en curso.
	Establecer convenios TETRA con Ayuntamientos y Diputaciones		En ejecución. Las redes, bases y emisoras de radio en los servicios operativos están desplegadas y en uso.



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
	Implantar GIS corporativo para los servicios operativos		Finalizada. Todos los servicios operativos integrados en Euskarri (sistema informático soporte de la coordinación) disponen de esta funcionalidad
	Incrementar número de incidentes gestionados por GIS corporativo (capas operativas)		687.374
3.4.3. Actualizar los sistemas de información corporativa	Ekintza Planak		99 procedimientos y protocolos
	Revisar y actualizar la página web de emergencias		Nº de llamadas recibidas en el 112: 3.228.973 Nº de incidentes gestionados: 687.374 Nº de llamadas falsas/maliciosas: 241
3.4.4. Mantener y reorganizar la red hidro-océano-meteorológica de observación en tiempo real	Reorganizar las seis plataformas costeras a tres	D. AEM	En ejecución Se han reorganizado las 6 en 2 (Bilbao y Pasaia) y se está a la espera de la tercera
	Incorporar la información de Jata		Finalizada. Incorporada operativamente
	Incrementar la red hidrometeorológica (con URA), para la cobertura de las ARPSIS		Finalizada. Se han ejecutado 12 estaciones y replanteado 9 nuevos puntos de control hidrométrico con URA y las Diputaciones Forales
	Nuevas estaciones		Finalizada. 5 nuevas estaciones instaladas y 26 estaciones mejoradas
Línea Estratégica 3.5: Establecer un Sistema de Coordinación de la Policía Vasca (Ertzaintza y Policías Locales / Udaltzaingoa)			
3.5.1. Establecer e impulsar mecanismos de Cooperación y Coordinación de servicios de la Policía Vasca (Ertzaintza y Udaltzaingoa)	Nº de reuniones de Administración del Grupo de Trabajo de Equipamientos.	D. CS	3 reuniones
	Nº de reuniones y procedimientos aprobados de Administración del Grupo de Trabajo de Procedimientos de actuación policial		3 reuniones & 6 modelos de diligencias
	Implementación de SIAPOL en AFINES		Finalizada. Implemetación Realizado
	Número de reuniones grupos Selección y Formación		4, entre ellas: - Primer proceso selectivo unificado para ingreso por turno libre en la Categoría de Agente de la Escala Básica de la Policía Local
	Decreto de Normas Marco aplicables a la organización y funcionamiento de los Cuerpos de Policía del País Vasco		Finalizada 2015. Publicación decreto 58/2015
	Decreto Comisiones de Coordinación de ámbito local		Finalizada 2015. Publicación decreto 57/2015
	Nº de reuniones de Administración del Grupo de trabajo Norma Marco		-3 reuniones, entre ellas: - Convenio marco de colaboración con Eudel - Convenio tipo de colaboración entre el Departamento de Seguridad y Ayuntamientos - Consejo Consultivo del Centro de Elaboración de Datos de la Policía de Euskadi
	Número de convenios/análisis de muestras salivares de confirmación de presencia de drogas en la conducción (normativa de tráfico)		3



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
	Número de protocolos identificación de personas AFIS		1 en tramite
	Número de convenios/protocolo análisis de drogas para sancionar infracciones LSC		0 convenio/protocolo de drogas
	Nº Convenios de colaboración Tetra. ENBOR SAREA		4
	Nº de reuniones en Colaboración con la Dirección de Tráfico en la organización con PPLL sobre normativas, campañas e información		1
	Número cursos ofertados por la Academia Vasca de Policía y Emergencias a Policías Locales		Para Policías Locales: 55 cursos ofertados, 2.417 plazas Para Alguaciles: 11 cursos ofertados, 78 plazas
	Nº de reuniones y actividades desarrolladas en diferentes foros (Ayuntamientos, redes europeas, Ertzaintza)		Hitos: - 3 reuniones del Grupo de Trabajo de Igualdad - Participación en la jornada "Género, Policía y Sociedad" - Constitución del Grupo de Trabajo de Informática y Telecomunicaciones - Presentación por parte del Lehendakari del Plan de Actuación del Gobierno Vasco frente al terrorismo internacional de pretexto religioso - Reunión Dirección Tráfico sobre calendario de Vigilancia y Control Ertzaintza y Policías Locales - 1 reunión de Jefes de Policía Local - 1 reunión de Comisión de Coordinación de Policías Locales - Reuniones de las Comisiones de Coordinación: Vitoria- Gasteiz, Laudio, Laguardia, Bilbao, Sestao, Muskiz, Getxo, Durango, Erandio, Gernika, Basauri, Galdakao, Balmaseda, Ondarroa, Donostia-SS, Irún, Errenteria, Hernani, Urola-Kosta, Eibar, Deba-Urola, Oria
	Nº integrantes, convenios y contrataciones atendidas		388 Integrantes de la bolsa. 61 convenios firmados 222 nombramientos
Línea Estratégica 3.6: Complementariedad con otras administraciones			
3.6.1. Conseguir una actuación conjunta y completa en el área de juego y espectáculos con otras administraciones	Nº de reuniones con Eudel orientados a tratar temas comunes en relación con locales de espectáculos y actividades recreativas.	D. JE	2 reuniones con Eudel
	Nº de reuniones con otras administraciones en materia tributaria de juego		0 reuniones con las administraciones competentes en materia tributaria.



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Línea Estratégica 3.7: Organizar y gestionar la Oficina de Iniciativas Ciudadanas para la Mejora del Sistema de Seguridad Pública – Ekinbide			
3.7.1. Contribuir a la mejora de la calidad de los servicios del Sistema de Seguridad Pública	Núm. Expedientes de Ekinbide totales registrados, tramitados y denegados	D. CS	361 Expedientes registrados. 321 Tramitados. 40 Denegados.
	Desarrollar el nuevo marco normativo de Ekinbide: Nuevo Decreto		Finalizada 2015. Publicado Decreto 181/2015
	Activar un nuevo entorno de participación ciudadana: Portal de Ekinbide		En ejecución. Cumplimentado Tramitagune
	Adaptación de la aplicación informática de gestión Ekinbide al nuevo Decreto		
Línea Estratégica 3.8: Gestionar el Órgano Estadístico específico de Seguridad Pública			
3.8.1 Coordinar, regularizar, mejorar e impulsar la gestión estadística en el Departamento de Seguridad	Número de informes	D. CS	120
	Adaptación a la nueva ley LOPSC y Código Penal		Finalizada
Línea Estratégica 3.9: Homogenizar los procedimiento de actuación e intervención de los grupos especializados en incidentes complejos pertenecientes a distintas instituciones			
3.9.1 Garantizar la utilización de procesos comunes en aquellos sucesos graves y multidisciplinarios	Impulsar la estandarización de equipos multidisciplinarios para rescate en estructuras colapsadas y otros siniestros similares, denominados internacionalmente USAR (Urban Search and Rescue), que permita una respuesta integrada y homogénea frente a este tipo de sucesos	D. AEM y AVPE	En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
3.9.2 Incrementar la integración de los grupos de trabajo en actuaciones complejas multidisciplinarios	Impulsar dentro de la SVAE (Sistema Vasco de Atención a Emergencias) la estandarización de equipos multidisciplinarios para la intervención en situaciones NRBQ (siniestros de riesgo nuclear, radiológico, bilógico y químico)	D. AEM y AVPE	En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Implementar protocolos de colaboración y coordinación con las diferentes administraciones afectadas	D. AEM y AVPE	En ejecución. Trabajos en curso de acuerdo a la programación
	Realización de simulacros conjuntos entre los diferentes equipos especializados, impulsando la sincronización y coordinación en las actuaciones ante catástrofes	D. AEM y AVPE	2.229 simulacros
	Incrementar la capacitación de las personas dedicadas a estas intervenciones garantizando un nivel de conocimiento y formación homogénea	D. AEM y AVPE	3.784 personas



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Eje 4: Formación			
Línea Estratégica 4.1: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman la Ertzaintza			
4.1.1. Promover y evaluar la formación humana y técnica	Incrementar nº de horas de formación destinados a Ertzainas	AVPE	La media de horas de formación por ertzaina ha sido de 22,99 horas
	Seguimiento nº de personal que recibe formación		12.233; matriculas que corresponden a 5.033 ertzainas diferentes
	Incorporar el modelo de la Ertzaintza (Misión, Visión y Valores) a la formación académica		Realizado
	Evaluar la formación a todos los niveles		Realizado
	Promover la participación de la Ertzaintza en el diseño y la impartición de la formación		Realizado
	XXVI Promoción		En ejecución. Inician la Promoción 296 alumnos y alumnas.
4.1.2. Diseñar un plan de gestión del conocimiento	Identificar el conocimiento existente	D. Ertzaintza	Desechado
	Sistematizar la recogida y ordenación del conocimiento		Desechado
	Poner el conocimiento a disposición de las personas		Desechado
Línea Estratégica 4.2: Formación en materia de Emergencias y Meteorología para los ciudadanos y para los servicios del Sistema Vasco de Atención de Emergencias			
4.2.1. Desarrollar foros técnicos de investigación y formación en Emergencias y Meteorología	Participación en proyectos estatales y europeos	D. AEM	17
Línea Estratégica 4.3: Formación interna y externa en el área de Juego y Espectáculos			
4.3.1. Conseguir, a través de la formación, que los agentes implicados en el área de juego y espectáculos mejoren su cualificación	Incrementar nº de cursos de formación para miembros de la Unidad de Juego y Espectáculos de la Ertzaintza sobre máquinas y sistemas de juego, autoprotección, material pirotécnico, informática...	D. JE	Nº de cursos: 5 Nº de asistentes: 18
	Incrementar el nº de cursos de formación en materias transversales (euskera, procedimiento administrativo...) para el personal de la Dirección de Juego y Espectáculos.		Nº de cursos: 12 Nº de asistentes: 18
	Cursos de formación sobre seguridad de locales dirigido a empresas de juego y a organizadores de espectáculos.		0 reuniones 0 cursos de formación sobre seguridad de locales



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Línea Estratégica 4.4: Educación y Formación			
4.4.1. Fomentar la educación para la movilidad segura, así como los hábitos y conductas viales seguras y la formación vial	Ofertar cursos destinados a la formación de formadores en educación para la movilidad segura	D. Tráfico	Nº de cursos y campañas en el ámbito vial : 283 - Acción formativa "Te puede pasar": 231 - Acción formativa "Teatro fórum": 33 -Programa "Road Show": 1 - Programa "Don't be Dummy - Zuk ez duzu ordezkorik / Para ti no hay repuesto(s): 14 - Cursos y campañas en el ámbito vial: 4 Nº de actuaciones en el ámbito de tráfico y seguridad vial: 22
	Elaborar materiales que promuevan los valores de la educación para la movilidad segura en contextos educativos no formales		Nº de actuaciones en el ámbito de la seguridad vial: 82 - Programa "Seguru baietz/Sí seguro": 41 - Programa prevención de atropellos "Pausoz-pauzo / Paso a paso": 35 - Cursos conducción segura de motocicletas: 6
	Campañas, encuentros, congresos		
	Incrementar el nº de cursos, campañas y actuaciones en el ámbito de tráfico y seguridad vial y formación Vial (profesores, escuelas de conductores...)		Nº de cursos y campañas en el ámbito vial: 538 - Cursos de sensibilización y reeducación vial: 536 - Curso profesores/as formación vial 2017: 1 - Prueba selectiva directores/as autoescuelas 2017: 1
Eje 5: Comunicación			
Línea Estratégica 5.1: Alcanzar en la Ertzaintza un alto nivel de reconocimiento social por la cercanía y eficacia			
5.1.1. Reforzar la imagen corporativa	Implementar nuevas vías de información a través de redes sociales e internet	D. Comunicación – D. GERRGG – D. Ertzaintza	Web Ertzaintza: 3.344.010 visitas
	Elaborar un plan de comunicación externa		Finalizada. Desarrollo de Plan Global de Comunicación de la Ertzaintza (PGCE) Desarrollo de Comité de Gestión de Imagen y Redacción (CRIR)
Línea Estratégica 5.2: Incorporar a la gestión de la Ertzaintza la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades			
5.2.1. Incentivar la cultura de la innovación	Establecer foros de buenas prácticas	D. Ertzaintza	Finalizada en 2015. Realizado: Instrucción 83 (29/09/2015)
	Fomentar la aportación de ideas novedosas		En ejecución
Línea Estratégica 5.3: Compromiso y cohesión interna de las personas que forman la Ertzaintza			
5.3.1. Establecer un Plan de Comunicación Interna	Establecer la política de comunicación interna	D. Ertzaintza	Finalizada en 2014. La redacción del Plan de Comunicación Interna de la Ertzaintza se culminó en 2014, año en el que fue presentado ante el Comité Ejecutivo de la Ertzaintza A partir de esa fecha se ha estado ejecutando y siguiendo
	Revisar canales de comunicación e implementar nuevos		En ejecución



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Línea Estratégica 5.4: Actualización de los sistemas y procedimientos de comunicación con el ciudadano			
5.4.1. Potenciar el alcance público de Euskalmet	Incrementar el nº de avisos emitidos sobre meteo adversa	D. AEM	1.154
	Incrementar nº de informes realizados a petición externa		1.628
	Incrementar nº de descargas de la APP de Euskalmet (incremento)		40.454
	Incrementar nº de intervenciones en medios de comunicación Euskalmet (situación diaria/semanal) (incremento)		404
	Incrementar el Grado de satisfacción con la información que ofrece La agencia vasca de meteorología Euskalmet		7.79/10
5.4.2. Actualizar la forma de relación con el ciudadano	Incrementar el nº seguidores y tuits publicados por medio Twitter 112 Euskalmet	D. AEM – D. Comunicación	Tweets Euskalmet : 4.056, personas seguidoras Euskalmet : 104.136 Tweets 112 SOS Deiak :8.953 , personas seguidoras 112 SOS Deiak 26.273
	Incrementar el nº visitas página web Euskamet (Incremento)		Numero visitas 112 SOS Deiak : 91.227 , visitas Euskalmet: 11.429.313
	Incrementar nº intervenciones en medios de comunicación Emergencias 112		Intervenciones DAEM : Artículos prensa : 348; Entrevistas en TV : 49; Entrevistas en radio: 87; Notas de prensa publicadas: 25
Línea Estratégica 5.5: Tramitación de Denuncias y Autorizaciones			
5.5.1. Desarrollar por la administración de tráfico un servicio más rápido, cercano y fiable en la tramitación de las denuncias o de las autorizaciones, apostando por la e-administración y por la automatización de procesos	Nº de sanciones tramitadas mediante nuevas aplicaciones	D. Tráfico	OTTA: SANCIONES TRAMITADAS CON HOST: 17.000, de las cuales captadas con la nueva aplicación OTAIZA: 990 OTB:3.096 denuncias por OTAIZA OTTG=1341 expedientes tramitados con OTAIZA de velocidad+40 exp de ITV
	Nº de autorizaciones en aplicaciones desarrolladas		OTTA: 1.124 autorizaciones OTB: 2.221 autorizaciones TOTAL OTTG:1772 autorizaciones ex novo +304 renovaciones = 2076
	Nº de comunicaciones en la tramitación de denuncias y autorizaciones		OTTA: Nº de comunicaciones en la tramitación de denuncias y autorizaciones: 13.665 OTB: 60.014 denuncias y cada una con al menos una notificación escrita 4.820 COMUNICACIONES VERBALES 2.221 AUTORIZACIONES Y CADA UNA CON AL MENOS UNA NOTIFICACION ESCRITA OTTG=5701



Objetivos	Acciones	Responsable	Valor 2017
Línea Estratégica 5.6: Información a la ciudadanía			
5.6.1. Informar a la ciudadanía de una forma directa, instantánea y resolutive sobre en tráfico de la red viaria vasca	Incrementar nº visitas, llamadas, retuits, descargas de aplicaciones realizadas por la ciudadanía en relación el tráfico	D. Tráfico	37.934 llamadas , 17.132 personas seguidoras Twitter Descargas app Tráfico (semestre): 1.395 Descargas app Tráfico (acumulado) 13.777 *(Puede que haya un error porque las mediciones de IOS no son altamente fiables)
	Incrementar el nº de peticiones de información del conductor mediante Smartphone		Peticiones Atendidas: 111.062
	Incrementar el nº de visitas al Observatorio de Movilidad y Seguridad Vial		Accesos al Observatorio : 23698
	Establecer un Registro de Víctimas de Accidentes de Tráfico en Euskadi		En ejecución. Registro en planeación e implementación
	Incrementar la valoración del trato y servicio que le prestó la policía en accidente de tráfico		7.23/10
	Incrementar el grado de satisfacción con la información que ofrece el teléfono 011 de Tráfico		7.58/10

Euskadi, auzolana, bien común



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO