



MEMORIA ECONÓMICA DEL PROYECTO DE LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL SECTOR PÚBLICO VASCO

a) DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN EN TÉRMINOS ECONÓMICOS DE LA NECESIDAD DE LA DISPOSICIÓN

a1) Remisión de los presupuestos jurídicos habilitantes de la regulación propuesta

La nueva ley tiene su encaje en las competencias exclusivas de los apartados 2, 6 y 24 del artículo 10 de la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, “del Estatuto de Autonomía para el País Vasco”, que regulan tanto la organización, régimen y funcionamiento de sus instituciones de autogobierno, como las normas de procedimiento administrativo que deriven de las especialidades del derecho sustantivo y de la organización propia del País Vasco, y el sector público propio del País Vasco en cuanto no esté afectado por otras normas del Estatuto de Autonomía. A este respecto, cabe señalar, que el legislador estatal no ha impuesto ningún modelo específico desde la competencia que le reconoce el artículo 149.1.18 de la *Constitución Española* (CE) para fijar las bases de régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

Actualmente, el sector público de la CAE está básicamente regulado en la *Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco, cuyo Texto Refundido fue aprobado por el Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre; en Ley 14/1994, de 30 de junio, de control económico y contabilidad de la Comunidad Autónoma de Euskadi; en la Ley 1/1988, de 5 de febrero, del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas/Herri-kontuen Euskal Epaitegia; Decreto Legislativo 2/2007, de 6 de noviembre, de aprobación del Texto Refundido de la Ley del Patrimonio de Euskadi; y Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.*

Respecto a la **actividad administrativa**, el artículo 149.1.18. de la CE otorga al Estado competencia exclusiva en materia de procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas, debiéndose entender mediante este último inciso que la CAE dispone de atribuciones para el desarrollo legislativo de la normativa básica existente en la materia (Ley 30/1992).

Sin embargo, en referencia a las normas procesales y de procedimientos administrativo y económico-administrativo que se deriven de las especialidades del derecho sustantivo y de la organización propia del País Vasco, la competencia es exclusiva de la CAE según establece el artículo 10.6 del EAPV.

Los mismos fundamentos jurídicos sirven para determinar la competencia en **Administración electrónica**, si bien es preciso señalar que con base en la competencia exclusiva del Estado recogida en el citado artículo 149.1.18, se promulgó la *Ley 7/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, que tiene carácter básico, y que en la Comunidad Autónoma se promulgó el *Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica*.

a2) Remisión de los datos, informes, estudios que permitan conocer las líneas generales de la regulación propuesta y los antecedentes

El 16 de septiembre de 2014 el Consejo de Gobierno aprobó el Proyecto de Ley de la Administración Pública Vasca que fue posteriormente remitido al Parlamento Vasco. El pasado 23 de abril, el Gobierno Vasco decidió retirar el Proyecto de ley ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo con la oposición para sacar adelante el texto en el Parlamento vasco, si bien se comprometió a remitir al Parlamento dos nuevos proyectos a partir del contenido ya existente en el Proyecto de Ley de Administración Pública Vasca y las enmiendas presentadas por todos los Grupos Políticos en el Parlamento.

Así pues, los dos nuevos proyectos son:

- En primer lugar, el Proyecto de Ley de Organización y Funcionamiento en el Sector Pública Vasco. Este proyecto incluye la clasificación, composición y organización del Sector Público Vasco: la regulación de su estructura, funcionamiento y obligaciones, la delimitación de las competencias de cada entidad, la obligación de colaboración y coordinación entre administraciones y los procedimientos de control y registro. Así mismo incluye elementos del funcionamiento como la administración electrónica o los sistemas de gestión avanzada.
- En segundo lugar, el Proyecto de Ley de Transparencia y Buen

Gobierno del Sector Público Vasco. Este proyecto regula los principios de buen gobierno: la planificación, gestión y evaluación de las políticas públicas, La transparencia, la publicidad activa y la garantía de acceso a la información pública y la participación ciudadana.

Además, el Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el día 30 de julio de 2013, aprobó la Estrategia para el redimensionamiento y racionalización del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en coherencia con los principios, criterios y planteamientos metodológicos que luego se han incorporado a este anteproyecto de Ley.

En dicho documento estratégico, se definían los criterios para la ejecución de un Plan Acción Inmediata desde una visión de racionalización organizativa y de funcionamiento con la perspectiva financiera de ahorro y control del gasto. El impulso del Plan de Acción Inmediata preveía una reducción de 235.297.715 euros en los gastos de funcionamiento de las entidades del sector público de la CAE.

a3) Justificación de su necesidad en términos económicos

Han transcurrido casi treinta años desde que se sentaron las bases iniciales de la Administración Pública vasca, con la Ley de Gobierno y la definición del Sector Público Vasco en la primera Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco.

Desde aquel entonces, no son pocos los cambios sociales, legislativos, organizativos y tecnológicos que hemos experimentado, haciendo inaplazable una actualización de la normativa que discipline esa organización y que actualice el funcionamiento en la Comunidad Autónoma Vasca, superando la notable dispersión normativa que hoy caracteriza el régimen jurídico de nuestra Administración.

Así mismo, el problema no se reduce a la organización administrativa sino que se encuentra íntimamente conectado con sus normas de funcionamiento, de forma que la administración evolucione hacia una forma de gobierno más eficaz y eficiente, asentado sobre los nuevos paradigmas de la buena gobernanza.

No debe obviarse el que esta iniciativa encuentre también su motivación en la necesidad de racionalización de los recursos públicos en términos de eficiencia, tratando de obtener los máximos niveles de cobertura pública con los recursos disponibles, en una coyuntura de reducción de los ingresos públicos. Ello se ve sobre todo reflejado en la intencionalidad de:

- Reorganizar y racionalizar el Sector Público Vasco compuesto por una compleja diversidad de entidades, con variadas personificaciones jurídicas y posible sometimiento al derecho público o privado, bajo el principio básico de tener que justificar su existencia por la satisfacción de intereses generales y la prestación de funciones públicas y el de someter su acción a los necesarios principios de eficacia y eficiencia
- Mejorar el funcionamiento del Sector Público Vasco, orientándolo a la ciudadanía y a la generación de valor público, a través de los instrumentos y medios que resulten precisos para mejorar su eficacia y eficiencia: administración electrónica, sistemas de gestión pública avanzada y sistema multicanal de interacción ciudadana.
- Impulsar la actividad económica, en la convicción de que el modo de hacer de la administración pública tiene una influencia en el desenvolvimiento de la actividad económico-privada.

a4) Afectación a otras iniciativas normativas en términos económicos

La norma que se tramita no tiene incidencia económica en otras iniciativas normativas.

a5) Análisis en su caso, de las diferencias normativas

La presente iniciativa legislativa tiene las siguientes incidencias económicas:

- Podemos afirmar que como avanzadilla de este proyecto de ley, este gobierno, ha impulsado la “Estrategia para el redimensionamiento y racionalización del sector público de la CAE de Euskadi” en coherencia con los principios, criterios y planteamientos metodológicos que luego se han incorporado a este anteproyecto de ley. Ello ha implicado un

ahorro de 235.297.715 euros en los gastos de funcionamiento de las entidades del sector público de la CAE.

- Puede entenderse **una medida de ahorro la previsión que hace la norma en cuanto a la limitación de creación de estructuras organizativas autónomas** sólo cuando no se puedan satisfacer eficazmente y eficientemente las funciones públicas a través de lo ya existente, tras un análisis de viabilidad económica, mediante la correspondiente ley que aprueba el parlamento, con mecanismos de control de la Administración general, con proporcionalidad entre la participación económica y la participación en los órganos de decisión, tratando de evitar las duplicidades, reiteraciones e ineficiencias en su actuación, e introduciendo la obligación de realizar evaluaciones anuales de eficacia y eficiencia con sus consecuentes medidas de reestructuración.

- Puede apreciarse también que el conjunto de las disposiciones que se incorporan al título V de funcionamiento del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi al servicio de la ciudadanía, van dirigidas a la mejora de sus servicios... incorporando el **principio de la responsabilidad por la gestión, lo que supondrá ahorros por ineficiencias y mejoras en los ratios de consecución de objetivos. Esto conllevará un mayor aprovechamiento y eficiencia de los recursos presupuestarios destinados a financiar los costes de estructura actuales.**

- Las herramientas que se prevé incorporar para mejorar el funcionamiento de la administración pueden en general realizarse con las dotaciones de recursos humanos y presupuestarias existentes.
 - Para implantar los **sistemas de gestión pública avanzada**, mediante el desarrollo de modelos, la formación de personal, las auditorías o evaluaciones de gestión... se requerirán dotaciones asignadas a las unidades responsables de la innovación y mejora de la administración. En la actualidad, la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración, ya dispone de una partida presupuestaria asignada para este concepto:

						EURO / EUROS		
SEK.	APROG.	ZEN.	AKON.	PART.		PARTIDAK	GUZTIZKOAK	
SEC.	SPROG.	CEN.	SCON.	PART.		PARTIDAS	TOTALES	
15	02	1215	33	23899	009	Kudeaketaren hobekuntza - Aurrerabide. Konpromiso kreditua: 2016: 0,05 M; 2017: 0,08 M; Guztira: 0,12 M.	51.600	
						Mejora de la gestión - Aurrerabide. Crédito de compromiso: 2016: 0,05 M; 2017: 0,08 M; Total: 0,12 M.		

- Las medidas de **simplificación administrativa y la digitalización de procedimientos** están conllevando actualmente una inversión en recursos propios y externos importantes, pero se prevé que en adelante dicha inversión vaya disminuyéndose (puesto que las infraestructuras comunes están ya muy avanzadas), es más, empezarán a visualizarse ahorros muy significativos cuando la tramitación electrónica se generalice. El ahorro será tanto para la administración (por eliminación del papel, automatización de tareas, reducción de tiempos de gestión, interoperabilidad...) como para la ciudadanía y empresas, por disminución de traslados, eliminación de documentos y reducción consumo de tiempos en ventanillas de atención ciudadana y registros. El impulso de la administración electrónica ha requerido la puesta a disposición del proyecto de recursos humanos capaces de gestionar líneas de trabajo del ámbito organizativo, tecnológico y procedimental, esto es, de personas que ocupan puestos de responsables de proyectos. Sin embargo, la digitalización ya de un volumen tan ingente de procedimientos en el Gobierno Vasco exige la creación de una unidad de Servicios Electrónicos que dé soporte y garantice el buen funcionamiento de todos los servicios del gobierno que se gestionan electrónicamente (altas de usuarios, configuración de herramientas...). Esta unidad se ha tasado en 5 dotaciones con perfiles profesionales de carácter técnico que parcialmente podría impulsarse a partir de una reorganización interna en los recursos humanos del Departamento de Administración Pública y Justicia. Así mismo, resulta imprescindible la reorganización de los diversos CAU actuales para crear un único CAU de los servicios electrónicos, que atienda tanto a los usuarios ciudadanos como a los usuarios tramitadores internos. A su vez, los responsables de este proyecto de administración electrónica, irán liberándose de modo paulatino hacia tareas menos desarrolladas hasta el momento y que están muy vinculadas con las que se comprometen en la Ley de Organización y Funcionamiento en el Sector Público Vasco como son: la gestión pública avanzada, o el sistema multicanal de interacción con la ciudadanía. Las actuaciones a desarrollar aquí mencionadas ya disponen de una partida presupuestaria asignada en su mayor parte para este concepto de 3.708.579 euros bajo el epígrafe "Administración electrónica" en la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración. El coste de la reorganización del CAU de los servicios electrónicos sería la suma del importe que ya vienen financiando anualmente los departamentos, 585.000 euros a lo que habría que sumar 315.000 euros por el previsible incremento de servicios electrónicos, que pasarán del 65% actual al 100%. La cifra total para disponer de un CAU de servicios electrónicos unificado sería 819.000 euros.

SEK.	APROG.	ZEN.	AKON.	PART.		EURO / EUROS		
						PARTIDAK	GUZTIZKOAK	
SEC.	SPROG.	CEN.	SCON.	PART.		PARTIDAS	TOTALES	
15	02	1215	33	23899	001	Administrazio elektronikoa. Konpromiso kreditua: 2016: 5,01 M; Guztira: 5,01 M. Administración Electrónica. Crédito de compromiso: 2016: 5,01 M; Total: 5,01 M.	3.708.579	

CAU de los servicios electrónicos:

	2015	2016	2017	2018
CAU ya financiado por los Deptos	585.000	585.000	585.000	585.000
Financiación adicional necesaria		135.000	225.000	315.000
Financiación total necesaria	585.000	720.000	810.000	900.000
Evolución de la disponibilidad de servicios electrónicos	65%	80%	90%	100%

- La creación del **Consejo Asesor para la administración electrónica** conllevará un gasto mínimo, ya que estará conformado por representantes de las distintas administraciones públicas, sin que necesariamente ello conlleve el pago de dietas.
- **El sistema multicanal de interacción con la ciudadanía** está en proceso de construcción y necesitará de una dotación económica para concluir su puesta en marcha. También requerirá de medidas organizativas que garanticen la interacción efectiva con la ciudadanía. Actualmente estos servicios se prestan desde el servicio Irekia de Lehendakaritza, desde el servicio web y Zuzenean del Dpto. de Administración Pública y Justicia. Las actuaciones a desarrollar ya disponen de partidas presupuestarias asignadas, así Irekia cuenta con un presupuesto de 1.192.658 euros e interacción con la ciudadanía (Servicio web y Zuzenean), 2.457.986 euros.

SEK.	APROG.	ZER.	CAPÍTULOS	PARTIDAK	GUZTIZKOAK
15	01	1121	15	Gobernu Irekiaren Zuzendaritza Dirección de Gobierno Abierto	1.192.658

						EURO / EUROS	
SEK.	APROG.	ZEN.	AKON.	PART.		PARTIDAK	GUZTIZKOAK
SEC.	SPROG.	CEN.	SCON.	PART.		PARTIDAS	TOTALES
15	02	1215	33	23880	001	Herritarrekiko elkarrekintza Konpromiso kreditua: 2016: 2,39 M; Guztira: 2,39 M.	2.457.986
						<i>Interacción con la ciudadanía Crédito de compromiso: 2016: 2,39 M; Total: 2,39 M.</i>	

- **La plataforma de gobierno abierto**, como herramienta del sistema multicanal de interacción con la ciudadanía, y que actualmente se materializa en Irekia, cuenta ya con su partida presupuestaria, ya mencionada anteriormente, sin menoscabo de que su mantenimiento y evolución pueda prever en cada momento mayores o menores dotaciones presupuestarias.
- La mayoría de elementos que contempla el anteproyecto de ley ya se vienen impulsando en la actualidad desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración, a partir de los presupuestos y estructura organizativa que esta dirección tiene consignados, sin menoscabo de la necesaria creación de la **unidad de servicios electrónicos** anteriormente mencionada.

b) CUANTIFICACIÓN DE LOS GASTOS E INGRESOS PRESUPUESTARIOS QUE OCASIONA LA ENTRADA EN VIGOR DE LA DISPOSICIÓN

En definitiva, por todo lo expuesto y a modo de conclusión, el anteproyecto de Ley de Organización y Funcionamiento en el Sector Público Vasco, sienta las bases legales para el impulso de medidas de eficacia y eficiencia innovadoras en el sector público vasco. Establece criterios claros que permiten establecer sistemas de gestión pública avanzada, administración electrónica y atención ciudadana, que requerían de un marco legal como el que propone el presente anteproyecto de ley. En esencia, por tratarse de una ley que impulsa la eficacia y eficiencia, promueve una reducción del esfuerzo presupuestario, como así lo demuestra la Estrategia para el redimensionamiento y racionalización del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, aprobado en Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el día 30 de julio de 2013. Dicha estrategia ya incorpora los principios incluidos en este anteproyecto de ley. Ello, ha redundado ya en una reducción presupuestaria de 235.297.715 euros en los gastos de funcionamiento de las entidades del sector público de la CAE. Así pues es lógico pensar que el mayor impulso de las mismas generará aun mayor reducción presupuestaria. Por otro lado, el

impulso de las actuaciones previstas en el anteproyecto de ley, implica, tal y como se ha desgranado en los puntos anteriores una serie de inversiones nuevas, así como la creación de la Agencia Vasca de la Transparencia - Gardena. Dichas inversiones, se ven claramente recompensadas por las reducciones presupuestarias que aporta la aplicación de este anteproyecto de ley.

Reducción presupuestaria / ahorro que implica la entrada en vigor de la ley

Reducción de presupuesto ya obtenida como consecuencia de la aplicación de la Estrategia de redimensionamiento puesta en marcha	-235.297.715
---	--------------

Partidas presupuestarias ya existentes y dedicadas a las actuaciones que implica la entrada en vigor de la ley y que están presupuestadas en el ejercicio 2015 en la sección 02, programa 1215, servicio 33 y en la sección 01, programa 1121, servicio 15

Kudeaketaren hobekuntza - Aurrerabide. Konpromiso kreditua: 2016: 0,05 M; 2017: 0,08 M; Guztira: 0,12 M. <i>Mejora de la gestión - Aurrerabide. Crédito de compromiso: 2016: 0,05 M; 2017: 0,08 M; Total: 0,12 M.</i>	51.600
Administrazio elektronikoa. Konpromiso kreditua: 2016: 5,01 M; Guztira: 5,01 M. <i>Administración Electrónica. Crédito de compromiso: 2016: 5,01 M; Total: 5,01 M.</i>	3.708.579
Herritarrekiko elkarrekintza Konpromiso kreditua: 2016: 2,39 M; Guztira: 2,39 M. <i>Interacción con la ciudadanía Crédito de compromiso: 2016: 2,39 M; Total: 2,39 M.</i>	2.457.986
Gobemu Irekirako Zuzendaritza <i>Dirección de Gobierno Abierto</i>	1.192.658
	7.410.823

CAU Servicios Electrónicos financiado en el presupuesto 2015 en otras secciones (Departamentos) del presupuesto.

CAU Servicios Electrónicos. Financiado actualmente por otros departamentos	585.000
	585.000

Nuevas partidas presupuestarias que implica la entrada en vigor de la ley

Programa 12150 - CAU de los servicios electrónicos	315.000
--	---------

Los objetivos, acciones e indicadores que se consignan como anexo I a esta memoria, y que se corresponden con la memoria presupuestaria de la DACIMA para el año 2015, muestran en gran parte el volumen de actividad y la naturaleza de los objetivos que pueden acometerse con las dotaciones presupuestarias y de plantilla que actualmente existen.

c) FINANCIACIÓN DE LOS GASTOS PRESUPUESTARIOS Y NO PROVENIENTES DEL PRESUPUESTO

c1) Créditos Presupuestarios de pago afectados con indicación de programa, subprograma, capítulo, artículo y concepto

c2) Créditos Presupuestarios de compromiso afectados con indicación de programa, subprograma, capítulo, artículo y concepto

c3) Fuentes de financiación extrapresupuestarias

d) IDENTIFICACIÓN DE AQUELLOS ASPECTOS DE LA DISPOSICIÓN QUE INCIDEN O REPERCUTAN EN MATERIAS PROPIAS DE LA HACIENDA GENERAL DEL PAÍS VASCO

d1) En el régimen de patrimonio y contratación

d2) En el régimen de tesorería, del endeudamiento o de la concesión de garantías

d3) En la elaboración y gestión presupuestaria

d4) En el sistema de control y contabilidad vigente

d5) En el sistema tributario y demás ingresos de derecho público o privado aplicable

d6) En el régimen subvencional y de ayudas vigente

La norma no repercute en los apartados anteriores.

- d7) En los otros regímenes relativos a los derechos y obligaciones de naturaleza económica

No tiene incidencia en lo relacionado con otros regímenes.

e) DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA ECONÓMICO PRESUPUESTARIO EN EL QUE SE INSERTA LA DISPOSICIÓN PROPUESTA

- e1) Breve descripción de la Memoria presupuestaria que justifica la norma y del programa presupuestario en que se inserta
- e2) Identificación de los objetivos, acciones e indicadores afectados por la entrada en vigor, indicando si hay modificaciones de los mismos

Los programas presupuestarios afectados son

1215 Innovación y Administración electrónica

1121 Estructura y apoyo de Lehendakaritza

En Vitoria-Gasteiz, junio de 2015

Fdo.: Javier Bikandi Irazabal

Director de Atención a la Ciudadanía e
Innovación y Mejora de la Administración

ANEXO I

PROGRAMA	PROGRAMA
1215 BERRIKUNTZA ETA ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA	1215 INNOVACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
ARDURADUNA	RESPONSABLE
<u>02 HERRI-ADMINISTRAZIOA ETA JUSTIZIA</u>	<u>02 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA</u>
FUNTZIO PUBLIKOKO SAILBURUORDEA	VICECONSEJERO DE FUNCIÓN PÚBLICA

MEMORIA

Sailen arteko plan eta proiektuak prestatuz eta koordinatuz, Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzak zerbitzu publikoetako berrikuntza eta kalitate-hobekuntza bultzatzen du baita Administrazio elektronikoaren benetako garapen eta ezarpena ere. Gainera, herritarrei zerbitzu publikoetan sartzea bide ematen dieten mekanismo, tresna eta informazio- eta arreta-zerbitzu zentralizatuak kudeatzen ditu.

Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzak honako hauek sustatu nahi ditu:

Administrazio irekia: Gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzaren sustatzea administrazio publikoan.

Administrazio eraginkorra: Hainbat bide erabiliz (aurrez aurrekoa, telefonoa, Internet...) eskura daitezkeen kalitatezko zerbitzuen eskaintza garatzea.

Administrazio efizientea: Administrazio-kudeaketan efizientzia hobetzea; horretarako, erakundea egokitu, prozedurak erraztu eta teknologia eguneratu behar da.

Administrazio berritzailea: Administrazioan berrikuntza sustatzea, herritarrek eta profesional publikoak sartuz politika eta zerbitzu publikoen diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan.

Laburbilduta, hauexek dira jarduketaren ardatzak:

- Gardentasuna eta gobernu ona: Administrazio Publikoaren funtzionamendua araubide demokratiko aurreratura egokitzea.

La Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración (DACIMA) impulsa la innovación y la mejora de la calidad de los servicios públicos, así como el efectivo desarrollo e implantación de la Administración electrónica, mediante la elaboración y coordinación de planes y proyectos interdepartamentales. Además, gestiona los mecanismos, instrumentos y servicios de información y atención, de carácter centralizado, que facilitan el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos.

La DACIMA tiene entre sus objetivos promover:

- Una Administración abierta: Promover la transparencia, la participación y la colaboración en la Administración pública.
- Una Administración eficaz: Desarrollar una oferta de servicios de calidad y accesible por diferentes canales (presencial, teléfono, Internet).
- Una Administración eficiente: Mejorar la eficiencia en la gestión administrativa, adecuando la organización, implantando nuevos modelos de gestión y realizando un uso inteligente de la tecnología.
- Una Administración innovadora: Promover la innovación en la Administración involucrando a la ciudadanía y a los profesionales públicos en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos.

Los ejes de actuación se resumen en los siguientes:

- Transparencia y buen gobierno: Adecuar el funcionamiento de la Administración Pública a los requisitos de un régimen democrático avanzado.

- Herritarrekin elkarreragina: Herritarrei kalitatezko zerbitzuak eta arreta bermatzea, gaur egun erabilgarri dauden hainbat interakzio-kanalen bidez.
- Antolaketaren egokitzapena: Lanpostuen profilak eta antolaketa-egitura egokitzeko.
- Kudeaketaren hobekuntza: Zerbitzuak eraginkortasunez egin daitezten.
- Administrazio elektronikoa: administrazio elektronikoaren garapena finkatzea, osatzea eta eguneratzea.
- Elkarrekin sortuz berritza: Herritarrek eta profesional publikoek politika eta zerbitzu publikoen diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan parte har dezaten.
- Interacción con la ciudadanía: Garantizar unos servicios y una atención de calidad a la ciudadanía, a través de los diversos canales de interacción disponibles en la actualidad.
- Adecuación organizativa: Para adecuar la estructura organizativa y los perfiles de los puestos de trabajo.
- Mejora de la gestión: Para que la prestación de servicios se realice de forma eficiente.
- Administración electrónica: consolidar, completar y actualizar el desarrollo de la Administración electrónica.
- Innovación desde la co-creación: Para involucrar a la ciudadanía y a los profesionales públicos en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos.

HELBURUA EKINTZA ADIERAZLEA	MAGNITUDEA MAGNITUD	OBJETIVO ACCION INDICADOR
<p>1. GARDENTASUNA, PARTE-HARTZEA ETA LANKIDETZA SUSTATZEA ADMINISTRAZIO PUBLIKOAN.</p> <p>Gardentasuna eta kontuak ematea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EAEk lider izaten jarraitzea Estatuko gardentasun-rankingetan, eta nazioarteko erreferentzia-ereduetarantz joatea. • Open Datan argitaratzen den dataset-kopurua haztea: <p>Herritarren parte-hartzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte-hartzearen aldeko formula berriak proposatzen dituzten proiektu pilotuak sustatzea. <p>2. HAINBAT BIDE ERABILIZ (AURREZ AURREKOA, TELEFONOA, INTERNET...) ESKURA DAITEZKEEN KALITATEZKO ZERBITZUEN ESKAINTZA GARATZEA.</p> <p>Herritarrekin elkarreragina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herritarrek Administrazioaren zerbitzuak behar dituztenean, Administrazioaren erantzunari irizten dioten eraginkortasunaren indizea hobetzea. <p>Herritarrek eta enpresek erabil ditzaketen zerbitzu elektronikoaren eskaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zerbitzu elektronikoaren portzentajea. <p>Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea:</p>	<p>1</p> <p>%10 URTEAN</p> <p>2</p> <p>> 8/10</p> <p>% 85</p>	<p>1. PROMOVER LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.</p> <p>Transparencia y rendición de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado y avanzar hacia los modelos de referencia internacionales. • Incrementar el número de datasets publicados en Open Data: <p>Participación ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a proyectos piloto novedosos en fórmulas favorecedoras de la participación. <p>2. DESARROLLAR UNA OFERTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ACCESIBLE POR DIFERENTES CANALES (PRESENCIAL, TELÉFONO, INTERNET).</p> <p>Interacción con la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el índice de satisfacción de la ciudadanía en su interacción con la Administración. <p>Oferta de servicios electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía y de las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de servicios electrónicos. <p>Promover el uso de los servicios electrónicos:</p>

HELBURUA EKINTZA ADIERAZLEA	MAGNITUDEA MAGNITUD	OBJETIVO ACCION INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Herritarren izapide elektronikoen portzentajea. % 15 • Enpresen izapide elektronikoen portzentajea. % 60 <p>Administrazio publikoen arteko elkarreragingarritasuna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elkarreragingarritasun Sistema Orokorra abian jartzea. 1 <p>3. ADMINISTRAZIO-KUDEAKETAN EFIZIENTZIA HOBETZEA; HORRETARAKO, ERAKUNDEA EGOKITU, PROZEDURAK ERRAZTU ETA TEKNOLOGIA EGUNERATU BEHAR DA.</p> <p>Antolaketaren egokitzapena:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berrikusi diren eredu-postuen kopurua, behar berrietara egokitzeko asmoz. 12 • Administrazio elektronikoaren antolaketa-euskarria sortzea. 1 • Espedienteen kudeaketa elektronikoan prestatutako pertsonen kopurua. 1.400 <p>Kudeaketaren hobekuntza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Egiten Ikasi" prestakuntza-ekintza ezarritako egutegiaren arabera ematea. 1 • Antolaketa-unitate bakoitzaren diagnosis eta hobekuntza-plana egitea, kudeaketa aurreratuaren eredia aintzat hartuta. 1 <p>Barne-kudeaketa elektronikoa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet berria ezarrita. 1 • Prozedura digitalizatuen portzentajea. % 35 <p>Politika publikoen ebaluazioa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ebaluazioak argitaratzeko atari bat garatzea. 1 • Politika publikoak behar bezala ebaluatzea, modu eredugarrian eta antolaketa-kulturan asko eraginez. 1 <p>4. ADMINISTRAZIOAN BERRIKUNTZA SUSTATZEA, HERRITARRAK ETA PROFESIONAL PUBLIKOAK SARTUZ POLITIKA ETA ZERBITZU PUBLIKOEN DISEINUAN, KUDEAKETAN ETA EBALUAZIOAN.</p> <p>Profesionalengandik berritzea:</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de trámites electrónicos de la ciudadanía. • Porcentaje de trámites electrónicos de las empresas. <p>Interoperabilidad entre las administraciones públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poner en marcha el Sistema General de Interoperabilidad. <p>3. MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ADECUANDO LA ORGANIZACIÓN, IMPLANTANDO NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN Y REALIZANDO UN USO INTELIGENTE DE LA TECNOLOGÍA.</p> <p>Adecuación organizativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de puestos tipo revisados para la adecuación a las nuevas necesidades. • Creación del soporte organizativo de la Admón. Electrónica. • Número de personas formadas en gestión electrónica de expedientes. <p>Mejora de la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartir la formación-acción "Egiten Ikasi" de acuerdo con el calendario establecido. • Elaborar diagnósticos y planes de mejora de cada unidad organizativa en relación con el Modelo de Gestión Avanzada. <p>Gestión electrónica interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nueva intranet implantada. • Porcentaje de procedimientos digitalizados. <p>Evaluación de las políticas públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un portal para la publicación de evaluaciones. • Ejecutar una buena práctica de evaluación de políticas públicas ejemplificadora y con fuerte impacto en la cultura organizativa. <p>4. PROMOVER LA INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN INVOLUCRANDO A LA CIUDADANÍA Y A LOS PROFESIONALES EN EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.</p> <p>Innovación desde los profesionales:</p>

