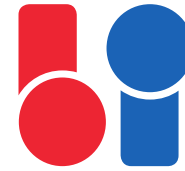


berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública

**PIP 2014-2016**

**Anexo I: Fichas de  
Proyectos y Subproyectos**

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**PERTSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

## ● Índice

• Visión general de los ejes estratégicos .....	3
• Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno .....	4
• Eje 2: Interacción con la ciudadanía .....	14
• Eje 3: Adecuación Organizativa .....	36
• Eje 4: Mejora de la Gestión .....	46
• Eje 5: Administración electrónica .....	59
• Eje 6: Innovación desde la co-creación .....	83

# Visión general de los ejes estratégicos

El Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco, PIP 2014-2016, se estructura en torno a cinco ejes estratégicos y un eje transversal.

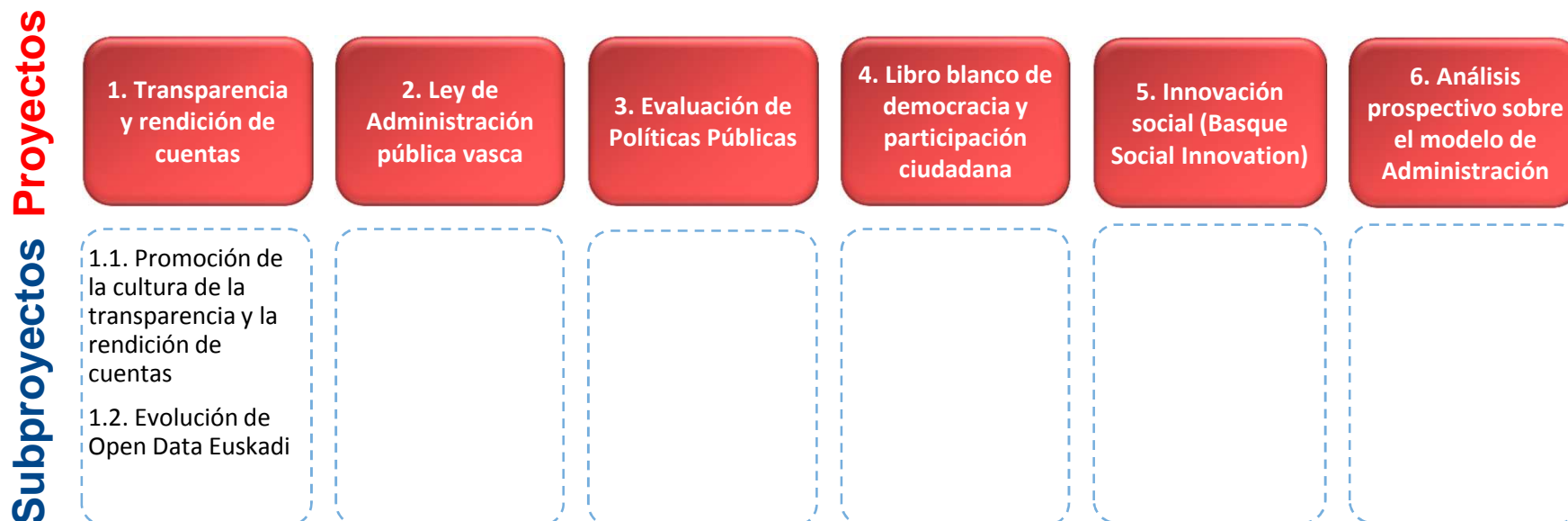
En estos 6 ejes se agrupan un total de 28 proyectos y 46 subproyectos.



# EJE 1: Transparencia y Buen Gobierno

# 1. Transparencia y Buen Gobierno

El eje de Transparencia y Buen Gobierno está constituido por 6 proyectos y 2 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.1. Transparencia y rendición de cuentas

### Descripción

El proyecto está destinado a implantar en la organización una cultura de la transparencia, que permita hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a conocer la actividad de la Administración, estimulando así su participación en la gestión pública y el control social que posibilita su conocimiento.

Debe contemplarse una doble vertiente, por una parte la garantía del derecho de cada persona a buscar y solicitar información y por otra la obligación para la administración de suministrarla bajo solicitud o de forma proactiva, cuando se refiera a su acción pública.

Se incluye, como subproyecto de este proyecto, la evolución de Open Data Euskadi para mantener un posicionamiento líder en apertura de datos públicos a nivel estatal y europeo.

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Avanzar en la cultura de la transparencia, desarrollando los mecanismos para publicar de forma natural información significativa, coherente, oportuna, de alta calidad y rápida a través de un servicio de fácil acceso y por el canal que el ciudadano o ciudadana desee utilizar.
- Evolucionar Open Data Euskadi de forma significativa para mantener un posicionamiento líder en apertura de datos públicos en el marco del estado y europeo.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Mantener el liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado y avanzar hacia los modelos de referencia internacionales.
- Incrementar en un 10% anual el número de datasets publicados
- Aumentar los tipos de formatos en que se ofrecen los datos

### Responsable

**Liderazgo político:** Presidencia  
**Impulso operativo:** DACIMA

### Proyectos relacionados

- 1.2. Ley de Administración Pública Vasca
- 1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana
- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía

### Indicadores

- Posición en el Ranking de Transparencia Internacional de CCAA
- Posición en el Ranking de Transparencia Internacional entre las entidades gestoras del agua en España
- Número de datasets publicados

### Participantes

Todos los departamentos del Gobierno Vasco  
Agencia Vasca del Agua

### Presupuesto

**2014:** 20.000,00 €  
**2015:** 20.400,00 €  
**2016:** 20.808,00 €  
**TOTAL: 61.208,00 €**

### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

# EJE 1 – Transparencia y Buen Gobierno

## Proyecto: 1.1. Transparencia y rendición de cuentas

### Subproyecto: 1.1.1. Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas

#### Descripción

El proyecto está destinado a implantar en la organización una cultura de la transparencia, que permita hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a conocer la actividad de la Administración, estimulando así su participación en la gestión pública y el control social que posibilita su conocimiento.

Debe contemplarse una doble vertiente, por una parte la garantía del derecho de cada persona a buscar y solicitar información y por otra la obligación para la administración de suministrarla bajo solicitud o de forma proactiva, cuando se refiera a su acción pública.

Se prevén medidas de tipo organizativo, de impulso y liderazgo político, normativas y técnicas - asociadas a la generación de los sistemas de información y comunicación más adecuados (accesibles, actualizados, con información de calidad, reutilizable, significativa...)-.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Avanzar en la cultura de la transparencia, desarrollando los mecanismos para publicar de forma natural información significativa, coherente, oportuna, de alta calidad y rápida a través de un servicio de fácil acceso y por el canal que el ciudadano o ciudadana desee utilizar.
- Responder de forma adecuada a las solicitudes de información realizadas por la ciudadanía

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Mantener el liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado y avanzar hacia los modelos de referencia internacionales
- Responder con calidad y en los plazos establecidos al 90% de las solicitudes

#### Responsable

**Liderazgo político:**  
Presidencia  
**Impulso operativo:**  
DACIMA

#### Participantes

Todos los departamentos del Gobierno Vasco  
Agencia Vasca del Agua

#### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.1.2. Evolución de Opendata Euskadi
- 1.2. Ley de Administración Pública Vasca
- 1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana
- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía

## Proyecto: 1.1. Transparencia y rendición de cuentas

### Subproyecto: 1.1.2. Evolución de Opendata Euskadi

#### Descripción

El proyecto está dirigido a promover la evolución de Opendata Euskadi, mejorando la oferta de datos, de formatos y de aplicaciones; rediseñando su portal, en cuanto a maquetación de contenidos, buscador y resultados de las búsquedas; desarrollando nuevas funcionalidades (autoservicio de datasets, fichas en formato DCAT, API de ayudas, Datos de equipamientos / localizaciones en RDF, datos de eventos en formato iCal); promoviendo su difusión en las redes sociales mediante el blog y la publicación de tweets; y mejorando los contenidos de ayuda para desarrolladores.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Evolucionar Opendata Euskadi de forma significativa para mantener un posicionamiento líder en apertura de datos públicos en el marco del estado y europeo

Los objetivos operativos de este proyecto son

- Incrementar en un 10% anual el número de datasets publicados
- Aumentar los tipos de formatos en que se ofrecen los datos
- Actualización del portal, con un buscador mejor
- Publicar 5 tweets semanales en redes sociales
- Desarrollar nuevas funcionalidades y ayudas para desarrolladores

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos.  
EJIE

#### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

1.1.1 Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas  
2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía



# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.2. Ley de Administración Pública Vasca

### Descripción

Se trata de liderar el proyecto de elaboración del anteproyecto de Ley de Administración Pública Vasca tratando de incorporar, desde el punto de vista organizativo y de funcionamiento, las nuevas claves de innovación pública y Buen Gobierno necesarias para responder a las demandas de la sociedad del siglo XXI: estructuras ágiles y flexibles, eficacia y eficiencia administrativa, transparencia, participación ciudadana, colaboración público privada y entre administraciones...

El proyecto conlleva coordinar los trabajos de concepción y redacción, los procesos participativos para su elaboración y contraste, y la tramitación administrativa correspondiente.

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son

- Incorporar en la futura Ley de Administración Pública Vasca las medidas legales que propicien el tránsito a una buena administración fundamentada en los pilares del Buen Gobierno: configurando una arquitectura organizativa integrada, abierta a la ciudadanía y ágil que contribuya eficazmente a la generación de valor público; preservando los valores públicos esenciales en la prestación de los servicios que se externalizan en la administración institucional y entes instrumentales; promoviendo el acceso de la ciudadanía a la información pública relevante, como son los compromisos estratégicos de cada gobierno y los resultados e impactos de sus políticas públicas; y favoreciendo la cultura y hábitos de participación .

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Aprobar el proyecto de ley para diciembre de 2014.

### Responsable

**Liderazgo político:** Departamento de Administración Pública y Justicia  
**Impulso operativo:** DACIMA

### Proyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
- 1.3. Evaluación Políticas Públicas
- 1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana
- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración
- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 3.1. Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público

### Indicadores

- Elaboración, aprobación y publicación del proyecto de Ley de Administración Pública Vasca en el plazo establecido

### Participantes

Administración General de la CAPV y su administración institucional y entes instrumentales

### Presupuesto

**2014:** 0.000.000 €  
**2015:** 0.000.000 €  
**2016:** 0.000.000 €  
**TOTAL:** 0.000.000 €

### Plazo de ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2014

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.3. Evaluación de Políticas Públicas

### Descripción

Este proyecto de evaluación de las políticas públicas tiene como fin mejorar la **calidad de las políticas públicas** y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, de forma que se genere valor público *para los ciudadanos y ciudadanas y para la comunidad, esto es, generando respuestas efectivas y útiles a las necesidades o demandas sociales.*

El proyecto de impulso la cultura de la evaluación conlleva la capacitación de equipos, el desarrollo de herramientas y la generación de canales de difusión de las evaluaciones para la rendición de cuentas.

Es un proyecto en el que la gestión del conocimiento y la creación de redes de colaboración resultan imprescindibles.

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son

- Generar interés y promover capacidades para la evaluación de las políticas públicas en los diferentes departamentos y organismos públicos del Gobierno Vasco.

Los objetivos operativos de este proyecto son

- Desarrollar un portal para la publicación de evaluaciones
- Ejecutar una buena práctica de evaluación de políticas públicas ejemplificadora desde el punto de vista metodológico, colaborativo... y que tenga fuerte impacto en la cultura de esta organización

### Responsable

**Liderazgo político:** Presidencia  
**Impulso operativo:** DACIMA

### Proyectos relacionados

1.2. Ley de Administración Pública Vasca

### Indicadores

- Publicación del portal de las evaluaciones
- Modelo de evaluación para 2 políticas prioritarias del Gobierno

### Participantes

Administración General de la CAV

### Presupuesto

**2014:** 20.000,00 €  
**2015:** 40.800,00 €  
**2016:** 41.616,00 €

**TOTAL: 61.208,00 €**

### Plazo de ejecución

**Inicio:** Enero de 2014  
**Fin:** Diciembre de 2016

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana

### Descripción

Se trata de elaborar una propuesta para la Gobernabilidad de Euskadi, reformulando las relaciones entre las Administraciones y la Sociedad, mediante la definición y promoción de procesos y medidas que permitan instrumentalizar cauces de interlocución y también procesos de mediación y evaluación con los sectores, agentes de la sociedad y ciudadanía.

Ello contribuirá a mejorar la calidad de la acción pública y a aumentar la legitimidad de las instituciones, ya que una Administración más abierta y más accesible favorece la corresponsabilización de la **ciudadanía en los asuntos públicos y la autoexigencia en los gestores y responsables políticos.**

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Diseñar y ejecutar un proceso que permita definir, consensuar y contrastar las bases de un Libro Blanco sobre Democracia y Participación Ciudadana :
  - de manera colaborativa con la ciudadanía
  - adaptadas a la realidad de Euskadi
  - con modelos , conceptos y medidas que resulten aplicables
  - comprometido con la ciudadanía
  - que genere una red de agentes motores del cambio

Los objetivos operativos son:

- Contar con el Libro presentado a la sociedad a finales del año 2014
- Apoyo a 2-3 proyectos piloto novedosos en fórmulas favorecedoras de la participación

### Responsable

**Liderazgo político:** Presidencia  
**Impulso operativo:** DACIMA

### Proyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
- 1.2. Ley de Administración Pública Vasca
- 1.5. Promover la innovación social, a través del Basque Social Innovation
- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

### Indicadores

- Libro blanco de democracia y participación ciudadana presentado públicamente tras un proceso de elaboración muy participativo.

### Participantes

Administración General de la CAPV y su administración institucional y entes instrumentales

### Presupuesto

**2014:** 40.000,00 €  
**2015:** 00.000,00 €  
**2016:** 00.000,00 €  
**TOTAL: 40.000,00 €**

### Plazo de ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2014

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.5. Promover la innovación social, a través del Basque Social Innovation

### Descripción

La Innovación Social engloba las iniciativas que buscan experimentar nuevas formas de satisfacer las necesidades sociales que no están adecuadamente cubiertas por el mercado o el sector público y de producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los grandes retos de la sociedad. Dentro de la innovación social, la innovación pública es el proceso de crear una nueva idea y de transformarla en valor para la sociedad (valor público).

Se trata de formar parte como miembros activos del Basque Social Innovation (a su vez miembro del comité ejecutivo del SIX-Social Innovation Exchange, la red de referencia mundial en innovación social), para el diseño de estrategias de innovación social en Euskadi de forma colaborativa y abierta con los agentes que tienen interés e iniciativas de este tipo, y de constituirnos como nodo de innovación social de referencia en Europa.

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son

- Promover la innovación social en Euskadi, mediante el diseño de estrategias en colaboración con los agentes significativos de Euskadi (BSI) y del mundo (SIX).

Los objetivos operativos de este proyecto son

- Acudir a las reuniones del BSI promoviendo la identificación de estrategias prioritarias para Euskadi en innovación social, contribuyendo a crear equipos de trabajo en red y estimulando la aparición de iniciativas públicas y privadas para la innovación social.

### Responsable

**Liderazgo político:** Presidencia  
**Impulso operativo:** DACIMA

### Proyectos relacionados

1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana

### Indicadores

- Mantenimiento del BSI y del Gobierno Vasco como miembro.

### Participantes

Administración General de la CAPV  
Otras admones. vascas  
Innobasque  
Agentes sociedad civil

### Presupuesto

**2014:** 0.000.000 €  
**2015:** 0.000.000 €  
**2016:** 0.000.000 €  
**TOTAL:** 0.000.000 €

### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración

### Descripción

En los últimos años se han producido cambios muy significativos en la sociedad vinculados con: el envejecimiento de la población, la crisis del modelo de desarrollo, la evolución y socialización de la tecnología, el fenómeno de la globalización, el cuestionamiento del papel de los gobiernos y de las administraciones, el empoderamiento de la ciudadanía en los asuntos públicos... Todo ello hace que resulte necesario plantearse qué administración ha de configurarse para dar respuesta a las necesidades de la sociedad del siglo XXI. Qué demanda social existe en Euskadi, cómo se prevé que evolucionarán los modelos presupuestarios, la presión fiscal, el catálogo de prestaciones educativas, sanitarias, de protección social, de seguridad y de justicia, qué aportará la tecnología a la gestión pública, qué efectos tendrá la globalización mundial en nuestro territorio... son condicionantes que determinan un nuevo modelo de administración pública vasca. A ello habrán de sumarse los condicionantes de la plantilla actual, y el compromiso político que emerja del Parlamento Vasco sobre la arquitectura institucional.

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Fomentar un debate sosegado entre diferentes agentes (universidad, ciudadanía, parlamento, administraciones...) sobre potenciales escenarios futuros (demográficos, fiscalidad, mapas prestacionales...) y los modelos de administración pública hacia los que habría que tender (organización, dimensionamiento, nueva gestión pública, ...)

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Grupo de trabajo interinstitucional que aporte ideas para organizar unas jornadas sobre el modelo de sociedad futura y nuevos modelos de administración que concluya con un documento a socializar con agentes sociales y políticos vascos.
- Proyectar un modelo de administración: organización, estructura y formas de gestión.

### Responsable

DACIMA

### Proyectos relacionados

- 1.2. Ley de Administración Pública Vasca
- 3.1. Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público.
- 3.4. Adecuación de la organización territorial
- 6.1. Innovación desde los profesionales
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

### Indicadores

- Modelo elaborado y presentado en el plazo de vigencia del Plan.

### Participantes

Administración General de la CAPV  
Otras admones. vascas  
Agentes sociedad civil

### Presupuesto

**2014:** 20.000,00 €  
**2015:** 20.400,00 €  
**2016:** 20.808,00 €  
**TOTAL:** 61.208,00 €

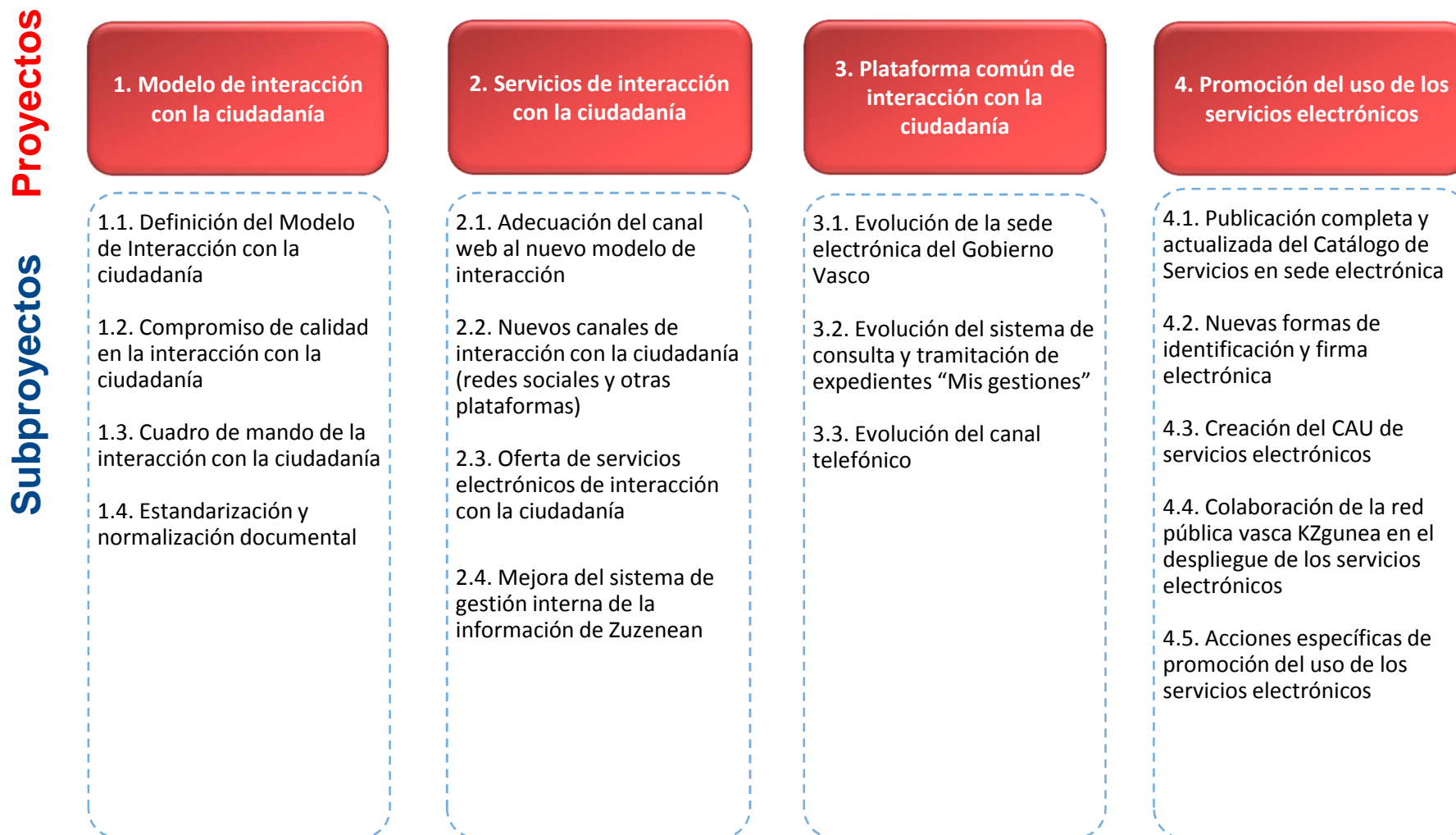
### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

## EJE 2: Interacción con la ciudadanía

## 2. Interacción con la ciudadanía

El eje de Atención ciudadana está constituido por 4 proyectos y 16 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

### 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía

#### Descripción

El objeto de este proyecto es la definición y puesta en marcha de un Modelo de Interacción con la Ciudadanía del Gobierno Vasco, que engrane y coordine, con una perspectiva integral, todos los servicios de interacción con la ciudadanía por los diversos canales disponibles: presencial, telefónico e Internet.

Este Modelo, orientado a asegurar la calidad de la interacción con la ciudadanía, así como la gestión eficiente de los procesos de interacción, contemplará los aspectos normativos, organizativos, funcionales y tecnológicos, necesarios para su adecuado funcionamiento.

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 2.1.1. Definición del modelo de Interacción con la ciudadanía
- 2.1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía
- 2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía
- 2.1.4. Estandarización y normalización documental

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía
- Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción
- Asegurar la adecuada coordinación de todos los agentes que participan en los diversos procesos de interacción con la ciudadanía, tanto a nivel transversal u horizontal, como a nivel departamental o sectorial
- Simplificar el lenguaje de las comunicaciones con la ciudadanía

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Modelo de interacción aprobado a diciembre de 2014
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
- 1.2. Ley Administración Pública Vasca
- 1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Nuevo modelo presencia Internet.
- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 6.1. Innovación desde los profesionales
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Indicadores

- Definición y puesta en marcha del Modelo en los plazos establecidos
- Índice de satisfacción de la ciudadanía

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Presupuesto

**2014:** 20.000,00 €  
**2015:** 20.400,00 €  
**2016:** 20.808,00 €

**TOTAL: 61.208,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016



## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía

#### Subproyecto: 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía

##### Descripción

El objeto de este proyecto es la elaboración y aprobación, con el rango normativo que se determine, del Modelo de Interacción con la Ciudadanía del Gobierno Vasco, con objeto de regular, de forma integral, todos los servicios de interacción por los diversos canales disponibles: presencial, telefónico e Internet.

Este Modelo, orientado a asegurar la calidad de la interacción con la ciudadanía, así como la gestión eficiente de los procesos de interacción, contemplará los aspectos normativos, organizativos, funcionales y tecnológicos, necesarios para su adecuado funcionamiento.

Formarán parte del Modelo:

- el Servicio Zuzenean de atención presencial y telefónica
- el canal web, a través de euskadi.net y las redes sociales
- los servicios electrónicos de interacción (incluyendo la gestión de consultas, quejas y sugerencias)

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía
- Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción
- Asegurar la adecuada coordinación de todos los agentes que participan en los diversos procesos de interacción con la ciudadanía, tanto a nivel transversal u horizontal, como a nivel departamental o sectorial

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Modelo de interacción aprobado a diciembre de 2014
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Véanse los proyectos relacionados con Proyecto: 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía.

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía

#### Subproyecto: 2.1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía

##### Descripción

El Gobierno Vasco asume un compromiso de calidad y mejora continua en la interacción con la ciudadanía, para lo que se establecerán los instrumentos de gestión que aseguren el efectivo cumplimiento de este compromiso, de forma ordenada y sistemática.

Mediante estos instrumentos de gestión, además de perseguir la calidad y la mejora continua del servicio prestado, se pretenderá, también, asegurar el funcionamiento coordinado y eficiente de los procesos de gestión interna que dan soporte a la interacción con la ciudadanía.

Estos instrumentos permitirán analizar, de forma integral, el funcionamiento del Modelo de interacción, facilitando la detección de oportunidades de mejora, cuya implementación se reflejará, a su vez, en la mejora de la calidad del servicio prestado.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía
- Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción
- Asegurar la adecuada coordinación de todos los agentes que participan en los diversos procesos de interacción con la ciudadanía, tanto a nivel transversal u horizontal, como a nivel departamental o sectorial

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Instrumentos de gestión operativos a diciembre de 2014
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

1.1. Transparencia y rendición de cuentas  
2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean  
2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía

#### Subproyecto: 2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía

##### Descripción

El cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía está integrado por el conjunto de indicadores que permiten el seguimiento y evaluación, tanto de la calidad del servicio prestado, como de la eficiencia en la gestión.

La ejecución de este proyecto implica las siguientes actividades:

- **Definir los indicadores** de servicio que engloben para cada canal:
  - Datos de gestión (ej: número de llamadas atendidas, número de visitas, tiempo medio de espera presencial, etc.)
  - Datos de satisfacción ciudadana
- **Recogida y medición de datos:**
  - Datos de gestión, de forma automatizada
  - Datos de satisfacción, mediante encuestas
- **Evaluación** de los datos recogidos

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- **Disponer de datos** para:
  - Mejorar la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas
  - Evaluar el funcionamiento del modelo de interacción

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Cuadro de mando operativo a diciembre de 2014

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean  
5.1.5. Observatorio de Administración electrónica

## EJE 2 – Interacción Ciudadana

### Proyecto: 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.1.4. Estandarización y normalización documental

##### Descripción

Es objeto de este proyecto la estandarización y normalización documental, desde los puntos de vista lingüístico, jurídico y de usabilidad, con el siguiente alcance:

- Revisión de la usabilidad de las interfaces de las aplicaciones de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos
- Normalización y estandarización e implementación en la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos de:
  - formularios utilizados por la ciudadanía
  - documentación generada por la administración en los diferentes servicios y procedimientos
  - documentos internos de la administración
- Análisis e implantación del ciclo de vida de la documentación generada
- Definición del proceso previo de generación (producción) de los documentos en la Administración.

##### Objetivos

Los **objetivos generales** de este proyecto son:

- Normalización del proceso de generación de documentos de la Administración.
- Simplificar el lenguaje de las comunicaciones con la ciudadanía
- Optimizar la información de soporte para la atención ciudadana
- Normalización lingüística de la interacción con la ciudadanía, conforme a la política de normalización del uso del euskera que apruebe la Viceconsejería de Política Lingüística para el próximo período de planificación.

Los **objetivos operativos** de este proyecto son:

- Interfaces generales revisadas a diciembre de 2014
- Formularios generales revisados a diciembre de 2014
- Revisión completa de interfaces y documentos a 2016

##### Responsable

DACIMA  
IVAP

##### Participantes

Administración General  
de la CAPV y sus  
Organismos Autónomos  
Viceconsejería de  
Política Lingüística  
EJIE

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía
- 2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco
- 2.3.2. Evolución del sistema de consulta de expedientes “Mis gestiones”
- 2.4.1. Publicación del Catálogo de Servicios en la sede electrónica
- 5.1.1. Consolidación del modelo organizativo de Administración electrónica
- 5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos

## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

### 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía

#### Descripción

El objeto de este proyecto es actualizar y completar la oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía. Se propone elaborar un modelo de presencia en Internet con énfasis en la reorganización del conjunto de portales de Euskadi.net, incorporación de elementos web 2.0 y, en general, en la mejora de la usabilidad y la accesibilidad, que aumente la satisfacción de las personas usuarias. Se pretende, también, ampliar los canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de la ciudadanía, prestándole servicio y facilitando la interacción en las plataformas y redes donde ésta se encuentre.

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción
- 2.2.2. Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)
- 2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía
- 2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Propiciar un cambio cultural en la Administración hacia modelos más cercanos a la ciudadanía y basados en nuevos valores públicos.
- Acceso único por parte de la ciudadanía a los servicios de interacción con la Administración
- Adaptación de la red de portales web al nuevo dominio .eus.
- Mejorar la calidad de atención y disminuir los tiempos de respuesta.
- Mejorar la experiencia de las personas usuarias
- Escuchar y recoger la opinión de la ciudadanía.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Indicadores

- Índice de satisfacción de la ciudadanía

#### Participantes

Administración General de la CAPV  
y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Presupuesto

**2014:** 800.000,00 €  
**2015:** 816.000,00 €  
**2016:** 832.320,00 €  
**TOTAL: 2.448.320,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción

##### Descripción

El alcance de este proyecto abarca la adecuación de la red de portales web del Gobierno Vasco en base al modelo de interacción con la ciudadanía, incluyendo las siguientes actuaciones:

- Re-estructurar la red de portales web del Gobierno Vasco
- Avanzar hacia un euskadi.net más usable y accesible para cualquier persona y desde cualquier dispositivo
- Asegurar la calidad de los contenidos
- Automatizar al máximo la publicación de contenidos intentando:
  - Evitar la carga duplicada de información
  - Minimizar la intervención manual en la publicación en la web
- Avanzar hacia una euskadi.net más interactiva con la ciudadanía
- Despliegue del dominio .eus en los sistemas informáticos del Gobierno Vasco

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Evolucionar hacia un nuevo modelo basado en la demanda ciudadana
  - Organizar la información en base a temas y subtemas
  - Modificar las webs departamentales para que todas ofrezcan la información con la misma estructura
- Adaptación de la red de portales web al nuevo dominio .eus.
- Mejorar la experiencia de las personas usuarias
- Aumentar la utilización del canal web utilizando cualquier dispositivo
- Propiciar una mayor interacción desde el canal web.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos  
EJIE

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

1.1.1. Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas  
2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía  
2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía  
2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos  
5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.2.2. Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)

##### Descripción

La Administración debe adaptarse permanentemente a los nuevos usos de la sociedad de la información, ampliando sus canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de cada momento, escuchando activamente a la ciudadanía, prestándole servicio y facilitando la interacción allí donde ésta se encuentre.

De este modo, se acerca la Administración a la ciudadanía, se facilita la transparencia y se propicia una participación más activa en la mejora de las políticas y del servicio público, en coherencia con los principios del Gobierno Abierto: transparencia, colaboración y participación.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Proporcionar respuestas inmediatas a las personas usuarias, de forma directa y sin intermediación alguna.
- Propiciar un cambio cultural en la Administración hacia modelos más cercanos a la ciudadanía y basados en nuevos valores públicos.
- Escuchar y recoger la opinión de la ciudadanía.
- Ser una fuente de información actualizada en tiempo real sobre las demandas y expectativas de la ciudadanía.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.1.1. Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas
- 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 2.3.3. Evolución del canal telefónico
- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía

##### Descripción

Este proyecto aborda la digitalización de los servicios de interacción con la ciudadanía, de acuerdo con el Plan de Digitalización de Servicios:

- Solicitud de información general
- Buzón de sugerencias
- Comunicación de quejas y reclamaciones
- Registro común de E/S: formulario genérico
- Solicitud de datos y certificaciones

La ejecución de este proyecto supone las siguientes actividades:

- análisis, desarrollo e implantación de las funcionalidades correspondientes en la plataforma común de los servicios electrónicos
- análisis organizativo de distribución de solicitudes a primer nivel (Zuzenean) y segundo nivel (departamentos y OOAA), buzones de distribución
- gestión de estadísticas: a partir de incidencias presenciales y telefónicas, encuestas de satisfacción e indicadores del cuadro de mando

##### Objetivos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Integración de los servicios de interacción en Sede Electrónica
- Integración de los servicios de interacción con el Gestor de avisos y alertas
- Interfaz integrado de respuesta a la interacción
- Informes y datos estadísticos automatizados
- Acceso único por parte de la ciudadanía a los servicios de interacción con la Administración
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
  - 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía
  - 2.1.4. Estandarización y normalización documental
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos



## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean

##### Descripción

El sistema de gestión interna de la información de Zuzenean constituye una herramienta básica de trabajo para las personas que atienden este servicio, permitiendo una integración directa con los contenidos de Euskadi.net, facilitando una interlocución ágil con los niveles de atención especializados y aprovechando las sinergias derivadas de sus herramientas de gestión.

Este sistema resulta, también, un canal privilegiado de comunicación y participación interna y un punto único para la centralización, distribución y actualización de toda la información destinada a la ciudadanía.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Facilitar el acceso rápido y directo de las personas que atienden el Servicio Zuzenean a la información de uso más frecuente.
- Mejorar la calidad de atención y disminuir los tiempos de respuesta.
- Mejorar la coordinación entre los diferentes niveles de atención

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Sistema de gestión disponible a diciembre de 2014
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

2.1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía  
2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía  
2.3.3. Evolución del canal telefónico

## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

### 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía

#### Descripción

El objeto de este proyecto es completar y mejorar la plataforma común de interacción con la ciudadanía, extendiendo su alcance a la sede electrónica del Gobierno Vasco, el sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones” y el canal telefónico.

Mediante este proyecto se pretende evolucionar y completar la oferta de servicios a la ciudadanía a través de estos canales de interacción, así como mejorar las garantías de la información y servicios ofrecidos a través de ellos.

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco

2.3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones”

2.3.3. Evolución del canal telefónico

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la oferta de servicios a la ciudadanía y, en particular, por el canal electrónico
- Cumplimiento de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Promover el uso de los servicios electrónicos
- Mejorar la calidad de la atención telefónica
- Ampliar el catálogo de servicios telefónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de Servicios Electrónicos

#### Indicadores

- Índice de satisfacción de la ciudadanía

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Presupuesto

**2014:** 672.417,00 €

**2015:** 685.865,34 €

**2016:** 699.582,65 €

**TOTAL: 2.057.864,99 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años

**Fecha inicio:** Enero de 2014

**Fecha fin:** Diciembre de 2016

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco

##### Descripción

El objeto de este proyecto es completar y mejorar la oferta de servicios a la ciudadanía en la sede electrónica del Gobierno Vasco:

- Proporcionar información completa y actualizada sobre los servicios de la administración.
- Evolucionar el tablón electrónico de edictos.
- Mejorar las garantías sobre lo publicado en la sede:
  - Constancia de la publicación en una determinada fecha
  - Integridad de los datos
  - Certificación del origen
- Incorporación de avisos técnicos sobre la disponibilidad de servicios

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la oferta de servicios a la ciudadanía y, en particular, por el canal electrónico
- Cumplimiento de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Incorporación de las nuevas funcionalidades de la sede electrónica a diciembre de 2014
- Información completa sobre los servicios a diciembre de 2014
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos  
EJIE

##### Plazo ejecución

**Plazo: 2 años**  
**Fecha inicio: 2014**  
**Fecha fin: 2015**

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
  - 2.1.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
  - 2.1.4. Estandarización y normalización documental
  - 2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción
  - 2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía
- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones”

##### Descripción

Este proyecto tiene por objeto mejorar la usabilidad del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones” en la sede electrónica del Gobierno Vasco, mediante interfaces más amigables, sencillas y, sobre todo, intuitivas, de cara a facilitar su utilización por parte de los diferentes colectivos destinatarios de los servicios públicos.

La evolución de este sistema contempla las mejoras identificadas en los proyectos de digitalización ya implantados, como son las siguientes:

- Mejorar la identificación de los órganos responsables de la gestión de los expedientes
- Incorporación de nuevas bandejas para los servicios de certificación e interacción ciudadana
- Ofrecer la posibilidad de relacionar expedientes y subexpedientes

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la usabilidad de la consulta de expedientes “Mis gestiones”
- Promover el uso de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Nueva bandeja de certificaciones operativas a diciembre de 2014
- Mejoras de usabilidad de “Mis gestiones” operativas a diciembre de 2015
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

EJIE

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
  - 2.1.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
  - 2.1.4. Estandarización y normalización documental
- 2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción
- 2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía
- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía

#### Subproyecto: 2.3.3. Evolución del canal telefónico

##### Descripción

El objeto de este proyecto es la evolución del canal telefónico, tanto para la atención a la ciudadanía como para la realización de trámites ante la Administración.

Se trata, por una parte, de mejorar el actual servicio de atención telefónica mediante la implantación de los medios técnicos que faciliten la mejora de la calidad percibida (por ejemplo, Sistema Automático de Grabación de llamadas) y, por otra, de ampliar el catálogo de servicios ofrecido por vía telefónica, aprovechando las posibilidades de los nuevos medios de firma electrónica previstos a corto plazo (por ejemplo, la firma avanzada basada en juego de barcos).

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la calidad de la atención telefónica
- Ampliar el catálogo de servicios telefónicos
- Mejorar la eficiencia en la prestación del servicio
- Disponer de métricas para mejorar la gestión del servicio

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Sistema implantado y operativo a diciembre de 2014
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.1. Transparencia y rendición de cuentas
  - 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

### 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos

#### Descripción

El objeto de este proyecto es conseguir que la ciudadanía utilice de forma generalizada los servicios electrónicos ya disponibles, a fin de aprovechar las evidentes ventajas del canal electrónico, tanto para reducir las cargas administrativas que soportan actualmente la ciudadanía y las empresas, como para mejorar la eficiencia en el funcionamiento de la Administración.

Para ello se llevarán a cabo los siguientes subproyectos:

- 2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica
- 2.4.2. Nuevas formas de identificación y firma electrónica
- 2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos
- 2.4.4. Colaboración de la red pública KZgunea en el despliegue de los servicios electrónicos
- 2.4.5. Acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Acercar la oferta de servicios a la ciudadanía, de forma exacta, completa, actualizada y transparente.
- Asegurar la calidad de los servicios electrónicos
- Promover el uso de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Ciudadanía: 25% trámites electrónicos
- Empresas: 75% trámites electrónicos

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 5.2. Oferta de servicios electrónicos

#### Indicadores

- % trámites electrónicos de la ciudadanía
- % trámites electrónicos de las empresas

#### Participantes

Dptos. / OOAA  
DIT / EJIE  
IZENPE  
KZgunea

#### Presupuesto

**2014:** 40.000,00 €  
**2015:** 40.800,00 €  
**2016:** 41.616,00 €  
**TOTAL: 122.416,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos

#### Subproyecto: 2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica

##### Descripción

El objeto de este proyecto es poner a disposición de la ciudadanía la información completa y actualizada de todos los servicios de la Administración vasca, como requisito previo para el acceso y utilización de los mismos.

Este proyecto abarca dos aspectos bien diferenciados. Por una parte, la evolución permanente de la aplicación de publicación de procedimientos en Euskadi.net. Y, por otra, la cumplimentación de la información de todos los servicios de forma descentralizada, con el soporte y supervisión de la DACIMA, como órgano responsable del adecuado funcionamiento de la administración electrónica en el ámbito de la Administración de la CAE.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Acercar la oferta de servicios a la ciudadanía, de forma exacta, completa, actualizada y transparente.
- Promover el acceso y utilización de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Aplicación de publicación de procedimientos plenamente operativa y actualizada a diciembre de 2014
- Información completa sobre los servicios a diciembre de 2014
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 5.2.1. Plan de digitalización de servicios

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos

#### Subproyecto: 2.4.2. Nuevas formas de identificación y firma electrónica

##### Descripción

El objeto de este proyecto es la puesta en marcha de soluciones alternativas a la firma electrónica reconocida, que conlleven una menor complejidad tecnológica y faciliten el uso de los servicios electrónicos.

El despliegue de estas soluciones alternativas y complementarias a la firma electrónica reconocida se considera un elemento estratégico en la promoción del uso de los servicios electrónicos.

También es objeto de este proyecto implantar y desplegar sistemas de identificación que puedan ser utilizados por diferentes canales de acceso a los servicios públicos.

Se consideran en el alcance de este proyectos sistemas de identificación y firma electrónica tales como los basados en mecanismos de juego de barcos, PIN24horas, usuario y contraseña, etc.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el uso de los servicios electrónicos
- Mejorar la usabilidad de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Ciudadanía: 25% trámites electrónicos
- Empresas: 75% trámites electrónicos
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OAAA  
EJIE  
IZENPE

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía  
2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía  
2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía



## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos

#### Subproyecto: 2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos

##### Descripción

El objeto de este proyecto es crear un Centro Corporativo de Atención a las personas Usuarias de los Servicios Electrónicos (CAU-SE), cuyo ámbito de actuación sea tanto la ciudadanía (incluyendo empresas, otras administraciones públicas, otras organizaciones, etc.) como el personal de la propia Administración que utiliza las herramientas de soporte a la Administración Electrónica.

El alcance, a su vez, contempla la resolución de forma integrada de las peticiones de atención en el uso de los servicios electrónicos, tanto de carácter tecnológico como funcional.

El despliegue del CAU-SE conllevará la definición e implementación del modelo de gestión del CAU-SE a nivel funcional, organizativo, flujos de información, régimen económico, recursos, sistemas,...

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el uso de los servicios electrónicos
- Asegurar la calidad de los servicios electrónicos
- Atender de forma coordinada todas las incidencias de las personas usuarias de los servicios electrónicos, tanto de los externos como de los internos
- Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos
- Servir como instrumento para la mejora continua

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Modelo de gestión del CAU-SE definido a junio de 2014
- CAU-SE implantado y operativo a diciembre de 2014

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OAAA  
DIT  
EJIE

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3.3. Evolución del canal telefónico
- 5.1.1. Consolidación modelo organizativo y funcional de Admón. electrónica
- 5.1.2. Creación unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos
- 5.1.3. Creación de las unidades de soporte a servicios electrónicos en dptos.

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos

#### Subproyecto: 2.4.4. Colaboración de la red pública KZgunea en el despliegue de los servicios electrónicos

##### Descripción

La red pública vasca de telecentros KZgunea, nacida a raíz del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) 2002-2005 del Gobierno Vasco, y adscrita en su gestión a la Sociedad Informática EJE, constituye una valiosa infraestructura de soporte e impulso de proyectos en el ámbito de la sociedad de la información.

Este proyecto pretende la colaboración con KZgunea para la utilización de su infraestructura de telecentros en el despliegue, difusión y uso de los servicios electrónicos, aprovechando su amplia implantación y proximidad a la ciudadanía.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el uso de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Modelo de colaboración de KZgunea definido a junio de 2014
- Formalización de la colaboración suscrita a junio de 2014

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OAAA  
DIT  
EJE

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía  
2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía  
2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

### Proyecto: 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos

#### Subproyecto: 2.4.5. Acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos

##### Descripción

Uno de los principales retos que tiene planteados actualmente el desarrollo de la Administración electrónica en el conjunto de las instituciones públicas es conseguir el uso generalizado de los servicios electrónicos puestos en marcha.

El objeto de este proyecto es promover el uso por parte de la ciudadanía en general (empresas, administraciones, ...) de estos servicios mediante la realización de acciones encaminadas a su difusión y utilización.

Estas acciones incluirán campañas, presentaciones, comunicaciones, acciones formativas, etc. dirigidas específicamente a los diferentes segmentos de potenciales usuarios que constituyen los públicos objetivos de los servicios electrónicos.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el uso de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Ciudadanía: 25% trámites electrónicos
- Empresas: 75% trámites electrónicos

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OAAA  
EJIE  
IZENPE  
KZgunea

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía  
2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía  
2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía  
2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica

## EJE 3: Adecuación organizativa

### 3. Adecuación organizativa

El eje de Adecuación organizativa está constituido por 5 proyectos y 3 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



## Eje 3.- Adecuación organizativa

### 3.1. Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público

#### Descripción

El objeto de este proyecto es el diagnóstico de situación, estudio de alternativas y propuestas de racionalización de la Administración Pública de la CAE, tanto de la Administración General y OOAA, como del resto de entidades y organismos del Sector Público.

Este proyecto pretende dar respuesta al compromiso del Gobierno Vasco de reordenación y simplificación de la estructura del sector público de la CAE, que conlleve una disminución del gasto público sin menoscabo de la prestación de los servicios básicos con un nivel de calidad adecuado.

La ejecución de este proyecto incluye la elaboración de un Modelo de organización y funcionamiento del Sector Público y un rediseño de su estrategia, estructura, organización y gestión, así como su implementación y el seguimiento y evaluación de sus resultados e impacto.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Reordenar y simplificar la estructura del sector público de la CAE
- Disminuir el gasto público, sin menoscabo de los servicios prestados

Los objetivos concretos de este proyecto son:

- Plan de acción inmediata:
  - Reducir en un 25% el nº de entidades públicas
  - Reducir en un 20% sus estructuras directivas
- Plan de largo alcance:
  - Plan de dimensionamiento elaborado a diciembre de 2014
  - Estudio de reasignación de plazas elaborado a diciembre de 2015

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

1.2. Ley de Administración Pública Vasca  
1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración

#### Indicadores

- % de reducción del nº de entidades públicas
- % de reducción de las estructuras directivas

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus OOAA.  
Entidades del Sector Público.

#### Presupuesto

**2014:** 20.000,00 €  
**2015:** 40.800,00 €  
**2016:** 41.616,00 €  
**TOTAL: 61.208,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016  
\* excederá vigencia del PIP

## Eje 3.- Adecuación organizativa

### 3.2. Estudio para la racionalización de los servicios horizontales

#### Descripción

El objeto de este proyecto es ordenar y simplificar los procesos horizontales de gestión.

Como resultado de este trabajo se formulará la estandarización de los procesos de gestión de cada uno de estos servicios horizontales, facilitando la utilización de herramientas comunes para su gestión.

Así mismo, este proyecto aportará información útil para identificar y actualizar los perfiles profesionales necesarios para la gestión de estos servicios, determinar los conocimientos requeridos y detectar las necesidades formativas, así como estimar el dimensionamiento de la estructura organizativa acorde a los procesos y volúmenes de gestión.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Ordenar, simplificar y estandarizar los procesos horizontales de gestión
- Clarificar el mapa relacional (competencial y de funcionamiento) de los servicios horizontales
- Racionalizar la estructura organizativa de los servicios horizontales

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- 2 procesos horizontales revisados a diciembre de 2014
- Otros 2 procesos horizontales revisados a diciembre de 2015
- Otros 2 procesos horizontales revisados a diciembre de 2016

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 3.3. Actualización de los perfiles profesionales
- 5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica
- 5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos
- 5.1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos
- 5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos

#### Indicadores

- Número de procesos horizontales revisados

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Presupuesto

**2014:** 15.000,00 €  
**2015:** 15.300,00 €  
**2016:** 15.606,00 €  
**TOTAL: 45.906,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

## Eje 3.- Adecuación organizativa

### 3.3. Actualización de los perfiles profesionales

#### Descripción

El objeto de este proyecto es la adecuación y actualización de los perfiles profesionales de los puestos de trabajo, de acuerdo con los nuevos roles, aptitudes, capacidades y competencias necesarias para el desempeño de las nuevas tareas derivadas, sobre todo, de la implantación de la Administración electrónica.

Por tanto, se procederá a la revisión de los perfiles profesionales y, por ende, de los puestos tipo de la Administración en dos sentidos:

- a) Modificación de los existentes
- b) Creación de nuevos perfiles y puestos tipo en la RPT

Dicha revisión es instrumento esencial para llevar a cabo de una manera ordenada la transición a una fase en que la organización del Gobierno Vasco pueda asumir la Administración electrónica como una parte indisoluble y perfectamente integrada de su gestión ordinaria.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Actualización de los perfiles profesionales a las necesidades reales
- Adecuación de la estructura organizativa a los requerimientos de las nuevas formas de trabajo derivadas de la Administración electrónica

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Perfiles y puestos tipo revisados a diciembre de 2014
- Creación de las dotaciones necesarias de forma progresiva

#### Responsable

Dirección de  
Función Pública

#### Proyectos relacionados

- 3.2. Estudio para la racionalización de los servicios horizontales
- 5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica
- 5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos
- 5.1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos
- 5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos

#### Indicadores

- Número de perfiles y puestos tipo revisados

#### Participantes

Administración General de la  
CAPV y sus Organismos  
Autónomos

#### Presupuesto

**2014:** 10.000,00 €  
**2015:** 10.200,00 €  
**2016:** 10.404,00 €

**TOTAL: 30.604,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016



## Eje 3.- Adecuación organizativa

### 3.4. Adecuación de la organización territorial

#### Descripción

El objeto de este proyecto es la adecuación de la organización territorial del Gobierno Vasco como evolución de los modelos corporativos actuales de interacción con la ciudadanía y aprovechando los medios tecnológicos actualmente disponibles.

Algunos criterios de diseño organizativo de aplicación en este proyecto son los siguientes:

- o acercar el nivel de decisión al de prestación del servicio, agilizando así la toma de decisiones y la rapidez de respuesta
- o creación de servicios de atención integral orientados al cliente, desde una perspectiva multidepartamental
- o orientación de los órganos territoriales coherente con la evolución del modelo de Administración hacia una organización en red

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía
- Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción
- Mejorar la eficiencia en la asignación de recursos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Estudio elaborado a junio de 2015
- Aplicación de las adecuaciones organizativas propuestas, según calendario establecido en el Estudio

#### Responsable

Viceconsejería de Función Pública y Departamento de Hacienda y Finanzas

**Operativa:** DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración
- 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos

#### Indicadores

- Estudio elaborado en el plazo establecido
- Aplicación de las adecuaciones organizativas propuestas, según calendario establecido en el Estudio

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Presupuesto

**2014:** 10.000,00 €  
**2015:** 10.200,00 €  
**2016:** 10.404,00 €

**TOTAL: 30.604,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

\* excederá vigencia del PIP

## Eje 3.- Adecuación organizativa

### 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna

#### Descripción

El objeto de este proyecto es avanzar en la digitalización del funcionamiento interno de la Administración pública, mediante la evolución de las herramientas informáticas que dan soporte a las tareas más habituales de los empleados públicos, como son la intranet y el escritorio de la tramitación electrónica Tramitagune, así como el despliegue de la sustitución del papel por el soporte electrónico en todos los Departamentos y OAAA del Gobierno Vasco, en las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos: registro, tramitación y archivo.

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

3.5.1. Evolución de la intranet

3.5.2. Escritorio de la tramitación electrónica: Tramitagune

3.5.3. Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la productividad personal y de los equipos de trabajo
- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias
- Sustituir el soporte papel por el equivalente electrónico en los procedimientos administrativos del Gobierno vasco.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Nuevas herramientas implantadas a diciembre de 2015

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
% procedimientos digitalizados	5%	20%	50%
% expedientes digitalizados	25%	50%	75%

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 5.2. Oferta de servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos
- 5.5. Otros sistemas corporativos
- 6.1. Innovación desde los profesionales

#### Indicadores

- Nuevas herramientas implantadas en los plazos establecidos.
- % procedimientos digitalizados
- % expedientes digitalizados

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
Dirección de Recursos Generales  
EJIE

#### Presupuesto

**2014:** 45.000,00 €  
**2015:** 45.900,00 €  
**2016:** 46.818,00 €

**TOTAL: 137.718,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

## EJE 3 – Adecuación organizativa

### Proyecto: 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna

#### Subproyecto: 3.5.1. Evolución de la intranet

##### Descripción

El objeto de este proyecto es la evolución de la intranet para que llegue a ser un “escritorio” útil para las personas usuarias, de forma que sirva como herramienta de productividad en la realización del trabajo diario.

Para ello, la intranet deberá dar respuesta a necesidades, entre otras, de tramitación y gestión de expedientes, gestión del conocimiento y la innovación, gestión de redes profesionales y trabajo colaborativo, secretaría de trámites de las personas empleadas públicas (incidencias de control horario, solicitud de permisos y vacaciones, inscripción en cursos, comisiones de servicios, gastos de viaje, ...), etc.

La nueva intranet integrará diversos espacios que actualmente se gestionan de forma independiente, como son Jakingune, Zuzenean, Revie, IVAP,...

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar y simplificar el acceso a las diferentes aplicaciones y recursos informáticos disponibles
- Mejorar la productividad personal y de los equipos de trabajo
- Facilitar la participación
- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Nueva intranet implantada a diciembre de 2015
- Implantación progresiva de nuevas utilidades hasta diciembre de 2016

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos  
5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos  
5.5.1. EIZU  
6.1. Innovación desde los profesionales

## EJE 3 – Adecuación organizativa

### Proyecto: 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna

#### Subproyecto: 3.5.2. Escritorio de la tramitación electrónica: Tramitagune

##### Descripción

Tramitagune se concibe como el espacio de acceso a todas las herramientas de soporte a la tramitación electrónica de expedientes.

- Información legal y normativa: respuestas a preguntas más frecuentes sobre aspectos normativos de la tramitación de expedientes.
- Recursos técnicos: conjunto de herramientas desarrolladas para la tramitación de expedientes (tramitación, portafirmas, etc.).
- Recursos didácticos y de colaboración: manuales de usuario de las herramientas técnicas, plantillas de documentos (normalización documental), píldoras formativas, foros, etc. (actual Jakingune).

El escritorio de Tramitagune contemplará la personalización del área de trabajo, de forma que la persona usuaria pueda configurar de manera sencilla un escritorio personal con los recursos que le interesen.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar y simplificar el acceso a los recursos y herramientas de tramitación electrónica
- Mejorar la productividad en la gestión de expedientes
- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Escritorio de Tramitagune implantado a junio de 2015
- Implantación progresiva de nuevas utilidades hasta diciembre de 2016

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos  
EJIE

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos  
5.2. Oferta de servicios electrónicos  
5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos  
6.1. Innovación desde los profesionales

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna

### Subproyecto: 3.5.3. Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco

**Descripción**

El objeto de este proyecto es el despliegue de la sustitución del papel por el soporte electrónico en todos los Departamentos y OOAA del Gobierno Vasco, en las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos: registro, tramitación y archivo.

Para ello, se sustituirán los documentos en papel por equivalentes electrónicos en el ámbito de la tramitación administrativa, tanto en los registros de entrada (Zuzenean y registros departamentales), como en la tramitación y en la fase de traspaso a archivo general.

Este proyecto pretende la optimización de los procesos de registro, distribución, tramitación y archivo de documentos, aprovechando las ventajas del formato electrónico, con el objetivo final del papel cero.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Sustituir el soporte papel por el equivalente electrónico en los procedimientos administrativos del Gobierno vasco.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
% procedimientos digitalizados	5%	20%	50%
% expedientes digitalizados	25%	50%	75%

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
Dirección de Recursos Generales  
EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos  
5.2. Oferta de servicios electrónicos  
5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

# EJE 4: Mejora de la gestión

## 4. Mejora de la gestión

El eje de Mejora de la gestión electrónica está constituido por 6 proyectos y 5 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



## Eje 4.- Mejora de la gestión

### 4.1. Generación de apoyo al desarrollo de Aurrerabide

#### Descripción

Previamente a la puesta en marcha de Aurrerabide, se realizará una labor de difusión de su contenido al objeto de obtener el máximo respaldo del colectivo al que va dirigido (personal de Administración General y Organismos Autónomos del gobierno Vasco). Como mínimo, se considera imprescindible que la mayoría de los Altos Cargos y Responsables de Servicio y de Área apoyen los proyectos en que se desplegará esta iniciativa.

Esta labor de difusión se desarrollará en las siguientes Fases:

- Consenso con Altos Cargos.
- Consenso con Responsables de Servicio y Responsables de Área.
- Comunicación y sensibilización general.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Conseguir la implicación de todos los niveles de la organización.
- Mejorar el diseño previo de la iniciativa Aurrerabide.
- Asegurar la viabilidad de esta iniciativa.
- Conseguir que la iniciativa sea participada y socializada.
- Propiciar que Aurrerabide tenga efectos sobre la cultura organizativa.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Porcentaje de Altos Cargos y Responsables de Servicio y de Área que apoyan la iniciativa Aurrerabide, superior al 50%

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

#### Indicadores

- Porcentaje de Altos Cargos y Responsables de Servicio y de Área que apoyan la iniciativa Aurrerabide

#### Participantes

- DACIMA
- IVAP
- Direcciones de Servicio
- Altos Cargos
- Responsables de Servicio y de Área

#### Presupuesto

2014: 0.000.000 €  
2015: 0.000.000 €  
2016: 0.000.000 €

**TOTAL: 0.000.000 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 6 meses  
**Fecha inicio:** sep. 2013  
**Fecha fin:** feb. 2014



## Eje 4.- Mejora de la gestión

### 4.2. Modelo de Gestión Avanzada

#### Descripción

El objeto de este proyecto es la elaboración de un Modelo de Gestión Avanzada, como marco de referencia en el que cada unidad organizativa de los Dptos. y OOAA del Gobierno Vasco pueda mirarse para identificar qué ámbitos necesita fortalecer para responder de una forma más adecuada a las exigencias de la sociedad.

Este Modelo será revisado periódicamente para adecuarlo tanto a los cambios que acontezcan en nuestra sociedad, como a la propia evolución de la gestión del conjunto del Gobierno Vasco.

Este proyecto se desarrollará en las siguientes Fases:

- Determinación de la estructura del Modelo
- Elaboración de contenidos y glosario del Modelo
- Aprobación del Modelo y de su sistema de implantación

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Dotar a los Departamentos y unidades administrativas del Gobierno Vasco de un Modelo propio de Gestión Avanzada, que propicie una gestión más eficiente y una cultura organizativa más orientada a la aportación de valor para la ciudadanía.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Aprobación del Modelo y de su sistema de gestión por Acuerdo de Consejo del Gobierno a junio de 2014.

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

- 6.1. Innovación desde los profesionales
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Indicadores

- Aprobación del Modelo y de su sistema de gestión por Acuerdo de Consejo del Gobierno en los plazos establecidos

#### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

#### Presupuesto

2014: 0.000.000 €  
2015: 0.000.000 €  
2016: 0.000.000 €

**TOTAL: 0.000.000 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 7 meses  
**Fecha inicio:** sep. 2013  
**Fecha fin:** mar. 2014

## Eje 4.- Mejora de la gestión

### 4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación

#### Descripción

El objeto de este proyecto es el diseño y la impartición del módulo de formación-acción **Egiten Ikasi**, para formar a las personas responsables de las unidades organizativas del Gobierno Vasco en los contenidos del Modelo de Gestión Pública Avanzada y apoyarles en la implantación de las acciones básicas del modelo y en la elaboración de los documentos de referencia relacionados con esas acciones básicas.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Diseñar el módulo de formación-acción Egiten Ikasi.
- Facilitar a las unidades organizativas la formación sobre el Modelo
- Que las unidades organizativas elaboren su plan de mejora
- Promover el cambio cultural relacionado con la nueva gestión

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Diseñar y organizar la formación a enero de 2014
- Disponer la intendencia de acuerdo con el calendario establecido (véase subproyecto 4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción)

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

#### Indicadores

- Diseño y organización de la formación en los plazos previstos
- Disposición de la intendencia según calendario establecido

#### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

#### Presupuesto

**2014:** 120.000,00 €

**2015:** 122.400,00 €

**2016:** 124.848,00 €

**TOTAL: 367.248,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años

**Fecha inicio:** Enero de 2014

**Fecha fin:** Diciembre de 2016

## EJE 4 – Mejora de la gestión

### Proyecto: 4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación

#### Subproyecto: 4.3.1. Diseño de contenidos y modelos

##### Descripción

El objeto de este proyecto es el diseño de los contenidos y modelos del módulo de formación-acción Egiten Ikasi, para formar a las personas responsables de las unidades organizativas del Gobierno Vasco en los contenidos del Modelo de Gestión Pública Avanzada y apoyarles en la implantación de las acciones básicas del modelo y en la elaboración de los documentos de referencia relacionados con esas acciones básicas.

El esquema inicial de contenidos previsto es el siguiente:

- Módulo 1: Introducción
- Módulo 2: Estrategia y resultados
- Módulo 3: Personas y liderazgo
- Módulo 4: Servicios
- Módulo 5: Creatividad e innovación

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Diseñar el módulo de formación-acción Egiten Ikasi.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Acciones finalizadas a enero de 2014:
  - Concretar los contenidos.
  - Diseñar los modelos tipo o entregables
  - Determinar el profesorado (facilitadores)
  - Realizar una prueba de contraste
  - Ajustar y acordar el diseño definitivo

##### Responsable

DACIMA  
IVAP

##### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 5 meses  
**Fecha ini.:** sep. 2013  
**Fecha fin:** ene. 2014

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

## EJE 4 – Mejora de la gestión

### Proyecto: 4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación

#### Subproyecto: 4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción

##### Descripción

Este proyecto se concretará en la realización de doce sesiones de formación-acción a lo largo de un año con una media de participación de 8 grupos, 32 direcciones y 192 personas. Las características principales de esta actividad serán las siguientes:

- **Duración.** 10 sesiones de 5 horas, más 2 sesiones con cada unidad.
- Número de grupos por año. 8 grupos de 24 personas.
- Asistencia obligatoria de Directores y Directoras y Resp. de Servicio.
- Idioma. Opción en euskera y castellano.
- **Facilitadores:** Enrique Sacanell, Isabel Fernández, Javier San José y Aurkene Redondo.
- Desarrollo de las sesiones, revisión y repaso tareas encomendadas.
- Plataforma de apoyo.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Facilitar a las unidades organizativas la formación sobre el Modelo
- Que las unidades organizativas elaboren su plan de mejora
- Promover el cambio cultural relacionado con la nueva gestión

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Disponer la intendencia y los medios para que los grupos desarrollen su actividad de acuerdo con el siguiente calendario:
  - **Grupo I:** febrero 2014 - enero 2015
  - **Grupo II:** febrero 2015 - enero 2016
  - **Grupo III:** febrero 2016 - enero 2017

##### Responsable

IVAP  
DACIMA

##### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha ini:** feb. 2014  
**Fecha fin:** ene. 2017

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

## Eje 4.- Mejora de la gestión

### 4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión

#### Descripción

El objeto de este proyecto es la elaboración del Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establecerá un procedimiento para:

- Realizar evaluaciones en las unidades organizativas para verificar el ajuste de su actividad al Modelo de Gestión Pública Avanzada.
- Realizar Planes de Mejora y concretar su seguimiento en las unidades a partir de los aspectos mejorables detectados en las evaluaciones.

El alcance del proyecto incluye también a la definición de la sistemática para:

- elaboración de evaluaciones de aquellas unidades organizativas que vayan finalizando el módulo de formación-acción Egiten Ikasi.
- elaboración de Planes de Mejora y de su seguimiento de aquellas unidades organizativas a medida que vayan siendo evaluadas en su gestión.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de un Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establezca el procedimiento para realizar las Evaluaciones y gestionar los Planes.
- Elaborar un Diagnóstico de situación y un Plan de Mejora de cada unidad organizativa en relación a la gestión avanzada.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Manual elaborado y aprobado a junio de 2015.
- Herramienta informática para la gestión de las evaluaciones y los planes de mejora a junio de 2015.
- Elaborar los diagnósticos y los planes de mejora de las unidades de acuerdo con el calendario establecido (véase subproyectos 4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación y 4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora)

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.  
6.1. Innovación desde los profesionales  
6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Indicadores

- Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora elaborado y aprobado en el plazo establecido.
- Diagnósticos y planes de mejora de las unidades elaborados según calendario establecido.

#### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OAAA de Gob. Vasco

#### Presupuesto

**2014:** 30.000,00 €  
**2015:** 30.600,00 €  
**2016:** 31.212,00 €

**TOTAL: 91.812,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 4 años  
**Fecha inicio:** Abril de 2014  
**Fecha fin:** Julio de 2018

## EJE 4 – Mejora de la gestión

### Proyecto: 4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión

#### Subproyecto: 4.4.1. Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora

##### Descripción

El objeto de este proyecto es la elaboración del Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establecerá un procedimiento para:

- Realizar evaluaciones en las unidades organizativas para verificar el ajuste de su actividad al Modelo de Gestión Pública Avanzada.
- Realizar Planes de Mejora y concretar su seguimiento en las unidades a partir de los aspectos mejorables detectados en las evaluaciones.

La aplicación del Manual requiere llevar a cabo lo siguiente:

- Determinar los ejes, líneas de actuación y acciones del Modelo
- Asignar puntuaciones relativas y absolutas a las acciones.
- Realizar cuestionarios tipo de las acciones que se determinen.
- Determinar las posibles evidencias de cumplimiento de las acciones.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de un Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establezca el procedimiento para realizar las Evaluaciones y gestionar los Planes de Mejora.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Acciones siguientes finalizadas a junio de 2015:
  - Elaborar una versión inicial del Manual
  - Realizar un proyecto piloto con tres direcciones o unidades organizativas para validar el Manual
  - Realizar ajustes y aprobar el Manual
  - Diseñar y desarrollar una herramienta informática para la gestión de proceso de evaluación y seguimiento de los planes de mejora

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 14 meses  
**Fecha ini.:** abr. 2014  
**Fecha fin:** jun. 2015

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.  
6.1. Innovación desde los profesionales  
6.2. Innovación con la ciudadanía

## EJE 4 – Mejora de la gestión

### Proyecto: 4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión

#### Subproyecto: 4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación

##### Descripción

El objeto de este proyecto es concretar una sistemática de elaboración de evaluaciones de aquellas unidades organizativas de la Administración General y los Organismos Autónomos que vayan finalizando el módulo de formación-acción Egiten Ikasi, y, con posterioridad, los sucesivos planes de mejora.

La realización de este proyecto implica las siguientes acciones:

- Planificación de las evaluaciones
- Realizar evaluaciones a partir de autoevaluaciones previas
- Consensuar el diagnóstico

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Elaborar un Diagnóstico de situación de cada unidad organizativa en relación a la gestión avanzada: puntos fuertes y aspectos a mejorar
- Disponer de datos generales de la Administración General y Organismos Autónomos sobre el progreso en la implantación del Modelo.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Elaborar los diagnósticos de las unidades y disponer de los datos generales de progreso de acuerdo con el siguiente calendario:
  - **Grupo I:** septiembre 2015 – julio 2016
  - **Grupo II:** septiembre 2016 – julio 2017
  - **Grupo III:** septiembre 2017 – julio 2018

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha ini.:** sep. 2015  
**Fecha fin:** jul. 2018

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.  
6.1. Innovación desde los profesionales  
6.2. Innovación con la ciudadanía

## EJE 4 – Mejora de la gestión

### Proyecto: 4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión

#### Subproyecto: 4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora

##### Descripción

El objeto de este proyecto es concretar una sistemática de elaboración de Planes de Mejora y de su seguimiento de aquellas unidades organizativas (Direcciones y Organismos Autónomos) a medida que vayan siendo evaluadas en su gestión.

La realización de este proyecto implica las siguientes acciones:

- Determinar las acciones del Modelo de Gestión Avanzada en las que se trabajará.
- Hacer un seguimiento de los progresos del Plan de Mejora.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Elaborar un Plan de Mejora de cada unidad organizativa en relación a la gestión avanzada, concretando: acciones, compromisos e indicadores.
- Concretar la forma de seguimiento del Plan de Mejora durante su periodo de vigencia y al final del mismo.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Elaborar los diagnósticos de las unidades y disponer de los datos generales de progreso de acuerdo con el siguiente calendario:
  - **Grupo I:** septiembre 2015 – julio 2016. Desarrollo: 2-3 años.
  - **Grupo II:** septiembre 2016 – julio 2017. Desarrollo: 2-3 años.
  - **Grupo III:** septiembre 2017 – julio 2018. Desarrollo: 2-3 años.

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha ini.:** sep. 2015  
**Fecha fin:** jul. 2018

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.  
6.1. Innovación desde los profesionales  
6.2. Innovación con la ciudadanía



## Eje 4.- Mejora de la gestión

### 4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión

#### Descripción

Es objeto de este proyecto la puesta en marcha de la Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión, constituido por un grupo de trabajadores, pertenecientes a la Administración General y los Organismos Autónomos del gobierno Vasco, con la misión de:

- Facilitar y apoyar en la extensión de la “cultura de la gestión avanzada”
- Colaborar en la realización de evaluaciones de gestión
- Colaborar en la realización planes de mejora y en su seguimiento

A estos efectos, será necesario determinar:

- Características del desempeño: sería una actividad más de puestos de trabajo existentes, pero no supondrá creación de nuevos puestos.
- Condiciones de admisión: conocimientos, experiencia y formación.
- Diseño, organización y desarrollo de la formación específica necesaria.
- Planificación en el tiempo de la colaboración.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de personal propio que apoye un cambio cultural en materia de gestión avanzada.
- Disponer de recursos propios para apoyar en las evaluaciones y en la implantación de planes de mejora.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Red en funcionamiento a junio de 2015.

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.  
6.1. Innovación desde los profesionales

#### Indicadores

- Red en funcionamiento en el plazo establecido.

#### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- Departamentos y OOAA de Gob. Vasco

#### Presupuesto

2014: 0.000.000 €  
2015: 0.000.000 €  
2016: 0.000.000 €

**TOTAL: 0.000.000 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 15 meses  
**Fecha inicio:** abr. 2014  
**Fecha fin:** jun. 2015

## Eje 4.- Mejora de la gestión

### 4.6. Puesta a disposición en otras administraciones públicas

#### Descripción

Una vez implementado el modelo de gestión avanzada en una parte significativa de la administración general y sus organismos autónomos y, en la medida que produzca los resultados de mejora perseguidos, se pondrá a disposición de la administración educativa, de la administración sanitaria, del resto de la administración institucional, y de las diferentes administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, para que, realizadas de forma colaborativa las adaptaciones necesarias en el modelo y en su aplicación, provocar una mejora general en la gestión de todo el entramado administrativo vasco.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Extender el modelo a la administración educativa, a la administración sanitaria y al resto de la administración institucional.
- Extender el modelo al resto de AAPP de la CAPV que lo requieran.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Extensión del modelo a otras administraciones públicas en los plazos que se acuerden con ellas.

#### Responsable

DACIMA  
IVAP

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

#### Indicadores

- Red en funcionamiento en el plazo establecido.

#### Participantes

- Equipo de proyecto (DACIMA, IVAP, EUSKALIT, DFP)
- AAPP
- EUDEL
- Q-EPEA

#### Presupuesto

**2014:** 0.000.000 €  
**2015:** 0.000.000 €  
**2016:** 0.000.000 €

**TOTAL: 0.000.000 €**

#### Plazo de ejecución

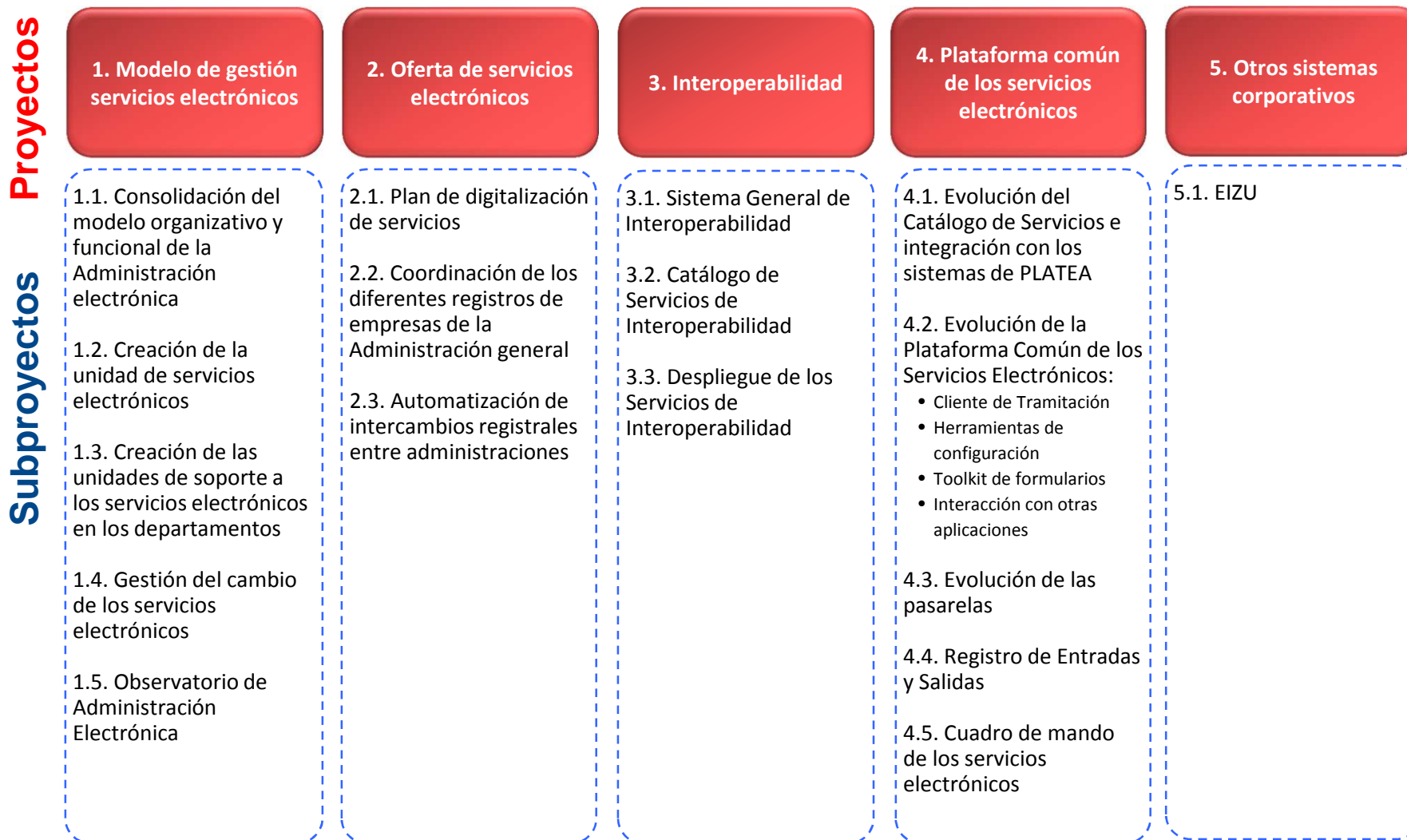
**Plazo:** 2 años  
**Fecha inicio:** 2015  
**Fecha fin:** 2016

\*excederá la vigencia del PIP

# EJE 5: Administración electrónica

## 5. Administración electrónica

El eje de Administración electrónica está constituido por 5 proyectos y 17 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos

#### Descripción

Este proyecto tiene por objeto mejorar la gestión de los servicios electrónicos, mediante las siguientes actuaciones:

- Consolidación y evolución del modelo organizativo y funcional de gestión de los servicios electrónicos
- Desarrollo de las estructura organizativas de soporte a dicho modelo
- Gestión del cambio para el funcionamiento de los servicios electrónicos
- Observatorio de Administración electrónica

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica
- 5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos
- 5.1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos
- 5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos
- 5.1.5. Observatorio de Administración electrónica

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos.
- Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos.
- Promover la demanda y el uso de servicios electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10
- Satisfacción de las personas usuarias internas 7 sobre 10
- 2.000 personas formadas en gestión electrónica de expedientes

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 3.3. Actualización de los perfiles profesionales
- 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna
- 6.1. Innovación desde los profesionales
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Indicadores

- Índice de satisfacción de la ciudadanía
- Índice de satisfacción de las personas usuarias internas
- Número de personas formadas en gestión electrónica de expedientes

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Presupuesto

**2014:** 110.000,00 €  
**2015:** 112.200,00 €  
**2016:** 114.444,00 €

**TOTAL: 336.644,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos

### Subproyecto: 5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica

**Descripción**

El Modelo de Gestión de los Servicios Electrónicos ordena y sistematiza las actuaciones a llevar a cabo, tanto para la digitalización de los servicios, como para la gestión de los servicios ya digitalizados.

El objeto de este proyecto es consolidar el funcionamiento de este Modelo, mediante la aplicación del protocolo de digitalización, el despliegue del Catálogo de Servicios y la creación del soporte organizativo de los servicios electrónicos, entre otras actuaciones.

Este Modelo constituye un instrumento esencial para llevar a cabo de una manera ordenada la transición de la Administración electrónica desde una fase de proyecto, en la que se trataba de construir y poner en marcha los servicios electrónicos, a una fase de “servicio”, en la que se trata de gestionar procesos que ya están operativos y funcionando de forma normalizada.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos.
- Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10
- Satisfacción de las personas usuarias internas 7 sobre 10

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

- 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
- 3.3. Actualización de los perfiles profesionales
- 6.1. Innovación desde los profesionales
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.1. Modelo de Gestión de Servicios electrónicos

### Subproyecto: 5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la creación de una unidad administrativa de servicios electrónicos en la DACIMA, encargada de gestionar los servicios comunes de tramitación electrónica, dando soporte a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco y a las entidades del sector público, cuando actúen en el ámbito del Decreto de Administración Electrónica, para facilitar el despliegue y la adecuada utilización de dichos servicios electrónicos.

Para ello es necesario definir y realizar lo siguiente:

- Funciones de la unidad administrativa
- Tipología de puestos y dimensionamiento de la unidad administrativa
- Aprobación de la RPT de la unidad administrativa
- Cobertura de los puestos
- Puesta en funcionamiento de la unidad administrativa

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos.
- Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Unidad de Servicios Electrónicos operativa a diciembre de 2014.

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

- Dirección de Servicios del Dpto. de Administración Pública y Justicia
- Dirección de Función Pública

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 1 año  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2014

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

- 3.2. Estudio para la racionalización de los servicios horizontales
- 3.3. Actualización de los perfiles profesionales

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.1. Modelo de Gestión de Servicios electrónicos

### Subproyecto: 5.1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos

**Descripción**

Adecuar la organización del Gobierno Vasco para dar respuesta a las nuevas funciones derivadas de la Administración electrónica:

- Gestión de webs departamentales y temáticas: contenidos a publicar, destacar, novedades, prioridades, servicios en sede electrónica, gestión de buzones, blogs, foros, ...
- Tramitación electrónica: catálogo de servicios, configuración de procedimientos, interoperabilidad, estandarización de documentos,...
- Interlocución con el servicio Zuzenean de atención a la ciudadanía: información a facilitar, coordinación de campañas, segundo nivel de atención, resolución de incidencias,...

Para ello es necesario definir y realizar lo siguiente:

- Definición de roles y funciones, perfiles de los puestos, ...
- Dimensionamiento: nº de personas y dedicaciones por cada perfil.
- Planificación e implantación gradual

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos.
- Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- 50 % de las Unidades operativas a diciembre de 2014.
- El otro 50 % de las Unidades operativas a diciembre de 2015.

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

- Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos
- Dirección de Función Pública

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 2 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2015

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

- 3.2. Estudio para la racionalización de los servicios horizontales
- 3.3. Actualización de los perfiles profesionales
- 3.4. Adecuación de la organización territorial



## EJE 5 – Administración electrónica

### Proyecto: 5.1. Modelo de Gestión de Servicios electrónicos

#### Subproyecto: 5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos

##### Descripción

El objeto de este proyecto es llevar a cabo la gestión del cambio necesaria para el despliegue de la Administración Electrónica y de los procesos de mejora e innovación impulsados por la DACIMA.

Este proyecto extiende su alcance a las siguientes actividades:

- Análisis de modelos formativos y metodológicos: formación presencial, semi-presencial, e-learning, autoformación, tutorización.
- Identificación, desarrollo y despliegue de las herramientas de apoyo: Jakingune, servicio de tutorización, redes profesionales, ...
- Diseño y despliegue de acciones formativas, presenciales y *on line*.
- Sistemas de evaluación y certificación de la formación
- Gestión de la calidad: sistemática de revisión y mejora de los servicios electrónicos, de sus herramientas, de los recursos didácticos, etc.
- Módulos e itinerarios formativos en función de los colectivos destinatarios, que contemple conceptos, normativa, herramientas,...

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos.
- Promover la demanda y el uso de servicios electrónicos.
- Mejorar los sistemas de gestión de los servicios electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- 2.000 personas formadas en gestión electrónica de expedientes.
- Personas que han acreditado la formación correspondiente.
- Satisfacción global de las personas usuarias de las herramientas de Administración electrónica de 7 sobre 10.

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna
- 5.2. Oferta de servicios electrónicos
- 5.3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad
- 6.1. Innovación desde los profesionales

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.1. Modelo de Gestión de Servicios electrónicos

### Subproyecto: 5.1.5. Observatorio de Administración electrónica

#### Descripción

El objeto de este proyecto es la creación de un Observatorio que ordene y publique el conocimiento disponible sobre la situación, evolución y posibles líneas de actuación en materia de Administración Electrónica.

Este Observatorio, entendido como función y no como órgano, tendrá los siguientes ámbitos de interés:

- Informes y estadísticas periódicas de estado y evolución de la AE en la Administración Pública de la CAPV
- Planes estratégicos de AE en todos los niveles de la Administración.
- Análisis, estudios e informes nacionales e internacionales, públicos y privados, relevantes y de interés en el ámbito de la AE.
- Identificar tendencia y buenas prácticas en el ámbito de la AE.
- Participación del Gobierno Vasco en eventos y foros internacionales, nacionales y regionales orndas sobre temas de relevancia en la AE.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Facilitar el acceso a la información sobre AE para mejorar las políticas y los servicios en esta materia.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Observatorio creado a diciembre de 2014.

#### Responsable

- DACIMA
- Órgano estadístico de Administración electrónica

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía  
5.2.1. Plan de digitalización de servicios  
5.4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.2. Oferta de servicios electrónicos

#### Descripción

Este proyecto tiene por objeto la puesta a disposición de la ciudadanía (ciudadanía en general, empresas y otras administraciones públicas) de una oferta completa de servicios multicanal y, en particular, a través de Internet.

El alcance del proyecto se extiende, también, a los trámites y servicios de carácter interno, así como a la coordinación de los registros de empresas y a los intercambios registrales entre diferentes administraciones públicas.

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 5.2.1. Plan de digitalización de servicios del Catálogo de servicios
- 5.2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración general
- 5.2.4. Automatización de intercambios registrales entre administraciones

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.
- Mejorar la calidad de los servicios y reducir las cargas administrativas de la ciudadanía y de las empresas.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
% servicios electrónicos (*)	70	85	100

(\*) servicios que han alcanzado el nivel objetivo de digitalización

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 5.3. Interoperabilidad
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Indicadores

- % servicios electrónicos

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
Administraciones vascas  
Administración General del Estado  
EJIE

#### Presupuesto

**2014:** 740.862,52 €  
**2015:** 755.679,77 €  
**2016:** 770.793,37 €  
**TOTAL:** 2.267.335,66 €

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.2. Oferta de servicios electrónicos

### Subproyecto: 5.2.1. Plan de digitalización de servicios

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la planificación de la digitalización de los servicios y procedimientos de los Departamentos y OOAA del Gobierno Vasco, tanto de los que se ofrecen a la ciudadanía (ciudadanía en general, empresas y otras administraciones), como los de carácter interno.

La planificación de la digitalización será consensuada con los órganos responsables de cada servicio, en base a unos criterios comunes que tengan en cuenta el nivel de digitalización objetivo, la clasificación en familias de tramitación, la utilización de soluciones estándar, etc.

El Plan de digitalización de servicios extiende su alcance a toda la Administración General de la CAE, así como al resto de entidades del sector público en las actividades que desarrollen con sujeción al derecho público, en los términos del Decreto de Administración Electrónica.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
% servicios electrónicos (*)	70	85	100

(\*) % de servicios que hayan alcanzado el nivel objetivo de digitalización.

**Responsable**

- DACIMA

**Participantes**

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos EJE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

- 2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.2. Oferta de servicios electrónicos

### Subproyecto: 5.2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General

**Descripción**

El objeto de este proyecto es establecer mecanismos de coordinación entre los diversos registros de empresas existentes en los diferentes departamentos del Gobierno Vasco para evitar que las empresas tengan que actualizar datos o incorporar la misma documentación en cada uno de ellos.

Aspectos a tener en cuenta en este proyecto:

- Evitar duplicidades en la petición de información por distintos registros: por ejemplo, uso de servicios de interoperabilidad.
- Modificación de datos en varios registros simultáneamente: por ejemplo, uso de pasarelas de intercambio de datos entre registros.
- Habilitar autorizados de empresas para la realización de trámites: Registro electrónico de representantes.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la calidad del servicio y reducir las cargas administrativas a las empresas inscritas en los registros del Gobierno vasco.
- Mejorar la eficiencia interna en la gestión de los registros.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Mecanismos de coordinación operativos a junio de 2015.
- 3 registros de empresas incorporados a diciembre de 2015.
- 8 registros de empresas incorporados a diciembre de 2016

**Responsable**

- DACIMA

**Participantes**

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 2 años  
**Fecha inicio:** 2015  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.2. Oferta de servicios electrónicos

### Subproyecto: 5.2.3. Automatización de intercambios registrales entre administraciones

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la interconexión de los Registros de las administraciones vascas entre sí y con los Registros de las restantes administraciones públicas del Estado, mediante el cumplimiento de la **norma SICRES 3.0** y la Norma Técnica de Interoperabilidad de Intercambio de Asientos Registrales y la Integración con el **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)**, permitiendo las siguientes funcionalidades:

- Interconexión de todas las oficinas de registro (presenciales y electrónicas) de la Administración pública.
- Remisión de documentos electrónicos presentados originalmente en papel por la ciudadanía.
- Intercambio de asientos registrales en forma de comunicaciones electrónicas seguras entre las Oficinas de Registro y los Organismos Competentes
- Cumplimiento de la obligación legal del Artículo 24.4 de la Ley 11/2007

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar los tiempos de respuesta y la información a la ciudadanía.
- Mejorar la relación entre las administraciones públicas y la ciudadanía.
- Mejorar la eficiencia interna en las relaciones entre las administraciones

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Libro Registro GV migrado (SICRES 3.0) a junio de 2015.
- Libro Registro GV interconectado con el Sistema SIR a diciembre de 2015

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

- Administración General de la CAPV
- Administraciones vascas
- AGE
- EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 2 años  
**Fecha inicio:** 2015  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.4.4. Registro de Entradas y Salidas

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.3. Interoperabilidad

#### Descripción

Este proyecto tiene por objeto la creación de un sistema general de interoperabilidad que permita el intercambio de datos entre las Administraciones del País Vasco y que sirva, también, como punto común de conexión con las Administraciones del Estado (Nodo de Interoperabilidad).

Así mismo, este proyecto extiende su alcance al desarrollo de un completo Catálogo de Servicios de Interoperabilidad, que permita sustituir los certificados en papel por intercambios de datos entre las administraciones públicas, y al despliegue del uso de los Servicios de Interoperabilidad disponibles, de forma que en la regulación de los expedientes de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco se prevea la utilización de estos servicios.

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

5.3.1. Sistema general de interoperabilidad

5.3.2. Catálogo de servicios de interoperabilidad

5.3.2. Despliegue de los servicios de interoperabilidad

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Reducir las cargas administrativas de la ciudadanía y las empresas.
- Mejorar la eficiencia interna de las administraciones públicas.
- Eliminar tareas que no aportan valor, como la emisión de certificados.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Sistema Gral. de Interoperabilidad operativo a diciembre de 2015.

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
Nuevos servicios disponibles	2	4	6
% procedimientos usan interoperabilidad	60	80	100

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

5.1. Modelo de Gestión de los Servicios Electrónicos.

5.2. Oferta de servicios electrónicos

5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

#### Indicadores

- % de certificados de datos sustituidos por intercambios de datos

#### Participantes

- DPTOS. y OOAA de GV
- Diputaciones Forales
- Ayuntamientos / EUDEL
- EJIE
- IZENPE

#### Presupuesto

**2014:** 90.750,00 €

**2015:** 92.565,00 €

**2016:** 94.416,30 €

**TOTAL: 277.731,30 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años

**Fecha inicio:** Enero de 2014

**Fecha fin:** Diciembre de 2016

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.3. Interoperabilidad

### Subproyecto: 5.3.1. Sistema General de interoperabilidad

**Descripción**

Este proyecto tiene por objeto la creación de un sistema general de interoperabilidad que permita el intercambio de datos entre las Administraciones del País Vasco y que sirva, también, como punto común de conexión con las Administraciones del Estado (Nodo de Interoperabilidad).

Dadas las dimensiones organizativa, funcional y tecnológica de este sistema, el proyecto contemplará los siguientes aspectos:

- Definición de un Modelo de Servicio.
- Plataforma de Intermediación / Intercambio de datos.
- Aspectos normativos.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Reducir las cargas administrativas de la ciudadanía y las empresas.
- Mejorar la eficiencia interna de las administraciones públicas.
- Eliminar tareas que no aportan valor, como la emisión de certificados.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Sistema General de Interoperabilidad operativo a diciembre de 2015.

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

- Diputaciones Forales
- Ayuntamientos
- EUDEL
- EJE
- IZENPE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 2 años  
**Fecha ini.:** ene 2014  
**Fecha fin:** dic 2015

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.4.2. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos



# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.3. Interoperabilidad

### Subproyecto: 5.3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad

**Descripción**

El objeto de este proyecto es el desarrollo de un completo Catálogo de Servicios de Interoperabilidad que evite la solicitud de certificados de datos que ya obren en poder de cualquier Administración pública.

En la Sede Electrónica del Gobierno Vasco se publicará información completa y actualizada del Catálogo de Servicios de Interoperabilidad disponibles, indicando, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación de los Servicios disponibles.
- Situación de los Servicios.
- Cedente / Cesionario, Intermediario de los Servicios.
- Acuerdos y/o Convenios que lo sustentan.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Ampliar el número de certificados de datos que pueden sustituirse por transmisiones de datos entre las administraciones públicas.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
Nuevos servicios disponibles	2	4	6

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

- DPTOS. y OOAA de GV
- Diputaciones Forales
- Ayuntamientos
- EUDEL
- EJE
- IZENPE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General  
5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.3. Interoperabilidad

### Subproyecto: 5.3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad

**Descripción**

El objeto de este proyecto es el despliegue del uso de los Servicios de Interoperabilidad disponibles, de forma que en la regulación y en la gestión de los expedientes de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco se sustituyan los certificados en papel por intercambios de datos entre las administraciones públicas.

Este despliegue estará vinculado, por una parte, al Plan de Digitalización de Servicios del Gobierno Vasco y, por otra, a la puesta en práctica de acciones específicas que garanticen el derecho de la ciudadanía a no aportar certificados de datos que ya obren en poder de alguna Administración Pública.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Generalizar el uso de los Servicios de Interoperabilidad disponibles

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
% procedimientos usan interoperabilidad	60	80	100

**Responsable**

DACIMA

**Participantes**

- EJI
- Interlocutores de Calidad y Responsables de Organización e Informática.

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica  
5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos  
5.4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

#### Descripción

El objeto de este proyecto es la evolución funcional y tecnológica de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos, que constituye el soporte tecnológico de la tramitación electrónica en el Gobierno Vasco.

Esta evolución incluirá las mejoras detectadas en los proyectos de digitalización, cuya descripción se detalla en el **Anexo II: Plan de Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos (PCSE) 2014-2016**.

Este proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 5.4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA
- 5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos
- 5.4.3. Evolución de las pasarelas
- 5.4.4. Registro de Entradas y Salidas
- 5.4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de una Plataforma Común de Gestión de los Servicios Electrónicos funcional, eficiente y versátil.
- Garantizar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Herramientas evolucionadas y operativas según calendario previsto
- Satisfacción de las personas usuarias de la PCSE de 6 sobre 10.

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 5.1. Modelo de gestión de los servicios electrónicos
- 5.2. Oferta de servicios electrónicos
- 5.3. Interoperabilidad
- 5.5. Otros sistemas corporativos

#### Indicadores

- Índice de satisfacción de las personas usuarias de la plataforma.

#### Participantes

Administración General de la CAPV  
y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Presupuesto

**2014:** 3.233.464,48 €  
**2015:** 3.298.133,77 €  
**2016:** 3.364.096,44 €  
**TOTAL:** 9.895.694,69 €

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

### Subproyecto: 5.4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la evolución del Catálogo de Servicios, como elemento clave para el despliegue y consolidación del Modelo de Gestión de Servicios Electrónicos del Gobierno Vasco.

Es objeto de este proyecto, también, avanzar en la integración del Catálogo con los diferentes sistemas comunes de la Administración electrónica, de forma que, por una parte, sirva como fichero maestro de los servicios y procedimientos del Gobierno Vasco, asegurando la coherencia de los datos sobre ellos en todos los sistemas comunes y, por otra, constituya una herramienta útil para facilitar la gestión de los servicios electrónicos.

Además, se contempla, también, en el alcance del proyecto la mejora de la propia herramienta que gestiona el Catálogo de Servicios, tanto desde el punto de vista tecnológico como funcional.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de una visión integral de los servicios y procedimientos, internos y externos, que oferta la Administración General de la CAE.
- Mejorar la gestión de los servicios comunes de la Administración electrónica.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Catálogo operativo, completo y actualizado a diciembre de 2014
- Herramienta de gestión del Catálogo revisada, evolucionada y operativa, en su nueva versión, a junio de 2015
- Catálogo integrado con todos los sistemas comunes de la Administración electrónica a diciembre de 2015

**Responsable**

- DACIMA

**Participantes**

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 2 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2015

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 5.1.1. Consolidación modelo organizativo y funcional de Admón. electrónica
- 5.2.1. Plan de digitalización de servicios
- 5.3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad
- 5.5.1. EIZU

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

### Subproyecto: 5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la evolución funcional y tecnológica de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos, que constituye el soporte tecnológico de la tramitación electrónica en el Gobierno Vasco.

Esta evolución incluirá las mejoras detectadas en los proyectos de digitalización, cuya descripción se detalla en el **Anexo de Plan Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos 2014-2016**.

La evolución tecnológica persigue garantizar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de la Plataforma, así como dar respuesta a las necesidades derivadas de otros sistemas corporativos.

Además, esta evolución tecnológica permitirá abordar con garantías la evolución funcional futura de la Plataforma, sobre todo en lo que se refiere a las mejoras planteadas en el ámbito de la usabilidad.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de una Plataforma Común de Gestión de los Servicios Electrónicos funcional, eficiente y versátil.
- Garantizar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Herramientas evolucionadas y operativas según calendario previsto
- Satisfacción de las personas usuarias de la PCSE de 6 sobre 10.

**Responsable**

- DACIMA

**Participantes**

EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 5.1.1. Consolidación modelo organizativo y funcional de Admón. electrónica
- 5.3.1. Sistema General de interoperabilidad
- 5.3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad
- 5.5.1. EIZU

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

### Subproyecto: 5.4.3. Evolución de las pasarelas

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la evolución de las pasarelas de pagos, datos bancarios, garantías y registros, así como su integración en la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Este proyecto incluye la evolución de las siguientes pasarelas:

- Pasarela con las entidades financieras: soporte a la fusión de entidades financieras, evolución funcional de la interfaz de usuario de gestión, evolución técnica de núcleos de negocio, ...
- Pasarela de garantías telemáticas: evolución funcional y técnica, integración con las entidades de garantía, integración con necesidades de Tesorería y Hacienda del Gobierno Vasco, ...
- SIPCA: integración con PIF, ...
- Pasarela de registros: terceros y otros.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de un medio técnico ágil y seguro para el intercambio de datos con las entidades financieras y las sociedades de garantías recíprocas.
- Garantizar la disponibilidad, estabilidad y seguridad de las pasarelas.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Peticiones de Tesorería implantadas a diciembre de 2014
- Integración de las pasarelas en la tramitación a diciembre de 2015
- Pasarelas evolucionadas y operativas según calendario previsto

**Responsable**

- DACIMA

**Participantes**

Departamento de Economía y Hacienda  
Entidades financieras  
Entidades de garantías  
EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica  
5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

### Subproyecto: 5.4.4. Registro de Entradas y Salidas

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la evolución de la aplicación del Registro de Entradas y Salidas (E/S), tanto desde el punto de vista **tecnológico**, como su **adaptación a la normativa SICRES 3.0**.

Esta actualización tecnológica permitirá la incorporación de las herramientas tecnológicas más actuales a la solución de Registro E/S del Gobierno Vasco. La migración tecnológica sienta las bases necesarias para la adopción de la norma SICRES 3.0 del Consejo Superior de Administración Electrónica y permite el cumplimiento de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Intercambio de Asientos Registrales.

Adicionalmente, la nueva plataforma de registro de E/S soportará de forma más adecuada los escenarios funcionales surgidos de la iniciativa “papel cero” de eliminación del papel a la entrada de la Administración.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de una aplicación de Registro E/S funcional y eficiente.
- Permitir la distribución de documentos electrónicos y el intercambio registral con otras administraciones.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Registro E/S evolucionado y operativo a junio de 2015

**Responsable**

- DACIMA

**Participantes**

EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 2 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2015

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

- 5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica
- 5.2.3. Automatización de intercambios registrales entre administraciones
- 5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

### Subproyecto: 5.4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos

**Descripción**

El objeto de este proyecto es la evolución de la aplicación de cuadro de mando de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos para disponer de información oportuna, completa y actualizada sobre la utilización de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco.

La evolución objeto de este proyecto contemplará lo siguiente:

- Personalización del cuadro de mando por departamentos, según necesidades sectoriales y de negocio.
- Automatización de la generación de informes periódicos, de acuerdo con las personalizaciones departamentales.
- Actualización y ampliación de las dimensiones de consulta.
- Incorporación de nuevos indicadores (interoperabilidad, firma,...).

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Disponer de los datos necesarios para la adecuada gestión de los servicios electrónicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Personalización inicial a diciembre de 2014.
- Automatización inicial a diciembre de 2014.
- Incorporación de nuevos indicadores a diciembre de 2015.

**Responsable**

- DACIMA

**Participantes**

EJIE

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

**Proyectos / Subproyectos relacionados**

5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica  
5.1.5. Observatorio de Administración electrónica  
5.2.1. Plan de digitalización de servicios



## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.5. Otros sistemas corporativos

#### Descripción

Este proyecto incluye los sistemas electrónicos corporativos, cuya competencia corresponde a otros órganos administrativos del Gobierno Vasco (distintos de la DACIMA).

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:  
5.5.1. EIZU

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejora de la calidad de servicio
- Mejorar la eficiencia interna de la gestión administrativa
- Evolución tecnológica

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Los establecidos en cada subproyecto

#### Responsable

Dirección de Función Pública

#### Proyectos relacionados

5.1. Modelo de gestión de los servicios electrónicos  
5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

#### Indicadores

- Los establecidos en cada subproyecto

#### Participantes

Administración General de la CAPV  
y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Presupuesto

**2014:** 5.895.064,00 €  
**2015:** 6.012.965,28 €  
**2016:** 6.133.224,59 €  
**TOTAL:** 18.041.253,87 €

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.5. Otros sistemas corporativos

### Subproyecto: 5.5.1. EIZU

**Descripción**

El objeto de este proyecto es el desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo sistema integrado de gestión de los Recursos Humanos para la Administración de la CAPV.

Las principales características del sistema son las siguientes:

- Extiende su alcance a los 4 grandes colectivos de empleados públicos de la CAPV: Administración General, Educación, Interior y Justicia.
- Digitalización de todos los procedimientos de gestión de RRHH.
- Modelo de gestión y núcleo común, que incorpora especificidades de los colectivos.
- Implantación basada en producto: Plataforma SAP.

**Objetivos**

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Optimización de la gestión de RRHH
- Potenciación de la participación e información desde y hacia empleado
- Evolución tecnológica

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- 04/2014: Nomina de Administración General, Justicia y Laborales de Interior
- 05/2015: Gestión de Organización, Gestión de Personal, Pago Delegado y Portal de Centros para Educación Privada
- 10/2014: Gestión de Organización, Gestión de Personal, Nómina y Portal de Empleado para Seguridad
- 2015: Gestión de tiempos en Seguridad
- 2015: Gestión de Organización, Gestión de Personal, Gestión de Tiempos, Nómina y Portal de Empleado para Educación

**Responsable**

Viceconsejería de  
Función Pública

**Participantes**

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

**Plazo ejecución**

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

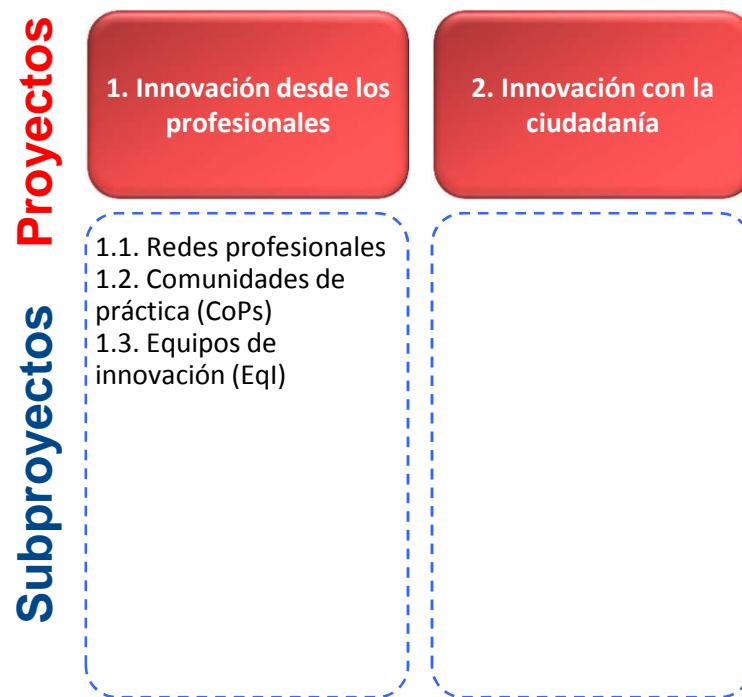
**Proyectos / Subproyectos relacionados**

3.5.1. Evolución de la intranet del Gobierno Vasco.  
5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos.  
5.4.2. Evolución de la plataforma común de servicios electrónicos.

# EJE 6: Innovación desde la co-creación

## 6. Innovación desde la co-creación

El eje transversal de Innovación desde la co-creación está constituido por 2 proyectos y 3 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



## Eje 6.- Innovación desde la co-creación

### 6.1. Innovación desde los profesionales

#### Descripción

El objeto de este proyecto es consolidar y ampliar las redes profesionales de colaboración, las comunidades de práctica (CoP) y los Equipos de Innovación (EqI) puestos en marcha en el marco del PIP 2011-2013, a fin de promover el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red, y generando los espacios organizativos, físicos y virtuales, que faciliten y hagan más eficientes las comunicaciones entre los profesionales públicos, como elemento clave para propiciar la mejora continua y la innovación.

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

6.1.1. Redes profesionales

6.1.2. Comunidades de práctica profesional (CoP)

6.1.3. Equipos de innovación (EqI)

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red.
- Promover la involucración de los profesionales públicos en la mejora de la gestión y la innovación de los servicios.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
Personas involucradas en redes, CoP y EqI	1.200	1.600	2.400

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración
- 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna
- 4.2. Modelo de Gestión Avanzada
- 4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión
- 4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Indicadores

- Personas involucradas en procesos o iniciativas de innovación. Esto supone que participen en Comunidades de Prácticas o Equipos de innovación.

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
Dirección de  
Función Pública

#### Presupuesto

**2014:** 25.000,00 €

**2015:** 25.500,00 €

**2016:** 26.010,00 €

**TOTAL: 76.510,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años

**Fecha inicio:** Enero de 2014

**Fecha fin:** Diciembre de 2016

## EJE 6 – Innovación desde la co-creación

### Proyecto: 6.1. Innovación desde los profesionales

#### Subproyecto: 6.1.1. Redes profesionales

##### Descripción

El objeto de este proyecto es consolidar y ampliar las redes profesionales de colaboración puestas en marcha en el marco del PIP 2011-2013, promoviendo el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red, y poniendo a disposición de las personas que forman parte de las redes profesionales los medios virtuales que faciliten y hagan más eficientes las comunicaciones entre ellas, mediante herramientas tales como foros, blogs, wikis, etc.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red.
- Promover la involucración de los profesionales públicos en la mejora de la gestión y la innovación de los servicios.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
Redes profesionales operativas	8	10	12

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos  
Dirección de  
Función Pública

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración
- 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna
- 4.2. Modelo de Gestión Avanzada
- 4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

## EJE 6 – Innovación desde la co-creación

### Proyecto: 6.1. Innovación desde los profesionales

#### Subproyecto: 6.1.2. Comunidades de Práctica (CoPs)

##### Descripción

El objeto de este proyecto es consolidar y ampliar las comunidades de práctica (CoPs) puestas en marcha en el marco del PIP 2011-2013, como medio de gestionar el conocimiento, promover el trabajo colaborativo, facilitar la mejora continua y la innovación, y propiciar la involucración y la proactividad de los profesionales públicos.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover la innovación y la creatividad a través del trabajo colaborativo y el aprendizaje compartido.
- Propiciar la involucración y la proactividad de los profesionales públicos.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
Comunidades de práctica operativas	6	8	12

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos  
Dirección de  
Función Pública

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración
- 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna
- 4.2. Modelo de Gestión Avanzada
- 4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 6.2. Innovación con la ciudadanía

## EJE 6 – Innovación desde la co-creación

### Proyecto: 6.1. Innovación desde los profesionales

#### Subproyecto: 6.1.3. Equipos de innovación (EqI)

##### Descripción

El objeto de este proyecto es consolidar, potenciar y dinamizar la iniciativa de Equipos de Innovación (EqI) puesta en marcha en el marco del PIP 2011-2013, como medio de promover la mejora continua y la innovación en la gestión de los servicios.

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover la innovación y la creatividad para la resolución de retos concretos mediante el trabajo en equipos multidisciplinares.
- Propiciar la involucración y la proactividad de los profesionales públicos.
- Impulsar la adquisición de las habilidades necesarias para el trabajo colaborativo y la innovación.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016
Equipos innovación constituidos	4	4	4

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

##### Plazo ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** 2014  
**Fecha fin:** 2016

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración
- 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna
- 4.2. Modelo de Gestión Avanzada
- 4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 6.2. Innovación con la ciudadanía



## Eje 6.- Innovación desde la co-creación

### 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Descripción

Este proyecto tiene por objeto desarrollar proyectos piloto donde experimentar con servicios que sean familiares para la ciudadanía. Estos proyectos piloto, tendrán los siguientes objetivos comunes:

- Analizar el contexto en el que se usan dichos servicios y como se utilizan.
- Involucrar a las personas usuarias como co-creadores y co-prestadores de los servicios.
- Evaluar y validar, junto con la ciudadanía, nuevas soluciones o modificaciones de las actuales.
- Realizar evaluaciones en un contexto real y con la participación directa de la ciudadanía.

Los proyectos piloto se desarrollarán utilizando metodologías y herramientas como los cuestionarios, los "focus groups", la observación o el *design thinking*, etc.

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la satisfacción ciudadana y la eficiencia de los servicios que oferta la administración.
- Fomentar la corresponsabilidad ciudadana en la prestación ciudadana, promoviendo su participación en la creación, planificación y la colaboración en la prestación del servicio.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Desarrollar, al menos, un proyecto piloto al año por cada uno de los ejes estratégicos del PIP.

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana
- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración
- 2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía
- 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
- 4.2. Modelo de Gestión Avanzada
- 4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión
- 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 6.1. Innovación desde los profesionales

#### Indicadores

- Número de servicios que han aplicado la co-creación con la ciudadanía.

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Presupuesto

**2014:** 75.000,00 €  
**2015:** 76.500,00 €  
**2016:** 78.030,00 €

**TOTAL: 79.590,60 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años  
**Fecha inicio:** Enero de 2014  
**Fecha fin:** Diciembre de 2016

berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**PERTSONA HELBURU**  
**COMPROMISO CON LAS PERSONAS**