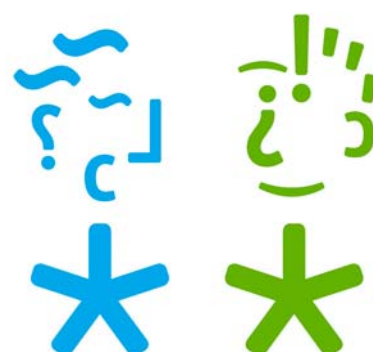


Eusko Jaurlaritzaren Berrikuntza Publikoaren Plana

2011-2013





Aurkibidea

1.	Sarrera	9
1.1.	<i>Berrikuntza Publikoaren Planaren arrazoiak eta aukerak.....</i>	9
1.2.	<i>Dokumentuaren egitura.....</i>	13
2.	Abiapuntua.....	17
2.1.	<i>Aurrekariak.....</i>	17
2.2.	<i>Abiapuntuko egoeraren diagnostika</i>	18
2.3.	<i>Ikasitako irakaspenak</i>	20
2.4.	<i>Berrikuntza Publikoaren Plana egungo testuinguruan.....</i>	23
2.5.	<i>Berrikuntza Publikoaren Planaren eragin-esparrua</i>	28
3.	Adierazpen estrategikoa.....	35
3.1.	<i>Planaren misioa eta ikuspegia.....</i>	35
3.2.	<i>Helburu estrategikoak.....</i>	37
3.3.	<i>Ardatz estrategikoak.....</i>	44
3.4.	<i>Ilido estrategikoak</i>	45
4.	Plan operatiboa	55
4.1.	<i>Ilido estrategikoen garapena.....</i>	56
4.2.	<i>Zabalpenerako plan operatiboa</i>	88
4.3.	<i>Laburpen ekonomikoa.....</i>	99
5.	Aldaketaren Kudeaketa Plana	103
5.1.	<i>Aldaketaren kudeaketaren ikuspegia eta ikuspuntua.....</i>	103
5.2.	<i>Aldaketaren Kudeaketa Plana</i>	105
6.	Kudeaketa-eredua	123
6.1.	<i>Kudeaketa-ereduaren printzipioak.....</i>	123
6.2.	<i>Antolaketa-eredua</i>	124
6.3.	<i>Elkarreragin eta parte-hartze eredua.....</i>	128
6.4.	<i>Berrikuntza Publikoaren Plana eguneratzea.....</i>	128
6.5.	<i>Aginte-koadroa</i>	130

{3



4}



BERRIKUNTZA PUBLIKOAREN PLANA aurkezten dugu, Eusko Jaurlaritzaren plan estrategikoa, administrazio publikoan aldaketa sakona lortzeko asmoz, euskal gizarteak beharrezkoa baitu, eta eskatu egiten baitigu.

Garai zailean gobernatzea tokatu zaigu, krisi ekonomiko eta sozial sakonean. Egoera horretan, batzuek zalantzan jartzen dituzte zerbitzu publikoen bideragarritasuna eta helburua, baita gaur egun ezagutzen dugun bezalako administrazio publikoa izatea ere.

Ez naiz uste berekoa. Nik benetan sinesten dut administrazio publikoa, eta administrazioak kudeatzen dituen zerbitzuak, nahitaezkoak direla gizarte solidarioa lortzeko, denok aukera berak izateko eta ongizate maila handia lortzeko.

Baina, horretarako, modernizazio eta berrikuntza politika sakonak ezarri behar dira; izan ere, gure administrazio publikoak gizartean legitimazioa galtzeko arrazoietakoa bat da administrazioak ez dituela eskaintzen gaur eguneko gizarteak zilegitasun osoz eskatzen dituen zerbitzu eta funtzionamendu-moduak. Norabide horretan lan egin behar dugu. Eta, horrela, administrazio eragilea lortu, gizartearen beharrezkoen erantzuten diona; administrazio irekia, kudeaketa gardena daukana; administrazio parte-hartzailea erabakiak hartzerakoan; eta administrazio eraginkorra, dauzkan baliabide urriak modu eredarrian erabiltzen dituen.

{5

Herritarren eta administrazioaren arteko harreman-eredu berri batez ari gara: zerbitzua emateko eredu berria, administrazioaren bokazioa gizartearen beharrezkoen betetzea baita, antolakuntza arin, malgu eta ireki baten baitan, eta teknologia berriak erabiliz, eraginkorragoak izateko.

Berrikuntza Publikoaren Planak esaldi batean laburbiltzen du nire lanean helburu dudana: herritar arduratsuen eta zerbitzu publikoan gizartearen ongizatearen alde lan egiteaz harro dauden profesionalen arteko harreman-gune bilakatzea euskal administrazioa. Gizartearen ongizatea baita administrazio publikoaren helburua, bai eta gobernu honek egiten dituen ahaleginen helburua ere.

Amaitzeko, plan hau egiteko modua nabarmendu nahi dut. Parte-hartzea izan da ezaugarri nagusietako bat, eta gauzatzeko orduan ere horrela izango da. Langile publikoek, beste administrazio batzuetako langile eta arduradunek, merkataritza-ganberek eta, orokorrean, herritarrek gogo handiz parte hartu eta lagundu dute Jaurlaritzaren plan handienetako bat, Berrikuntza Publikoaren Plana-PIP, egiten. ESKERRIK ASKO denei.

Idoia Mendiá Cueva

Justizia eta Herri Administrazioko Sailburua



6}

Beste administrazio-eredu bat eskatzen duten beste herritar batzuk

01



Sarrera



8}



1. Sarrera

1.1. Berrikuntza Publikoaren Planaren arrazoiak eta aukerak

Administrazio publikoa funtsezkoa da gizarte aurreratu batean, eta administrazio publiko **moderno, bizkor eta eraginkorra** ezinbestekoa da ongizatearen eta bizi-kalitatearen maila handiagoak dituen gizarte bat lortzeko. Beraz, gure gizarte konplexu, aldakor eta askotarikoak une bakoitzean egiten dituen eskaerei **eraginkortasunez erantzuteko** gai den administrazio publikoa behar dugu.

Euskadik **berrikuntza funtsezko elementutzat** hartu du, bere ekonomiaren lehiakortasuna hobetzeko. Eta bertako sektore publikoak berrikuntzarekiko lidergo-funtzio eredugarria hartu behar du, besteak beste, zerbitzu publikoak hobetuz, herritarrekiko nahiz enpresekiko orientazioa izanda, eta jarduteko eraren efizientzia areagotuz.

Horri lotuta, **“berrikuntza publikoa”**ren kontzeptua garatu behar da; hain zuzen, honela ulertu behar da kontzeptu hori: kudeaketa publikoaren eremuan ideia eta jarduera berritzaileak aplikatzea, **gizarte-balioa sortzeko** asmoz.

Sektore pribatuko berrikuntzaren xedea lehiakortasuna hobetzea eta, beraz, balio ekonomikoa sortzea da; berrikuntza publikoaren xedea, berriz, **gizartearen beharrak hobeto gogobeteko dituzten politika publikoak** eta kalitate handiagoko zerbitzu publikoak lortzea da, baliabide publikoak eraginkortasunez esleituz eta erabiliz.

Helburu hori lortu nahian, Eusko Jaurlaritzak **Berrikuntza Publikoaren Plana** jarri du abian. Hain zuzen, **kudeaketa-tresna estrategikoa** bihurtuko da, euskal gizartean arlo publikoaren balioa legitimatzen lagunduko duen administrazio publikoa lortzeko bidean.

Berrikuntza Publikoaren Plana **Jaurlaritzaren estrategia orokorraren parte** da, eta Euskadi modernoa, herritar askeengan oinarritua, eraikitzen lagunduko du; herritar aske horiek elkartasunez jokatzeko dute elkarren artean, eta balioetan oinarritutako gizarte-eredu bat eraiki nahi dute, iraunkorra eta lehiakorra mundu ireki batean. Hain zuzen ere, helburu orokor hori ezarri zuen lehendakariak 2010eko urtarrilean, **“euskal herritarren arteko kontratu sozial berria”** deritzona aurkeztu zuenean.

Eusko Jaurlaritzako hainbat sailek partekatutako estrategia da, Administrazio berritzailea, irekia, eraginkorra eta emaitzak lortzera bideratua bultzatzeko.



Horregatik, “**2009-2013 IX. Legegintzaldiko Gobernuaren Egitasmo eta Jarduera Esanguratsuen Egutegia**”n jada aipatu zen Euskadiko Administrazio publikoa modernizatu eta **XXI. mendeko administrazioa** sortzeko helburua; hots, *“honako hauek lortzen lagunduko duen administrazioa: enpresen lehiakortasunaren alde egingo duena, produkzioa eta enplegua areagotzeko; herritarren ongizatearen aldekoa, egun eta etorkizunean Euskadin bizi diren eta bizi izango diren pertsona guztien bizi-kalitatea bermatzeko; eta sistema demokratikoa indartzearen alde egingo duena”*.

Baina, horrez gain, Berrikuntza Publikoaren Plan honen bidez, beste kudeaketa-elementu batzuk sartu nahi dira, administrazio publikoaren **funtzionamendu-gastuak arrazionalizatzeko** aukera emango dutenak; izan ere, administrazio-jarduera, beti, **austeritate- eta efizientzia-printzipioetan** oinarritzen dela aintzat hartuta, egungo egoera ekonomikoan ezinbestekoa da ustiapena optimizatzea eta baliabide publikoetatik **ahalik eta balio gehien lortzea**.

Hain zuzen, funtsezko kudeaketa-elementuetako bat administrazioa osatzen duen **giza kapitala** da. Euskadiko langile publikoek prestakuntza- eta profesionaltasun-maila handia dute, bai eta **zerbitzu publikoarekiko konpromiso** argia ere. Baina administrazio moderno bateko enplegu publikoak XXI. mendeko ezaugarriak izan behar ditu: malgutasuna, prestakuntza handia teknologia berrietan, eta oro har, egungo premietara hobeto egokitutako lanbide-profila.

Horregatik, pertsonak funtsezko gai dira Berrikuntza Publikoaren Plan honetan. Alde batetik, **Plana bera pertsonengan** eta horien ezagutza **oinarritzen delako**; izen ere, horiek ditu berme nagusi antolaketan aldaketak egiteko edozein proiektu arrakasta izan dezan. Eta bestetik, **antolaketa-egiturak eta lanpostuen profilak** funtzionamendu-eredu eta harreman-bide berriek sortutako premia berrietara **egokitzea** aurreikusten duelako. Berrikuntza Publikoaren Plan honen erronka nagusietako bat, hain zuzen, **langile publikoen trebakuntza hobetzea** da, egungo euskal gizartean sortzen diren premia eta eskaera berriei behar bezala erantzun ahal izateko.

Hori guztia dela eta, hauek dira, laburbilduz, Berrikuntza Publikoaren Planaren erronka nagusiak:

- **Zerbitzu publiko elektronikoak** herritarren eta enpresen eskura jartzea, egin beharreko kudeaketa eta administrazio-izapide guztiak Internet bidez egin ditzaten.



- Herritarrak **arlo digitala erabiltzen has daitezen** sustatzea, pertsona guztiek zerbitzu publiko elektronikoak ekitatez erabili ahal izan ditzaten.
- Antolaketan aldaketak sustatzea, elkarlanean oinarritutako erakundea sortzeko eta sareko funtzionamendua sustatzeko bidean; horrela, herritarren premiak eta eskaerak eraginkortasunez gogobeteko dira.
- Administrazioan, **gobernu irekiaren** printzipioak bultzatzea: gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzatza.
- Aurrera egitea **administrazio berritzaile** bat lortzeko bidean, etengabe zerbitzuen kalitatea hobetuko duena eta politika publikoak sistematikoki ebaluatuko dituena, hain zuzen.
- **Informazio-sistema, zerbitzu teknologiko eta telekomunikazio-zerbitzu** moderno eta eraginkorrak izatea, erakundearen benetako premiarekin lotuta daudenak eta kalitatezko zerbitzu publikoak emateari dagokionez balioa emango dutenak.

{11

Azken batean, Berrikuntza Publikoaren Plana **estrategia partekatu** bat da, Eusko Jaurlaritzan berrikuntza, kalitatea eta efizientzia bultzatzeko.

Bestalde, plan honek **ez ditu ordezkutzen sailtako estrategiak, eta ez da haiekin bateraezina**; hau da, biak osagarriak dira. Hain zuzen, sailtako ekimenen bidez, Berrikuntza Publikoaren Planaren zenbait eremu garatu ahal izango dira, errealitate espezifikoetatik gertuen dauden ekintzen bidez.

Ere berean, Berrikuntza Publikoaren Plan honek **erreferentzia izan nahi du beste administrazio publiko batzuentzat**, eta horrez gain, lankidetzajarduerak proposatzen ditu, dituzten ezagutzak eta baliabideak elkarrekin partekatzen lagunduko dutenak.

Amaitzeko, azpimarratu behar da **Plana egiteko prozesuan** gardentasunaren, parte-hartzearen eta lankidetzaren printzipioak hartu direla oinarri. Horrenbestez, 15 lan-mahai eratu dira, eta bertan, Eusko Jaurlaritzaren sail guztiak, Euskadiko administrazio asko eta Planaren hainbat eremurekin lotutako askotariko gizarte-eragileak egon dira ordezkaturik; horrez gain, **Planak presentzia handia** izan du **Interneten**, blog baten eta gehien zabalduta dauden sare sozialen bidez (Facebook, Twitter eta LinkedIn).



*Berrikuntza
Publikoaren Plana
eredu ireki batek
bermatuta dago;
bertan, herritarrek,
enpresek, beste
administrazio
batzuek, sail guztiek
eta Eusko
Jaurlaritzako
langileek hartu dute
parte.*

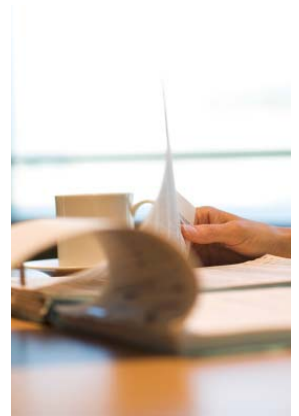
Plana egiteko erabili den metodologiak berak, beraz, balio erantsia eman dio, planaren eduki zehatzez harago doana; izan ere, **lankidetza-sareak** eratu dira, indarrean jarraituko dutenak, eta **eragile askok esku hartzea** lortu da, **funtsezkoa** Planaosatzen duten **proiektuak gauzatzeko**.

Agian, hori izango da plan honen berritasun nagusia, **proiektu partekatu bihurtzeko duen asmo sendoa**, Euskadik behar duen administrazio publikoa eraiki nahi dugun pertsona guztion proiektua bihurtzeko asmoa: *"Euskadiko Administrazioa, herritar arduratsuen eta gizartearen ongizatea lortzeko lan egiteaz harro dauden zerbitzu publikoko langileen arteko harreman-espazio bat eskaintzen duena"*.

1.2. Dokumentuaren egitura

Dokumentu honetako edukia sei ataletan egituratu da:

- Lehenengo kapituluan, **sarrera** egin da, eta bertan, Berrikuntza Publikoaren Plana (BPP) bultzatu duten arrazoiak eta aukerak azaldu dira, bai eta etorkizuneko administrazioaren ezaugarri nagusiak azpimarratu ere; horrez gain, nabarmendu da plan hau Eusko Jaurlaritzaren ibilbide-orria izango dela modernizazio-prozesu honetan.
- Bigarren atala **abiapuntuaren deskribapenean** oinarritu da, eta planaren indarrak nahiz ahuleziak zein diren adierazi da, bai eta BPPk aurre egin beharreko erronkak ere.
- Hirugarren atalean, BPP oinarritzen den **adierazpen estrategikoa** garatu da, eta hori bideratuko duten misioa eta ikuspegia definitu dira; horrez gain, Planaren bidez bete nahi diren helburuak zehaztu dira.
- Laugarren atalean, **Plan operatiboari** buruzkoan, Plana osatzen duten ildo estrategikoak, horien helburuak eta horiek gauzatzen diren proiektuak garatuko dira.
- Bosgarren kapituluan, **Aldaketaren Kudeaketa Planari** buruzkoan, gauzatuko diren jarduerak definitu dira, planaren berri emateko, zabaltzeko, gai horretan trebatzeko eta, oro har, erakundea prestatzeko, BPP ezarri eta gero izango den lan egiteko modu berrirako.
- Azkenik, seigarren atalean, **Kudeaketa-ereduari** buruzkoan, ezarritako helburuen betetze maila eta hartutako neurrien eta egindako proiektuen inpaktua balioetsi dira, bai eta, malgutasun-eta egokitzapen-printzipioetan oinarrituta, Plana testuinguruaren aldaketara egokitzeko aukera ematen duten mekanismoak eta tresnak ezartzeko bitartekoak ere.



{13



Zer ikasi dugu aurreko esperientzietatik?

02



{15

Abiapuntua





2. Abiapuntua

2.1. Aurrekariak

Eusko Jaurlaritza herritarren arretaren eta zerbitzu elektronikoaren eta informazio- nahiz telekomunikazio-sistemen arloan estrategia integral bat izateko premiaren jakitun da; hori dela eta, bere antolaketa-egitura egokitu du, eskumen horiek Sailburuordetza beraren pean egon daitezen: Administrazio Publikoaren Sailburuordetzaren mende.

2010-2013 Berrikuntza Publikoaren Plan berria ekimen integratutzat eratu da; bertan, lehendik 2006-2009 Informatika eta Telekomunikazioaren Planean (ITP) nahiz 2008-2010 Administrazio eta Gobernu Elektronikoaren Bigarren Plan Estrategikoan (II. AGEPE) landu ziren eremuak nahiz egungo gobernuak abian jarritako beste batzuk (Gobernu Irekia eta Politika Publikoaren Ebaluazioa, besteak beste) hartu dira aintzat, ikuspegi integral eta komun baten pean.

Hori guztia dela eta, aurreko planak eta ekimenak txertatuz eta bateratuz, plan honen xedea da erreferente bihurtzea berrikuntza publikoaren eta administrazio elektronikoaren alorrean, honako bi gogoeta hauetan oinarrituz. Egun, administrazio publikoak ematen dituen zerbitzuak hobetzeko ekimen gehienak teknologia berrien erabilera egokian oinarritzen dira, eta, beraz, haren estrategia ezin hobeki lotu behar da administrazioa hobetzeko eta modernizatzeko estrategiarekin; kasu honetan, aurreko estrategiak plan bakarrean elkartuz lortu da hori. Bestalde, marko estrategiko korporatibo bat ezarri behar da, zehazten diren azpiegitura eta aplikazio teknologikoetarako.

*BPP estrategia berritua eta integratzailea da, modernizazio teknologikoaren eta administrazio publikoaren eraldaketaren ikuspegiak kontzeptu bakarrean biltzen dituena: **berrikuntza publikoa**.*

{17



2.2. Abiapuntuko egoeraren diagnostia

Administrazio
elektronikoari
dagokionez, Eusko
Jaurlaritzak
plataforma
teknologiko umotua
eta eraginkorra du,
funtzionaltasun
askorekin.

Zerbitzu elektronikoen
eskaintza nahiz
eskaera nabarmen
handitzea izango da
alor honetako erronka
nagusia datozen
urteetan.

Berrikuntza Publikoaren Plana egiteko lehen fasea diagnosi bat egitea izan da; horri esker, Plan berria gauzatzeko abiapuntua zein den jakin ahal izan da. Horri dagokionez, honela laburbil daitezke diagnosiaren ondorio nagusiak:

II. AGEPE eta ITP	
(+) Alderdi positiboak	(-) Alderdi negatiboak
• Presentzia-ereduari egokitutako atariak eta edukiak. • Plataforma eta izapidetze elektronikoen ereduak, umotuek eta eraginkorrak. • Fitxategi elektronikoen eraginkorra (Dokusi). • Garatutako kontratazio publikoa. • Abian jarritako ordainketa-pasabidea. • Zuzenean herritarren arretarako zerbitzu berria. • Amaitzearen dauden zerbitzuen katalogo bateratua. • Elkarreragingarritasunaren alorrean egindako aurrerapenak. • Azpiegitura eta plataforma teknologiko sendoak. • EJI Eren zerbitzuen katalogoaren onarpena. • 4 prozesuren ezarpena ITIL v2 jardunbide egokien esparruan.	• Zerbitzu elektronikoen kopuru txikia (zerbitzu guztien % 15, gutxi gorabehera). • Egoitza elektronikorik ez. • Barneko zerbitzu elektronikoen kopuru txikia. • Ez da aldaketarik egin antolaketa-profiletan edo -egituretan. • Administrazio elektronikoari buruzko informazioa ez. • Sektore-proiektuak, aurrerapen oso heterogeneoa eta kontrol nagusi txikia dutenak. • Atzerapena EIZU proiektuaren ezarpenean. • IKUS proiektuaren bilakaera teknologikoa gertatzeke dago. • Ezagutzaren kudeaketan ez da aurreratu. • IT gobernu-eredurik eta zenbait sistemaren arreta eraginkorrik ez izatearekin lotutako alderdi negatiboak daude.

**Erronkak**

- Interneten duen presentzia-eredua aldatzea, **bi noranzkoko eredua** eta **sare sozialak** ezartzeko bidean.
- **Interneteko kanala sartzea**, Zuzenean herritarren arretarako ereduari.
- Sail guztien **ahaleginak biltzea** eta azpiegitura komunak asko erabiltzea.
- Herritarrei eta enpresei **zerbitzu elektronikoen aukera zabala** ematea.
- Zerbitzu elektronikoen **eskaera bultzatzea**.
- Lan-ereduak abian jartzea, bai orain arte garatu ez diren eremuetan, bai garapen eskasa izan dutenetan: **berrikuntza, kalitatea, parte-hartzea eta ezagutzaren kudeaketa**.
- Informatikako **eskumen-esparrua argitzea**.
- Eusko Jaurlaritza osatzen duten sailek **plataforma komunak** erabiltzearen alde egitea.
- **Teknologiak gobernatzeko eredua**: Eusko Jaurlaritzaren gobernu-ereduari eta euskarri teknologikoari buruz hausnartzea, efizientziaren, epe luzerako estrategiaren eta arrazionalizazioaren irizpideen artean.
- Azpiegitura teknologikoen **arrazionaltasuna eta efizientzia** hobetzea.
- **Funtsezko sistema korporatiboen bilakaera** teknologikoa, giza baliabideena eta baliabide ekonomiko eta finantzarioena, besteak beste.

Informazio- eta komunikazio-teknologiaren gobernu-ereduaren bilakaera da BPPk IKTen alorrean aurre egin beharko dion erronka nagusietako bat, efizientziaren, arrazionalizazioaren eta Eusko Jaurlaritzako ikuspegi estrategiko bakarraren irizpideak oinarri hartuta.



2.3. Ikasitako irakaspenak

Planaren helburuak betetzeko gakoan artean, aintzat hartuko dira bertan esku hartzen duten eragile guztien konpromisoa, ekimenak bultzatzeko agertutako lidergo indartsua eta erakundearen zeharkako ikuspegia.

Horri guztiari esker, ekimenek egiaz lagunduko dute aldaketa gauzatzen barne-kudeaketako eta zerbitzu-kudeaketako eredu berri bat, eraginkorragoa eta emaitzetara bideratua, lortzeko bidean.

Egin den diagnosi-lanean, zenbait elementu identifikatu dira, Berrikuntza Publikoaren Planaren helburuak betetzeko arrazoi bat edo bestea dela eta, funtsean, kontuan hartu behar direnak. Hauek dira funtsezko elementu horiek:

- **Sailen eta esku hartzen duten eragile guztien konpromisoa.** Definitu diren ekimenek arrakasta izateko edo porrot egiteko faktore nagusietako bat horietan esku hartzen duten eragileen konpromisoa izango da. Horri dagokionez, BPPk lortu behar du sailek Plana berezkitzat hartzea eta horren garapenean partaide sentitzea; hori funtsezkoa da. Alderdi hori bereziki garrantzitsua da zerbitzu elektronikoak abian jartzean; izan ere, prozesu horietan, sailtako langileek egin behar dute ahaleginaren zati handi bat.
- **Lidergoa.** Administrazio Publikoko Sailburuordetzak Planari eman dion bultzada erabakigarriaren ildotik, garrantzitsua da proiektu bakoitzak lider argi bat izatea, ekimena bultzatzeko konpromisoa izango duena. Premisa hori egokia da, halaber, Planari dagokionez; hain zuzen, beharrezkoa da BPP Eusko Jaurlaritza guztira zabaltzea eta Planak aurrera egitea, ezarriko diren helburuen arabera.
- **Zeharkako ikuspegia.** Ildo berean, bertan behera utzi diren sektoreetako edo sailtako proiektu teknologikoen indize altuarekin lotuta, aurretiko esperientziak erakusten du beharrezkoa dela politiken eta ekimenen zeharkako ikuspegia indartzea eta Eusko Jaurlaritzaren estrategia orokor bati zor zaizkion jardueri lehentasuna ematea, sail bakoitzarenak diren horien gainetik.
- **Aldaketaren Komunikazio eta Kudeaketa Plana.** Aurreko planetan, aldaketa komunikatzeko eta kudeatzeko ekimenak aurreikusi dira, baina inoiz ez dira ezarri. Berrikuntza Publikoaren Planaren helburuek aldaketa handia ekarriko dute gauzak egiteko moduan, eta horrek antolaketa guztian eragingo du. Horregatik da ezinbestekoa esku hartzen duten guztiek helburu berak izatea, filosofia bera, hau da, haiengandik zer espero den

eta nola parte hartu behar duten jakitea. Hori lortzeko, ezinbestekoa da komunikazio eta aldaketa-kudeaketa egokia.

- **Prestakuntza.** Gauzak egiteko beste modu bat izateko (hori lortu nahi da), beste trebetasun eta gaitasun batzuk behar dira. Planaren ekimen bakoitzean sortzen diren prestakuntza-premia espezifikoak identifikatzeaz harago, ezinbestekoa da prestakuntza orokorreko plan bat izatea, erakundeko langileei testuinguru berrira egokitzeko tresna egokiak ematea xede izango duena. Besteak beste, ezaugarri hauek beharrezkoak dira erakunde guztirako: hainbat balio edukitzea —adibidez, berrikuntza eta zerbitzua emateko jarrera— eta trebetasun teknologikoak izatea, teknologia berrietan, webguneetan, komunikazio-kanal berrietan eta sare sozialetan.
- **Antolaketa-egituren egokitzapena.** Egungo ereduan oinarritu diren antolaketa-egiturek ez dute behar beste malgutasun berrikuntzaren eta administrazio elektronikoaren eredu berria ezartzeko egin behar diren zeregin berriak behar bezala bultzatzeko. Beraz, zeregin eta erantzukizun berrietara doitzeko lanpostuen profilak egokitzea funtsezko elementua da berrikuntzaren eta administrazio elektronikoaren bidean aurrera egiteko tresnak izateko.
- **Kontrola eta jarraipena.** Kudeaketa-egitura konplexuak ezarri beharrik izan gabe, beharrezkoa da Planaren inguruan proiektu-diziplina bat izatea. Proiektu bakoitzaren baitan eta, oro har, Planean, zuzendaritzarako, koordinaziorako, jarraipenerako eta kontrolerako organo egokiak ezarri, Plana gauzatu nahi den urteetan izan beharreko bultzada indartuko da.
- **Adierazle argiak ezartzea.** BPPren proiektuen jarraipen egokia egiteari dagokionez, garrantzitsua da adierazle-multzo bat ezartzea, Planaren helburuak betetzeari dagokionez egiaz zenbat aurreratu den jakiteko aukera ematen duena. Neurtzeko edo interpretatzeko adierazle edo adierazle konplexu ugari erabiltzea saihestu behar da. Adierazleak (adibidez, eskura dauden zerbitzu elektronikoaren kopurua edo zerbitzu horiek aurrez aurrekoekin alderatuz duten erabileraren %) izango dira ezarritako helburuak betetzearen berme argiak.

{21





- **Teknologiaren kudeaketa-eredua.** Eusko Jaurlaritzaren egungo IT eredua haren bilakaeraren eta hura osatzen duten arlo/sail gehienek kasuistika bereziaren emaitza da. Askotan, sail eta erakunde autonomiadun batzuek nahiz erakunde publikoek dituzten lehentasunak eta berezitasun propioak izan dira erabakiak hartzeko oinarri; hain zuzen, badirudi horien helburua gehiago zela negozio partikularrak lehenestea ideia korporatiboa bultzatzea baino. Beraz, honako egoera honetan aurkitzen gara: Eusko Jaurlaritzaren IT funtzioaren egoera eta horren kostua ezagutzeko zailtasuna; argitasun falta IT gaitasunak definitzean (Administrazio Sare Korporatiboa vs. Sektore Sareak); estrategia komunik ez; hutsunea IT arloko erabakiak hartzeko ereduari; eta euskarri juridiko argirik ez.

BPPri dagokionez, garrantzitsua da haren erronka nagusietako bat hau izatea: Eusko Jaurlaritzaren kudeaketa-ereduari eta euskarri teknologikoari buruz hausnartzea nahiz banaketa hori eragin duten hipotesiek indarrean jarraitzen duten aztertzea; halaber, garrantzitsua da egungo eta etorkizuneko premiei erantzuneko dien ereduak gauzatzea eta argitzea.

BPPk gauzak egiteko moduan aldaketa asko egiteko erronkari egin behar dio aurre. Aurretiko esperientziak eman dizkigun irakaspenetatik ikasiz soilik eman ahal izango diogu behin betiko bultzada, eta horri esker, Eusko Jaurlaritzak euskal gizartearen eskaerak gogobete ahal izango ditu administrazio irekiago eta modernoago baten bidez, bizkortasuna, efizientzia eta gertutasuna ezaugarri dituenak.



2.4. Berrikuntza Publikoaren Plana egungo testuinguruan

2.4.1. Nazioko eta nazioarteko testuingurua

Nazio- eta nazioarte-mailako estrategia argi bat dago, eta horrek informazio-gizartearen eta administrazio publikoen berrikuntzaren alde egiten du lehiakortasuna bultzatzeko funtsezko elementutzat. Horri dagokionez, BPPk sortzetik beretik hartu du aintzat estrategia hori, eta jarduera-plan horien lehentasun eta helburu gehienak partekatzen ditu; hain zuzen, horiekin lotzen ditu bere jarduerak.

Europar, **Agenda Digitala** funtsezko ekimenaren baitan, honako lehentasun hauek ezarri ditu, besteak beste, Europa 2020 estrategiak: elkarreragingarritasuna, industriarako esparru-baldintzak hobetzea eta herritarrentzako harreman-bide bakarreko guneak. Lehentasun horiek BPPren dagozkion eremuetan jaso dira, eta Zerbitzu elektronikoak, administrazioen arteko lankidetzak, herritarren arreta eta kudeaketa-bikaintasuna ildoen oinarritzko estrategiaren parte dira.

Bestalde, administrazio elektronikora bereziki zuzenduta dauden **Malmöko eta Granadako adierazpenek** honako lehentasun hauek izango dituzte: zerbitzu elektronikoak eta administrazioen arteko lankidetzak sustatzea, politika publikoak ebaluatzea, gardentasuna areagotzea, datu publikoak berrerabiltzea, herritarrentzako eta enpresentzako administrazio-kargak gutxitzea, berrikuntza eta kostuak aurrezteak bultzatzea e-Administrazioan, administrazio elektronikoaren erabilera indartzea eta lizitazio elektronikoak sustatzea. Europa 2020 estrategiarekin bezala, BPPk bere egituraren funtsezko ardaztat hartu ditu lehentasun horiek; hain zuzen, BPPren parte izango diren ekimenetan gauzatuko dira.

Nazioan, eduki eta zerbitzu digitalei dagokienez, **Avanza 2 Planak** Administrazio publikoan IKTen prozesu berritzaileak sustatzea du xede, honako hauek lortzeko:

Europarekin eta Espainiarekin lotutako plan estrategikoa.

BPPn, Europako Agenda Digitalaren helburuak eta lehentasunak jaso dira, bai eta Malmö eta Granadako adierazpenak eta Avanza 2 Plana ere.

{23



- 2015. urterako, paperik gabeko administrazio publikoa lortzea, izapideak digitalizatzeari, sinadura elektronikoa sartzeari eta erregistro elektronikoak sortzeari esker.
- Baliabideak partekatuz, 2013rako, administrazioaren baliabide informatikoetan % 3 aurrezte.
- 2015. urterako, herritarren % 50 eta enpresen % 90 Administrazioarekin Internet bidez komunikatzea.

Helburu horiek BPPren oinarrizko printzipiotzat sartu dira, eta hori osatzen duten ekimenetan nahiz Planaren helburuetan ikus daitezke.



2.4.2. Berrikuntza Publikoaren Plana eta IX. legegintzaldiko helburuak

BPP Jaurlaritzaren plan estrategikoa izanik, oso kontuan hartzen du egungo legegintzaldiaren programa-helburuak betetzea; horrenbestez, bai bere definizioa, bai bultzatu nahi dituen ekimenak **Gobernu-programarekin** eta **Euskadi 2013** estrategiarekin daude lotuta.

Horri dagokionez, erreferentzia laburra egin dakioke Planak gobernu-estragiarekin duen lotura egiaztatzeko aukera ematen duten zenbait elementu nagusiri:

- Berrikuntza Publikoaren Planak argi eta garbi egiten du administrazio publikoaren baitako *berrikuntzaren* alde, bai eta *ezagutzaren gizartearen garapenean* laguntzearen alde ere, administrazio elektronikoaren garapena eta administrazioan bertan teknologiaren erabilera bultzatuz. Elementu horiek (berrikuntza eta ezagutzaren gizartearen garapena) jada azpimarratu ziren hauteskunde-programan; programa horretan, hain zuzen, "produktibitatearen hobekuntzan, I+G+b arloan, ezagutzaren gizartean eta ingurumen-garapen iraunkorrean oinarritutako garapen ekonomikoaren beste eredu bat" ezartzeko konpromisoa aztertu zen. Hauteskunde-programa horren baitan, hazkunde ekonomikorako hamaika helburu daude zehaztuta; lehenengoa, hain zuzen, honako hau da: "*Euskadin, zientziaren, teknologiaren eta berrikuntzaren aldeko apustua gidatzea*".
- Hau da aipatutako beste helburuetako bat: "*Baliabide publikoen kudeaketa zorrotza eta gardena*". Zorroztasuna eta baliabideen erabilera eraginkorra nahiz Gobernuaren eta Administrazioaren ekintzen gardentasuna behin eta berriz errepikatzen diren BPPn; hain zuzen, BPPko zenbait ekimen elementu horien inguruan daude antolatuta.
- Hauteskunde-programan "*Euskal Administrazio publikoaren modernizazioa*" izendatu denari buruzko politikan, proposatu da politika hori hainbat printzipiotan oinarritzea, adibidez: gardentasuna, etengabeko informazioa eta informazio ulergarria,

*Eusko Jaurlaritzaren
estragiarekin bat
egiten duen plana,
beste ekimen
estragiarekin
sinergiak bilatzen
dituena.*

{25



herriarren parte-hartzea eta administrazioen arteko lankidetzak. Egiturari dagokionez, elementu horiek bat egiten dute BPPrekin, eta hala ikus daiteke bai Planaren misioan, bai BPPren helburu estrategikoen garapenaren aurrerapenean, horietako batean (Administrazio irekia) printzipio horiek garatu eta gauzatzea proposatzen baita.

- Administrazio elektronikoari dagokionez, hauteskunde-programan honako konpromiso hau hartu da: *Administrazio elektronikoa (e-government) garatzea eta neurri osagarriak hartzea, Eusko Jaurlaritza gardentasunaren, parte-hartzearen, kudeaketaren eta herritarrek egiten duten IKTen erabileraren eredu bihurtuko dutenak. Horri dagokionez, Espainiako Gobernuarekin, foru-aldundiekin eta udalekin elkarlanean arituko gara, hainbat administrazioen ahaleginak koordinatu ahal izateko*". Elementu horiek Administrazio elektronikoaren ardatz estrategikoan ageri dira, eta bereziki, *Zerbitzu elektronikoak eta Administrazioen arteko lankidetzak* ildoetan.
- 2009ko maiatzaren 5eko lehendakariaren inbestidura-ekitaldiko diskurtsoan, "gure administrazioen eraginkortasuna eta gure zerbitzu publikoen funtzionamendu egokia" sustatzearen alde egin zuen, bai eta "euskal Administrazioaren funtzionamendua hobetzeko berrikuntzak egin, eta horren egiturak errealitate berrietara egokitzearen alde ere"; elementu horiek une oro hartzen dira BPPren helburuen eta ekimenen oinarri.
- Justizia eta Administrazio Publikoko sailburuak, 2009ko ekainaren 16an Legebiltzarreko zegoian Batzordearen aurrean egin zuen agerraldian, IKT tresnak erabiliz honako ondorio hauek eragingo zituzten politiken alde egin zuen:
 - o Euskal Autonomia Erkidegoko segurtasun-, irisgarritasun- eta elkarreragingarritasun-arauak eguneratzea.
 - o Administrazioen arteko lankidetzak sustatzea, administrazio elektronikoaren garapenean.
 - o Administrazio-ekintzak gardenak izatea eta herritarren parte-hartzeari irekiak.
 - o Esperimentazio-egoera iraunkor bat ezartzea, berrikuntza bultzatzeko; horretarako, parte-hartzearen faktorea bultzatu behar da, bai eremu publikotik, bai pribatutik.
 - o Webguneen irisgarritasun- eta erabilgarritasun-maila egokia bermatzea.



- o Emandako informazioaren fidagarritasuna bermatzea, bilaketak erraztea eta eduki interesgarriak, garrantzitsuak eta argiak ematea.
- o Euskadi.net webgunean bilakaera bat izatea, elkarriketarako eredu bihurtzeko eta herritarrekiko elkarreragina bermatzeko.
- o Eta azkenik, politika publikoen programazio-, plangintza- eta ezarpen-zikloan politika publikoen ebaluazioa aintzat hartzea, ohiko jardueratzat¹.

Proposamen horiek guztiak Berrikuntza Publikoaren Planaren ekimenetan eta helburuetan islatu dira.

Bestalde, elementu espezifikoetarako buruzko xehetasunetan sartu gabe, beharrezkoa da azpimarratzea Berrikuntza Publikoaren Planak gobernu-plangintzaren beste ekimen batzuen helburu, sinergia eta harreman berak dituela, adibidez honako hauenak:

- Enpresa Lehiakortasunaren Plana; BPPren berrikuntza-printzipio berak ditu, baita lidergo eraldatzailea ere; horrez gain, plan hori egiteko prozesua orokorra, parte-hartzezkoa eta lankidetzazkoa izan da, BPPren gisan.
- Euskadi Informazioaren Gizartean Plana; plan honek Berrikuntza Publikoaren Planaren helburu berak ditu informazioaren gizartea administrazio publikoaren eremuan garatzeari dagokionez.

{27

¹ Horretarako, aintzat hartu behar da Justizia eta Administrazio Publikoko sailburuak 2010/5/5ean Legebiltzarreko Justizia Batzordearen aurrean egindako agerraldia, politika publikoaren ebaluazioaren berri emateko.



2.5. Berrikuntza Publikoaren Planaren eragin-esparrua

2.5.1. Esparru funtzionala

BPP nahiko plan zabala da hartzen dituen hainbat funtzio-eremuren arabera. Horri dagokionez, hauek dira Berrikuntza Publikoaren Planean dauden eremuak edo arloak:

- Administrazio elektronikoa.
- Interneten duen presentzia.
- Herritarren arreta.
- Gobernu irekia: gardentasuna, lankidetza eta parte-hartzea.
- Datu publikoak eskuragarri egotea.
- Administrazioen arteko lankidetza.
- Berrikuntza.
- Ezagutzaren kudeaketa.
- Politika publikoen ebaluazioa.
- Kudeaketaren kalitatea eta bikaintasuna.
- Administrazio-gaien sinplifikatzea.
- Administrazio-kargak gutxitzea.
- Antolaketa eta giza baliabideak.
- Informazio-sistema korporatiboak.
- Azpiegitura teknologikoak.
- Informazio-teknologiaren gobernuak.

Funtsezkoa da kontuan hartzea aipatu diren eremu edo arlo asko kontzeptu zabalei zor zaizkiela, eta horien mugak ez datozela beti bat adostasun orokorrarekin. Horrelakoetan, BPPren ekimen eta helburu bakoitza esplizitua da bere jardueraren eragin-eremuari edo izaerari dagokionez.



2.5.2. Antolaketa-esparrua

Berrikuntza Publikoaren Plana Gobernuaren plan bat da, eta, beraz, horren pean dauden sail eta erakunde guztietan eragiten du.

Eusko Jaurlaritzaren pean dauden hainbat erakundek, sozietate publikoek, zuzenbide pribatuko erakunde publikoek eta abarrek Planaren ardatz estrategiko bakoitzean esku hartuko dute, neurri handiagoan edo txikiagoan.

Laburbilduz, beheko taula honetan ikus daiteke esku-hartzearen maila hori:

Antolaketa- eremua	Administrazio elektronikoa	Administrazio irekia	Administrazio berritzailea	Berrikuntza teknologikoa
Administrazio Orokorra ²	Bai	Bai	Bai	Bai
Erakunde autonomiadunak	Bai	Bai	Bai	Bai
Talde espezifikoak ³	Ekimen zehatzetan	Ekimen zehatzetan	Ekimen zehatzetan	Sistema korporatiboak eta IT kudeaketa- ereduak ildoetan
Zuzenbide pribatuko erakunde publikoak	Ekimen zehatz bakoitzaren arabera	Ekimen zehatz bakoitzaren arabera	Ekimen zehatz bakoitzaren arabera	IT kudeaketa- ereduaren ildoan
Sozietate publikoak	Ekimen zehatz bakoitzaren arabera	Ekimen zehatz bakoitzaren arabera	Ekimen zehatz bakoitzaren arabera	Ekimen zehatz bakoitzaren arabera

² Eusko Jaurlaritzako sailen zerbitzu zentralak, ordezkariak eta lurralde-bulegoak.

³ Hezkuntza-sistema, Ertzaintza eta Justizia Administrazioa.



2.5.3. Eskumen-esparrua

472/2009 Dekretuaren 15. artikulua araber, Administrazio Publikoko Sailburuordetzari dagokio honako funtzio hauek betetzea:

- *“Herri administrazioa arrazionalizatu, hobetu eta eraberritzeko lanak bultzatzea, zuzentzea eta garatzea.*
- *Administrazio eta gobernu elektronikoak bultzatzea eta zuzentzea, bereziki, zerbitzuen digitalizazioa; eta horretaz gain, Administrazioa eraberritzeko eta Administrazio eta gobernu elektronikoak garatzeko administrazioen arteko jarduerak bultzatzea.*
- *Euskal herri-administrazioen antolaketaren eta prozeduraren araubidea, Araubide Juridikoaren Sailburuordetzarekin batera.*
- *Herritarrei informazioa eta arreta emateko mekanismo, tresna eta zerbitzu zentralizatua eta bide anitzekoa bultzatzea eta garatzea.*
- *Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren Kontratazio Araubideari buruzko ekainaren 5eko 136/1996 Dekretuaren V. kapituluaren arabera Justizia eta Herri Administrazio Sailari dagozkion eginkizunak.*
- *Hainbat sailtako zerbitzuak, artxiboak eta argitalpenak.*
- *Informazio- eta telekomunikazio-sistema korporatiboak”.*

Eusko Jaurlaritza osoaren zeharkako gaitasun horiek gauzatzuz, Administrazio Publikoaren Sailburuordetzak Berrikuntza Publikoaren Plana bultzatuko du, Eusko Jaurlaritzaren administrazio publikoa modernizatzeko tresnatzat.

Horri dagokionez, zeharkako eskumenak dituzten beste unitate batzuek ere beren eskumeneko eremu espezifikoetan esku hartuko dute. Hala gertatzen da, adibidez, honako unitate hauekin:

- Funtzio Publikoaren Sailburuordetza; giza baliabideen politikari nahiz administrazioa egituratzen den unitateen arrazionalizazioari eta antolaketari dagokionez.
- Koordinaziorako Zuzendaritza; politika publikoak definitzean, koordinatzean eta gauzatzean Euskal Gobernantza Publikoa ezartzeari dagokionez.



- Gobernu Irekirako eta Interneteko Komunikaziorako Zuzendaritza; Gobernuak egiten dituen ekintzen gardentasuna Interneten zabaltzeari dagokionez.
- Herritarren Parte-hartzerako Zuzendaritza; herritarrek aurkeztutako proposamenak eta proiektuak koordinatzeari eta, ahal bada, horiek ezartzeari dagokionez, bai eta ekimenak proposatzen dituzten eragileen eta pertsonen eta organo eskumendunen arteko harreman zuzena indartzeari dagokionez ere.
- Berrikuntzaren eta Informazio Gizartearen Zuzendaritza; informazio-gizartea eta ezagutza garatzeari dagokionez.

Bestalde, Eusko Jaurlaritzaren hainbat sail eta erakundek beren eskumeneko esparruan dauden hainbat proiektu eta ekimen espezifiko bultzatu eta zabaltu beharko dituzte.



Gure erantzuna Administrazio Publikoaren erronka berriei

03



{33

Adierazpen estrategikoa





3. Adierazpen estrategikoa

3.1. Planaren misioa eta ikuspegia

“Hobeto funtzionatuko duen eta gutxiago kostako zaigun administrazio publikoa nahi dugu. Hori da, hain zuzen, nire Sailaren erronka nagusia, eta hori da, halaber, Eusko Jaurlaritza egiten ari den Berrikuntza Publikoaren Planaren asmoa. Plana administrazio irekiagoa eta berritzaileagoa eraikitzeko tresna da; gardentasunaren, parte-hartzearen eta lankidetzaren printzipioetan oinarrituko den administrazioa, ematen dituen zerbitzuen kalitatea etengabe ebaluatuko eta hobetuko duena, zerbitzu publikoak eraginkortasunez erabiliko dituen, herritarrek zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez erabiltzeko eskubidea gauzatuko duena”.

Idoia Mendia,

Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio sailburua

Herritarrek eta enpresak xede dituen estrategia, administrazioaren berrikuntzan eta irekia izatean oinarritua.

Eusko Jaurlaritzako profesionalen konpromisoarekin eta egiten dituzten ekarpen baliotsuekin indartutako administrazioa.

Berrikuntza Publikoaren Planean, misioa eta ikuspegia definitu eta identifikatu dira planaren adierazpen orokorraren oinarri estrategiko nagusitzat.

Misioa da *“asmo orokor bat, Eusko Jaurlaritzak premia edo gizarte-eskakizun zehatz bat gogobetetzeko hartutako bidea justifikatzen duena, bere jardueraren izaeragatik, izateko duen arrazoigatik, xede duen gizarteagatik, eta bere oinarrizko printzipioak nahiz balioak direla eta⁴”.*

Bestalde, **ikuspegia** da *“herrialdeak, dagokion gaiaren esparruan, etorkizunean izan beharko zukeenaren adierazpena; hots, lortu nahi diren aldaketak; onuradun diren taldeen edo eragin nahi den sektoreen etorkizunerako egin nahi ditugun ekarpenak⁵”.*

⁴ Sailek gobernu-planak egiteko jarraibideak. Jaurlaritzaren Lehendakaritza.

⁵ Idem.

Beraz, hauek dira BPPren misioa eta ikuspegia:

Misioa:

“Administrazio **berritzailea** eta **irekia** sortzea, gizarteari kalitatezko zerbitzuak, eraginkorrak, efikaziadunak eta seguruak emango dizkiena, ingurunearekin elkarlanean eta **herritarren parte-hartze aktiboa** aintzat hartuta; hau da, **pertsonak** izango dira **aldaketaren protagonista**. Hori guztia, gainera, gobernantza-balio berriak oinarri hartuta egingo da, hots: irekia izatea, emaitzetara bideratutako orientazioa, gardentasuna eta berrikuntza”

Ikuspegia:

“Euskadiko Administrazioa herritar **arduratsuen** eta **gizartearen ongizatearen alde lan egiteaz** harro dauden zerbitzu publikoko profesionalen arteko **harreman-gunea**”

3.2. Helburu estrategikoak

3.2.1. Eredu kontzeptuala

Berrikuntza Publikoaren Planak garapen-esparru propioa du: eredu kontzeptuala.

Eredu hori, zehazki, 2.4. *Berrikuntza Publikoaren Plana egungo testuinguruan* atalean jada aipatu diren estrategien baitan dago sartuta.

Testuinguru estrategiko horretan garatzen da eredu kontzeptual hori, eta honako ezaugarri hauek ditu:

- ✓ Egungo **testuinguru soziala, ekonomikoa eta legala** hartzen ditu kontuan.
- ✓ **Herritarrei** dago zuzenduta: herritarrek eta enpresek eskatzen dituzten zerbitzuak eskaintzen ditu.
- ✓ Lan-metodotzat **berrikuntza** eta **kudeaketa-bikaintasuna** bultzatzen ditu.

Testuinguru sozialari, ekonomikoari eta legalari erantzuten dion Plana, lan-metodotzat berrikuntza eta kudeaketa-bikaintasuna hartzen dituena.

{37

Elementu horiek erabakigarriak dira BPPren adierazpen estrategikoan, horren helburuak zehazteko aukera ematen baitute; helburu horiek, zehazki, honako oinarri hauek dituzte:

- **Zerbitzu-eredua.** Eredu honek betekizun hauek izango ditu:
 - ☐ Herritarren premietara egokituta egotea.
 - ☐ Informazio-zerbitzuen erabilgarritasuna areagotzea.
 - ☐ Zerbitzu horien erabilera sustatzea.
 - ☐ Administrazio-kargak gutxitzeko behar diren elkarreragingarritasun-mekanismoak garatzea.
 - ☐ Eta azkenik, erabiltzaileen gogobetetzea areagotzen laguntzea.
- **Harreman-eredua.** Herritarren premiak jasotzeko aukera eman behar du. Horregatik, harreman-ereduak honako ezaugarri hauek izan behar ditu:
 - ☐ Herritarren parte-hartzeri eta administrazioen arteko lankidetzari irekia izatea.
 - ☐ Eta jarduera guztietan gardentasunez jokatzeko.



- **Antolaketa, prozesuak eta teknologia;** zerbitzuen eredua eta harreman-eredua garatzeko behar den euskarria eman beharko dute, herritarren premiei erantzun ahal izateko.



3.2.2. Helburuak zehaztea eta identifikatzea

Helburu estrategikoak erakundeak erdietsi nahi dituen etorkizuneko guneak dira, eta Planaren jokaera operazionalak eta taktikoak gidatzeko balio dute. Helburu horiek honelakoak izan behar dute:

- Neurgarriak
- Ulergarriak eta kongruenteak
- Errealistak eta koherenteak
- Eskuragarriak
- Motibagarriak
- Epe ertainerako eta luzerako proposatuak

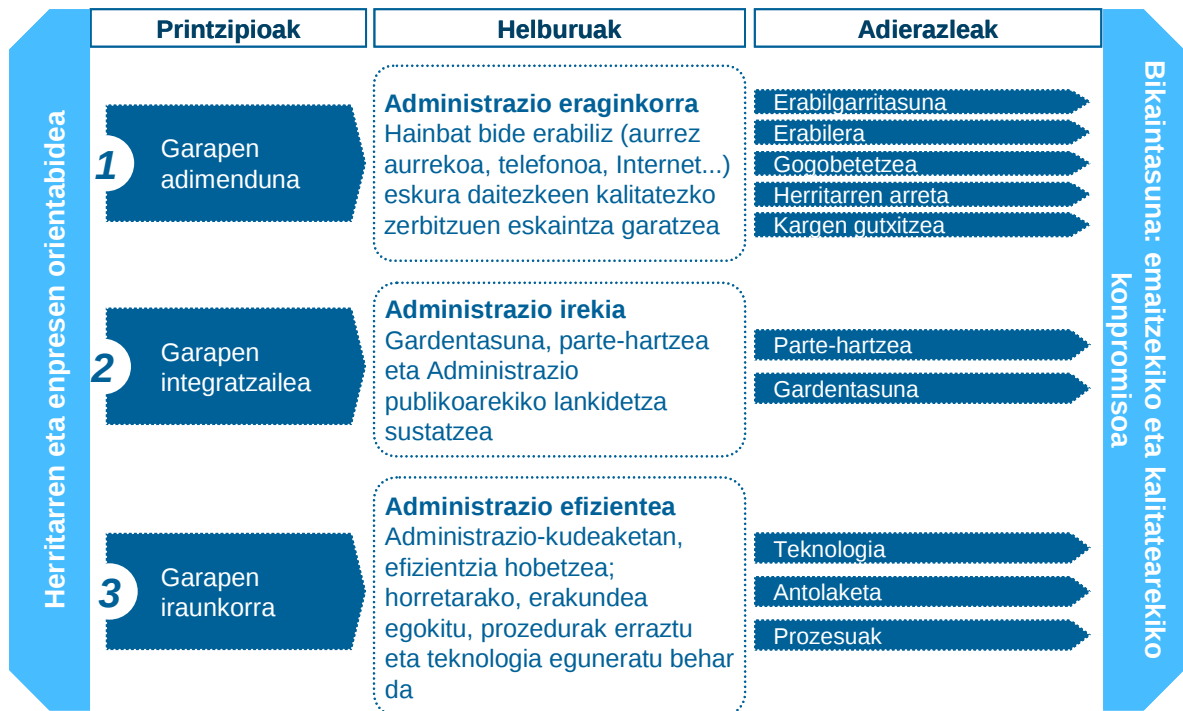
*Berrikuntza
Publikoaren Planak
emaitzak lortzea du
xede.*

*Beraz, Planaren
helburu estrategiko
guztiak neurgarriak,
errealistak eta epe
espezifiko batean lor
daitezkeenak dira.*

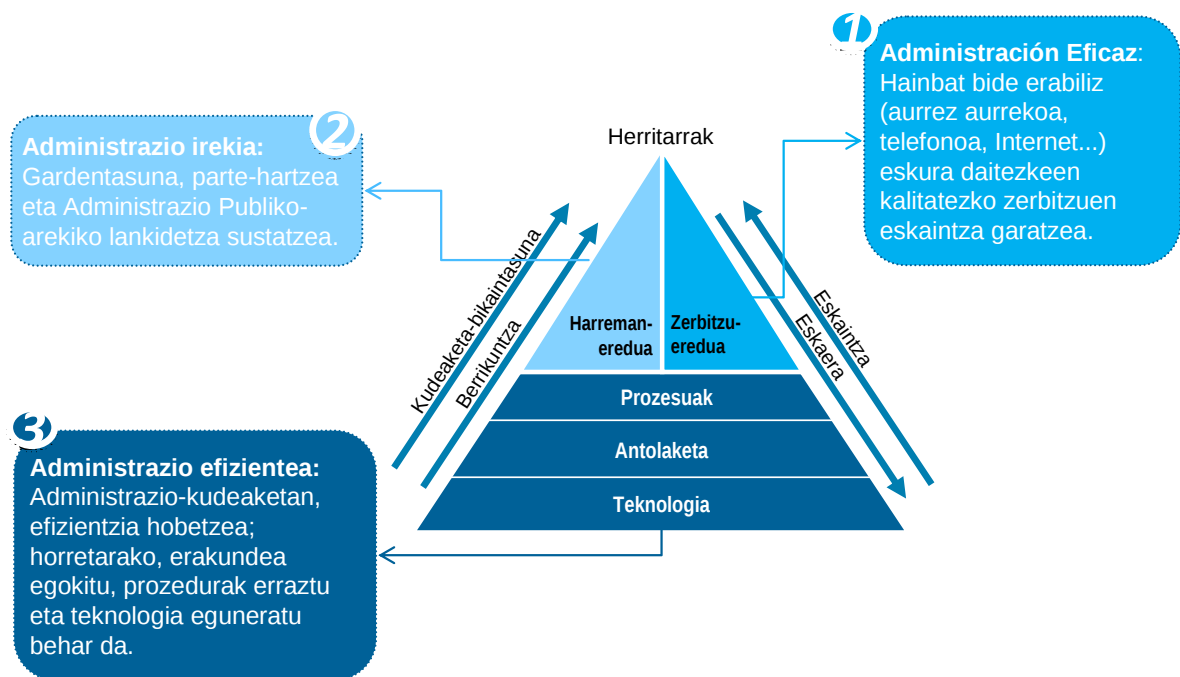
Hauek dira BPPren helburuak:

- **Administrazio eraginkorra bermatzea:** zerbitzuak ematean, eraginkortasunez jokatzeko eta herritarren orientatzea.
- **Administrazio irekia sustatzea:** lankidetzaren bultzatzen duen administrazioa, herritarrekin eta enprekin konprometitua.
- **Administrazio eraginkorra lortzea:** zerbitzu-eredu berria eta herritarrekiko eta enpresekiko harreman-eredua bultzatzen duen erakundea.

Jarraian agertzen den diagraman, planaren helburuek oinarri dituzten printzipioekin eta helburu horiek betetzen direla neurtzeko adierazleekin duten lotura ikusi ahal izango da; hori guztia, gainera, herritarren eta enpresen orientaziorako eta bikaintasunerako testuinguruan (emaitzen konpromisoa eta kalitatea).



Horrez gain, hurrengo irudian, helburuen eta BPPk oinarri duen eredu kontzeptual estrategikoaren arteko lotura ikus daiteke.

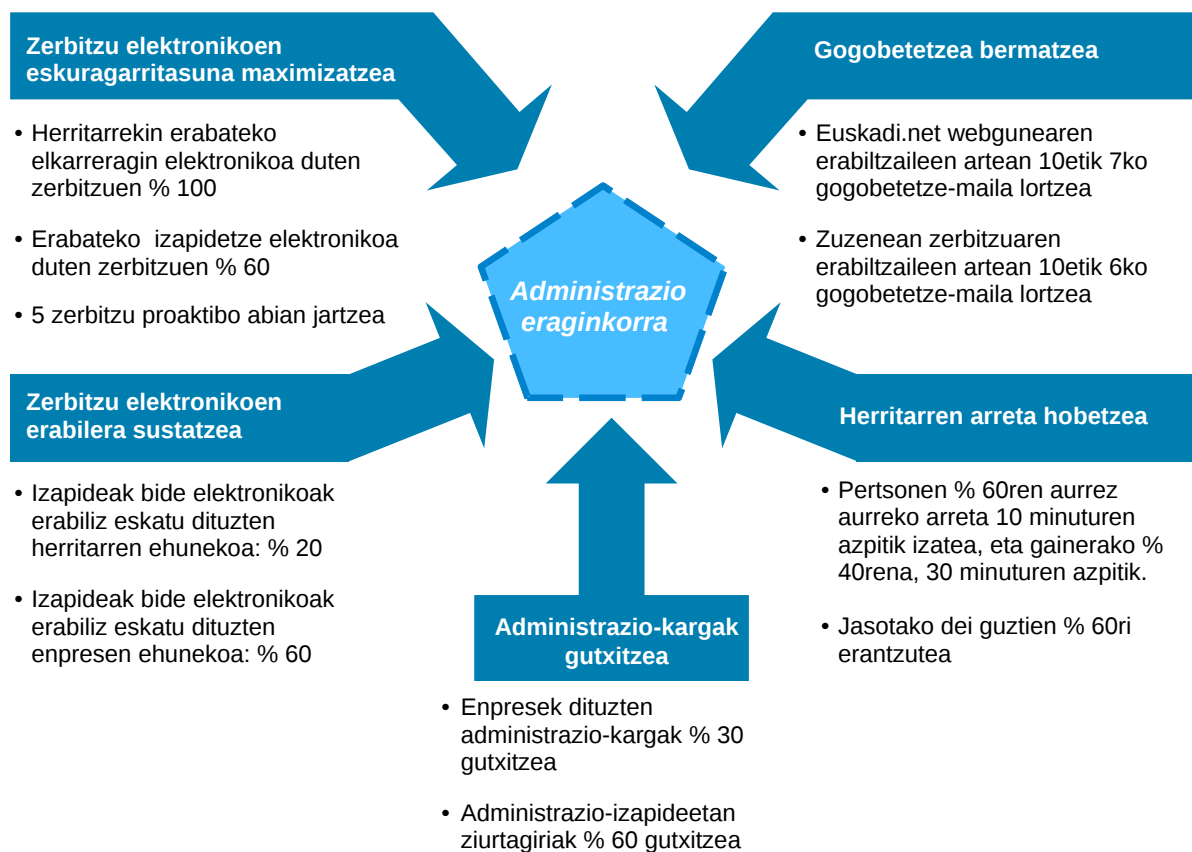


3.2.3. Helburuak garatzea

Garapen-eremu bakoitzerako, Berrikuntza Publikoaren Planak konpromisoa du beharrezko mekanismoak garatzeko, helburu hauek lortzeko bidean:

1. helburua: Administrazio eraginkorra

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



{41

2. helburua: Administrazio irekia

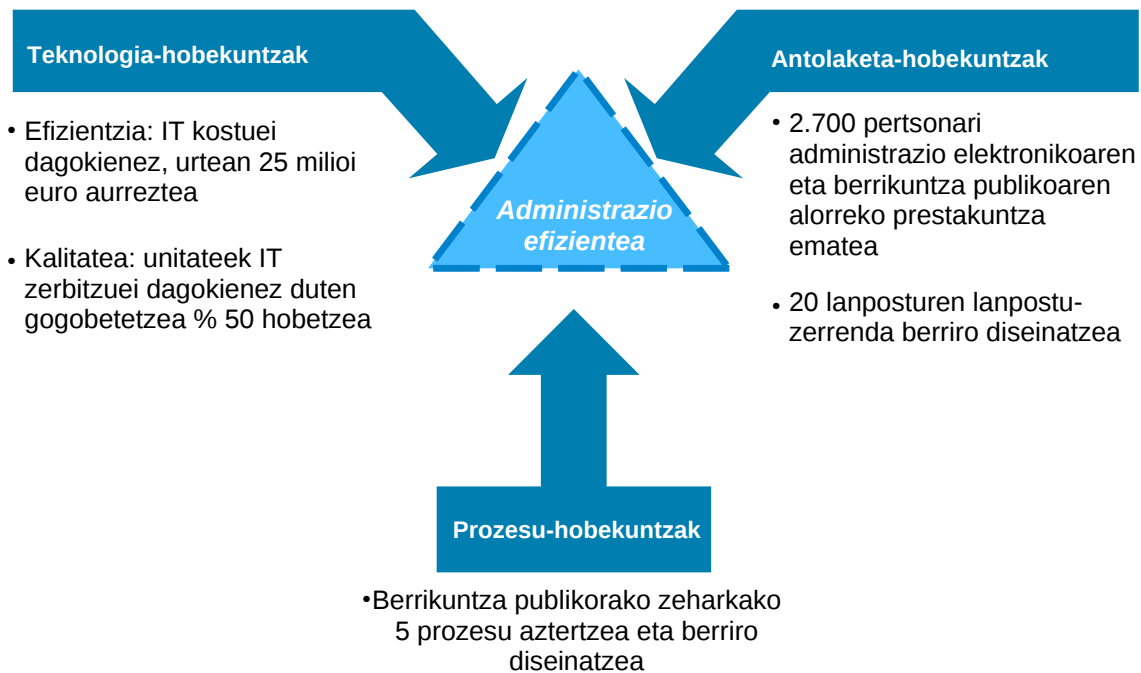
Administrazio publikoan gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzaren sustatzea.



⁶ Autonomia-erkidegoetako gardentasun-indizea (INCAU), Espainiako Nazioarteko Gardentasuna erakundeak egin.

3. helburua: Administrazio efizientea

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



3.3. Ardatz estrategikoak

Helburu estrategikoak garatzeko, eta Berrikuntza Publikoaren Planaren misioa eta ikuspegia kontuan hartuta, 4 ardatz estrategiko identifikatu dira:

Aldaketa azkarrak eta aldaketa sakonak konbinatzea, estrategia argi, garden eta parte-hartzailea erabiliz egungo eta etorkizuneko zerbitzu publikoen iraunkortasuna eta kalitatea bermatuko dituen.

1. Administrazio elektronikoa:

Eusko Jaurlaritza herritarrengana gerturatzea bultzatzeko jarduera-eremua da. Horrez gain, beharrezko aldaketa-eragile izan behar du, Agenda Digitalari buruzko Europa 2020 programan definitutako estrategiarekin bat egiteko.



2. **Administrazio irekia:** Eusko Jaurlaritzaren identifikazio-elementu izan behar duen jarduera-eremua. Herritarrek erabaki-hartzeetan parte hartzeko aukera da, bai eta administrazioa herritarrengana eta enpresetara gerturatzeko ere.
3. **Administrazio berritzailea:** hobekuntza lortzeko berrikuntza eta ezagutzaren kudeaketa aintzat hartu behar dituen jarduera-eremua da; hau da, administrazioaren antolaketa egokitu egin behar da barne-kudeaketan eta zerbitzua ematean bikaintasun-eredua lortze aldera, eta horrez gain, politika publikoen ebaluazioa bultzatu behar da, egiten diren jardueren eraginkortasuna neurtzeko.
4. **Berrikuntza teknologikoa:** jarduera-eremu hau beharrezkoa da zerbitzu elektronikoak abian jartzeko euskarritzat, bai eta herritarren parte-hartzerako beste bide batzuk irekitzeko behar diren euskarritzat ere.

3.4. Ildo estrategikoak

Ardatz estrategiko horiek garatzeko, zenbait jarduera-ildo identifikatu dira, garapen hori lortzen erabakitazunez laguntzeko ezinbestean landu behar direnak.

Horri lotuta, hauek dira garatu beharreko ekimen nagusiak identifikatzeko landu behar diren jarduera-eremuak:



{45

Ildo estrategiko horietako bakoitzak proiektu-multzo bat du, planaren helburuak betetzen lagunduko duena. 14 ildo estrategikoetako bakoitzaren konfigurazio orokorra hurrengo kapituluan deskribatuko den plan operatiboaren parte da.

*Etorkizunera
begiratzea kanal eta
zerbitzu
eskuragarriagoak eta
herritarren nahiz
enpresen premietara
bideratuak garatzea;
horrez gain,
Administrazio
elektronikoa
sendotuko da, zerbitzu
handiagoa eta hobea
emateko bitartekotzat.*

ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ARDATZA

1. ildo. Zerbitzu elektronikoak garatzea



BPPren lehentasuna da zerbitzu elektronikoen eskaintza eta eskaera indartzea. Horretarako, zerbitzu elektronikoak abian jartzeko zabaltze handia egingo da; horrez gain, ahalegin handia egingo da barneko agenteak, herritarrak eta enpresak prestatzeko eta komunikatzeko, bai eta euskarri funtzionaleko eta teknikoko zerbitzu bat abian jartzeko ere.

2. ildo. Administrazio elektronikoaren plataforma aldatzea



BPPren xedea da lan egitea honako hauek lortzeko: erabilgarritasuna hobetzea, funtzionaltasunek aurrera egitea eta bilakaera izatea, administrazio elektronikoaren plataformaren estandarizazio elektronikoa lortzeko bidean.

Erabilgarritasuna hobetzeko ere beharrezkoa da, neurri handi batean, euskarria eta prestakuntza hobetzea; horrela, lortu nahi da plataformaren barne-erabilera modu masiboan orokortzea.

3. ildo. Araudiaren egokitzapena



Araudiari dagokionez, ekainaren 22ko 11/2007 Legean, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoan, ezarritako oinarriak garatzea bultzatuko da.

Horrela, berme juridiko guztiak oinarri hartuta, hainbat alderdi babestu nahi dira, adibidez:

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioaren egoitza elektronikoa; izapide elektronikoak egitean, herritarrak eta administrazioa identifikatzeko eta bera dela egiaztatzeko modua; komunikazio eta jakinarazpen elektronikoa; eta fitxategi, dokumentu eta espediente elektronikoak.

ADMINISTRAZIO IREKIAREN ARDATZA:

4. ildo. Interneteko presentzia-eredua hobetzea



BPPk Interneteko egungo presentzia-ereduaren bilakaera erraztuko du, administrazio irekia Gobernuaren estrategiarekin bateratuz.

Helburu hori lortu nahian, ildo honetako ekimenek honako hauek lortzea dute xede:

Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa abian jartzea (funtsezko elementua zerbitzu elektronikoak emateko); Interneteko presentzia-ereduan bilakaera izatea, web 2.0 sistema lortzeko bidean; gai honetako egungo antolaketa-eredua egokitzea; eta beste era bateko Intraneta abian jartzea, funtsean lankidetzan oinarritutako ikuspegiarekin.

Euskadiko administrazioaren eta herritarren arteko elkarreraginerako eta harremanetarako beste estrategia bat, komunikazio- eta lankidetzakanal berrien bidez.

5. ildo. Herritarren arreta hobetzea



Eremu honetan, herritarrei arreta eraginkorra eta kalitatezkoa emateko prozesuen antolaketa eta hobekuntza landu da. Beste ekimen batzuk sartu dira, sailen arteko harreman-eredua berriro diseinatzeko, administrazio-hizkuntza sinplifikatzeko eta arretarako eredu bateratua (Zuzenean)

handitzea aztertzeke.

{47

6. ildo. Gardentasuna eta parte-hartzea areagotzea



BPPren bidez, gardentasunari bultzada ematea bermatuko da, eta horregatik, gardentasunari buruzko webgune espezifiko bat jarriko da abian; bertan, lege-ekimenei, gobernu-planei, aurrekontuei, administrazio-kontratazioei, Legebiltzarreko galderei eta Arartekoari egindako kexei buruzko informazioa emango

da, eta aldi berean, gainerako arloetako gardentasuna hobetu eta Irekia atariaren bilakaera bultzatuko dira.

Parte-hartzeari dagokionez, aurreikusitako ekimenen xedea da herritarrek lege-ekimenetan eta plangintza estrategikoetan duten parte-hartzea bultzatzea.



Halaber, ildo honetan sartzen da Open Data datu publikoak modu irekian eskaintzeko ekimenaren bilakaera ere.

7. ildo. Administrazioen arteko lankidetzaren esparru egonkorra garatzea



BPPren konpromisoa da Eusko Jaurlaritzak Euskadiko administrazioen arteko lankidetzaren foro batean parte har dezala sustatzea; horren bidez, aurrera egin nahi da administrazioen arteko elkarlanean eta lankidetzan. Jarduera-ildo honetan, lankidetzarako administrazioen arteko tresna

bat sortzearen gaia landuko da. Horrez gain, beste administrazioekin elkarlanean garatu beharreko eremuen multzo bat zehaztu da; besteak beste, honako hau azpimarratu behar da: elkarlanean garatutako plataformak bat sortzea, Euskadiko administrazioen artean informazioa kontsultatzeko aukera emango duena, horrela ez baita izango herritarrei ziurtagiriak eskatzeko beharrik.

Era berean, lankidetzaren sustatzen jarraituko da beste hainbat gaitan: herritarren arreta, dokumentu-erregistroak, administrazioen arteko izapidetzeak, baterako prestakuntza eta IKT alorreko efizientzia hobetzea.

ADMINISTRATIO BERRITZAILEAREN ARDATZA

8. ildo. Berrikuntza eta ezagutzaren kudeaketa sustatzea



Berrikuntza da Berrikuntza Publikoaren Planak oinarri duen ardatzetako bat; beraz, kontzeptu hori plan osoan sartzen saiatu gara.

Berrikuntzaren ildo espezifiko honetan, bestalde, lehentasunezkoa da **administrazioa eraldatzen** aurrera egitea, eta **zerbitzu**

publikoak eta barne-kudeaketa hobetzen eta berritzen jarraitzea, lankidetzeta eta ikaskuntza partekatuen bidez. Horretarako, ekimenak antolatu dira administrazioan berrikuntza zabaltzeko funtsezkotzat hartu diren tresnen eta ereduaren inguruan, adibidez: praktika-komunitateak, berrikuntza-lantaldeak eta sare profesionalak.

Erakundeak bultzatutako estrategia eraldatzailea da, berrikuntzaren, ebaluazioaren eta kudeaketa-bikaintasunaren beste kultura bat oinarri hartuta.

9. ildo. Politika publikoak ebaluatzeko kultura sustatzea



Politika publikoen ebaluazioa bultzatuz, efizientzia eta baliabideen optimizazioa hobetzen dira; horrez gain, erakunde baten gardentasuna hobetu eta konpromisoa eta koherentzia adierazten ditu. Bultzada hori da, hain zuzen, ildo honen gakoa.

BPPren bidez, beharrezko oinarriak eta ebaluatze-baldintzak garatuko dira, **ebaluazioa politika publikoen programazio-, plangintza- eta ezarpen-ziloan ohiko jardueratzat sartzeko**; horretarako, sentsibilizazioa, trebakuntza, baliabideak eskura jartzea eta metodologia hartuko dira oinarri.

{49



10. ildo. Kudeaketa-bikaintasunaren esparru bat garatzea



Ildo honen xedea da kalitatezko eta kudeaketa-bikaintasuneko politika bat diseinatzea eta garatzea Eusko Jaurlaritza guztirako.

Ildo honetan zehaztutako ekimenek egungo egoeraren azterketa egingo dute; horrela, esparru korporatibo bat eta bikaintasunerako sustapen-plan bat ezarriko da gero.

Hori guztia osatzeko, plan bat egingo da, administrazio-izapidetzeek enpresei eragiten dizkieten kargak nabarmen gutxitzea lortzeko.

11. ildo. Antolaketa eta giza baliabideak



Ildo honen bidez, Erakundea prestatu nahi da, BPPn proposatu diren aldaketa guztiak gauzatu ahal izateko; horregatik, ildo honetako ekimenen xedea da Eusko Jaurlaritzako profesional askoren funtzioak aldatzea eta bertako zuzendari publikoen profesionalizazioan aurrera egitea.

Horrez gain, antolaketa-egiturak hobetu nahi dira, administrazio elektronikoari babesa emango dioten zeharkako funtzioen eta eginkizunen bidez, efizientzia eta eraginkortasun handiagoa lortu nahian.



14. ildo. IT kudeaketa-ereduaren definizioa



BPPrentzat lehentasunezkoa da IKTen kudeaketa-ereduaren egungo egoeraren eta horrek Gobernu osoan duen eraginaren azterketa bat egitea, ikuspegi globala eta estrategikoa oinarri hartuta; horrela, egun egon daitezkeen efizientzia gabeziak konpondu ahal izango dira.

Azken batean, BPPren ondoriozko jarduera honekin lortu nahi da Eusko Jaurlaritzak IKTen kudeaketa-eredu korporatibo eta estrategikoa izatea, Gobernu osoan haren efikazia eta efizientzia hobetuko duena.

Estrategia partekatua, dinamikoa eta egoerako baldintzetara egokitua, gure administrazioa eraldatzeko.

04



{53

Plan operatiboa





4. Plan operatiboa

Plan operatiboa da BPPren ibilbide-orria. Honako elementu hauek osatzen dute:

- Ildo estrategiko bakoitzeko proiektuak: BPPn landu beharreko ekimen bakoitza deskribatzen da bertan.
- Zabalpenerako plan operatiboa: lan-egitasmoa eta Planaren plangintza eratzen duen kronograma bat da.
- Aurrekontua: Planean aurreikusitako hainbat ekimenen kalkulu ekonomikoa adierazten du.

Kapitulu honetan, hiru elementu horiek deskribatuko dira. Proiektuei dagokienez, honela egituratu dira: ildo estrategiko bakoitzaren deskribapena egin da, eta gero, hori osatzen duten proiektuak zerrendatu dira. Ekimen bakoitzaren deskribapen zehatza proiektuen edo azpiproiektuen fitxen bidez jaso da I. eranskinean.



4.1. Ildo estrategikoen garapena

4.1.1. 1. ildo. Zerbitzu elektronikoak

Zerbitzuak kanal elektronikoen bidez ematea da BPPren oinarritzko konpromisoetako bat. Kanal elektronikoen bidez zerbitzuen % 100 herritarren eskura jarritz, 11/2007 Legea betetzea da Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen estrategiaren ardatz nagusietako bat. Bestalde, harago joan, eta herritarrek zerbitzu elektronikoak erabiltzea irmo bultzatu nahi da; beti kontuan izan behar da prozedurak, elektroniko bihurtzean, berriro pentsatu behar direla, herritarrei eta enpresei zerbitzu publikoak bizkortasunez eta segurtasunez erabiltzeko aukera emateko.

Helburuak:

Hauek dira BPPk administrazio elektronikoaren eremuan lortu nahi dituen helburuak:

- Zerbitzu elektronikoen eskaintza osoa izatea:
 - **3. mailako zerbitzuen % 100, herritarrekiko erabateko elkarreragin elektronikoarekin⁷.**
 - **4. mailako zerbitzuen % 60, izapidetze elektroniko osoarekin⁸.**
 - **5 zerbitzu proaktibo (5. maila)⁹.**
- Zerbitzu elektronikoen erabilera bultzatzea, eta zerbitzu horiek herritarrek, enpresek nahiz langile publikoek berek dituzten premietara egokitzea. Zehazki, honako hauek lortzea:
 - **Herritarrek izapidetzen dituzten espedienteen % 20 kanal elektronikoak erabiliz egitea.**
 - **Enpresek izapidetzen dituzten espedienteen % 60 kanal elektronikoak erabiliz egitea.**
 - **Barne-espedienteen % 100 kanal elektronikoak (eskura daudenak) erabiliz egitea.**

⁷ Zerbitzu elektronikoen 3. sofistikazio-mailari egiten dio erreferentzia, Europako Batzordearen definizioaren arabera. Hau da, adierazten du herritarrek eta enpresek informazio-trukaketa bakoitza kanal elektronikoen bidez egin dezaketela; hots, inprimaki elektronikoen bidez izapideak egiten hastea, jakinarazpenak eta oharrak kanal elektronikoen bidez jasotzea, ordainketa elektronikoa erabiltzea edota beste edozein izapide egitea.

⁸ Zerbitzu elektronikoen 4. sofistikazio-mailari egiten dio erreferentzia, Europako Batzordearen definizioaren arabera. Hau da, administrazioan egiten diren izapide guztien kudeaketa aplikazio informatikoekin egiten da; horiek kudeaketan laguntzen dute eta espedientei buruzko informazio guztia sartzen uzten dute. Beraz, herritarrei ematen zaien zerbitzuaren eraginkortasuna eta kalitatea handitu egiten da.

⁹ Zerbitzu elektronikoen 5. sofistikazio-mailari egiten dio erreferentzia, Europako Batzordearen definizioaren arabera. Erabiltzaileari hark eskatu gabe ematen zaizkion zerbitzuak dira, zerbitzu elektronikoetan aurrez kargatutako datuei aurrez ezarritako eskubideen ondorio baitira. Zerbitzu horien adibide ezagunena zerga-aitorpenaren zirriborroa da, administrazioak aurrez egiten baitu.

**Ikuspegia:**

Zerbitzu elektronikoaren ikuspegiak, plan honen esparruan proposatu denak, honako printzipio eta lehentasun hauek ditu oinarri:

- Zerbitzuen % 100 Internet bidez eskura jartzea.
- Langile publikoei administrazio elektronikoari buruzko komunikazio gehiago eta prestakuntza handiagoa ematea. Hau da, bai prozeduren kudeatzaileak, bai zerbitzuak Internet bidez eskura jartzen dituzten informatikariak.
- Administrazio elektronikoaren plataformaren errendimendua sinplifikatzea eta hobetzea.
- Herritarrei eta enpresei, administrazio elektronikoari buruzko komunikazio gehiago eta prestakuntza handiagoa ematea.
- Euskarri teknika eta funtzionala areagotzea, bai zerbitzuen kudeatzaileei eta informatikariei (barnekoak), bai zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten herritarrei eta enpresei (kanpokoak).
- Enpresen izapideak bereiztea, bakoitzaren lehentasunetan oinarrituz.
- Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronika sortzea.
- Administrazio elektronikoari buruzko araudia aldatzea.
- Elkarrengarritasuna areagotzea, herritarrei eta enpresei dokumentuak eskatu beharrik ez izateko.
- Herritarrek zerbitzu elektronikoekiko duten gogobetetzea eta eskaintza- eta eskaera-adierazle nagusiak etengabe neurtzea.

{57

Lehentasun horiei zuzenean erantzuten dieten ekimenetako asko beste ildo estrategiko batzuetan islatzen dira (Administrazio elektronikoaren plataforma, Araudiaren egokitzapena eta Interneteko presentzia).

Proiektuak:

Hauek dira zerbitzu elektronikoaren ildoak osatzen duten proiektuak:

- Zerbitzuen digitalizazio-plana diseinatzea.
- Administrazio elektronikoaren kudeaketa-eredua garatzea.
- Administrazio Elektronikoaren Komunikazio eta Prestakuntza Plana diseinatzea.
- Enpresen ataria sortzea.
- Kontratazio elektronika indartzeko plana egitea.
- Erantzukizun berrien ad hoc prestakuntza garatzea (e-Administrazioa eta zeharkako prozesuak).
- E-Administrazioarekin eta berrikuntzarekin lotutako zeharkako prestakuntza garatzea.



4.1.2. 2. ildo. Administrazio elektronikoaren plataforma

2004. urtean, Eusko Jaurlaritzaren administrazio elektronikoaren eredu berriaren baitan, e-*Administrazio*ako plataforma sortu zen (aurrerantzean **PLATEA**); zehazki, honela definitu zen: elementu korporatibo horizontalen gunea osatzen zuten modulu eta sistema komunak multzoa. Elementu horiek, hain zuzen, oinarri dira herritarrei eskaintzeko zerbitzuak digitalizatzeko.

Geroztik, oinarritzko osagai batzuk definitu eta eraiki dira, eta horiek oinarritzko plataforma dira administrazio elektronikoaren zerbitzuak emateko.

Administrazio-zerbitzuak modu telematikoan herritarren eskura jartzea da Eusko Jaurlaritzak herritarrentzat duen hobekuntza-alderdi nagusietako bat, hala ez baita bertara joan eta itxaroten egon behar. Testuinguru horretan, eta zerbitzu elektronikoak eskura jartzeari dagokionez asmo handiko helburuak ezarri diren epe labur hau kontuan hartuta (hiru urtetan 6 aldiz biderka daiteke zerbitzu elektronikoaren kopurua), funtsezkoa da administrazio elektronikoaren plataforma moderno, bizkor, erraz eta erabilera askokoa ezartzea, Eusko Jaurlaritzaren askotariko izapideak kanal elektronikoak erabiliz egiteko euskarria izango dena.

Helburuak:

Hauek dira BPPk Eusko Jaurlaritzaren administrazio elektronikoaren plataformaren eremuan lortu nahi dituen helburuak:

- **Erabilgarritasuna:** erabilgarritasun-mota hauek indartu behar dira:
 - Barnekoa (erabilera erraza Eusko Jaurlaritzaren erabiltzaileentzat).
 - Kanpoko (erabilera erraza herritarrentzat eta enpresentzat).
 - Teknologikoa (erraza garatzaileentzat eta informatikariek ezarriak).
- **Egonkortasuna:** produktu egonkorak eta erabilgarriak lortu behar dira (errendimendua, eskalagarritasuna, edukiera, eta 24 x 7 erabilgarritasuna urteko 365 egunetan).
- **Elkarreragingarritasuna.**
- **Segurtasuna.**
- **Zerbitzuen eskaintza:** kanpo-erakundeei JASOko (Jaurlaritzaren Sare Orokorreko) zerbitzuen eskuragarritasuna handitzea.
- **Prestakuntza eta komunikazioa:** barnekoa, kanpoko, hornitzaileentzat eta bezeroentzat.
- **Hobekuntza funtzionala:** beste funtzionaltasun batzuk.

- **Homogeneizazio / estandarizazio teknologikoa:** aplikazioei dagokienez.

Ikuspegia:

Laburbilduz, PLATEA eta plataforma horren bilakaera bultzatzeko ikuspegian honako printzipio hauek hartu behar dira kontuan:

- Zerbitzu malguaren filosofia izatea.
- Azpiegiturei errentagarritasuna ateratzea.
- Bilakaera teknologikoaren eta etengabeko hobekuntzaren estrategia hartzea, eta iraultza teknologikoa eta etena baztertzea.
- Geldi-geldi, aldatzen hastea, azpiegituretako bakoitzaren azpiosagarrientzat — merkatuan aukera bideragarriren bat dutenentzat — produktua lortzeko; aztertu beharreko aukeren artean daude software librearen munduko konponbideak.

Proiektuak:

Hauek dira Administrazio elektronikoaren plataformaren ildoak osatzen duten proiektuak:

- Administrazio elektronikoaren plataformaren bilakaera teknologikoa.
- Administrazio elektronikoaren plataformaren bilakaera funtzionala.
- Dokusi sistemaren bilakaera funtzionala.
- Dokusi sistemaren bilakaera teknikoa.
- Mekanismoen eta prozesuen garapena, paperaren ordezkari baliokide elektronikoak erabiltzeko.
- Prozesuen ezarpena, dokumentu elektronikoaren zaintza eta iraupena bermatzeko.
- Interneteko PLATEA plataformaren bilakaera.
- Finantza-erakundeekiko pasabideak.
- Herritarren arretarako Zuzenean plataformaren bilakaera.

4.1.3. 3. ildo. Araudiaren egokitzapena

Planaren esparruan aurreikusitako zerbitzu publikoen eskaintza eta eskaera nabarmen handitu dira; beraz, igoera horren ondorioz, araudia ere berritu egin behar da. Hau da, araudi berriak 11/2007 Legean ezarritako oinarriak garatzeko aukera eman behar du, eta horrez gain, beharrezko mekanismoak eman behar ditu, zerbitzu elektroniko modernoak, seguruak eta kalitatezkoak izateko.

Helburuak:

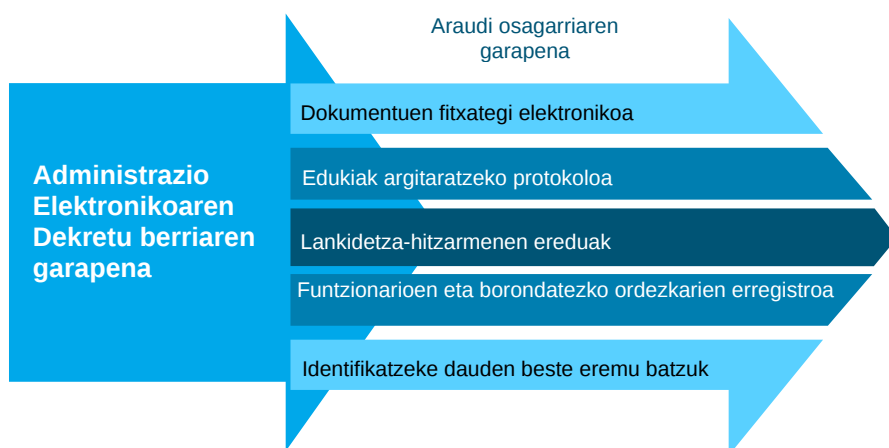
Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- Administrazio izapideetan bitarteko elektronikoaren erabileraren handitzea arauen bidez babestea, prestatzen ari diren Administrazio Elektronikoaren Dekretuaren bitartez.
- Administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanean oinarritutako sustatzea.
- Administrazio Publikoarekin dituzten harremanetan, herritarrek dituzten eskubideak zorrotasunez bermatzea eta errespetatzea.

Ikuspegia:

Araudi-ikuspegiak honako oinarri hau izango du:

- Beste dekretu bat egitea, egun indarrean dagoena —hots, abenduaren 18ko 232/2007 Dekretua, administrazio-prozeduretan bitarteko elektroniko, informatiko eta telematikoen erabilera arautzen duena— ordezkatzeko. Ekimen zehatzak zabaltzea, araudi espezifikoaren zenbait eremu osatzeko. Adibidez, honako hauek aipa daitezke: dokumentuen fitxategi elektronikoa, edukiak argitaratzeko protokoloa, lankidetzaren hitzarmenen ereduak, edo funtzionarioen eta borondatezko ordezkarien erregistroa.





Beste alderdi batzuen artean, dekretu berriak honako hauek arautuko ditu: Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioaren egoitza elektronikoa; izapide elektronikoak egitean, herritarrak eta administrazioa identifikatzeko eta bera dela egiaztatzeko modua; komunikazio eta jakinarazpen elektronikoak; eta fitxategi, dokumentu eta espediente elektronikoak.

Proiektuak:

Hau da araudiaren egokitzapena deituriko ildoan osatzen duen proiektu bakarra:

- Administrazio elektronikoari buruzko araudiaren bilakaera.
 - 11/2007 Legearen xedapenetara egokitzeko Dekretuaren garapena.
 - Araudi-garapen osagarriak egitea.



4.1.4. 4. ildo. Interneteko presentzia

Internet da administrazioa herritarrekin lotzeko erabiltzen den kanal dinamikoena, eta etorkizun hurbilean, komunikazio-bide nagusia izango da. Aldaketa horretara egokitzeko, administrazioak bi bidetan egin behar du aurrera. Alde batetik, Interneteko presentzia-eredua aldatu, herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzu elektronikoen euskarri izateko; eta bestetik, baliabideak eskura jarri, sailetako egiturak berak zerbitzu horiek emateko behar den antolaketa izan dezan. BPPn aurreikusitako berrikuntzen xede nagusia da egoitza elektronikoa sortzea, izapideen eta zerbitzuen leihatila elektronikotzat; aldi berean, edukien irisgarritasuna eta erabilgarritasuna hobetuko da, 2.0 tresnak zabalduz eta blogetan nahiz sare sozialetan beste presentzia-eredu bat bultzatuz. Hala ere, ez dira ahaztu behar erakunde barruko alderdiak, adibidez: antolaketa-eredua berriro zehaztea eta beste Intranet bat jartzea, lankidetzaren euskarri izango dena.

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa eratzea.
- Zerbitzu elektronikoen kudeaketarako protokolo bat ezartzea.
- Interneteko presentzia-ereduan bilakaera izatea, erabilgarritasunaren sinplifikazio-eta handitze-printzipioak oinarri hartuta.
- Tresna berriak abian jartzea, herritarrei beren erabilera-esperientziak hobetzeko edukiak emango dizkietenak.
- Beste antolaketa-egitura eta kudeaketa-eredu bat definitzea, eredu berri horretara egokituko dena.
- Intraneten beste eredu bat garatzea, funtzionaltasun zehatzak eta operatiboak dituen; horiek balio erantsia emango diote Eusko Jaurlaritzako langileei.
- Beste kudeaketa-protokolo bat ezartzea, Intraneten eredu berrira egokitua.

Ikuspegia:

Eusko Jaurlaritzak Interneten duen presentzia bultzatzeko, oinarrizko lau elementu hartu dira oinarri: egungo ereduaren hobekuntza, Web 2.0 sistemarako bilakaera, egoitza elektronikoa eta Intranet.

Egoitza elektronikoa herritarren arretarako Interneteko gune nagusia izango da, Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen kanalizatzailea; hain zuzen, egoitza elektronikoa hori eratzea da BPPren lehentasunezko proiektuetako bat. Proposatutako ikuspegian, egoitza berriaren barne- eta kanpo-erabiltzaileei euskarria indartzea aipatu da, bai eta kudeaketa-



Proiektuak:

Hauek dira Interneteko presentzia ildo estrategikoa osatzen duten proiektuak:

- Egoitza elektronikoa eratzea.
- Interneterako beste presentzia-eredu bat zehaztea eta zabaltzea.
- Intraneten beste bertsio bat diseinatzea eta zabaltzea.



4.1.5. 5. ildo. Herritarren arreta

Herritarren arretari dagokionez, BPPk duen erronka nagusia da herritarrei kalitatezko arreta ematea, dituzten premietara egokitua eta, batez ere, hurbilagoa. Horretarako, funtsezkoa da zerbitzuen eskaintza bakarra izatea, argia eta herritarrek uler dezaketena.

Horri dagokionez, hauek dira identifikatu diren gakoak, lan-ildo hau garatzeko euskarri direnak:

- Herritarrek dituzten premiak ezagutzea erraztea (**parte hartzeko bide berriak irekitzea**).
- **Beharrezko prestakuntza eta informazioa jasotzea**, herritarrek jaso nahi duten arretari dagokionez dituzten itxaropenak betetzeko eta gainditzeko.
- Herritarren **gogobetetzea neurtzeko metodokoak perfektionatzea**.
- Adierazleen sistema egiteko beharrezko **euskarriak** izatea.
- Egun aurrez aurre ematen diren zerbitzuak **beste kanal batzuetara zabaltzea** (telefonoa eta Internet).
- Beste administrazio batzuekin **lankidetzak-hitzarmenak** sinatzea, zerbitzuak herritarrei zabaltzeko (beste administrazioetako dokumentuak Zuzenean plataforman erregistratzea, beste administrazio batzuetan Eusko Jaurlaritzarentzako dokumentuak erregistratzeko aukera izatea, eta beste administrazio batzuetako izapideei buruzko informazioa ematea, besteak beste).
- **Sailen artean komunikazio-bide eraginkorragoak** ezartzea.
- Oro har, Zuzenean plataforma izatea administrazioa sartzeko lehenengo bidea eta bakarra.

{65

Helburuak:

BPPk gai honetan lortu nahi duen helburua da Eusko Jaurlaritzako Administrazioa herritarrengana hurbiltzea; hots:

- Herritarrei eskatzen zaizkien dokumentuak % 50 gutxitzea.
- Zerbitzuen multikanalitatea (hau da, kanal ugari izatea zerbitzu bera emateko) % 25 handitzea.
- Herritarren gogobetetzea hobetzea:
 - Zerbitzu-kartaren berri ematea.
 - Urtero, zerbitzu-karta hobetzea.
 - Sei hilean behin, herritarren itxaropenak eta gogobetetzea neurtzeko inkesta bat ad hoc egitea.
- Herritarrek Zuzenean zerbitzuari buruz duten ezagutza zabaltzea.



- Herritarrentzako komunikazioei eta kanpainei dagokienez, sailen eta herritarren arreta-zerbitzuen artean dagoen plangintza koordinatua areagotzea.

Ikuspegia:

Eremu honetan, BPPren asmo nagusia da herritarrei zerbitzuak ematea, haiek behin eta berriz leku batetik bestera ibili beharrik izan ez dezaten.

Herritarren premietara egokitutako arreta eskaintzeko modua egon behar da, haien eskaerak konpondu eta erantzun, “**ez itzuli bihar**” leloa aldarri hartuta; hau da, informazio-eskaerak eta izapideak aurrez aurrekoak ez diren beste kanal batzuen bidez egiteko **beste aukera batzuk eskaini** behar dira.

Asmo hori gauzatu ahal izateko, ezinbestekoa da kanal askoko zerbitzuen katalogo oso bat ematea, herritarrek eta enpresek egiaz dituzten premietara egokitua.

Bestalde, Herritarren Arreta Zerbitzuak mekanismo egokiak izan behar ditu, haren laguntza eskatzen duten herritarren edozein eskaera modu eraginkorrean kudeatu ahal izateko. Horretarako, beharrezkoa da egungo zerbitzua garatzea, hiru eremutan, zehazki:

1. Harreman-eredua hobetzea: egun, Eusko Jaurlaritzako administrazioaren sailekin eta barne-unitateekin den harreman-eredua berrikustea eta hobetzea, komunikazio arinagoa eta osoagoa izateko; horrela, baliabide-kudeaketa hobeto antolatuko da, eta barne-premiei ere hobeto erantzungo zaie.
2. Barne-kudeaketa hobetzea: Zuzenean plataformaren prozesu propioak berrikustea eta hobetzea, zerbitzuaren kalitatea eta efizientzia hobetzeko.
3. Hazkunde eraginkorra izatea: egun zerbitzua ematen zaion antolaketa-eremua berrikustea, Zuzenean plataformaren bidez arreta ematen zaien erakundeak eta organismoak areagotzeko, betiere efizientzia-printzipioak eta herritarrentzako zerbitzua aintzat hartuta.

3 printzipio horien baitan, herritarren arretarako lan-mahaian zehaztutako helburuak lortzeko ezinbestean landu behar diren proiektuak zehaztu dira.

Proiektuak:

Hauek dira Herritarren arreta ildoak osatzen duten proiektuak:

- Sailen eta Herritarren Arretarako Zuzendaritzaren arteko egungo harreman-eredua aldatzea.
- Komunikazio- eta kontzientziazio-kanpaina egitea, bai erakunde barruan, bai bertatik kanpo.



- Aldaketa kudeatzeko informazioa ematea, eta talentuaren kudeaketa bermatuko duen etengabeko prestakuntza.
- Herritarren arretarako prozesuak diseinatzea eta berdiseinatzea.
- Herritarren arretarako egungo ereduan Eusko Jaurlaritzaren beste erakunde batzuk sartzea.
- Enpresen arretarako leihatila bat jartzeak duen bideragarritasuna aztertzea.



gauzatzen Gobernuak parte hartzea lortu.

- **Lankidetza:** lankidetza-tresnen eta -metodoen bidez.

Proiektuak:

Hauek dira gardentasunaren eta parte-hartzearen ildoak osatzen duten proiektuak:

- Gardentasuna aurrekontuetan eta horien gauzapen-mailan.
- Gardentasuna kontratuetan eta esleipenetan.
- Gardentasuna Legegintzaldiko egutegian nahiz Egitasmo eta Jarduera Esanguratsuetan.
- Gardentasuna Legebiltzarreko galdera-erantzunetan eta Arartekoak izapidetutako txostenetan.
- Sailek emandako informazioan gardentasuna aplikatzeko irizpideak zehaztea.
- Herritarrek parte hartzeko tresna baten sustapena, garrantzi publiko handiko proiektuetan.
- Irekia plataformaren bilakaera.
- Open Data plataformaren bilakaera.



4.1.7. 7. ildo. Administrazioen arteko lankidetza

Administrazioak egun aurre egin behar dion erronketako bat da elkarren artean lankidetzan aritzea herritarrentzako zerbitzua hobetzeko. Alde batetik, lortu nahi da herritarrek hainbat erakunderen artean noraezean ibili behar ez izatea, ez erakunde batek emandako dokumentuak beste erakunde batean aurkeztu behar dituelako, ez eskaerak eta idatziak hainbat administraziotan aurkeztu behar dituelako. Eta bestetik, erakunde publikoek zenbait arlotan duten eguneroko jarduera eta izaten dituzten arazoak antzekoak dira; beraz, administrazio-jardueraren efizientzia handitu daiteke, elkarlanaren eta lankidetzaren bidez.

Horri dagokionez, Berrikuntza Publikoaren Planaren xedea da Eusko Jaurlaritzak Euskadiko administrazioen lankidetza-foro batean parte har dezan bultzatzea, administrazioen arteko elkarerreragingarritasunean eta lankidetzan aurrera egiteko; horrela, herritarrei ematen zaien zerbitzua hobetu nahi da, eta, aldi berean, hainbat erakunde-mailatako egiturak arrazionalizatu (horri esker, kostua aurreztuko da).

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- Datuak kontsultatzeko zerbitzua abian jartzea; horrela, administrazio-izapideetan **eskatzen diren dokumentuen % 20 kenduko da.**
- Euskadiko administrazioetan **% 300 baino gehiago aurrezte**a, eraginkortasunerako eta eraldaketa teknologikorako proiektuetan egindako inbertsioari dagokionez.

Ikuspegia:

Ildo estrategiko honi eman zaion ikuspegia da **antolaketa-tresna** baten sorrera sustatzea, Euskadiko administrazio publikoen arteko lankidetza koordinatzeko aukera emango duena; horren bidez, zenbait ekimen abian jarri nahi dira, hiru eremu nagusitan lan egiteko aukera emango dutenak:

- Administrazioen arteko **datu-trukaketan** aurrera egitea, administrazio-izapideetan herritarrei dokumentuak paperezko euskarrian eskatu beharrik ez izateko.
- **Administrazioen arteko izapidetze-ekimenak** abian jartzea, horrek administrazioen barne-lana antolatze
- Hainbat erakunderen arteko sinergiak baliatzea, oro har aurrezteko eta **efizientzia hobetzeko** aukera emango baitu; bai, behintzat, hasieran, teknologien eremuan.

Segidan dagoen diagraman, modu grafikoan ikus daitezke zer ekimen aurreikusi diren eta horiek nola antolatzen diren aipatutako antolaketa-tresnaren inguruan.



{71

Proiektuak:

Hauek dira Administrazioen arteko lankidetzaren ildoak osatzen duten proiektuak:

- Euskadiko administrazio publikoen arteko lankidetzarako antolaketa-tresna bat sortzea.
- Konponbideak eta zerbitzuak prestatzea, beste administrazioek erabiltzeko.
- Elkarreragingarritasunerako nodoa sortzea.
- Prestakuntza-ekimen bateratuak zabaltzea.
- IT kostuak gutxitzeko administrazioen arteko azterketak egitea.
- Administrazioen arteko izapideetarako proiektu pilotua egitea.
- Herritarren arretari eta dokumentuak erregistratzeari dagokionez lankidetzan aritzea.



4.1.8. 8. ildo. Berrikuntza eta ezagutzaren kudeaketa

Administrazioak nahiz gainerako erakundeek aurre egin beharreko erronketako bat da egungoa bezain aldakorra den egoera batean egokitze gaitasuna izatea, beti ahalik eta zerbitzu onena emateko. Horretarako, beharrezkoa da informazioa erakundeko kide guztiek partekatzen duten egoeretan lan egitea; izan ere, horrela lortuko da berrikuntza modu naturalean sortzea, diziplina askotako taldeen parte-hartzeari esker.

Horren haritik, Berrikuntza Publikoaren Planaren asmoa da Eusko Jaurlaritzan ingurune bat sustatzea, administrazioaren baitan berrikuntza eta sormena indartzeko, horrela e-Administrazioa eta herritarren orientazioa sustatuko baita. Horrela, Administrazioak etengabeko hobekuntzaren bidean jarraitzeko asmoa bermatu nahi da, berrikuntza eta sormena administrazioaren parte izan daitezen, kudeaketa-elementu iraunkortzat.

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- **Langileen % 50ek** berrikuntza-prozesuetan edo -ekimenetan **esku har dezaten lortzea**. Hau da, jarduera komunitateetan, berrikuntza-lantaldeetan eta sare profesionaletan parte hartzea.
- Herritarrenganako zerbitzua hobetuko duten **30 konponbide sortzea**, izango duten eragin handia dela-eta aitortuko direnak.

Ikuspegia:

Ildo estrategiko honi eman zaion ikuspegia da **berrikuntza-ingurune** baten sorrera sustatzea, lau eremu nagusitan lan egiteko aukera emango duten ekimenak abian jarritz; zehazki, hauek dira lau eremu horiek:

- Ingurune batean **ezagutzak eta esperientziak partekatzea**, berrikuntza-kultura sustatzeko espazio bat (sare profesional bat) sortuz.
- Lan egitea sare profesionalaren baitan **berrikuntza egonkorra** lortzeko, praktika-komunitateak sortuz, eta, era berean, berrikuntza-lantaldeen bidez, **aldizkako berrikuntza** lortzeko.
- **Berrikuntza-kultura** sortzea; horretarako, pertsonei aukera emango zaie sare profesional horretan sartzeko, libreki eta pixkanaka.

Praktika-komunitateak (PK) helburu bera duten lan-talde iraunkorrak dira (berrikuntza egonkorra), eta honako ezaugarri hauek dituzte: elkarrenganako konpromisoa (kide bakoitzak bere ezagutza partekatzen du), enpresa bateratua (kide guztiek helburu berak eta estali beharreko premia komunak dituzte), eta sail partekatua (kideak ohiturak eta gauzak

egiteko moduak barneratuz joaten dira, praktika-komunitateak kohesionatuta eta etengabeko dinamismoan edukitzeko balio dutenak).

Bestalde, berrikuntza-lantaldeak (BL), ad hoc lan-taldeak dira, profesional-multzo heterogeneo batez osatuak eta arazo jakin batzuk konpontzeko sortuak (aldizkako berrikuntza); hau da, proposatutako konponbidea ezarri eta berehala, berriro desagertuko dira.

Hurrengo irudian, modu grafikoan ikus daiteke berrikuntza-ingurunea, bai eta hori osatzen duten hainbat elementu ere.



{73

Proiektuak:

Hauek dira Berrikuntza eta ezagutzaren kudeaketa ildoan osatzen duten proiektuak:

- Eusko Jaurlaritzaren baitan, sare profesional bat definitzea eta abian jartzea.
- Praktika-komunitateak (PK) sortzea.
- Berrikuntza-lantaldeak (BL) sortzea.

4.1.9. 9. ildo. Politika publikoen ebaluazioa.

Politika publikoen kudeaketa-prozesuaren zati garrantzitsua da politika horien ebaluazioa, erabakiak hartzen eta hasiera batean zehaztutako helburuak betetzen edo hartutako erabakiak birplanteatzen laguntzen duena. Horrez gain, ordea, kontuak emateko prozesua sendotzeko aukera ematen du, adierazleak eta egindako ebaluazio-azterketen emaitzak argitaratuz.

Politika publikoak ebaluatzeko estrategia jarritz, ekintza politikoa hobetu eta horrek gizartean duen legitimitatea handitzen da; izan ere, politika publikoen, gobernu-planen eta -programen, eta ekintza esanguratsuen kalitatea, eraginkortasuna eta efizientzia aztertzeko aukera ematen du.

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- Politika publikoen ebaluazioan, Eusko Jaurlaritzaren antolaketa-egitura guztia kontzientziazatzea eta inplikatzeko, administrazioko hainbat mailatan lidergoa indartuz, lankidetzatresnak erabiliz, eta sektore-sareak nahiz ezagutza-tresnak dinamizatuz.
- Politika publiko egonkorak nahiz askotarikoak ebaluatzeko prestakuntza-estrategia bat diseinatzea, hainbat ezaugarriaren arabera definitutako moduluez osatuta; besteak beste, konplexutasunaren, antolaketa-esparruaren eta aldizkako politikekiko espezifikotasunaren arabera.
- Laguntza instituzionala edo tutoretza emateko mekanismoak izatea estrategikotzat hartzen diren ebaluazioetarako edo Eusko Jaurlaritzan nahiz horren erakunde autonomiadunetan interes berezia duten ebaluazioetarako, ebaluazio-eskaerak sustatze aldera; horretarako, hautaketa-irizpideak eta baliatzen diren baliabide ekonomikoak nahiz giza baliabideak identifikatu behar dira.

Ikuspegia:

IIldo honi eman zaion ikuspegia da ebaluazio-kultura sustatzea, honako hauen bitartez:

- **Sentsibilizazioa eta trebakuntza.** Erakundea kontzientziazatzea eta inplikatzeko, eta aldi berean, prestakuntza-aukerak ematea. Sailetakoko arduradunentzat nahiz teknikari eta kudeatzaileentzat da, eta lidergoa indartzea dute xede.
- **Metodologia eta baliabideak.** Ezagutzaren eta datu-kudeaketaren ingurune bat sortzea eta esparru metodologiko bat ezartzea, ebaluazio-jarduera egiteko baliabideak, tresnak eta teknikak emango dituen, sektore-politiken espezifikotasunak kontuan hartuta.



- **Politika publikoen ebaluazioak gauzatzea plangintza estrategikoaren eta aurrekontuaren eremuetan.** Gobernuaren politika estrategikoetan ebaluazioa sustatzea eta ebaluazio-praktika egitea ditu xede.
- **Komunikazioa eta hedapena:** ebaluazioari egiten dio erreferentzia, prozesutzat hartuta, bai eta horrek ematen dituen emaitzei ere. Erakunde barruan nahiz kanpoan komunikatu behar da, arduradun publikoek ebaluazio-kultura bat garatzeko bitartekotzat erabiltzea sustatzeko.

Proiektuak:

Hauek dira Politika publikoen ebaluazioaren ildoak osatzen duten proiektuak:

- Politika publikoen ebaluazioaz sentsibilizatzeko eta erakunde barruan zabaltzeko proiektua.
- Politika publikoen ebaluaziorako prestakuntza-proiektua.
- Evalua sarea dinamizatzeko proiektua.
- Politika publikoen ebaluaziorako atariaren eta behatokiaren proiektua
- Politika publikoen ebaluaziorako metodologia-esparru komunaren proiektua.
- Politika publikoen ebaluaziorako datuak ezagutzeko eta kudeatzeko proiektua.
- Ebaluazioan laguntzeko proiektu korporatiboa.
- Ebaluazioa plangintza estrategikoarekin nahiz plangintza ekonomiko eta aurrekontu-plangintzarekin lotzeko proiektua.
- Politika publikoen ebaluazioak zabaltzeko proiektua.
- Administrazioen arteko lankidetzaproiektua, politika publikoen ebaluazioari dagokionez.

{75



4.1.10. 10. ildo. Kudeaketa-bikaintasuna

Arlo honetan proposatu den erronka nagusia da **bikaintasunerako sustapen-esparru orokor bat sortzea**, bide horri ekin nahi dioten sail guztientzat **erreferente izango dena**. Horretarako, esparru hori eta aurrerago aipatuko ditugun gainerako ekimenak garatzeko kontuan hartu behar diren gakoak identifikatu dira. Hauek dira, beraz, gako horiek:

- Esparru orokorrak honelakoa izan behar du:
 - Borondatezkoa.
 - Malgua, kudeaketa ez zailtzeko.
 - Sailen eskakizunetara egokitua, abian jarri nahi diren eremuen arabera.
 - Eta dimentsio askokoa: politika, arauak, prozedurak, antolaketa-egitura, eta tresna metodologikoak nahiz teknologikoak.
- Esparrua ezartzearekin batera, kultura-aldaketa, komunikazioa, prestakuntza eta euskarria landu behar dira.
- Jarduera egokien multzoak erabiltzeko aukera izan behar da, kudeaketa hobetzen laguntzeko metodotzat.

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- Sustapen-esparru orokor bat zehaztea, kudeaketa-bikaintasuna lortzeko.
- Esparrua erabiltzen ari diren zerbitzuen kopurua (egungo egoeraren azterketa, helburua zenbatzeko).

Ikuspegia:

Ildo estrategiko honi eman zaion ikuspegia Eusko Jaurlaritzaren antolaketa guztian bikaintasuna sustatzea da; horretarako, erreferentzia-esparru orokor bat erabiliko da, haren jardueran bikaintasuna sartzeko. Erreferentzia-esparru hori erakunde-barneko ikuspegitik nahiz herritarrekin dituen harremanen ikuspegitik ulertu behar da.

Esparru hori zehazteko, ezinbestekoa da egungo egoera aztertzea, horri esker gai honekin lotuta dauden ekimen nagusiak jaso ahal izango baitira. Garrantzitsua da eremu horretan esperientzia duten arloak identifikatzea; izan ere, arlo horiek erreferentziazat balioko dute eta, oinarri horren gainean, sustapen-esparru orokor bat eraikitzeko aukera emango dute, bikaintasuna lortzeko bidean.

Esparru horrek malgua izan behar du, arlo bakoitzeko beharretara egokitu daitekeena; beraz, beharrezkoa izango da ekintza-plan pertsonalizatuak egitea, arlo-motaren arabera. Horri dagokionez, bi mota bereizi dira:

- Estrategikoak: horien zeharkako ezaugarria dela eta, esparru orokorra hedatzeko lehentasunezko zat hartu diren arloak dira; honako hauek, zehazki:
 - Kudeaketa ekonomikoa
 - Langile-kudeaketa
 - Kudeaketa juridikoa
 - Kontratazioa
- Gainerakoak: gainerako arloak hedapenerako lehentasunezko zat hartzen ez direnak dira; baina, era berean, nor bere gain har dezakeen ekintza-plan orokor bat egingo da.

Ikuspegi honen bidez, landu behar diren proiektuak identifikatu dira; hain zuzen, hurrengo atalean zehaztu dira.

Proiektuak:

Hauek dira Kudeaketa-bikaintasunaren ildoak osatzen duten proiektuak:

- Kudeaketa-bikaintasunaren egungo egoeraren azterketa.
- Bikaintasunerako sustapen-esparru orokorraren definizioa.
- Kudeaketa-bikaintasunerako sustapen-esparru orokorra abian jartzeko ekintza-plana.
- Administrazio-kargak gutxitzeko plana.

{77



4.1.11. 11. ildo. Antolaketa eta giza baliabideak

Administrazioek aurre egin beharreko erronketako bat da e-Administrazioaren erabilera bultzatzea, bai herritarren aldetik, bai administrazioan lan egiten duten funtzionarioen aldetik. Horri dagokionez, bereziki garrantzitsua da langile publikoak indartzea administrazioaren kapital-zatitzat eta administrazioaren eraldaketa-prozesuko funtsezko ardatz gisa.

Horrez gain, administrazio osoaren zeharkako prozesuak daude (kalitatea, antolaketa eta beste batzuk); hain zuzen, ezaugarri hori dela eta, zenbaitetan, Eusko Jaurlaritzaren hainbat arlotan ez da egoten helburu horiek lortzeaz arduratzen den inor.

Hori dela eta, Berrikuntza Publikoaren Planaren asmoa da erakunde efikaz eta eraginkorra bultzatzea, e-Administrazioaren euskarri izan dadin; beharrezko prestakuntza izango du, bai eta berrikuntzaren eta parte-hartzearen kultura-esparruan zerbitzua emateko behar diren malgutasuna eta balio-aniztasuna ere.

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

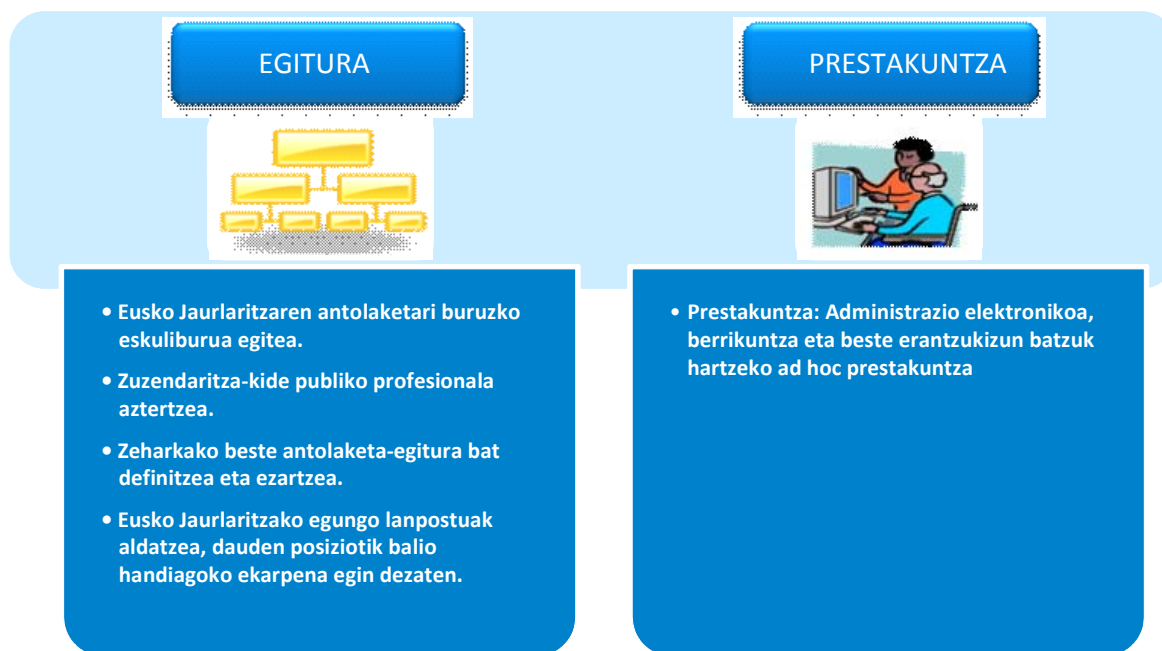
- Antolaketa-diseinuaren irizpide orokorrak eta Administrazioarekiko metodologia komunak ezartzea.
- Zuzendaritza-kide publiko profesionalaren irudia garatzea: 2011n, zuzendaritza-postuen eta zuzendaritza-kide publikoaren irudiarekin duen loturaren % 100eko ebaluazioa izatea.
- Gobernu osoari zeharkakoak zaizkion funtzioak, administrazio elektronikorako eta berrikuntzarako beharrezko direnak, behar bezala gauzatzen direla bermatzea: zeharkako 5 prozesu kritiko ezartzeko diseinua eta plangintza egitea.
- Eusko Jaurlaritzako langileek administrazio elektronikoaren zerbitzu eta prozesu berriei erantzuteko behar diren erantzukizunak hartzen dituztela bermatzea, bai eta langileek beharrezko ezagutza teknikoak eta trebetasunak garatzen dituztela ere; hots:
 - Administrarien eta laguntzaileen lanpostuen % 100 berrikustea.
 - Prozesu edo zerbitzu berriek eragindako teknikari-postuen % 100 berrikustea.
 - 5.000 prestakuntza-ordu ad hoc ematea, beste erantzukizun batzuk hartzeko.

Ikuspegia:

Ildo estrategiko honi eman zaion ikuspegia da Eusko Jaurlaritzaren premia berrietara egokitutako antolaketa bat sustatzea; horretarako, zenbait ekimen jarriko dira abian, bi eremu nagusitan lan egiteko aukera emango dutenak:

- **Antolaketaren diseinuan** eta e-Administrazioak nahiz berrikuntzak eragina duten profiletan esku hartzea.
- **Prestakuntza** bermatzea trebakuntza teknikoaren eta Eusko Jaurlaritzako profesionalek zeharkako funtzioetan, e-Administrazioan eta berrikuntzan dituzten trebetasunen bidez. Administrazio elektronikoaren prestakuntzari dagokionez, bereziki, zerbitzu elektronikoekin lotutako 1. ildoaren proiektuen zatitzat sartzearabaki da.

Hurrengo irudian, modu grafikoan ikus daitezke bi jarduera-arlo horiek eta bakoitzaren proiektuak.



{79}

Proiektuak:

Hauek dira Antolaketa eta Giza Baliabideak ildo osatzen duten proiektuak:

- Eusko Jaurlaritzaren antolaketari buruzko eskuliburua egitea.
- Zuzendaritza-kide publiko profesionala aztertzea.
- Zeharkako beste antolaketa-egitura bat definitzea eta ezartzea, administrazio elektronikorako eta berrikuntzarako.



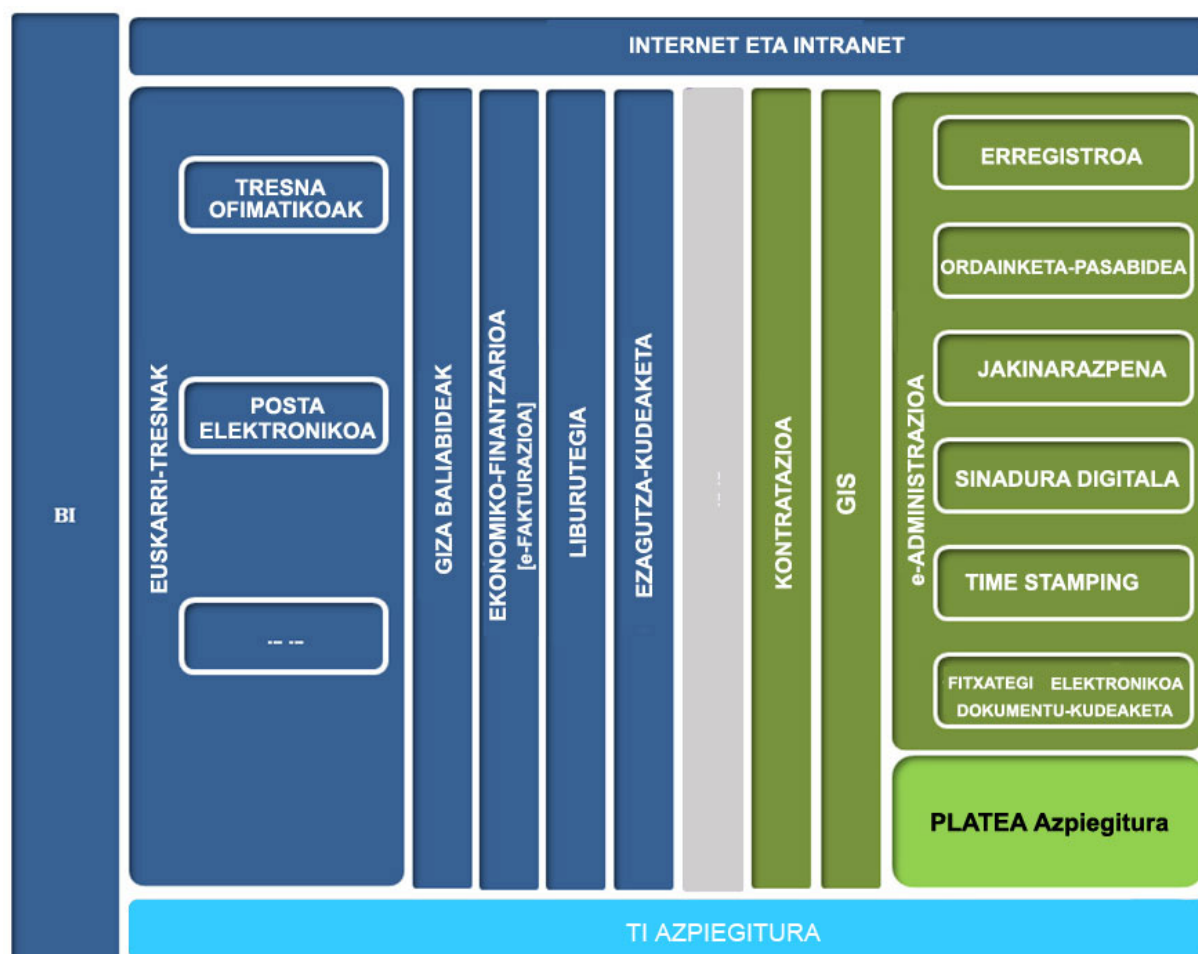
- Eusko Jaurlaritzako egungo lanpostuak aldatzea, dauden posiziotik balio handiagoko ekarpena egin dezaten.

Prestakuntzarekin lotutako proiektuak administrazio elektronikora daude bideratuta, funtsean, eta zerbitzu elektronikoei buruzko 1. ildo estrategikoan sartu dira.

4.1.12. 12. ildo. Sistema korporatiboak

Beste edozein erakundek bezala, Eusko Jaurlaritzak bere barne-funtzionamenduarekin lotutako sistema- edo aplikazio-multzo bat du, sistema edo aplikazio horiek erabilera orokorrekoak edo antolaketa-egitura osoarekiko zeharkakoak izan daitezke, eta horrexegatik, aplikazio kritikoak dira, aldatzeko eta prest jartzeko ahalegin handia egitea beharrezko dutenak.

Horri dagokionez, Berrikuntza Publikoaren Planak kritikotzat hartzen diren sistema korporatiboak bultzatzen ditu, Eusko Jaurlaritzaren barne-premiei erantzuteko, bai eta horren bilakaera teknologikoa lortzeko nahiz funtzioak finkatu ahal izateko behar diren hobekuntza-ekintzak gauzatzeko ere; hori guztia, gainera, efizientzia- eta eraginkortasun-printzipioetan oinarrituz egiten da.



{81



Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- Nominak eta giza baliabideak kudeatzeko programa bat ezartzea, Eusko Jaurlaritza osoan erabiliko dena.
- Eusko Jaurlaritzaren sistema ekonomiko eta finantzarioa teknologikoki aldatzea.
- Arlo bakoitzak bere kasa egiten duelako bikoiztuta dauden premia komunak finkatzea.
- Kontratazio elektronikoaren eremua hobetzea eta aldatzea.
- Faktura elektronikoa abian jartzea.

Proiektuak:

Hauek dira Sistema korporatiboen ildoak osatzen duten proiektuak:

- Eusko Jaurlaritzaren sistema ekonomiko eta finantzarioaren bilakaera.
- EAEko Administrazio Orokorraren Liburutegi Sistema.
- e-Faktura – EJGV.
- Langileen Kudeaketa Integraturako (LKI) sistemaren migrazio teknologikoaren proiektua / Nominak.
- EIZU: Langileen Kudeaketa Integratuaren sistemaren bilakaera teknologikoa.
- Kontratazio publikoa.
- Euskadiko Datu Espazialen azpiegitura abian jartzea (Geografia Informazio Sistema).



4.1.13. 13. ildo. Azpiegitura teknologikoak

Azpiegitura teknologikoen baitan, elementu hauek guztiak sartzen dira: hardware-elementu guztiak, oinarritzko softwarea (sistema eragileak, programazio-hizkuntza, datu-baseak eta administrazio-tresnak, besteak beste), komunikazioak (sare-instalazioak, gailuak eta komunikazio-ekipoak, Internetarako konexioa, etab.) eta erakunde baten kudeaketa- eta negozio-aplikazioen euskarri diren prozedurak.

Horri dagokionez, funtsezkoa da administrazioek IKT azpiegitura egokiak izatea, kalitatezko zerbitzu batzuk emateko euskarri egokiak izango direnak, eta beren estrategiarekin lerrokatuta egotea.

Horregatik, ildo honetan BPPren xedea da egungo azpiegiturak aldatzea eta modernizatzea, arrazionalizazioa nabarmenduz, eta horien efizientzia hobetzea.

Horrez gain, Euskadiko Administrazioak eremu berritzaileetan lan egiteko apustu garbia egin du; ildo horren baitan, honako hauekin lotutako proiektuak azpimarratu behar dira:

- Efizientzia hobetzea, kalitatea handitzea eta Eusko Jaurlaritzaren IT zerbitzuari estaldura ematea, Cloud Computing softwarean oinarritutako kudeaketa-eredua lortzeko bidean lehen urratsak egiteko aukera ematen duten esperientziak abian jarri.
- Erabilera indartzea eta Eusko Jaurlaritzan estandar irekiak ezartzea; horretarako, aplikazioen iturburu-kodeak libre utziko dira, eta teknologien berrikuntzarako ingurune bat sortuko da, neutraltasun teknologikoa sustatzeko.

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- **Eusko Jaurlaritzaren Data Center korporatiboa modernizatzea eta optimizatzea.**
- Eusko Jaurlaritzako informazioaren eta sistemen **segurtasuna optimizatze**ko eta **hobetzeko** prozesua gauzatzea.
- Ekimen bat abian jartzea, behar adinako informazioa eskuratzeko aukera emango duena, Eusko Jaurlaritzaren IKT azpiegituren **kostuak finkatzeko eta arrazionalizatze**ko **estrategia** bat ezartzeko.
- Eremu berritzaileetan (adibidez, **Cloud Computing softwarean** eta **Software askean**) lan egiteko apustu garbia egitea.
- **KZguneen sarearen** (eta beraz, komunikazio-sareen eta azpiegituren) erabileran eta zerbitzuetan aldaketak egitea, eta informazio-gizartea hobetuz joatea.



Ikuspegia:

Ildo estrategiko honi eman zaion ikuspegia da azpiegitura teknologikoen bultzada eta hobekuntza sustatzea, bi ardatz oinarri hartuta:

1. Eusko Jaurlaritzarenak diren azpiegiturak
2. Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu informatikoak ematen dituen elkartearen (EJIEren) azpiegiturak

Lehenengo gaiari dagokionez, argi eta garbi identifikatutako bi ekimen daude:

- Eusko Jaurlaritzaren telekomunikazio-zerbitzuen optimizazioa lortzea xede duen estrategia da; teknologikoki berritzaileak diren eremuetan aurrera egiteko aukera ematen duten esperientziak ere gauzatuko dira.
- Azpiegiturak finkatzea eta arrazionalizatzea xede duen estrategia.

Bigarren gaiari dagokionez, berriz, EJIE hobetzeko ekimenak jarri dira abian, garrantzi handiko agentea baita Eusko Jaurlaritzaren azpiegiturak lantzeko. Gai honen barruan, hiru ekimen zehaztu dira:

- Data Center modernizatzea.
- Informazioaren eta sistemen segurtasuna optimizatzea.
- Zaintza teknologikoa egitea: joera berriak aztertzea eta aldatzea.

Bestalde, ildo honen esparruan, arau teknologikoak zehaztu dira, BPPren esparruan oro har ezarriko direnak:

- Zerbitzu-kopurua handitzea: Eusko Jaurlaritzak zerbitzu elektronikoen kopurua handitzeko asmoa du, 11/2007 Legearen eskakizunak betetzeko. Kanpora begira Gobernuaren irudi bakarra sustatzeko irizpideak bateratuz, **plataforma komun bakarra erabiliko da.**
- **Produktuaren alde, neurrira egindako garapenaren aurretik:** produktu baten alde egingo da neurrira egindako garapenaren aurretik, betiere merkatuak horretarako aukera ematen duenean.
- **Estandarrak** sustatuko dira, herritarrek zerbitzu elektronikoak libreki eskuratzeko tresnatzat.
- **Software librearen** ildo landuko da, egungo egoera hobetzeko aukera aurkezten den egoeretan, eta Eusko Jaurlaritzak garatutako informazio-sistemen liberalizazioa sustatuko da.
- **Hornitzaileak eutsi ezin dituen teknologiak kentzea:** zaharkitutako teknologia kentzeko joera dago (adib.: 16 bit-eko aplikazioak); zehazki, Eusko Jaurlaritzaren estandar teknologikoen urteko berrikuspenaren arabera transmitituko da.
- **Urratsak emango dira,** Cloud Computing softwarean oinarritutako kudeaketa-eredu baterantz.



Proiektuak:

Hauek dira Azpiegitura teknologikoak ildoan osatzen duten proiektuak:

- Data Center korporatiboa modernizatzea.
- Informazioaren eta Eusko Jaurlaritzako sistemen segurtasuna optimizatzea eta hobetzea.
- Eusko Jaurlaritzako telekomunikazio-zerbitzuen estrategia definitzea.
- Estandar irekiak bultzatzea.
- Cloud computing softwarea sustatzea.
- KZgunearen euskal sare publikoa aldatzea.

4.1.14. 14. ildo. IT kudeaketa-eredua

Ildo honek funtsezko garrantzia du Berrikuntza Publikoaren Planaren esparruan, Eusko Jaurlaritzaren IT kudeaketa-eredua berritu nahi baitu, eta teknologien gobernu-ikuspegia eman; hau da, bertan argi eta zehatz adieraziko dira estamentu bakoitzaren mugak eta erantzukizunak, prozesuak eta eskumenak finkatzeko prozesua burutu asmoz.

Ildo horrek, gainera, BPPren gainerako ildoetan eta proiektuetan eragingo du, teknologien gobernu-eredua berrantolatzean plan osoa eta horren ekimenak berrikusiko baitira, hainbat arlori dagokienez: erabilitako baliabideak, plangintza, helburuak eta beste elementuak, ekimen eta proiektu berriak abian jartzeko aukera barne.

Helburuak:

Hauek dira BPPk gai honetan lortu nahi dituen helburuak:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoan, IKTen **eskumen-eredua** ezartzea (jarduera-eremuak, eginkizunak eta erantzukizunak).
- **IKT eremuko erabakiak hartzeko eredu bat** izatea, antolaketa guztian ezarritakoa, bere prozesu guztiekin eta erabakiak hartzeko aukera emango duen tresna batekin (prozesua kudeatzea eta ezagutaraztea).
- **IT funtzioaren eredu bat** ezartzea, efikazia- eta efizientzia-printzipioen arabera jokatu duena eta, ikuspuntu korporatibo batetik, “negozioaren” ezagutza eta denboran izango duen iraunkortasuna ezin hobeto kudeatzea bermatuko duena.
- **Eremu arautzaile eta juridiko bat izatea**, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoko IT gobernuaren alderdi guztiak argi eta garbi arautuko dituen.
- Zerbitzu-hornitzailearekin **beste harreman-eredu bat** izatea, eraginkorragoa eta Eusko Jaurlaritzaren eskakizunen arabera egokitua; harreman-eredu hori identifikatutako katalogoen zerbitzu-mailen akordioetan oinarrituko da (Service Level Agreement).

Ikuspegia:

Ardatz estrategiko honi eman zaion ikuspegia Eusko Jaurlaritza osatzen duten estamentu bakoitzeko IT eremuko eskumenen muga zehaztapenean oinarritu da. Beraz, ardatz estrategiko honen azterketaren eta lanaren oinarri nagusia izan da Eusko Jaurlaritzari aukera ematea ikuspegi argia, zehatza eta dokumentatua izateko; hau da, non hasten eta non amaitzen diren Eusko Jaurlaritzako estamentu bakoitzeko IT eremuan erabakiak hartzeko eskumenak.

**Proiektuak:**

Hauek dira IT kudeaketa-ereduaren ildoak osatzen duten proiektuak:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoan IT gobernu-eredua definitzea, diseinatzea eta ezartzea.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak IT zerbitzuen hornitzaileekin duen harreman-eredua definitzea, diseinatzea eta ezartzea.
- Arrazionalizatzea eta finkatzea: azpiegitura teknologikoen azterketa eta ekintza-plana.



4.2. Zabalpenerako plan operatiboa

BPPk jarduera-kronograma bat du lotuta, eta bertan, hainbat ekimenen zabalpena zehaztu da denboran iraungo duten hiru urteetarako. Segidan, jarduerak gauzatzeko kronograma ikus daiteke, Planaren proiektu guztiak barne. Bestalde, II. eranskinean, kronograma zehatzagoa sartu da (proiektuak eta azpiproiektuak ere bai).

88}

Proiektua		2011												2012												2013											
		U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
1. ildo. Zerbitzu elektronikoak																																					
1.1	Zerbitzuak digitalizatzeko plana													36 hilabete																							
1	1.1.1.- Laguntzak eta diru-laguntzak digitalizatzea	18 hilabete																																			
2	1.1.2.- Erregistroak eta erroldak digitalizatzea													36 hilabete																							
3	1.1.3.- Administrazioari egiten zaizkion baimentzeak eta komunikazioak digitalizatzea													36 hilabete																							
4	1.1.4.- Herritarrei ematen zaizkien beste prozedura- eta zerbitzu-familiak digitalizatzea													36 hilabete																							
5	1.1.5.- Saitetako proiektuak koordinatzea													36 hilabete																							
6	1.1.6.- Barne-prozedurak digitalizatzea	24 hilabete																																			
7	- Saitetako proiektuak													36 hilabete																							
1.2.	Administrazio elektronikoaren kudeaketa-eredua.													36 hilabete																							
1	1.2.1.- Administrazio elektronikoaren antolaketa- eta funtzio-eredua egitea	12 hilabete																																			
2	1.2.2.- Administrazio elektronikoaren euskarri den antolaketa-egitura egokitzea	12 hilabete																																			
3	1.2.3.- Administrazio elektronikoaren behatokia	6 hilabete												30 hilabete																							
4	1.2.4.- Elkarrengarritasunaren nazio-eskema betetzeko plana	12 hilabete																																			
5	1.2.5.- Sinadura elektroniko aurreratuaren egiaztatze-sistema osagarriak aztertzea	3 hilabete																																			



Proiektua	
1.3.	Administrazio Elektronikoaren Komunikazio eta Prestakuntza Plana
1	1.3.1.- Administrazio Elektronikoaren Komunikazio eta Sentsibilizazio Plana
2	1.3.2.- Administrazio Elektronikoaren Prestakuntza Plana
3	1.3.3.- Komunikaziorako eta prestakuntzarako edukiak diseinatzea eta egitea
4	1.3.4.- Erantzukizun berrien ad hoc prestakuntza ematea (e-Administrazioa eta zeharkako prozesuak).
5	1.3.5.- E-Administrazioarekin eta berrikuntzarekin lotutako zeharkako prestakuntza garatzea.
1.4	Enpresen ataria sortzea
1	1.4.1.- Ataria eraikitzea
2	1.4.2.- Hainbat enpresa-erregistro koordinatzea
1.5	Kontratazio elektronikoa indartzeko plana
	2. ildo. Administrazio elektronikoaren plataformaren bilakaera
2.1	Administrazio elektronikoaren plataformaren bilakaera teknologikoa
1	2.1.1.- PLATEA izapidetze-plataformaren bilakaera teknologikoa
2	2.1.2.- Sarrera- eta irteera-erregistroaren bilakaera teknologikoa
2.2	Administrazio elektronikoaren plataformaren bilakaera funtzionala
1	2.2.1.- PLATEA izapidetze-plataforma administrazio elektronikoaren araudira egokitzea
2	2.2.2.- PLATEA izapidetze-plataformaren beste funtzionaltasun batzuk sartzea
3	2.2.3.- PLATEA izapidetze-plataformaren funtzionaltasunak aldatzea
4	2.2.4.- Erabilgarritasuna aldatzea eta hobetzea
2.3	Dokusi sistemaren bilakaera funtzionala
1	2.3.1.- Beste informazio-sistema batzuekin sartzea

2011	2012	2013
U O M A M E U A I U A A	U O M A M E U A I U A A	U O M A M E U A I U A A
36 hilabete		
36 hilabete		
36 hilabete		
36 hilabete		
36 hilabete		
36 hilabete		
17 hilabete		
3 hilabete	6 hilabete	
36 hilabete		
36 hilabete		
27 hilabete		
36 hilabete		
36 hilabete		
36 hilabete		
30 hilabete		
24 hilabete		
24 hilabete		
36 hilabete		
17 hilabete		



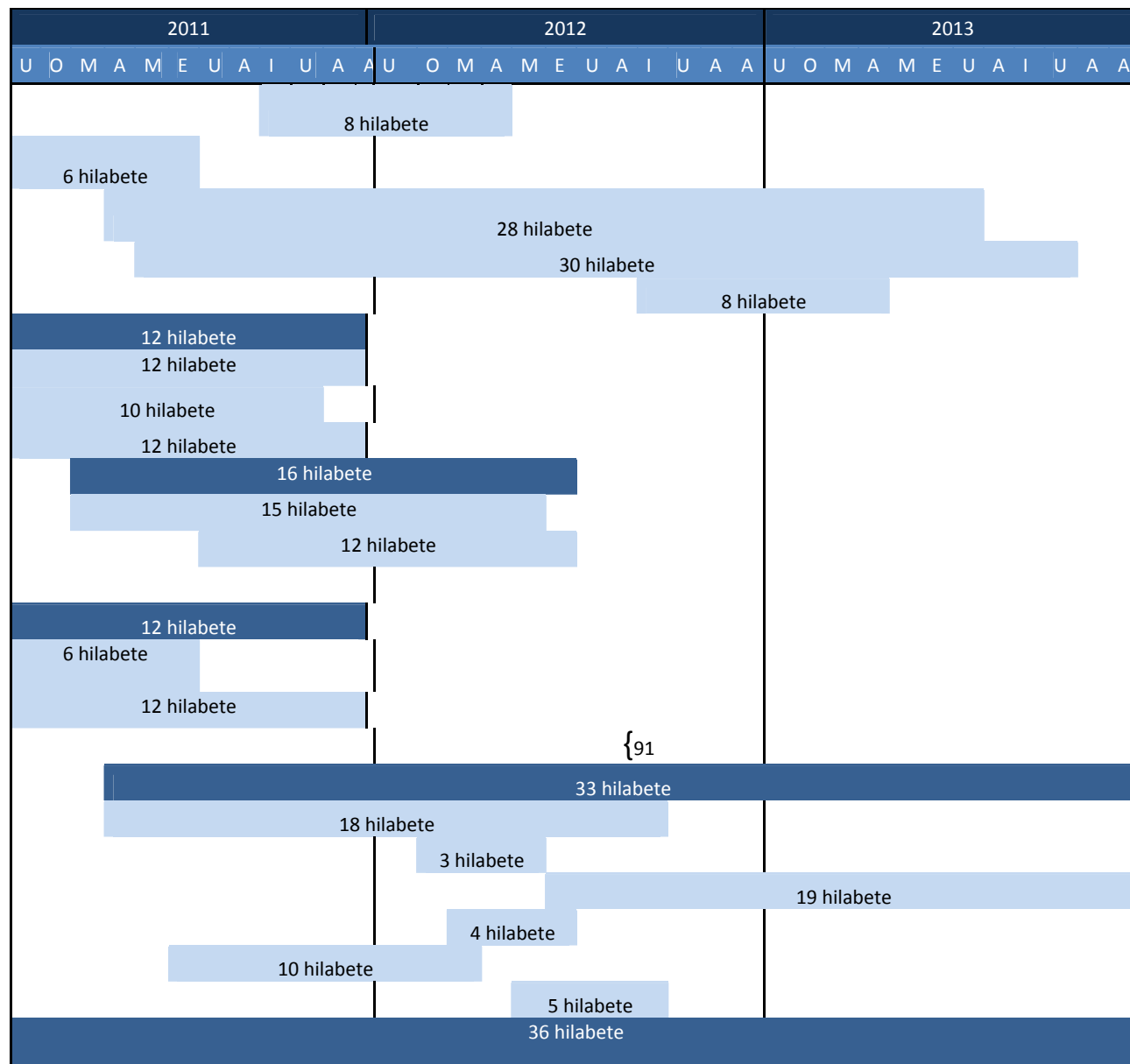
Proiektua	
2	2.3.2.- Araudi-eskakizunak egokitzea eta horrekin lotutako araudia aldatzeko aholkatzea
3	2.3.3.- Dokusi sistemaren modulu berriak sartzea
4	2.3.4.- AKS/SGA fitxategiak kudeatzeko sistema aldatzea
5	2.3.5.- Beste bilakaera funtzional batzuk gauzatzea
2.4	Dokusi sistemaren bilakaera teknikoa
1	2.4.1.- Dokusi sistemaren errendimendua, eragiketa eta kalitate-bermea hobetzea
2	2.4.2.- ECM tresnaren bertsio berriko prestazioak baliatzea
2.5	Paperaren ordezkari baliokide elektronikoak erabiltzeko mekanismoak eta prozesuak
1	2.5.1.- Prozesua diseinatzea eta digitalizazio seguruaren osagaia garatzea
2	2.5.2.- Erregistroko dokumentuak digitalizatzea
3	2.5.3.- Fitxategi-funtsak digitalizatzea
4	2.5.4.- Aholkularitza-zerbitzua ematea sailtako dokumentuak digitalizatzeko
5	2.5.5.- Digitalizazio-tresnak aztertzea, Eusko Jaurlaritzaren Digitalizazio-zentrorako
6	2.5.6.- Eusko Jaurlaritzaren Digitalizazio-zentroa ustiatzea
2.6	Dokumentu elektronikoen zaintza eta kontserbazioa bermatzeko prozesuak
1	2.6.1.- Epe luzerako kontserbazio-mekanismoak ezartzea
2	2.6.2.- WORM motako metatzea
2.7	Interneteko PLATEA plataformaren bilakaera
1	2.7.1.- Erabiltzaile komun interfaizeak hobetzea
2	2.7.2.- Interneteko PLATEA plataforma hobetzea
3	2.7.3.- Euskadi.net webgunearen kalitatea hobetzea: argitalpen-kudeaketarako sistema bertikalak

2011	2012	2013
U O M A M E U A I U A A	U O M A M E U A I U A A	U O M A M E U A I U A A
36 hilabete		
17 hilabete		
24 hilabete		
36 hilabete		
14 hilabete		
14 hilabete		
3 hilabete		
36 hilabete		
2 hilabete		
8 hilabete		
5 hilabete		
36 hilabete		
12 hilabete		
12 hilabete		
14 hilabete		
4 hilabete		
2 hilabete		
36 hilabete		
24 hilabete		
30 hilabete		
24 hilabete		

90}



Proiektua	
4	2.7.4.- Euskadi.net webgunearen kalitatea hobetzea: webguneen berrantolaketa
5	2.7.5.- Bermeak: egoitza elektronikoa eta argitalpen-ziurtasuna
6	2.7.6.- Herritarrekiko elkarreragina: front-end - Euskadi.net 2.0
7	2.7.7.- Open Data: bilakaera
8	2.7.8.- Open Data: funtzionaltasun semantikoak
2.8	Finantza-erakundeekiko pasabideak
1	2.8.1.- Ordainketa-pasabideen bilakaera funtzionala
2	2.8.2.- Berme telematikoen pasabidea
3	2.8.3.- Pasabidea, hirugarrenen erregistroekin
2.9	Zuzenean plataformaren bilakaera: herritarrei arreta ematea
1	2.9.1.- Herritarrekiko elkarreraginaren kudeaketa
2	2.9.2.- Zuzenean zerbitzuaren kudeaketa-txostenak
3. ildo. Araudiaren egokitzapena	
3.1	Administrazio elektronikoari buruzko araudiaren bilakaera
1	3.1.1.- 11/2007 Legearen xedapenetara egokitzeko Dekretua garatzea
2	3.1.2.- Araudi-garapen osagarriak egitea
4. ildo. Interneteko presentzia	
4.1	Egoitza elektronikoa eratzea
1	4.1.1.- Egoitza eraikitzea
2	4.1.2.- Aholkularitza-zerbitzu elektroniko bat abian jartzea
3	4.1.2.- Aholkularitza elektronikoaren zerbitzua gauzatzea
4	4.1.3.- Agertze elektronikoa ezartzea
5	4.1.4.- Konfiguratzea eta sartzea
6	4.1.5.- Kudeaketa-protokoloa
4.2	Internetarako beste presentzia-eredu bat zehaztea eta zabaltzea



{91}

Proiektua	
1	4.2.1.- Atariak berrantolatzea
2	4.2.2.- Beste identifikazio-eskema bat diseinatzea eta zabaltzea
3	4.2.3.- Interneteko presentziako elementu komunen erabilera- eta kudeaketa-arauak
4	4.2.4.- Atarietan web 2.0 sistemako tresnak zabaltzea
5	4.2.5.- Antolaketa-eredua egokitzea
6	4.2.6.- Erabilgarritasun- eta irisgarritasun-plana
7	4.2.7.- Sarrera- eta erabilera-metrikak identifikatzea eta horien jarraipena egitea
8	4.2.8.- Edukiak eta erabiltzailearen esperientzia hobetzea
9	4.2.9.- Argitalpen elektronikoa
10	4.2.10.- Euskadi.net webgunean beste eduki bat sartzea
4.3	Intraneten beste bertsio bat diseinatzea eta zabaltzea
1	4.3.1.- Hasierako egoera
2	4.3.1.- Bulego teknika
3	4.3.2.- Atarietako azpiegitura prestatzea
4	4.3.3.- Edukiak sartzea, lekuz aldatzea eta sortzea
5	4.3.4.- Lankidetzatresnak
6	4.3.5.- Kudeaketa-protokoloa definitzea
5. ildo. Herritarren arreta	
5.1	Sailen eta Herritarren Arretarako Zuzendaritzaren arteko egungo harreman-eredua aldatzea
1	5.1.1.- Sailen eta Herritarren Arretarako Zuzendaritzaren arteko egungo harreman-eredua berriro diseinatzea eta bultzatzea
2	5.1.2.- Informazioa optimizatzea webguneako edukien kudeatzaile batean

[illegible]



Proiektua	
3	5.1.3.- Administrazioak herritarrekin harremanak izateko erabiltzen duen hizkuntza sinplifikatzea
4	5.1.4.- Herritarren arretarako zerbitzua kontrolatzea eta horren jarraipena egitea
5.2	Komunikazio- eta kontzientziazio-kanpaina egitea, Eusko Jaurlaritzan lan egiten duten langileei eta, oro har, herritarrei zuzendua
5.3	Aldaketa kudeatzeko informazioa ematea eta talentuaren kudeaketa bermatuko duen etengabeko prestakuntza gauzatzea
5.4	Herritarren arretarako prozesuak diseinatzea eta berdiseinatzea.
5.5	Eusko Jaurlaritzaren herritarren arretarako egungo eredua sartzeari haren erakunde autonomiadunetan, sozietate publikoetan...
5.6	Enpresen arretarako leihatila bat jartzeak duen bideragarritasuna aztertzea
6. ildo. Gardentasuna eta parte-hartzea	
6.1	Gobernu-ekintzaren gardentasuna hobetzea
1	6.1.1.- Gardentasunaren webgunea sortzea
2	6.1.2.- Lege-ekimenei buruzko informazioa (lege-egutegia)
3	6.1.3.- Plan estrategikoei eta ekintza esanguratsuei buruzko informazioa
4	6.1.4.- Aurrekontuei eta horren gauzapeanari buruzko informazioa
5	6.1.5.- Administrazio-kontratazioari buruzko informazioa
6	6.1.6.- Parlamentuko galderei eta horien erantzunei buruzko informazioa
7	6.1.7.- Arartekoak izapidetutako kexei buruzko informazioa
6.2	Gardentasunari buruzko jarduera-jarraibideak zehaztea

2011	2012	2013
U O M A M E U A I U A A	U O M A M E U A I U A A	U O M A M E U A I U A A
		3 hilabete eta erdi
		22 hilabete
	34 hilabete	
	34 hilabete	
	24 hilabete	
		7 hilabete
4 hilabete		
	24 hilabete	
2 hilabete		
2 hilabete		
2 hilabete		
	6 hilabete	
	6 hilabete	
	3 hilabete	
	3 hilabete	
6 hilabete		

{93}

{93}

Proiektua	
6.3	Parte hartzeko protokoloak, kide anitzeko organoen eta informazio publikoko izapideen bidez
6.4	Herritarrek lege-ekimenetan eta plangintza estrategikoetan izandako parte-hartzearen esperientziak
1	6.4.1.- Esperientzia pilotuak egitea (etxebizitzak, BPP, EkoEuskadi, etab.)
2	6.4.2.- Herritarren parte-hartzea kudeatzeko metodologia bat zehaztea, esperientzia pilotuak oinarri hartuta
6.5	Irekia plataformaren bilakaera
6.6	Open Data plataformaren bilakaera
7. ildo. Administrazioen arteko lankidetz	
7.1	Euskadiko administrazio publikoen arteko lankidetzarako antolaketa-tresna bat sortzea
1	7.1.1.- Lankidetzarako antolaketa-eredua zehaztea
2	7.1.2.- Lankidetzarako atari bat abian jartzea
3	7.1.3.- Euskadin, e-Administrazioaren behatoki bat sortzea
7.2	Konponbideak eta zerbitzuak prestatzea, beste administrazioek erabiltzeko.
7.3	Elkarreragingarritasunerako nodoa sortzea
7.4	Prestakuntza-ekimen bateratuak zabaltzea
7.5	ITren arrazionalizazioa eta efizientziak hobetzeko azterketa egitea
7.6	Administrazioen arteko izapideetarako proiektu pilotua egitea
7.7	Herritarren arretari eta dokumentuak erregistratzeari dagokionez lankidetzan aritzea

[illegible]



Proiektua	
8. ildo. Berrikuntza eta ezagutzaren kudeaketa	
8.1	Eusko Jaurlaritzaren baitan, lankidetzarako lan-ingurune bat sortzea
1	Sare profesionalak definitzea eta abian jartzea
2	Lanbidearekin lotutako dokumentu-zorroa garatzea
8.2	Praktika-komunitateak (PK) sortzea
8.3	Berrikuntza-lantaldeak (BL) sortzea
9. ildo. Politika publikoen ebaluazioa	
9.1	Politika publikoen ebaluazioaz sentsibilizatzeko eta erakunde barruan zabaltzeko proiektua
9.2	Politika publikoen ebaluaziorako prestakuntza-proiektua
9.3	Evalua Sarea dinamizatzeko proiektua
9.4	Politika publikoen ebaluaziorako atariaren eta behatokiaren proiektua
9.5	Politika publikoen ebaluaziorako metodologia-esparru komunaren proiektua
9.6	Ezagutza-ingurunearen eta datu-kudeaketaren proiektua
9.7	Ebaluazioan laguntzeko proiektu korporatiboa
9.8	Plangintza estrategikoarekin nahiz plangintza ekonomiko eta aurrekontu-plangintzarekin ebaluazioa finkatzeko proiektua
9.9	Politika publikoen ebaluazioak zabaltzea
9.10	Administrazioen arteko lankidetzaren proiektua, politika publikoen ebaluazioari dagokionez
10. ildo. Kudeaketa-bikaintasuna	
10.1	Kudeaketa-bikaintasunaren egungo egoeraren azterketa
10.2	Bikaintasunerako sustapen-esparru orokorraren definizioa
10.3	Kudeaketa-bikaintasunerako sustapen-esparru orokorra abian jartzeko ekintza-plana
10.4	Administrazio-kargak gutxitzeko plana

2011												2012												2013											
U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
19 hilabete																																			
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
												36 hilabete																							
12 hilabete																																			
												24 hilabete																							
																								12 hilabete											
3 hilabete																																			
												6 hilabete																							
												4 hilabete																							
9 hilabete																																			

{95}



96}

Proiektua		2011										2012										2013													
		U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U
	11. ildo. Antolaketa eta giza baliabideak																																		
11.1	Eusko Jaurlaritzaren antolaketari buruzko eskuliburua egitea	12 hilabete																																	
11.2	Zuzendaritza-kide publiko profesionalaren irudia garatzea eta egituran non kokatzen den zehaztea	12 hilabete																																	
11.3	Zeharkako beste antolaketa-egitura bat definitzea eta ezartzea, administrazio elektronikoaren eta erakunde-hobekuntzaren nahiz berrikuntzaren euskarri izan dadin											24 hilabete																							
11.4	Eusko Jaurlaritzako egungo lanpostuen eginkizunak aldatzea, dauden posiziotik balio handiagoko ekarpena egin dezaten											24 hilabete																							
	12. ildo. Sistema korporatiboak																																		
12.1	Eusko Jaurlaritzaren sistema ekonomiko eta finantzarioaren bilakaera																																		
12.2	EAEko Administrazio Orokorraren Liburutegi Sistema	14 hilabete																																	
12.3	e-Faktura – EJGV	12 hilabete																																	
12.4	Egungo LKI aldatzeko proiektua, teknologia aurreratuagoa izan dezan	12 hilabete																																	
12.5	EIZU: LKlren bilakaera teknologikoa											30 hilabete																							
12.6	Euskadiko kontratazio publikoa											36 hilabete																							
1	12.6.1.- Kontratisten Erregistro Ofiziala											36 hilabete																							
2	12.6.2.- Enpresen sailkapena											36 hilabete																							
3	12.6.3.- INTENTIA: Enpresen aldi baterako gaikuntza											36 hilabete																							
4	12.6.4.- Lizitazio elektronikoa											36 hilabete																							
5	12.6.5.- Kontratazio-espeditenteen kudeatzailea											36 hilabete																							
6	12.6.6.- Kontratugilearen profila											36 hilabete																							
7	12.6.7.- Zerbitzu publikoen minikudeatzailea											36 hilabete																							
8	12.6.8.- Lehiatzko elkarrizketa	12 hilabete																																	
9	12.6.9.- Kontratazio-sistema dinamikoak.	12 hilabete																																	
10	12.6.10.- Esparru-akordioak	12 hilabete																																	
11	12.6.11.- Kontratu-erregistratzeak											36 hilabete																							

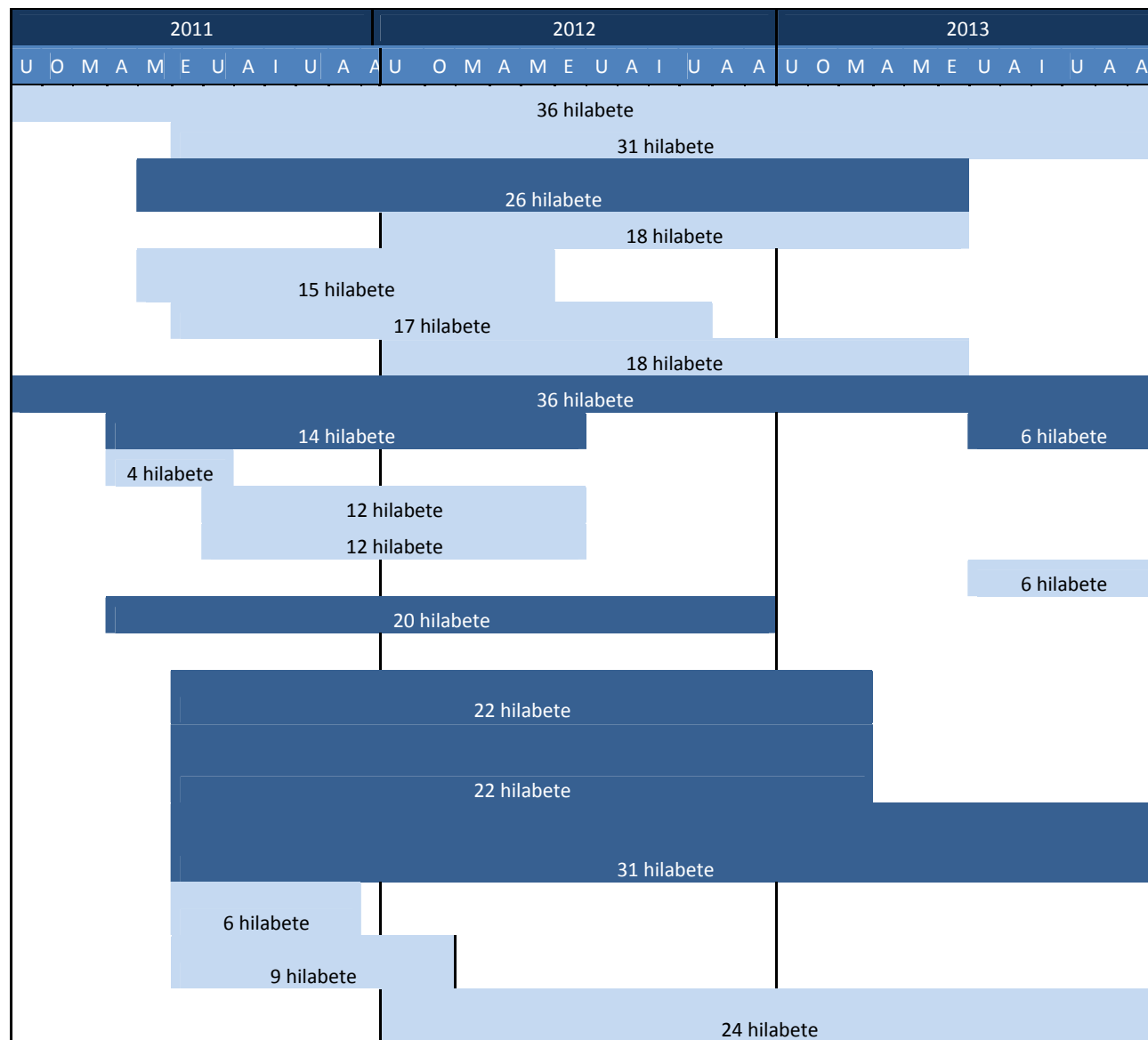


Proiektua	
12	12.6.12.-Enkanteak
12.7	Euskadiko Datu Espazialen azpiegitura —GIS sistemak— abian jartzea
	13. ildo. Azpiegitura teknologikoak
13.1	EJIE administrazio-sare korporatiboaren Data Center sistema modernizatzea
1	13.1.1.- Monitorizazioa
2	13.1.1.- Monitorizazioa – Mantentze-lana
3	13.1.2.- Aplikazioak zabaltzeko tresnak ezartzea
4	13.1.2.- Aplikazioak zabaltzeko tresnak ezartzea – Mantentze-lana
5	13.1.3.- Birtualizazioa
6	13.1.3.- Birtualizazioa – Mantentze-lana
7	13.1.4.- BPPren proiektu guztietarako oinarrizko ekipamendua
8	13.1.5.- Negozioaren jarraipenerako plana
9	13.1.6.- Bilakaera izatea Green IT enpresa bihurtzeko bidean
10	13.1.7.- Bezero korporatiboaren lanpostuko sistemak aldatzea
11	13.1.8.- EAEko Administrazio Sare Korporatiboa kudeatzea
12	13.1.9.- Kudeaketa hobetzeko informazio-sistema
13	13.1.10.- Estandarrak eta ekintza-plana berrikustea
14	13.1.11.- PLATEA plataforma ezartzeari dagokionez, konponbidea hobetzea
13.2	Informazioaren eta Eusko Jaurlaritzako sistemen segurtasuna optimizatzea eta hobetzea
1	13.2.1.- Datu-baseen segurtasuna
2	13.2.2.- Mugikortasunaren konponbideak
3	13.2.3.- Bidegabeko sartzeak hautemateko eta horiei aurre egiteko sistemak migratzea
4	13.2.4.- Segurtasunaren kudeaketa

2011												2012												2013																	
U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A						
												24 hilabete																													
36 hilabete																																									
20 hilabete																																									
						29 hilabete																																			
						34 hilabete																																			
						33 hilabete																																			
												36 hilabete																													
																								24 hilabete																	
																								30 hilabete																	
																								6 hilabete																	
20 hilabete																																									
												32 hilabete																													
30 hilabete																																									
36 hilabete																																									
24 hilabete																																									
												18 hilabete																													
5 hilabete																																									
												12 hilabete																													



Proiektua	
5	13.2.5.- Segurtasun-arauetara egokitzeko plana
6	13.2.6.- Identitateak kudeatzeko sistemak eguneratzea
13.3	Eusko Jaurlaritzako telekomunikazio-zerbitzuen estrategia definitzea
1	13.3.1.- Mugikortasun-estrategia
2	13.3.2.- IP motako ahots-zerbitzuen eredua, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoan
3	13.3.3.- Komunikazio bateratuak
4	13.3.4.- JASO sarea berriro definitzea
13.5	Estandar irekiak bultzatzea
13.6	Cloud computing softwarea
1	13.6.1.- Antolaketa- eta kontratu-esparruaren bilakaera
2	13.6.2.- Birtualizazio-konponbidearen bilakaera
3	13.6.3.-Proiektu pilotuak "hodeian" (sarean)
4	13.6.4.- Ikuspegi horizontala
13.7	KZgunea tele-zentroen euskal sare publikoa aldatzea
	14. ildo. IT kudeaketa-eredua
14.1	Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoan IT gobernu-eredua definitzea, diseinatzea eta ezartzea
14.2	Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak IT zerbitzuen hornitzaileekin duen harreman-eredua definitzea, diseinatzea eta ezartzea
14.3	Arrazionalizatzea eta finkatzea: azpiegitura teknologikoen, komunikazioen eta prozesu korporatiboen azterketa eta ekintza-plana
1	14.3.1.- Arrazionalizatzea eta finkatzea: azpiegitura teknologikoen azterketa eta ekintza-plana
2	14.3.2.- Komunikazioak eta azpiegiturak sendotzea: azterketa eta ekintza-plana
3	14.3.3.- Eusko Jaurlaritzaren telekomunikazio-zerbitzuak kudeatzeko bulegoa



98}

4.3. Laburpen ekonomikoa

Beheko taulan, hurrengo urteetarako aurrekontuak erakutsiko dira, ildo estrategikoen eta urteen arabera banatuta:

Proiektua	Aurrekontua			
	2011	2012	2013	Guztira
1. ildo. Zerbitzu elektronikoak	6.988.201	4.180.201	860.388	12.028.790
2. ildo. Administrazio elektronikoaren plataformaren bilakaera	4.173.868	4.765.546	2.698.136	11.637.550
3. ildo. Araudiaren egokitzapena	0	0	0	0
4. ildo. Interneteko presentzia	538.079	1.552.240	983.280	3.073.599
5. ildo. Herritarren arreta	355.840	725.560	1.042.800	2.124.200
6. ildo. Gardentasuna eta parte-hartzea	577.840	355.200	100.000	1.033.040
7. ildo. Administrazioen arteko lankidetzak	1.228.720	883.370	1.279.130	3.391.220
8. ildo. Berrikuntza eta ezagutzaren kudeaketa	203.520	287.120	138.720	629.360
9. ildo. Politika publikoen ebaluazioa	215.920	290.890	443.090	949.900
10. ildo. Kudeaketa-bikaintasuna	224.900	155.520	0	380.420
11. ildo. Antolaketa eta giza baliabideak	163.890	88.800	0	252.690
12. ildo. Sistema korporatiboak	9.134.098	14.860.277	20.238.117	44.232.493
13. ildo. Azpiegitura teknologikoak	4.497.410	10.445.343	7.019.667	21.962.420
14. ildo. IT kudeaketa-eredua	1.033.112	3.015.940	2.377.272	6.426.324
Guztira	29.335.398	41.606.007	37.180.600	108.122.006

{99



Administrazioko langileak aldaketaren eragile

05

{101



Aldaketaren Kudeaketa Plana

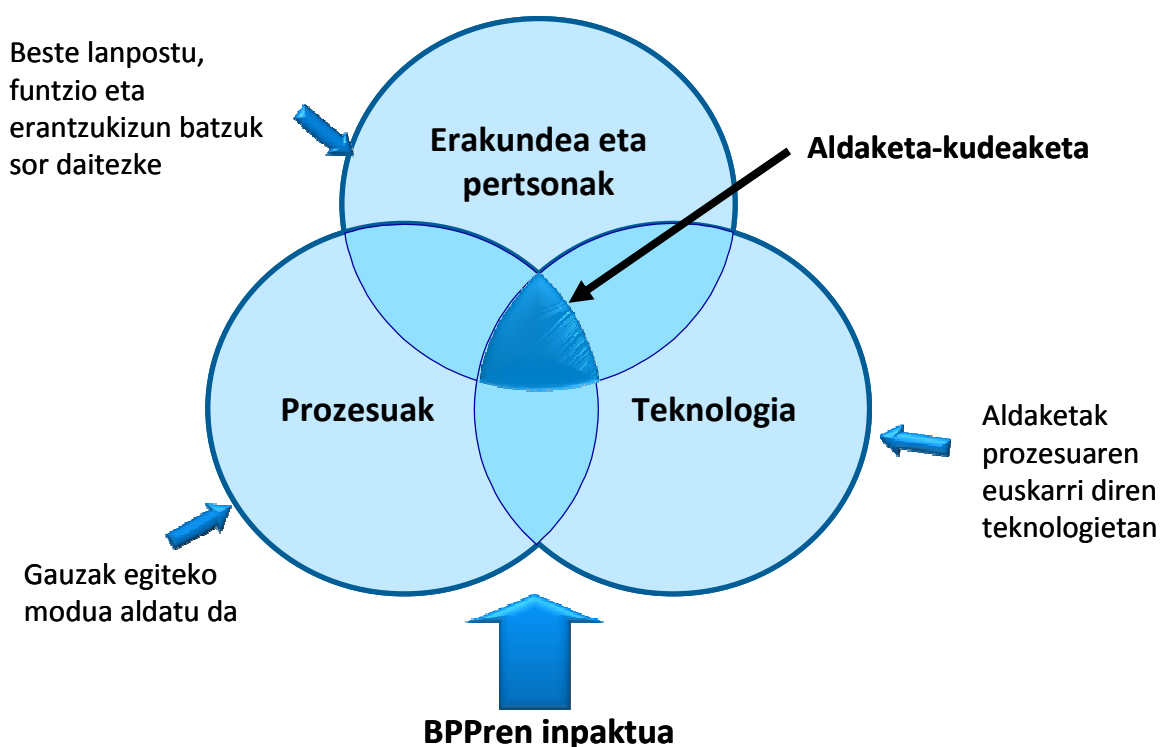


5. Aldaketaren Kudeaketa Plana

5.1. Aldaketaren kudeaketaren ikuspegia eta ikuspuntua

Oro har, aldaketa- edo eraldaketa-prozesu batean, ohikoa da erakundearen arreta prozesuetan eta teknologian oinarritzea.

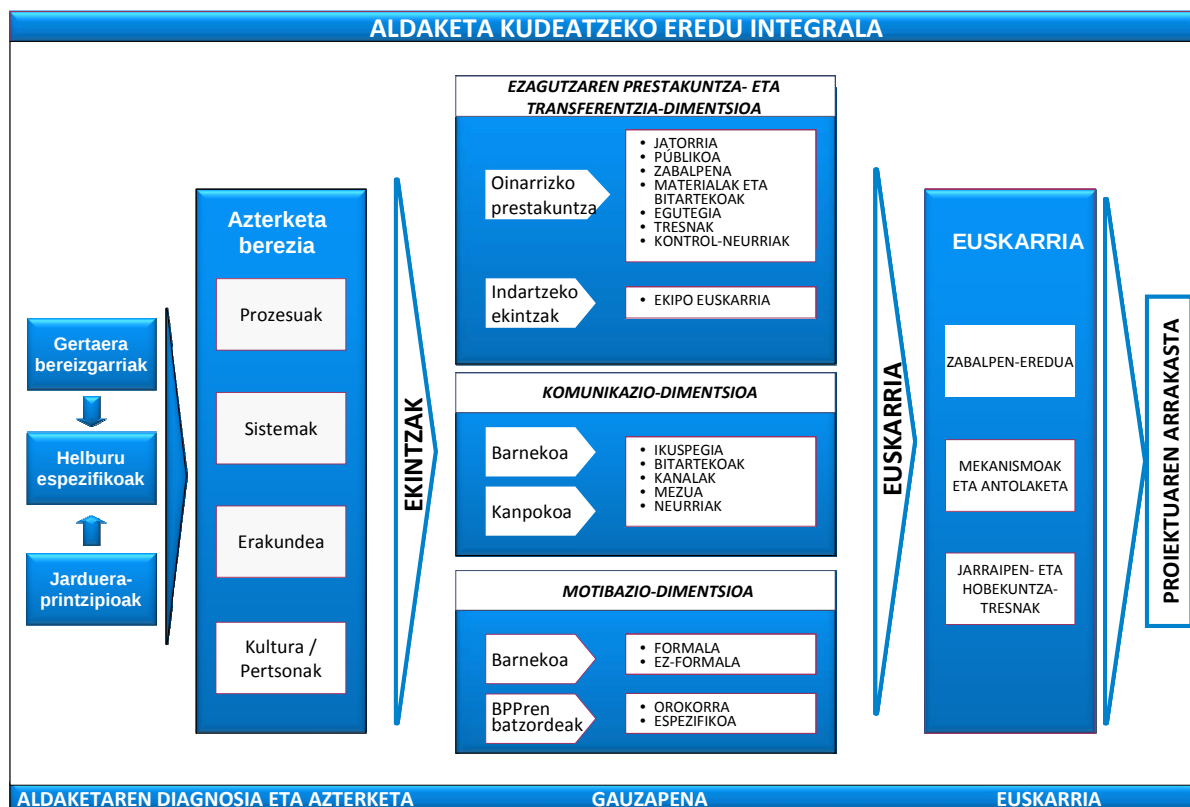
Dena den, funtsezkoa da giza elementua aintzat hartzea, pertsonen jokabidean izaten den aldaketa funtsezkoa izaten baita eraldaketa behar bezala egiteko eta BPPren helburuak betetzen direla bermatzeko. Horri dagokionez, Eusko Jaurlaritzaren Berrikuntza Publikoaren Plana erakundeak bultzatuta sortu zen; hain zuen, plan hori garatzeko eta ezartzeko, ezinbesteko dira pertsonak.



{103}

Berrikuntza Publikoaren Plana ezartzeko, lehenik eta behin aldaketa kudeatzeko eredu integrala definitu eta ezarri behar da, planak arrakasta izan dezan bermatzeko.

Aldaketa kudeatzeko eredu integrala honako funtsezko alderdi hauen inguruan dago definituta:



5.2. Aldaketaren Kudeaketa Plana

Aldaketaren kudeaketa-prozesua gauzatzeko, beharrezkoa da bi aldaketa-mota bereiztea: zeharkako aldaketak eta aldaketa espezifikoak:

- **Zeharkako aldaketak:** erakundeari lotutako gaietan gertatzen diren aldaketak dira. Adibidez, honako hauei dagokienez: lidergo-estiloa, erakundea, teknologia sartzea, erantzukizunak, langileen profila... Aldaketa horiek kudeatzeko, aldaketa-xedeak identifikatu dira; aurrerago, horietako bakoitzaren helburu orokorrak zehaztuko dira, bai eta horien kudeaketarako proposatu diren kanpainak garatzeko fitxak ere.
- **Aldaketa espezifikoak (proiektuak):** Planean zehaztutako proiektu bakoitzari lotutako aldaketak eta helburuak dira. Horietarako metodologia bat proposatuko da; proiektu bakoitzak, horren ekipoa osatu eta gero, metodologia horri jarraitu beharko dio, gauzatzen ari diren proiektu horrekin lotutako aldaketa kudeatzeko.

5.2.1. Zeharkako aldaketaren kudeaketa

{105

Hauek dira proiektu honetan identifikatu diren xedeak, proiektu horren aldaketa kudeatzeko tresnatzat hartu direnak; hauek dira, halaber, xede bakoitzaren helburu nagusiak.



Aldaketa-kudeaketaren xedeak:**1. BPPren ezarpena.***Helburuak:*

- 1.1. Eusko Jaurlaritzaren administrazio osoari eta beste administrazio publiko batzuei Berrikuntza Publikoaren Plana eta horren esparruaren baitan abian ezarriko diren proiektuak ezagutaraztea.
- 1.2. Eusko Jaurlaritzako profesionalak Planaren garapenean esku har dezaten bultzatzea.

2. Beste zerbitzu elektroniko batzuk abian jartzea.*Helburuak:*

- 2.1. Zerbitzu elektroniko berrien erabiltzaile diren talde guztiei zerbitzu horien berri ematea.
- 2.2. Barneko eta kanpoko erabiltzaileak prestatzea, BPPren ondorioz abian jarritako zerbitzu elektronikoak erabiltzeko.
- 2.3. Zerbitzu horiek abian jartzeak erabiltzaileen gogobetetzean izan duen eragina ebaluatzea.

3. Lanbide-profilak doitzea, proiektu estrategikoak garatzeko eta ezartzeko.*Helburuak:*

- 3.1. Eragindako langileei jakinaraztea haien lanbide-profila aldatu egin dela Eusko Jaurlaritzan sortu diren eskaera berriak direla eta.
- 3.2. Langile bakoitza prestatzea eta motibatzea, eskatutako funtzio eta trebetasun berriei dagokienez.

4. Berrikuntza-esparrua ezartzea: praktika-komunitateak, berrikuntza-lantaldeak, sare profesionala eta berrikuntza-kultura.*Helburuak:*

- 4.1. Eusko Jaurlaritzako eta beste administrazio publikoetako langile guztiei jakinaraztea praktika-komunitateak eta berrikuntza-lantaldeak abian jarri direla, eta horiek lortutako emaitzen berri ematea.
- 4.2. Eusko Jaurlaritzako langile guztiak sare profesionalaren erabileran prestatzea eta motibatzea.
- 4.3. Praktika-komunitateetako eta berrikuntza-lantaldeetako parte-hartzaileei berrikuntza-metodologiaren prestakuntza ematea.

5. Modernizatzea eta teknologia-proiektu berriak abian jartzea.

Helburuak:

- 5.1. Erabiltzaile-talde guztiei proiektu teknologiko berrien izatearen berri ematea. Proiektu teknologiko berritzat hartuko dira bai aurrez dauden proiektu teknologien modernizazioa, bai proiektu teknologiko berriak.
- 5.2. Barneko eta kanpoko erabiltzaileak prestatzea, BPPren ondorioz abian jarritako proiektu teknologikoen erabileran.
- 5.3. Zerbitzu horiek abian jartzeak erabiltzaileen gogobetetzean izan duen eragina ebaluatzea.

6. Proiektu estrategiko bakoitzaren aldaketa kudeatzeko planak definitzea.

Helburuak:

- 6.1. Proiektu-taldeetako kide guztiei aldaketa kudeatzeko metodologikoaren berri ematea.
- 6.2. Aldaketa osoaren kudeaketa-planean sartzea erakundearen zeharkakoak diren ekintza guztiak.
- 6.3. Eusko Jaurlaritzako eta, beharrezko denean, beste administrazio publikoetako langile guztiei, proiektuetan lortutako emaitzak jakinaraztea.

{107

Aldaketaren kudeaketan esku hartzen duten taldeak:

Zeharkako aldaketaren kudeaketarako oro har identifikatutako taldeak beheko lerroetan zerrendatu dira; nolanahi ere, taldeak zehatzago banatu beharko dira proiektu bakoitzerako, aldaketa espezifikoaren kudeaketa lantzen denean.

Hauek dira zeharkako aldaketaren kudeaketarako identifikatutako taldeak:

- Herritarrak
- Langileak
- Enpresak
- Beste administrazio publiko batzuk
- Hezitzaileak
- Elkartek
- Politikariak
- Hornitzaileak (aholkularitza-zerbitzuak, sistemak...)

Berrikuntza Publikoaren Planari erantsitako Aldaketaren Kudeaketa Planean aurreikusitako ekintzen baitan, zenbait fitxa zehaztu dira; horietan, hain zuzen, aldaketa kudeatzeko kanpaina espezifiko bat identifikatu da xede edo helburu bakoitzerako.

1.- BPPren ezarpena					
Helburua	Nola	Iraupena	Entzuleak	Tresnak	Kanalak
1.1.- Eusko Jaurlaritzaren Administrazio osoari eta beste administrazio publiko batzuei Berrikuntza Publikoaren Plana eta horren esparruaren baitan abian ezarriko diren proiektuak ezagutaraztea	1. kanpaina "BPPren ezarpena"	(Xehetasun gehiago Komunikazio Planean)	(Xehetasun gehiago Komunikazio Planean)	-BPP ezartzeko ekintzak -Sareko estrategia: Social Media -Fidelizazio-ekintzak eta barne-inplikazioa -Kanpoan, etengabeko presentzia ekitaldietan (txostengilearen packa) (Xehetasun gehiago Komunikazio Planean)	-Ekitaldi eta harreman publikoak zabaltzeko kanala -Leku fisikoak (pasabideak) -Social Media sarea (Internet) -... (Xehetasun gehiago Komunikazio Planean)
1.2.- Eusko Jaurlaritzako profesionalen Planaren garapenean esku har dezaten bultzatzea	2. kanpaina "BPP elkarrekin eraikitzen"	2011ko otsailetik abendura (10 hilabete)	Langileak	-Workshopak -Gadgetak -Bideoak	-E-maila -Intranet -Bilkurak -Aurkezpenak
1.3.- Baliabideak lortzea proiektuak ezartzeko	3. kanpaina "Kanpoko babesa BPPri"	2011ko otsailetik abuztura (6 hilabete)	Kanpo-hornitzaileak	-Komunikazioak -"Adituen" hitzaldiak -Posterrak -Workshopak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Prentsa -Web 2.0. tresnak

2.- Zerbitzu elektronikoen berriak abian jartzea					
Helburua	Nola	Iraupena	Entzuleak	Tresnak	Kanalak
2.1.- Zerbitzu elektronikoen berrien erabiltzaile-talde guztiei horien berri ematea	1. kanpaina "BPPren zerbitzu elektronikoen"	Unean unekoa, zerbitzu berriak ezartzen doazen heinean		-Komunikazioak -"Adituen" hitzaldiak -Bideoak -Gadgetsak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak -E-maila -Internet
2.2.- Barne- eta kanpo-erabiltzaileei prestakuntza ematea, BPPren bidez abian jarritako zerbitzu elektronikoen erabileran	2. kanpaina "Zerbitzu elektronikoen prestakuntza"	Zerbitzu elektronikoen berria ezarri baino aste bate lehenago	Langileak Beste administrazio publiko batzuk	-Workshopak -E-learning prestakuntza-saioak -Bideoak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak
2.3.- Zerbitzu horiek abian jartzeak erabiltzaileen gogobetetzean izan duen eragina ebaluatzea	3. kanpaina "Gure erabiltzaileen gogobetetzea"	Lehenengo ebaluazioa zerbitzua jarri eta hilabetera, bigarren eta hirugarrena urtebetera		-Inkestak -Elkarriketak	-E-maila -Internet -Bilkurak



3.- Lanbide-profilak doitzea, proiektu estrategikoak garatzeko eta ezartzeko

Helburua	Nola	Iraupena	Entzuleak	Tresnak	Kanalak
3.1.- Eragindako langileei jakinaraztea haien lanbide-profila aldatu egin dela Eusko Jaurlaritzan sortu diren eskaera berriak direla eta	1. kanpaina "Eusko Jaurlaritza garatzen"	2012ko urtarritetik ekainera (6 hilabete)	Langileak	-Komunikazioa -"Adituen" hitzaldiak -Bideoak -Gadgetak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak -E-maila -Internet
3.2.- Langile bakoitza prestatzea eta motibatzea, eskatutako funtzio eta trebetasun berriei dagokienez	2. kanpaina "Gure langileak garatzen"	2012ko urtarritetik abendura (12 hilabete)		-Workshopak -Aurrez aurreko prestakuntza-saioak -Role-Playak -E-learning prestakuntza-saioak -Bideoak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak

4.- Berrikuntza-esparrua ezartzea: praktika-komunitateak, berrikuntza-lantaldeak, sare profesionala eta berrikuntza-kultura

Helburua	Nola	Iraupena	Entzuleak	Tresnak	Kanalak
4.1.- Eusko Jaurlaritzako eta beste administrazio publikoetako langile guztiei jakinaraztea praktika-komunitateak eta berrikuntza-lantaldeak abian jarri direla, eta horiek lortutako emaitzen berri ematea	1. kanpaina "Berrikuntza Eusko Jaurlaritzan"	Unean unekoa, emaitzak lortzen doazen heinean	-Herriarrak -Langileak -Enpresak -Beste administrazio publikoak -Hezitzaileak -Elkarte politikoak -Hornitzaileak	-Komunikazioak -"Adituen" hitzaldiak -Bideoak -Gadgetsak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak -E-maila -Internet
4.2.- Eusko Jaurlaritzako langile guztiak sare profesionalaren erabileran prestatzea eta motibatzea	2. kanpaina "Gure sare profesionala"	2012ko urtarritetik abendura (12 hilabete)	Langileak	-Workshopak -E-learning prestakuntza-saioak -Bideoak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak
4.3.- Praktika-komunitateetako eta berrikuntza-lantaldeetako parte-hartzaileei berrikuntza-metodologiaren prestakuntza ematea	3. kanpaina "Nola lan egin berrikuntzan"	2011ko martxotik abendura (10 hilabete)	Langileak	-Workshopak -Aurrez aurreko prestakuntza-saioak -E-learning prestakuntza-saioak -Bideoak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak

{109}



5.- Modernizatzea eta teknologia-proiektu berriak abian jartzea					
Helburua	Nola	Iraupena	Entzuleak	Tresnak	Kanalak
5.1.- Erabiltzaile-talde guztiei proiektu teknologiko berrien izatearen berri ematea	1. kanpaina "BPPren teknologia-proiektuak"	Unean unekoa, zerbitzuak ezartzen doazen heinean	-Langileak -Beste administrazio publikoak	-Komunikazioak -"Adituen" hitzaldiak -Bideoak -Gadgetak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0 tresnak -E-maila -Internet
5.2.- Barneko eta kanpoko erabiltzaileak prestatzea, BPPren ondorioz abian jarritako proiektu teknologikoen erabileran	2. kanpaina "Teknologia-proiektuetako prestakuntza"	Teknologia-proiektu berria ezarri baino aste batzuk lehenago		-Workshopak -E-learning prestakuntza-saioak -Bideoak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0 tresnak
5.3.- Zerbitzu horiek abian jartzeak erabiltzaileen gogobetetzean izan duen eragina ebaluatzea	3. kanpaina "Gure erabiltzaileen gogobetetzea"	Lehenengo ebaluazioa zerbitzua jarri eta hilabetera, bigarrenari sei hilabetera eta hirugarrena urtebetera		-Inkestak -Elkarrizketak	-E-mailak -Internet -Bilkurak

110 }

6.- Proiektu estrategiko bakoitzaren aldaketa kudeatzeko planak definitzea					
Helburua	Nola	Iraupena	Entzuleak	Tresnak	Kanalak
6.1.- Proiektu bakoitzaren aldaketa kudeatzeko planak sortzea, Eusko Jaurlaritzako eta beste administrazio publiko batzuetako langileei horietan lortutako emaitzak jakinarazteko	1. kanpaina "Sortu zure aldaketa-plana"	Unean unekoa, proiektu-taldeak eratzen doazen heinean	Langileak	-Workshopak -E-learning prestakuntza-saioak	-Bilkurak -Aurkezpenak -Web 2.0. tresnak

Segidan, proposatutako aldaketen xedeak babestuko dituzten kanpaina bakoitzerako, horietako bakoitzean garatu beharreko funtsezko ideiak eta horien bidez erantzungo zaien helburu estrategikoak azalduko dira xehetasunez.



Aldaketa kudeatzeko kanpainak

1.- BPPren ezarpena

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
1. kanpaina "BPPren ezarpena"	1.1.- Eusko Jaurlaritzaren Administrazio osoari eta beste administrazio publiko batzuei Berrikuntza Publikoaren Plana eta horren esparruaren baitan abian ezarriko diren proiektuak ezagutaraztea	1.- BPPren proiektuetan gizartea eta Eusko Jaurlaritzako langileak esku hartzea bultzatzea 2.- Gizartea eta Eusko Jaurlaritzako langileek ikustea zehaztapen-fasean egin diren ekarpen guztiak gauzatu direla	2. HE: gizartea bultzatzea erabaki-hartzeetan esku hartzea, parte-hartze aktiboaren bidez eta kanal asko baliatuz . 3. HE: Gardentasun-kultura ezartzea kudeaketan eta erabaki-hartzeetan. 5. HE: herritarrek eta enpresek administrazioarekin duten elkarreragina erraztea; horretarako, izapideetan egiten diren esku-hartzeak gutxituko dira, administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanaren bidez .
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: ikus komunikazio-plana Xede den jendartea: ikus komunikazio-plana		

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

1.- BPPren ezarpena

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
2. kanpaina "BPP elkarrekin eraikitzen"	1.2.- Eusko Jaurlaritzako profesionalen Planaren garapenean esku har dezaten bultzatzea	1.- Berrikuntza Publikoaren Plana Eusko Jaurlaritza osoaren eta bertako langile guztien proiektua da 2.- Langile orok bultzatu behar du BPP bere jardueraredo eragin-eremutik 3.- Eusko Jaurlaritzako kideek herritarrekin nahiz enpresekin duten elkarreragina hobetzen du	3. HE: Gardentasun-kultura ezartzea kudeaketan eta erabaki-hartzeetan. 5. HE: herritarrek eta enpresek administrazioarekin duten elkarreragina erraztea; horretarako, izapideetan egiten diren esku-hartzeak gutxituko dira, administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanaren bidez .
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: 2011ko otsailetik abendura Xede den jendartea: langileak		

{111

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

1.- BPPren ezarpena

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
3. kanpaina "Kanpoko babesa BPPri"	1.3.- Baliabideak lortzea proiektuak ezartzeko	1.- BPP gauzatzean eta garatzean, Eusko Jaurlaritzako hainbat erakunde esku hartzea bultzatzea 2.- Eusko Jaurlaritzak BPPren bidez abian jarritako proiektuen ezagutza eta kanpo-babesa sustatzea	2. HE: gizartea bultzatzea erabaki-hartzeetan esku hartzea, parte-hartze aktiboaren bidez eta kanal asko baliatuz . 5. HE: herritarrek eta enpresek administrazioarekin duten elkarreragina erraztea; horretarako, izapideetan egiten diren esku-hartzeak gutxituko dira, administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanaren bidez .
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: 2011ko otsailetik abuztura Xede den jendartea: kanpo-hornitzaileak		

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

2.- Zerbitzu elektroniko berriak abian jartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
1. kanpaina "BPPren zerbitzu elektronikoak"	2.1.- Zerbitzu elektroniko berrien erabiltzaile-talde guztiei horien berri ematea	1.- Jakinaraztea beste zerbitzu elektroniko batzuk daudela eskura 2.- Erabiltzaileekin konfiantzazko harreman bat ezartzea, honako ideia hau oinarri hartuta: "Eusko Jaurlaritzak kontuan hartzen ditu zuen ideak". 3.- Jakinaraztea Eusko Jaurlaritzak erabiltzaileen eta bertako langileen ideiei esker egiten duela aurrera eta berritzen dela.	1. HE: kanal askoko zerbitzuen eskaintza osoa izatea, herritarren eta enpresen benetako premietara egokitua. 2. HE: gizartea bultzatzea erabaki-hartzeetan esku hartzera, parte-hartze aktiboaren bidez eta kanal asko baliatuz . 5. HE: herritarrek eta enpresek administrazioarekin duten elkarreragina erraztea; horretarako, izapidetan egiten diren esku-hartzeak gutxituko dira, administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanaren bidez . 6. HE: plataforma teknologikoa aldatzea, euskal administrazioaren euskarri izan dadin. 10. HE: ingurumena zaintzen laguntzea, paperaren erabilera gutxituz.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: unean unekoa, zerbitzu berriak ezartzen doazen henean Xede den jendartea: langileak eta beste administrazio publikoak		

112 }

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

2.- Zerbitzu elektroniko berriak abian jartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
2. kanpaina "Zerbitzu elektronikoaren prestakuntza"	2.2.- Barne- eta kanpo-erabiltzaileei prestakuntza ematea, BPPren bidez abian jarritako zerbitzu elektronikoaren erabileran	1.- Eusko Jaurlaritzako langileek eta kanpo-erabiltzaileek zerbitzu elektroniko berrien erabileran dituzten trebetasunak garatzea. 2.- Zerbitzu elektroniko berrien erabilera optimizatzea. 3.- Zerbitzu elektronikoei dagokienez, erabiltzaileen erabilera eta motibazioa areagotzea.	4. HE: antolaketa-eredu malgua garatzea, pertsonak oinarri dituen, eta honako ezaugarri hauek indartzea: ezagutzaren kudeaketa, lankidetzasareak, langileen prestakuntza eta berrikuntza. 7. HE: kudeaketa-bikaintasunean laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea. 9. HE: prozedurak sinplifikatzea eta administrazio-kargak murriztea. 10. HE: ingurumena zaintzen laguntzea, paperaren erabilera gutxituz.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: zerbitzu elektroniko berria ezarri baino aste batzuk lehenago Xede den jendartea: langileak eta beste administrazio publikoak		



Aldaketa kudeatzeko kanpainak

2.- Zerbitzu elektroniko berriak abian jartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
3. kanpaina “Gure erabiltzaileen gogobetetzea”	2.3.- Zerbitzu horiek abian jartzeak erabiltzaileen gogobetetzean izan duen eragina ebaluatzea	1.- Erabiltzailek zerbitzu elektroniko berriak buruz dituzten iritzia ezagutzea. 2.- Erabiltzaileek horiek hobetzen duten parte- hartzea sustatzea.	2. HE: gizartea bultzatzea erabaki- hartzeetan esku hartzea, parte-hartze aktiboaren bidez eta kanal asko baliatuz . 3. HE: Gardentasun-kultura ezartzea kudeaketan eta erabaki-hartzeetan. 5. HE: herritarrek eta enpresek administrazioarekin duten elkarreragina erraztea; horretarako, izapideetan egiten diren esku-hartzeak gutxituko dira, administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanaren bidez . 7. HE: kudeaketa-bikaintasunean laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea. 8. HE: politika publikoen ebaluaziorako eredu bat ematea.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: lehenengo ebaluazioa zerbitzua jarri eta hilabetera, bigarrena sei hilabetera eta hirugarrena urtebetera Xede den jendartea: langileak eta beste administrazio publikoak		

{113

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

3.- Lanbide-profilak doitzeta, proiektu estrategikoak garatzeko
eta ezartzeko

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
1. kanpaina “Eusko Jaurlaritza garatzen”	3.1.- Eragindako langileei jakinaraztea haien lanbide- profila aldatu egin dela Eusko Jaurlaritzan sortu diren eskaera berriak direla eta	1.- BPPren proiektuen ondorioz, beste funtzio batzuk bete behar direla jakinaraztea. 2.- Jendeari adieraztea Eusko Jaurlaritzak aurrera egiteko ezinbestekoa dela bertako langileen esku-hartzea eta garapena.	3. HE: Gardentasun-kultura ezartzea kudeaketan eta erabaki-hartzeetan. 4. HE: antolaketa-eredu malgua garatzea, pertsonak oinarri dituen, eta honako ezaugarri hauek indartzea: ezagutzaren kudeaketa, lankidetzar- sareak, langileen prestakuntza eta berrikuntza. 7. HE: kudeaketa-bikaintasunean laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea. 9. HE: prozedurak sinplifikatzea eta administrazio-kargak murriztea.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: 2012ko urtarritetik ekainera Xede den jendartea: langileak		

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

3.- Lanbide-profilak doitzea, proiektu estrategikoak garatzeko eta ezartzeko

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
2. kanpaina "Gure langileak garatzen"	3.2.- Langile bakoitza prestatzea eta motibatzea, eskatutako funtzio eta trebetasun berriei dagokienez	1.- Funtzioak aldatu zaizkion taldea identifikatzea eta talde horrentzat prestakuntza-plan bat ad hoc prestatzea. 2.- Era berean, BPP ezartzean ezinbesteko izango diren trebetasun berriak identifikatzea, eta esku hartuko duten taldeak prestatzea. 3.- Profesionalei beste funtzio batzuk hartzeko gogoia piztea, garapen profesionala ekarriko dietenak.	3. HE: Gardentasun-kultura ezartzea kudeaketan eta erabaki-hartzeetan. 4. HE: antolaketa-eredu malgua garatzea, pertsonak oinarri dituen, eta honako ezaugarri hauek indartzea: ezagutzaren kudeaketa, lankidetzasareak, langileen prestakuntza eta berrikuntza. 7. HE: kudeaketa-bikaintasunean laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea. 9. HE: prozedurak sinplifikatzea eta administrazio-kargak murriztea.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: 2012ko urtarriletik ekainera (6 hilabete) Xede den jendartea: langileak		

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

4.- Berrikuntza-esparrua ezartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
1. kanpaina "Berrikuntza Eusko Jaurlaritzan"	4.1.- Eusko Jaurlaritzako eta beste administrazio publikoetako langile guztiei jakinaraztea praktika-komunitateak eta berrikuntza-lantaldeak abian jarri direla, eta horiek lortutako emaitzen berri ematea	1.- Berrikuntzak Eusko Jaurlaritzan duen garrantzia jakinaraztea. 2.- Eusko Jaurlaritzan abian jarritako praktika berritzaile guztiak eta horietako bakoitza argitaratzea.	3. HE: Gardentasun-kultura ezartzea kudeaketan eta erabaki-hartzeetan. 4. HE: antolaketa-eredu malgua garatzea, pertsonak oinarri dituen, eta honako ezaugarri hauek indartzea: ezagutzaren kudeaketa, lankidetzasareak, langileen prestakuntza eta berrikuntza. 7. HE: kudeaketa-bikaintasunean laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: Unean unekoa, emaitzak lortzen doazen heinean Xede den jendartea: herritarrek, langileak, enpresak, beste administrazio publikoak, hezitzaileak, elkarte politikoak eta hornitzaileak		

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

4.- Berrikuntza-esparrua ezartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
2. kanpaina "Gure sare profesionala"	4.2.- Eusko Jaurlaritzako langile guztiak sare profesionalaren erabileran prestatzea eta motibatzea	1.- Sare profesionala erabiltzeak dituen aukerak ikusaraztea. 2.- Sare profesionala lan-tresnatzat erabiltzeko gogoia piztea profesionalengan.	4. HE: antolaketa-eredu malgua garatzea, pertsonak oinarri dituen, eta honako ezaugarri hauek indartzea: ezagutzaren kudeaketa, lankidetzasareak, langileen prestakuntza eta berrikuntza. 7. HE: kudeaketa-bikaintasunean laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: 2012ko urtarriletik abendura (12 hilabete) Xede den jendartea: langileak		



Aldaketa kudeatzeko kanpainak

4.- Berrikuntza-esparrua ezartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
3. kanpaina "Nola lan egin berrikuntzan"	4.3.- Praktika-komunitateetako eta berrikuntza-lantaldeetako parte-hartzaileei berrikuntza-metodologiaren prestakuntza ematea	1.- Berrikuntzaren alorreko trebetetasunak garatzea, PK eta BL-etako kide diren guztientzat beharrezko direnak. 2.- Langile horiek berrikuntza-metodologiaren erabileran motibatzea.	4. HE: <i>antolaketa-eredu malgua</i> garatzea, pertsonak oinarri dituen, eta honako ezaugarri hauek indartzea: ezagutzaren kudeaketa, lankidetzak, sareak, langileen prestakuntza eta berrikuntza. 7. HE: <i>kudeaketa-bikaintasunean</i> laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: 2011ko martxotik abendura (10 hilabete) Xede den jendartea: langileak		

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

5.- Modernizatzea eta teknologia-proiektu berriak abian jartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
1. kanpaina "BPPren teknologia-proiektuak"	5.1.- Erabiltzaile-talde guztiei proiektu teknologiko berrien izatearen berri ematea. Proiektu teknologiko berritzat hartuko dira bai aurrez dauden proiektu teknologien modernizazioa, bai proiektu teknologiko berriak	1.- Eskura dauden proiektu teknologikoen modernizazioaren berri ematea. 2.- Eskura dauden proiektu berrien berri ematea. 3.- Erabiltzaileekin konfiantzazko harreman bat ezartzea, honako ideia honetan oinarrituta: "Eusko Jaurlaritzak kontuan hartzen ditu zuen ideiak". 4.- Jendeari adieraztea Eusko Jaurlaritzak aurrera egiteko ezinbestekoa dela bertako langileen esku-hartzea eta garapena.	1. HE: <i>kanal askoko zerbitzuen eskaintza</i> osoa izatea, herritarren eta enpresen benetako premietara egokitua. 2. HE: gizartea bultzatzea erabaki-hartzeetan esku hartzera, <i>parte-hartze aktiboaren bidez eta kanal asko baliatuz</i> . 5. HE: herritarrek eta enpresek <i>administrazioarekin</i> duten <i>elkarreragina</i> erraztea; horretarako, izapideetan egiten diren esku-hartzeak gutxituko dira, <i>administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanaren bidez</i> . 6. HE: <i>plataforma teknologikoa aldatzea, euskal administrazioaren euskarri</i> izan dadin. 10. HE: <i>ingurumena zaintzen</i> laguntzea, paperaren erabilera gutxituz.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: unean unekoa, zerbitzu berriak ezartzen doazen heinean Xede den jendartea: langileak eta beste administrazio batzuk		

{115



Aldaketa kudeatzeko kanpainak

5.- Modernizatzea eta teknologia-proiektu berriak abian jartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
2. kanpaina "Teknologia-proiektuetako prestakuntza"	5.2.- Barneko eta kanpoko erabiltzaileak prestatzea, BPPren ondorioz abian jarritako proiektu teknologikoen erabileran	1.- Eusko Jaurlaritzako langileek eta kanpo-erabiltzaileek proiektu teknologiko berrien erabileran dituzten trebetasunak garatzea. 2.- Proiektu teknologiko berrien erabilera optimizatzea. 3.- Erabiltzaileek proiektu teknologiko berriekiko duten erabilera eta motibazioa sustatzea.	4. HE: <i>antolaketa-eredu malgua</i> garatzea, pertsonak oinarri dituen, eta honako ezaugarri hauek indartzea: ezagutzaren kudeaketa, lankidetzaren sareak, langileen prestakuntza eta berrikuntza. 7. HE: <i>kudeaketa-bikaintasunean</i> laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea. 9. HE: <i>prozedurak sinplifikatzea</i> eta administrazio-kargak murriztea. 10. HE: <i>ingurumena zaintzen</i> laguntzea, paperaren erabilera gutxituz.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: teknologia-proiektu berria ezarri baino aste batzuk lehenago Xede den jendartea: langileak eta beste administrazio batzuk		

Aldaketa kudeatzeko kanpainak

5.- Modernizatzea eta teknologia-proiektu berriak abian jartzea

Kanpainaren leloa	Helburua	Idea nagusiak	Horri lotutako helburu estrategikoak
3. kanpaina "Gure erabiltzaileen gogobetetzea"	5.3.- Zerbitzu horiek abian jartzeak erabiltzaileen gogobetetzean izan duen eragina ebaluatzea	1.- Erabiltzaileek proiektu teknologiko berriei buruz zer iritzi duten jakitea. 2.- Erabiltzaileek proiektu horiek hobetzen parte har dezaten sustatzea.	2. HE: gizartea bultzatzea erabaki-hartzeetan esku hartzea, <i>parte-hartze aktiboaren bidez eta kanal asko baliatuz</i> . 3. HE: <i>Gardentasun-kultura</i> ezartzea kudeaketan eta erabaki-hartzeetan. 5. HE: herritarrek eta enpresek <i>administrazioarekin</i> duten <i>elkarrenergina</i> erraztea; horretarako, izapideetan egiten diren esku-hartzeak gutxituko dira, <i>administrazioen arteko lankidetzaren eta elkarlanaren bidez</i> . 7. HE: <i>kudeaketa-bikaintasunean</i> laguntzeko mekanismoak zehaztea edo definitzea. 8. HE: <i>politika publikoen ebaluaziorako</i> eredu bat ematea.
Fitxa teknikoa:	Kanpainaren iraupena: lehenengo ebaluazioa zerbitzua jarri eta hilabetera, bigarrena sei hilabetera eta hirugarrena urtebetera Xede den jendartea: langileak eta beste administrazio batzuk		

5.2.2. Proiektu bakoitzerako aldaketa espezifikoaren kudeaketa

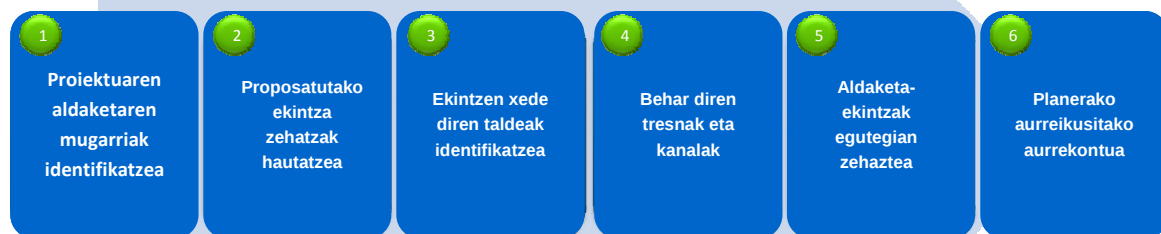
Atal honetan proiektu-talde bakoitzak erabili behar duen metodologia aurkeztu da, beren proiektuak ezartzearen ondorioz izan diren aldaketak kudeatzeko.

Proiektu bakoitzerako Aldaketa Espezifikoaren Kudeaketa-Plana ezartzeko, taldeek honako informazio-arlo hauek bete behar dituzte:

1. Proiektuaren aldaketa-xedeak identifikatzea. Proiektua ezartzeko behar den aldaketa sustatzeko balioko duten xede guztiak adieraztea.
2. Aldaketa-kudeaketaren erronkak lortzeko proposatu diren ekintza zehatzak hautatzea, eta hainbat ekintza ezartzea, xede duten taldearen arabera; ekintza horiek prestakuntzarekin nahiz komunikazioarekin lotuta egon daitezke.
3. Ekintzen xede diren taldeak identifikatzea, ahalik eta zehaztasun handienaz, aurrez proposatutako ekintza bakoitza ahalik eta ondoen egokitzeke.
4. Proposatutako ekintza gauzatzeko behar diren tresnen edo kanalen xehetasunak adieraztea.
5. Aldaketa-ekintzak egutegian zehaztea; hau da, egutegi bat proposatzea, eta ekintza bakoitzaren denbora-esparrua zehaztea.
6. Proiektuaren aldaketa-kudeaketaren planean jasotako ekintza guztiak gauzatzeko kalkulatu den aurrekontua zehaztea.

{117}

Aldaketa Espezifikoaren Kudeaketa-Plana





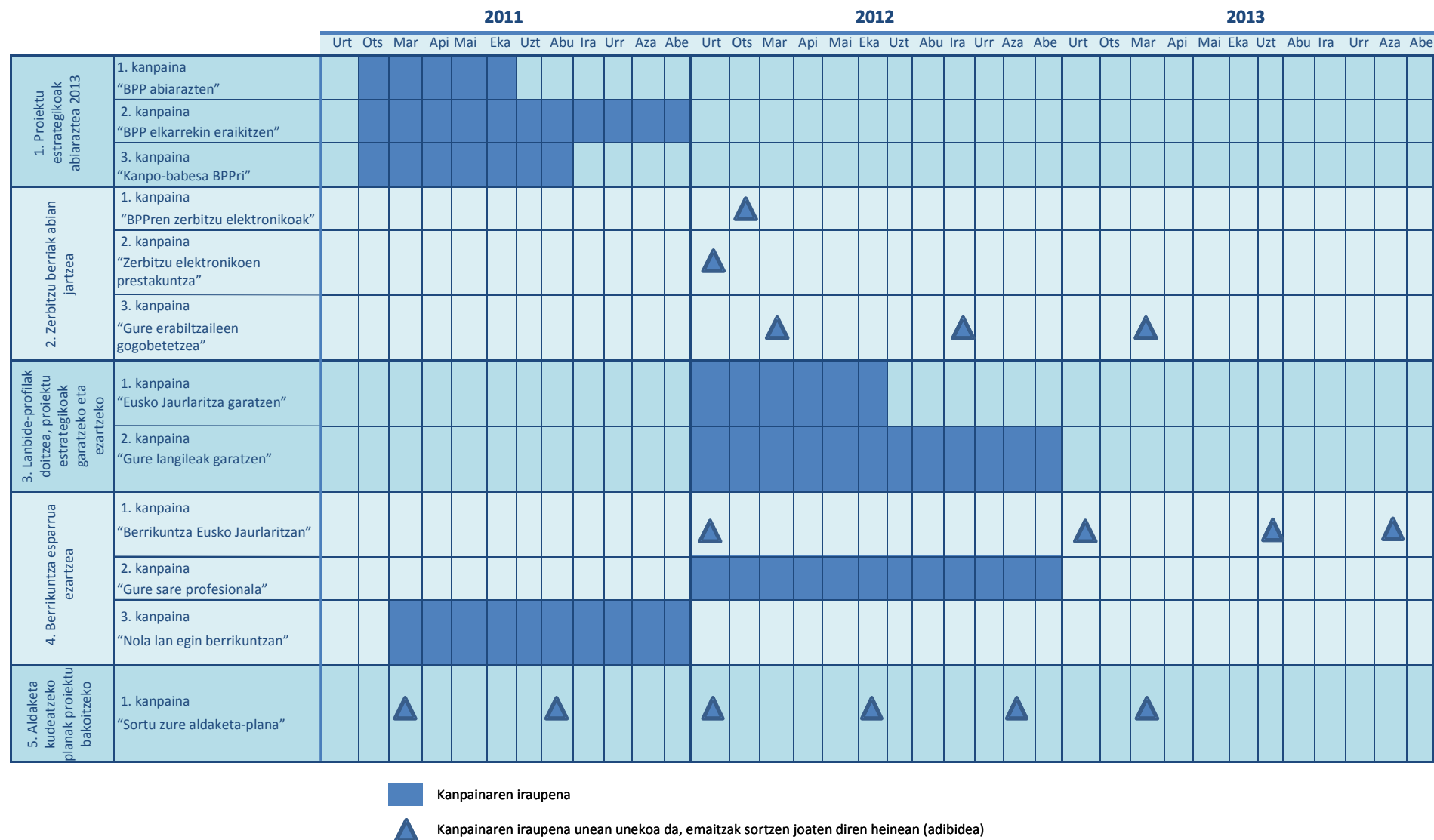
Talde bakoitzak bere proiektuaren hasieran aurkeztu beharko du proiektuaren Aldaketa Espezifikoaren Kudeaketa-Plana; horretarako, segidan erantsi den fitxa beteta aurkeztu beharko da, Eraldaketa Bultzatzeko Bulegoan.

Aldaketaren kudeaketaren mugarrak:

Ekintza	Ekintza-xehetasuna	Xede-taldea	Beharrezko diren tresnak eta kanalak	Iraupena	Aurrekontua
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					



Aldaketaren Kudeaketa Plana egutegian zehaztuta:





*Planaren egokitzapen dinamikoa, erakundearen eta
testuinguruko gertakizunen arabera*

06



{121

Jarraipen-eredua



6. Kudeaketa-eredua

BPPk asmo handiko eta askotariko ekimenak ditu, eta beraz, tresna eta mekanismo egokiak behar ditu, jarduerak koordinatu, horiek bultzatu eta ezarritako helburuak behar bezala betetzen direla bermatzeko.

Kapitulu honetan, BPPren kudeaketa-eredua osatzen duten elementuak aurki ditzakegu:

- Jarduerak bultzatzeko, koordinatzeko, kontrolatzeko eta horien jarraipena egiteko oinarri hartuko diren printzipioak.
- Euskarri izango den antolaketa-eredua.
- Planaren kudeaketari lotutako prozesu nagusiak.
- Aginte-koadroa, adierazle nagusiekin eta ezarritako helburuekin.

6.1. Kudeaketa-ereduaren printzipioak

Berrikuntza Publikoaren Plana Eusko Jaurlaritzaren ibilbide-orria da beste era bateko administrazioarako bidean: irekiagoa, hurbilagoa, berritzaileagoa eta emaitzak lortzera bideratua. Denborari dagokionez, 2011. urtetik 2013. urtera iraungo du; beraz, beharrezkoa da honako printzipio hauetan oinarritutako kudeaketa-eredu bat:

{123

- **Koordinazioa: Eusko Jaurlaritzaren zeharkako ikuspegia.**

Ororen gainetik, BPP Gobernuaren plan bat da, eta beraz, Eusko Jaurlaritza guztiak esku hartu behar du. Horrek ez du adierazten soilik egingo dituen jarduerak sail eta unitate guztietan eragingo dutela; hau da, horrez gain, beharrezkoa izango da guztiek parte hartzea, ezarritako helburuak bete ahal izateko. Horregatik, mekanismo-multzo bat izango da; horien bidez, hainbat sailen eta erakunderen jarduera behar bezala koordinatuko da, sinergiak baliatzeko eta proiektuak garatzean eraginkorrak izateko eta efikazia handiago izateko.

- **Bultzada: lidergo erabakigarria helburuak betetzeko.**

Planaren lidergoa Administrazio Publikoaren Sailburuordetzak izango du. Arduradun propioak izango dituzten proiektuak espezifikoki antolatzeaz gain, Administrazio Publikoaren Sailburuordetzak Planaren ekimenak bultzatzeko behar diren mekanismoak ezarriko ditu; hau da, horien sustatzaile izango da, beharrezko denean, eta bestela, Eusko Jaurlaritzako gainerako unitateetako lidergoa eta laguntza bilatuko du.



- **Ikuskapena: informazio erreala, argia eta aproposa izango duen proiektu-zuzendaritza.**

Gauza jakina da ezaugarri horiek dituen plan batek tresna bereziak behar dituela proiektuek zer aurrerapen egiten duten kontrolatzeko eta horren jarraipena egiteko, bai eta ekimenak betetzen diren kontrolatzeko ere. Horri dagokionez, organo eta prozedura bereziak ezartzea aztertu da, ikuskapen zehatza eta eraginkorra egingo dutenak. Hau da, ez ditu kudeaketa-taldeak zigortuko administrazio-zeregin ugari egitera behartuz, baina Planaren Zuzendaritzari jardueren eta horien emaitzen egoeraren ikuspegi argia eta benetakoa emango zaie; horrela, beharrezko diren erabakiak hartu ahal izango dituzte, kasu bakoitzean hartu beharreko neurriak ezartzeko.

- **Eguneratzea: inguruko aldaketetara egokitzen den plana.**

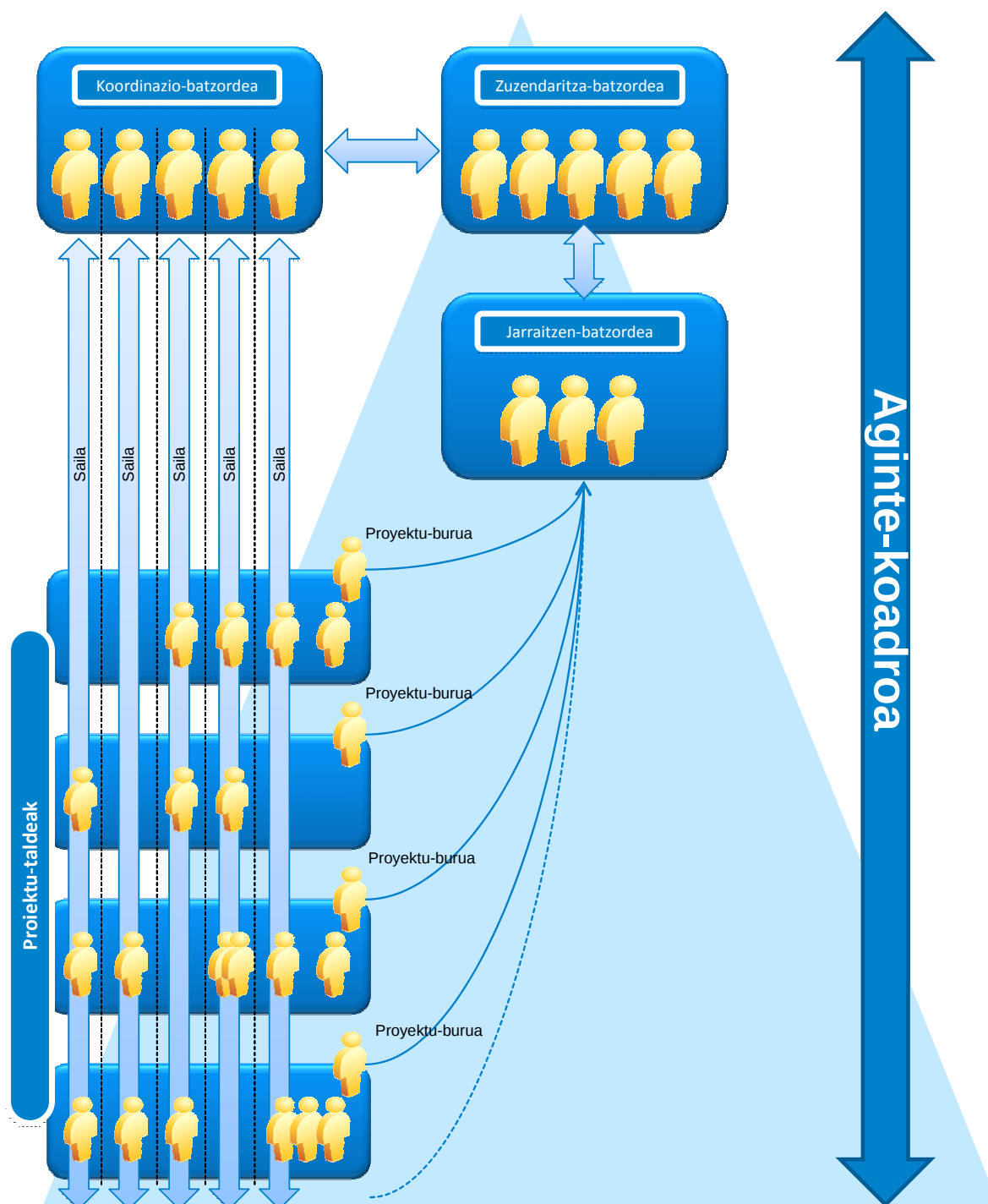
Ezin da izan testuinguruko elementuen eta Planeko ekimenen egoeraren informazio zehatza, hiru urteko epean. Araudian edo teknologian gerta daitezkeen aldaketek, erabaki teknikoak aldatzera behartzen duten azterketek, aurrekontu-aldaketek edo proiektuen emaitzek testuingurua aldarazten dute, eta beraz, Planean ere aldaketak egin behar izaten dira. Horregatik, BPP sortu da, etengabe eraikitzen ari den plan bat izateko asmoz; gainera, elementu bereziak ditu, inguruan sor daitezkeen aldaketetara etengabe egokitzeko aukera emango diotenak.

6.2. Antolaketa-eredua

BPPren antolaketa-eredua plana gauzatzeaz arduratzen den proiektu-taldeen dago osatuta, bai eta Plana zuzentzeaz, koordinatzeaz, horren jarraipena egiteaz eta eguneratzeaz arduratzen diren zenbait organoz ere. Zehazki, hauek dira organo horiek:

- Zuzendaritza-batzordea
- Koordinazio-batzordea
- Jarraipen-batzordea

Modu grafikoan eta laburbilduz, honako eskema honetan ikus daiteke agente-koadroaren antolaketa-eredua eta bertako batzordeen arteko elkarragera:



{125



Organo horietako bakoitza nola osatuta dagoen eta bakoitzak zer erantzukizun dituen segidan dauden tauletan deskribatu dira:

Zuzendaritza-batzordea

Kideak	Funtzioak
• Herri Administrazio sailburuordea • Berrikuntza eta Administrazio Elektronikoen zuzendaria • Herritarren Arretarako zuzendaria • Informatika eta Telekomunikazio zuzendaria • EJIeko zuzendari nagusia • Funtzio Publikoko zuzendaria • Justizia eta Herri Administrazioko sailburuaren aholkularia	• Plana segurtasunez bultzatzea. • Ezarritako helburu estrategikoak betetzen direla zaintzea. • Plana osatzen duten ekimenak zuzentzea, ahalik eta modu zabalenean. • Jarduera-estrategiak ezartzea eta berrikustea. • Jarraipen-batzordearen txostenak berrikustea eta horien jarduera ikuskatzea. • Une oro, Koordinazio-batzordeari azaltzea nola doazen proiektua eta aurreikusitako ekimenak, eta batzorde horrek Planean parte har dezan laguntzea. • Jarraipen-batzordeak, Koordinazio-batzordeak edo Planeko beste edozein eragilek izan ditzaketen gertakariak edo arazoak konpontzea. • Plana gauzatzeko behar diren baliabideak bermatzea. • Planaren kalitatea kontrolatzea.

126 }

Koordinazio-batzordea

Kideak	Funtzioak
• Herri Administrazio sailburuordea • Funtzio Publikoko zuzendaria • Gobernu irekiko zuzendaria • Berrikuntza eta Administrazio Elektronikoen zuzendaria • Herritarren Arretarako zuzendaria	• Sail edo erakunde bakoitzean esku hartzen duten eragileek proiektuan parte har dezaten erraztea. • Fase bakoitzean, proiektuak lankidetzaz eta behar bezala garatzeko koordinatzea. • Zuzendaritzen artean egon daitezkeen sinergiak baliatzea. • Sailetan eta erakundeetan BPP sustatu eta komunikatu dadin laguntza ematea.



- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Informatika eta Telekomunikazio zuzendaria • Berrikuntzaren eta Informazio Gizartearen zuzendaria • Aurrekontu zuzendaria • Saisetako zerbitzuen zuzendariak | <ul style="list-style-type: none"> • BPPren eta sailetako beste ekimen batzuen artean egon daitezkeen sinergiak eta korrelazioak identifikatzea. |
|---|---|

Jarraipen-batzordea

Kideak

- Berrikuntza eta Administrazio Elektronikoen zuzendaria
- Herritarren Arretarako zuzendaria
- Informatika eta Telekomunikazio zuzendaria

Funtzioak

- Proiektuek zenbat aurreratzen dute ikuskatzea.
- BPPren aginte-koadroaren jarraipena egitea, adierazle nagusien eta helburu estrategikoen bidez.
- Jarraipen-txostenak egitea, Planaren aurrerapenari buruzko laburpen eta guzti, Zuzendaritza-batzordeari aurkezteko.
- Proiektu-taldeek edo Planaren beste edozein eragilek izan ditzaketen gertaerak eta arazoak konpontzea, edo hala badagokio, Zuzendaritza-batzordera igotzea.
- Proiektu-buruek egindako aldaketak berrikustea, eta beste jarduera batzuetan izan dezaketen eragina balioestea.
- Egindako aldaketa-eskaerak baimentzea edo ezeztatzea.
- Aldian behin, aurreikusitako jardueretan aldaketak egiteak izan dezakeen onura berrikustea.

{127}



6.3. Elkarreragin eta parte-hartze eredua

BPP sortzeko metodologiak berak jada bazuen elkarreraginerako eta parte hartzeko eredu berritzaile eta integratzaile bat, plana gauzatu bitartean eutsiko zaiona. Zehazki, hauek dira eredu horren elementu nabarmenenak:

- **Lan-taldeak.** Plana egin bitartean, lan-talde heterogeneoak eratu dira, BPPosatzen duten hainbat ekimen zehazten lagundu dutenak. Talde horiek, hain zuzen, honako hauek osatu dituzte: Eusko Jaurlaritzako hainbat sail eta erakundetako langileek, enpresa-ordezkariek, erakunde akademikoetakoek eta beste administrazio publiko batzuetako ordezkariek.
- **Sare sozialak eta web 2.0.** Hainbat kanal jarri dira abian herritarrek, oro har, BPPgaratzen parte har dezaten. Horrenbestez, blog bat eta Facebook, Twitter eta LinkedIn kanalak jarri dira abian, planaren diseinuari buruzko informazio guztia zabaltzeko eta planari buruzko iritziak eta ekarpenak azaldu nahi dituzten pertsona interesdun guztien parte-hartzea bermatzeko.
- **Administrazioen arteko harremana.** Aurrez aipatutako lan-taldeen gisa, lan-talde bat jarri zen abian Euskadiko hainbat administrazio publikoren arteko parte-hartzeari esker. Talde horren xedea irautea da, eta proiektu espezifiko bat ezarri da (7.1.), Euskadiko administrazio publikoen arteko lankidetzarako antolaketa-tresna bat sortzeko; hain zuzen, talde horri esker, BPPren hainbat ekimen antolatu eta zabaldu ahal izango dira, hainbat administrazioen arteko elkarreragina sustatuko dutenak.

6.4. Berrikuntza Publikoaren Plana eguneratzea

BPPk berrikuspen-prozesu malgua eta erraza izan nahi du; beraz, honako berrikuspen-prozedura hauek ezarri dira:

- **Berrikuspen arrunta.** Maila honetan, proiektuen kudeaketa arruntari dagozkion berezko aldaketak sartu dira; horiek garrantzitsuak diren eta beste proiektu batzuei eragin diezaieketen arren, ustez ez dute inpaktu handiagoa eragingo. Besteak beste, honako aldaketa hauek izango dira:
 - Proiektu-plangintzan aldaketak egitea, hitzartutako helburuei eta entregatzekoei eragingo ez dietenak.
 - Neurketa-adierazle berriak sartzea.



- o Atzerapenak direla eta, plangintzan saihestezinak diren aldaketak egitea.

Aldaketa horiek zuzenean egin ditzake proiektu-buruak, eta gero, Jarraipen-batzordeari eman beharko dizkio zuzenean.

- **Berrikuspen berezia.** Maila honetan, garrantzi handiagoko aldaketak sartu dira; besteak beste, honako hauek:

- o Proiektu berriak sartzea.
- o Proiektuak ezabatzea.
- o Gauzapean-epeak eta helburuak aldatzea.
- o Proiektuaren eragin-esparruan aldaketa garrantzitsuak gertatzea (esku hartzen duten erakundeak, egin beharreko jarduerak...).
- o Aurrekontua aldatzea.
- o Agindutako helburuak aldatzea.
- o Erantzukizuna duen arloa aldatzea.

Aldaketa horiek Jarraipen-batzordeari eskatu beharko zaizkio, eta hark adierazi beharko du aldaketa baimendu, ezeztatu edo Zuzendaritza-batzordera bidaliko duela.

{129

6.5. Aginte-koadroa

BPP emaitzetara bideratutako plan bat da, eta beraz, helburu estrategiko eta operatiboak ezarri dira, neurgarriak eta zenbagarriak; horiei esker, abian jarritako ekimenen benetako ondorioaren jarraipen zehatzagoa egin ahal izango da.

1. ildo. Zerbitzu elektronikoak			
Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ¹⁰
3. mailako zerbitzu elektronikoaren ehunekoa, herritarrekiko erabateko elkarreragina adierazten duena ¹¹	-	% 100	Bai
4. mailako zerbitzu elektronikoaren ehunekoa, erabateko izapidetze elektronikoa adierazten duena ¹²	-	% 60	Bai
5. mailako zerbitzu berrien kopurua (proaktiboak) ¹³	-	5	Bai
Herritarrek zerbitzu elektronikoekiko duten gogobetetzea neurtzeko sistema bat egitea	-	1	
Kanal elektronikoaren bidez eskatutako herritarren izapideen ehunekoa	-	% 20	Bai
Kanal elektronikoaren bidez eskatutako enpresen izapideen ehunekoa	-	% 60	Bai
Administrazio elektronikoaren eta berrikuntza publikoaren alorreko prestakuntza duten pertsonen kopurua	-	2.700	Bai
Eskaintza Internet bidez egin daitekeen lehiaketaren ehunekoa	-	% 100	
Internet bidez egindako lizitazioen (aurkeztutako eskaintzen) ehunekoa	-	% 50	

3. ildo. Araudiaren egokitzapena			
Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ¹⁴
Administrazio elektronikoaren araudi espezifiko eta eguneratu bat izatea	-	1	

¹⁰ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

¹¹ Herritarrek eta enpresek kanal elektronikoaren bidez edozein informazio-trukaketa egin dezaketela adierazten du; besteak beste: izapideak hasi inprimaki elektronikoaren bidez, jakinarazpenak eta oharak bide elektronikoaren bidez jaso, ordainketa elektronikoa egin edo beste edozein izapide egin.

¹² Administrazioan egiten den edozein izapide kudeaketan laguntzen duten aplikazio informatikoaren bidez egiten dela adierazten du; aplikazio horiek, gainera, espedienteen buruzko informazio osoa sartzen laguntzen dute; beraz, herritarrei ematen zaien zerbitzuaren efizientzia eta eraginkortasuna handiagoa da.

¹³ Erabiltzaileari hark eskatu gabe ematen zaizkion zerbitzuak dira, zerbitzu elektronikoetan aurrez kargatutako datuei aurrez ezarritako eskubideen ondorio baitira. Zerbitzu hauen adibide ezagunena zerga-aitorpenaren zirriborroa da, administrazioak aurrez egiten baitu.

¹⁴ IDEM

4. ildo. Interneteko presentzia

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ¹⁵
Egoitza elektronikoa bat izatea	-	1	
Web 2.0 tresnak dituzten atarien ehunekoa	-	% 50	
Euskadi.net webgunearen erabiltzaileen gogobetetze-indizea	-	7/10 ¹⁶	Bai
Beste Intranet bat ezartzea	-	1	
Lankidetzarako beste tresna baten erabiltzaileen kopurua	-	2.000	

5. ildo. Herritarren arreta

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ¹⁷
Zuzenean zerbitzua (aurrez aurrekoa nahiz telefono bidezkoa) erabiltzen duten pertsonen batez besteko balioespena	-	6/10 ¹⁸	Bai
10 minutuan edo gutxiagoan arreta eman zaien pertsonen ehunekoa (aurrez aurrekoa)	-	% 60	Bai
30 minutuan edo gutxiagoan arreta eman zaien pertsonen ehunekoa (aurrez aurrekoa)	-	% 100	Bai
Egindako dei guztietatik jaso diren deien ehunekoa (telefono bidezkoa)	-	% 60	Bai
Zuzenean zerbitzua duten sailen eta erakundeen kopurua	-	+3	
Bideragarritasun-azterketa egitea	-	1	

{131}

6. ildo. Gardentasuna eta parte-hartzea

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ¹⁹
Gardentasun-indizea	-	% 90	Bai
Gardentasunari buruzko jarduera-jarraibide komunak ezartzea	-	1	
Parte hartzeko protokoloa ezartzea, kide anitzeko organoen eta informazio publikoko izapideen bidez	-	1	
Parte hartzeko abian jarritako ekimenen kopurua	-	10	Bai
Irekia zerbitzura urtean egindako bisita-kopurua	-	+% 15	
Irekia zerbitzuaren erabiltzaileen gogobetetze-indizea	-	7/10 ²⁰	
Argitaratutako datu guztiak oinarri hartuta, hilean egin den deskarga-kopurua	250	375	
Argitaratutako datu-multzoen kopurua	1.200	2.000	

¹⁵ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

¹⁶ 0 eta 10 arteko eskalan, 7 puntu edo gehiago lortzea.

¹⁷ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

¹⁸ 0 eta 10 arteko eskalan, 6 puntu edo gehiago lortzea.

¹⁹ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

²⁰ 0 eta 10 arteko eskalan, 7 puntu edo gehiago lortzea.

**7. ildo. Administrazioen arteko lankidetzak**

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²¹
Administrazioen arteko lankidetzarako tresna bat ezartzea	-	1	
Proiektuaren kostuari dagokionez, administrazio erabiltzaileetan izandako aurrezteak, aplikazioak eta sistemak partekatzearen ondorioz ²²	-	% 300	
Beste administrazio batzuekin partekatutako zerbitzuen edo konponbideen kopurua	-	+4	
Euskadin, datuak trukatzeko zerbitzu bat izatea	-	1	
Administrazio-izapideetan baztertu diren ziurtagirien ehunekoa	-	% 60	Bai
Proiektuaren kostuarekin alderatuz, Eusko Jaurlaritzak aurreztu duen kopurua, urteko oinarriaren arabera neurtuta	-	% 300	
Administrazioen artean abian jarritako prozeduren kopurua	-	1	
Dokumentuak erregistratzeko aukera duten administrazioen kopurua	-	28	
Herritarren arretarako aukera duten administrazioen kopurua	-	5	

8. ildo. Berrikuntza eta ezagutzaren kudeaketa

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²³
Sare profesionalean % 75 beteta duten profilen ehunekoa	-	% 10	
Sare profesionalean sortutako taldeen kopurua	-	10	
Abian jarritako praktika-komunitateen kopurua	-	10	
Praktika-komunitateetan parte hartzen duten pertsonen kopurua	-	200	
Praktika-komunitateak urtero ezarritako hobekuntza-proposamenen kopurua	-	1	
Abian jarritako berrikuntza-lantaldeen kopurua	-	10	
Berrikuntza-lantaldeek proposatuta, ezarri diren hobekuntzen kopurua	-	10	

²¹ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

²² Hau da, Eusko Jaurlaritzak partekatutako softwarea erabiltzeagatik beste administrazio batzuetan aurrezten den kopurua, software hori hirugarrenek erabil dezaten prestatzeak eragiten duen kostuarekin alderatuz.

²³ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

**9. ildo. Politika publikoen ebaluazioa**

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²⁴
Garatutako sentsibilizazio- eta zabalpen-ekintzen kopurua	-	6	
Zabalpen-ekintzetan parte hartu duten pertsonen kopurua	-	60	
Garatutako prestakuntza-ekintzen kopurua	-	9	
Prestakuntza-ekintzetan parte hartu duten pertsonen kopurua	-	100	
Lankidetzeta-alarreko informazioa duten plan eta ekintza esanguratsuen kopurua	-	74	
Esparru metodologikoen ezarpena	-	1	
Batera finantzatutako ebaluazioen kopurua	-	12	
Ebaluazioa duten plan eta jardura estrategikoen ehunekoa	-	% 100	
Zabaldutako ebaluazioen kopurua	-	74	

10. ildo. Kudeaketa-bikaintasuna

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²⁵
Identifikatutako barne-jardura egokien kopurua	-	15	
Identifikatutako kanpo-jardura egokien kopurua	-	15	
Bikaintasunerako sustapen-esparru orokorra ezartzea	-	1	
Ekintza-plana zabaldu duten arlo nagusien %a	-	% 25	
Enpresei dagozkien administrazio-kargen murriztapenen ehunekoa	-	% 30	Bai

{133

11. ildo. Antolaketa eta giza baliabideak

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²⁶
Eusko Jaurlaritzaren antolaketari buruzko eskuliburua izatea	-	1	
Aztertutako eta diseinatutako berrikuntza publikoaren zeharkako prozesuen kopurua	-	5	Bai
LPZn berriro diseinatutako lanpostuen kopurua	-	10	Bai

²⁴ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

²⁵ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

²⁶ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

**12. ildo. Sistema korporatiboak**

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²⁷
Sistema ekonomiko eta finantzario berria ezartzea	-	1	
Liburutegi-sistema ezartzea	-	1	
Faktura elektronikoaren sistema ezartzea eta abian jartzea	-	1	
Eizu sistema ezartzea	-	1	
Eskaintza Internet bidez egin daitekeen lehiaketan ehunekoa	-	% 100	

13. ildo. Azpiegitura teknologikoak.

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²⁸
Zerbitzuak finkatzearen ondorioz, kostuak murriztea	-	-% 10	
Segurtasun-gertakariak gutxitzea	-	-% 10	
Telekomunikazio-zerbitzuen estrategia ezartzea		1	
Urtean IT kostuetan aurreztutako kopurua (eurotan)	-	25.000.000	Bai
Aztertutakoekin alderatuz, ezarri diren joera berriak	-	% 50	

134 }

14. ildo. IT kudeaketa-eredua

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa	HE ²⁹
Unitateen gogobetetzearen ehunekoa, IT zerbitzuei dagokienez	-	+% 50	Bai
Urtean IT kostuetan aurreztutako kopurua (eurotan)	-	25.000.000	Bai

²⁷ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

²⁸ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.

²⁹ Helburu estrategikoa. Adierazle hori helburu estrategikotzat sartuta dagoen adierazten du.



plan de
innovación
pública
berrikuntza
publikoaren
plana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

