



plan de
innovación
pública
berrikuntza
publikoaren
plana



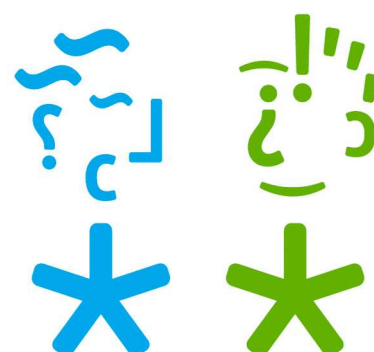
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Plan de Innovación Pública del Gobierno

Vasco

2011-2013

Líneas estratégicas y económicas básicas



Índice de contenido

1. Perspectiva estratégica.....	3
1.1. <i>Filosofía del Gobierno Vasco en la materia de Innovación Pública</i>	3
1.2. <i>Análisis del entorno general y sectorial específico</i>	4
1.3. <i>Análisis de la realidad interna</i>	18
1.4. <i>Formalización y concreción de los objetivos estratégicos</i>	37
1.5. <i>Ámbito competencial</i>	45
1.6. <i>Orientaciones generales en la Políticas Públicas del entorno</i>	51
2. Encuadre con los objetivos estratégicos de la IX Legislatura 2009 - 2013.....	65
3. Perspectiva económica	66
3.1 <i>Previsión de los recursos económicos, programas presupuestarios e impacto económico a medio y largo plazo que se prevé por implementación del Plan:.....</i>	66
3.2 <i>Programas presupuestarios relacionados con el Plan de Innovación Pública.....</i>	69

{2

1. Perspectiva estratégica

1.1. Filosofía del Gobierno Vasco en la materia de Innovación Pública

Misión:

Construir una **Administración innovadora y abierta** que ofrezca a la sociedad servicios de **calidad, eficientes, eficaces y seguros**, en colaboración con su entorno y con la **participación activa** de la ciudadanía, contando con las **personas como protagonistas del cambio**, y todo ello basado en los nuevos **valores de gobernanza**: apertura, orientación a resultados, transparencia e innovación.

Visión:

La Administración vasca como un **espacio de relación** entre una ciudadanía **corresponsable** y unos profesionales del servicio público **orgullosos de trabajar para el bienestar de la sociedad**.

{3

1.2. Análisis del entorno general y sectorial específico

1.2.1. Contexto global

Durante los últimos años, prácticamente todas las Administraciones Públicas han sufrido un proceso de renovación y transformación. Este proceso ha abarcado distintos ámbitos, que incluyen temas tan dispares como los modelos de servicio, las técnicas de gestión o las formas jurídicas de las Administraciones.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los distintos ámbitos de la Administración Pública ha tenido un papel preponderante en todo este proceso, y se ha ido consolidando hasta ser hoy una realidad que avanza hacia la consolidación de la sociedad de la información.

En este contexto, **la Comisión Europea ha establecido un nuevo marco estratégico denominado Europa 2020**, que marca las prioridades estratégicas para Europa en los próximos años. Además en noviembre del año 2009 los Ministros responsables de las políticas sobre administración electrónica de los Estados Miembros de la Unión Europea, de los estados en proceso de admisión, de los estados candidatos y de los países pertenecientes a la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC), firmaron la declaración de Malmö, que establece una visión conjunta y una serie de prioridades políticas para el 2015, en relación con el desarrollo de la administración electrónica (más información en el Anexo, apartado 1.1: *Declaración de Malmö*).

{4

1.2.2. La Administración Electrónica en España

Del mismo modo, la Administración General del Estado ha desarrollado diversas estrategias e iniciativas con el objeto de impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España y la integración de las Administraciones Públicas a través de la modernización de la gestión administrativa y de los servicios electrónicos. Estas iniciativas se consolidan en torno al Plan Avanza 2 (más información en el Anexo, apartado 1.2: *Plan Avanza 2*).

En este marco de transformación y cambio, resulta difícil no notar que la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a la realidad administrativa de nuestro país ha sido lenta pero determinante. Ha sido dispar en los distintos ámbitos de la Administración (nacional, regional y local) y ha venido marcada por la relevancia

presupuestaria de la Administración en particular o por la corriente innovadora de los responsables de turno.

Uno de los elementos más destacados está siendo (y lo seguirá siendo durante los próximos años) la administración electrónica. El uso de las TIC en los distintos ámbitos de relaciones entre la Administración y la ciudadanía aporta una gran cantidad de mejoras, entre las que se suele mencionar el aumento de la eficiencia y de la calidad del servicio, pero sobre todo, la posibilidad de eliminar las barreras horarias (servicio 24 horas, siete días a la semana) y físicas (independencia de la localización física del ciudadano o ciudadana).

La administración electrónica ha madurado mucho y sus posibilidades ya se dejan ver en distintos servicios de la Administración Pública Española. Los registros telemáticos, pasarelas de pagos, y, sobre todo, la posibilidad de iniciar un trámite a través de Internet, ya no constituyen una novedad. Sin embargo, si bien vemos que muchísimas administraciones cuentan con estas posibilidades, no podemos dejar de percibir que el número de trámites en que están disponibles estas posibilidades sigue siendo bajo.

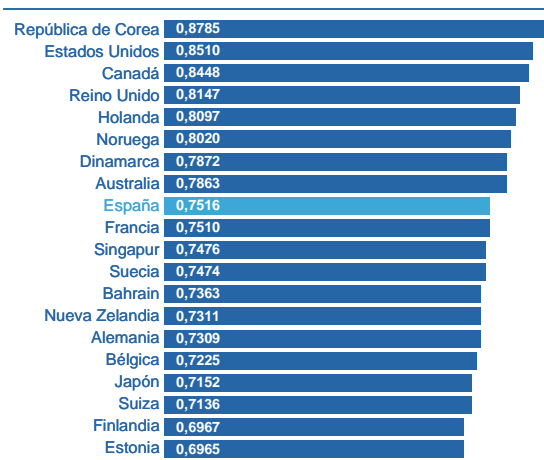
Con este escenario en marcha, en julio de 2007, se aprueba la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (en adelante Ley 11/2007 o Ley de acceso). Esta norma regula un conjunto de derechos para los ciudadanos y ciudadanas y las consecuentes obligaciones que tiene la Administración en este ámbito.

Leída en clave tecnológica, la Ley de acceso determina la necesidad de trasladar los requerimientos establecidos en la norma a desarrollos informáticos que incorporen las funcionalidades necesarias para hacer efectivas las previsiones normativas.

Tras la aprobación de la Ley 11/2007, se produce un **avance trascendental en el ámbito de la e-administración**. La Administración electrónica ha dejado de ser una opción de las Administraciones para convertirse en una obligación que consagra los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas a través de las TIC.

{5

Si bien es cierto que aún se está lejos del objetivo que encierra la Ley 11/2007 (la posibilidad de acceso electrónico para la práctica totalidad de los servicios públicos), la norma ha venido a dinamizar enormemente el mapa de servicios electrónicos de la administración pública española, logrando enormes avances en un período de tiempo relativamente corto.



Ranking mundial de desarrollo de la e-Administración 2010. Naciones Unidas

Hoy en día distintos informes sitúan a España entre los países destacados en Administración electrónica, como el reciente informe de Naciones Unidas que **sitúa a España en el noveno puesto del ranking mundial**. Sin embargo, seguimos teniendo un porcentaje bajo de servicios disponibles y un escaso uso de esos servicios por parte de la ciudadanía. En este sentido, el barómetro de marzo de 2009 incorporó varias preguntas relacionadas con la Administración electrónica que resulta importante tener en

cuenta, ya que **sólo el 23,8% de los encuestados había utilizado Internet en los últimos 12 meses para realizar alguna gestión o consulta con las Administraciones Públicas**. De hecho, ante la pregunta de cómo preferiría hacer las gestiones con las Administraciones Públicas en primer lugar, un mayoritario 71,9% contestó que prefería hacerlas personalmente, contrastando con el 19,7% que preferiría hacerlas por Internet.

Esta misma encuesta revela que las principales barreras para realizar trámites por Internet, tienen que ver con la imposibilidad de tener contacto directo con quien informe y ayude a hacer la gestión y la percepción de inseguridad que puede haber.

{6

Por ello, la **personalización** de los servicios electrónicos, la **facilidad de su uso** y las **garantías de seguridad** han entrado en la agenda de las Administraciones.

Recientemente, la Administración General del Estado está teniendo un papel de gran importancia en la línea de regular los aspectos generales la administración electrónica y de establecer el marco general de actuación y cooperación. El año pasado ya se aprobó el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley de acceso y a principios de este año se han aprobado el Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 3 y 4 del 8 de enero de 2010) como elementos clave para avanzar superar las principales barreras actuales al despliegue masivo de la Administración Electrónica.

**Esquema Nacional de Seguridad:**

Tal y como se indica en la Ley de acceso, las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la misma, asegurando la **disponibilidad**, el **acceso**, la **integridad**, la **autenticidad**, la **confidencialidad** y la **conservación** de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias. En este sentido y en base al artículo 42.2 de la misma, se establece que el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, en vigor desde el 29 de Enero de 2010, tiene por objeto establecer la **política de seguridad** en la utilización de medios electrónicos y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

Esquema Nacional de Interoperabilidad:

Recientemente, se ha aprobado el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad ofrece un marco de desarrollo de normas técnicas y de instrumentos organizativos orientados a permitir la posibilidad de compartir información entre administraciones públicas. Adicionalmente, establece condiciones para la reutilización y transferencia de tecnología, así como las de recuperación y conservación de documentos electrónicos.

Por su parte, las Comunidades Autónomas están teniendo un doble rol en este sentido, poniendo a disposición de la ciudadanía una cartera de servicios electrónicos que sea atractiva, completa y eficiente, y sirviendo de motor regional de la administración electrónica, sumando a diputaciones, ayuntamientos y otras entidades locales de su región a través de diversas iniciativas como planes regionales, puesta en común de desarrollos y plataformas, convenios de colaboración, etc.

{7

1.2.3. La Administración Electrónica en el País Vasco

Los servicios públicos electrónicos

En el ámbito de la Administración Electrónica en el País Vasco, el Gobierno Vasco ofrece, a través de la red de portales euskadi.net, una gama de contenidos y servicios on-line dirigidos a ciudadanos, ciudadanas y empresas, así como a las propias administraciones territoriales y locales. En cuanto a la incidencia de la Administración Electrónica, cabe reseñar que, en 2009, el 52% de los internautas vascos ha utilizado la red para relacionarse con la Administración Pública, seis puntos porcentuales más que en 2008¹.

Sin embargo, en distintos informes que comparan el grado de desarrollo de las Comunidades Autónomas en relación a los servicios públicos electrónicos y el desarrollo de la administración electrónica, el **País Vasco se sitúa cerca de la media**, y en algunos casos por debajo de la misma, presentando un amplio potencial en este ámbito.

El *Estudio comparativo 2010 de los Servicios Públicos online en las Comunidades Autónomas Españolas*, publicado por la Fundación Orange y Capgemini Consulting, utilizado como

¹ Fuente: *Indicadores de la Sociedad de la Información en Euskadi 2009*. Gobierno Vasco. Datos Eustat.



referencia en el sector, muestra el porcentaje de disponibilidad de 26 servicios públicos (considerados como básicos por la Comisión Europea) en las 17 Comunidades Autónomas.

En este estudio, las Comunidades que presentan un mayor nivel de cumplimiento son Asturias y Madrid con un 100% de disponibilidad de los servicios, mientras que el País Vasco presenta un 78% de disponibilidad, un punto por encima de la media nacional.

CC AA	Disponibilidad media total (26 servicios)	Disponibilidad media de ciudadanos (16 servicios)	Disponibilidad media de empresas (10 servicios)
Andalucía	99	98	100
Aragón	65	70	58
Asturias	100	100	100
Baleares	63	61	65
Canarias	68	70	65
Cantabria	64	66	63
Castilla-La Mancha	77	81	70
Castilla y León	82	89	70
Cataluña	75	78	70
Comunidad Valenciana	76	77	75
Extremadura	71	75	65
Galicia	81	81	80
La Rioja	76	77	75
Madrid	100	100	100
Murcia	75	78	70
Navarra	96	95	98
País Vasco	78	78	78
Ceuta	68	77	58
Melilla*	50	60	38
Media total	77	80	73

* Ceuta y Melilla no disponen de Universidad, y por tanto no se mide en ellas el servicio de "Matriculación Universitaria". Igualmente, no tienen traspasadas las competencias de los servicios de "Cita Médica" y "Tarjeta Sanitaria", por lo que tampoco se evalúan. Por ello, en los cálculos de la "Disponibilidad media total (26 servicios)" y "Disponibilidad media de ciudadanos (16 servicios)", no se incluyen estos tres servicios de las Ciudades Autónomas.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

{8

Resultados globales de la disponibilidad de servicios públicos online 2010, en %

Según el citado estudio, el País Vasco presenta el mismo desarrollo en los servicios dirigidos a ciudadanos y ciudadanas que en los dirigidos a las empresas.

Por otro lado, la Asociación de Internautas y la Asociación pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales, en su III Estudio e-administración autonómica: "Se buscan ciudadanos que usen los servicios electrónicos", realiza un informe similar, si bien se tienen en cuenta todos los servicios electrónicos prestados por las Comunidades Autónomas.

En este caso, el estudio ha identificado que el número de servicios electrónicos totales que presta el Gobierno Vasco es de 111, por debajo de la media que se sitúa en 181 servicios y muy lejos de los 419 servicios que obtiene la primera Comunidad (Madrid).

Algo similar ocurre al analizar específicamente los servicios electrónicos orientados a la ciudadanía. En este caso el Gobierno Vasco provee 72 servicios, mientras que la media es de 100, siendo Andalucía la que más servicios tiene, con un total de 195.



	País Vasco	Media CCAA	Mayor CCAA
Servicios electrónicos totales	111	181	419 (*)
Servicios electrónicos a ciudadanos	72	100	195 (**)

(*) Comunidad de Madrid

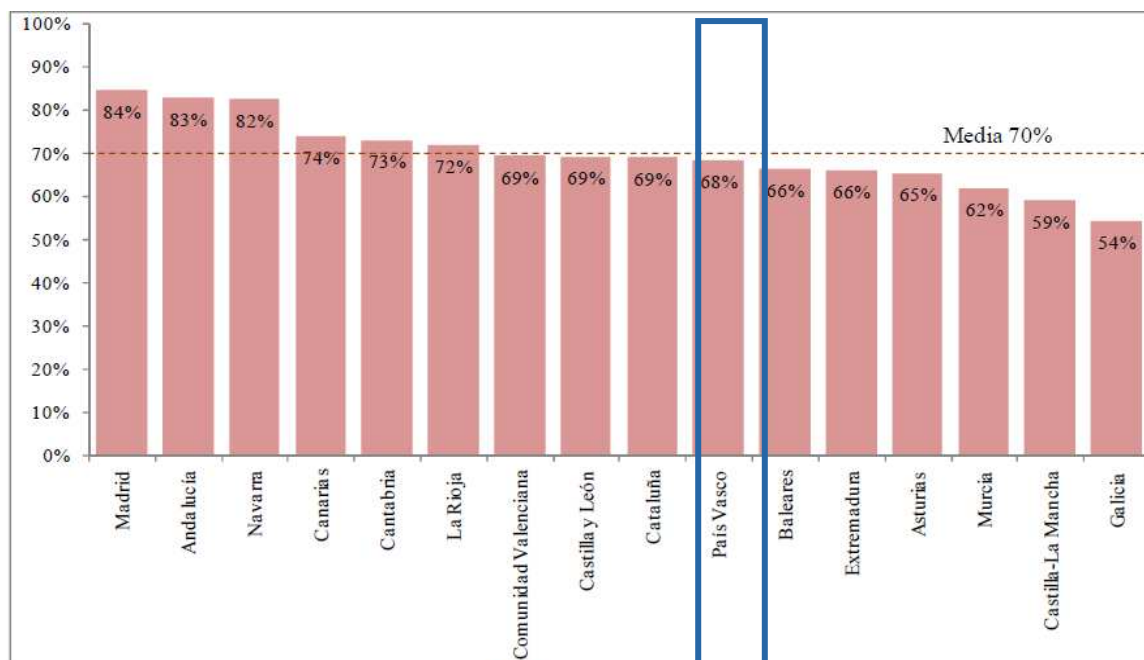
(**) Andalucía

Fuente: Datos del III Estudio e-administración autonómica. Asociación de Internautas y Asociación pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales. Elaboración propia.

Aplicación de la Ley de acceso en las Comunidades Autónomas

Otra variable de interés es el análisis comparado del cumplimiento de la Ley 11/2007. Para este análisis, se ha abordado la aplicación de la Ley analizando el nivel de cumplimiento de las Comunidades Autónomas en 16 ámbitos seleccionados que abarcan prácticamente la totalidad de los derechos de la ciudadanía y obligaciones comunes de las AA PP, recogidos en la Ley 11/2007 y en el Real Decreto 1671/2009, decreto por el cual se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de acceso.

A continuación se presenta un gráfico en el que se observa el “Resumen global cuantitativo del grado de aplicación de la Ley 11/2007 por CCAA”.



Fuente: Estudio 2010 de Aplicación de la Ley 11/2007 en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Como se puede observar, las Comunidades que presentan un buen nivel de avance en el grado de aplicación de la Ley (más del 75% de valoración cuantitativa) son Madrid, Andalucía y Navarra.



El País Vasco se encuentra en la décima posición con respecto al grado de avance en el resto de las Comunidades estando dos puntos por debajo de la media (70%) al presentar un grado de implantación del 68%.

Los 16 ámbitos utilizados para la elaboración del estudio son los siguientes:

1. Igualdad y accesibilidad a los servicios
2. Canales de acceso a los servicios
3. Expediente electrónico
4. Estado de tramitación de expediente
5. Interoperabilidad
6. Seguridad jurídica
7. Ventanillas únicas
8. Documento electrónico
9. Copias electrónicas de documentos
10. Firma electrónica
11. Estándares abiertos
12. Sede administrativa electrónica
13. Registro electrónico
14. Notificación electrónica
15. Planes para el cumplimiento de la Ley
16. Disponibilidad de catálogo online

{10

Ámbitos de mayor cumplimiento:

Existen ocho ámbitos en los que el País Vasco dispone de un 100% de cumplimiento respecto a las dimensiones con las que se ha llevado a cabo el análisis de cada ámbito. Los ámbitos en los que el grado de cumplimiento es total son:

- **Canales de acceso a los servicios** ya que cuenta con un total de 8 medios: correo electrónico, registro electrónico, teléfono fijo, Chat vía portal, SMS, video vía web, foros y TDT.
- **Expediente electrónico** que es analizado desde cuatro dimensiones que son: contar con una aplicación para la gestión de expedientes electrónicos, garantizar el cumplimiento de plazos de forma automática, permitir modificar el medio de comunicación electrónica inicialmente elegido y permitir emitir y recabar la solicitud y consentimiento de comunicación por métodos electrónicos.

- **Seguridad jurídica** donde la dimensión analizada es la “Disposición de procedimientos de control de LOPD y Esquema Nacional de Seguridad”.
- **Documento administrativo electrónico** que ha sido analizado desde dos dimensiones: “CCAA que han regulado la transformación y presentación de documentos en papel a electrónicos” y “CCAA que han regulado el uso de documentos electrónicos para operar con plena validez como documento en papel”.
- **Estándares abiertos** que ha sido analizado desde dos dimensiones: “CCAA que admiten el anexo de documentos electrónicos mediante el uso de software libre desarrollado con estándares abiertos” y “CCAA con planes de acción para el uso de sistemas de estándares abiertos”.
- **Notificación electrónica** en donde se han utilizado tres dimensiones: “CCAA que cuentan con notificación por correo electrónico y/o SMS”, “CCAA con sistema de notificación electrónica que guarda constancia de recepción de acceso y lectura a las notificaciones” y “CCAA con archivo de notificaciones que registra la transmisión, recepción, fecha, contenido, remitente y destinatario.”
- **Planes para el cumplimiento de la Ley**, en el que se valora la existencia de iniciativas, planes o actuaciones para el cumplimiento de La Ley 11/2007.
- **Firma electrónica** para la cual sólo se ha tenido en cuenta la disposición de la plataforma de firma electrónica.

{11

Ámbitos de cumplimiento medio:

Existen tres ámbitos en los que el País Vasco muestra un nivel de cumplimiento medio con respecto al resto de las CCAA (cumplimiento de entre el 50% y el 75% del criterio):

- **Igualdad y accesibilidad a los servicios**, cuyo análisis contempla varios parámetros, incluyendo la existencia de centros con punto de acceso electrónico a la web y de personal especializado en tramitación electrónica en las oficinas de atención presencial, el nivel de accesibilidad WAI de los portales, entre otros.
- **Copias electrónicas de documentos**, en donde se miden dos dimensiones: la inclusión de códigos de verificación en las copias en soporte papel a partir de documentos electrónicos, y la existencia de una base de datos con información de ciudadanos recogida de otros expedientes para su reutilización.

- **Registro electrónico**, en el que se tiene en cuenta que la plataforma de registro electrónico permita el anexo de documentos, la admisión de solicitudes, escritos o comunicaciones para cualquier órgano o entidad de la CC AA, la emisión de comunicaciones dirigidas a otras AAPP y la emisión automática de recibo de entrada de registro (copia autenticada con fecha, hora y nº de entrada).

Ámbitos de cumplimiento bajo:

Existen dos ámbitos que presentan un bajo nivel de cumplimiento en relación con el resto de CCAA. Estos ámbitos son:

- **Interoperabilidad** donde se indica que el País Vasco dispone de 4 “Convenios de interoperabilidad” siendo la segunda peor cifra solo por delante de Extremadura con dos convenios. La CCAA que presenta un mayor número de convenios de interoperabilidad es Cataluña con 12, seguida de Madrid y Canarias con 10.
- **Sede administrativa electrónica** donde se pone de manifiesto la inexistencia de esta funcionalidad en el País Vasco.
- En el ámbito del **Acceso electrónico al estado de tramitación de expedientes**, se evidencia un cumplimiento muy bajo, sobre todo en relación con los expedientes iniciados presencialmente.

{12

El ámbito de la disponibilidad del catálogo online de servicios electrónicos requiere una mención individual, puesto que no existe un patrón de medición. Se ha realizado un análisis front-office de los portales de las Comunidades Autónomas que refleja la heterogeneidad en cuanto al número de servicios publicados en sus catálogos: las cifras oscilan entre los 600 procedimientos (Baleares y Cantabria) y los 2.500 (Galicia y País Vasco). A priori, es difícil determinar si estas cifras reflejan la totalidad de los trámites disponibles en el catálogo de esa Comunidad o si, por el contrario, existen otros trámites que se realizan pero no están publicados.

1.2.4. La Administración Electrónica en los Territorios Históricos

Durante los últimos años, las Diputaciones Forales han llevado a cabo iniciativas de modernización enfocadas a la administración electrónica.

A continuación se explica de forma breve, las iniciativas y proyectos puestos en marcha por parte de las diputaciones:

1.2.4.1. Diputación Foral de Álava



Arabako Foru
Aldundia

Diputación
Foral de Álava

La Diputación Foral de Álava lleva años impulsando la Administración electrónica y proporcionando servicios electrónicos a la ciudadanía (por ejemplo: la declaración de la renta a través de Internet).

Recientemente se ha incorporado como objetivo de legislatura el contar con Administración cercana, eficiente y moderna y el impulso de la Administración electrónica.

En este contexto, se están abordando seis estrategias (materializadas en proyectos e iniciativas) en el ámbito de las nuevas tecnologías:

- **Renovación de las infraestructuras tecnológicas:** línea enfocada a dar soporte a la ampliación de servicios telemáticos. Se han realizado cambios en los ordenadores centrales, se ha ampliado del sistema de almacenamiento corporativo, se han renovado servidores para nuevas plataformas, se han ampliado y mejorado las redes de comunicación de datos tanto en la Diputación como en con los Ayuntamientos y se ha desplegado la tarjeta corporativa para los funcionarios con el fin de poder firmar documentos, entre otras iniciativas.
- **Renovación de portal Alavanet:** Se ha renovado el portal, basándolo en un gestor de contenidos que ha permitido poner en marcha un modelo de gestión de contenidos distribuida, siendo responsabilidad de cada uno de los Departamentos. Además, se ha cambiado imagen, se han incorporado funcionalidades web 2.0 y la totalidad de los contenidos está disponible de forma bilingüe.
- **Mejora de los servicios internos:** Se han implantado soluciones ERP en áreas de RRHH y de Patrimonio, y están a punto de renovar la Intranet incorporando el mantenimiento distribuido de los contenidos.
- **Transformación e innovación de la gestión tributaria:** es el gran proyecto de esta legislatura y lleva asociado un análisis de procesos para mejorar el servicio al contribuyente. Se ha puesto en marcha un censo unificado de contribuyentes, un sistema CRM con el fin de proporcionar un único punto de acceso multicanal personalizado y un cuadro de mando integral que permite planificar y realizar un seguimiento y toma de decisiones.
- **Impulso de las TIC en las Entidades Locales:** Por otro lado, desde la Diputación de Álava se proporciona apoyo a los ayuntamientos en forma de modernización

{13

tecnológica y aplicaciones adaptadas a los ayuntamientos (Padrón, gestión de ingresos, contabilidad, registro de facturas). Se les proporciona infraestructura tecnológica y respaldo para su adaptación a la Administración electrónica.

- **Proyecto @DFA/@AFA – Administración electrónica:** Este proyecto ha comenzado en julio de 2009 a través de un plan director. Su objetivo fundamental es el diseño, desarrollo e implantación de una plataforma tecnológica con el fin de dar servicio a la ciudadanía. Se ha llevado a cabo una reingeniería de los procesos de ayudas y subvenciones. Hay tres ámbitos de actuación principal en materia de servicios:
 - Tramitación electrónica de 200 procedimientos de ayudas y subvenciones.
 - Tramitación electrónica de 100 procedimientos de autorización y registro.
 - Facilitar el aprendizaje de nuevas formas de trabajar a los profesionales de la Diputación.

Entre otras actuaciones, está previsto poner en marcha la sede electrónica de la Diputación, la implantación de un portafirmas, de un sistema de gestión de expedientes corporativo y del Archivo electrónico.

{14

1.2.4.2. Diputación Foral de Bizkaia



**Bizkaiko Foru
Aldundia**
**Diputación
Foral de Bizkaia**

La Diputación Foral de Bizkaia está centrando sus esfuerzos en el ámbito de la administración electrónica en proyectos relacionados con los servicios de Hacienda y en el proyecto BiscayTIK.

En referencia al área de Hacienda se han centrado en el sistema de realización de declaraciones por parte de ciudadanos y ciudadanas y el nuevo sistema de información de hacienda.

En Bizkaia se han realizado inversiones en certificación digital y disponibilidad de banda ancha en servicios de cara a la ciudadanía.

Por otro lado, el proyecto BiscayTIK comenzó a finales de la legislatura pasada y ha sido plasmado en ésta. Se trata de un proyecto que va dirigido a los Ayuntamientos de Bizkaia. Después de realizar un análisis del estado de los ayuntamientos en lo referente a la

Administración Electrónica, se llegó a la conclusión de la existencia de una gran heterogeneidad en la disponibilidad de servicios.

La Fundación BiscayTIK tiene como fin la promoción de cuantas actividades procedan para el impulso del conocimiento en las tecnologías y prácticas de gestión relacionadas con la atención a la ciudadanía a través de las tecnologías de la comunicación, a fin de potenciar el acercamiento on-line de la ciudadanía a la Administración.

Asimismo, se concluye que no existe integración entre aplicativos y la gestión de expedientes era escasa. Con el fin de fomentar la respuesta a todo este tipo de necesidades, así como de cubrir la ley 11/2007 se pone en marcha el proyecto BiscayTIK.

Entre los beneficios que se pretenden obtener de este proyecto está la consecución de ser sede electrónica (24x7), una modernización importante en la administración, una gran transparencia para saber por parte de la ciudadanía cómo están sus expedientes en cada momento, una homogeneización tecnológica en los municipios de Bizkaia y la posibilidad de dar cumplimiento a la Ley 11/2007 y la LOPD.

1.2.4.3. Diputación Foral de Gipuzkoa



En 1997 la Diputación Foral de Gipuzkoa puso en marcha el proyecto IKHA que es un Conjunto de Métodos y Productos que forman el núcleo del Sistema de Gestión e Información Municipal orientado al Ciudadano.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa Con la llegada de la ley 11/2007, la Diputación centra sus esfuerzos en el cumplimiento total de la Ley y en la actualidad se encuentran trabajando en las siguientes iniciativas.

- **Nivel 1: Información sobre el servicio**
Todos los ayuntamientos tienen páginas web y su mantenimiento y gestión es responsabilidad de cada ayuntamiento.
En estos momentos hay un proyecto de migración a un sistema de sedes electrónicas.
- **Nivel 2: Obtención de impresos de solicitud en formato digital**
A día de hoy, existen 17 ayuntamientos con 1.888 tipos de expedientes

{15



Tanto los ciudadanos y ciudadanas como las empresas están definidas y disponen de 1.163 Modelos de Instancias y 1.222 Cartas de servicio. Son accesibles desde internet 139 Tipos de Expedientes.

- **Nivel 3: Inicio del Expediente por medios telemáticos**

Hoy existen 8 ayuntamientos con 88 tipos de Expedientes. Se está desarrollado un prototipo de 21 tipos de Expedientes a disposición de los ayuntamientos que se encuentra en fase piloto de implantación.

- **Nivel 4: Tramitación completa mediante trámites electrónicos**

Hoy en 8 ayuntamientos con 88 tipos de expedientes se completa tramitación por Registro E/S.

En cuanto a los procesos de certificación, se encuentra implantada la posibilidad de utilizar certificado electrónico así como el uso de certificados por persona para la identificación y firma de ficheros

En lo referente a la Hacienda Foral, se ha conseguido que menos del 2% de las declaraciones IRPF se realicen en papel desde 2005 llegando incluso a un 1% el ejercicio pasado.

Todas las empresas que se relacionan con Hacienda Foral lo hacen a través de medios telemáticos.

{16

1.2.5. Retos del contexto actual

La obligatoriedad de cumplir con los preceptos definidos en la Ley 11/2007, ha puesto de relieve las dificultades de la Administración para adaptarse a los nuevos requerimientos legales. Esta circunstancia se agrava en las Administraciones locales, la gran mayoría con recursos económicos y personales insuficientes para hacer frente a estos planes de profunda transformación. Por este motivo, las Diputaciones Forales juegan un papel determinante en la adaptación de estas administraciones a los requerimientos, no sólo legales sino también sociales, en materia de administración electrónica.

¿Cuáles son los puntos críticos para esta transformación y modernización? Principalmente se detecta que:

- Es necesario realizar una fuerte inversión económica para crear las infraestructuras tecnológicas suficientes para poder ofrecer los servicios electrónicos que demandan

actualmente la ciudadanía. Aunque la modernización de las tecnologías es determinante en esta transformación no es suficiente.

- En este sentido, la organización de la Administración debe estar preparada para hacer frente a los diferentes cambios que supone la adaptación a esta nueva realidad. No significa solamente realizar un esfuerzo económico en el desarrollo de una plataforma tecnológica adecuada, sino que deben existir los recursos necesarios (tanto en el número de personas como en los roles y responsabilidades existentes) para hacer frente al cambio de cultura, de gestión, seguimiento y control que comporta el nuevo modelo de Administración orientado a la prestación de servicios.
- Por otra parte, se pone de relieve que existe un grado de desarrollo en la prestación de los servicios muy heterogéneo. No hay que olvidar que los ciudadanos, ciudadanas y empresas son o pueden ser consumidores de servicios de las distintas administraciones, y por ello es importante ofrecer unos servicios homogéneos que permitan disminuir las cargas administrativas que soporta la ciudadanía por la inexistencia de colaboración interadministrativa y mejorar así las expectativas y satisfacción de la ciudadanía.

De estos puntos, se desprende que existe un espacio importante de colaboración interadministrativa, que permita consolidar y alinear sinergias creadas en los esfuerzos de transformación que están abordando las principales Administraciones del territorio de la Comunidad del País Vasco, elemento que se deberá tener en cuenta al poner en marcha cualquier iniciativa de transformación de la Administración del Gobierno Vasco.

{17

1.3. Análisis de la realidad interna

1.3.1. Antecedentes

El nuevo Plan de Innovación Pública 2010-2013 se configura como una iniciativa integrada incluyendo los ámbitos del Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 y del Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010, además de otras dimensiones de Gobierno Abierto, bajo una visión integral y común.

En este sentido, si bien el nuevo Plan pretende continuar la senda en la que se venía avanzando en los dos planes anteriores, el primer gran reto al que se enfrenta, es al de compaginar las diferencias existentes en cuanto a constitución y gestión de dichos planes:

- El Plan de Informática y Telecomunicaciones incluye tanto proyectos departamentales como corporativos, tratando de aglutinar las diferentes prioridades del Gobierno, y de cada uno de los diferentes Departamentos y Organismos Autónomos que los componen, habiendo asumido cada uno de los Departamentos y Organismos el protagonismo en la identificación de sus propias prioridades, mientras que el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos no persigue este enfoque aglutinador e incluye sólo proyectos corporativos.
- En el presupuesto que se asigna a la ejecución del PIT se contempla la gestión corriente de Infraestructuras Tecnológicas, mientras que en el del PEAGE II no se incluyen los gastos corrientes.
- Los modelos de seguimiento de cada Plan también han sido diferentes, y aunque se comenta el detalle de cada uno de ellos en el apartado en el que se analiza cada Plan de manera individual, cabe destacar que mientras el PIT recogía un modelo de seguimiento y control muy exhaustivo, que ha estado apoyado además por una herramienta de Cuadro de Mando, el modelo de control y seguimiento del PEAGE II no ha sido tan exhaustivo.

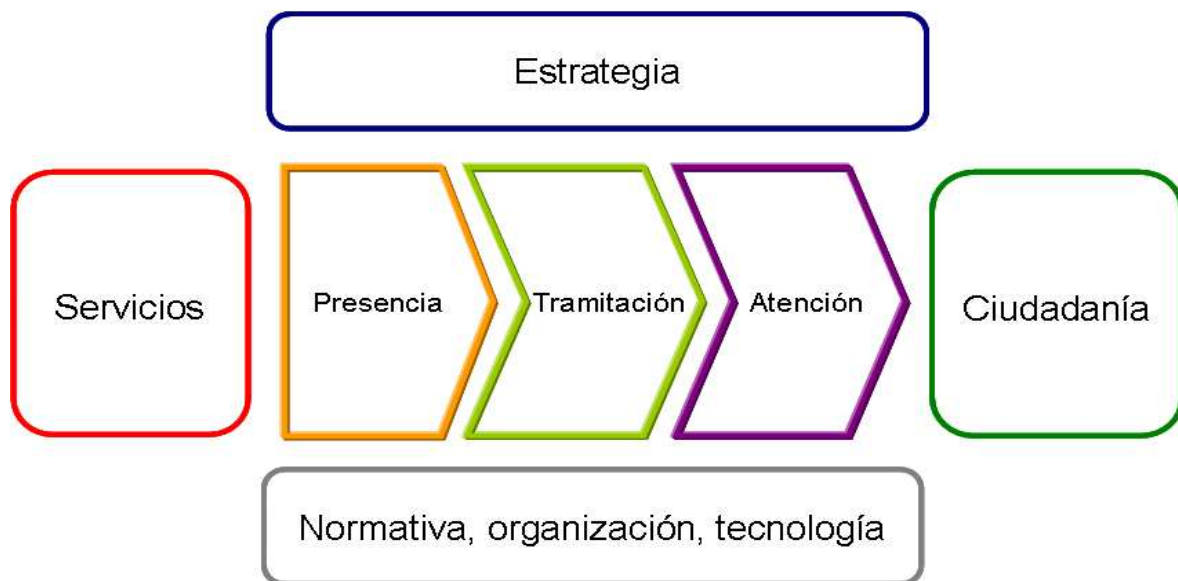
Por todo ello, este nuevo Plan busca integrar y conciliar las diferencias entre los Planes anteriores y convertirse en un referente en materia de Innovación Pública y Administración Electrónica.

{18

1.3.2. Conclusiones del PEAGe II

Conviene situar las conclusiones del PEAGe II en el contexto general de implantación de la Administración electrónica en el Gobierno Vasco, a fin de facilitar su mejor comprensión.

La estrategia del Gobierno Vasco para el desarrollo de la Administración electrónica se puede representar mediante el siguiente esquema:



{19

El objetivo era poner los servicios públicos a disposición de la ciudadanía a través de múltiples canales, incluyendo el telemático.

Para ello, se identifican tres áreas diferenciadas, cada una de las cuales tiene su normativa, su soporte organizativo y su infraestructura tecnológica.

Presencia en Internet

Así, inicialmente se abordó el modelo de presencia en Internet que se reguló mediante un decreto, se materializó en la red de portales euskadi.net, se dotó de una unidad organizativa responsable de su adecuado funcionamiento y se dispusieron las herramientas informáticas necesarias para la gestión del sistema.

A fecha de hoy, casi todos los portales y contenidos web del Gobierno Vasco están albergados y se gestionan desde el sistema común de euskadi.net. Aunque todavía estén pendientes algunas mejoras, tanto en la calidad de los contenidos como en las funcionalidades de las herramientas informáticas, se puede concluir que este modelo está razonablemente consolidado.

Por lo que se refiere a la presencia del Gobierno Vasco en Internet el reto actual es evolucionar hacia un modelo de comunicación bidireccional con la ciudadanía, que tenga en cuenta no sólo la utilización de medios propios, sino también la participación en las redes sociales de mayor implantación. Para ello, se está trabajando en solventar los problemas de personal ocasionados por la falta de perfil específico en las plazas del servicio web.

Tramitación telemática

A renglón seguido, se abordó la implantación de la tramitación telemática de los servicios y procedimientos administrativos del Gobierno Vasco. Para ello, se elaboró el Manual de Digitalización, que contiene los modelos y metodologías necesarios para llevar a cabo la digitalización de los servicios, se efectuaron los desarrollos normativos que dieran cobertura legal a los nuevos medios telemáticos y se construyó la infraestructura tecnológica que dispone de todos los servicios comunes de tramitación telemática (registro telemático, firma electrónica, notificaciones telemáticas, etc.).

En este sentido, y aunque todavía es relativamente bajo el número de servicios electrónicos que el Gobierno Vasco tiene a disposición de la ciudadanía y las empresas, es destacable el importante avance que se ha experimentado a lo largo del último año. Además, actualmente se está trabajando en acciones de tipo organizativo, de gestión del cambio y en las adaptaciones que requieren los sistemas informáticos de los Departamentos para poder mejorar la utilización de los servicios comunes de tramitación telemática.

{20

Se puede concluir, por tanto, que se han efectuado los desarrollos informáticos más costosos y se ha establecido el marco jurídico necesario, pero está pendiente el impulso, la comunicación, la coordinación y el soporte a los Departamentos para utilizar los servicios comunes de tramitación telemática y poner a disposición de la ciudadanía los servicios electrónicos.

En este sentido, hay que hacer mención a que, de momento, no se ha creado el soporte organizativo necesario para la gestión de los servicios comunes de tramitación telemática. Es decir, así como el modelo de presencia en Internet o la atención multicanal disponen de sendas unidades administrativas dotadas con unos puestos de trabajo que se encargan de gestionar los servicios correspondientes, en el caso de los servicios comunes de tramitación telemática está pendiente la creación de una estructura organizativa equivalente, lo cual supone un obstáculo notable para poder llevar a cabo el despliegue masivo de los servicios electrónicos.



Para suplir esta carencia, la gestión de los servicios comunes de tramitación telemática, hasta la fecha, se ha llevado a cabo por los equipos de los proyectos de digitalización y por el personal de soporte técnico de EJI. Este modelo de gestión ha sido posible debido al escaso número de servicios electrónicos que se han incorporado, de momento, en la infraestructura común, pero el despliegue masivo previsto de los servicios electrónicos requiere dotar de un soporte organizativo y definir un modelo de gestión que ordenen la utilización de los servicios telemáticos comunes.

Actualmente, se está construyendo un Catálogo de Servicios, que comenzó en marzo de 2010, y que pretende convertirse en una pieza fundamental para ordenar el proceso de digitalización de los servicios, ya que esta herramienta va a permitir sistematizar y relacionar toda la información existente sobre los procedimientos administrativos en los diversos sistemas de información del Gobierno Vasco. Asimismo, esta herramienta dará soporte a la gestión de los servicios comunes de tramitación telemática, facilitando el proceso de integración de las aplicaciones departamentales con la infraestructura común.

Es importante además mencionar, que actualmente el Gobierno Vasco no dispone de sede electrónica. La sede electrónica está recogida en la Ley 11/2007, y es el sitio o portal web de Internet, titularidad de una Administración pública, que sirve de plataforma para que los administrados puedan relacionarse con la misma recibiendo servicios públicos o entablando procedimientos administrativos electrónicos.

{21

Con objeto de impulsar el desarrollo de los servicios electrónicos se ha abordado un proyecto de digitalización de los expedientes de ayudas y subvenciones, mediante el cual se pretende poner a disposición de la ciudadanía la posibilidad de tramitar telemáticamente la mayoría de las solicitudes de ayudas en un plazo breve de tiempo.

La primera fase del proyecto ha finalizado el mes de septiembre con la entrada en funcionamiento de la tramitación telemática de 12 convocatorias de ayudas (1 de conciliación familiar, 4 de Cultura y 7 de Transportes) y ya se ha comenzado a trabajar en el despliegue del sistema en el conjunto de los Departamentos del Gobierno Vasco con el objetivo de que en 2011 se puedan tramitar por Internet las solicitudes de unas 150 convocatorias de ayudas y subvenciones.

Procede hacer mención en estas conclusiones al proyecto DOKUSI porque, aunque no estuviera incluido en el PEAGE II, es un proyecto desarrollado durante el periodo de vigencia de este Plan que tiene gran impacto en la implantación de la Administración electrónica. El objeto de este proyecto es construir el archivo electrónico común del Gobierno Vasco, así como todas las funcionalidades asociadas a la gestión documental. A fecha de hoy, el archivo electrónico está operativo y en el marco de este proyecto se están impulsando proyectos de



digitalización, entre los que cabe destacar el proyecto de eliminación de documentos en papel a la entrada de la Administración, que comienza con un piloto a llevar a cabo este mismo año en las oficinas de Zuzenean con una selección determinada de expedientes.

Tampoco hay que olvidar en estas conclusiones sobre la implantación de la Administración electrónica en el Gobierno Vasco las iniciativas departamentales que han permitido la puesta en marcha de buena parte de los servicios electrónicos actualmente disponibles. Entre ellas, cabe destacar el caso del Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo que ha alcanzado un nivel de penetración de la tramitación telemática próximo al 40% de los expedientes tramitados en 2009.

Otras iniciativas departamentales de digitalización de servicios se han desarrollado en las áreas de Medio Ambiente, Juegos y Espectáculos, Educación, IVAP, HABE, etc.

Merece especial mención el caso del modelo de contratación pública electrónica, que ha llegado a convertirse en referente a nivel español y europeo, habiendo sido reconocido como mejor práctica europea y proclamado finalista en los premios European eGovernment Awards 2009.

Cabe citar, igualmente, el caso de la pasarela de pagos del Gobierno Vasco, que ha sido adoptada por la mayoría de las administraciones vascas y fue reconocida, en el pasado Tecnimap de Zaragoza, como mejor servicio electrónico en la categoría de Comunidades Autónomas.

{22

Un aspecto clave de la Administración electrónica es la interoperabilidad con los sistemas de información de otras administraciones y entidades. Durante el periodo de vigencia del PEAGe II y, en particular, durante el último año se han producido avances notables en este ámbito. Se han firmado, el 9 de Diciembre de 2009, convenios de interoperabilidad con las Diputaciones Forales, el 4 de Mayo de 2009 el convenio con el Colegio de Notarios del País Vasco y el 8 de Junio de 2010 con el Ministerio de Presidencia y la Agencia Española de Administración Tributaria. Y actualmente están disponibles los servicios de verificación de la identidad, el domicilio y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Durante los próximos meses está prevista la entrada en funcionamiento de los servicios de verificación del nivel de renta y de datos de la Seguridad Social, con lo cual se completará el abanico de servicios de interoperabilidad con respecto a los datos cuya verificación se solicita más habitualmente.

Se comienza a trabajar ahora en la intermediación del Gobierno Vasco para hacer llegar al conjunto de las administraciones vascas los servicios de interoperabilidad de la Administración General del Estado.

Por otra parte, se han implantado servicios de interoperabilidad, también, con otras entidades, como en el caso de los notarios para la inscripción en el Registro de Cooperativas y con las entidades financieras a través de la pasarela de pagos.

Paradójicamente, se ha avanzado menos en la interoperabilidad entre los sistemas internos del Gobierno Vasco (Interoperabilidad entre Departamentos y Organismos del Gobierno Vasco). El desarrollo de la interoperabilidad interna constituye uno de los retos a corto plazo.

En la ejecución del PEAGE II se ha priorizado la digitalización de los servicios externos, dirigidos a la ciudadanía y las empresas. Sólo durante el último año se ha abordado un proyecto de digitalización orientado a implantar la tramitación telemática en el ámbito interno de la Administración. Este proyecto ha tomado como piloto la tramitación de las disposiciones normativas con rango de decreto, estando prevista para este otoño la entrada en funcionamiento de la tramitación telemática de este procedimiento administrativo interno. Posteriormente, el sistema se extenderá de forma progresiva a la tramitación telemática de todos los procedimientos internos.

Para hacer posible el despliegue masivo de la tramitación telemática interna, durante este año se han distribuido tarjetas con certificado digital de firma electrónica a todo el personal de la Administración pública del País Vasco.

{23

Cabe hacer mención, finalmente, a la necesidad de actualizar el marco normativo de la Administración electrónica, ya que recientemente se han producido novedades legislativas en este ámbito, como la regulación de la sede electrónica o algunos aspectos de la gestión de los documentos electrónicos, que deben incorporarse a la normativa que regula el uso de los medios electrónicos en la Administración pública del País Vasco.

Atención ciudadana

Durante el periodo de vigencia del PEAGE II se ha puesto en marcha el nuevo Servicio de Atención Ciudadana Multicanal Zuzenean. La implantación física de este Servicio se completó el pasado mes de febrero con la apertura de la oficina de Vitoria-Gasteiz. El arranque del Servicio de Atención Ciudadana Zuzenean ha implicado un importante cambio organizativo y de procesos, ya que a través de Zuzenean se canaliza toda la atención presencial de los Departamentos del Gobierno Vasco.

Aunque aun estén pendientes algunas mejoras, como la integración del canal diferido o la implantación de cartas de servicios, se puede concluir que el Servicio Zuzenean está razonablemente consolidado.

Otras iniciativas (además de la Administración electrónica)

En este apartado se analizan algunas iniciativas no recogidas en el PEAGe II lideradas por el nuevo Ejecutivo dentro del marco de los nuevos valores de eGovernment, en áreas de actuación incluidas en el alcance del Plan de Innovación Pública.

Evaluación de políticas

La Dirección de Innovación y Administración Electrónica, en colaboración con la Dirección de Coordinación de Presidencia, ha comenzado a abordar algunas actuaciones tendentes a promover la cultura de la evaluación de políticas públicas en el ámbito de la Administración pública vasca, de acuerdo con las funciones que le atribuye en esta materia en el Decreto de estructura orgánica del Departamento de Justicia y Administración Pública.

Las iniciativas puestas en marcha parten de aprovechar el conocimiento y las experiencias disponibles en la organización, por lo que el primer hito fue constituir una red de personas de los Departamentos que ya hubieran participado en evaluaciones o que tuvieran previsto llevarlas a cabo en el futuro próximo. A continuación se ha comenzado la elaboración de un inventario de las evaluaciones y de los recursos existentes para la evaluación, con el fin de realizar un diagnóstico de la situación actual e identificar las próximas acciones a poner en marcha para promover la cultura y la práctica de la evaluación de las políticas públicas.

{24

En la misma línea, se ha comenzado a participar en un grupo de trabajo interadministrativo sobre evaluación de políticas públicas, constituido en el marco de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios y liderado por el Instituto Catalán de Evaluación de Políticas Públicas IVALUA.

Trabajo colaborativo

La Dirección de Innovación y Administración Electrónica ha comenzado a poner en marcha dinámicas de trabajo colaborativo como factor fundamental para la innovación en el funcionamiento de la Administración pública.

Así, en el marco del proceso de mejora de la tramitación de las disposiciones normativas con rango de decreto se ha creado un espacio colaborativo jurídico, Legesarea, en el que se

comparte la información sobre las iniciativas normativas que emprenden los departamentos y existe la posibilidad de aportar observaciones y sugerencias a las mismas, promoviendo la actuación coordinada a nivel de Gobierno.

La red de evaluación de políticas públicas, citada en el apartado anterior, es otro ejemplo de iniciativas puestas en marcha para promover la colaboración interdepartamental en el Gobierno Vasco.

Lenguaje administrativo

La Dirección de Innovación y Administración Electrónica, en colaboración con Política Lingüística y el IVAP, ha constituido un grupo de análisis y mejora del uso del lenguaje administrativo para hacerlo más comprensible y cercano para la ciudadanía.

Aunque el alcance de la iniciativa se extiende a los dos idiomas oficiales del País Vasco, los trabajos de este grupo pueden favorecer especialmente el tratamiento del euskera en los servicios y procedimientos administrativos, por tratarse del idioma que mayores dificultades encuentra para la normalización del uso en el ámbito de la Administración.

Consideraciones generales

Quedarían incompletas las conclusiones sobre la situación actual de las áreas de actuación contempladas en el alcance del Plan de Innovación Pública si no hiciéramos referencia a la estructura organizativa encargada de su gestión.

En este sentido, hay que comenzar citando la reorganización producida en esta legislatura respecto de las áreas competenciales de innovación pública, atención ciudadana, administración electrónica y tecnología, que han pasado a integrarse en una misma Viceconsejería. Este diseño organizativo facilita la puesta en marcha de una estrategia común, la distribución adecuada de los recursos y la coordinación de las actuaciones, especialmente en las políticas de Administración electrónica.

Esta estructura se completa, como se ha explicado en el apartado anterior, con las unidades administrativas encargadas de gestionar cada área de actuación, estando pendiente de creación la estructura administrativa que dé soporte a la gestión de los servicios comunes de tramitación telemática.

Así mismo, se observa una carencia en la estructura de los Departamentos con respecto a las áreas de actuación que forman parte del alcance de este Plan, lo que dificulta de forma

notable el despliegue de los proyectos de estas materias en el conjunto de la organización del Gobierno Vasco. En general, así como todos los Departamentos disponen de puestos de trabajo en el área de sistemas de información, la mayoría de los Departamentos no se han dotado de puestos de trabajo para atender la función organizativa, ni tampoco las nuevas funciones derivadas del desarrollo de la Administración electrónica, como, por ejemplo, los gestores de las webs.

Por otra parte, en los proyectos de digitalización llevados a cabo hasta la fecha se han abordado aspectos jurídicos, organizativos, informáticos y de gestión del cambio, pero los aspectos organizativos se han limitado siempre al rediseño de los procedimientos, sin entrar a considerar los posibles cambios necesarios en los perfiles de los puestos y en el diseño y dimensionamiento de las estructuras organizativas.

Adicionalmente, en relación con las funciones organizativas, los responsables echan en falta un refuerzo en cada uno de los Departamentos que apoye en las funciones organizativas, de supervisión y de mejora de los aspectos relacionados con la gestión de los Recursos Humanos, que facilite mejores flujos de información y la identificación de necesidades puntuales de formación.

Por último, también se detectan carencias formativas en tecnologías y administración electrónica, ya que hasta la fecha no se ha abordado de forma sistemática el diseño y la impartición de la formación necesaria para garantizar el éxito en la implantación de la Administración electrónica y las nuevas formas de trabajo que posibilitan las tecnologías actuales.

{26

1.3.3. Conclusiones del PIT

Antecedentes

El Informe «*Una nueva organización para una nueva etapa del Gobierno Vasco - 47 Medidas para renovar la estructura organizativa del Gobierno y la Administración del País Vasco*» elaborado por la Comisión para la Racionalización y Mejora de la Administración Pública (CORAME) en 1994, marcó la tendencia hacia una descentralización de contratación y la desconcentración de los servicios informáticos en el Gobierno Vasco. De esas 47 medidas, tres son el germen del nuevo modelo organizativo y funcional de la informática y las telecomunicaciones:

- Medida 35 - Recomienda descentralizar los procesos de contratación constituyendo mesas departamentales y la existencia de un Registro Central de Contratos y Contratistas.



- Medida 36 - Se propone profundizar en los instrumentos de planificación ya existentes, a partir de una dinámica participativa de los departamentos, en la que el órgano horizontal haga de coordinador y catalizador de análisis de necesidades y se propone la creación de una unidad de planificación de información en las Secretarías Generales de los Departamentos, con la función de análisis y definición de las necesidades estratégicas de información
- Medida 37 - Puesta en marcha y desarrollo de un Plan estratégico que tenga como principio inspirador la desconcentración de los Servicios informáticos en los Departamentos y el redimensionamiento de EJE, que en todo caso debe orientar su actuación hacia un entorno de competencia con otros proveedores informáticos.

En cumplimiento de ello, se publicó el Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones, creándose la Dirección de Informática y Telecomunicaciones para la coordinación y supervisión de la política informática del Gobierno Vasco y atribuyéndole la función de elaboración de los Planes en dicha materia.

{27

También se elaboró el primer Plan Director de Informática y Telecomunicaciones 1997-1999, que pretendía asentar las directrices emanadas del Informe CORAME, fijando las estrategias previamente definidas en cuanto a la participación de los Departamentos, de acuerdo con sus necesidades de sistemas de información, y el nuevo rol de EJE como proveedor de servicios informáticos, con la tutela de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

En el año 1999, se aprobó el Plan de Modernización de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco 1999-2002 y la Dirección de Informática y Telecomunicaciones abordó la elaboración de un nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones (abreviadamente, PIT) 2000-2003, que definió las líneas estratégicas para la toma de decisiones sobre política informática y de telecomunicaciones del Gobierno Vasco, contemplando las necesidades informáticas de los Departamentos, incluyendo todos los proyectos de carácter sectorial o vertical demandados por ellos.

En el año 2002, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones consideró oportuno abordar la elaboración de un nuevo PIT 2003-2005. Dicho Plan debía desarrollarse en coordinación con la elaboración, por parte de la Dirección de la Oficina de Modernización para la Administración, del Plan Estratégico de la Administración «on line» 2004-2006, teniendo en consideración como prioritario la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, desarrollando programas de potenciación y acceso tecnológico para la

Sociedad, y de modernización de la propia Administración. Por lo tanto, el PIT 2003-2005 se centró en atender las demandas por mejorar y ampliar los servicios ofrecidos por la Administración General del País Vasco a través de Internet, homogeneizando las interacciones en el Portal de servicios, ofreciendo un acceso multicanal y estableciendo una estrategia común de tele-tramitación. Como resultado se ha obtenido una plataforma tecnológica integrada que proporciona una interfaz unificada y compacta que facilita al conjunto de la ciudadanía y al tejido empresarial nuevos canales y vías de interacción con la Administración, facilitando el intercambio de información y servicios para ampliar la colaboración entre los Departamentos del Gobierno.

PIT 2006-2009

El planteamiento del PIT 2006-2009 incorpora las líneas y orientaciones diseñadas al respecto por las Instituciones Comunitarias. Así, el impulso del crecimiento y bienestar que propugna el Gobierno entronca con las medidas y acuerdos diseñados por dichas Instituciones Europeas para contribuir de manera significativa al relanzamiento de la Estrategia de Lisboa.

El PIT, en el ámbito de sus cometidos tecnológicos pretende, a través de las medidas que propone, confluir y progresar en línea con las políticas europeas más avanzadas en la materia. Por ello, en el marco de las acciones desarrolladas por la Administración de la CAE durante el anterior PIT, y, con los antecedentes descritos, se consideró oportuno que el nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 hiciera hincapié en el asentamiento de las cuatro líneas estratégicas básicas —mejora de la gestión interna, infraestructura tecnológica, administración electrónica y organización—, profundizando en la extensión del modelo definido a partir de ellas, centrado en la integración de los sistemas existentes y la potenciación de servicios transversales compartidos, coincidiendo en los objetivos estratégicos con el «PEAGe II», iniciativa que diseña el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010.

Por tanto, el PIT 2006-2009 debía dar continuidad a las cuatro líneas estratégicas básicas mencionadas revisándolas y reforzando los aspectos clave, conforme a las nuevas iniciativas y ejes de actuación, en un contexto de constante evolución, afectado por cuatro factores fundamentales:

1. La estrategia de Gobierno electrónico impulsada desde la Administración
2. Evolución constante de las tecnologías
3. Actualización de los servicios ofertados por los diferentes operadores / proveedores
4. Nuevas necesidades de los Departamentos y Organismos Autónomos



Así, podrían destacarse como logros generales el asentamiento de Internet como red de servicios y el incremento exponencial del comercio electrónico y la administración electrónica en general, gracias a la incorporación de la firma digital que permite un uso más flexible de los servicios de las Administraciones por parte de los ciudadanos, las ciudadanas y las empresas; la atención y servicio a la ciudadanía y a las empresas, facilitándoles el acceso a la Administración a través del canal que elijan en cada momento; la mejora de los niveles de servicio que se ofrecen por parte de la Administración, así como la optimización de las condiciones de trabajo de su personal; y, por último, la necesidad de conocimientos especializados y actualizados periódicamente, que requieren una inversión y planificación continua en formación de los profesionales de la Administración.

Por otro lado, las iniciativas recogidas en el Plan 2006-2009 surgen de los múltiples requerimientos sectoriales de los Departamentos y Organismos Autónomos, pero también de las directrices derivadas de la puesta en marcha de la Administración Electrónica, lo cual obliga a definir un modelo objetivo de Sistemas de Información como soporte tecnológico a las necesidades establecidas en el PEAGE II, aglutinando los proyectos estratégicos derivados del mismo con los diversos proyectos verticales departamentales.

La propia estructura descentralizada de gestión TIC del Gobierno Vasco, basada en Departamentos y Organismos Autónomos, tiene su repercusión directa en la implementación de las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones. En el ámbito Corporativo, la estrategia TIC del Gobierno vasco queda dirigida y coordinada por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, con el apoyo operativo de EJIIE que es la empresa pública del Gobierno Vasco para la implementación de los diferentes proyectos de los que es responsable —EJIIE diseña, desarrolla, aloja y opera la infraestructura y los sistemas TIC, incluyendo la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco—, pero contemplando siempre como referencia el modelo conceptual definido por la Dirección de Innovación y Administración Electrónica y la Dirección de Atención Ciudadana, a las que debe dar soporte tecnológico. Todo ello, influye enormemente en el diagnóstico, por cuanto los proyectos estratégicos —proyectos horizontales o comunes—, aunque menor en número (en proporción 1 a 4), tienen una mayor importancia frente a los proyectos departamentales —proyectos verticales o sectoriales—.

Proyectos sectoriales (no estratégicos)

La gran mayoría de los proyectos llevados a cabo (80%) son proyectos sectoriales desarrollados por los propios Departamentos y Organismos Autónomos, lo cual implica que no responden directamente a una estrategia global de Gobierno Vasco, sino que se centran en dar solución a necesidades concretas y específicas de carácter vertical o sectorial. En este contexto, y por su propia naturaleza, los resultados de estos proyectos son muy heterogéneos. Tan sólo han sido finalizados un 35% de los inicialmente previstos, aunque

{29



representan casi el 70% del presupuesto global, mientras que los abandonados y sin comenzar ascienden casi a una cuarta parte de los proyectos, pero menos de 20% del presupuesto previsto.

La naturaleza heterogénea de las motivaciones que llevaron a planificar estos proyectos hace que no se pueda establecer una pauta común en las razones de abandono o no comienzo de los mismos. Se trata en la mayoría de los casos de proyectos de carácter operativo y sujetos a las prioridades departamentales, y que en una planificación a 3 años, permite que existan muchas variables que influyan de forma directa e incluso determinante en el desarrollo de los proyectos (obsolescencia tecnológica, cambios institucionales, cambios normativos, modificación de las necesidades, cambios de prioridades, entre otras). El alto grado de abandono de los proyectos sectoriales también está relacionado con que en el momento de planificar, las prioridades departamentales no estaban claras para el horizonte temporal mencionado, y en consecuencia se incluyeron proyectos que, en principio eran interesantes, pero que luego no se consideraron prioritarios.

El análisis de ejecución por Departamentos muestra destacables diferencias en cuanto a su grado de avance. Departamentos como Presidencia, Interior y Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca destacan con un 50% o más de sus proyectos inicialmente planificados ya finalizados. Por el contrario, Departamentos como Sanidad y Consumo únicamente indican que la gran mayoría de sus proyectos se encuentran en curso (aproximadamente el 90% de los mismos se encuentran en fase preliminar y/o en curso/mantenimiento), sin especificar qué porcentaje de ellos se han dado por finalizados. Indicar, además, que el Departamento de Educación, Universidades e Investigación sólo identificó en su momento un único proyecto que englobaba todas las iniciativas del Departamento.

{30

Si analizamos únicamente la relación de proyectos identificados durante el periodo 2006-2009, indicar que existen nuevos proyectos añadidos por varios Departamentos (Departamento de Justicia y Administración Pública, Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo, Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca, y Organismos Autónomos IVAP y OSALAN) donde, en la mayoría de los casos, el grado de ejecución de los mismos es del 100%, siendo el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, con el 60%, el Departamento con menor índice de ejecución para estos proyectos.

Respecto a proyectos pospuestos o sin comenzar, el Departamento de Justicia y Administración Pública tiene proyectos pendientes de abordar que suponen alrededor del

50% del total de proyectos definidos inicialmente para el PIT; por el contrario, este mismo Departamento, tiene un grado de finalización del 100% sobre los nuevos proyectos.

Por otra parte, a fecha de cierre del Plan, se han identificado e incorporado por parte de los Departamentos y Organismos Autónomos un total de 51 nuevos proyectos al PIT, los cuales han surgido durante su periodo de vigencia, los cuales constituyen aproximadamente un 11% del total.

En referencia a los datos de dedicación, principalmente relativos a los recursos humanos, la información obtenida sobre este aspecto, así como a la existencia de un elevado número de proyectos anulados, pospuestos o sin comenzar, no permite extraer conclusiones sobre este apartado.

Fijándonos en los proyectos definidos inicialmente, la participación de los Departamentos/OOAA en la ejecución del PIT resulta muy dispar, tanto en términos de proyectos como de dedicación presupuestaria. Así, destaca la participación por número de proyectos el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca, con un 10% aproximadamente sobre el total de proyectos. El motivo principal de esto sería que dicho Departamento asumió todos los proyectos de dos Departamentos diferentes fusionados de la legislatura anterior.

{31

Asimismo, si nos fijamos en los proyectos definidos durante el periodo en estudio, el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes destaca como el organismo con mayor actividad en la incorporación de nuevas iniciativas, con la creación de 20 nuevos proyectos, lo que significa un 39% del total, aproximadamente. Siendo, por otro lado, el Departamento de Justicia y Administración Pública el siguiente, con un total de 12 nuevos proyectos (24%).

Proyectos estratégicos (horizontales y comunes)

En relación a los ámbitos abordados, se observan claramente cuatro áreas de actuación, correspondientes a las cuatro líneas estratégicas del Plan:

Infraestructuras tecnológicas

Se percibe que el Gobierno Vasco tiene unas infraestructuras tecnológicas sólidas que en los últimos años han sufrido una importante evolución. La infraestructura y plataforma técnica en la que se basan todos los servicios del Gobierno Vasco se considera estable, madura y eficiente y ofrece una plataforma tecnológica común y compartida entre los diferentes Departamentos y Organismos Autónomos, acompañada de un modelo de prestación de servicios, de las comunicaciones y de soporte informático, de forma que se facilita a dichos

Departamentos y Organismos Autónomos el proceso de albergue de sus servicios y Sistemas de Información.

Como consecuencia del gran impulso que ha supuesto Internet, las tecnologías Web y los dispositivos móviles, entre otros, se está produciendo una plena convergencia tecnológica en la que es posible utilizar soluciones de sistemas de información en cualquier entorno y mediante cualquier canal. Todas estas nuevas posibilidades tecnológicas han favorecido que las Infraestructuras TIC se orienten también hacia el exterior de una única unidad organizativa. De este modo, se ha iniciado un proceso de expansión de la prestación de relaciones telemáticas que se extienden a lo largo de toda la Administración y, posteriormente, con la ciudadanía y otros agentes, que interactúan con la misma.

El rediseño de todo el «backbone» para ampliar la red de comunicaciones, la puesta en marcha de una VPN para mejorar la movilidad del personal y la distribución de las identificaciones digitales a todo el personal del Gobierno Vasco son algunos de los proyectos que destacan en este ámbito.

Por otro lado, actualmente está en marcha un proyecto para el cumplimiento del recientemente publicado Esquema Nacional de Seguridad. El proyecto está finalizando la fase de análisis y planificación y requerirá posteriormente establecer las medidas de seguridad aplicables. Se ha incrementado la seguridad mediante una gestión paralela separada y el respaldo de la Red de comunicaciones, la definición y dotación de un adecuado Centro de Proceso de Datos de respaldo, y la elaboración del correspondiente Plan de Contingencias. Se está desarrollando un proyecto de Plan de Continuidad de Negocio que conlleva la puesta en marcha de proyectos de alta disponibilidad y otros planes de contingencias.

{32

Todavía no se han llevado a cabo las acciones previstas orientadas a la virtualización de servidores, que se prevé iniciar durante el año 2010.

Administración electrónica

El Gobierno Vasco tiene una estrategia de Administración Electrónica que busca evolucionar de un modelo de trámites a un modelo de relación basado en Servicios electrónicos, estimular la participación ciudadana y su relación con el Gobierno en los aspectos públicos de la Administración mediante herramientas telemáticas, dinamizar la construcción de una arquitectura de servicios que permita la interoperabilidad con otras administraciones e impulsar una presencia en Internet amplia para llegar a toda la ciudadanía vasca.

El Gobierno Vasco dispone de una plataforma de administración electrónica (PLATEA) completa, estable, madura y con muchas funcionalidades (tales como registro telemático,



firma electrónica, notificaciones telemáticas, etc.) que continúa en evolución, si bien precisamente la amplia gama de opciones y funcionalidades que incorpora y su enfoque garantista, aumenta su complejidad y dificulta la implantación de proyectos con todas las funcionalidades por parte de los Departamentos. Durante los últimos años, PLATEA ha ido ganando en funcionalidades, destacando, entre otros, la puesta en marcha del Sistema de Gestión Documental y Archivo Electrónico (Dokusi) y el avance en varios servicios de interoperabilidad.

En el ámbito de la interoperabilidad, también se han realizado esfuerzos para la interconexión con servicios de otros organismos. Fundamentalmente se trata de consultas automáticas a servicios puestos en marcha por la Administración General del Estado (que permiten recabar información por medios alternativos a la aportación de documentos directamente por parte de la ciudadanía) y de la firma de convenios en esta misma línea con las Diputaciones Forales, y otras entidades como los notarios (para la inscripción en el Registro de Cooperativas) y con las entidades financieras (para la pasarela de pagos).

Estos convenios y servicios de interoperabilidad se han visto complementados por los servicios desarrollados para el consumo de los datos. Es el caso del Servicios de Validación y Terceros (SVT) que facilita la integración de datos relativos a terceros; y la Interfaz de Interoperabilidad (IDI), desarrollado como una solución tecnológica para hacer posible la integración de la manera más sencilla posible, proporcionando una pantalla en la que el usuario tramitador puede acceder a la petición y obtención de estos datos interoperables en su propio puesto de trabajo.

{33

Por otra parte, se ha trabajado en la implantación de un CRM como apoyo al servicio de atención a la ciudadanía que ha resultado muy complejo tanto por la naturaleza del proyecto, como por iniciarse durante la fase de definición y organización interna del servicio. Debido a lo anterior, recientemente, se ha decidido abandonar la estrategia CRM como apoyo a la atención ciudadana en general.

El Gobierno Vasco ha buscado evolucionar hacia un modelo avanzado en Administración electrónica que le permita adelantarse a las necesidades de su ciudadanía.

Mejora de la Gestión Interna

Esta línea estratégica pretendía la necesaria integración de los sistemas existentes y la potenciación de servicios transversales compartidos, velando por potenciar la eficacia de la organización, tanto interna como externamente, mediante la mejora y automatización de procesos que redundan en una mayor eficiencia y calidad del servicio. Así, destacan las iniciativas relacionadas con la implantación o evolución de sistemas corporativos.



Desde un punto de vista TIC, se busca trabajar sobre los sistemas clave para el funcionamiento de la administración —gestión económica-presupuestaria, gestión de personal y servicios al empleado, gestión de expedientes administrativos, archivo documental y medidas de seguridad— para lograr una evolución global del conjunto de los procesos. Así, por ejemplo, cualquier otra iniciativa departamental se deberá apoyar en una infraestructura de gestión documental común, con los procedimientos de operación apropiados.

Se incluyen los proyectos de «Contabilidad Presupuestaria (IKUS)» y «Gestión Integrada de Personal (GIP)» rebautizada como «EIZU», debido a su importancia estratégica como baluartes fundamentales de la acción diaria del Gobierno Vasco.

Se ha estado trabajando durante los últimos años en la implantación de una solución (conocida como EIZU) para gestión de personal basada en el ERP de SAP, que sustituya a la existente, pero integrando los cuatro colectivos actuales (administración general, personal docente, personal policial y personal de la Administración de Justicia. La actual Fase I se ha retrasado bastante y no se prevé su implantación antes de 2012. Una previsión inicial no acorde con la dimensión real, la complejidad técnica y operativa del proyecto (al involucrar 4 centros de gestión de personal que actualmente se llevan de manera independiente), así como los diferentes cambios normativos, destacan, entre otras muchas causas, como origen del retraso de este proyecto.

{34

Por otro lado, se preveía la evolución tecnológica del sistema IKUS de ejecución presupuestaria, debido a la obsolescencia de la tecnología que soportaba dicho sistema. En este ámbito no se han hecho grandes avances, debido a que el propio Departamento Economía y Hacienda, como gestor responsable de sistema, no ha adoptado una decisión definitiva sobre dicha evolución (existen alternativas basadas en la estrategia de desarrollo propio o la implantación de un ERP, valorándose recientemente nuevas posibilidades de utilización de software libre o encapsulación del sistema actual mediante virtualización.)

La seguridad siempre ha estado presente al abordar el uso de las nuevas tecnologías, pero ha adquirido mayor importancia acorde a la aplicación de la normativa (Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, Esquema Nacional de Seguridad, etc.) y a la propia evolución del entorno (uso masivo de Internet, aumento del número de ataques y riesgos de los sistemas de información, etc.) que ha obligado a la adopción de una Política de seguridad corporativa, estableciendo un proceso gestionado.

Finalmente, la gestión documental ha sido uno de los proyectos de mayor implantación, ya que se ha definido el modelo de gestión documental del Gobierno Vasco, y se ha elaborado una solución (denominada DOKUSI) de soporte al archivo digital y archivo físico que se

encuentra plenamente operativa y plenamente integrada con PLATEA, la plataforma tecnológica para la administración electrónica.

Organización

El modelo de organización TIC es un elemento fundamental para que el resto de piezas que engranan la ejecución del Plan logren el impulso y avance deseado, y para poder definir claramente un enfoque adaptado a las necesidades y peculiaridades del Gobierno vasco. La estrategia de Gestión TIC parte de un modelo de impulso y gestión que define claramente la estructura organizativa, los actores, acciones, roles y mecanismos de seguimiento para el desarrollo de la función informática.

La función TIC es una actividad de soporte a la cadena de valor y supone el eslabón central que evalúa, contrata y gestiona la relación que va desde los proveedores de servicios externos hasta las unidades organizativas (Departamentos y Organismos Autónomos), con el objeto de apoyar de la manera más eficiente a la organización interviniendo en la provisión de visión sobre las capacidades en Tecnologías de la Información y de Sistemas de Información y su impacto en los procesos, en la construcción y operación de arquitecturas de Tecnologías de la Información que prestan servicio a la organización, en el correcto dimensionado de los recursos TIC y en la gestión de las inversiones de acuerdo con la estrategia corporativa. Así, han destacado iniciativas como la aprobación del Catálogo de Servicios para EJE, o el despliegue de un código de buenas prácticas ITIL en cuatro procesos de prestación de servicios. También es destacable la elaboración del Plan Estratégico EJE 2010-2013, como documento de referencia de la organización para los próximos años que sirva para proveer de un mejor servicio informático global al Gobierno Vasco.

{35

La Gestión del Cambio se configura como el conjunto de tácticas y técnicas dirigidas a minimizar el impacto del cambio en la estructura organizativa y en las personas reduciendo los riesgos asociados a toda estrategia de transformación mediante actuaciones que faciliten progresivamente el entendimiento, el consenso y el compromiso de todos los colectivos implicados. El éxito, es decir, el cumplimiento de los objetivos de un proyecto en los términos establecidos, se consigue gestionando de manera anticipada y con una metodología sólida el proceso de cambio. En este sentido, se ha elaborado y publicado una Metodología de Gestión del Cambio para Proyectos PLATEA, que pretende apoyar la implantación de proyectos de administración electrónica por parte de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.

En cambio, no se ha avanzado mucho en la línea prevista de disponer de un enfoque global a la gestión del conocimiento en la corporación, excepto en la puesta a disposición del personal del Gobierno Vasco de herramientas colaborativas y de participación, que

favorecen dicha gestión del conocimiento, quedando pendiente el reto de conseguir que dicha gestión sea consensuada y global.

1.4. Formalización y concreción de los objetivos estratégicos

1.4.1. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos son los puntos futuros adonde la organización pretende llegar y sirven como una guía del comportamiento operacional y táctico del Plan. Estos objetivos deben caracterizarse por ser:

- Medibles
- Comprensibles y congruentes
- Realistas y coherentes
- Alcanzables
- Motivadores
- Planteados para el mediano y largo plazo

Los Objetivos del PIP son:

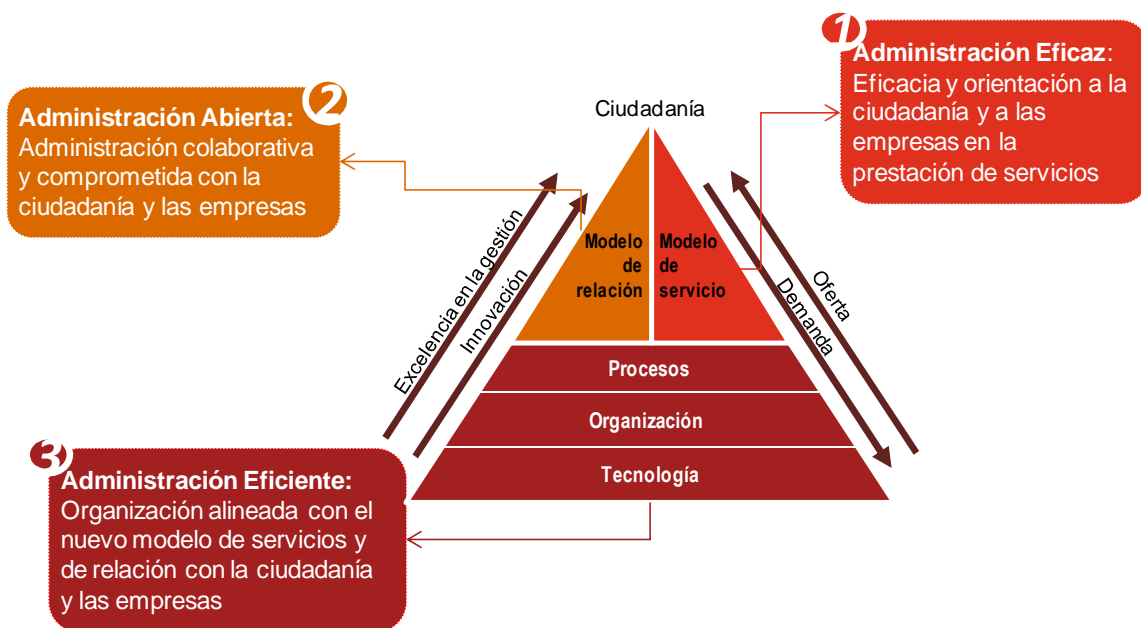
- **Administración Eficaz:** Eficacia y orientación al ciudadano en la prestación de servicios
- **Administración Abierta:** Administración colaborativa y comprometida con los ciudadanos y empresas
- **Administración Eficiente:** Organización alineada con el nuevo modelo de servicios y de relación con ciudadanos y empresas

{37

En el siguiente diagrama se puede ver el encaje de los objetivos con los principios en que se sustentan y los indicadores que van a permitir medir su cumplimiento, todo ello en un contexto de orientación a los ciudadanos y a las empresas y excelencia (compromiso con resultados y calidad).



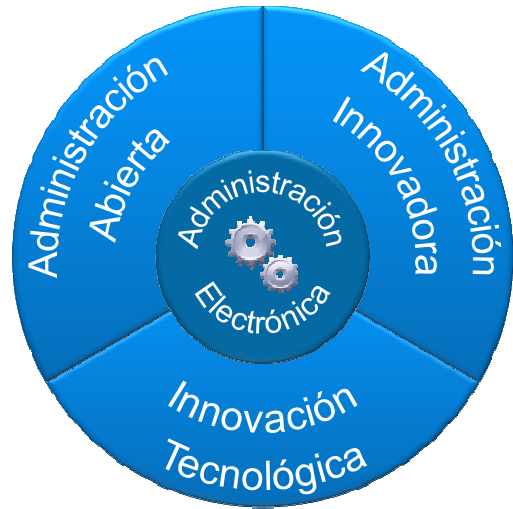
Además, puede verse el encaje de los objetivos con el modelo conceptual estratégico en que se enmarca el PIP en la siguiente imagen:



1.4.2. Ejes estratégicos

Para el desarrollo de los objetivos estratégicos, y teniendo en cuenta la misión y visión del Plan de Innovación Pública, se han identificado los siguientes ejes estratégicos:

- **Administración Electrónica:** Ámbito de actuación que debe impulsar el acercamiento del Gobierno Vasco a la ciudadanía. Además, debe ser la palanca de cambio necesaria para alinearse con la estrategia definida en Europa 2020 sobre la Agenda Digital
- **Administración Abierta:** Ámbito de actuación que debe ser el elemento de identificación del Gobierno Vasco. Es la oportunidad de incorporar a la ciudadanía en la toma de decisiones y acercar definitivamente la Administración a los ciudadanos, ciudadanas y empresas.
- **Administración Innovadora:** Ámbito de actuación que debe incorporar como palanca de mejora la innovación y la gestión del conocimiento, adaptando su organización hacia un modelo de excelencia en la gestión interna y en la prestación de los servicios, e impulsando la evaluación de las políticas públicas como mecanismo de medición de la eficacia de sus actuaciones.
- **Innovación Tecnológica:** Ámbito de actuación necesario para dar soporte a la puesta en marcha de los servicios electrónicos y a la necesidad de abrir nuevos canales de participación ciudadana.



{39

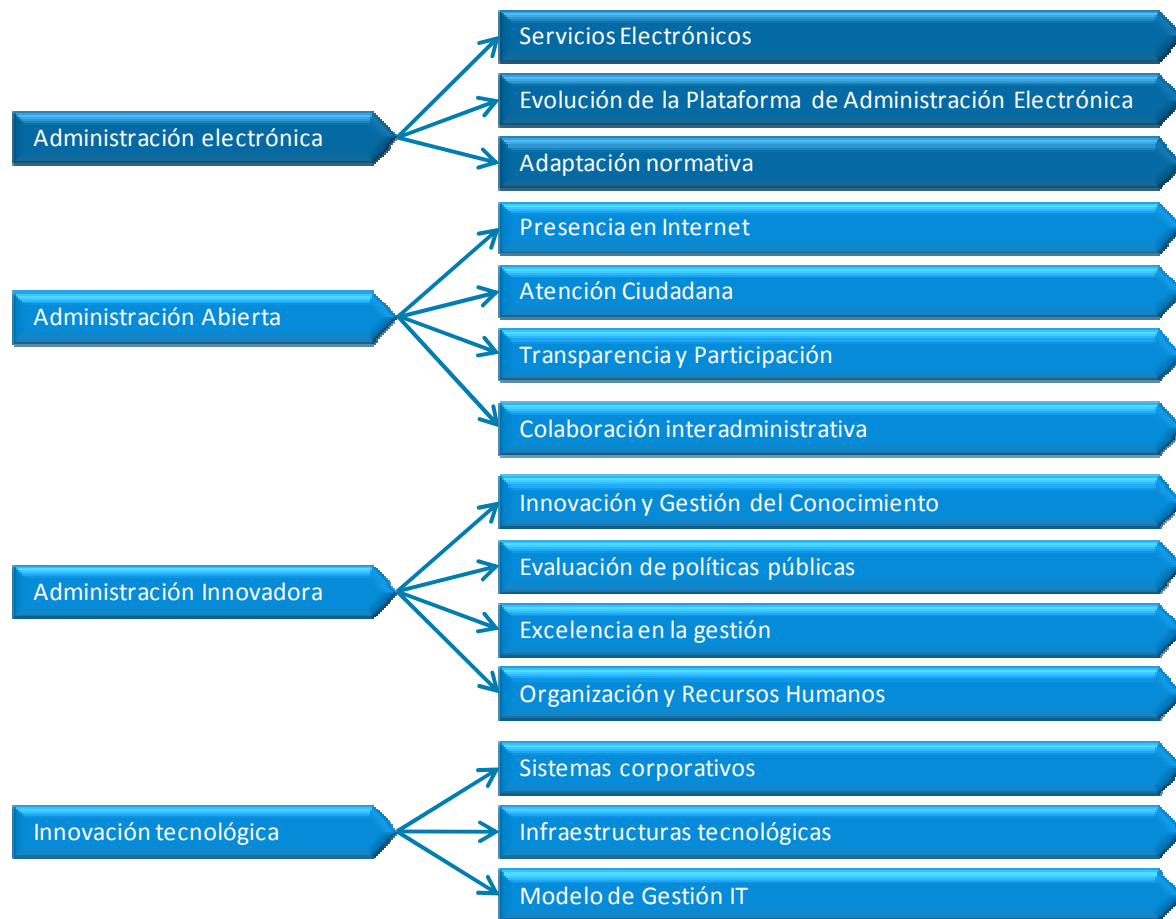
El eje principal sobre el que giran el resto de ejes es el de Administración electrónica porque la motivación principal del PIP es la de mejorar la prestación de los servicios públicos. Además, cabe destacar la necesidad de cumplir con los preceptos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante, Ley 11/2007).

Bajo estos ejes se han definido unas líneas de trabajo que servirán para identificar qué iniciativas deberán abordarse en los próximos años con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos del Plan.

1.4.3. Líneas estratégicas

Para el desarrollo de estos ejes estratégicos se han identificado unas líneas de actuación que se consideran necesarias abordar para contribuir decididamente a su consecución.

En este sentido, los ámbitos de actuación sobre los que son necesarios trabajar para identificar las principales iniciativas a desarrollar serían:



{40

Cada una de estas líneas estratégicas contiene un conjunto de proyectos que contribuirá al cumplimiento de los objetivos del plan. La configuración general de cada una de las 14 líneas estratégicas forma parte del Plan operativo que se describe en el siguiente capítulo.

EJE DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	
Línea 1: Servicios Electrónicos	En esta línea se pretende la potenciación de la oferta y de la demanda de servicios electrónicos. Para ello se realizará un importante despliegue de puesta en marcha de servicios electrónicos, acompañada de un gran esfuerzo en materia de formación y comunicación a agentes internos, ciudadanía y empresas, así como la puesta en marcha de un servicio de soporte funcional y técnico.
Línea 2: Evolución de la Plataforma de	Esta línea se centra en la mejora de la usabilidad, la evolución de las funcionalidades y la evolución hacia estandarización tecnológica



Administración Electrónica	de la plataforma de administración electrónica. También está fuertemente apoyada en una mejora del soporte y de la formación, buscando generalizar masivamente el uso interno de la plataforma.
Línea 3: Adaptación normativa	<p>En el ámbito normativo se pretende desarrollar las bases establecidas en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y sus normas de desarrollo.</p> <p>Se pretende de este modo dar cobertura con todas las garantías jurídicas a aspectos como la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi; la forma de identificarse y autenticarse por parte de la ciudadanía y de la Administración, en los trámites electrónicos; las comunicaciones y las notificaciones electrónicas; el archivo, el documento y el expediente electrónicos.</p>

EJE DE ADMINISTRACIÓN ABIERTA

Línea 4: Presencia en Internet	En esta línea se pretende evolucionar el modelo de presencia en Internet actual alineándolo con la estrategia de Gobierno Abierto de la Administración. De este modo, las iniciativas están centradas en la puesta en marcha de la sede electrónica del Gobierno Vasco (elemento fundamental para la prestación de los servicios electrónicos), la evolución del modelo de presencia en Internet hacia la web 2.0, la adaptación del modelo organizativo actual en esta materia y la puesta en marcha de una nueva Intranet, con un enfoque muy centrado en el trabajo colaborativo.
Línea 5: Atención Ciudadana	En este ámbito se aborda la organización y mejora de los procesos para la prestación eficiente y de calidad de la atención a la ciudadanía. Se incluyen iniciativas orientadas a rediseñar el modelo de relación interdepartamental, simplificar el lenguaje administrativo y el estudio de la ampliación del modelo unificado de atención (Zuzenean).

{41



<p>Línea 6: Transparencia y Participación</p>	<p>El PIP pretende colaborar en el impulso de la transparencia y por ello pondrá en marcha un espacio web específico de transparencia con información sobre iniciativas legislativas, planes de Gobierno, presupuestos, contratación administrativa, preguntas parlamentarias y quejas al Ararteko, impulsando al mismo tiempo la mejora de la transparencia en el resto de áreas y apoyando la evolución del portal Irekia.</p> <p>En el lado de la participación, las iniciativas previstas están orientadas a impulsar las experiencias de participación ciudadana en iniciativas legislativas y planificación estratégica.</p> <p>También se encuadra en esta línea la evolución de la iniciativa Open Data de apertura de datos públicos.</p>
<p>Línea 7: Colaboración interadministrativa</p>	<p>Es la intención del PIP, impulsar la participación del Gobierno Vasco en un foro de colaboración de las Administraciones Vascas, que permita avanzar en materia de interoperabilidad y colaboración interadministrativa. En esta línea de actuación se aborda la creación de un instrumento interadministrativo de cooperación y se establecen un conjuntos de ámbitos a desarrollar de manera conjunta con otras administraciones, entre los cuales destaca la creación de una plataforma de Interoperabilidad que permita la consulta de información entre las Administraciones vascas evitando así solicitar los certificados correspondientes a los ciudadanos.</p> <p>También se pretende avanzar en colaboración en materia de atención ciudadana, registros de documentos, tramitación interadministrativa, formación conjunta y mejora de la eficiencia en materias TIC.</p>

{42

EJE DE ADMINISTRACIÓN INNOVADORA

<p>Línea 8: Innovación y Gestión del Conocimiento</p>	<p>La innovación es uno de los ejes en torno a los cuales gira el Plan de <u>Innovación Pública</u>. Por tanto, se ha procurado embeber de este concepto todo el Plan.</p> <p>En esta línea específica de innovación por su parte, se pretende avanzar en la transformación de la Administración, y mejorar e innovar en los servicios públicos y en la gestión interna, a través del trabajo colaborativo y el aprendizaje compartido. Para ello se estructuran iniciativas alrededor de herramientas y modelos que se han considerado los claves para diseminar la innovación en la Administración, tales como las comunidades de prácticas, los equipos de innovación y las redes profesionales.</p>
<p>Línea 9: Evaluación de políticas públicas</p>	<p>El impulso de la evaluación de las políticas públicas, como una herramienta que a la vez que permite mejorar la eficiencia y la</p>



	<p>optimización de recursos, mejora la transparencia de una organización y es síntoma de compromiso y coherencia, es la clave de esta línea.</p> <p>Se plantea generar las bases necesarias y las condiciones de evaluabilidad para integrar la evaluación en el ciclo de la programación, planificación e implantación de las políticas públicas como una práctica habitual, basándose en la sensibilización, capacitación, puesta a disposición de recursos y metodologías.</p>
Línea 10: Excelencia en la gestión	<p>Esta línea se centra en diseñar y desarrollar una política de calidad y excelencia en la gestión para todo el Gobierno Vasco.</p> <p>Las iniciativas previstas en esta línea abarcan el análisis de la situación actual para luego establecer un marco corporativo y un plan de acción de promoción hacia la excelencia.</p> <p>Todo esto se ve complementado con la elaboración de un Plan que busca reducir significativamente las cargas que la tramitación administrativa genera sobre las empresas.</p>
Línea 11: Organización y Recursos Humanos	<p>Esta línea pretende preparar a la Organización para poder a llevar a cabo todos los cambios que se plantean en el PIP. Por ello, sus iniciativas buscan la evolución de los roles de una buena parte de los profesionales del Gobierno Vasco y avanzar en la profesionalización de sus directivos públicos.</p> <p>Adicionalmente, se pretende mejorar las estructuras organizativas a través de funciones y roles transversales que den apoyo a la administración electrónica buscando mayor eficiencia y efectividad.</p>
EJE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	
Línea 12: Sistemas corporativos	<p>En el ámbito de esta línea se plantea la evolución de los principales sistemas o aplicaciones corporativos o que son comunes a toda la organización. Por tanto, incluye iniciativas como la implantación del nuevo sistema de gestión de Recursos Humanos (Proyecto Eizu), la evolución de los sistemas Económico – Financieros, la puesta en marcha de un sistema de factura electrónica, la evolución del sistema de contratación electrónica y la evolución tecnológica y fusión del sistema de bibliotecas departamentales del Gobierno Vasco.</p>
Línea 13: Infraestructuras tecnológicas	<p>En esta línea se concentran los esfuerzos en la modernización y aumento de la eficiencia de las infraestructuras tecnológicas que dan soporte al Gobierno Vasco.</p> <p>Se incluyen iniciativas para el estudio de la racionalización y</p>



	<p>consolidación de las infraestructuras, para la vigilancia de nuevas tecnologías (como cloud computing y la virtualización), el despliegue de una estrategia de Telecomunicaciones basada en la movilidad y la unificación y la mejora de elementos de seguridad de la información.</p>
Línea 14: Modelo de Gestión IT	<p>El PIP tiene la intención de de acometer un análisis de la situación actual del modelo de gestión de las TIC y de su impacto en todo el Gobierno, con una visión global y estratégica, que permita solventar ineficiencias actuales.</p> <p>En definitiva, se espera que, con esta actuación resultante del PIP, el Gobierno Vasco pueda disponer de un modelo de gestión corporativo y estratégico global de las TIC que mejore su eficacia y eficiencia en todo el conjunto del Gobierno Vasco</p>

1.5. Ámbito competencial

El Plan de Innovación Pública es competencia de la Viceconsejería de Administración Pública adscrita al Departamento de Justicia y Administración Pública.

La Viceconsejería de Administración Pública está compuesta por cuatro direcciones: la Dirección de Informática y telecomunicaciones, la Dirección de Innovación y Administración Electrónica, la Dirección de Atención Ciudadana, y la Dirección de Recursos Generales. Asimismo, está adscrita a esta Viceconsejería la Sociedad Informática del Gobierno Vasco EJE.

Si bien la Viceconsejería de Administración Pública es el órgano competente para la elaboración y despliegue del Plan de Innovación Pública, también comparten competencias en el mencionado Plan, la Dirección de Función Pública adscrita al Departamento Justicia y Administración Pública, en materia de Recursos Humanos, la Dirección de Coordinación adscrita a la Presidencia del Gobierno, en materia de evaluación de políticas públicas, y la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet adscrita a la Presidencia del Gobierno, en materia de transparencia y participación.

Los órganos competentes por líneas estratégicas, son las siguientes:

{45

Líneas estratégicas	Órganos competentes
Servicios Electrónicos	D. Innovación y Administración Electrónica
Evolución de la Plataforma de Administración Electrónica	D. Innovación y Administración Electrónica D. Informática y telecomunicaciones Eje
Adaptación normativa	D. Innovación y Administración Electrónica
Presencia en Internet	D. Atención Ciudadana
Atención Ciudadana	D. Atención Ciudadana
Transparencia y Participación	D. de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet D. Participación Ciudadana D. de Coordinación D. Innovación y Administración Electrónica
Colaboración Interadministrativa	D. Innovación y Administración Electrónica
Innovación y Gestión del Conocimiento	D. Innovación y Administración Electrónica
Evaluación de Políticas Públicas	D. de Coordinación D. Innovación y Administración Electrónica
Excelencia en la Gestión	D. Innovación y Administración Electrónica

Organización y Recursos Humanos	D. Innovación y Administración Electrónica D. de Función Pública
Sistemas corporativos	D. Informática y telecomunicaciones Ejje
Infraestructuras tecnológicas	D. Informática y telecomunicaciones Ejje
Modelo de Gestión IT	D. Informática y telecomunicaciones Ejje

Las funciones de las mencionadas Direcciones están detalladas en el DECRETO 472/2009, de 28 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Justicia y Administración Pública y en el DECRETO 1/2010, de 12 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional de la Presidencia del Gobierno-Lehendakaritza.

Las funciones de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones son las siguientes:

a) Las atribuidas específicamente al Departamento de Hacienda y Administración Pública en el Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones, salvo la prevista en su artículo 7.

b) Las relativas a la gestión del servicio portador de los servicios de difusión de radio y televisión, así como aquellas facultades inherentes a la administración y explotación de las infraestructuras soporte del mismo.

c) Las atribuidas específicamente en el artículo 32 del Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

d) Promoción de la Sociedad de la Información entre las administraciones públicas y ciudadanos de la Comunidad Autónoma, específicamente las relacionadas con las infraestructuras de telecomunicaciones, así como las que se fijan en los planes correspondientes aprobados por el Gobierno.

e) Las relacionadas con el espectro radioeléctrico y los servicios soportados sobre éste.

f) La ejecución de proyectos comunes de interés estratégico de informatización y digitalización de los servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.

{46

Las funciones de la Dirección de Innovación y Administración Electrónica son las siguientes:

a) La elaboración, coordinación e impulso de planes interdepartamentales de innovación y mejora de calidad en los servicios públicos y efectiva implementación en las administraciones públicas de la Administración electrónica en los procedimientos administrativos y la gestión de los asuntos públicos.

b) La elaboración y propuesta de proyectos de disposiciones de carácter general, iniciativas y directrices normativas en materia de organización y procedimientos procurando su simplificación y la mejora de su calidad y eficiencia para la sociedad.

c) El análisis y evaluación de las actuaciones departamentales en materia de estructuración interna, organización y creación de entes institucionales y de los proyectos de disposiciones de carácter general que las establezcan así como el asesoramiento y apoyo técnico a los departamentos y entes que la integran en materia de organización y procedimientos.

d) El diseño y desarrollo de los modelos e instrumentos de innovación y mejora de la calidad de los servicios, evaluación de las políticas públicas e introducción de sistemas de gobernanza, en colaboración con la Dirección de Coordinación.

e) La declaración y gestión de los servicios comunes de tramitación telemática de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi como el registro de documentos, la notificación telemática o las autorizaciones para el intercambio automatizado de datos tendentes a eliminar los certificados en papel, entre otros.

{47

Las funciones de la Dirección de Atención Ciudadana son las siguientes:

a) La implantación y gestión de procesos que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y la información, así como a facilitar la participación ciudadana.

b) La dirección, organización, coordinación y supervisión del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, de conformidad con lo establecido en el Decreto 108/2004, de 8 de junio.

c) La puesta a disposición pública, para su reutilización, de la información elaborada o custodiada por las Administraciones y organismos del sector público en aplicación de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.



d) La evolución del entorno de intranet hacia un modelo colaborativo que dé soporte a la comunicación interna, el trabajo en equipo, el conocimiento compartido y el aprendizaje organizacional.

Las funciones de la Dirección de Función Pública son las siguientes:

a) Ejercer las funciones señaladas en el artículo 6 de la Ley de la Función Pública Vasca, salvo las específicamente atribuidas a otros órganos en el presente Decreto.

b) Planificar la política de gestión de Recursos Humanos y diseñar las herramientas de selección, formación, evaluación y carrera, mediante el análisis de los puestos de trabajo y la realización de los estudios necesarios para verificar la eficiencia y eficacia de las mismas.

c) Elaborar, coordinar y evaluar las actuaciones y proyectos departamentales e interdepartamentales en materia de estructuración interna y organización de personal, elaborando las Relaciones de Puestos de Trabajo acordes y valorar los puestos de trabajo resultantes, siguiendo las directrices de la política de recursos humanos establecidas por el Gobierno.

d) Gestionar los instrumentos para una adecuada provisión de los puestos de trabajo en la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos.

{48

e) Informar con carácter preceptivo las bases de convocatoria de las pruebas selectivas para el acceso al Ente Público Osakidetza-Servicio vasco de salud, a la Ertzaintza, a los Cuerpos docentes no universitarios y a los servicios auxiliares de la Administración de Seguridad. En dicho supuesto deberá informarse expresamente sobre los aspectos técnicos y metodológicos del proceso selectivo, para lo cual el órgano emisor podrá recabar la colaboración del Instituto Vasco de Administración Pública.

f) Elaborar aquellos dictámenes que, en materia de función pública, le sean requeridos por los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma o sus Organismos Autónomos.

g) Diseñar y ejecutar la política de formación del personal.

h) Gestionar el Registro de Actividades y de Derechos y Bienes Patrimoniales de los miembros del Gobierno, altos cargos de la Administración y los directivos de los entes públicos de derecho privado y de las sociedades públicas, regulado por el Derecho 129/1999, de 23 de febrero.

i) Dictar las instrucciones para la tramitación y resolución de las incidencias administrativas o laborales que afecten al personal, así como resolver las mismas, cuando no se encuentren expresamente atribuidas a los Departamentos de la Administración General o a sus Organismos Autónomos.

Las funciones de la Dirección de Coordinación son las siguientes:

a) Asistir a la Secretaría General de Coordinación en los asuntos cuya deliberación corresponda al Consejo de Gobierno o a las Comisiones Delegadas que en su caso se constituyan.

b) Coordinar la elaboración y realizar el seguimiento de la acción de Gobierno, en particular del programa legislativo, de planes y actuaciones significativas, así como formular la propuesta de procedimientos de información y seguimiento de los mismos.

c) Formular estrategias de coordinación y mecanismos de trabajo conjunto entre los Departamentos para orientarse hacia una acción conjunta de Gobierno.

d) Implantar la Gobernanza Pública Vasca en la definición, coordinación y ejecución de las políticas públicas, mediante el diseño y desarrollo de modelos e instrumentos de innovación y mejora de la calidad de los servicios públicos, la evaluación de políticas públicas y la introducción de sistemas de buen gobierno, en colaboración con la Dirección de Innovación y Administración Electrónica. En lo que se refiere a la evaluación de políticas públicas se actuará en coordinación con la Dirección de Economía y Planificación del Departamento de Economía y Hacienda.

{49

e) Asesorar a los Departamentos en la planificación, programación y evaluación de sus actuaciones, en particular, cuando tengan una incidencia interdepartamental o interinstitucional.

f) Participar en órganos de carácter interdepartamental o interinstitucional para orientar su actividad hacia la acción de Gobierno, promover la coordinación entre órganos y el eficaz y eficiente funcionamiento de los mismos.

Las funciones de la Dirección de Participación Ciudadana son las siguientes:

a) Elaborar propuestas de implantación de vías y canales efectivos para difundir las actividades de la Administración pública en la sociedad.

- b) Identificar materias objeto de debate por parte de la ciudadanía a fin de incorporarlo a la reflexión de la Administración Pública.
- c) Coordinar las propuestas y proyectos presentados por la ciudadanía y, en su caso, posibilitar su implantación.
- d) Potenciar el contacto directo entre agentes y personas proponentes de iniciativas y los órganos competentes del área sectorial correspondiente.

Las funciones de la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación son las siguientes:

- a) Elaborar y facilitar los contenidos multimedia de las comunicaciones del Gobierno, en coordinación con los servicios de prensa de los distintos Departamentos, y garantizar la adecuada cobertura audiovisual de las acciones del Gobierno.
- b) Dotar y facilitar a los medios de comunicación social el acceso a los contenidos audiovisuales del Gobierno.
- c) Dirigir y coordinar los contenidos informativos de la acción general del Gobierno a través de la web institucional «euskadi.net».
- d) Investigar y promover nuevas herramientas multimedia y audiovisuales de comunicación en Internet para la participación y comunicación en red con el Gobierno.
- e) Facilitar la transparencia de las acciones del Gobierno en Internet.
- f) Seleccionar y mostrar la escucha activa que se produzca en la red de los temas que interesen al Gobierno.

{50



1.6. Orientaciones generales en la Políticas Públicas del entorno

1.6.1. Nivel Europeo

Europa 2020

Europa 2020 constituye una visión de la economía social de mercado de Europa para el siglo XXI. Para ello, se marca una estrategia a más largo plazo identificando sus cinco objetivos principales:

- La **tasa de empleo** de la población entre 20 y 64 años debería estar pasar del actual 69% a, como mínimo, el 75%.
- Alcanzar el objetivo de **invertir el 3% del PIB en I+D**, en particular mejorando las condiciones para la inversión en I+D por parte del sector privado y desarrollando un nuevo indicador que haga un seguimiento de la innovación.
- **Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero** en un 20% en comparación con los niveles de 1990, incrementar el porcentaje de las energías renovables en nuestro consumo final de energía al 20% y aumentar un 20% la eficacia en el uso de la energía.
- **Reducir el porcentaje de abandono escolar** al 10% desde el actual 15% e incrementar el porcentaje de personas de entre 30 y 34 años con estudios superiores completos del 31% a, como mínimo, un 40%.
- **Reducir el número de europeos que viven por debajo del umbral de pobreza** en un 25%, liberando de la pobreza a 20 millones de personas.

{51

Estos objetivos son representativos, a su vez, de tres prioridades que se refuerzan mutuamente:

1. Crecimiento inteligente
2. Crecimiento Sostenible
3. Crecimiento integrador

Además, por cada una de estas prioridades se han definido unas iniciativas de actuación que serán necesarias impulsar:

1. Crecimiento inteligente
 - a. *Innovación*. Iniciativa emblemática de la UE: “**Unión por la innovación**”. Mejorar las condiciones generales y de acceso a la financiación destinada a investigación e innovación con el fin de reforzar la cadena de innovación e impulsar los niveles de inversión en toda la Unión.



- b. *Educación*. Iniciativa emblemática de la UE: **“Juventud en movimiento”**. Reforzar los resultados de los sistemas educativos y consolidar el atractivo internacional de la educación superior europea.
 - c. *Sociedad digital*. Iniciativa emblemática de la UE: **“Una agenda digital para Europa”**. Acelerar la implantación de internet de alta velocidad y beneficiarse de un mercado único digital para familias y empresas
2. Crecimiento Sostenible
- a. *Clima, energía y movilidad*. Iniciativa emblemática de la UE: **“Una Europa que aproveche eficazmente los recursos”**. Ayudar a desligar crecimiento económico y uso de recursos, reduciendo las emisiones de carbono de nuestra economía, incrementando el uso de energías renovables, modernizando nuestro sector del transporte y promoviendo un uso eficaz de la energía.
 - b. *Competitividad*. Iniciativa emblemática de la UE: **“Una política industrial para la era de la mundialización”**. Mejorar el entorno empresarial, especialmente para las PYMES, y apoyar el desarrollo de una base industrial fuerte y sostenible que pueda competir mundialmente.
3. Crecimiento integrador
- a. *Empleo y cualificaciones*. Iniciativa emblemática de la UE: **“Una agenda para nuevas cualificaciones y empleos”**. Modernizar los mercados laborales facilitando la movilidad de los trabajadores y el desarrollo de cualificaciones a lo largo de la vida, con el fin de incrementar la participación en el empleo y de adecuar mejor la oferta a la demanda.
 - b. *Lucha contra la pobreza*. Iniciativa emblemática en la UE: **“Plataforma europea contra la pobreza”**. Garantizar la cohesión social y territorial de tal forma que los beneficios del crecimiento y del empleo lleguen a todos y de que las personas afectadas por la pobreza y la exclusión social puedan vivir con dignidad y participar activamente en la sociedad.

{52

Declaración Ministerial sobre Administración Electrónica adoptada en Malmö

Todos los Ministros responsables de las políticas sobre administración electrónica de los Estados Miembros de la Unión Europea adoptaron de forma unánime esta declaración, en la que se definen las siguientes prioridades políticas para el año 2015:

1. Los ciudadanos y las empresas han de ser empoderados por servicios de administración electrónica diseñados en base a las necesidades de los usuarios y desarrollados en colaboración con terceros, así como por un acceso creciente a la información pública, la mayor transparencia y métodos más efectivos para la implicación de los participantes interesados en el proceso político.



2. La movilidad en el mercado único ha de ser reforzada por servicios integrados de administración electrónica para la creación y la gestión de empresas, para el estudio, el trabajo, la residencia y la jubilación en cualquier país de la Unión Europea
3. La eficiencia y la eficacia ha de hacerse posible gracias a un esfuerzo constante para utilizar la administración electrónica y reducir así las cargas administrativas, mejorando así los procesos organizativos y proporcionando una economía sostenible baja en emisiones de carbono.
4. La implementación de las prioridades políticas ha de realizarse mediante los habilitadores claves apropiados y las precondiciones legales y técnicas.

Para ello, y por cada una de estas prioridades, las administraciones públicas deberán afrontar unos objetivos:

- Primera prioridad:
 - Mejorar los servicios de la administración electrónica para tener en cuenta las distintas necesidades de los usuarios y atenderles de la manera más efectiva
 - Invitar a terceros para que colaboren en el desarrollo de servicios de la administración electrónica.
 - Aumentar la disponibilidad de la información del sector público para su reutilización
 - Reforzar la transparencia de los procesos administrativos
 - Involucrar a los actores en los procesos de políticas públicas
- Segunda prioridad:
 - Crear un cambio notable y positivo en cuanto a la facilidad con la que puede establecerse y gestionarse una empresa dentro del mercado único.
 - Crear un cambio notable y positivo en cuanto a la facilidad con la que los ciudadanos estudian, trabajan, residen y se jubilan en cualquier Estado miembro.
 - Desarrollar servicios de administración electrónica transfronterizos basados en necesidades sociales y económicas reales.
- Tercera prioridad:
 - Reducir la carga administrativa para los ciudadanos y para las empresas.
 - Tener en cuenta cómo pueden mejorarse los procesos organizativos
 - Reducir la huella de carbono



- Cuarta prioridad:
 - Crear precondiciones apropiadas y los habilitadores claves para asegurar una cooperación administrativa más estrecha.
 - Prestar especial atención a los beneficios resultantes de la utilización de especificaciones abiertas
 - Considerar la innovación como una parte integral de nuestro método de trabajo

Declaración de Granada

En un esfuerzo para desarrollar la Agenda Digital Europea, los Ministros responsables de las Políticas de la Sociedad de la Información de la Unión Europea, y del Área Económica de Europa, han acordado el 19 de abril del 2010 en Granada, 29 acciones que los estados miembros deben considerar, y que se agrupan por cada uno de los ámbitos de actuación que de detallan a continuación:

- En infraestructuras:
 1. Tomar medidas concretas para superar la brecha digital, alcanzando el objetivo del 100% de cobertura de banda ancha básica para todos los ciudadanos en el 2013 y promover una amplia penetración de la banda ancha de velocidad ultrarrápida en el 2020
 2. Proporcionar un fuerte impulso al despliegue de redes de velocidad ultrarrápida de nueva generación
 3. Impulsar la competencia y la financiación de redes del futuro
 4. Promover el rápido desarrollo de servicios digitales inalámbricos innovadores y la adopción del futuro programa de política del espectro radioeléctrico de la UE
- En el uso avanzado de la Internet abierta, seguridad y confianza:
 5. Salvaguardar el carácter abierto de Internet
 6. Incrementar la fortaleza de una Economía Digital Europea inteligente, sostenible e inclusiva
 7. Explorar la forma de aprovechar las oportunidades del *cloud computing* para conseguir mayor productividad y eficiencia, así como mejoras medioambientales, especialmente para los organismos públicos europeos, para pequeñas empresas y para determinadas comunidades
 8. Promover la protección de datos, así como la seguridad y confianza en las redes y de la información

{54



9. Aumentar la concienciación pública sobre los riesgos de la seguridad en línea, a fin de conseguir una cultura de protección de datos y de privacidad
 10. Capacitar a los ciudadanos para que se puedan integrar plenamente en el entorno digital
 11. Promover el uso y el acceso a la sociedad de la información con igualdad de oportunidades, particularmente en el caso de los ciudadanos con necesidades especiales
- En los Derechos Digitales de los Usuarios:
 12. Promover el conocimiento de la normativa existente en la UE en relación a la protección de los usuarios en las comunicaciones electrónicas y servicios en línea
 13. Reforzar la protección de datos y la privacidad de los usuarios de redes sociales y en sectores clave, tales como la sanidad en línea y los servicios de administración electrónica
 - En el Mercado Único Digital:
 14. Fomentar un Mercado Único Digital de ámbito europeo para los contenidos y el comercio electrónico, entre otros medios
 15. Con respecto a los derechos de propiedad intelectual, se debería promover activamente el desarrollo de los mercados europeos de contenidos digitales
 16. Proporcionar apoyo para la digitalización y divulgación del patrimonio cultural de Europa
 17. Incentivar el suministro y el acceso de una oferta legal de contenidos de alta calidad, y respetar la propiedad intelectual en Internet, simplificando la complejidad de las licencias transfronterizas
 18. Estimular el comercio electrónico transfronterizo
 - En Servicios Públicos Digitales:
 19. Dar respuesta a la Declaración de Malmö sobre Administración electrónica
 20. Asegurar la implantación de estrategias de Administración electrónica en términos organizativos, legales y técnicos, incluyendo el DNI electrónico y la firma electrónica
 21. Incluir la innovación y el ahorro de costes en la Administración electrónica
 22. Utilizar las TIC para el despliegue sistemático en toda la UE de servicios de sanidad en línea y de asistencia a personas mayores, a fin de reducir costes y mejorar la eficiencia y la calidad de la asistencia

- En fortalecer la competitividad del sector TIC europeo:
 - 23. Revisar y mejorar la asignación de actuaciones de I+D+i en el sector TIC de la UE
 - 24. Incrementar las oportunidades de crecimiento para las empresas TIC en Europa, especialmente en las pymes dedicadas a la alta tecnología, reduciendo las barreras burocráticas para acceder a fondos para la investigación y facilitando el acceso al capital riesgo
 - 25. Apoyar la innovación en TIC
- En la dimensión internacional de la Agenda Digital:
 - 26. Reforzar el papel de la UE en foros internacionales
 - 27. Asegurar que la Gobernanza de Internet continúe evolucionando de acuerdo con los principios de la Agenda de Túnez, tales como la transparencia, el multilateralismo, la democracia y la completa implicación de todos los agentes; y que el Foro de la Gobernanza de Internet se desarrolle en un entorno abierto, facilitando reuniones, el diálogo político y el intercambio de las mejores prácticas entre gobiernos, la sociedad civil y el sector privado
- En los indicadores de Progreso:
 - 28. Realizar un seguimiento de la implementación de políticas y objetivos clave
 - 29. Comparar anualmente el progreso alcanzado mediante metodologías e indicadores armonizados, que se adapten a la evolución de la tecnología y al uso por parte de los ciudadanos, empresas y administraciones públicas, permitiendo así la realización de medidas comparables y sólidas del uso de las TIC y de su impacto en el crecimiento económico sostenible y el bienestar social

{56

1.6.2. Nivel Español

El Plan Avanza 2

El Plan Avanza es la estrategia de España para el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. La segunda etapa del Plan, incorporan las actuaciones en ejecución y actualiza sus objetivos iniciales para adecuarlos a los nuevos retos que nos presenta la sociedad en red del siglo XXI.

En este sentido, en el Plan Avanza 2 se definen 5 ejes estratégicos de actuación:

1. Infraestructuras
2. Confianza y Seguridad
3. Capacitación tecnológica
4. Contenidos y Servicios Digitales
5. Desarrollo del sector TIC

Asimismo, esta estrategia se enmarca dentro de las iniciativas que se están elaborando en el ámbito europeo, como es el de **Europa 2020**. Más concretamente sobre la **Agenda Digital Europea**, la Comisión Europea ha aprobado una Comunicación al respecto cuyo objetivo es promover el desarrollo de la Sociedad de la Información y las TIC para la reactivación económica y la creación de empleo en la UE y un horizonte temporal del año 2015, tomando así el relevo del i2010.

En este contexto la Estrategia 2011-2015 del Plan Avanza 2 va a centrar sus esfuerzos en la consecución de 10 objetivos concretos que se agrupan en función de los 5 ejes estratégicos de actuación.

- Para la consecución de una administración sin papeles en el año 2015 se definen los siguiente objetivos:
 1. Promover los procesos innovadores TIC en las Administraciones Públicas.
 2. Extender las TIC en la sanidad y el bienestar social.
 3. Potenciar la aplicación de las TIC al sistema educativo y formativo.
- Para la consecución de tener Infraestructuras de telecomunicaciones se definen los siguiente objetivos:
 4. Mejorar la capacidad y la extensión de las redes de telecomunicaciones.
- Para la consecución del uso y confianza en internet, como una apuesta por la innovación se definen los siguiente objetivos:
 5. Extender la cultura de la seguridad de la información.
 6. Incrementar el uso avanzado de servicios digitales por la ciudadanía, participación en redes sociales, comunidades virtuales, comercio electrónico y utilización de la identidad digital.
 7. Extender el uso de soluciones TIC de negocio en las empresas, en concreto el comercio electrónico, factura electrónica, ERP, CRM, propiciando los procesos innovadores.

{57

- Para la consecución del impulso de la industria TIC española en sectores estratégicos se definen los siguiente objetivos:
 8. Desarrollar las capacidades tecnológicas del sector TIC.
 9. Fortalecer el sector de contenidos digitales.
 10. Desarrollar las TIC verdes.

1.6.3. Adaptación del PIP a las referencias estratégicas

A continuación se identificarán los puntos en los que el Plan de Innovación Pública se adapta a las referencias estratégicas que se han comentado en el apartado anterior:

1. Europa 2020

Referencia estratégica	Prioridad	Iniciativas clave	Ejes estratégicos PIP
Europa 2020	Crecimiento Inteligente	Unión por la innovación	N/A
		Juventud en movimiento	N/A
		Agenda Digital para Europa	Administración electrónica
	Crecimiento Sostenible	Una Europa que aproveche eficazmente los recursos	N/A
		Una política industrial para la era de la mundialización	Administración innovadora
	Crecimiento Integrador	Una agenda para nuevas cualificaciones y empleos	N/A
		Plataforma europea contra la pobreza	N/A

{58

a. Agenda Digital para Europa:

Campos de Actuación	Línea estratégica del PIP
Un mercado único digital dinámico.	N/A
Interoperabilidad y normas. <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del Marco Europeo de Interoperabilidad. • Aplicar los compromisos en materia de interoperabilidad y normas contenidos en las declaraciones de Malmö y de Granada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Colaboración interadministrativa
Confianza y seguridad.	N/A
Acceso rápido y ultrarrápido a internet.	N/A
Investigación e innovación. <ul style="list-style-type: none"> • Duplicar el gasto público anual total en investigación y desarrollo de las TIC para 2020. 	N/A
Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales.	N/A
Beneficios que hacen posible las TIC para la sociedad de la UE. <ul style="list-style-type: none"> • Hacer plenamente interoperables los servicios de administración electrónica, superando las barreras organizativas, técnicas o semánticas y respaldando el IPv6. • Garantizar que los puntos de contacto únicos funcionen como verdaderos centros de administración electrónica. • Concertar (2011) y poner en línea (2015) una lista común de servicios públicos transfronterizos esenciales, permitiendo que los empresarios creen y exploten negocios y que los ciudadanos estudien, trabajen, residan y se jubilen en cualquier lugar de Europa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Atención ciudadana • Colaboración interadministrativa
Aspectos internacionales de la Agenda Digital.	N/A

{59



b. Una política industrial para la era de la mundialización:

Campos de Actuación	Línea estratégica del PIP
Mejora de las condiciones marco para la industria <ul style="list-style-type: none"> Asegurar una valoración del impacto en la competitividad industrial de las principales propuestas políticas, implementar revisiones de idoneidad de la legislación. 	<ul style="list-style-type: none"> Excelencia en la gestión (Plan de reducción de cargas administrativas)
Fortalecimiento del Mercado Único	N/A
Una nueva política de innovación industrial	N/A
Capitalising on Globalisation	N/A
Promoción de la modernización industrial	N/A
La dimensión sectorial – Un enfoque orientado	N/A

2. Declaración de Granada

Ámbitos de actuación	Ejes estratégicos PIP
Infraestructuras	N/A
Uso avanzado de la Internet abierta, seguridad y confianza	N/A
Mercado Único Digital <ul style="list-style-type: none"> Estimular el comercio electrónico transfronterizo, mediante la promoción, y adopción gubernamental, de sistemas interoperables de compras públicas electrónicas, de facturación electrónica y de pagos electrónicos, basados en tecnologías flexibles y abiertas. 	Administración electrónica
Fortalecer la competitividad del sector TIC europeo	N/A
Dimensión internacional de la Agenda Digital	N/A

{60

a. Servicios electrónicos

Campos de Actuación	Línea estratégica del PIP
Dar respuesta a la Declaración de Malmö sobre Administración electrónica, mediante el desarrollo de servicios públicos digitales interoperables, más efectivos y eficientes, que consolide un gobierno abierto y	<ul style="list-style-type: none"> Servicios electrónicos Evolución de la plataforma de Administración



Campos de Actuación	Línea estratégica del PIP
transparente, que fomente la participación activa y que promueva la reutilización de la información del sector público.	<p>electrónica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención ciudadana • Transparencia y participación • Colaboración interadministrativa
Asegurar la implementación de estrategias de Administración electrónica en términos organizativos, legales y técnicos, incluyendo el DNI electrónico y la firma electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Evolución de la plataforma de Administración electrónica • Adaptación normativa
Incluir la innovación y el ahorro de costes en la Administración electrónica mediante la promoción sistemática de estándares abiertos y sistemas interoperables, el desarrollo de sistemas de autenticación electrónicos dentro de la UE y el desarrollo proactivo de la facturación electrónica, compras públicas electrónicas (y licitaciones públicas precomerciales).	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Evolución de la plataforma de Administración electrónica • Infraestructuras tecnológicas • Sistemas corporativos

{61

3. Declaración de Malmö

Objetivos	Ejes estratégicos PIP
Los ciudadanos y las empresas han de ser empoderados por servicios de administración electrónica diseñados en base a las necesidades de los usuarios y desarrollados en colaboración con terceros, así como por un acceso creciente a la información pública, la mayor transparencia y métodos más efectivos para la implicación de los participantes interesados en el proceso político.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Abierta • Administración Electrónica
La movilidad en el mercado único ha de ser reforzada por servicios integrados de administración electrónica para la creación y la gestión de empresas, para el estudio, el trabajo, la residencia y la jubilación en cualquier país de la Unión Europea.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Electrónica
La eficiencia y la eficacia ha de hacerse posible gracias a una esfuerzo constante para utilizar la administración electrónica y reducir así las cargas administrativas, mejorando así los procesos organizativos y	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Electrónica • Administración



Objetivos	Ejes estratégicos PIP
promocionando una economía sostenible baja en emisiones de carbono.	Innovadora
La implementación de las prioridades políticas ha de realizarse mediante los habilitadores claves apropiados y las precondiciones legales y técnicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Abierta • Administración Innovadora • Innovación Tecnológica

- a. Los ciudadanos y las empresas han de ser empoderados por servicios de administración electrónica diseñados en base a las necesidades de los usuarios y desarrollados en colaboración con terceros, así como por un acceso creciente a la información pública, la mayor transparencia y métodos más efectivos para la implicación de los participantes interesados en el proceso político:

Iniciativas de Actuación	Línea estratégica del PIP
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los servicios de la administración electrónica para tener en cuenta las distintas necesidades de los usuarios y atenderles de la manera más efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Atención ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> • Invitar a terceros para que colaboren en el desarrollo de servicios de la administración electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Colaboración interadministrativa
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la disponibilidad de la información del sector público para su reutilización 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y Participación
<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar la transparencia de los procesos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y Participación
<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar a los actores en los procesos de políticas públicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de políticas públicas

- b. La movilidad en el mercado único ha de ser reforzada por servicios integrados de administración electrónica para la creación y la gestión de empresas, para el estudio, el trabajo, la residencia y la jubilación en cualquier país de la Unión Europea:



Iniciativas de Actuación	Línea estratégica del PIP
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un cambio notable y positivo en cuanto a la facilidad con la que puede establecerse y gestionarse una empresa dentro del mercado único. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Atención ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un cambio notable y positivo en cuanto a la facilidad con la que los ciudadanos estudian, trabajan, residen y se jubilan en cualquier Estado miembro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos • Atención ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar servicios de administración electrónica transfronterizos basados en necesidades sociales y económicas reales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios electrónicos

- c. La eficiencia y la eficacia ha de hacerse posible gracias a una esfuerzo constante para utilizar la administración electrónica y reducir así las cargas administrativas, mejorando así los procesos organizativos y promocionando una economía sostenible baja en emisiones de carbono:

Iniciativas de Actuación	Línea estratégica del PIP
<ul style="list-style-type: none"> • Reducir la carga administrativa para los ciudadanos y para las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia en la gestión
<ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta cómo pueden mejorarse los procesos organizativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y RRHH
<ul style="list-style-type: none"> • Reducir la huella de carbono 	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución de la plataforma de administración electrónica

- d. La implementación de las prioridades políticas ha de realizarse mediante los habilitadores claves apropiados y las precondiciones legales y técnicas:

Iniciativas de Actuación	Línea estratégica del PIP
<ul style="list-style-type: none"> • Crear precondiciones apropiadas y los habilitadores claves para asegurar una cooperación administrativa más estrecha. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración interadministrativa
<ul style="list-style-type: none"> • Prestar especial atención a los beneficios resultantes de la utilización de especificaciones abiertas 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructuras tecnológicas



Iniciativas de Actuación	Línea estratégica del PIP
<ul style="list-style-type: none"> Considerar la innovación como una parte integral de nuestro método de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y gestión del conocimiento

4. Plan Avanza 2

Eje estratégico	Ejes estratégicos PIP
Eje de Capacitación	N/A
Eje de Contenidos y Servicios Digitales	
Eje Desarrollo del Sector TIC	N/A
Eje Infraestructuras	N/A
Eje Confianza y Seguridad	N/A

a. Eje de Contenidos y Servicios Digitales:

Objetivos	Línea estratégica del PIP
<ul style="list-style-type: none"> Promover procesos innovadores TIC en las AAPP <ul style="list-style-type: none"> Para el año 2015, se conseguirá una Administración Pública sin papeles gracias a la digitalización de los trámites, la incorporación de firma electrónica (DNI electrónico) y la creación de registros electrónicos. Para el año 2013, se lograrán ahorros del 3% en recursos informáticos de la Administración a través de la compartición de recursos. Este ahorro alcanzará el 5% en el año 2015. Para el año 2015, el 50% de los ciudadanos y el 90% de las empresas se relacionaran con la Administración a través de Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios electrónicos Infraestructuras tecnológicas
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar las TIC verdes <ul style="list-style-type: none"> Conseguir ahorros energéticos en la Administración de hasta un 20% a partir del año 2011 por el uso de redes y edificios inteligentes 	N/A

{64

2. Encuadre con los objetivos estratégicos de la IX Legislatura 2009 - 2013

El PIP está alineado y responde estratégicamente a las tendencias y obligaciones del contexto:

Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos.

Calendario de Planes y Actuaciones más significativas: Euskadi sostenible: La Administración del S. XXI.

Estrategia Euskadi 2013: Reto - El “buen gobierno”, comprometido y al servicio de la ciudadanía.

Algunas actuaciones ya iniciadas (OpenData, Irekia, Oficina de Software libre, etc.)

Estrategia europea (Europa 2020 y Agenda Digital) y española (Plan Avanza 2) de desarrollo de la Sociedad de la Información.



{65

3. Perspectiva económica

3.1 Previsión de los recursos económicos, programas presupuestarios e impacto económico a medio y largo plazo que se prevé por implementación del Plan:

Línea	Proyecto	Presupuesto				
		2011	2012	2013	Total	
Línea 1: Servicios Electrónicos		7.559.508	2.504.668	1.574.288	11.638.464	
Servicios Electrónicos	1.1	Plan de digitalización de servicios	6.736.208	1.623.208	997.308	9.356.724
	1.2	Modelo de Gestión de Administración Electrónica	282.760	105.600	105.600	493.960
	1.3	Plan de Comunicación y formación en Administración electrónica	113.520	80.520	80.520	274.560
	1.4	Elaboración del Portal de Empresas	36.160	304.480	0	340.640
	1.5	Plan de impulso a la contratación electrónica	140.160	140.160	140.160	420.480
	1.6	Formación ad hoc de nuevas responsabilidades (e-administración y procesos transversales).	73.600	73.600	73.600	220.800
	1.7	Formación transversal relacionada con la e-administración y la innovación.	177.100	177.100	177.100	531.300
Línea 2: Evolución de la Plataforma de Administración Electrónica		4.586.896	3.584.722	2.200.936	10.372.554	
Evolución de la Plataforma de Administración Electrónica	2.1	Evolución tecnológica de la plataforma de administración electrónica	1.025.656	823.640	228.920	2.078.216
	2.2	Evolución funcional de la plataforma de administración electrónica	1.079.700	1.611.998	1.658.608	4.350.306
	2.3	Evolución funcional de dokusi	503.388	590.236	143.488	1.237.112
	2.4	Evolución técnica de dokusi	122.720	17.936	0	140.656
	2.5	Mecanismos y procesos para la sustitución del papel por equivalentes electrónicos	267.152	69.856	169.920	506.928
	2.6	Procesos para asegurar la custodia y conservación de los documentos electrónicos	42.480	46.256	0	88.736
	2.7	Evolución de PLATEA internet	1.191.800	424.800	0	1.616.600
	2.8	Pasarelas con entidades financieras	354.000	0	0	354.000
Línea 3: Adaptación normativa		0	0	0	0	
Adaptación normativa	3.1	Evolución de la normativa de administración electrónica	0	0	0	0
Línea 4: Presencia en Internet		1.741.440	1.093.440	668.320	3.503.200	
Presencia en Internet	4.1	Constitución de Sede Electrónica	425.720	186.080	152.240	764.040
	4.2	Definir y desplegar un nuevo modelo de presencia en Internet	783.920	484.160	516.080	1.784.160
	4.3	Diseño y despliegue de una nueva versión de la Intranet	531.800	423.200	0	955.000

{66



Línea	Proyecto	Presupuesto			
		2011	2012	2013	Total
Línea 5: Atención Ciudadana		730.960	882.080	862.760	2.475.800
Atención Ciudadana	5.1	177.840	492.800	120.960	791.600
	5.2	300.000	200.000	200.000	700.000
	5.3	61.440	61.440	61.440	184.320
	5.4	127.840	127.840	127.840	383.520
	5.5	0	0	352.520	352.520
	5.6	63.840	0	0	63.840
Línea 6: Transparencia y Participación		267.840	405.200	150.000	823.040
Transparencia y Participación	6.1	117.840	255.200	0	373.040
	6.2	0	0	0	0
	6.3	0	0	0	0
	6.4	0	0	0	0
	6.5	0	0	0	0
	6.6	150.000	150.000	150.000	450.000
Línea 7: Colaboración interadministrativa		538.320	1.283.370	1.458.330	3.280.020
Colaboración interadministrativa	7.1	75.600	112.640	112.640	300.880
	7.2	93.120	234.080	234.080	561.280
	7.3	169.600	550.000	329.200	1.048.800
	7.4	0	24.000	24.000	48.000
	7.5	0	0	245.760	245.760
	7.6	200.000	300.000	300.000	800.000
	7.7	0	62.650	212.650	275.300
Línea 8: Innovación y Gestión del Conocimiento		203.520	287.120	138.720	629.360
Innovación y Gestión del Conocimiento	8.1	129.600	213.200	64.800	407.600
	8.2	42.240	42.240	42.240	126.720
	8.3	31.680	31.680	31.680	95.040

{67



Línea	Proyecto	Presupuesto				
		2011	2012	2013	Total	
Línea 9: Evaluación de políticas públicas		215.920	290.890	443.090	949.900	
Evaluación de políticas públicas	9.1	Proyecto de sensibilización y divulgación interna de la evaluación de políticas públicas	24.400	24.400	24.400	73.200
	9.2	Proyecto formativo en evaluación de políticas públicas	61.440	61.440	61.440	184.320
	9.3	Dinamización de la Red Evalúa	12.780	0	0	12.780
	9.4	Proyecto de Portal y Observatorio de la evaluación de políticas públicas	25.560	42.000	134.200	201.760
	9.5	Proyecto de Marco metodológico común en evaluación de políticas públicas	43.920	73.200	73.200	190.320
	9.6	Proyecto de entorno de conocimiento y gestión de datos	0	0	0	0
	9.7	Proyecto corporativo de apoyo a las evaluaciones	47.820	39.850	39.850	127.520
	9.8	Anclaje de la evaluación con la planificación estratégica y con la planificación económica y presupuestaria	0	0	0	0
	9.9	Difusión de las evaluaciones de las políticas públicas	0	50.000	50.000	100.000
	9.10	Proyecto de colaboración interadministrativa en materia de evaluación de políticas públicas	0	0	60.000	60.000
Línea 10: Excelencia en la gestión		224.900	155.520	0	380.420	
Excelencia en la gestión	10.1	Análisis de situación actual en materia de Excelencia en la Gestión	66.120	0	0	66.120
	10.2	Definición del Marco General de Promoción hacia la Excelencia	86.240	0	0	86.240
	10.3	Plan de Acción para la puesta en marcha del Marco General de Promoción de la Excelencia en la Gestión	0	155.520	0	155.520
	10.4	Plan de reducción de cargas administrativas	72.540	0	0	72.540
Línea 11: Organización y Recursos Humanos		470.650	393.800	0	864.450	
Organización y Recursos Humanos	11.1	Elaboración del manual de organización del Gobierno Vasco	44.400	0	0	44.400
	11.2	Desarrollar la figura del Directivo Público Profesional y establecer su encaje en la estructura.	32.450	0	0	32.450
	11.3	Definición e implantación de una nueva estructura organizativa transversal e-administración	134.200	134.200	0	268.400
	11.4	Transformar el rol de los administrativos y auxiliares del Gobierno Vasco, para una aportación de mayor valor desde sus posiciones.	259.600	259.600	0	519.200
Línea 12: Sistemas corporativos		8.784.098	9.576.527	16.612.867	34.973.493	
Sistemas corporativos	12.1	Evolución de los sistemas Económico-Financiero del Gobierno Vasco	0	0	0	0
	12.2	Sistema Bibliotecario de la Administración General de la C.A.E.	290.897	37.760	0	328.657
	12.3	eFactura - EJGV	290.897	0	0	290.897
	12.4	Proyecto de migración del GIP actual a una tecnología más avanzada	398.098	0	0	398.098
	12.5	EIZU: evolución tecnológica del GIP	5.310.000	7.552.000	15.104.000	27.966.000
	12.6	Contratación pública en Euskadi	2.494.206	1.986.767	1.508.867	5.989.840



Línea	Proyecto	Presupuesto				
		2011	2012	2013	Total	
Línea 13: Infraestructuras tecnológicas		6.438.402	2.622.818	660.800	9.722.020	
Infraestructuras tecnológicas	13.1	Modernización del datacenter de EJIE / red corporativa administrativa	3.819.982	2.209.818	295.000	6.324.800
	13.2	Optimización y mejora de la seguridad de la información y los sistemas del Gobierno	1.202.420	342.200	365.800	1.910.420
	13.3	Definición de la estrategia de los servicios de Telecomunicaciones del Gobierno Vasco	590.000	0	0	590.000
	13.4	Racionalización y consolidación: estudio y plan de acción sobre las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones y procesos corporativos	826.000	70.800	0	896.800
	13.5	Vigilancia tecnológica	0	0	0	0
Línea 14: Modelo de Gestión IT		3.245.000	1.593.000	472.000	5.310.000	
Modelo de Gestión IT	14.1	Definición, diseño e implantación del modelo Gobierno IT de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco	2.714.000	1.298.000	354.000	4.366.000
	14.2	Definición, diseño e implantación del modelo de relación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco con los proveedores de	531.000	295.000	118.000	944.000

35.007.454	24.673.155	25.242.111	84.922.721
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Mantenimiento	100.000	970.000	790.000	1.860.000
----------------------	---------	---------	---------	-----------

Total	35.107.454	25.643.155	26.032.111	86.782.721
--------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

{69

3.2 Programas presupuestarios relacionados con el Plan de Innovación Pública.

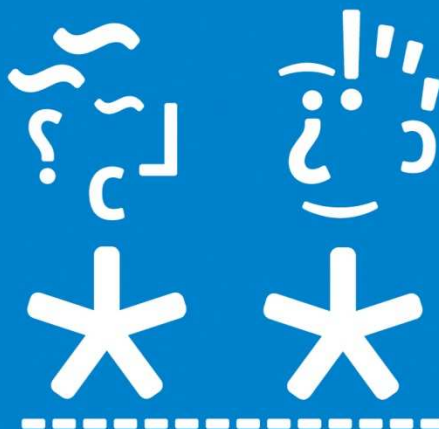
DEPARTAMENTO	PROGRAMA
Departamento de Justicia y Administración Pública	1214 Informática y Telecomunicaciones
Departamento de Justicia y Administración Pública	1217 Innovación Pública
Departamento de Justicia y Administración Pública	1213 Función Pública
Departamento de Justicia y Administración Pública	1211 Estructura y Apoyo
Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo	5211 Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información



Presidencia del Gobierno	1121 Estructura y Apoyo
Departamento de Educación, Universidades e Investigación	4211 Estructura y Apoyo
Departamento de Economía y Hacienda	6110 Estructura y Apoyo
Departamento de Economía y Hacienda	6114 Patrimonio y contratación
Departamento de Interior	2211 Estructura y Apoyo
Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes	5111 Estructura y Apoyo
Departamento de Empleo y Asuntos Sociales	3111 Estructura y Apoyo
Departamento de Sanidad y Consumo	4111 Estructura y Apoyo
Departamento de Medio Ambiente, Ordenación Territorial, Agricultura Y Pesca	4420 Estructura y Apoyo
Departamento de Cultura	4511 Estructura y Apoyo



plan de
innovación
pública
berrikuntza
publikoaren
plana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO