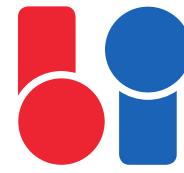


berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

PERSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS

# Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016

Vitoria-Gasteiz, junio 2014

## ● Índice

1. Introducción .....	3
2. Situación de partida.....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Diagnóstico de la situación de partida .....	8
2.3 Lecciones aprendidas.....	18
2.4 El Plan de Innovación Pública en el contexto actual: Europa, Estado y Euskadi .....	21
2.5 Alineamiento del Plan de Innovación Pública con los objetivos de la legislatura .....	25
2.6 Alcance del Plan de Innovación Pública.....	34
3. Formulación estratégica .....	42
3.1 Misión y visión del Plan .....	42
3.2 Formulación estratégica .....	43
3.3 Objetivos estratégicos .....	46
4. Plan operativo.....	51
4.1 Desarrollo de los ejes estratégicos.....	51
4.2 Plan operativo de despliegue .....	62
4.3 Resumen económico .....	67
5. Comunicación y gestión del cambio.....	69
5.1 Visión y enfoque de gestión del cambio .....	69
5.2 Gestión del cambio transversal .....	72
5.3 Gestión del cambio específica para cada eje .....	74
5.4 Metodología de gestión del cambio específica para proyectos de especial alcance o complejidad .....	77
6. Modelo de gestión .....	79
6.1 Principios del modelo de gestión.....	79
6.2 Modelo organizativo .....	82
6.3 Actualización del Plan de Innovación Pública .....	87
6.4 Cuadro de mando.....	88

## 1. Introducción

Entendemos por “innovación pública” la aplicación de ideas y prácticas novedosas en el ámbito de la gestión pública con el objetivo de generar valor social.

La innovación pública persigue, por tanto, la consecución de unas políticas públicas que satisfagan adecuadamente las necesidades sociales y unos servicios públicos de calidad, mediante la asignación y la utilización eficiente de los recursos públicos.

Una Administración Pública moderna, ágil y eficiente es determinante para lograr una sociedad con mayores cuotas de bienestar y de calidad de vida.

Al igual que Euskadi asume la innovación como un elemento clave para la mejora de la competitividad de su economía, su sector público debe asumir un rol ejemplar de liderazgo con respecto a la innovación, a través de la mejora de los servicios públicos, la orientación a la ciudadanía y a las empresas, y la eficiencia operativa, entre otros.

Con este propósito el Gobierno Vasco puso en marcha el Plan de Innovación Pública, como un instrumento de gestión estratégica para avanzar hacia una Administración Pública que contribuya a legitimar el valor de lo público en la sociedad vasca.

El reto de mejorar la Administración Pública y adecuarla permanentemente a las necesidades cambiantes de la ciudadanía trasciende el horizonte de las legislaturas y, por tanto, las políticas encaminadas a este propósito deben prolongarse más allá de los ciclos políticos.

Es por ello que el Programa de Gobierno para la actual legislatura hace suyo el compromiso de “profundizar en la reforma y modernización de la Administración Pública, definiendo y poniendo en práctica una Estrategia de Innovación Pública de Euskadi, orientada a la mejora en la atención y el servicio a la ciudadanía facilitando su relación con todas las Administraciones Públicas”.

Este Plan de Innovación Pública 2014-2016 responde pues a ese compromiso, asumiendo el reto de avanzar hacia una Administración Pública innovadora, abierta, eficaz y eficiente.

Por tanto, el nuevo PIP 2014-2016 atiende, por una parte, a necesidades ya clásicas de las administraciones públicas, como son las relativas a la eficacia y la eficiencia y,

por otra, a los actuales requerimientos de unas sociedades que reclaman de las instituciones públicas su adecuación a las posibilidades tecnológicas del tiempo que vivimos y a una cultura democrática más exigente en cuanto a la forma de funcionamiento de las instituciones, en particular con respecto a la transparencia de su actuación y a la participación de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas.

Si clasificamos las necesidades de acuerdo con el enfoque estratégico que se detalla más adelante, en el apartado de “Formulación estratégica”, podríamos concretarlas en la siguiente relación:

- Necesidad de adecuar el funcionamiento de la Administración Pública a los requisitos de un régimen democrático avanzado, en el que la ciudadanía ejerce un control directo de la actuación de las instituciones y asume un rol corresponsable en el diseño, ejecución y evaluación, tanto de las políticas como de los servicios públicos.
- Necesidad de garantizar unos servicios y una atención de calidad a la ciudadanía, a través de los diversos canales de interacción disponibles en la actualidad: presencial, telefónico, electrónico, etc.
- Necesidad de que esta prestación de servicios se realice de forma eficiente, es decir, con una asignación y una utilización racional y proporcionada de los recursos públicos, mediante unos sistemas de gestión basados en datos, que permitan el seguimiento y la evaluación de la actividad administrativa.
- Necesidad de consolidar, completar y actualizar el desarrollo de la Administración electrónica para hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, reduciendo la carga administrativa que deben soportar las empresas y la propia ciudadanía para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- Necesidad de adecuar la estructura organizativa y los perfiles de los puestos de trabajo a las nuevas formas de trabajo derivadas de la implantación de la Administración electrónica y de los nuevos sistemas de gestión, así como para dar respuesta a la gestión de la transparencia y la participación ciudadana.

- Necesidad de involucrar a la ciudadanía y a los profesionales públicos en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos, partiendo de la convicción de que el sector público necesita disponer de manera efectiva de una capacidad innovadora que tenga la más amplia base posible para poder hacer frente a los retos actuales de la sociedad compleja y cambiante a la que tiene el compromiso de aportar valor y prestar servicio.

El PIP 2014-2016 pretende abordar la atención de estas necesidades con una perspectiva integral, tanto desde el punto de vista funcional, contemplando todos los aspectos señalados en la relación anterior, como desde el punto vista organizativo, es decir, de forma transversal al conjunto de los Departamentos del Gobierno Vasco.

## 2. Situación de partida

### 2.1 Antecedentes

El nuevo Plan de Innovación Pública (PIP) 2014-2016 supone una evolución del anterior PIP 2011-2013, a partir de los elementos más estables de su formulación estratégica, en la medida que los retos y objetivos que afronta la Administración Pública vasca en la actualidad no se han modificado sustancialmente durante los últimos años. Si acaso la coyuntura económica que atravesamos pone aún más en evidencia la necesidad de construir una Administración más eficaz y eficiente, que sea motor de modernidad y ventaja competitiva para nuestra sociedad. De igual manera, los factores culturales, sociales y políticos de la crisis actual presionan en el sentido de avanzar hacia el Gobierno Abierto, reformulando los mecanismos de interacción con la ciudadanía, profundizando en las políticas de transparencia y participación ciudadana y articulando redes de colaboración público-privada entre los múltiples agentes que intervienen o son afectados por las diferentes políticas públicas.

En cualquier caso, resulta evidente que el reto de mejorar la Administración Pública y adecuarla permanentemente a las necesidades cambiantes de la ciudadanía trasciende el horizonte de las legislaturas y, por tanto, las políticas encaminadas a este propósito deben prolongarse más allá de los ciclos políticos. El nuevo PIP viene pues a actualizar la estrategia de innovación pública del Gobierno Vasco para el próximo periodo 2014-2016.

El PIP 2014-2016 supone, por tanto, la actualización de la estrategia definida en el PIP anterior, en base a la experiencia y a las lecciones aprendidas en su ejecución, toma en consideración las novedades producidas en nuestro entorno en las materias que forman parte de su alcance funcional e incorpora la impronta del Gobierno en cuanto a su enfoque y prioridades.

La experiencia del PIP anterior aconseja, por ejemplo, simplificar la estructura del Plan para facilitar su gestión, como se explica en el apartado de formulación estratégica de este documento. Se estima que la reducción del número de ejes y líneas estratégicas del Plan permite una agrupación más compacta de los proyectos, facilitando su coordinación transversal y simplificando el seguimiento de su ejecución.

Por otra parte, el nuevo PIP 2014-2016 incorpora, dentro de su alcance, iniciativas puestas en marcha en la presente legislatura, que no habían sido abordadas en el Plan anterior, como es el caso, por ejemplo, del proyecto de redimensionamiento del sector público. En efecto, si bien esta iniciativa puede considerarse una asignatura pendiente desde hace tiempo, es evidente que la actual coyuntura económica ejerce una presión considerable en el sentido de simplificar y optimizar la estructura, tanto de la Administración general, como de sus diversos entes dependientes.

Así mismo, en la actual legislatura se produce una modulación de prioridades en virtud de la cual se dota de una mayor presencia en este Plan a las líneas de trabajo encaminadas a avanzar en las políticas de transparencia y buen gobierno, entre cuyas iniciativas cabe destacar el proyecto de Ley de la Administración Pública Vasca y la elaboración del Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana.

Y, por otra parte, se modifica sustancialmente el enfoque de los proyectos de mejora de la gestión con respecto al PIP anterior, con la puesta en marcha del proyecto Aurrerabide, que persigue un mejor aprovechamiento de los procesos e instrumentos propios de la Administración pública para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta orientados a lograr los objetivos de desarrollo y bienestar de la población, a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas.

La Administración debe ofrecer el mejor servicio posible a la ciudadanía en un contexto cambiante, para ello, tiene que impulsar la integración de servicios, descubrir las necesidades y preferencias de la ciudadanía e involucrar a la ciudadanía en el diseño de los servicios.

Finalmente, este PIP 2014-2016 debe adecuarse a los cambios estructurales producidos en la legislatura actual, entre los que cabe destacar la adscripción de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración (DACIMA) a la Viceconsejería de Función Pública, en el Departamento de Administración Pública y Justicia, y la integración del área de informática y telecomunicaciones en el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Estos cambios organizativos tienen incidencia en el alcance y en el propio contenido del Plan, en la medida que la adscripción de la DACIMA a la Viceconsejería de Función Pública supone oportunidades para reforzar los proyectos organizativos del PIP, mientras que la integración del área TIC en otro Departamento tendrá reflejo en una menor presencia de los proyectos tecnológicos con respecto al Plan anterior.

## 2.2 Diagnóstico de la situación de partida

Este diagnóstico de la situación actual en las materias que forman parte del alcance funcional de este PIP 2014-2016 integra, por un lado, la información derivada de la evaluación del PIP anterior y, por otro lado, la relativa a las nuevas iniciativas puestas en marcha durante la presente legislatura, especialmente en las áreas de transparencia y buen gobierno, que se han plasmado en actuaciones tales como la elaboración de la Ley de la Administración Pública Vasca o del Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana, así como en el eje de mejora de la gestión, mediante la puesta en marcha del denominado proyecto Aurrerabide.

Finalmente, la situación actual, a los efectos del PIP, también viene caracterizada por los cambios organizativos que se han detallado en apartados anteriores.

A continuación se detalla la evaluación de los objetivos del PIP 2011-2013.

Los objetivos estratégicos del PIP 2011-2013 eran los siguientes:

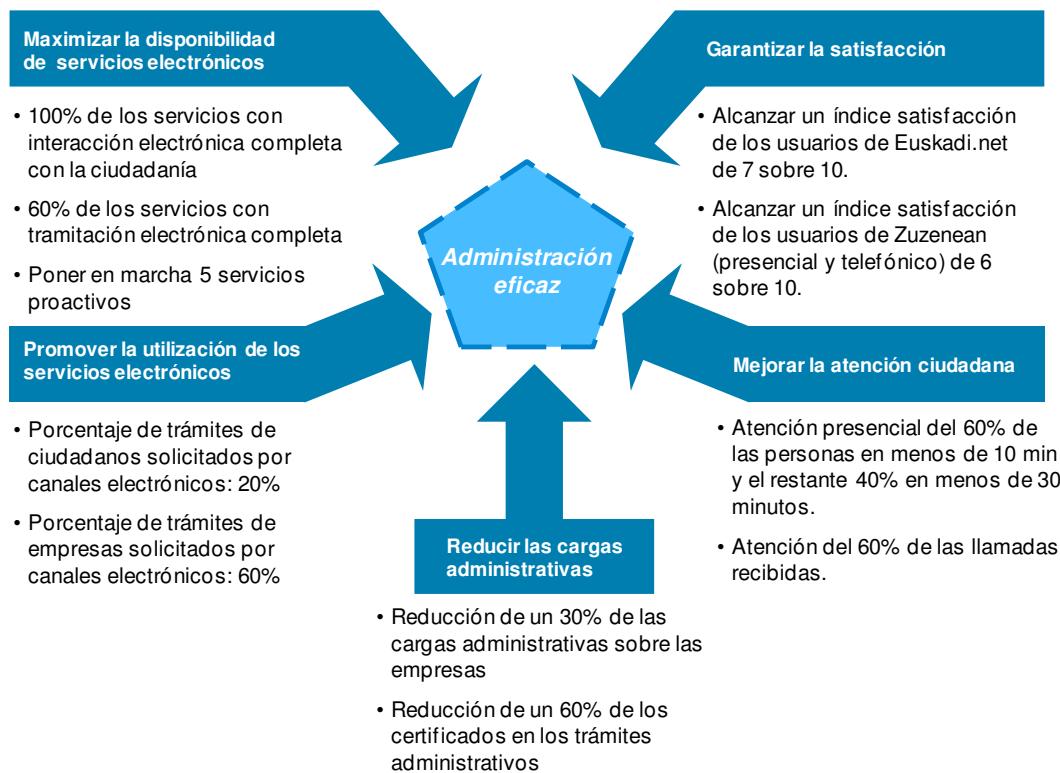
- Administración eficaz: Desarrollar una oferta de servicios de calidad y accesible por diferentes canales (presencial, teléfono, Internet).
- Administración abierta: Promover la transparencia, la participación y la colaboración en la Administración pública.
- Administración eficiente: Mejorar la eficiencia en la gestión administrativa, adecuando la organización, simplificando los procedimientos y actualizando la tecnología.

En este apartado se resume la situación de partida con respecto a cada uno de estos objetivos estratégicos.

### **Administración eficaz**

Los indicadores fijados por el PI

P 2011-2013 para medir el cumplimiento de este objetivo estratégico eran los siguientes:



Durante el periodo de ejecución del PIP 2011-2013 se han conseguido avances muy notables en la disponibilidad de servicios electrónicos, habiendo pasado desde el 15% a finales de 2010 al 60% en la actualidad.

Las iniciativas que más han contribuido a conseguir este resultado han sido, por una parte, el proyecto de digitalización de ayudas en la modalidad de “desarrollo

cero” y, por otra, los proyectos departamentales de digitalización impulsados en los Departamentos.

Los resultados alcanzados respecto a la utilización de los servicios electrónicos han sido más discretos. Los mejores resultados se han conseguido en los servicios dirigidos a empresas, aunque el nivel de utilización también ha sido alto en los destinados a particulares cuando no se requería firma electrónica reconocida.

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 PIP 2011-2013 se han producido avances notables en este ámbito. Se han firmado convenios de interoperabilidad con las Diputaciones Forales, con el Ministerio de Presidencia (actualmente, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas), con la Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT) y, más recientemente, con los ayuntamientos de las tres capitales vascas y con los de Irún, Basauri y Barakaldo.

Actualmente están disponibles los servicios de verificación de la identidad, la residencia, el cumplimiento de las obligaciones tributarias, las cotizaciones a la Seguridad Social, los datos catastrales y las titulaciones académicas (universitarias y no universitarias).

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.

Actualmente se está trabajando para incorporar nuevos intercambios de datos y, sobre todo, para extender los servicios de interoperabilidad al conjunto de las administraciones vascas y, especialmente, en el ámbito municipal.

En cuanto a la presencia del Gobierno Vasco en Internet, 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, por lo que se puede concluir que el actual modelo de presencia está razonablemente consolidado.

El reto actual pasa por la evolución 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.

Igualmente, puede afirmarse que a fecha de hoy el Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean), que estaba recién implantado al comienzo del PIP 2011-2013, también está razonablemente consolidado y ofrece una buena calidad de servicio.

Las encuestas de satisfacción llevadas a cabo reflejan un índice de satisfacción de 5,9 sobre 10 entre las personas usuarias de euskadi.net y un 8,6 sobre 10 entre las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana Zuzenean, ambos datos referidos al año 2013.

Por otra parte, los datos de gestión de Zuzenean han reflejado una gran mejora en todos los indicadores de atención ciudadana, presencial y telefónica.

En relación con el objetivo de reducción de cargas administrativas, recogido en la Línea estratégica “10. Excelencia en la gestión”, según la medición más reciente de este indicador con los datos de la revisión del Plan de Digitalización de Servicios, el porcentaje de reducción alcanzado hasta la fecha, por efecto de este proceso de digitalización de servicios, se sitúa en torno al 50 % de las cargas iniciales.

Por lo que respecta a los procedimientos a instancias de la propia Administración, se ha desplegado en toda la organización (Administración General, Organismos Autónomos y resto de la Administración institucional) la tramitación exclusivamente electrónica de los mismos. Dicho despliegue se adecúa a lo establecido en los Acuerdos de Consejo de Gobierno de 9 de febrero de 2013, 28 de diciembre de 2010 y 27 de noviembre de 2012. Los procedimientos que, en la actualidad, tienen tramitación totalmente electrónica son los siguientes:

- Disposiciones normativas de carácter general.

- Negocios Bilaterales no contractuales: Encomiendas de Gestión, Reclamaciones por responsabilidad patrimonial, Convenios, Protocolos, Contratos-Programa...
- y todos los Actos Administrativos cualquiera que sea su instrumento (Decreto, Orden, Resolución, Acuerdo de Consejo de Gobierno), incluidos los Planes Estratégicos de Gobierno, las ayudas, becas y subvenciones (nominativas y directas incluidas) y las adjudicaciones internas a medios propios.

## Administración abierta

Los indicadores fijados por el PIP para medir el cumplimiento de este objetivo estratégico eran los siguientes:



Las principales iniciativas encaminadas a conseguir una Administración abierta se impulsaron en la pasada legislatura desde la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet, la Dirección de Innovación y Administración Electrónica y la Dirección de Atención Ciudadana, contando con la coordinación de la Dirección de Coordinación de Lehendakaritza.

La distribución de funciones en la legislatura actual se ha modificado ligeramente, asumiendo la Dirección de Coordinación de Lehendakaritza el liderazgo político, mientras que el impulso a las políticas de Buen Gobierno se ha residenciado en la DACIMA, y la plataforma de gobierno abierto y la participación ciudadana en la Dirección de Gobierno Abierto de Lehendakaritza.

Los resultados más tangibles en esta área han sido IREKIA, el portal de transparencia y participación, y Open Data Euskadi, portal de apertura de datos pionero en el Estado, así como los excelentes resultados conseguidos en las evaluaciones externas efectuadas por Transparencia Internacional, tal y como se explica posteriormente en este mismo apartado.

En cuanto a iniciativas sectoriales de participación, cabe destacar las siguientes:

- La estrategia de desarrollo sostenible Ecoeuskadi 2020
- El Pacto Social por la Vivienda
- El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2015
- La Estrategia de la cronicidad en Euskadi
- El Plan Vasco de Inmigración, ciudadanía y convivencia intercultural
- La Ley de aprendizaje a lo largo de la vida
- El Plan de Innovación Pública 2011-2013

En el área de transparencia se han producido avances constatables mediante la evaluación externa que realiza la organización Transparencia Internacional, en cuyo Ranking de Comunidades Autónomas el Gobierno Vasco ha pasado de la posición 14, con 57,5 puntos, a ocupar la primera posición, con una puntuación de 97,5 sobre 100.

Así mismo, más recientemente la Agencia Vasca del Agua (URA) también ha obtenido el primer lugar entre las autoridades gestoras del agua en el Estado, obteniendo 93,5 puntos sobre 100 en el ranking de transparencia en la gestión del agua, que publica también la organización independiente Transparencia Internacional.

La herramienta más importante para llevar a cabo la política de transparencia ha sido euskadi.net, la red de portales del sector público vasco. Dentro de esta red, la plataforma Irekia, el catálogo de datos abiertos Open Data Euskadi y el portal de transparencia son los elementos más significativos.

El Consejo de Gobierno aprobó por el 28 de mayo de 2013, el Código Ético y de Conducta de los Cargos Públicos y personal eventual de la Administración

General e Institucional de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y en octubre de 2013, se constituyó la Comisión de Ética Pública encargada de velar por el cumplimiento del Código.

En 2013 se ha iniciado la tramitación del Anteproyecto de Ley de la Administración Pública Vasca. Es un texto basado en los nuevos principios de gobernanza: transparencia, participación y colaboración. El borrador está siendo sometido a contraste con distintos grupos de expertos y colectivos cívicos antes de ser remitido al trámite parlamentario.

Sirva además como indicador de la buena evolución en materia de gobernanza, la primera posición obtenida por nuestra Comunidad Autónoma en el Estado Español en el Informe sobre Gobernanza Regional en Europa recientemente publicado, aunque la posición 64 que ostenta en el conjunto de las 172 regiones analizadas muestra también el camino que todavía queda por recorrer. Este estudio de la Comisión Europa (CE), analiza 172 regiones de la Unión y escruta sus índices de corrupción, su respeto y protección al Estado de derecho, la eficacia de sus gobiernos y cómo las administraciones públicas rinden cuentas a sus ciudadanos y ciudadanas. También analizan la limpieza en los procesos electorales y el funcionamiento de los servicios educativos y sanitarios. La Comunidad Autónoma Vasca ha logrado una puntuación de 7,67 sobre 10.

### **Administración eficiente**

Los indicadores fijados por el PIP para medir el cumplimiento de este objetivo estratégico eran los siguientes:



El despliegue de la Administración electrónica ha requerido realizar un importante esfuerzo para impartir la formación necesaria a las numerosas personas que gestionan los servicios y procedimientos adaptados al medio electrónico.

La formación se ha llevado a cabo por diversos medios. En primer lugar, se han elaborado guías didácticas de las herramientas informáticas que dan soporte a los servicios electrónicos, a fin de que todas las personas usuarias tengan a su disposición las instrucciones necesarias para llevar a cabo cada trámite y cada tarea por el nuevo canal electrónico.

Se ha creado el espacio colaborativo y de conocimiento compartido Jakingune, donde están publicadas las guías didácticas, píldoras de conocimiento en diversos formatos, respuestas a las preguntas más frecuentes y foros de debate para facilitar el intercambio de conocimiento entre todas las personas involucradas en el desarrollo y gestión de los servicios electrónicos.

Por otra parte se ha dispuesto un servicio de tutorización que atiende de forma personalizada para ayudar a las personas usuarias a superar las dificultades que puedan encontrar en el uso de las herramientas.

Adicionalmente, se imparte formación presencial a través de sesiones formativas y, también, mediante los denominados “parches formativos” que se organizan de

forma dinámica para dar respuesta a las dificultades más habituales de las personas usuarias. Estas sesiones formativas se llevan a cabo a iniciativa de la DACIMA o a demanda de las propias personas usuarias y/o órganos administrativos.

Por razones de índole presupuestaria, no se ha dispuesto el soporte organizativo necesario para el funcionamiento de los servicios electrónicos, ni para el despliegue de los proyectos de innovación pública en cada Departamento y Organismo Autónomo.

Tampoco se han actualizado los perfiles de los puestos de trabajo de acuerdo con las necesidades derivadas de los nuevos servicios electrónicos y de los nuevos medios de información y relación con la ciudadanía a través del canal web.

En cuanto a la mejora de los procesos, se han rediseñado los procedimientos administrativos más habituales en la Administración Pública y se ha desplegado la tramitación electrónica de los mismos. La digitalización de los procedimientos ha conllevado su adaptación al medio electrónico, así como la estandarización de las formas de hacer en el conjunto de la organización y la normalización de los diversos modelos de documentos utilizados.

Cabe destacar la puesta en marcha, del proyecto Aurrerabide con el objetivo de implantar de manera generalizada un modelo de gestión avanzada en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos y el desarrollo de nuevas habilidades para mejorar los servicios públicos. Dicho modelo, quedará a disposición de todas las administraciones.

El proyecto se plantea las siguientes realizaciones:

- Consenso básico sobre el desarrollo del proceso.
- La aprobación del modelo de gestión.
- Difusión y socialización del proceso.
- Implantación a través del conocimiento y la Tutorización (Egiten Ikasi).
- Evaluación de la gestión para diagnosticar puntos fuertes y áreas de mejora.

- Puesta en marcha de planes de mejora comprometidos con las diferentes unidades organizativas.

Finalmente, señalar que las mejoras en el ámbito tecnológico, previstas en el PIP, han resultado muy condicionadas por los ajustes presupuestarios, aunque se ha iniciado un proceso de reflexión y definición de un nuevo modelo de gestión IT.

Quedarían incompletas estas 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 dejado de estar integradas en una misma Viceconsejería, ya que el área de tecnología se ha adscrito al Departamento de Hacienda y Finanzas. Este diseño organizativo exige una mayor atención a la necesaria colaboración para 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.

La adscripción de la DACIMA a la Viceconsejería de Función Pública, por otra parte, abre un espacio de oportunidad para reforzar los proyectos organizativos del PIP, lo cual constituye una cuestión trascendente, toda vez que la adecuación de la estructura organizativa y de los perfiles de los puestos de trabajo constituye un requisito esencial para el correcto funcionamiento de los servicios electrónicos y para posibilitar la implantación de un modelo de gestión avanzada.

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 electrónica.

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 electrónica, hasta la fecha, se ha llevado a cabo por los propios equipos de los proyectos de digitalización. Este modelo de gestión supone un soporte precario de los servicios electrónicos que, con el despliegue masivo que se está produciendo de la Administración electrónica, cada vez se revela más insuficiente para el adecuado funcionamiento de los servicios electrónicos, poniendo en evidencia la necesidad de dotar de un soporte organizativo suficiente y adecuado para la correcta gestión de los servicios electrónicos.

Así mismo, se observa una carencia equivalente 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, constituyen una excepción los Departamentos que se han dotado de puestos de trabajo para atender la función organizativa, y son aún más excepcionales los que se han dotado de algún recurso para atender las nuevas funciones derivadas del desarrollo de la Administración electrónica.

Por último, también se detectan necesidades formativas en tecnologías y Administración electrónica, ya que hasta ahora no se había 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.

## 2.3 Lecciones aprendidas

A lo largo del diagnóstico realizado se han identificado algunos elementos clave para el adecuado cumplimiento de los objetivos del PIP 2014-2016. Estas claves son:

- **Compromiso de los Departamentos y de todos los agentes implicados.** Uno de los factores más evidentes para el éxito o fracaso de cualquier iniciativa de cambio es el compromiso de los agentes involucrados. En este sentido, es fundamental que el nuevo PIP logre que los Departamentos y buena parte de los profesionales públicos perciban el Plan como propio y se sientan involucrados en el mismo. Este aspecto es particularmente importante en iniciativas como la de puesta en marcha de los servicios electrónicos, en las que gran parte del esfuerzo debe ser llevado a cabo por personal de los propios Departamentos.
- **Liderazgo.** Muy relacionado con el anterior punto, es importante que cada proyecto tenga un líder claro comprometido con impulsar la iniciativa. Esta premisa también es válida a nivel del Plan en su conjunto. El liderazgo decidido, tanto del Departamento de Administración Pública y Justicia como de la Viceconsejería de Administración Pública, es requisito imprescindible para que el Plan a nivel global se despliegue adecuadamente a todos los Departamentos del Gobierno Vasco y avance acorde con los objetivos establecidos. Así mismo, cabe señalar que en los temas de Gobernanza resulta imprescindible, además, el liderazgo de la Lehendakaritza del Gobierno.
- **Visión transversal.** En esta misma línea, se evidencia la necesidad de reforzar la visión transversal de las políticas e iniciativas de innovación pública, priorizando las actuaciones que obedezcan a una estrategia transversal o corporativa del Gobierno Vasco sobre aquellas que tengan un carácter más aislado o sectorial. Dicha visión transversal se debe aplicar desde el minuto cero en los proyectos de Administración electrónica, con la participación activa de los Departamentos y de los órganos administrativos horizontales.
- **Plan de comunicación y gestión del cambio.** Los objetivos del Plan de Innovación Pública implican un cambio importante en la manera de hacer las cosas e impactarán en toda la organización. Es imprescindible, por tanto, que todas las personas implicadas compartan los mismos objetivos, conozcan lo que se espera de ellas y sepan cómo pueden participar, lo cual sólo puede llevarse a cabo desde una adecuada comunicación y gestión del cambio.

- **Formación.** Una nueva manera de hacer las cosas requiere nuevas habilidades y capacidades. Por ello, es imprescindible que exista un plan de formación enfocado a dotar al personal de la organización de herramientas que les permitan adaptarse al nuevo contexto. Es necesario trasladar a todas las personas de la organización valores como la innovación o la vocación de servicio, así como las capacidades requeridas para las nuevas formas de hacer las cosas y para el aprovechamiento óptimo de los nuevos medios tecnológicos.
- **Adecuación de las estructuras organizativas.** Las estructuras organizativas que han venido soportando el modelo actual deben adecuarse a las nuevas tareas que requieren la implantación del nuevo modelo de innovación y Administración electrónica. Igualmente, los perfiles de los puestos de trabajo deben actualizarse de acuerdo con las nuevas tareas y responsabilidades para avanzar hacia la innovación y la Administración electrónica. Así mismo, debe dotarse el soporte organizativo necesario para las nuevas funciones, ya que no disponer de servicios básicos para la gestión de la Administración electrónica, como son el Servicio de Administración Electrónica y el CAU de Servicios Electrónicos constituyen factores limitantes para la consecución de los objetivos del PIP.
- **Control y seguimiento.** Sin necesidad de establecer complejas estructuras de gestión, es necesario que exista una disciplina de proyectos alrededor del Plan. El establecimiento de los adecuados órganos de dirección, coordinación, seguimiento y control en el marco de cada proyecto y a nivel global del Plan fortalecerán el impulso que debe mantenerse a lo largo de todo su periodo de vigencia.
- **Establecimiento de indicadores claros.** En la misma línea, es importante establecer un conjunto de indicadores que permitan conocer en todo momento el avance real en el cumplimiento de los objetivos del Plan. Se trata de acertar en la selección de un número limitado de indicadores que aporten la información relevante para la evaluación y seguimiento del Plan, como pueden ser el % de servicios electrónicos disponibles, el % de uso de esos servicios.

Tener en cuenta estas lecciones no garantiza el cumplimiento de los ambiciosos objetivos del Plan, pero no cumplirlos complicará enormemente la tarea. La mayoría de estos elementos no son de carácter técnico, sino organizativo y de personal. Con esta idea, se refuerza el compromiso inicial de hacer un plan participativo, ya que la participación de los distintos agentes será uno de los factores clave que facilite la puesta en marcha de estos elementos.

## 2.4 El Plan de Innovación Pública en el contexto actual: Europa, Estado y Euskadi

En este apartado se ofrece un breve análisis de situación de las Administraciones Públicas de diferente nivel territorial con respecto a las diversas materias que configuran el alcance del PIP 2014-2016.

Seguramente, el ámbito de los incluidos en el PIP en el que más han avanzado durante los últimos años las instituciones públicas, en general, sea el de la Administración electrónica. Desde luego, se puede afirmar que esto es así en el caso del Estado español, debido en buena medida al impulso de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Las referencias estratégicas, a nivel europeo, para uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los distintos ámbitos de la Administración Pública son las siguientes:

- La iniciativa Europa 2020, que marca las prioridades estratégicas en este ámbito para Europa en los próximos años.
- La declaración de Malmö, firmada por los Ministros europeos del ramo, que establece una visión conjunta y una serie de prioridades políticas para el 2015, en relación con el desarrollo de la Administración electrónica.

Europa 2020 constituye una visión de la economía social de mercado para el siglo XXI, que establece diversas iniciativas agrupadas en tres prioridades de crecimiento inteligente, crecimiento sostenible y crecimiento integrador.

De estas iniciativas, la que tiene una mayor relación con el PIP 2014-2016 es la “agenda digital para Europa”, que pretende acelerar la implantación de internet de alta velocidad y beneficiarse de un mercado único digital para familias y empresas.

Por su parte, la llamada Declaración de Malmö, adoptada de forma unánime por todos los Ministros responsables de las políticas sobre Administración electrónica de los Estados Miembros de la Unión Europea, define las prioridades políticas en esta materia para el año 2015.

El factor común de las prioridades, directrices y recomendaciones recogidas en estos documentos que constituyen la referencia estratégica a nivel europeo se puede resumir en los siguientes puntos:

1. Empoderamiento ciudadano mediante los servicios de Administración electrónica diseñados en base a las necesidades de las personas usuarias 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. Refuerzo de la movilidad en el mercado único 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. Mejora de la eficiencia y la eficacia gracias a un esfuerzo constante para utilizar la Administración electrónica y reducir así las cargas administrativas, mejorando los procesos organizativos y proporcionando una economía sostenible.

La propia Declaración desarrolla estas prioridades en 22 objetivos, entre los que cabe destacar los relacionados con la transparencia de los procedimientos administrativos, el desarrollo de los servicios electrónicos, la mejora de los procesos organizativos, la reducción de las cargas administrativas para la ciudadanía y las empresas, la cooperación interadministrativa, la utilización de estándares informáticos abiertos o la consideración de la innovación como eje central de la Administración electrónica.

Posteriormente, 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, acordaron 29 acciones que los estados miembros debían considerar, entre los que cabe citar los siguientes en materia de Servicios Públicos Digitales: dar respuesta a la Declaración de Malmö sobre Administración electrónica; asegurar la implantación de estrategias de Administración electrónica en términos organizativos, legales y técnicos, incluyendo el DNI electrónico y la firma electrónica; incluir la innovación y el ahorro de costes en la Administración electrónica; y 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.

Las principales referencias a nivel estatal son la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad (ENI y ENS), que constituyen la legislación básica en materia de Administración electrónica.

Recientemente, la aprobación de las Normas Técnicas que desarrollan el Esquema Nacional de Interoperabilidad ha supuesto un impulso importante para el despliegue de la Administración electrónica en el conjunto de las administraciones españolas.

Por otra parte, durante los últimos años se viene constatando una evolución desde la Administración electrónica hacia el Gobierno abierto, que se caracteriza por los principios de transparencia, participación y colaboración.

*“El desarrollo de la administración electrónica en el mundo ha ido paralelo en los últimos años a las crecientes demandas de transparencia y rendición de cuentas que piden los ciudadanos de todo el mundo. La e-Administración va hoy mucho más allá de la mera gestión electrónica de trámites administrativos, y se asocia a la mejora de los servicios públicos y de la comunicación entre ciudadanos y gobernantes”.*

*Informe “La Sociedad de la Información en España 2012”, Fundación Telefónica.*

En este sentido, la mayoría de las administraciones públicas están avanzando en transparencia y apertura de datos, siendo destacable que tanto la Administración General del Estado como la mayoría de las Comunidades Autónomas cuentan con portales de Open Data en los que se están publicando, de forma continua, un número creciente de colecciones de datos.

También en el ámbito del País Vasco, según los datos del [Barómetro de la Administración Electrónica en Euskadi](#), el uso de los servicios públicos electrónicos por parte de empresas y ciudadanía sigue en alza.

En el caso de las empresas, coincidiendo con la crisis económica se ha producido una desaceleración en el uso de la Administración electrónica, con respecto al fuerte incremento que se venía observando durante los años anteriores. En 2012 este uso alcanzaba al 50,3% de los establecimientos (excluidos los del Sector Primario). Merece mencionarse, así mismo, que las empresas de 10 empleos o más, a 2012, rozaban el 89% en el uso de la Administración electrónica. Cabe destacar, también, que el 22,5% de los establecimientos ha tramitado procedimientos administrativos de forma completamente electrónica a 2012.

Por lo que se refiere a la ciudadanía, casi el 36% de la población entre 16 y 74 años ha sido habitual de las ventanillas electrónicas en el último trimestre de 2012. De igual modo que sucedía con las empresas, en los ejercicios correspondientes al período de crisis económica, el uso de la Administración electrónica por parte de la ciudadanía se ha ralentizado. Con todo, la tendencia ha seguido siendo creciente en 2013.

El análisis comparado del desarrollo de la Administración electrónica en Euskadi en relación con las restantes Comunidades Autónomas del Estado, refleja que el País Vasco se sitúa ligeramente por encima de la media, presentando un amplio potencial de mejora en este ámbito.

Hay que señalar, no obstante, que, mientras la mayoría de las administraciones públicas ofrecen una interacción electrónica parcial, que se concreta en la posibilidad de remitir de forma electrónica el formulario de solicitud, la solución implantada en el Gobierno Vasco para la gestión de los servicios electrónicos

contempla la tramitación electrónica completa de los expedientes, desde la solicitud hasta la resolución y cierre del expediente.

Por lo que respecta a los territorios históricos de Euskadi, durante los últimos años las Diputaciones Forales han llevado a cabo iniciativas de modernización enfocadas a la Administración electrónica.

Así, 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).

Más recientemente se han abordado diversas estrategias en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación, orientadas a la renovación de las infraestructuras tecnológicas, la mejora del portal Alava.net, la mejora de los servicios internos, el impulso de las TICs en las entidades locales y el proyecto @DFA/@AFA – Administración electrónica.

La Diputación Foral de Bizkaia está centrando sus esfuerzos en el ámbito de la Administración electrónica en proyectos relacionados con los servicios de Hacienda Foral y en el proyecto BiscayTIK, dirigido al impulso de la Administración electrónica en el ámbito municipal.

Por su parte, la Diputación Foral de Gipuzkoa cuenta con una extensa trayectoria de apoyo a los municipios en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, a través de la empresa pública IZFE.

Durante los últimos años, la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través de IZFE, ha puesto en marcha diversas iniciativas orientadas a hacer efectivos los derechos de la ciudadanía reconocidos en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En lo referente a la Hacienda Foral de Gipuzkoa, cabe destacar que desde hace ya varios años, menos del 1% de las declaraciones IRPF se realizan en papel en este territorio.

## 2.5 Alineamiento del Plan de Innovación Pública con los objetivos de la legislatura

Como se ha indicado en los apartados anteriores, el presente PIP 2014-2016 responde expresamente a la siguiente iniciativa incluida en el apartado “1.12. Una administración eficaz y transparente” del Plan de Gobierno para la presente legislatura:

*“Profundizar en la reforma y modernización de la Administración Pública, definiendo y poniendo en práctica una Estrategia de Innovación Pública de Euskadi, orientada a la mejora en la atención y el servicio a la ciudadanía facilitando su relación con todas las Administraciones Públicas”.*

Así mismo, el PIP 2014-2016 incluye dentro de su alcance las siguientes iniciativas formuladas también en el Plan de Gobierno:

- Apartado “1.12. Una administración eficaz y transparente”
  - Objetivo 2. Administración transparente

Iniciativas:

*“Incorporar en la futura Ley de Administración Pública Vasca las medidas legales que propicien la transparencia en la gestión de las Administraciones Públicas Vascas, la implantación de los cauces para reforzar la participación ciudadana y la evaluación de las Políticas Públicas”.*

*“Avanzar en la transparencia de la Administración Pública Vasca desarrollando los mecanismos para prestar información coherente, oportuna, de alta calidad y rápida a través de un servicio de fácil acceso y por el canal que el ciudadano o ciudadana desee utilizar”.*

*“Mantener el liderazgo de la administración pública vasca en los rankings de transparencia del Estado y mejorar progresivamente hacia los modelos de referencia europeos e internacionales en dicha materia”.*

- Objetivo 3. Compromiso público de la Administración

Iniciativas:



*“Cumplimiento efectivo de los derechos lingüísticos para que los ciudadanos y ciudadanas puedan relacionarse con la Administración en el idioma oficial de su elección”.*

*“Desarrollar nuevas fórmulas de colaboración público-privada para avanzar en la eficiencia de los servicios cogestionados, identificando y priorizando su impacto social”.*

*“Reforzar la perspectiva de todas las Administraciones Vascas propiciando una “Red de Atención Euskadi” con la que alcanzar una verdadera Ventanilla única para la ciudadanía vasca”.*

*“Facilitar a las personas el acceso a un catálogo de servicios públicos y desarrollar las medidas necesarias para ofrecer un efectivo servicio multicanal”.*

- Objetivo 4. Innovación, eficiencia y eficacia

Iniciativas:

*“Profundizar en la reforma y modernización de la Administración Pública, definiendo y poniendo en práctica una Estrategia de Innovación Pública de Euskadi, orientada a la mejora en la atención y el servicio a la ciudadanía facilitando su relación con todas las Administraciones Públicas”.*

*“Potenciar el uso de las nuevas tecnologías en cuanto a la oferta de servicios, información, seguridad, diversidad de cauces”.*

*“Promover e introducir técnicas innovadoras en la gestión e información de los servicios públicos, propiciando modelos organizativos más horizontales que posibiliten fórmulas de actuación más próximas a la ciudadanía y que promuevan la satisfacción de los servicios prestados”.*

- Objetivo 5. Interrelación eficaz servicios públicos

Iniciativas:

*“Simplificar los trámites administrativos y unificar la documentación a la ciudadanía para facilitar su interrelación con las Administraciones Públicas.”.*

- Apartado “1.13. Una administración abierta”

- Objetivo 1. Participación agentes sociales

Iniciativas:

*“Impulsar una Plataforma público-privada para la mejor gestión de Gobierno y su conexión con organizaciones similares en el marco del desarrollo de una Gobernanza Pública Vasca”.*

*“Promover instrumentos de coordinación de las políticas públicas para abordar una acción conjunta de las Administraciones Públicas Vascas”.*

*“Elaborar una “Estrategia de Innovación Pública de Euskadi” con el fin de avanzar hacia una Administración innovadora y moderna con servicios de calidad”.*

- Objetivo 2. Transparencia, escucha y consulta a la ciudadanía

Iniciativas:

*“Desarrollar y difundir herramientas participativas y protocolos que articulen la participación ciudadana”.*

*“Elaborar un Libro Blanco de Democracia y de Participación Ciudadana que recoja las diferentes prácticas de democracia y de participación ciudadana que ya existen a nivel internacional, especialmente en la Unión Europea, susceptibles de ser adaptadas por las Administraciones Públicas de Euskadi”.*

*“Abordar la implantación de Ventanas electrónicas de Participación como fórmula para recoger la opinión ciudadana sobre los proyectos institucionales más significativos y de mayor impacto social”.*

*“Renovar, adaptar y profundizar el derecho ciudadano de petición de información ante las Administraciones Públicas dentro del compromiso general de transparencia”.*

En la tabla siguiente se detalla la conexión de las actuaciones del PIP 2014-2016 con las necesidades de la ciudadanía a satisfacer por la Administración y con los ejes, compromisos y objetivos definidos en el Programa de Gobierno.

## Conexión de las actuaciones del PIP con las necesidades de la ciudadanía a satisfacer por la Administración y con los ejes, compromisos y objetivos definidos en el Programa de Gobierno

Necesidades a satisfacer	Compromisos del Programa de Gobierno	Actuaciones del PIP 2014-2016
<p>Necesidad de adecuar el funcionamiento de la Administración pública a los requisitos de un régimen democrático avanzado, en el que la ciudadanía ejerce un control directo de la actuación de las instituciones y asume un rol corresponsable en el diseño, ejecución y evaluación, tanto de las políticas como de los servicios públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Impulsar una Plataforma público-privada para la mejor gestión de Gobierno y su conexión con organizaciones similares en el marco del desarrollo de una Gobernanza Pública Vasca”.</li> <li>• “Desarrollar y difundir herramientas participativas y protocolos que articulen la participación ciudadana”.</li> <li>• “Elaborar un Libro Blanco de Democracia y de Participación Ciudadana que recoja las diferentes prácticas de democracia y de participación ciudadana que ya existen a nivel internacional, especialmente en la Unión Europea, susceptibles de ser adaptadas por las Administraciones Públicas de Euskadi”.</li> <li>• “Abordar la implantación de Ventanas electrónicas de Participación como fórmula para recoger la opinión ciudadana sobre los proyectos institucionales más significativos y de mayor impacto social”.</li> <li>• “Renovar, adaptar y profundizar el derecho ciudadano de petición de información ante las administraciones públicas dentro del compromiso general de transparencia”.</li> <li>• “Incorporar en la futura Ley de Administración Pública Vasca las medidas legales que propicien la transparencia en la gestión de las Administraciones Públicas Vascas, la implantación de los cauces para</li> </ul>	<p><b>Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia y rendición de cuentas</li> <li>• Elaboración del anteproyecto de Ley de la Administración Pública Vasca</li> <li>• Evaluación de Políticas Públicas</li> <li>• Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana</li> <li>• Promover la innovación social, a través del Basque Social Innovation</li> </ul>

Necesidades a satisfacer	Compromisos del Programa de Gobierno	Actuaciones del PIP 2014-2016
	<p>reforzar la participación ciudadana y la evaluación de las Políticas Públicas”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“Avanzar en la transparencia de la Administración Pública Vasca desarrollando los mecanismos para prestar información coherente, oportuna, de alta calidad y rápida a través de un servicio de fácil acceso y por el canal que el ciudadano o ciudadana desee utilizar”.</li> <li>“Mantener el liderazgo de la administración pública vasca en los rankings de transparencia del Estado y mejorar progresivamente hacia los modelos de referencia europeos e internacionales en dicha materia”.</li> </ul>	
Necesidad de garantizar unos servicios y una atención de calidad a la ciudadanía, a través de los diversos canales de interacción disponibles en la actualidad: presencial, telefónico, electrónico, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Desarrollar nuevas fórmulas de colaboración público-privada para avanzar en la eficiencia de los servicios cogestionados, identificando y priorizando su impacto social”.</li> <li>“Reforzar la perspectiva de todas las Administraciones Vascas propiciando una “Red de Atención Euskadi” con la que alcanzar una verdadera Ventanilla única para la ciudadanía vasca”.</li> <li>“Facilitar a las personas el acceso a un catálogo de servicios públicos y desarrollar las medidas necesarias para ofrecer un efectivo servicio multicanal”.</li> </ul>	<p><b>Eje 2: Interacción con la ciudadanía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de atención a la ciudadanía</li> <li>Mejora de la interacción con la ciudadanía</li> <li>Nuevo Modelo de Presencia en Internet</li> <li>Reutilización de datos y aplicaciones</li> <li>Nueva Intranet del Gobierno Vasco</li> <li>Promoción del uso de los servicios electrónicos</li> </ul>
Necesidad de que esta prestación de servicios se realice de forma eficiente,	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Profundizar en la reforma y modernización de la Administración Pública, definiendo y poniendo en práctica una Estrategia de Innovación Pública</li> </ul>	<p><b>Eje 4: Mejora de la gestión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de gestión avanzada</li> </ul>

Necesidades a satisfacer	Compromisos del Programa de Gobierno	Actuaciones del PIP 2014-2016
<p>es decir, con una asignación y una utilización racional y proporcionada de los recursos públicos, mediante unos sistemas de gestión basados en datos, que permitan el seguimiento y la evaluación de la actividad administrativa.</p>	<p>de Euskadi, orientada a la mejora en la atención y el servicio a la ciudadanía facilitando su relación con todas las Administraciones Públicas”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema de evaluación de la gestión de servicios</li> <li>• Formación para la mejora de la gestión</li> <li>• Evaluación y planes de mejora de la gestión</li> <li>• Red de Evaluación</li> </ul>
<p>Necesidad de consolidar, completar y actualizar el desarrollo de la Administración electrónica para hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, reduciendo la carga administrativa que deben soportar las empresas y la propia ciudadanía para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Facilitar a las personas el acceso a un catálogo de servicios públicos y desarrollar las medidas necesarias para ofrecer un efectivo servicio multicanal”.</li> <li>• “Potenciar el uso de las nuevas tecnologías en cuanto a la oferta de servicios, información, seguridad, diversidad de cauces”.</li> </ul>	<p><b>Eje 5: Administración electrónica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Gestión de Servicios Electrónicos</li> <li>• Completar la oferta de servicios electrónicos</li> <li>• Interoperabilidad</li> <li>• Plataforma Común de los Servicios Electrónicos</li> <li>• Otros sistemas corporativos</li> </ul>
<p>Necesidad de adecuar la estructura organizativa y los perfiles de los puestos de trabajo a las nuevas formas de trabajo derivadas de la implantación de la Administración electrónica y de los nuevos sistemas de gestión, así como</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Promover instrumentos de coordinación de las políticas públicas para abordar una acción conjunta de las Administraciones Públicas Vascas”.</li> <li>• “Profundizar en la reforma y modernización de la Administración Pública, definiendo y poniendo en práctica una Estrategia de Innovación Pública de Euskadi, orientada a la mejora en la atención y el servicio a la</li> </ul>	<p><b>Eje 3: Adecuación organizativa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensionamiento de la Administración General y del sector público</li> <li>• Estudio de racionalización de los servicios y procesos horizontales</li> </ul>

Necesidades a satisfacer	Compromisos del Programa de Gobierno	Actuaciones del PIP 2014-2016
para dar respuesta a la gestión de la transparencia y la participación ciudadana.	<p>ciudadanía facilitando su relación con todas las Administraciones Públicas".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Promover e introducir técnicas innovadoras en la gestión e información de los servicios públicos, propiciando modelos organizativos más horizontales que posibiliten fórmulas de actuación más próximas a la ciudadanía y que promuevan la satisfacción de los servicios prestados".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de la organización territorial en base a oficinas de gestión unificada</li> <li>• Proyecto piloto de desempeño de nuevas funciones de la administración electrónica</li> <li>• Experiencia piloto de papel cero</li> </ul>

**NOTA:** El “Eje 6. Innovación desde la co-creación” es transversal a los restantes ejes del PIP 2014-2016, aunque su aplicación se relaciona, especialmente, con los ejes de “Transparencia y Buen Gobierno” e “Interacción con la ciudadanía”. Así mismo, el aspecto de la innovación desde la co-creación con la ciudadanía se tendrá en cuenta en el eje de “Mejora de la gestión”, para que en la formación a impartir en el marco del proyecto Aurrerabide se contemplen las necesidades formativas de este eje transversal. Se identifica una menor relación con el eje de “Adecuación organizativa”.

## 2.6 Alcance del Plan de Innovación Pública

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

El PIP 2014-2016 extiende su alcance a los siguientes ámbitos de actuación:

- Transparencia y Buen Gobierno
- Interacción con la ciudadanía
- Adecuación organizativa
- Mejora de la gestión
- Administración electrónica
- Innovación desde la co-creación

Le corresponde a la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración, adscrita a la Viceconsejería de Función Pública, el liderazgo ejecutivo del Plan y buena parte de los proyectos y actuaciones incluidos en el mismo, de acuerdo con las funciones atribuidas por el Decreto de Estructura Orgánica del Departamento de Administración Pública y Justicia:

- a) La elaboración, coordinación e impulso de planes interdepartamentales de innovación y mejora de calidad en los servicios públicos y la efectiva implementación en las administraciones públicas de la Administración electrónica en los procedimientos administrativos y en 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) La declaración y gestión de los servicios comunes de tramitación telemática de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tales 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) La implantación y gestión de procesos que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y a la información, así como facilitar la participación ciudadana.
- h) La dirección, organización, coordinación y supervisión del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.
- i) 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.
- j) La evolución del entorno de intranet hacia un modelo colaborativo que dé soporte a la comunicación interna, al trabajo en equipo, al conocimiento compartido y al aprendizaje organizacional.
- k) La Inspección General en materia de personal y servicios a efectos de garantizar la racionalidad y eficacia en la Función Pública.

La Dirección de Función Pública, adscrita a la Viceconsejería de Función Pública, es el órgano competente en algunas actuaciones y proyectos incluidos en los ámbitos de “adecuación organizativa” y formación de los empleados públicos, toda vez que le corresponden las siguientes funciones:

- 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, así como realizar los estudios necesarios para verificar la eficiencia y eficacia de las mismas.
- Elaborar, coordinar y evaluar las actuaciones y proyectos departamentales e interdepartamentales en materia de estructuración interna y organización de personal, mediante relaciones de puestos de trabajo acordes. Valorar los puestos de trabajo resultantes, siguiendo las directrices de la política de recursos humanos establecidas por el Gobierno.
- Diseñar y ejecutar la política de formación del personal.

La Dirección de Gobierno Abierto, adscrita a la Lehendakaritza / Presidencia del Gobierno, tiene competencias concurrentes en los ámbitos de “Transparencia y Buen Gobierno” e “Interacción con la ciudadanía”, por tener atribuidas las siguientes funciones:

- Investigar y promover nuevas herramientas multimedia y audiovisuales de comunicación en Internet, para la participación y comunicación en red con el Gobierno.
- Facilitar la transparencia de las acciones del Gobierno en Internet.
- Elaborar propuestas de implantación de vías y canales efectivos para difundir las actividades de la Administración Pública en la sociedad.
- Identificar materias objeto de debate por parte de la ciudadanía a fin de incorporarlas a la reflexión de la Administración Pública.

- Coordinar las propuestas y proyectos presentados por la ciudadanía y, en su caso, posibilitar su implantación.
- Potenciar el contacto directo entre agentes y personas proponentes de iniciativas y los órganos competentes del área sectorial correspondiente.

Hay que señalar, por otra parte, que la Administración electrónica constituye un sistema de información corporativo de utilización generalizada por parte de todos los Departamentos y organismos dependientes del Gobierno Vasco, por lo que en el diseño y desarrollo de este ámbito de actuación resulta muy aconsejable la coordinación con la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, adscrita al Departamento de Hacienda y Finanzas.

Las funciones de esta Dirección que guardan mayor relación con los ámbitos de actuación del PIP 2014-2016 son las siguientes:

- 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.
- Promoción de la Sociedad de la Información entre las administraciones públicas y la ciudadanía de la Comunidad Autónoma, específicamente las relacionadas con las infraestructuras de telecomunicaciones, así como las que se fijen en los planes correspondientes aprobados por el Gobierno.
- La ejecución de proyectos comunes de interés estratégico de informatización y digitalización de los servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.
- La gestión de reserva de nombres de dominio en Internet que efectúe la Administración General de la Comunidad Autónoma, sus Organismos Autónomos y entes públicos de derecho privado, sin perjuicio de su alcance patrimonial a cargo de la Dirección de Patrimonio y Contratación.

- La definición, puesta en marcha e impulso de los instrumentos técnicos necesarios para la implantación generalizada de la contratación pública electrónica, sin perjuicio de la necesaria coordinación a la que se refiere el parágrafo 2) de la letra c) del párrafo 1 del artículo siguiente.

Así mismo, el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) tiene un rol importante en la formación prevista en el marco del PIP 2014-2016, tanto en materia de Administración electrónica, como en gestión avanzada, a través de la iniciativa “Egiten Ikasi”, así como en otras acciones formativas que puedan realizarse en los diversos ejes del Plan. El IVAP también participa en la simplificación y estandarización del lenguaje administrativo, dentro de las iniciativas orientadas al rediseño de los servicios electrónicos y a la mejora de la interacción con la ciudadanía.

La misión del IVAP es colaborar con las Administraciones Públicas de Euskadi, para lograr que el servicio que prestan a su ciudadanía sea más eficaz, eficiente y bilingüe, sobre la base de unos valores compartidos de servicio público, mediante:

- La selección y la formación permanente del personal al servicio de las Administraciones Públicas Vascas.
- El impulso a la normalización del uso del euskera en la Administración.
- La traducción oficial y la terminología jurídico-administrativa en euskera.
- El asesoramiento y la investigación en materia de lingüística y jurídico-administrativa.

Finalmente, cabe señalar que la mayoría de los proyectos y actuaciones incluidos en el PIP 2014-2016 están orientados a mejorar la calidad de los servicios que prestan los Departamentos y organismos dependientes del Gobierno Vasco, así como a mejorar la eficiencia interna en funcionamiento administrativo, por lo que es imprescindible la estrecha colaboración y coordinación con todos ellos.

Esta colaboración y coordinación con los Departamentos se canaliza a través de las Direcciones de Servicios, que tienen las siguientes funciones:

- Proporcionar al Consejero o Consejera una visión conjunta de las estrategias y funcionamiento del Departamento, facilitando, desde una perspectiva global, el marco de decisión para la asignación de recursos y la evaluación de programas.
- Dirigir, coordinar y realizar el seguimiento de la gestión interna del Departamento, y gestionar los asuntos de Consejo de Gobierno, así como las relaciones con Parlamento y Ararteko.
- Planificar y gestionar la actividad económica y administrativa del Departamento, en el marco definido por el Departamento correspondiente de Tecnoestructura.
- Planificar y gestionar la organización, la estructura profesional y de recursos humanos del Departamento, en el marco definido por el Departamento correspondiente de Tecnoestructura.
- Planificar y gestionar los sistemas de información y los recursos materiales del Departamento en el marco definido por el Departamento correspondiente de Tecnoestructura.
- Estructurar y llevar a cabo la producción normativa del Departamento buscando la coherencia con la normativa con otras Áreas relacionadas, resolviendo posibles conflictos, y realizar las actividades de asesoramiento y asistencia jurídica.
- Facilitar las relaciones del Departamento con otros órganos de la Administración y con el exterior.
- Impulsar actuaciones departamentales y coordinar en el Departamento los proyectos de ámbito general del Gobierno Vasco en las materias de calidad, mejora continua, modernización, Administración Digital, I+D, innovación e Igualdad.

Así mismo, en buena parte de los proyectos del PIP 2014-2016 la coordinación con los órganos horizontales del Gobierno Vasco resulta estratégica. Además de las direcciones ya mencionadas anteriormente (Función Pública, Gobierno Abierto e Informática y Telecomunicaciones), esta necesidad de coordinación y actuación conjunta se extiende, también, a la Oficina de Control Económico, la Dirección de Desarrollo Legislativo y Control Normativo, la Dirección de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento y la Dirección de Recursos Generales, sin perjuicio de las necesidades de colaboración puntual con otras direcciones para la ejecución de proyectos concretos.

Como puede observarse, el PIP 2014-2016, al igual que la anterior edición del PIP, impacta de forma transversal al conjunto de la organización, por lo que el adecuado despliegue y coordinación de los proyectos en todos los Departamentos y organismos adquiere una importancia crítica para el éxito del Plan.

En el apartado “6. Modelo de gestión” se detalla la información sobre los órganos e instrumentos de dirección y coordinación previstos en el Plan.

Hay que señalar, además, que algunas actuaciones del PIP 2014-2016 requieren ser llevadas a cabo en coordinación con otras administraciones públicas, especialmente en los ámbitos de “Transparencia y Buen Gobierno” y “Administración electrónica”.

Así, por ejemplo, el Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana pretende servir de referente al conjunto de las administraciones vascas, por lo que su participación en el proceso de elaboración de este instrumento metodológico se considera estratégica. Por ello, el proceso participativo del Libro Blanco se ha residenciado en la Agencia Vasca de la Innovación (Innobasque), como plataforma privilegiada para la participación y la colaboración, tanto entre las administraciones públicas, como entre éstas y las organizaciones del sector privado.

La colaboración interadministrativa resulta ineludible en el ámbito de la Administración electrónica. En primer lugar, para poner en marcha los servicios de interoperabilidad que posibiliten los intercambios de datos que eviten la necesidad de solicitar a las personas interesadas en los procedimientos

administrativos certificados de datos que ya obren en poder de cualquier Administración pública, pero también porque existen enormes oportunidades de compartir infraestructuras tecnológicas y disponer servicios comunes que mejoren la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y la eficiencia en la utilización de los escasos recursos disponibles por nuestras administraciones públicas.

Hay que tener en cuenta, además, que el Gobierno Vasco, en colaboración con las Diputaciones Forales, puede jugar un papel importante para que las entidades locales puedan superar las dificultades técnicas y económicas que enfrentan de cara a desarrollar sus servicios electrónicos y poder adaptarse, así, a los requerimientos legales que les impone la Ley 11/2007, de acceso electrónico a los servicios públicos.

Por tanto, existe un espacio importante de colaboración interadministrativa para consolidar y alinear sinergias en los esfuerzos de transformación que están abordando las diversas administraciones vascas, elemento que se deberá tener en cuenta al poner en marcha cualquier iniciativa de innovación pública en el ámbito de la Administración General de la CAE, que es la destinataria primera y principal de las actuaciones y proyectos del PIP 2014-2016.

## 3. Formulación estratégica

### 3.1 Misión y visión del Plan

Como se ha señalado en el apartado de antecedentes, los retos que afronta la Administración Pública vasca con respecto a las políticas de reforma y modernización administrativa no han variado sustancialmente durante los últimos años, al igual que tampoco han variado para las demás administraciones públicas de nuestro entorno.

En la medida que la necesidad de mejorar y adecuar permanentemente la Administración Pública a las circunstancias cambiantes de la sociedad a la que sirve trasciende el horizonte de las legislaturas, las políticas encaminadas a este propósito requieren contar con una visión de largo plazo que vaya más allá de los ciclos políticos, ya que únicamente mediante un esfuerzo sostenido en el tiempo es posible conseguir y consolidar unos resultados significativos en este ámbito.

En este sentido, de cara al nuevo PIP 2014-2016 no se plantea el cambio de la Misión y de la Visión que se formularon para la anterior edición del Plan.

Por tanto, la Misión y la Visión del PIP 2014-2016 son las siguientes:

#### ***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”.

## 3.2 Formulación estratégica

En el mismo sentido de lo apuntado en los párrafos anteriores, la formulación estratégica del PIP 2014-2016 se configura como una evolución de la estrategia que informaba el Plan anterior, representada mediante el siguiente esquema:



De tal forma, que situando a la ciudadanía en el vértice superior del triángulo, como destinataria última de los servicios y de las políticas del Gobierno Vasco, se plantean un modelo de relación y un modelo de servicio.

El **modelo de relación** tiene que ver con la consideración de los ciudadanos y las ciudadanas como depositarios de la legitimación democrática y apela a cuestiones tales como la transparencia o la participación ciudadana directa, en el marco de lo que durante los últimos años se ha denominado Gobierno Abierto.

El **modelo de servicio** tiene que ver con la calidad de la prestación de los servicios públicos considerando la dimensión de los ciudadanos y ciudadanas como personas usuarias de los mismos, incluyendo en este ámbito los servicios de atención y de tramitación por los diversos canales disponibles (presencial, telefónico, electrónicos, etc.).

Tanto el modelo de relación como el modelo de servicio se sustentan en una organización, unos procesos y una tecnología, en aras a la eficacia y la eficiencia de ambos modelos.

La **organización** aporta la estructura organizativa y los perfiles profesionales necesarios para el adecuado funcionamiento de los modelos de relación y servicio.

Los **procesos** tienen que ver con los sistemas de gestión necesarios para un funcionamiento ordenado y eficiente.

La **tecnología** constituye el soporte técnico para la gestión de ambos modelos y en el ámbito de este Plan se concreta en la puesta en marcha y en el despliegue de la plataforma común de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco.

Así mismo, se plantea una iniciativa transversal a estos cinco elementos, específicamente orientada a promover la **participación** activa de la ciudadanía, contando con las personas como protagonistas del cambio.

De acuerdo con este planteamiento, **el PIP 2014-2016 se estructura en torno a seis ejes**, que coinciden con los seis elementos relacionados en los párrafos anteriores.

Los ejes estratégicos del PIP 2014-2016 son pues los siguientes:

- Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno
- Eje 2: Interacción con la ciudadanía
- Eje 3: Adecuación organizativa
- Eje 4: Mejora de la gestión
- Eje 5: Administración electrónica
- Eje 6: Innovación desde la co-creación

En la tabla de la página siguiente se incluye una breve descripción explicativa del contenido de cada uno de los seis ejes estratégicos del PIP 2014-2016:

## Ejes estratégicos del PIP 2014-2016

<b>EJE 1: Transparencia y Buen Gobierno</b>	<p>Este eje tiene que ver, con el impulso a la Gobernanza, esto es, con la creación de valor público. Ello conlleva avanzar en la cultura de la transparencia, de la participación ciudadana, investigar y practicar nuevas fórmulas de colaboración público-privada y de colaboración entre administraciones, y promover la práctica de la evaluación de los resultados e impactos de las políticas públicas para mejorarlas y orientarlas a la consecución de objetivos explicitados. Algunos de los proyectos a acometer en este eje son la elaboración de la Ley de la Administración Pública Vasca y del Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana.</p>
<b>EJE 2: Interacción con la ciudadanía</b>	<p>Este eje está orientado a evolucionar el concepto de atención ciudadana para sustituirlo por el de interacción con la ciudadanía. El ciudadano y ciudadana debe situarse en el centro de toda nuestra actividad administrativa. La evolución de Zuzenean y la del canal web van a constituirse en objetivos prioritarios, sin olvidar las medidas que resulten necesarias para que todas las personas puedan acceder con equidad a los servicios públicos electrónicos.</p>
<b>EJE 3: Adecuación organizativa</b>	<p>Este tercer eje pretende abordar una nueva concepción de la organización de la Administración que se adecúe mejor a las nuevas formas de trabajo requeridas por la utilización generalizada de los medios electrónicos y por la adopción de nuevos sistemas de gestión orientados a la consecución de resultados para la ciudadanía. Se requieren estructuras profesionalizadas, permeables a compartir conocimiento y “saber hacer”, ágiles en sus procesos de toma de decisiones y comprometidas con los resultados e impactos que provocan sus decisiones.</p>
<b>EJE 4: Mejora de la gestión</b>	<p>El objeto de este eje es la mejora de la gestión pública tratando de proporcionar un mejor aprovechamiento de los procesos e instrumentos propios de la Administración Pública para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta, orientados a lograr los objetivos de desarrollo y bienestar de la población, a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas.</p>

## Ejes estratégicos del PIP 2014-2016

<b>EJE 5: Administración electrónica</b>	<p>Este eje pretende dar continuidad y completar el proceso de despliegue de la Administración electrónica que ha conocido un gran avance durante los últimos años en el Gobierno Vasco, con el objetivo de llegar al 100% de servicios electrónicos disponibles y con la aspiración de incrementar sensiblemente la utilización de estos servicios, tanto por parte de la ciudadanía como de las empresas.</p>
<b>EJE 6: Innovación desde la co-creación</b>	<p>Este eje proporciona la plataforma y la agenda necesarias para desarrollar una cultura de la innovación dentro de la Administración, apoyando para ello la creatividad, la capacidad de respuesta y la excelencia de las prestaciones. La Administración tiene como reto ofrecer el mejor servicio posible a la ciudadanía en un contexto cambiante, para ello, tiene que impulsar la integración de servicios, descubrir las necesidades y preferencias de la ciudadanía e involucrar a la ciudadanía en el diseño de los servicios. Se trata de impulsar la innovación abierta.</p>

### 3.3 Objetivos estratégicos

En este apartado se explicitan los objetivos estratégicos del PIP 2014-2016:

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

#### Transparencia y rendición de cuentas

- Mantener el liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado y avanzar hacia los modelos de referencia internacionales
- Incrementar en un 10% anual el número de datasets publicados en Open Data

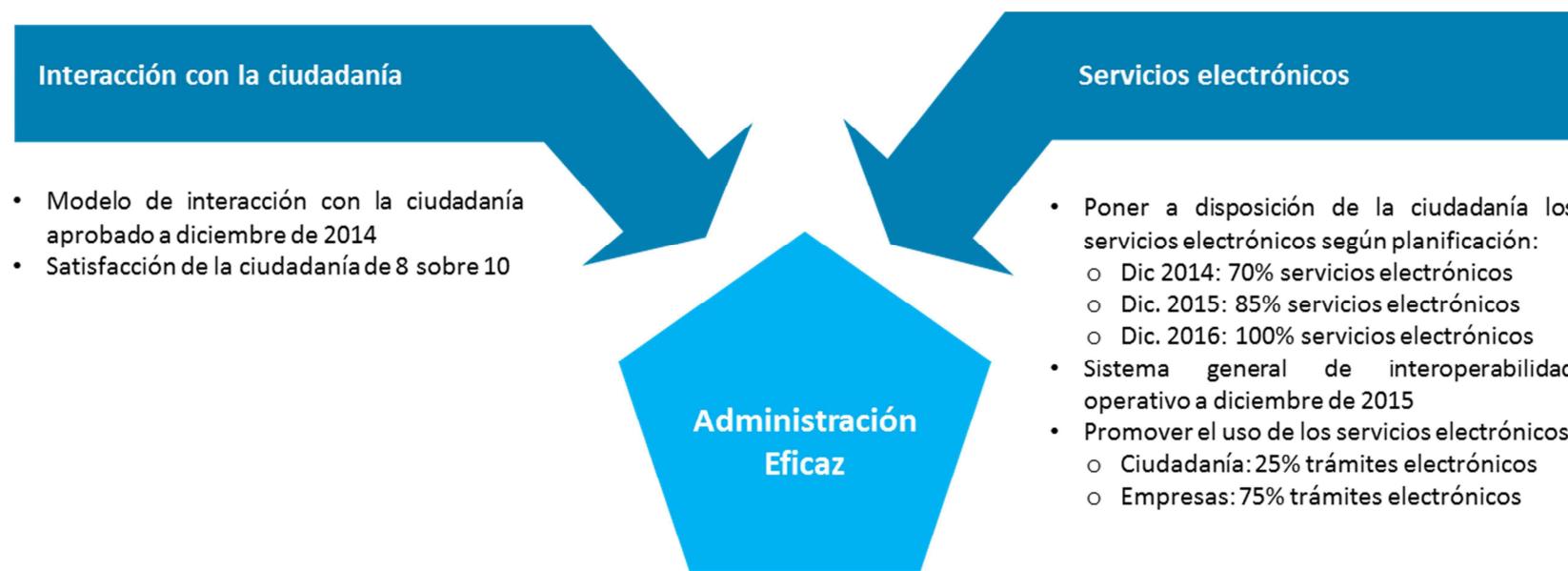
#### Participación ciudadana

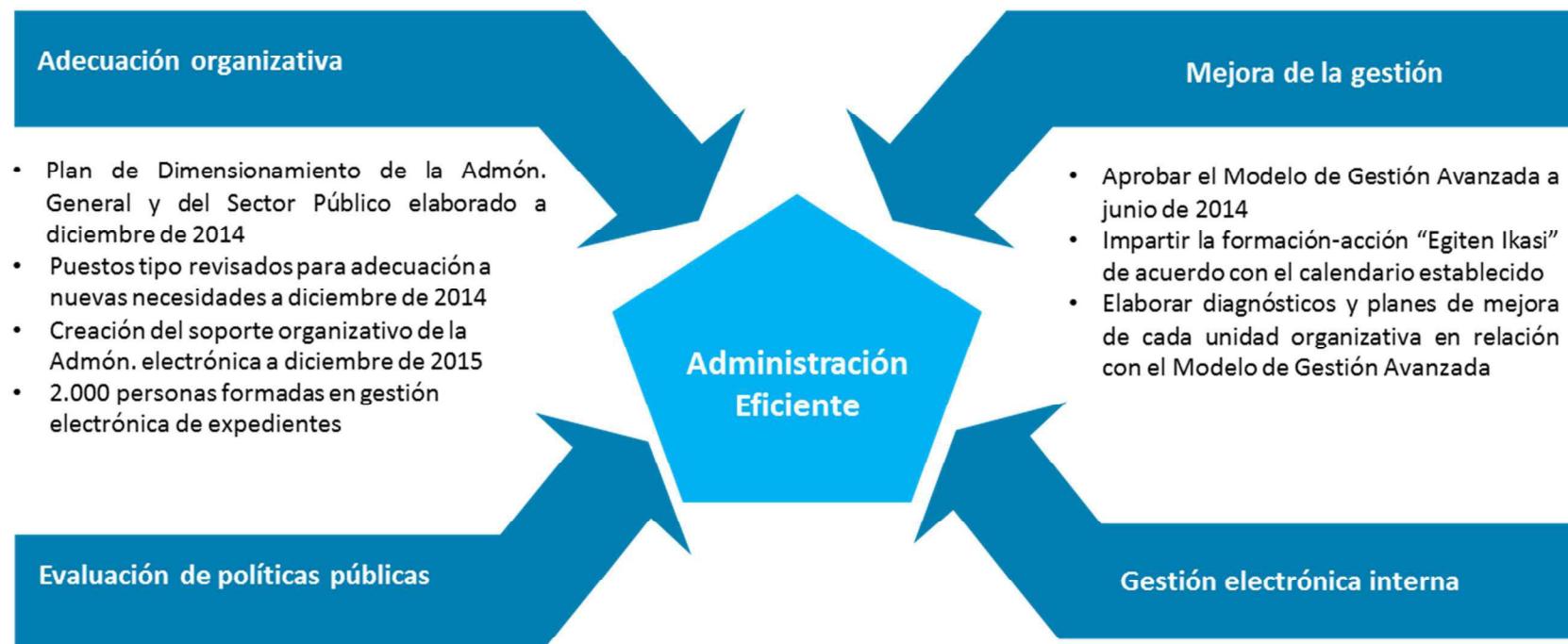
- Libro Blanco de Democracia y Participación presentado a la sociedad a finales de 2014
- Apoyo a 2-3 proyectos piloto novedosos en fórmulas favorecedoras de la participación

### Administración Abierta

#### Ley de Administración pública vasca

- Aprobar el proyecto de ley para diciembre de 2014





- Desarrollar un portal para la publicación de evaluaciones
- Ejecutar una buena práctica de evaluación de políticas públicas ejemplificadora y con fuerte impacto en la cultura organizativa

- Nueva intranet implantada a diciembre de 2015
- 50% de procedimientos digitalizados a diciembre de 2016



## 4. Plan operativo

En este apartado se describe el desarrollo de cada eje estratégico, el plan operativo de despliegue, incluyendo un cronograma general, y el resumen económico del Plan.

### 4.1 Desarrollo de los ejes estratégicos

A continuación se detallan la descripción, los objetivos y los proyectos / subproyectos de cada eje estratégico:

#### 1. Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno

El eje estratégico de transparencia y buen gobierno responde a la necesidad de avanzar en la cultura de la transparencia, de la participación ciudadana, investigar y practicar nuevas fórmulas de colaboración público-privada y de colaboración entre administraciones, y promover la práctica de la evaluación de las políticas públicas para mejorarlas y orientarlas a la consecución de objetivos explicitados.

Mediante este eje estratégico se pretende consolidar y profundizar las experiencias de transparencia y participación puestas en marcha en la Administración vasca, fruto de las cuales ya se han alcanzado algunos hitos importantes, como son el liderazgo en los rankings estatales de transparencia o la creación de un portal pionero en la apertura de datos (Open Data Euskadi).

Se trata ahora de promover la cultura de la transparencia en el conjunto de la organización, de forma que se incorpore como una perspectiva transversal en el funcionamiento cotidiano de la Administración vasca. Así mismo, este eje aborda el reto de cumplir con eficacia y eficiencia con las obligaciones que se derivan de la nueva normativa básica promulgada en esta materia.

Este eje estratégico extiende, igualmente, su alcance al impulso de la participación ciudadana en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas, así como al apoyo y participación en iniciativas de innovación social.

## Objetivos:

Los principales objetivos del PIP 2014-2016 en transparencia y buen gobierno son:

- Mantener el liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado y avanzar hacia los modelos de referencia internacionales.
- Incrementar en un 10% anual el número de datasets publicados.
- Aprobar el proyecto de Ley de Administración Pública Vasca para diciembre de 2014.
- Desarrollar un portal para la publicación de evaluaciones de políticas públicas.
- Ejecutar una buena práctica de evaluación de políticas públicas exemplificadora y que tenga fuerte impacto en la cultura organizativa.
- Presentar el Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana a la sociedad vasca a finales del año 2014.
- Apoyo a 2-3 proyectos piloto novedosos en fórmulas favorecedoras de la participación.
- Elaborar un análisis prospectivo sobre el Modelo de Administración de referencia hacia el que habría que tender.

## Proyectos:

Los proyectos que integran este eje estratégico son los siguientes:

- Transparencia y rendición de cuentas
- Ley de Administración Pública Vasca
- Evaluación de políticas públicas
- Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana
- Promover la innovación social , a través del Basque Social Innovation
- Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración

La información de los Proyectos y Subproyectos del PIP 2014-2016 se detalla en el Anexo I: Fichas de los Proyectos y Subproyectos.

## 2. Eje 2: Interacción con la ciudadanía

Este eje estratégico aborda el reto de evolucionar desde el actual concepto de atención ciudadana hacia un modelo de interacción con la ciudadanía que contemple, con perspectiva integral, todos los canales a través de los cuales se pueda producir esta interacción. La idea fuerza de este modelo es que el ciudadano y la ciudadana deben situarse en el centro de toda la actividad administrativa.

El objetivo prioritario de este eje es la evolución del Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean) y del canal web del Gobierno Vasco, de acuerdo con el citado modelo de interacción con la ciudadanía. Se trata de mejorar, tanto la calidad percibida por la ciudadanía en su interacción con la Administración, como la propia gestión interna y la coordinación entre los diferentes agentes que intervienen, a nivel transversal y departamental, en los diversos procesos de interacción.

También se incluyen dentro de este eje el establecimiento de compromisos de calidad en la interacción con la ciudadanía, los instrumentos de gestión que aseguren el cumplimiento de esos compromisos y el cuadro de mando que permita disponer de los datos necesarios para el adecuado seguimiento de la gestión de la interacción con la ciudadanía.

Este eje estratégico se plantea, también, completar la oferta de servicios electrónicos de interacción, con especial atención a la interacción a través de las redes sociales y otras plataformas cercanas a la ciudadanía, como fuente de información actualizada en tiempo real sobre sus demandas y expectativas.

Otro aspecto que contempla este eje, como elemento básico de interacción, es la simplificación y estandarización del lenguaje administrativo y la normalización documental, teniendo en cuenta ambos idiomas oficiales de la CAE.

Por otra parte, también es objeto de este eje estratégico la promoción del uso de los servicios electrónicos, publicando información completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, flexibilizando los medios de acceso y la usabilidad de los servicios electrónicos, facilitando la necesaria atención a las personas usuarias de los mismos, y llevando a cabo

acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos, en colaboración con la red pública vasca KZgunea.

### Objetivos:

Los principales objetivos del PIP 2014-2016 en interacción con la ciudadanía son:

- Modelo de interacción con la ciudadanía aprobado a diciembre de 2014.
- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10.
- Promover el uso de los servicios electrónicos:
  - Ciudadanía: 25% trámites electrónicos.
  - Empresas: 75% trámites electrónicos.

### Proyectos:

Los proyectos que integran este eje estratégico son los siguientes:

- Modelo de atención a la ciudadanía
- Servicios de interacción con la ciudadanía
- Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- Promoción del uso de los servicios electrónicos

La información de los Proyectos y Subproyectos del PIP 2014-2016 se detalla en el Anexo I: Fichas de los Proyectos y Subproyectos.

### 3. Eje 3: Adecuación organizativa

Este tercer eje estratégico responde a la necesidad de adecuar la estructura organizativa de la Administración a las necesidades actuales de la ciudadanía y a las nuevas formas de trabajo derivadas de la implantación de la Administración electrónica y de la puesta en marcha de nuevos sistemas de gestión.

Igualmente, este eje estratégico extiende su alcance a la actualización de los perfiles de los puestos de trabajo para incorporar las nuevas funciones y los

correspondientes requisitos, así como la capacitación de las personas responsables de llevarlas a cabo.

Se incluye también en este eje estratégico la creación del soporte organizativo a los servicios de la Administración electrónica, tanto a nivel transversal del Gobierno Vasco, como el de carácter departamental o sectorial, ya que disponer de este soporte organizativo resulta una necesidad ineludible con el actual nivel de digitalización y no contar con él supone una dificultad importante para el adecuado despliegue de la Administración electrónica en el conjunto de la organización.

En otro orden, también se contempla en este eje estratégico el proyecto de dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público, con objeto de reordenar y simplificar su estructura, así como disminuir el gasto público.

Finalmente, se incluyen en este eje los proyectos destinados a avanzar en la digitalización interna de la Administración, sustituyendo progresivamente el papel por el soporte electrónico, como medio para mejorar en la calidad de los servicios prestados y en la eficiencia del funcionamiento administrativo.

### **Objetivos:**

Los principales objetivos del PIP 2014-2016 en adecuación organizativa son:

- Reordenar y simplificar la estructura del sector público de la CAE:
  - Reducir en un 25% el número de entidades públicas.
  - Reducir en un 20% sus estructuras directivas.
- Elaborar un Plan de dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público, de largo alcance, a diciembre de 2014.
- Ordenar, simplificar y estandarizar los procesos horizontales de gestión.
- Racionalizar la estructura organizativa de los servicios horizontales.
- Adecuación de la estructura organizativa y actualización de los perfiles profesionales de acuerdo con los requerimientos de las nuevas formas de trabajo derivadas de la Administración electrónica:
  - Perfiles y puestos tipo revisados a diciembre de 2014.

- Creación de las dotaciones necesarias de forma progresiva.
- Estudio para la adecuación de la organización territorial elaborado a junio de 2015.
- Nueva intranet implantada a diciembre de 2015.
- Sustituir el soporte papel por el equivalente electrónico en los procedimientos administrativos del Gobierno Vasco.

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

### Proyectos:

Los proyectos que integran este eje estratégico son los siguientes:

- Dimensionamiento de la Administración general y del sector público
- Estudio para la racionalización de los servicios horizontales
- Actualización de los perfiles profesionales
- Adecuación de la organización territorial
- Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna

### 4. Eje 4: Mejora de la gestión

El objeto de este eje estratégico se concreta en el desarrollo del proyecto “Aurrerabide” orientado a la mejora de la gestión pública para transformarnos en la Administración que desea y que necesita la ciudadanía vasca. Mediante este proyecto se pretende mejorar los sistemas y procesos de gestión, dotando a los Departamentos y unidades administrativas del Gobierno Vasco de un Modelo de

Gestión Avanzada, que propicie una gestión más eficiente y una cultura organizativa más orientada a la aportación de valor para la ciudadanía.

Este proyecto plantea un ambicioso despliegue, de forma progresiva en el conjunto de la organización, mediante una fase de formación-acción “Egiten Ikasi”, en la que participarán, a lo largo de los próximos años, las unidades organizativas de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco. Posteriormente a este proceso, de acuerdo con el Modelo de Gestión Avanzada y de forma periódica, se realizarán evaluaciones de gestión y planes de mejora de cada unidad organizativa, en las que ellas mismas habrán de participar.

En el marco de este proyecto se creará una red de colaboradores en mejora de gestión, con objeto de disponer de personal propio que apoye en las evaluaciones y en la implantación de los planes de mejora y que sea motor del cambio cultural en materia de gestión avanzada.

Así mismo, este proyecto también se plantea entre sus objetivos la extensión del Modelo de Gestión Avanzada a la administración educativa, a la administración sanitaria y al resto de la administración institucional y del sector público, así como al resto de las administraciones públicas que lo requieran.

### **Objetivos:**

Los principales objetivos del PIP 2014-2016 en mejora de la gestión son:

- Modelo de Gestión Avanzada aprobado por Acuerdo de Consejo del Gobierno a junio de 2014.
- Facilitar a las unidades organizativas del Gobierno Vasco la formación sobre el Modelo de gestión Avanzada según el calendario previsto.
- Elaborar los diagnósticos y los planes de mejora de las unidades organizativas de acuerdo con el calendario establecido.
- Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión en funcionamiento a junio de 2015.

## Proyectos:

Los proyectos que integran este eje estratégico son los siguientes:

- Generación de apoyo al desarrollo de Aurrerabide
- Modelo de Gestión Avanzada
- Formación básica y acompañamiento en la implantación
- Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión
- Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión
- Puesta a disposición en otras administraciones públicas

## 5. Eje 5: Administración electrónica

Es objeto de este eje estratégico consolidar y completar el despliegue de la Administración electrónica en el conjunto de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco, con el objetivo de llegar al 100% de servicios electrónicos disponibles y con la aspiración de incrementar sensiblemente la utilización de estos servicios, tanto por parte de la ciudadanía como de las empresas.

En el marco de este eje estratégico se aborda la consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica, con especial énfasis en la creación del soporte organizativo de los servicios electrónicos, tanto a nivel transversal del Gobierno Vasco, como a nivel departamental y sectorial, ya que este soporte organizativo resulta ineludible para poder gestionar el volumen de servicios electrónicos actualmente disponible. En particular, se considera la necesidad de poner en marcha el Servicio de Administración Electrónica, adscrito a la DACIMA, y el CAU de Servicios Electrónicos que atienda las incidencias de las personas usuarias de estos servicios.

Por lo demás, este eje estratégico asume el compromiso de hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos y, para ello, se plantea seguir avanzando en la puesta a disposición de la ciudadanía de los servicios electrónicos hasta alcanzar la cobertura del 100% de los servicios en el periodo de vigencia del PIP 2014-2016.

Este eje estratégico cuenta con un proyecto específico para impulsar y desplegar la interoperabilidad para el intercambio de datos entre las diferentes administraciones públicas, con objeto de eliminar los certificados de datos que ya obran en poder de cualquiera de ellas. Estos servicios de interoperabilidad para el intercambio de datos entre las administraciones constituyen uno de los principales factores de simplificación de los procedimientos administrativos y de reducción de cargas para la ciudadanía y las empresas.

Así mismo, se incluye en este eje estratégico la evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos, con objeto de garantizar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica corporativa que da soporte a los Servicios Electrónicos.

Finalmente, también se contempla en el alcance de este eje estratégico el proyecto EIZU, que supone la evolución tecnológica de los actuales sistemas informáticos de gestión de recursos humanos, con objeto de optimizar esta gestión para los diversos colectivos dependientes del Gobierno Vasco.

### Objetivos:

Los principales objetivos del PIP 2014-2016 en Administración electrónica son:

- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos.
  - Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10
  - Satisfacción de las personas usuarias internas 7 sobre 10
- Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos.
- Unidad de Servicios Electrónicos operativa a diciembre de 2014.
- 2.000 personas formadas en gestión electrónica de expedientes.
- Sistema General de Interoperabilidad operativo a diciembre de 2015.
- Hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.

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

(\*) Se consideran servicios electrónicos los que han alcanzado su nivel objetivo de digitalización.

## Proyectos:

Los proyectos que integran este eje estratégico son los siguientes:

- Modelo de Gestión de Servicios Electrónicos
- Oferta de servicios electrónicos
- Interoperabilidad
- Plataforma Común de los Servicios Electrónicos
- Otros sistemas corporativos

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

Este eje estratégico pretende involucrar a la ciudadanía y a los profesionales públicos en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos, partiendo de la convicción de que el sector público necesita disponer de manera efectiva de una capacidad innovadora que tenga la más amplia base posible para poder hacer frente a los retos actuales de la sociedad compleja y cambiante a la que tiene el compromiso de aportar valor y prestar servicio. Se trata de impulsar la innovación abierta, creando con las personas y para las personas.

Este eje proporciona la plataforma y la agenda necesarias para desarrollar una cultura de la innovación dentro de la Administración pública, apoyando para ello la creatividad, la capacidad de respuesta y la excelencia en la gestión.

Esta iniciativa de innovación desde la co-creación tiene carácter transversal en este Plan, de forma que cada eje estratégico del PIP 2014-2016 incorporará la perspectiva de la co-creación para el diseño y ejecución de sus proyectos.

## Objetivos:

Los principales objetivos del PIP 2014-2016 en este eje transversal son:

- Mejorar la satisfacción ciudadana y la eficiencia de los servicios que oferta la Administración.
- Promover la involucración de los profesionales públicos en la mejora de la gestión y la innovación de los servicios.
- Fomentar la corresponsabilidad de la ciudadanía, mediante su participación en el diseño, la prestación y la evaluación de los servicios.
- Desarrollar, al menos, un proyecto piloto al año por cada uno de los ejes estratégicos del PIP.

## Proyectos:

Los proyectos que integran este eje estratégico son los siguientes:

- Innovación desde los profesionales
- Innovación con la ciudadanía

## 4.2 Plan operativo de despliegue

En este apartado se muestra el cronograma de actuaciones previstas para el despliegue del PIP 2014-2016.

Proyectos / Subproyectos	2014												2015												2016												
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>Eje 1.- Transparencia y buen gobierno</b>													<b>36 meses</b>																								
1.1. Transparencia y rendición de cuentas													36 meses																								
1.1.1.- Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas													36 meses																								
1.1.2. Evolución de Opendata Euskadi													36 meses																								
1.2. Ley de Administración Pública Vasca													12 meses																								
1.3. Evaluación de políticas públicas													36 meses																								
1.4. Libro blanco de democracia y participación													12 meses																								
1.5. Promover la innovación social, a través del Basque Social Innovation													36 meses																								
1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración													36 meses																								
<b>Eje 2.- Interacción con la ciudadanía</b>													<b>36 meses</b>																								
2.1. Modelo de Interacción con la Ciudadanía													36 meses																								
2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía													12 meses																								
2.1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía													12 meses																								

Proyectos / Subproyectos	2014												2015												2016																			
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía												12 meses																																
2.1.4. Estandarización y normalización documental																																												
2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía																																												
2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción																																												
2.2.2. Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)																																												
2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía												12 meses																																
2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean												12 meses																																
2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía																																												
2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco																																												
2.3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes "Mis gestiones"																																												
2.3.3. Evolución del canal telefónico												12 meses																																
2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos																																												
2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica																																												
2.4.2. Nuevas formas de identificación y firma electrónica																																												
2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos												12 meses																																
2.4.4. Colaboración de la red pública KZgunea en el despliegue de los servicios electrónicos																																												

Proyectos / Subproyectos	2014						2015						2016											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2.4.5. Acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos																								
<b>Eje 3.- Adecuación organizativa</b>																								
3.1. Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público																								
3.2. Estudio para la racionalización de los servicios horizontales																								
3.3. Actualización de los perfiles profesionales																								
3.4. Adecuación de la organización territorial																								
3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna																								
3.5.1. Evolución de la intranet																								
3.5.2. Escritorio de la tramitación electrónica: Tramitagune																								
3.5.3. Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco																								
<b>Eje 4.- Mejora de la gestión</b>																								
4.1. Generación de apoyo al desarrollo de Aurrerabide																								
4.2. Modelo de Gestión Avanzada																								
4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación																								
4.3.1. Diseño de contenidos y modelos																								
4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción																								
4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión																								

Proyectos / Subproyectos	2014						2015						2016											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4.4.1. Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora																								
4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación																								36 meses (*)
4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora																								36 meses (*)
4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión																								14 meses
4.6. Puesta a disposición en otras administraciones públicas																								24 meses
<b>Eje 5.- Administración electrónica</b>																								<b>36 meses</b>
5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos																								36 meses
5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica																								36 meses
5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos																								12 meses
5.1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos																								24 meses
5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos																								36 meses
5.1.5. Observatorio de Administración electrónica																								36 meses
5.2. Oferta de servicios electrónicos																								36 meses
5.2.1. Plan de digitalización de servicios																								36 meses
5.2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General																								24 meses
5.2.3. Automatización de intercambios registrales entre administraciones																								24 meses
5.3. Interoperabilidad																								36 meses

Proyectos / Subproyectos	2014						2015						2016													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
5.3.1. Sistema General de interoperabilidad													24 meses													
5.3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad																										
5.3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad																										
5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos																										
5.4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA													24 meses													
5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos																										
5.4.3. Evolución de las pasarelas																										
5.4.4. Registro de Entradas y Salidas													24 meses													
5.4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos																										
5.5. Otros sistemas corporativos																										
5.5.1. EIZU																										
<b>Eje 6.- Innovación desde la co-creación</b>																										
6.1. Innovación desde los profesionales																										
6.1.1. Redes profesionales																										
6.1.2. Comunidades de Práctica (CoPs)																										
6.1.3. Equipos de innovación (EqI)																										
6.2. Innovación con la ciudadanía																										

(\*) El plazo previsto de ejecución del proyecto excede el periodo de vigencia del PIP 2014-2016

## 4.3 Resumen económico

En la siguiente tabla se detalla el presupuesto del PIP 2014-16 necesario para financiar los proyectos de cada eje estratégico durante los años de vigencia del Plan.

Eje estratégico	Presupuesto			
	2014	2015	2016	Total
EJE 1: Transparencia y Buen Gobierno	100.000	81.600	83.232	264.832
EJE 2: Interacción con la ciudadanía	1.532.417	1.563.065	1.594.327	4.689.809
EJE 3: Adecuación organizativa	100.000	122.400	124.848	347.248
EJE 4: Mejora de la gestión	150.000	153.000	156.060	459.060
EJE 5: Administración electrónica	10.070.141	10.153.643	10.238.814	30.462.598
EJE 6: Co-creación desde la innovación	100.000	102.000	104.040	306.040
<b>Total</b>	<b>12.052.558</b>	<b>12.175.708</b>	<b>12.301.321</b>	<b>36.529.587</b>

La mayor parte del presupuesto estimado se destinará a financiar la infraestructura tecnológica de la Administración electrónica, así como el Proyecto EIZU, incluido en el “Eje 5: Administración electrónica”, que supone aproximadamente la mitad del presupuesto total del PIP.

En el “Eje 2. Interacción con la ciudadanía” se incluyen las herramientas informáticas de gestión de los portales y los contenidos de *euskadi.net*, así como las destinadas a gestionar la interacción con la ciudadanía a través de sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información, etc.

En el “Eje 4. Mejora de la gestión” se incluye una subvención nominativa a la Fundación Vasca para el Fomento de la Calidad, EUSKALIT, por ser el principal agente en la Comunidad Autónoma del País Vasco en la promoción de la Gestión Avanzada, destinada a financiar su participación en la promoción de la gestión avanzada como elemento clave de competitividad en las

administraciones públicas de Euskadi y, más concretamente, en el desarrollo de las Fases Egiten Ikasi y Evaluación de la Gestión del proyecto Aurrerabide.

En el “Eje 5. Administración electrónica” se incluye la plataforma común de los servicios electrónicos, conocida como PLATEA, que abarca los sistemas comunes de tramitación electrónica, archivo electrónico, pasarela de pagos, registro electrónico de representantes, servicios de interoperabilidad, catálogo de servicios, etc., además del proyecto EIZU ya citado.

Las cuantías previstas en los restantes ejes se destinarán a contratos de consultoría y servicios determinados, cuando sea necesario contar con la colaboración externa de personas expertas por la especificidad de los trabajos a realizar.

Todos los importes indicados en este apartado corresponden al programa presupuestario “1215 Innovación y Administración Electrónica”, salvo los correspondientes al Proyecto EIZU, que se asignan al programa “1213 Función Pública, Selección y Formación Personal”.

Las cuantías correspondientes al actual año 2014 se corresponden exactamente con las aprobadas en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2014.

Para los próximos ejercicios presupuestarios 2015 y 2016 se ha previsto un incremento anual del 2% sobre el importe global de las partidas consignadas a la ejecución de los proyectos y actuaciones del PIP en el año 2014, salvo las correspondientes al proyecto EIZU, que se mantienen con la misma dotación para todo el periodo de vigencia del Plan, por lo que el incremento total anual es aproximadamente del 1%.

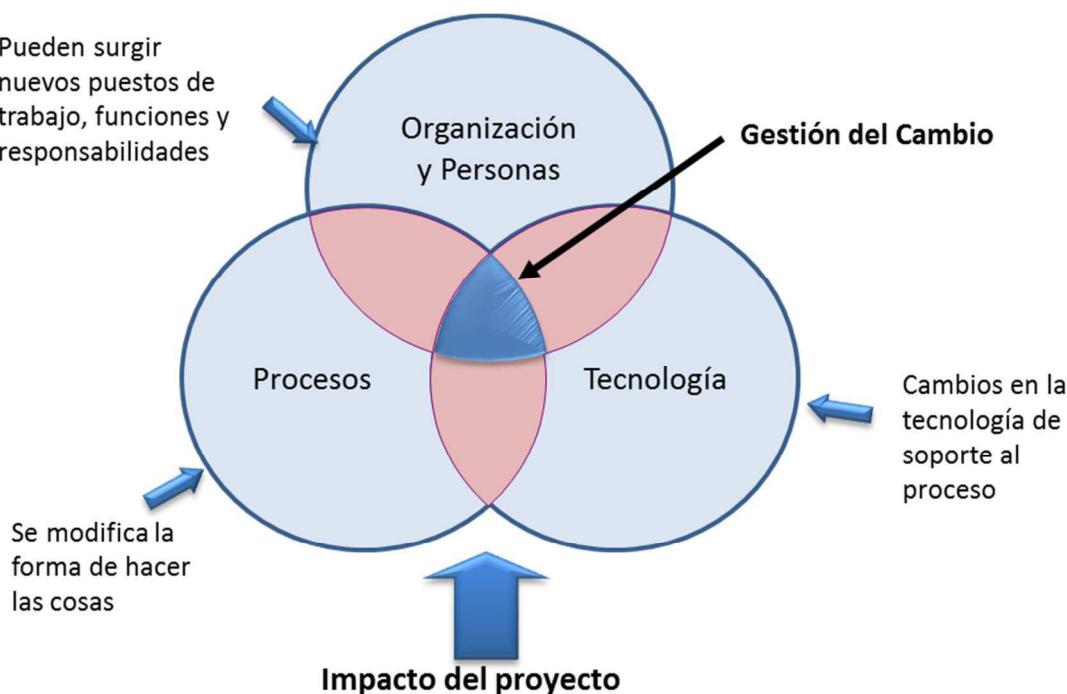
En cualquier caso, las cifras contenidas en este Plan no implican ningún compromiso presupuestario, por lo que las dotaciones económicas anuales que definitivamente se destinen a la ejecución del PIP serán las que se establezcan en las correspondientes leyes de Presupuestos Generales de la C.A.E.

## 5. Comunicación y gestión del cambio

### 5.1 Visión y enfoque de gestión del cambio

En general, durante un proceso de cambio o transformación es frecuente que la atención de la organización se centre en los procesos y tecnología.

Sin embargo, es fundamental considerar el elemento humano, ya que el cambio en el comportamiento de las personas es clave para que se realice satisfactoriamente la transformación y se asegure el cumplimiento de los objetivos del PIP. En este sentido, el Plan de Innovación Pública nace impulsado por la organización y requiere de las personas en su desarrollo e implantación.



Para la implantación del Plan de Innovación Pública se ha detectado la necesidad de definir y establecer un Modelo General de Gestión del Cambio para facilitar la consecución de los objetivos marcados en el PIP.

La gestión del cambio asociado al PIP tiene dos dimensiones:

DIMENSIÓN	ALCANCE
TRANSVERSAL	Se refiere a la gestión del cambio que afecta al PIP en su conjunto.
ESPECÍFICA DE CADA EJE	Se refiere a la gestión del cambio asociada a cada uno de los ejes del PIP.

Adicionalmente, en algunos casos puede ser necesaria una tercera dimensión de gestión del cambio específica para proyectos concretos de una complejidad o alcance especiales. Para estos casos, en el apartado 5.4 se propone una metodología específica de gestión del cambio que los equipos responsables de estos proyectos podrán utilizar.

Tanto para la dimensión transversal como para la específica de cada eje, el Modelo General de Gestión del Cambio contempla actuaciones en tres aspectos básicos: Comunicación, formación y motivación/liderazgo, con los siguientes objetivos para cada dimensión del PIP:

ASPECTO	OBJETIVOS	
	DIMENSIÓN TRANSVERSAL	DIMENSIÓN ESPECÍFICA DE CADA EJE
COMUNICACIÓN	Proporcionar a las personas del GV, otras AAPP, ciudadanía y demás colectivos implicados la información necesaria para que tengan conocimiento general del PIP: Qué se quiere hacer y por qué, objetivos generales de los ejes, cómo y cuándo se va a implementar, a quienes va a	Proporcionar a las personas y colectivos (tanto internos como externos) involucrados en cada eje la información específica sobre el eje concreto: Qué se quiere hacer y por qué, objetivos generales de los ejes, cómo y cuándo se va a implementar, a quienes va a implicar...

	<p>implicar...</p> <p>También hay que contemplar la comunicación continuada sobre los logros que se van alcanzando en el PIP.</p> <p>Para ello es necesario definir un plan de comunicación que contenga el conjunto de medidas a aplicar.</p>	<p>También hay que contemplar la comunicación continuada sobre los logros que se van alcanzando en el EJE concreto del PIP.</p>
FORMACIÓN	<p>En principio tiene un carácter más interno que el correspondiente a la comunicación. El objetivo es proporcionar a las personas implicadas conocimientos y habilidades que favorecen el cambio, la colaboración y la innovación.</p>	<p>Proporcionar a las personas implicadas conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo e implantación de cada eje.</p>
MOTIVACIÓN / LIDERAZGO	<p>Lograr el compromiso de las personas con el PIP, creando las condiciones adecuadas de confianza, respeto, comunicación, participación, empoderamiento, trabajo colaborativo y reconocimiento que faciliten la consecución de los objetivos planteados en el PIP.</p> <p>Ampliar el liderazgo de las personas con responsabilidad tanto política como técnica en el PIP, generando influencia en sus equipos y en las personas con quienes trabajan y colaboran.</p>	

## 5.2 Gestión del cambio transversal

Para cada uno de los aspectos que trabajará la gestión del cambio del PIP se pueden contemplar las siguientes acciones genéricas, con especificación de los destinatarios, calendario y herramientas y canales a utilizar:

ACCIONES	DESTINATARIOS	CALENDARIO	HERRAMIENTAS Y CANALES
1. COMUNICACIÓN			
1.1. Comunicación general inicial del PIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del Gobierno Vasco</li> <li>- Sector Público (Entes, Sociedades)</li> <li>- Otras AAPP</li> <li>- Ciudadanía en general (incluye empresas y otras organizaciones)</li> </ul>	2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones</li> <li>- Jakina</li> <li>- Blog PIP</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Euskadi.net</li> <li>- ...</li> </ul>
1.2. Comunicación progresiva de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del Gobierno Vasco</li> <li>- Sector Público (Entes, Sociedades)</li> <li>- Otras AAPP</li> <li>- Ciudadanía en general (incluye empresas y otras organizaciones)</li> </ul>	2015-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones</li> <li>- Jakina</li> <li>- Blog PIP</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Euskadi.net</li> <li>- ...</li> </ul>
1.3. Evaluación y comunicación final resultados PIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del Gobierno Vasco</li> <li>- Sector Público (Entes, Sociedades)</li> <li>- Otras AAPP</li> <li>- Ciudadanía en general (incluye empresas y otras organizaciones)</li> </ul>	2016 - 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones</li> <li>- Jakina</li> <li>- Blog PIP</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Euskadi.net</li> <li>- ...</li> </ul>

ACCIONES	DESTINATARIOS	CALENDARIO	HERRAMIENTAS Y CANALES
2. FORMACIÓN			
2.1. Metodologías de innovación y colaboración (CoPs y EqIs)	- Personal del GV	2014-2016	- Cursos en colaboración DACIMA-IVAP
2.2. Metodologías de innovación desde la co-creación con la ciudadanía	- Personal del GV	2014-2016	- Cursos en colaboración DACIMA-IVAP
3. MOTIVACIÓN/LIDERAZGO			
3.1. Generar condiciones que potencien el compromiso de las personas	- Personal del GV	2014-2016	Este aspecto de la gestión del cambio se deberá abordar progresivamente en el contexto del Eje 4 - Mejora de la gestión. AURRERABIDE, concretamente a través del desarrollo del eje "personas" del Modelo de Gestión Pública Avanzada
3.2. Ampliar la capacidad de liderazgo de las personas	- Personal del GV	2014-2016	

## 5.3 Gestión del cambio específica para cada eje

De los tres aspectos que trabajará la gestión del cambio del PIP, el tercero, correspondiente a la motivación y liderazgo, se contempla con carácter general en la dimensión transversal más arriba mencionada.

Para los otros dos aspectos que trabajará la gestión del cambio del PIP, comunicación y formación, se prevén las siguientes acciones genéricas y/o específicas, con la concreción de los destinatarios, calendario y herramientas y canales a utilizar:

COMUNICACIÓN			
ACCIONES	DESTINATARIOS	CUÁNDO	HERRAMIENTAS Y CANALES
Comunicación específica sobre el eje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del Gobierno Vasco</li> <li>- Sector Público (Entes, Sociedades)</li> <li>- Otras AAPP</li> <li>- Ciudadanía en general (incluye empresas y otras organizaciones)</li> </ul>	2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones</li> <li>- Jakina</li> <li>- Blog PIP</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Euskadi.net</li> <li>- ...</li> </ul>
Comunicación progresiva de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del Gobierno Vasco</li> <li>- Sector Público (Entes, Sociedades)</li> <li>- Otras AAPP</li> <li>- Ciudadanía en general (incluye empresas y otras organizaciones)</li> </ul>	2015-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones</li> <li>- Jakina</li> <li>- Blog PIP</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Euskadi.net</li> <li>- ...</li> </ul>

FORMACIÓN			
ACCIONES	DESTINATARIOS	CUÁNDO	HERRAMIENTAS Y CANALES
<b>EJE 1: Transparencia y Buen Gobierno</b>			
Formación sobre transparencia y buen gobierno	- Personal del GV	2014-2016	- Cursos en colaboración DACIMA-IVAP
Formación sobre evaluación de políticas públicas	- Personal del GV	2014-2016	- Cursos en colaboración DACIMA-IVAP
<b>Eje 2: Interacción con la ciudadanía</b>			
Formación sobre modelos y servicios de interacción con la ciudadanía	- Personal del GV	2014-2016	- Cursos en colaboración DACIMA-IVAP
<b>Eje 3: Adecuación Organizativa</b>			
Formación para la realización de las funciones resultantes de la actualización de los perfiles de los puestos de trabajo	- Personal del GV	2014-2016	- Cursos en colaboración DACIMA-IVAP
<b>Eje 4: Mejora de la Gestión</b>			
Contemplado expresamente en el eje, en el Proyecto <b>4.3: Egiten Ikasi. Formación básica y acompañamiento en la implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada.</b> Módulos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MÓD. 1: INTRODUCCIÓN</li> <li>• MÓD. 2: ESTRATEGIA Y RESULTADOS</li> <li>• MÓD. 3: PERSONAS Y LIDERAZGO</li> <li>• MÓD. 4: SERVICIOS</li> <li>• MÓD. 5: CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</li> </ul> Más detalles en el proyecto 4.3.			

Eje 5: Administración Electrónica

Contemplado expresamente en el proyecto **5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos**, donde se contempla la formación tanto presencial como online sobre herramientas de tramitación electrónica, la oferta de recursos didácticos a través de Jakungune y el reforzamiento del servicio de tutorización. Además se incluyen las siguientes acciones formativas específicas:

Formación sobre Tramitación electrónica (TRAMITAGUNE)	Tramitadores/gestores de expedientes, Asesorías jurídicas, OCE-técnicos contables...	2014-2016	Cursos presenciales y online en colaboración con el IVAP.
---	--	-----------	---

Eje 6: Innovación desde la co-creación

Dado que se trata de un eje transversal del PIP, la formación correspondiente está contemplada en la tabla de la formación transversal para la gestión del cambio.

## 5.4 Metodología de gestión del cambio específica para proyectos de especial alcance o complejidad

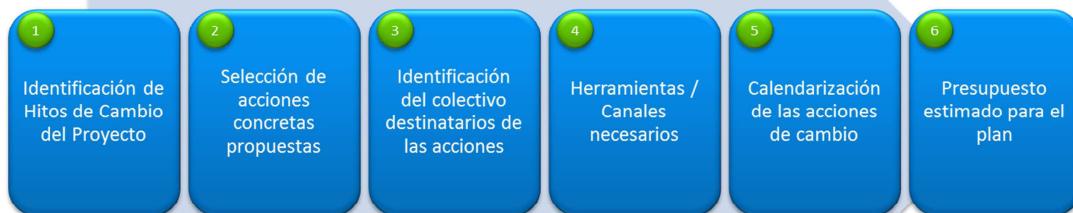
En este apartado se presenta la metodología que podrán utilizar aquellos equipos de proyectos que impliquen una complejidad o alcance especiales, para gestionar los cambios producidos a raíz de su implantación.

Para establecer el Plan de Gestión del Cambio Específico de estos proyectos, se propone la siguiente metodología:

1. Identificación de Hitos de Cambio del Proyecto. Señalar todos aquellos hitos que servirán para promover el cambio necesario para la implantación del proyecto.
2. Selección de acciones concretas propuestas para alcanzar los hitos de gestión del cambio, estableciendo acciones diferentes en función del colectivo al que vayan destinadas. Estas acciones podrán ser tanto de formación como de comunicación.
3. Identificación del colectivo destinatario de las acciones, detallando al máximo el colectivo para adaptar todo lo posible cada una de las acciones propuestas anteriormente.
4. Detalle de las Herramientas o Canales necesarios para llevar a cabo la acción propuesta.
5. Calendarización de las acciones de cambio. Proponer un calendario detallando el marco temporal de cada una de las acciones.
6. Presupuesto estimado para la puesta en práctica de todas acciones recogidas en el plan de gestión del cambio específico del proyecto.



### Plan de Gestión del Cambio Específico



## 6. Modelo de gestión

Un Plan tan ambicioso y variado en iniciativas como es el PIP, necesita dotarse de instrumentos y mecanismos que le permitan coordinar las actuaciones, impulsarlas y velar por el adecuado cumplimiento de los objetivos marcados.

En este capítulo, se encuentran los elementos que conforman el modelo de gestión:

- Los principios en los que se basará el impulso, coordinación, control y seguimiento de actuaciones.
- El modelo organizativo de soporte.
- Los principales procesos asociados a la gestión de Plan.
- El cuadro de mando con los indicadores clave y objetivos marcados.

### 6.1 Principios del modelo de gestión

El Plan de Innovación Pública es la hoja de ruta del Gobierno Vasco hacia una Administración más abierta, cercana, innovadora y orientada a resultados. Su ámbito temporal va desde el año 2014 hasta el 2016, por lo que se hace necesario un modelo de gestión basado en los siguientes principios:

- **Coordinación:** Una visión transversal del Gobierno Vasco.

Ante todo el PIP es un Plan de Gobierno, y como tal implica a todo el Gobierno Vasco. Esto no sólo significa que sus actuaciones tendrán efecto sobre todos los Departamentos y unidades, sino además que se necesitará de la participación de todos para el cumplimiento de los objetivos marcados. Por ello, se dispondrá de un conjunto de mecanismos que permitan coordinar adecuadamente la actuación de los

distintos Departamentos y Organismos con el fin de aprovechar sinergias y ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de los proyectos.

- **Impulso:** Liderazgo decidido para el cumplimiento de los objetivos.

El liderazgo del Plan recae sobre la Viceconsejería de Función Pública. Además de la organización específica de proyectos que tendrán sus propios responsables, la Viceconsejería de Función Pública pondrá los mecanismos necesarios para impulsar las iniciativas del Plan, actuando como promotor de las mismas y buscando el liderazgo y apoyo del resto de unidades del Gobierno Vasco cuando sea necesario.

- **Supervisión:** Una Dirección de Proyecto con información real, clara y oportuna.

Es evidente que un Plan de estas características requiere de unos instrumentos que permitan el control y seguimiento continuados del avance de los proyectos y del cumplimiento de las iniciativas. En este sentido se contempla la disposición de órganos y procedimientos orientados a realizar una supervisión rigurosa y eficiente, que no penalice a los equipos de gestión con excesivas tareas administrativas, pero que permita trasladar a la Dirección del Plan una visión clara y real de cuál es la situación de las actuaciones y de sus resultados y le permita tomar las decisiones y las medidas que sean necesarias en cada caso.

- **Actualización:** Un Plan que se adapta a los cambios del entorno.

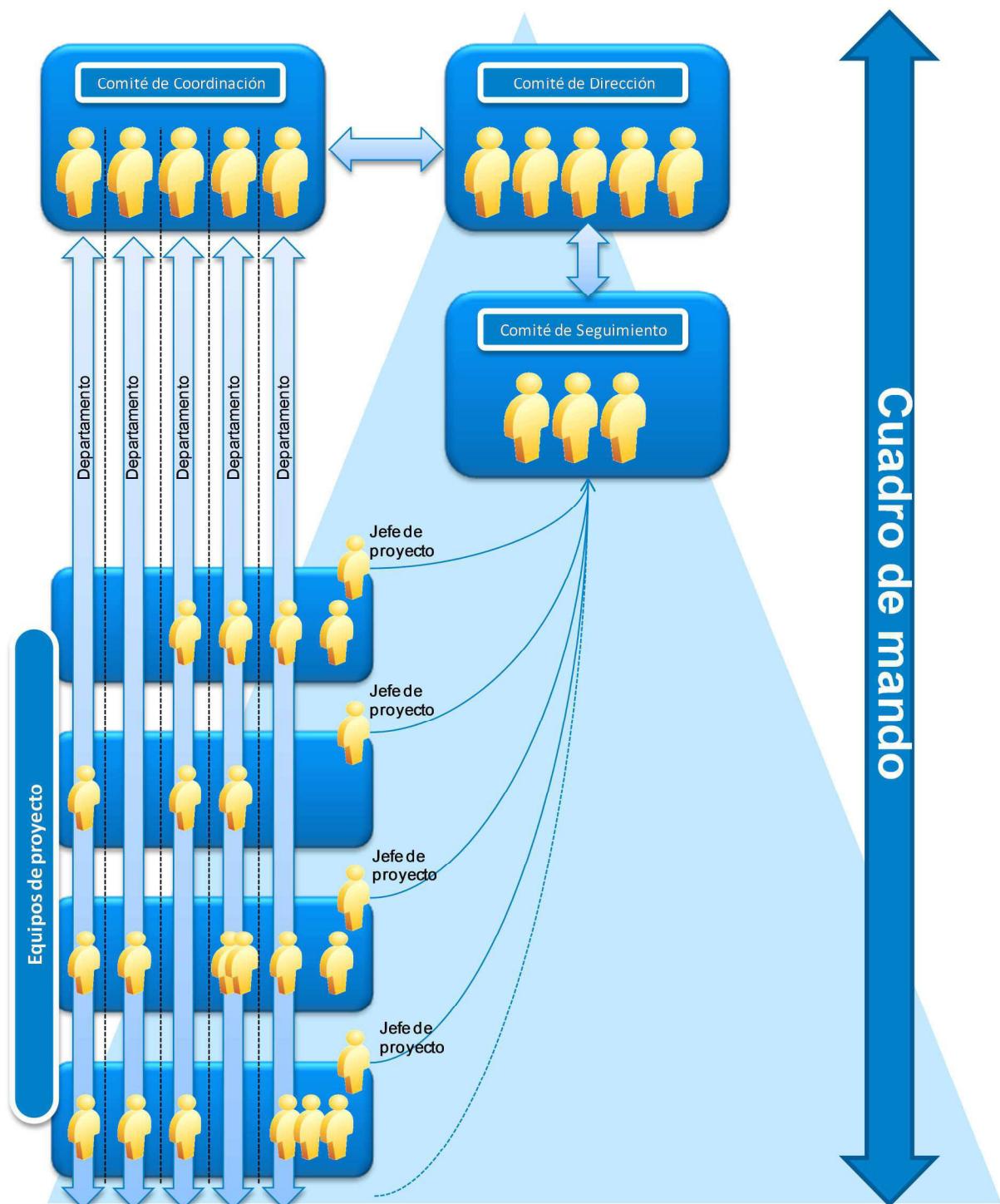
No es posible conocer con detalle los elementos de contexto y la situación de las iniciativas del Plan en un plazo de tres años. Cambios en la normativa o en la tecnología, estudios cuyos resultados implican cambiar decisiones técnicas, alteraciones presupuestarias o los propios resultados de los proyectos, son situaciones que van cambiando el contexto y que requieren realizar cambios en el Plan. Por ello, el PIP nace con la vocación de ser un Plan en permanente construcción y se dota de elementos que le permitirán adaptarse continuamente a los cambios de su entorno.

## 6.2 Modelo organizativo

El modelo organizativo del PIP está formado por un conjunto de equipos de proyectos encargados de su ejecución del Plan, y de una serie de órganos que se encargan de su dirección, coordinación, seguimiento y actualización. Estos órganos son:

- Comité de Dirección
- Comité de Coordinación
- Comité de Seguimiento

De manera gráfica y resumida, su organización e interrelación puede verse en el siguiente esquema:



La composición y responsabilidades de cada uno de esos órganos se describen a continuación:

<b>Comité de Dirección</b>	
<b>Miembros</b>	<b>Funciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Viceconsejero de Función Pública</li> <li>○ Director de DACIMA</li> <li>○ Director de Función Pública</li> <li>○ Director de Servicios</li> <li>○ Director de Gobierno Abierto (Lehendakaritza)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Impulsar decididamente el Plan.</li> <li>○ Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados.</li> <li>○ Establecer y revisar las estrategias de actuación.</li> <li>○ Informar de la marcha del proyecto y de las iniciativas previstas al Comité de Coordinación y facilitar su participación en el Plan.</li> <li>○ Resolver las incidencias que se escalen del Comité de Coordinación o cualquier otro agente del Plan.</li> <li>○ Garantizar los recursos necesarios para la ejecución del Plan.</li> <li>○ Aprobación de los principales hitos y entregables.</li> <li>○ Control sobre la calidad del Plan.</li> </ul>

## Comité de Coordinación

Miembros	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Viceconsejero de Función Pública</li> <li>○ Director de DACIMA</li> <li>○ Director de Función Pública</li> <li>○ Director de Gobierno Abierto (Lehendakaritza)</li> <li>○ Directoras/es de Servicios</li> <li>○ Directoras/es de OOAA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Facilitar la participación de los agentes implicados de cada Departamento y Organismo en el proyecto.</li> <li>○ Coordinar la colaboración y el correcto desarrollo de los proyectos en cada una de sus fases.</li> <li>○ Aprovechar posibles sinergias entre las direcciones.</li> <li>○ Apoyar la promoción y comunicación del PIP en los Departamentos y Organismos.</li> <li>○ Identificar sinergias y posibles correlaciones entre el PIP y otras iniciativas departamentales.</li> </ul>

## Comité de seguimiento

Miembros	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Director de DACIMA</li> <li>○ Resp. Proyectos DACIMA</li> <li>○ Técnico Zuzenean</li> <li>○ Técnico Servicio Web</li> <li>○ Técnico Inspección Servicios</li> <li>○ Técnico Función Pública</li> <li>○ Interlocutor EJIE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asegurar la coordinación y efectuar el seguimiento operativo del Plan.</li> <li>○ Elaborar los informes periódicos de seguimiento.</li> <li>○ Elaborar los contenidos y realizar las actividades propias del seguimiento operativo del Plan.</li> <li>○ Llevar a cabo la puesta en común de los grupos de trabajo.</li> </ul>

Adicionalmente, cada proyecto del Plan contará con un Equipo específico de proyecto, en el que participarán representantes de las diferentes áreas implicadas y afectadas por el proyecto de que se trate, asegurando así la coordinación y la correcta ejecución del proyecto en todos sus ámbitos de implantación.

Además de las necesidades de coordinación internas, que se han detallado en el apartado anterior, algunas actuaciones del PIP 2014-2016 requieren ser llevadas a cabo en coordinación con otras administraciones públicas, especialmente en los ámbitos de “Transparencia y Buen Gobierno” y “Administración electrónica”.

Así, por ejemplo, el Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana pretende servir de referente al conjunto de las administraciones vascas, por lo que su participación en el proceso de elaboración de este instrumento metodológico se considera estratégica. Por ello, el proceso participativo del Libro Blanco se ha residenciado en la Agencia Vasca de la Innovación (Innobasque), como plataforma privilegiada para la participación y la colaboración, tanto entre las administraciones públicas, como entre éstas y las organizaciones del sector privado.

La colaboración interadministrativa resulta ineludible en el ámbito de la Administración electrónica. En primer lugar, para poner en marcha los servicios de interoperabilidad que posibiliten los intercambios de datos que eviten la necesidad de solicitar a las personas interesadas en los procedimientos administrativos certificados de datos que ya obren en poder de cualquier Administración pública, pero también porque existen enormes oportunidades de compartir infraestructuras tecnológicas y disponer servicios comunes que mejoren la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y la eficiencia en la utilización de los escasos recursos disponibles por nuestras administraciones públicas.

Hay que tener en cuenta, además, que el Gobierno Vasco, en colaboración con las Diputaciones Forales, puede jugar un papel importante para que las entidades locales puedan superar las dificultades técnicas y económicas que enfrentan de cara a desarrollar sus servicios electrónicos y poder adaptarse, así, a los requerimientos legales que les impone la Ley 11/2007, de acceso electrónico a los servicios públicos.

Por tanto, existe un espacio importante de colaboración interadministrativa para consolidar y alinear sinergias en los esfuerzos de transformación que están abordando las diversas administraciones vascas, elemento que se deberá tener en cuenta al poner en marcha cualquier iniciativa de innovación pública en el ámbito de la Administración General de la CAE, que es la destinataria primera y principal de las actuaciones y proyectos del PIP 2014-2016.

### 6.3 Seguimiento, supervisión y actualización del Plan de Innovación Pública

La adecuada gestión de este Plan de Innovación Pública requiere disponer de los mecanismos de seguimiento que permitan conocer puntualmente el avance de los proyectos y el cumplimiento de las iniciativas.

Para ello, el Comité de Seguimiento elevará al Comité de Dirección informes semestrales con la información relevante sobre el avance de los proyectos, la situación global de los diferentes ejes y el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Anualmente, se publicará un informe de seguimiento del Plan y, a su finalización, se publicará un informe de evaluación dando cuenta de los resultados alcanzados y del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Adicionalmente, cada proyecto contará con sus mecanismos específicos de seguimiento. Los responsables de cada proyecto elevarán al Comité de Seguimiento las incidencias que requieran la adopción de decisiones estratégicas, según se establece en los procedimientos de revisión del Plan.

Con objeto de asegurar la adecuada adaptación del Plan a las condiciones cambiantes del entorno, se establecen los siguientes procedimientos de revisión:

- **Revisión ordinaria:** En esta categoría entran los cambios propios de la gestión ordinaria de los proyectos y que, si bien son de cierta importancia y pueden afectar a la marcha de otros proyectos, no se consideran de mayor impacto. Estos cambios incluyen:

- Cambios en la planificación del proyecto que no alteren hitos o entregables comprometidos.
- Incorporación de nuevos indicadores de medición.
- Modificaciones inevitables en la planificación originadas por retrasos.

Estos cambios podrán ser realizados directamente por el Jefe de Proyecto, que deberá reportarlos directamente al Comité de Seguimiento.

- **Revisión extraordinaria:** En esta categoría entran los cambios de mayor calado o envergadura. Estos cambios incluyen:
  - Incorporación de nuevos proyectos.
  - Eliminación de proyectos.
  - Modificación del plazo de ejecución y de los hitos.
  - Cambios significativos del alcance del proyecto (Organismos involucrados, actividades a realizar, etc.)
  - Modificación presupuestaria.
  - Cambio en los objetivos comprometidos.
  - Cambio en el área responsable.

Estos cambios deberán ser solicitados al Comité de Seguimiento que deberá comunicar su autorización, denegación o elevación al Comité de Dirección.

## 6.4 Cuadro de mando

El PIP es un Plan orientado a resultados, y como tal, se han establecido objetivos estratégicos y operativos medibles y cuantificables que permitirán hacer un seguimiento adecuado del efecto real de las iniciativas puestas en marcha.

### **Eje 1: Transparencia y buen gobierno**

<b>Indicador clave</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Valor objetivo</b>
Liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado.	Sí	Sí
Incrementar el número de datasets publicados en Open Data.	-	Δ 10% anual
Aprobar el proyecto de Ley de Administración Pública Vasca para diciembre de 2014.	No	Sí
Desarrollar un portal para la publicación de evaluaciones de políticas públicas.	No	Sí
Ejecutar una buena práctica de evaluación de políticas públicas exemplificadora y con fuerte impacto en la cultura organizativa.	No	Sí
Presentar el Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana a la sociedad vasca a finales del año 2014.	No	Sí
Apoyo a proyectos piloto novedosos en fórmulas favorecedoras de la participación.		2/3
Elaborar un análisis prospectivo sobre el Modelo de Administración de referencia hacia el que habría que tender.	No	Sí

### **Eje 2: Interacción con la ciudadanía**

<b>Indicador clave</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Valor objetivo</b>
Índice de satisfacción en interacción con la ciudadanía.	- /10	8/10
Promover el uso de los servicios electrónicos		
○ Ciudadanía: % trámites electrónicos	-	25%
○ Empresas: % trámites electrónicos	-	75%

### Eje 3: Adecuación organizativa

Indicador clave	Valor actual	Valor objetivo
Reordenar y simplificar la estructura del sector público de la CAE:		
○ Reducción del número de entidades públicas	-	25%
○ Reducción de sus estructuras directivas	-	20%
Elaborar un Plan de dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público a diciembre de 2014.	No	Sí
Ordenar, simplificar y estandarizar los procesos horizontales de gestión.	No	Sí
Racionalizar la estructura organizativa de los servicios horizontales.	No	Sí
Adecuación de la estructura organizativa y de los perfiles profesionales de acuerdo con los requerimientos de las nuevas formas de trabajo derivadas de la Administración electrónica:		
○ Perfiles y puestos tipo revisados a diciembre de 2014	No	Sí
○ Creación progresiva de las dotaciones necesarias	No	Sí
Estudio para la adecuación de la organización territorial elaborado a junio de 2015.	No	Sí
Nueva intranet implantada a diciembre de 2015.		
Despliegue de la gestión electrónica interna:		
○ % procedimientos digitalizados	2014	5%
	2015	20%
	2016	50%
○ % expedientes digitalizados	2014	25%
	2015	50%
	2016	75%



#### Eje 4: Mejora de la gestión

Indicador clave	Valor actual	Valor objetivo
Modelo de Gestión Avanzada aprobado a junio de 2014.	No	Sí
Formación en el Modelo a las unidades organizativas del Gobierno Vasco según el calendario previsto.	No	Sí
Diagnósticos y planes de mejora de las unidades organizativas elaborados de acuerdo con el calendario establecido.	No	Sí
Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión en funcionamiento a junio de 2015.	No	Sí

#### Eje 5: Administración electrónica

Indicador clave	Valor actual	Valor objetivo
Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos:		
○ Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos	- /10	8/10
○ Satisfacción de las personas usuarias internas	- /10	7/10
Unidad de Servicios Electrónicos operativa a diciembre de 2014.	No	Sí
Número personas formadas en gestión electrónica de expedientes.	1.500	2.000
Sistema General de Interoperabilidad operativo a diciembre de 2015.	No	Sí
Hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos:		
○ % servicios electrónicos	2014	70
	2015	85
	2016	100

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

Indicador clave	Valor actual	Valor objetivo
Desarrollar proyectos piloto en cada eje estratégico del PIP	-	1 / año

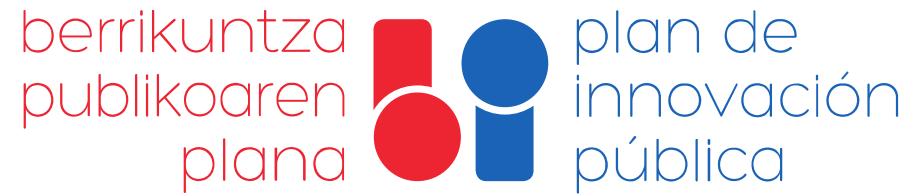
berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública



**PERTSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**



**PIP 2014-2016**

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



**PERTSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

## ● Índice

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

# Visión general de los ejes estratégicos

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

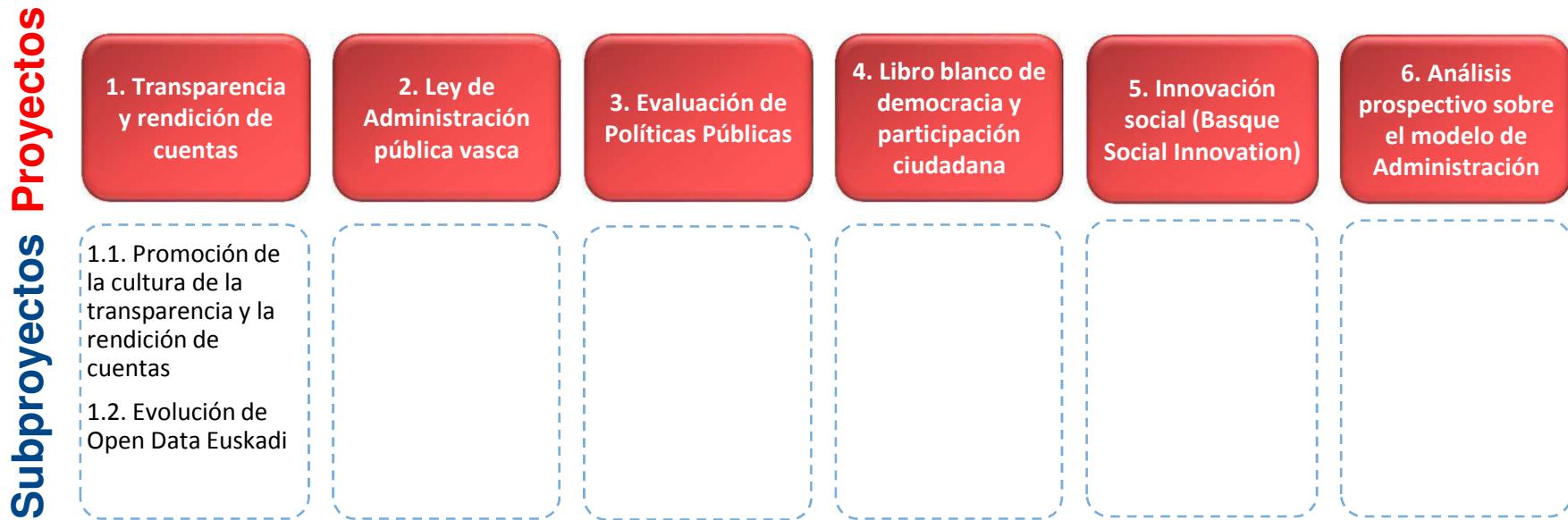
En estos 6 ejes se agrupan un total de 28 proyectos y 46 subproyectos.



# EJE 1: Transparencia y Buen Gobierno

# 1. Transparencia y Buen Gobierno

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



# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.1. Transparencia y rendición de cuentas

### Descripción

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

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

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

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

### Responsable

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

### Participantes

Todos los departamentos del  
Gobierno Vasco  
Agencia Vasca del Agua

### Proyectos relacionados

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

### Indicadores

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

### Presupuesto

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

**TOTAL: 61.208,00 €**

### Plazo de ejecución

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

# EJE 1 – Transparencia y Buen Gobierno

## Proyecto: 1.1. Transparencia y rendición de cuentas

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

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

#### Participantes

Todos los departamentos del Gobierno Vasco  
Agencia Vasca del Agua

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 1 – Transparencia y Buen Gobierno

## Proyecto: 1.1. Transparencia y rendición de cuentas

### Subproyecto: 1.1.2. Evolución de Opendata Euskadi

#### Descripción

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos.  
EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.2. Ley de Administración Pública Vasca

### Descripción

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

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

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Aprobar el proyecto de ley para diciembre de 2014.

### Responsable

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

### Participantes

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

### Proyectos relacionados

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

### Indicadores

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

### Presupuesto

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

### Plazo de ejecución

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

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.3. Evaluación de Políticas Públicas

### Descripción

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

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

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

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son

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

Los objetivos operativos de este proyecto son

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

### Responsable

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

### Proyectos relacionados

1.2. Ley de Administración Pública Vasca

### Indicadores

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

### Participantes

Administración General de la CAV

### Presupuesto

**2014:** 20.000,00 €

**2015:** 40.800,00 €

**2016:** 41.616,00 €

**TOTAL: 61.208,00 €**

### Plazo de ejecución

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

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana

### Descripción

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

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

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos son:

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

### Responsable

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

### Proyectos relacionados

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

### Participantes

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

### Indicadores

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

### Presupuesto

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

### Plazo de ejecución

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

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

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

### Descripción

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

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

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son

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

Los objetivos operativos de este proyecto son

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

### Responsable

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

### Proyectos relacionados

1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana

### Indicadores

- Mantenimiento del BSI y del Gobierno Vasco como miembro.

### Participantes

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

### Presupuesto

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

### Plazo de ejecución

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

# Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

## 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración

### Descripción

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

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

### Responsable

DACIMA

### Proyectos relacionados

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

### Participantes

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

### Indicadores

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

### Presupuesto

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

**TOTAL: 61.208,00 €**

### Plazo de ejecución

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

## EJE 2: Interacción con la ciudadanía

## 2. Interacción con la ciudadanía

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

### Proyectos

Subproyectos	1. Modelo de interacción con la ciudadanía	2. Servicios de interacción con la ciudadanía	3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía	4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Definición del Modelo de Interacción con la ciudadanía</li><li>1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía</li><li>1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía</li><li>1.4. Estandarización y normalización documental</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción</li><li>2.2. Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)</li><li>2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía</li><li>2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco</li><li>3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes "Mis gestiones"</li><li>3.3. Evolución del canal telefónico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en sede electrónica</li><li>4.2. Nuevas formas de identificación y firma electrónica</li><li>4.3. Creación del CAU de servicios electrónicos</li><li>4.4. Colaboración de la red pública vasca KZgunea en el despliegue de los servicios electrónicos</li><li>4.5. Acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos</li></ul>

## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

### 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía

#### Descripción

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

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

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

**TOTAL: 61.208,00 €**

#### Plazo de ejecución

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

Formarán parte del Modelo:

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

La ejecución de este proyecto implica las siguientes actividades:

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Cuadro de mando operativo a diciembre de 2014

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 2 – Interacción Ciudadana

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

### Subproyecto: 2.1.4. Estandarización y normalización documental

#### Descripción

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

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

#### Objetivos

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

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

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

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

#### Responsable

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

### 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía

#### Descripción

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV  
y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Proyectos relacionados

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

#### Indicadores

- Índice de satisfacción de la ciudadanía

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

La ejecución de este proyecto supone las siguientes actividades:

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

##### Objetivos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

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

#### Descripción

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

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco
- 2.3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes "Mis gestiones"
- 2.3.3. Evolución del canal telefónico

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Proyectos relacionados

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

#### Indicadores

- Índice de satisfacción de la ciudadanía

#### Presupuesto

2014: 672.417,00 €  
2015: 685.865,34 €  
2016: 699.582,65 €  
**TOTAL: 2.057.864,99 €**

#### Plazo de ejecución

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

EJIE

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

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

#### Descripción

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

Para ello se llevarán a cabo los siguientes subproyectos:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Indicadores

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

#### Participantes

Dptos. / OOAA  
DIT / EJIE  
IZENPE  
KZgunea

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OOAA  
EJIE  
IZENPE

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OOAA  
DIT  
EJIE

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el uso de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OOAA  
DIT  
EJIE

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 2 – Interacción con la ciudadanía

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

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

##### Descripción

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

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Promover el uso de los servicios electrónicos

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Dptos. / OOAA  
EJIE  
IZENPE  
KZgunea

##### Plazo ejecución

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

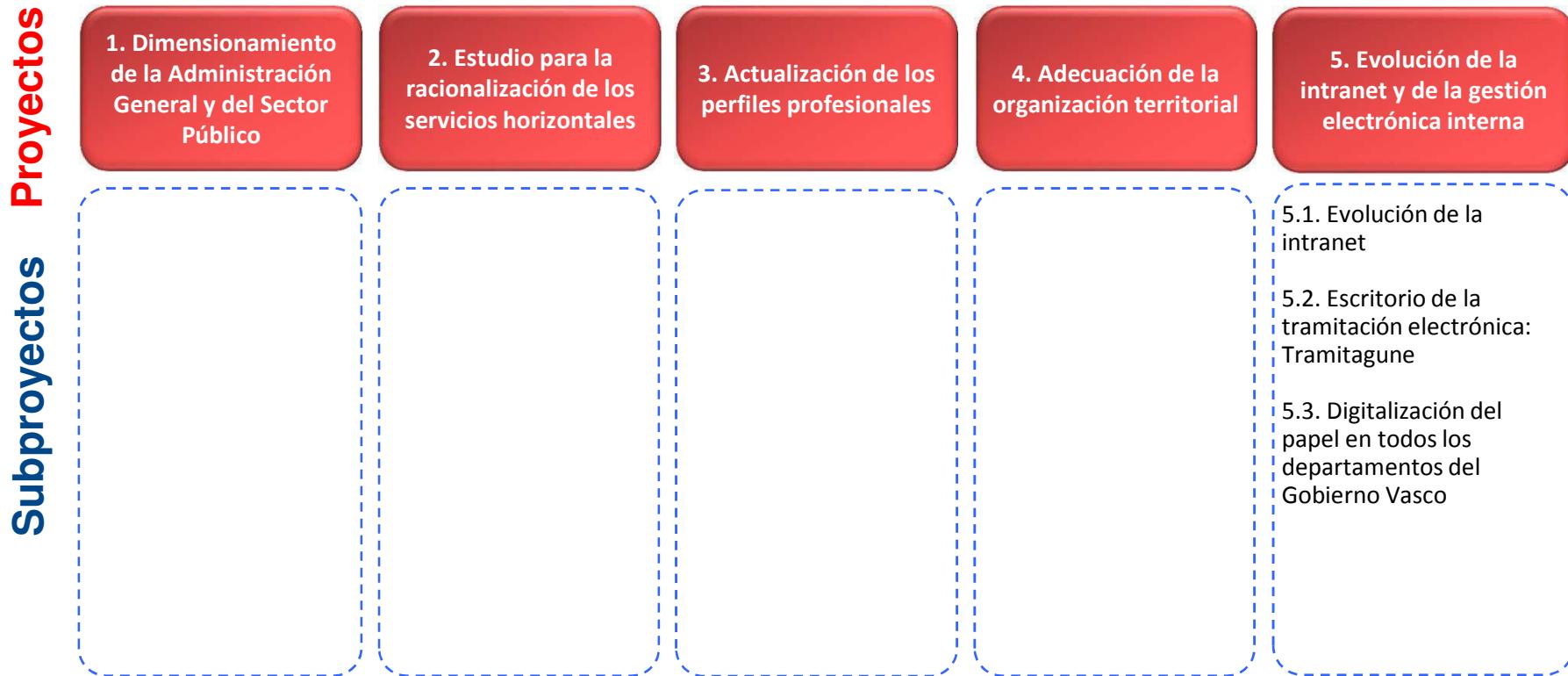
##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 3: Adecuación organizativa

### 3. Adecuación organizativa

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



## Eje 3.- Adecuación organizativa

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos concretos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

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

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

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

## Eje 3.- Adecuación organizativa

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Indicadores

- Número de procesos horizontales revisados

#### Presupuesto

2014: 15.000,00 €  
2015: 15.300,00 €  
2016: 15.606,00 €

**TOTAL: 45.906,00 €**

#### Plazo de ejecución

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

## Eje 3.- Adecuación organizativa

### 3.3. Actualización de los perfiles profesionales

#### Descripción

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

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

Dirección de  
Función Pública

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

Administración General de la  
CAPV y sus Organismos  
Autónomos

#### Indicadores

- Número de perfiles y puestos tipo revisados

#### Presupuesto

2014: 10.000,00 €  
2015: 10.200,00 €  
2016: 10.404,00 €  
**TOTAL: 30.604,00 €**

#### Plazo de ejecución

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

## Eje 3.- Adecuación organizativa

### 3.4. Adecuación de la organización territorial

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

Viceconsejería de Función Pública y Departamento de Hacienda y Finanzas

**Operativa:** DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Proyectos relacionados

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

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

2014: 10.000,00 €

2015: 10.200,00 €

2016: 10.404,00 €

**TOTAL: 30.604,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años

**Fecha inicio:** 2014

**Fecha fin:** 2016

\* excederá vigencia del PIP

## Eje 3.- Adecuación organizativa

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

#### Descripción

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

3.5.1. Evolución de la intranet

3.5.2. Escritorio de la tramitación electrónica: Tramitagune

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Nuevas herramientas implantadas a diciembre de 2015

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Indicadores

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

#### Participantes

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

#### Presupuesto

2014: 45.000,00 €

2015: 45.900,00 €

2016: 46.818,00 €

**TOTAL: 137.718,00 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años

**Fecha inicio:** 2014

**Fecha fin:** 2016

## EJE 3 – Adecuación organizativa

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

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

##### Descripción

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

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 3 – Adecuación organizativa

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

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

##### Descripción

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

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos  
EJIE

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 4: Mejora de la gestión

## 4. Mejora de la gestión

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



## Eje 4.- Mejora de la gestión

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

#### Descripción

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

Esta labor de difusión se desarrollará en las siguientes Fases:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

#### Participantes

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

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

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

## Eje 4.- Mejora de la gestión

### 4.2. Modelo de Gestión Avanzada

#### Descripción

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

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

Este proyecto se desarrollará en las siguientes Fases:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

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

#### Participantes

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

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

2014: 0.000.000 €

2015: 0.000.000 €

2016: 0.000.000 €

**TOTAL: 0.000.000 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 7 meses

**Fecha inicio:** sep. 2013

**Fecha fin:** mar. 2014

## Eje 4.- Mejora de la gestión

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

#### Descripción

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

#### Indicadores

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

#### Participantes

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

#### Presupuesto

2014: 120.000,00 €  
2015: 122.400,00 €  
2016: 124.848,00 €  
**TOTAL: 367.248,00 €**

#### Plazo de ejecución

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

## EJE 4 – Mejora de la gestión

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

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

##### Descripción

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

El esquema inicial de contenidos previsto es el siguiente:

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Diseñar el módulo de formación-acción Egiten Ikasi.

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA  
IVAP

##### Participantes

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

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

## EJE 4 – Mejora de la gestión

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

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

##### Descripción

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

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

IVAP  
DACIMA

##### Participantes

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

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

## Eje 4.- Mejora de la gestión

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

#### Descripción

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

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

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

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

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

**TOTAL: 91.812,00 €**

#### Plazo de ejecución

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

## EJE 4 – Mejora de la gestión

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

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

##### Descripción

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

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

La aplicación del Manual requiere llevar a cabo lo siguiente:

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

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

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 4 – Mejora de la gestión

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

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

##### Descripción

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

La realización de este proyecto implica las siguientes acciones:

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

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

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 4 – Mejora de la gestión

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

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

##### Descripción

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

La realización de este proyecto implica las siguientes acciones:

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

##### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

##### Responsable

DACIMA

##### Participantes

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

##### Plazo ejecución

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

##### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## Eje 4.- Mejora de la gestión

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

#### Descripción

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

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

A estos efectos, será necesario determinar:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Red en funcionamiento a junio de 2015.

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

6.1. Innovación desde los profesionales

#### Participantes

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

#### Indicadores

- Red en funcionamiento en el plazo establecido.

#### Presupuesto

2014: 0.000.000 €

2015: 0.000.000 €

2016: 0.000.000 €

**TOTAL: 0.000.000 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 15 meses

**Fecha inicio:** abr. 2014

**Fecha fin:** jun. 2015

## Eje 4.- Mejora de la gestión

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

#### Descripción

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA  
IVAP

#### Proyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

#### Indicadores

- Red en funcionamiento en el plazo establecido.

#### Participantes

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

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 2 años  
**Fecha inicio:** 2015  
**Fecha fin:** 2016  
\*excederá la vigencia del PIP

# EJE 5: Administración electrónica

## 5. Administración electrónica

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

Proyectos	Subproyectos				
	1. Modelo de gestión servicios electrónicos	2. Oferta de servicios electrónicos	3. Interoperabilidad	4. Plataforma común de los servicios electrónicos	5. Otros sistemas corporativos
	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica</li><li>1.2. Creación de la unidad de servicios electrónicos</li><li>1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos</li><li>1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos</li><li>1.5. Observatorio de Administración Electrónica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Plan de digitalización de servicios</li><li>2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración general</li><li>2.3. Automatización de intercambios registrales entre administraciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Sistema General de Interoperabilidad</li><li>3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad</li><li>3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA</li><li>4.2. Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Cliente de Tramitación</li><li>• Herramientas de configuración</li><li>• Toolkit de formularios</li><li>• Interacción con otras aplicaciones</li></ul></li><li>4.3. Evolución de las pasarelas</li><li>4.4. Registro de Entradas y Salidas</li><li>4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1. EIIZU</li></ul>

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos

#### Descripción

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

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

Administración General de la CAPV  
y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

2014: 110.000,00 €  
2015: 112.200,00 €  
2016: 114.444,00 €  
**TOTAL: 336.644,00 €**

#### Plazo de ejecución

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

Todos los restantes proyectos de este Eje estratégico.

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

Para ello es necesario definir y realizar lo siguiente:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Unidad de Servicios Electrónicos operativa a diciembre de 2014.

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

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

Para ello es necesario definir y realizar lo siguiente:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

Este proyecto extiende su alcance a las siguientes actividades:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración General  
de la CAPV y sus  
Organismos Autónomos

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

### Subproyecto: 5.1.5. Observatorio de Administración electrónica

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Observatorio creado a diciembre de 2014.

#### Responsable

- DACIMA
- Órgano estadístico de Administración electrónica

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.2. Oferta de servicios electrónicos

#### Descripción

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

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

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

#### Indicadores

- % servicios electrónicos

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

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

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.2. Oferta de servicios electrónicos

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

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

#### Responsable

- DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.2. Oferta de servicios electrónicos

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

#### Descripción

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

#### Aspectos a tener en cuenta en este proyecto:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

- DACIMA

#### Participantes

Administración  
General de la CAPV y  
sus Organismos  
Autónomos  
EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

5.3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.2. Oferta de servicios electrónicos

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

#### Descripción

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

5.4.4. Registro de Entradas y Salidas

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.3. Interoperabilidad

#### Descripción

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

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 5.3.1. Sistema general de interoperabilidad
- 5.3.2. Catálogo de servicios de interoperabilidad
- 5.3.2. Despliegue de los servicios de interoperabilidad

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

- 5.1. Modelo de Gestión de los Servicios Electrónicos.
- 5.2. Oferta de servicios electrónicos
- 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

#### Participantes

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

#### Indicadores

- % de certificados de datos sustituidos por intercambios de datos

#### Presupuesto

2014: 90.750,00 €  
2015: 92.565,00 €  
2016: 94.416,30 €  
**TOTAL: 277.731,30 €**

#### Plazo de ejecución

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

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.3. Interoperabilidad

### Subproyecto: 5.3.1. Sistema General de interoperabilidad

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Sistema General de Interoperabilidad operativo a diciembre de 2015.

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

- Diputaciones Forales
- Ayuntamientos
- EUDEL
- EJIE
- IZENPE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

5.4.2. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.3. Interoperabilidad

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.3. Interoperabilidad

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

#### Descripción

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Generalizar el uso de los Servicios de Interoperabilidad disponibles

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

#### Descripción

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

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

Este proyecto consta de los siguientes subproyectos:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV  
y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Proyectos relacionados

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

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

- DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

- DACIMA

#### Participantes

- EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

### Subproyecto: 5.4.3. Evolución de las pasarelas

#### Descripción

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

Este proyecto incluye la evolución de las siguientes pasarelas:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

- DACIMA

#### Participantes

Departamento de  
Economía y Hacienda  
Entidades financieras  
Entidades de garantías  
EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

- DACIMA

#### Participantes

- EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 5 – Administración electrónica

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

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

#### Descripción

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

La evolución objeto de este proyecto contemplará lo siguiente:

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

- DACIMA

#### Participantes

- EJIE

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## Eje 5.- Administración electrónica

### 5.5. Otros sistemas corporativos

#### Descripción

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

5.5.1. EIZU

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

- Los establecidos en cada subproyecto

#### Responsable

Dirección de Función Pública

#### Proyectos relacionados

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

#### Indicadores

- Los establecidos en cada subproyecto

#### Participantes

Administración General de la CAPV  
y sus Organismos Autónomos  
EJIE

#### Presupuesto

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

#### Plazo de ejecución

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

# EJE 5 – Administración electrónica

## Proyecto: 5.5. Otros sistemas corporativos

Subproyecto: 5.5.1. EIZU

### Descripción

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

Las principales características del sistema son las siguientes:

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

### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

### Responsable

Viceconsejería de Función Pública

### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

### Plazo ejecución

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

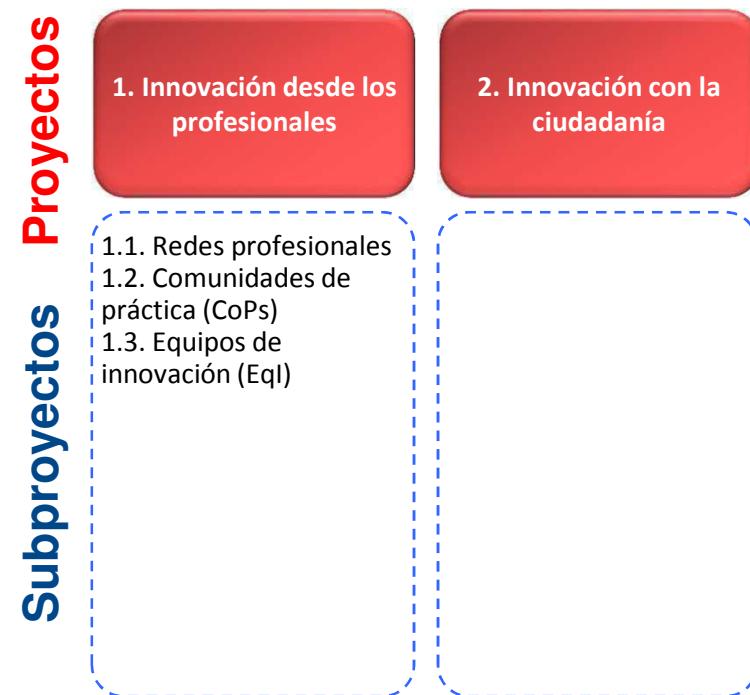
### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

## EJE 6: Innovación desde la co-creación

## 6. Innovación desde la co-creación

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



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

### 6.1. Innovación desde los profesionales

#### Descripción

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

El proyecto consta de los siguientes subproyectos:

- 6.1.1. Redes profesionales
- 6.1.2. Comunidades de práctica profesional (CoP)
- 6.1.3. Equipos de innovación (EqI)

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

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

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

2014: 25.000,00 €  
2015: 25.500,00 €  
2016: 26.010,00 €

**TOTAL: 76.510,00 €**

#### Plazo de ejecución

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

# EJE 6 – Innovación desde la co-creación

## Proyecto: 6.1. Innovación desde los profesionales

### Subproyecto: 6.1.1. Redes profesionales

#### Descripción

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 6 – Innovación desde la co-creación

## Proyecto: 6.1. Innovación desde los profesionales

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

#### Descripción

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

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

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

# EJE 6 – Innovación desde la co-creación

## Proyecto: 6.1. Innovación desde los profesionales

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

#### Descripción

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Plazo ejecución

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

#### Proyectos / Subproyectos relacionados

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

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

### 6.2. Innovación con la ciudadanía

#### Descripción

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

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

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

#### Objetivos

Los objetivos generales de este proyecto son:

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

Los objetivos operativos de este proyecto son:

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

#### Responsable

DACIMA

#### Proyectos relacionados

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

#### Participantes

Administración General de la CAPV y sus Organismos Autónomos

#### Indicadores

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

#### Presupuesto

2014: 75.000,00 €

2015: 76.500,00 €

2016: 78.030,00 €

**TOTAL: 79.590,60 €**

#### Plazo de ejecución

**Plazo:** 3 años

**Fecha inicio:** Enero de 2014

**Fecha fin:** Diciembre de 2016

berrikuntza  
publikoaren  
plana

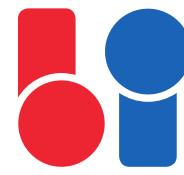


plan de  
innovación  
pública



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

berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

PERTSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS

**PIP 2014-2016**

**Anexo II: Plan de Evolución  
de la Plataforma Común de  
los Servicios Electrónicos  
(PCSE) 2014-2016**

## ● Índice

### **Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno ..... 3**

Evolución de Open data Euskadi..... 3

### **Eje 2: Interacción con la ciudadanía ..... 4**

Estandarización y normalización documental..... 4

Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción ..... 7

Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas) ..... 7

Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía..... 8

Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean ..... 10

Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco..... 10

Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones” ..... 10

Evolución del canal telefónico..... 12

Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica..... 12

Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA) ..... 12

Creación del CAU de servicios electrónicos..... 13

### **Eje 3: Adecuación organizativa ..... 14**

Evolución de la intranet..... 14

Escritorio de la tramitación electrónica: TRAMITAGUNE ..... 14

Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco ..... 15

### **Eje 5: Administración electrónica ..... 18**

Plan de digitalización de servicios ..... 18

Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General ..... 20

Automatización de intercambios registrales entre administraciones ..... 21

Sistema General de Interoperabilidad ..... 22

Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA ..... 23

Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos ..... 23

Evolución de pasarelas ..... 30

Registro de Entradas/Salidas ..... 31

Cuadro de Mando de los servicios electrónicos ..... 32

### **Presupuesto: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos ..... 33**

### **Cronograma: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos ..... 34**

## Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno

### 1. Transparencia y Buen Gobierno

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



### *Evolución de Open data Euskadi*

El proyecto está dirigido a promover la evolución de Opendata Euskadi, para ello las acciones son:

- Mejorar la oferta de datos, de formatos y de aplicaciones,
- Rediseñar el portal en cuanto a maquetación de contenidos, del buscador y de los resultados de búsqueda,
- Desarrollar nuevas funcionalidades: autoservicio de datasets, fichas en formato DCAT, API de ayudas, datos de equipamientos / localizaciones en RDF, datos de eventos en formato iCal,
- Promover la difusión en redes sociales mediante el blog y la publicación de tweets,
- Mejorar los contenidos de ayuda para desarrolladores.

## Eje 2: Interacción con la ciudadanía

### 2. Interacción con la ciudadanía

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



### *Estandarización y normalización documental*

Las acciones son:

- Revisión de la usabilidad de las interfaces de las aplicaciones de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos
- Evolución de los catálogos de usuarios, trámites y acreditaciones de la aplicación de publicación de servicios y procedimientos en Euskadi.net
- Normalización y estandarización e implementación en la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos de:
  - formularios utilizados por la ciudadanía
  - documentación generada por la administración en los diferentes servicios y procedimientos

- documentos internos de la administración
- Evolución del Gestor de Documentos Normalizados (GDN)
  - Soporte y ejecución de pruebas de carga
  - Definición modelo de despliegue
  - Desarrollo funciones de seguridad
  - Análisis e implantación del ciclo de vida de la documentación generada
- Definición del proceso previo de generación (producción) de los documentos en la Administración. Diseño e implantación de un sistema que dé soporte a la generación de documentos facilitando la producción de la documentación administrativa así como su posterior compartición.

En el Gobierno Vasco no se dispone de ningún sistema transversal o de uso común que cubra la gestión del ciclo de vida de un documento en su totalidad.

Cada día la Administración genera una cantidad muy importante de documentos (entendidos como activos de información, como registros) que entran dentro del ámbito de sus funciones y competencias: resoluciones, leyes, decretos, informes legales y un muy largo etc.

Hasta la fecha Dokusi ya ha tipificado estos documentos (registros) en familias, tipos y subtipos documentales y su modelo de gestión, pero sin embargo queda al menos pendiente la definición del proceso previo de creación del documento antes de convertirse en un activo de la organización y su almacenamiento en Dokusi.

Aunque cada tipología documental podrá establecer su propio flujo de gestión se define a continuación una posible secuencia a modo ilustrativo:

- La persona usuaria crea con un “click” una primera versión del documento a partir de una plantilla predefinida, la cual, además, se completa automáticamente con todos los datos con los que cuenta el sistema.
- Esta persona modifica (completa, elimina o actualiza) el documento según sea necesario.

- Como ayuda, tiene acceso a una biblioteca contextualizada de documentos de su misma tipología o de cualquier otra, pero relacionados con el trabajo que debe desarrollar en este momento y de los cuales podría extraer información útil. Cada persona usuaria del sistema también tendrá acceso a dicha biblioteca, pero contextualizada para cada momento del proceso.
- El documento actualizado se envía a otra persona usuaria que es la encargada de completarlo con otros apartados que son de su competencia.
- Incluso es posible que sea necesaria una co-redacción bilingüe, interviniendo así una tercera persona (o más), el traductor de IZO, que debe estar contemplada en el flujo de gestión. Se trata por lo tanto de un espacio colaborativo.
- Una vez confeccionado un primer borrador completo, el documento debe ser revisado por el director, responsable final y competente en la elaboración del mismo. Se puede dar el caso de que éste apunte ciertas correcciones o cambios. De este modo, el documento deberá llegar nuevamente a quién deba aplicarlos.
- Se realizan los cambios y nuevamente se remite al director competente, quien en este caso, da su aprobación.
- Con el documento final ya elaborado, éste debe ser firmado por el Viceconsejero, quien por supuesto, previamente da su visto bueno definitivo.
- Tal vez el documento deba ser remitido al servicio web departamental para que sea publicado en Euskadi.net.
- Ahora que ya se dispone del documento final, este se convierte en un activo para la organización que debe ser custodiado y almacenado adecuadamente.

Pero incluso se podría ampliar el alcance, contemplando ya no solo el proceso de elaboración de documentos por parte de la Administración, sino también el que afecta a otros terceros interesados responsables de su confección y entrega a la Administración para un expediente:

## **Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción**

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

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

## **Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)**

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

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

## ***Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía***

La digitalización de los servicios de interacción con la ciudadanía, de acuerdo con el Plan de Digitalización de Servicios:

- Solicitud de información general
- Comunicación de opiniones, sugerencias, correcciones
- Comunicación de quejas
- Registro común de E/S: formulario genérico
- Solicitud de datos y certificaciones

La ejecución de este proyecto supone las siguientes actividades:

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

Requiere modificaciones de algunos componentes de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos:

- Análisis funcional y técnico de las modificaciones a realizar en los sistemas de la plataforma común de servicios electrónicos para soportar los servicios de interacción ciudadana.
- Desarrollo e implantación de mejoras en al menos los siguientes módulos:
  - Toolkit de formularios: permitir crear una solicitud sin necesidad de certificado electrónico y adaptación de interfaz a necesidades detectadas (relacionado con 5.4.6. Evolución del toolkit de formularios y 2.2.4. Estandarización y normalización documental)

- Tramitagune: alta de la familia de Interacción ciudadana (relacionado con 5.2.1. Plan de digitalización de los servicios electrónicos)
- Mis gestiones: bandeja de atención ciudadana y habilitación de mensajería (respuesta por e-mail) para respuesta a ciudadanía (relacionado con 5.4.7. Evolución de Mis gestiones)
- Nuevos sistemas de identificación en tramitación electrónica (adaptación de Xlnets) (relacionado con 2.5.1. Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA))
- Unificación de páginas web de Zuzenean y Sede electrónica (relacionado con 2.3.1. Reestructura de euskadi.net, y portales departamentales)
- Integración de ejes de catalogación de distintos sistemas: web y Zuzenean, teniendo en cuenta el impacto en otras aplicaciones que utilizan los ejes de catalogación como Tramitagune y catálogo de servicios (relacionado con 2.3.1. Reestructura de euskadi.net, y portales departamentales)
- Buzón de entrada de interacción ciudadana y página de publicación de consulta ciudadanas (interfaz de consulta de interacciones públicas) (relacionado con 5.4.7. Evolución de Mis gestiones)
- Gestor de documentos normalizados: nuevas plantillas relacionadas con los procedimientos de interacción ciudadana. (relacionado con 2.2.4. Estandarización y normalización documental)
- Distribuidor: análisis organizativo de distribución de solicitudes a primer (Zuzenean) y segundo nivel (departamentos y OOAA), buzones de distribución.
- Gestión de estadísticas: a partir de aplicación de registro de incidencias presenciales y telefónicas, encuestas de satisfacción y del Cuadro de mando de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos.

## **Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean**

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

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

## **Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco**

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

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

## **Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones”**

Este proyecto tiene por objeto mejorar la usabilidad del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones” en la sede electrónica del Gobierno Vasco, mediante interfaces más amigables, sencillas y, sobre todo, intuitivas, de cara a

facilitar su utilización por parte de los diferentes colectivos destinatarios de los servicios públicos.

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

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

Para ello las acciones a realizar son:

- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de la familia de certificaciones
- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de la familia de Interacción ciudadana
- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de subexpedientes
- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de los procedimientos a instancias de la propia Administración

En este proyecto se incluyen también las mejoras de usabilidad equivalentes en el resto de interfaces disponibles para la ciudadanía en la sede electrónica:

- Portal de firma y verificación de firma de documentos electrónicos
- Verificación de documentos con localizador

La digitalización de nuevas familias de procedimientos y la gestión de otros procedimientos como sub-expedientes hace necesario el análisis, desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades en Mis Gestiones.

## ***Evolución del canal telefónico***

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

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

## ***Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica***

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

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

## ***Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA)***

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

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

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

Se considera dentro del alcance de este proyecto, los sistemas de identificación y firma electrónica basados en mecanismos de juego de barcos, PIN24horas, usuario y contraseña, etc.

Para ello se plantea abordar los trabajos de desarrollo para la evolución del Sistema de Seguridad Corporativo y del Sistema Horizontal de Firma, con el objetivo de permitir a todas las aplicaciones y sistemas de informaciones horizontales o departamentales el uso de la firma electrónica avanzada:

- Incorporación de los mecanismos de Firma Electrónica Avanzada al Sistema de Seguridad corporativo para permitir la identificación y autenticación de la ciudadanía mediante alternativas más fáciles de utilizar, manteniendo un nivel de seguridad suficiente.
- Evolución del Sistema de Firma hacia el Portal de Firma para que, al igual que en el caso de la identificación, permita proveer a los distintos Sistemas de Información mediante la funcionalidad de un portal de Firma, las funcionalidades necesarias y suficientes de firma electrónica avanzada alternativa a la firma basada en certificados electrónicos de acuerdo a lo que se establezca en la Política de Firma de la Administración de la CAE.

## ***Creación del CAU de servicios electrónicos***

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

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

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

## Eje 3: Adecuación organizativa

### 3. Adecuación organizativa

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



### *Evolución de la intranet*

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

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

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

### *Escritorio de la tramitación electrónica: TRAMITAGUNE*

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

Agrupa las siguientes tipologías de recursos:

- Información legal y normativa: respuestas a cualquier duda relacionada con los aspectos legales y normativos de la tramitación de expedientes.
- Recursos técnicos: conjunto de herramientas diseñadas y desarrolladas para la tramitación de expedientes.
- Recursos didácticos y de colaboración: manuales de usuario de las herramientas técnicas, plantillas de documentos (normalización documental), píldoras formativas, foros, etc. (actual Jakingune).

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

## ***Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco***

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

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

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

Los desarrollos tecnológicos necesarios en este sub-proyecto son:

- Implementación de las modificaciones necesarias en la Infraestructura Platea para permitir la sustitución completa del papel, de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión documental:
  - Adición de funcionalidades de digitalización en los interfaces comunes de Platea Tramitación (Toolkit de formularios y Cliente de Tramitación)

- Modificación de los escenarios de integración para permitir la recepción de los documentos digitalizados en el Registro de E/S
- Evolución de las tareas básicas del motor de tramitación para permitir la incorporación de los documentos digitalizados a los expedientes
- Desarrollo e implantación de mecanismos que permitan la sustitución del papel durante la tramitación o el archivo de los expedientes
- Proveer de mecanismos en la tramitación que procuren únicamente la tramitación electrónica del procedimiento
- Evolución de las herramientas de digitalización provistas por la Infraestructura de Gestión Documental dokusi, de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión documental.
  - Evolución del componente de distribución de asientos registrales
  - Evolución del applet de digitalización segura
  - Herramientas que permitan la digitalización masiva de documentos en Centros de Digitalización
- En colaboración con la Dirección de Recursos Generales del Departamento de Hacienda y Finanzas, Análisis, diseño e implementación de una Pasarela de Notificación Postal.
  - En un escenario de tramitación electrónica completa de la gran mayoría de los procedimientos del Gobierno Vasco, sobre todo en lo que atañe a la documentación generada (producción administrativa), el objetivo es el desarrollo de un sistema que permita automatizar los envíos postales (correspondencia en general, pero notificaciones / comunicaciones de procedimiento administrativo en particular) de los distintos departamentos del Gobierno Vasco
  - La Pasarela de Notificación Postal permitirá evitar, en aquellos envíos en los que se estime oportuno, la impresión de documentos generados por la Administración, enviándose los mismos al proveedor de servicios de Correspondencia de forma electrónica, de forma que se impriman en papel en un Centro de Digitalización o similar

- La automatización del envío de comunicaciones / notificaciones postales permitirá tratar la notificación postal de forma automatizada de la misma manera que la notificación electrónica, permitiendo automatizar las tareas de tramitación asociadas (publicación de notificaciones y recepción de acuses de recibo)

Este proyecto está relacionado con el proyecto de migración tecnológica del Registro E/S, que permitirá mejorar las herramientas de sustitución de documentos en el registro E/S de forma que se pueda culminar el despliegue de la copia auténtica (compulsa) en las oficinas de Zuzenean a todos los procedimientos del Gobierno Vasco.

## Eje 5: Administración electrónica

### 5. Administración electrónica

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

Proyectos	1. Modelo de gestión servicios electrónicos	2. Oferta de servicios electrónicos	3. Interoperabilidad	4. Plataforma común de los servicios electrónicos	5. Otros sistemas corporativos
Subproyectos	1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica 1.2. Creación de la unidad de servicios electrónicos 1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos 1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos 1.5. Observatorio de Administración Electrónica	2.1. Plan de digitalización de servicios 2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración general 2.3. Automatización de intercambios registrales entre administraciones	3.1. Sistema General de Interoperabilidad 3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad 3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad	4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA 4.2. Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos: • Cliente de Tramitación • Herramientas de configuración • Toolkit de formularios • Interacción con otras aplicaciones 4.3. Evolución de las pasarelas 4.4. Registro de Entradas y Salidas 4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos	5.1. EIZU

### Plan de digitalización de servicios

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

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

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

Actualmente se están digitalizando servicios y procedimientos de nuevas familias de acuerdo con lo establecido en el Plan de Digitalización de servicios, para ello es necesario desarrollar por cada nueva familia de procedimientos:

- Reingeniería de los servicios y procedimientos
- Configuración del procedimiento
- Diseño, desarrollo e implantación de la GAVETA específica de cada familia (autorizaciones, comunicaciones a la administración, otras familias) y creación de ayudas contextuales por familia de procedimiento
- Identificación y análisis de necesidades de evolución de la Plataforma Común de los Servicios electrónicos

Además, se han identificado flujos de sub-procedimientos comunes a varias familias de procedimientos:

- Diseño, desarrollo e implantación de nuevas relaciones de expedientes:
  - Relación de sub-expedientes y traslado
  - Sub-expediente de recursos administrativos
  - Sub-expediente de fiscalización
  - Sub-expedientes de gestión económica

Las familias de procedimientos involucradas son:

- Dirigidos a la ciudadanía (tanto en inicio de oficio como de parte):
  - Interacción ciudadana
  - Ayudas, becas y subvenciones
  - Registros

- Autorizaciones
  - Comunicaciones a la administración
  - Certificaciones
  - Denuncias, reclamaciones y arbitraje
  - Sanciones y multas
  - Inspección
  - Peticiones de servicios
- Dirigidos a las personas usuarias internas:
    - Disposiciones normativas de carácter general
    - Negocios bilaterales no contractuales
    - Actos Administrativos
    - Gestión económica
    - Contratación
    - Otros procedimientos internos de recursos humanos, como por ejemplo Adhesión al código ético

## ***Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General***

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

Aspectos a tener en cuenta en este proyecto:

- Evitar duplicidades en la petición de información por distintos registros: por ejemplo, uso de servicios de interoperabilidad.

- Modificación de datos en varios registros simultáneamente: por ejemplo, uso de pasarelas de intercambio de datos entre registros.
- Habilitar autorizados de empresas para la realización de trámites: Registro electrónico de representantes.

Los desarrollos tecnológicos necesarios en este sub-proyectos consistirán en:

- Diseño y habilitación de un formulario común que recoja la información que permita que de una sola vez las empresas actualicen la información en todos los Registros de Empresas del Gobierno Vasco.
- El Diseño e implementación de los mecanismos de interoperabilidad necesarios para permitir que los Registros de Empresas de los distintos Departamentos puedan recibir la información a actualizar.
- Creación de un sistema tipo Pasarela que permita:
  - El envío de los datos introducidos en el Formulario común a los distintos Registros utilizando para ello los servicios de Interoperabilidad descritos en el punto anterior.
  - La consulta de datos de los distintos registros para informar a la ciudadanía de aquella información que sea relevante.

## ***Automatización de intercambios registrales entre administraciones***

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

- Interconexión de todas las oficinas de registro (presenciales y electrónicas) de la Administración pública.
- Remisión de documentos electrónicos presentados originalmente en papel por la ciudadanía.

- Intercambio de asientos registrales en forma de comunicaciones electrónicas seguras entre las Oficinas de Registro y los Organismos Competentes.
- Cumplimiento de la obligación legal del Artículo 24.4 de la Ley 11/2007.

Los desarrollos tecnológicos necesarios en este sub-proyectos comprenden las adaptaciones necesarias en la aplicación del Registro de E/S corporativo del Gobierno para su integración con la plataforma SIR del MINHAP.

Para realizar estas modificaciones es necesaria la migración del Registro de E/S (Proyecto 5.4.3), para su actualización tecnológica por una parte, pero, por otra, también para soportar la norma SICRES 3.0, condición esta necesaria para la interoperabilidad con el SIR.

## ***Sistema General de Interoperabilidad***

Creación de un sistema general que permita el intercambio de datos interoperables entre las Administraciones del País Vasco y que sirva, también, como punto común de conexión con las Administraciones del Estado (Nodo de Interoperabilidad).

Este sistema debe tener una dimensión organizativa, funcional y tecnológica, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Definición de un Modelo de Servicio (cómo se gestiona, quién gestiona / coordina, niveles de servicio, responsabilidades, etc.). Referencias: Modelos de la AGE y de Cataluña (AOC).
- Análisis, diseño y desarrollo de una Plataforma de Intermediación / Intercambio de datos.
- Aspectos normativos.

Las Acciones a realizar para el Nodo de Interoperabilidad:

- Soporte, al Organismo que resulte encargado, en la definición y alcance del Proyecto.
- Virtualización y Automatización de Despliegues Plataforma de Interoperabilidad.
- Mejoras en la Monitorización de la Plataforma de Interoperabilidad.

## ***Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA***

Los desarrollos tecnológicos relacionados con este proyecto comprenderán:

- Integración con los servicios comunes de la plataforma.
  - Sincronización e integración del CdS y con:
    - Platea Internet
    - Registro de representantes
    - Sistemas de tramitación
    - Archivo digital
  - Interoperabilidad: mejora de las herramientas de gestión de autorizaciones de servicios de Interoperabilidad
- Evolución del CdS. Análisis, desarrollo e implantación de las mejoras que se detecten en la consolidación del Modelo de Gestión de Servicios Electrónicos.

## ***Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos***

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

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

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

Las acciones que aseguran la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de las infraestructuras son:

- Proyectos de Evolución tecnológica del núcleo de las infraestructuras. Se trata de dotar a las infraestructuras de las herramientas tecnológicas más actuales para garantizar la mejora del rendimiento, estabilidad, escalabilidad y disponibilidad de las infraestructuras. Los proyectos incluyen la Rearquitectura de aplicaciones que componen las infraestructuras:
  - Platea Internet
  - Platea Tramitación
  - Platea documental – dokusi
- Migración a WEBLOGIC 11 (JDK 1.6): migración de servidores de aplicación para evitar la obsolescencia tecnológica y permitir garantizar y mejorar incluso el rendimiento, estabilidad, disponibilidad y escalabilidad:
  - Platea Internet
  - Archivo digital - dokusi
  - Tramitación electrónica
- Completar la virtualización de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos:
  - Archivo digital - dokusi
  - Sistemas de Tramitación electrónica
  - Pasarelas de entidades financieras
  - Sistema General de Interoperabilidad
  - Núcleo de Platea Internet
  - API's de Platea Internet
- Mejora de los procesos de monitorización de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos:
  - Archivo digital - dokusi
  - Sistemas de Tramitación electrónica

- Platea Internet
- Sistema General de Interoperabilidad
- Implantación del aumento de la capacidad de almacenamiento en el Archivo digital – dokusi. Para ello será necesaria la Implantación de nuevos niveles de almacenamiento, que permitan tener en cuenta las nuevas necesidades de almacenamiento de contenido de otras tipologías (multimedia por ejemplo), así como el creciente volumen de información a almacenar. Con el objetivo final de la escalabilidad, se trata de mantener en un nivel de almacenamiento más barato aquella información que no sea necesario acceder de forma tan frecuente, optimizando así el acceso a la información con requisitos de rendimiento más exigentes
  - Archivo digital – dokusi
- Migración de versión del ECM corporativo (Enterprise Content Management) para evitar la obsolescencia tecnológica
  - Archivo digital - dokusi
- Migración y actualización tecnológica de las herramientas que dan soporte a los Entornos colaborativos
- Evolución funcional y tecnológica de las herramientas comunes que, junto con la infraestructura Platea, soportan la tramitación de los expedientes:
  - Gestor de Procesos Masivos (GPM)
  - Gestor de Documentos Normalizados (GDN)

Además, hay que tener en cuenta las acciones, a demanda según las necesidades de las personas usuarias de los servicios electrónicos y que se clasifican en:

- Correctivo básico
- Evolutivo pequeña escala
- Gestión de incidencias

Las acciones, a demanda de otros sistemas corporativos, para la utilización de las aplicaciones de la infraestructura:

- Soporte y ejecución de pruebas de carga de EIZU
- Irekia
- Open data
  - Soporte funcional
  - Publicación de nuevos Dataset, opendata y Euskadi.net

## Evolución del cliente de tramitación

Este proyecto forma parte de los proyectos para evolucionar y mejorar la PCSE en el ámbito de la usabilidad. Se pretende conseguir interfaces más amigables, más sencillas y sobre todo más intuitivas de cara a facilitar el uso de la Plataforma a los diferentes colectivos de usuarios que la utilizan.

En este caso se trata de evolucionar las interfaces de usuario internos, es decir, aquellos destinados al personal al servicio de la Administración Pública, que dan soporte a la tramitación de los expedientes. Los interfaces incluidos en el proyecto son **el Cliente de Tramitación y el Gestor de Avisos y Tareas**.

Objetivos:

- Sustituir tecnología obsoleta
- Mejorar el rendimiento de las funcionalidades existentes
- Minimizar las quejas de los personas usuarias
- Mejorar la usabilidad mejorando el diseño visual
- Simplificar la tramitación y facilitar la digitalización de servicios

Para ello, es necesaria la Migración tecnológica y funcional de las herramientas del trimitador.

## Evolución de las herramientas de configuración

Este proyecto forma parte de los proyectos para evolucionar y mejorar la PCSE en el ámbito de la usabilidad. Se pretende conseguir interfaces más amigables, más sencillas y sobre todo más intuitivas de cara a facilitar el uso de la Plataforma a los diferentes colectivos de usuarios que la utilizan.

En este caso se trata de evolucionar las interfaces de usuario de Administración / Configuración, es decir, aquellos que dan soporte a la configuración de los procedimientos, la configuración de la tramitación de los expedientes, así como la configuración de los distintos Maestros necesarios en la Infraestructura de Gestión Documental.

- Sustituir tecnología obsoleta
- Mejorar el rendimiento de las funcionalidades existentes
- Minimizar las quejas de las personas usuarias
- Mejorar la usabilidad mejorando el diseño visual
- Simplificar la configuración de la tramitación de los procedimientos

Para ello, es necesaria la Migración tecnológica y funcional de las herramientas de configuración de las infraestructuras, en concreto:

- Fichero de configuración de trámites y tareas
- Fichero de configuración de procedimientos
- Maestros de configuración de dokusi

## Evolución del toolkit de formularios

Este subproyecto forma parte de los proyectos para evolucionar y mejorar la PCSE en el ámbito de la usabilidad. Se pretende conseguir interfaces más amigables, más sencillas y sobre todo más intuitivas de cara a facilitar el uso de la Plataforma a los diferentes colectivos de usuarios que la utilizan.

En este caso se trata de evolucionar las interfaces de usuario para la realización de solicitudes y aportaciones de documentación por parte de la ciudadanía.

La evolución del toolkit de formularios tiene como objetivos:

- Sustituir tecnología obsoleta
- Mejorar el rendimiento de las funcionalidades existentes
- Minimizar las quejas de los personas usuarias
- Mejorar la usabilidad mejorando el diseño visual
- Simplificar la configuración de los formularios y evitar formularios pdf
- Facilitar la digitalización de servicios

Aprovechando la evolución del interfaz de usuario, se incluirán en la nueva herramienta aquellas peticiones de mejora surgidas en la puesta en marcha y prestación de los servicios electrónicos.

Para ello, es necesaria la Migración tecnológica y funcional de la herramienta estándar de elaboración de formularios, con las siguientes características:

- utilización del framework de desarrollo UDA
- estandarización de la interfaz gráfica permitiendo estilos personalizables por departamento
- sin recargas de páginas
- campos de datos validables y selectivos, con indicaciones de errores
- utilización del PIF (Plataforma de intercambio de Ficheros)
- incorporando un Gestor de solicitudes
- incorporando Registro de representantes por procedimiento
- incorporando en la solicitud datos de primer nivel y de negocio
- unificando solicitud presencial y electrónica
- incorporando asistente para la generación de formularios html

## Interacción con otras aplicaciones

- **BOPV**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de BOPV.

- Integración de archivo digital con BOPV

- **IZO (IVAP)**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación del Servicio Oficial de Traductores IZO del IVAP.

- **Gestión económica y fiscalización**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de gestión económica:

- Control económico normativo
  - Control económico fiscal
  - Contabilidad
  - Registro de terceros

- **JustiziaSIP**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación JustiziaSIP, tanto para el acceso a la información del expediente judicial electrónico en la gestión diaria de los servicios de los/as letrados/as del Gobierno Vasco, como para la tramitación de los expedientes en las diferentes instancias judiciales:

- De lo Contencioso-Administrativo
  - De lo Social
  - Laboral

- **Consejo de Gobierno**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de gestión de los asuntos del Consejo de Gobierno.

- **Interacción con la aplicación de Registro de Convenios y Actas del Gobierno**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de Convenios y Actas del Gobierno de la Secretaría de Gobierno y Relaciones con el Parlamento Vasco y, de esta con la publicación en euskadi.net de los convenios del Gobierno Vasco con terceros en relación con el objetivo de transparencia y Gobernanza.

- **Interacción con la aplicación del Ararteko**

## ***Evolución de pasarelas***

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

Este proyecto incluye la evolución de las siguientes pasarelas:

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

## Registro de Entradas/Salidas

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

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

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

El proyecto tecnológico incluye:

- Definición, diseño y Provisión de una nueva solución de albergue virtualizada para el registro de entradas/salidas del Gobierno Vasco.
- Migración del registro de entradas/salidas a J2EE migrando a la nueva solución las personalizaciones disponibles en la versión actual: adaptación de la aplicación Invesicres a los requisitos específicos: Xlnets, distribución por oficinas etc..; incorporación de funcionalidades de Digitalización Segura (firma, formato de documentos, Dokusi, etc..); migración del modelo de datos actual; solución de compatibilidad hacia atrás para el API de servicios actual (altareg, N57, SRP, SRT).
- Sicres 3.0: actualización de la solución del registro E/S para el cumplimiento de la norma Sicres 3.0. Dicha norma permite el intercambio registral completamente automatizado, ya que no sólo permite intercambiar datos registrales, sino también los documentos electrónicos que podrían registrarse en la ventanilla de la administración origen. La finalización de este proyecto es condición previa necesaria para abordar el proyecto de Automatización de asientos Registrales entre Administraciones.

## Cuadro de Mando de los servicios electrónicos

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

La evolución objeto de este proyecto contemplará lo siguiente:

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

## Presupuesto: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

PRESUPUESTO	2014	2015	2016	TOTAL
<b>Eje 2.- Interacción con la ciudadanía</b>				
2.2: Servicios de interacción con la ciudadanía	800.000,00	816.000,00	832.320,00	2.448.320,00
2.3: Plataforma común de interacción con la ciudadanía	672.417,00	685.865,34	699.582,65	2.057.864,99
<b>Total Eje 2</b>	<b>1.472.417,00</b>	<b>1.501.865,34</b>	<b>1.531.902,65</b>	<b>4.506.184,99</b>
<b>Eje 5.- Administración electrónica</b>				
5.2: Oferta de servicios electrónicos	740.862,52	755.679,77	770.793,37	2.267.335,66
5.3: Interoperabilidad	90.750,00	92.565,00	94.416,30	277.731,30
5.4: Evolución de la plataforma común de servicios electrónicos	3.233.464,48	3.298.133,77	3.364.096,44	9.895.694,69
<b>Total Eje 5</b>	<b>4.065.077,00</b>	<b>4.146.378,54</b>	<b>4.229.306,11</b>	<b>12.440.761,65</b>
<b>Total</b>	<b>5.537.494,00</b>	<b>5.648.243,88</b>	<b>5.761.208,76</b>	<b>16.946.946,64</b>

## Cronograma: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

PLAN DE EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA COMÚN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS	2014	2015	2016
<b>EJE 1: TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO</b>			
Evolución de Open data Euskadi	X	X	X
<b>EJE 2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>			
Estandarización y normalización documental	X	X	X
Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción	X	X	X
Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)	X	X	X
Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía	X		
Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean	X		
Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco	X	X	
Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes "Mis gestiones"	X	X	X
Evolución del canal telefónico	X		
Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica	X	X	X
Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA)	X	X	X
Creación del CAU de servicios electrónicos	X		
<b>Eje 3: Adecuación organizativa</b>			
Evolución de la intranet	X	X	X
Escritorio de la tramitación electrónica: TRAMITAGUNE	X	X	X
Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco	X	X	X

PLAN DE EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA COMÚN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS	2014	2015	2016
EJE 5: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA			
Plan de digitalización de servicios	X	X	X
Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General		X	X
Automatización de intercambios registrales entre administraciones		X	X
Sistema General de Interoperabilidad	X	X	
Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA	X		
Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos	X	X	X
Evolución del cliente de tramitación	X	X	X
Evolución de las herramientas de configuración			X
Evolución del toolkit de formularios	X		
Interacción con otras aplicaciones	X	X	X
Evolución de pasarelas	X	X	X
Registro de Entradas/Salidas	X		
Cuadro de Mando de los servicios electrónicos	X	X	X

berrikuntza  
publikoaren  
plana



plan de  
innovación  
pública



**PERTSONA HELBURU  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**