



PEAG_e II



SEGUNDO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS 2008 - 2010



ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
1.1 BALANCE PEAGe I	4
1.2 CONSTRUYENDO UN NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS: PEAGe II	8
2. CONTEXTO DEL NUEVO PEAGe II.....	11
2.1 MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	11
2.2 SOCIEDAD VASCA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	13
2.3 EL MARCO EUROPEO Y ESTATAL.....	15
2.3.1. La estrategia europea i2010.....	15
2.3.2. El marco normativo.....	17
2.4 EL COMPROMISO DEL GOBIERNO VASCO	18
2.4.1. El programa del Gobierno Vasco	18
2.4.2. El compromiso normativo	19
3. EL SEGUNDO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS: PEAGe II 2008 – 2010	21
3.1 PEAGe II: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	21
3.2 LOS CONCEPTOS E-GOBIERNO Y E-ADMINISTRACIÓN	23
3.3 PEAGe II: PROGRAMAS DE ACTUACIÓN	23
3.3.1. Digitalización como instrumento para un servicio público eficiente	24
3.3.2. Gobierno a disposición de la ciudadanía.....	25
3.3.3. Nueva organización y cultura de trabajo	26
3.3.4. Colaboración con otras Administraciones	27
3.4 PROYECTOS DEL PEAGe II	28
3.4.1. Digitalización como instrumento para un servicio público eficiente	30
3.4.2. Gobierno a disposición de la ciudadanía.....	48
3.4.3. Nueva organización y cultura de trabajo	54
3.4.4. Colaboración con otras Administraciones	64
4. ASPECTOS ECONÓMICOS	74
5. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DEL SEGUNDO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS: PEAGe II 2008 - 2010	76
5.1 INTRODUCCIÓN.....	77
5.2 ÁMBITOS DE RESPONSABILIDAD Y ÓRGANOS IMPLICADOS	78



ANTECEDENTES



1. ANTECEDENTES

Desde que en el año 1999 el Gobierno pusiera en marcha el programa Euskadi 2000Tres han sido numerosas las iniciativas y planes encaminados a lograr que el conjunto de la sociedad vasca no sólo cogiera el tren de la revolución de Internet y las nuevas tecnologías, sino que se convirtiera en un agente destacado en su desarrollo, uso y aprovechamiento.

Bajo la misma clave, y específicamente en el ámbito de la Administración, el Gobierno Vasco ha venido desarrollando e implementando proyectos al objeto de que las Administraciones vascas, en general, y el propio Gobierno en particular se convirtieran en facilitadores, dinamizadores, motores, referentes y garantes del nuevo reto de la Sociedad de la Información. Así, el denominado Plan Estratégico de la Administración on line supuso la concreción de la necesidad de abordar actuaciones específicamente encaminadas al avance e implementación de las nuevas tecnologías en los servicios que las Administraciones, en general, y el Gobierno, en particular, ofrecen.

1.1 BALANCE PEAGe I

El Primer Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos se desarrolló en torno a seis ejes:

- “Estrategia y Política”,
- “Personas”,
- “Infraestructuras Tecnológicas”,
- “Marco Normativo”,
- “Servicios y Procesos” y
- “Difusión y Gestión del Cambio”.

Respecto a cada eje se desarrollaron diversos proyectos, distribuidos dentro de cuatro programas:

1. **Programa 1 - Desarrollo del Gobierno Digital**, con el objetivo de establecer y desplegar en la **Comunidad Autónoma** de Euskadi la estrategia para la implantación de la Administración y el Gobierno electrónicos, sobre la base de aquello que aportase realmente valor a los ciudadanos y ciudadanas vascas. Incluía proyectos como:

- Modelo de Administración Digital.
- Plan de digitalización de servicios del Gobierno Vasco, basado en la priorización de los servicios.
- Marco normativo de seguridad y privacidad. Soporte normativo a la Administración electrónica.
- Firma electrónica.
- Topagune.
- Difusión.

De estos proyectos algunos deben tener continuidad en el nuevo PEAGe, aunque con objetivos revisados. Es el caso de Topagune, donde se traslucía un primer acercamiento a lo que en la actualidad se conoce con el entorno web2.0.

Por otra parte, tanto la Difusión como el desarrollo del Soporte Normativo y el despliegue de la Firma electrónica son proyectos permanentes, imprescindibles para el arraigo del nuevo esquema de relaciones de la Administración con la ciudadanía y con el resto de las organizaciones públicas.

El despliegue del Modelo de Administración Digital y del Plan de Digitalización de Servicios del Gobierno Vasco son, por su parte, proyectos de larga duración que deben seguir su curso y cristalizar en una oferta consistente de servicios digitales.

2. **Programa 2 - Focalización en la Ciudadanía**, con el fin de proponer un modelo de prestación de los servicios públicos que tenga en cuenta las expectativas y las prioridades del conjunto de la sociedad vasca, a través de los siguientes proyectos:

- Metodología de Digitalización de Servicios.
- Modelo de presencia en la red.
- Modelo de Tramitación Telemática.
- Puntos de acceso KZGunea/PAPI.
- Soporte para la digitalización de los servicios: Gobierno Digital.
- Zuzenean.
- e-Contratación.

Como ocurría en el caso anterior, algunos de los proyectos pertenecientes a este programa tendrán continuación, como se apreciará más adelante, en el PEAGE II. Tal es el caso de Zuzenean, e-Contratación, etc.

El resto de los proyectos de este programa se han plasmado en una serie de servicios y productos que constituyen los pilares para el desarrollo de la oferta de servicios digitales del Gobierno Vasco y que deben ser objeto de evolución y mejora continua.

3. **Programa 3 - Transformación de la Administración**, para cambiar las formas de trabajar, los perfiles profesionales, la manera en que las Administraciones Públicas deben organizar sus recursos, etc. en un proceso de cambio, cuyos actores principales son las personas que integran la Función Pública.

- Calibrado del cambio.
- Formación de empleados públicos de las Administraciones vascas.
- Difusión y participación.

Se trata de proyectos permanentes, necesarios para consolidar el proceso de Modernización de la Administración y abordar con éxito todos sus proyectos.

4. **Programa 4 - Administraciones Públicas Vascas en Red**, que busca la coordinación de los esfuerzos de las diferentes Administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi para resolver los problemas de la ciudadanía vasca, mediante un modelo basado en un sistema de interoperabilidad en red que permita el intercambio de la información, el uso compartido de las tecnologías y la sincronización o la integración de los procesos relacionados con los servicios públicos.

Engloba proyectos como:

- Foro Interadministrativo.
- Modelo Básico de Tramitación.
- Impulso de la Administración Electrónica en el ámbito municipal: e-Administración Local.
- Euskalsarea Plus.

Los proyectos de este programa han ido ejecutándose y alcanzando en mayor o menor medida sus objetivos, pero todavía queda un largo camino por recorrer en el ámbito de la interoperabilidad y de la colaboración entre las Administraciones Públicas, que adquirirá un protagonismo especial en el PEAGE II.

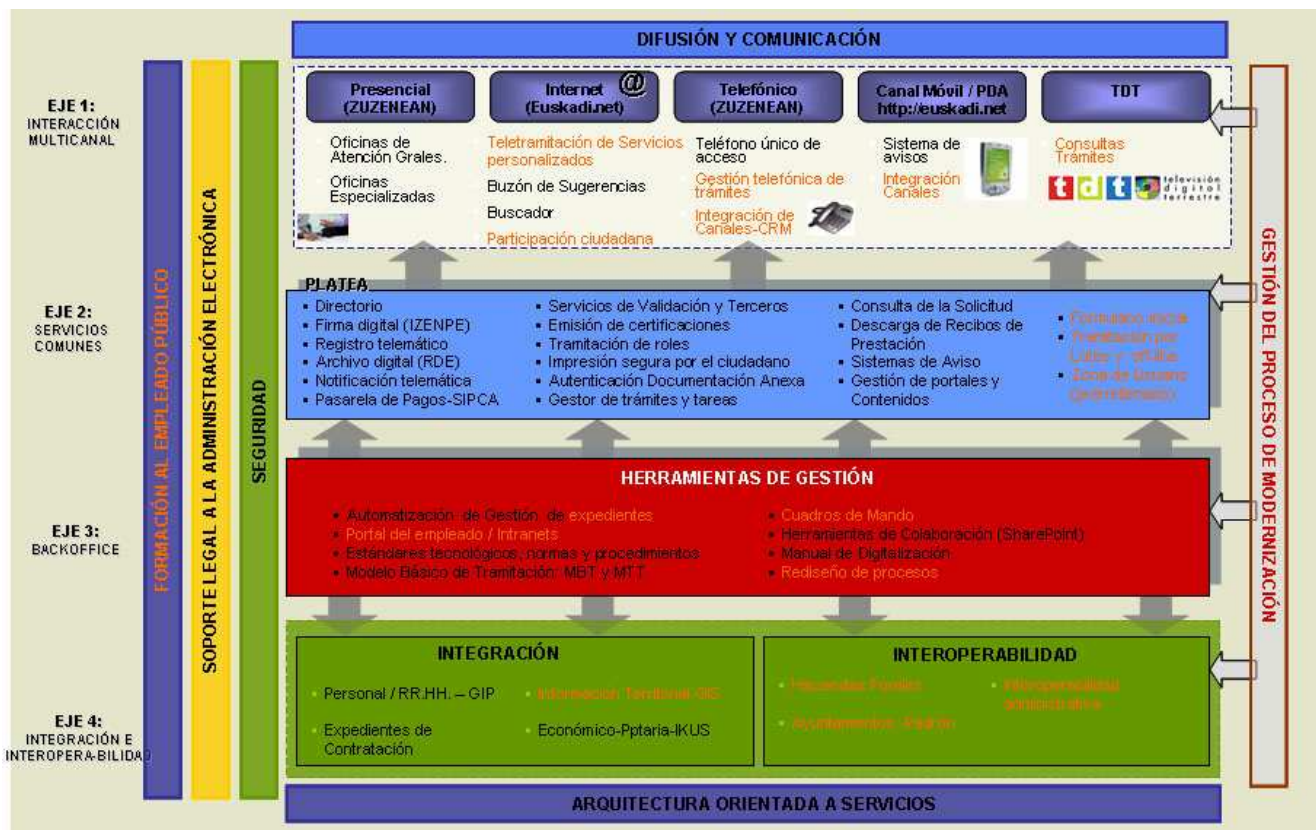
A modo de resumen el PEAGE ha permitido el logro de los siguientes hitos:



El trabajo desarrollado durante el periodo de vigencia del PEAGE I, ha permitido al Gobierno Vasco dotarse de las herramientas y elementos comunes precisos que permiten la digitalización de sus servicios, dar soporte a la tramitación electrónica e iniciar un proceso complejo para garantizar la atención multicanal al conjunto de la sociedad vasca.

Ha permitido poner a disposición del conjunto del Gobierno las bases tecnológicas, metodológicas e instrumentales para profundizar, en el próximo periodo, en la oferta y compromiso de servicios con una organización interna más eficiente y adaptada a los nuevos retos.

Arquitectura de Modernización: Elementos disponibles o en desarrollo. Administración General de la CAE



1.2 CONSTRUYENDO UN NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS: PEAGe II

Desde la finalización formal del Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos 2004-2006, el Gobierno Vasco inicia un periodo en el que, al mismo tiempo que se da continuidad a parte de los proyectos objeto de este Plan, se pone en marcha el desarrollo de iniciativas y proyectos que formarán parte de la línea de trabajo definida en el nuevo Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos 2008 - 2010 (PEAGe II).

El PEAGe II persigue la plasmación de los compromisos y estrategia de avance del Gobierno Vasco en el ámbito de la Administración y Gobierno electrónicos para un nuevo periodo que, como el anterior, trascenderá en el tiempo de compromiso de una legislatura, evidenciando con ello la necesaria apuesta e impulso continuado en el desarrollo y

modernización de la Administración. Dicho compromiso toma cuerpo en el Segundo Plan de Administración y Gobierno electrónicos (PEAGe II) cuyas líneas estratégicas dan contenido a las páginas que siguen a continuación.

El desarrollo del PEAGe I permitió definir y desarrollar estrategias, instrumentos y bases sobre las que asentar el **avance en la Modernización del Gobierno**, desde la oportunidad que supone la denominada Administración electrónica, clarificando y definiendo las iniciativas y retos que serán necesarios abordar en el nuevo periodo en el marco de un nuevo Plan.

En esta línea, una parte importante de los proyectos incorporados en este Plan están en este momento en desarrollo o cuando menos identificados como prioritarios y necesarios por parte de los agentes implicados.

No se trata sólo, por tanto, de identificar nuevas líneas de actuación, sino esencialmente de consolidar las ya identificadas, centrando los esfuerzos **en los instrumentos que permitan su efectivo despliegue y puesta en práctica**, especialmente en lo relativo a la exploración de nuevos modelos de gestión y organizativos, al establecimiento de metodologías que den soporte a la gestión del cambio necesario, así como la oferta de servicios tradicionales o nuevos, que coadyuven a un País más competitivo.

Asimismo, la experiencia acumulada nos permite aprender de los errores cometidos para acelerar el proceso de transformación de la Administración Vasca, en general, y de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en particular.



CONTEXTO DEL NUEVO PEAGe II



2. CONTEXTO DEL NUEVO PEAGe II

2.1 MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Modernizar significa “hacer que alguien o algo pase a ser moderno”. Y moderno significa “perteneciente o relativo al tiempo de quien habla o a una época reciente”.

Modernizar la Administración supone, por tanto, hacer una Administración que pertenezca a su tiempo, que se adapte a la Sociedad a la que da servicio y responda a sus características. Por eso, para limitar el alcance de la Modernización de la Administración, hay una reflexión previa sobre cómo es – y cómo va a ser – la Sociedad a la que sirve.

La Sociedad del siglo XXI, en un breve plazo de tiempo, va a estar dominada por la denominada “Net Generation”, es decir, por aquellas personas para quienes las nuevas tecnologías, Internet, la movilidad, etc. son asumidas con toda naturalidad siendo inconcebible un mundo sin ellos: ¡No han conocido otro! La Administración, por tanto, se va a encontrar, en un periodo que oscila entre cinco y diez años, con una sociedad que funciona bajo parámetros aún hoy no establecidos, con una cultura de servicios y de funcionamiento diferente, de manera que se va a hacer necesario cuestionar muchos de los actuales paradigmas de servicio, de derechos y deberes, normativos, etc. con los que se viene operando desde hace décadas.

Esta generación Net se moverá (se mueve de hecho) en la cultura denominada web 2.0¹ que supone, entre otras cosas, la superación del concepto de participación. En efecto, cuando en las organizaciones, en general, y en las

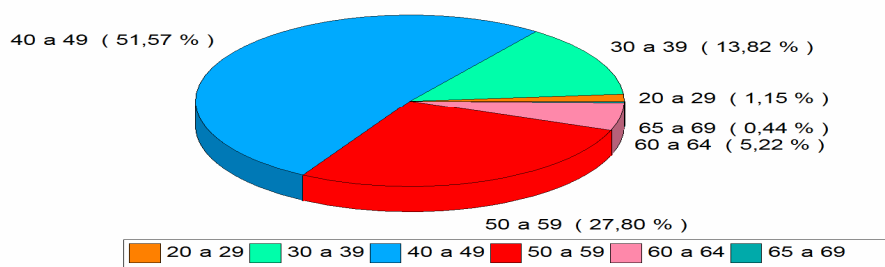
¹ Término acuñado por O'Reilly Media en 2004 para referirse a una segunda generación de Web basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios como las redes sociales, los blogs, los wikis o las folcsonomías, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios.

Administraciones, en particular, se comienzan a ver experiencias de “participación on line”, a modo de contraste, mejora y enriquecimiento de iniciativas públicas, las nuevas tecnologías han superado dicho concepto. Bajo la filosofía “wiki”² permiten construir, incluso desde cero, nuevos escenarios económicos o nuevos servicios privados, cuestionan conceptos y normas que parecían estables y plantean nuevas problemáticas en relación a los derechos y deberes de las personas y de las organizaciones y, ni que decir tiene, de las Administraciones. De una cultura incipientemente participativa se pasa, sin solución de continuidad, a una cultura COLABORATIVA. La cuestión no será si implicarse o no en la nueva cultura, sino *cuándo* se contará con una organización preparada para ello y *cómo* será abordado.

En este marco, el Gobierno Vasco cuenta con un doble reto en este nuevo escenario social. Si ya el proceso de cambio para adecuarse y hacer frente a la brevemente descrita nueva realidad es un ejercicio de liderazgo, claridad y puesta en marcha complejo, más lo es, si cabe, ser capaz de responder de manera solvente a las nuevas demandas con un colectivo nuclear de profesionales que no pertenecen a la descrita como Net Generation y que, sin embargo, se verán (se ven ya de hecho) obligados a aprender, a pensar y a actuar de forma distinta.

En efecto, se cuenta con una plantilla de profesionales cualificada que, si bien no es excesivamente joven, en el periodo de cinco a diez años señalado anteriormente, habrá dado lugar a un relevo generacional importante. Sin embargo, hay que cambiar sustancialmente la cultura y los esquemas operativos desde los que se construyen y ofrecen los servicios que el Gobierno presta a la sociedad vasca. Esta transformación necesaria va a suponer un esfuerzo intenso y permanente en la inversión en las personas que integran la Administración.

Grafica Circular Total General



Distribución por edades en la Administración General

² Sitio web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios. Los usuarios de una wiki pueden así crear, modificar y borrar el contenido de una página web de forma interactiva, fácil y rápida.

Una Administración moderna, por tanto, bajo esos factores, *ha de evolucionar sin demora hasta acuñar definitivamente **nuevos valores*** del tipo:

- Una Administración de calidad, orientada al servicio público, competitiva, inspirada en objetivos y condicionada a resultados.
- Una Administración adaptada a la sociedad y al entorno en general, conocedora de las necesidades y expectativas del público al que se dirige, flexible y anticipadora, colaborativa, transparente y responsable de sus actuaciones.
- Una Administración inteligente, que genera conocimiento, innova y aprende.
- Una Administración que trabaja en red, intra e interadministrativamente, así como con otras instituciones y organizaciones privadas y de ámbito social desde una visión global y a medio y largo plazo, pero eficaz en la resolución de necesidades y actuaciones a corto plazo.

2.2 SOCIEDAD VASCA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

La evolución de los niveles de uso de las nuevas tecnologías, en general, e Internet, en particular, por parte de la sociedad vasca ha supuesto un incremento inimaginable desde el lanzamiento de las primeras iniciativas por parte del Gobierno Vasco, situándose el uso por encima del 45% de la población de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Y en el colectivo de menores de 30 años se supera el 75% de población usuaria de acuerdo a los datos del EUSTAT. No en vano, por ejemplo, la red de centros KZGunea ha formado a más de 150.000 personas.

Población de 15 y más años usuaria de Internet por territorio histórico, sexo, edad y trimestre (años 2006 y 2007)

	Territorio				Sexo		Edad			
	CAE	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Varones	Mujeres	15-24	25-34	35-44	45 y más
Año 2006 (en miles)										
II Trimestre	41.0	42.1	39.9	42.3	43.9	38.2	81.0	66.5	52.3	19.4
IV Trimestre	41.6	39.4	41.5	42.8	45.3	38.1	83.1	69.7	52.0	19.4
Año 2007 (en miles)										
II Trimestre	843.6	113.8	460.7	269.1	435.9	407.7	174.4	244.8	208.2	216.1
IV Trimestre	873.2	124.3	474.0	274.9	453.3	420.0	177.5	248.8	217.9	229.0

Fecha 15 de Febrero de 2008

Fuente: EUSTAT. Encuesta de la Sociedad de la Información -ESIF.

En el ámbito de la empresa los niveles de penetración y usos resultan, asimismo, significativamente altos.

Establecimientos con acceso a Internet por tipo de utilización, estrato de empleo y rama de actividad (%). 2007

	Todos los establecimientos				Establecimientos de 10 y más empleados			
	Total	Rama de actividad			Total	Rama de actividad		
	% s/establ.	Industria	Construcción	Servicios	% s/establ.	Industria	Construcción	Servicios
Total	61,6	71,2	56,3	61,5	93,5	96,7	94,5	91,9
Tipo de utilización								
Búsqueda documental	94,0	92,7	95,4	93,9	95,5	96,3	96,5	94,9
Acceso a las bases de datos de proveedores-clientes	41,2	41,1	38,3	41,6	53,2	52,0	55,6	53,4
Formación: acceso a los materiales formativos	27,4	20,5	20,2	29,3	39,8	30,6	32,6	45,6
Compra de bienes y servicios	18,3	18,7	11,2	19,4	18,8	21,0	13,7	18,7
Venta de bienes y servicios	4,7	7,2	1,3	5,0	6,7	8,7	2,2	6,6
Realización de trámites con la Administración Pública	44,6	50,4	38,4	44,9	74,2	74,2	71,1	74,8
Obtención de información bancaria o financiera	70,1	79,2	66,1	69,7	80,6	88,8	84,7	75,9
Análisis de competidores	25,2	32,0	12,8	26,5	39,5	47,3	32,5	37,1
Reclutamiento de personal	14,4	14,1	9,3	15,3	28,2	20,2	24,6	32,9
Obtener servicios posventa	18,4	17,9	11,0	19,7	25,5	20,9	27,0	27,4
Recibir o bajarse productos digitales	37,6	37,8	28,2	39,1	49,9	51,2	49,5	49,4
Realización de transacciones bancarias / financieras	63,8	76,5	59,1	63,1	79,0	87,6	83,3	73,9

Unidad en Total: porcentaje sobre establecimientos.

Unidad en Tipo de utilización: porcentaje sobre establecimientos con acceso a Internet.

Fecha 18 de Julio de 2007

Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información -ESI Empresas.

Euskadi cuenta, por tanto, con unos niveles de uso cada vez más cercanos a los de los países de referencia del Norte de Europa. La demanda potencial de servicios on line de la Administración está garantizada.

2.3 EL MARCO EUROPEO Y ESTATAL

2.3.1. La estrategia europea i2010

La estrategia europea identifica varias prioridades que deben cumplir los Estados Miembros antes de 2010.

- La consecución de un **espacio europeo único de la información** con el fin de lograr un mercado abierto y competitivo a través de comunicaciones de **banda ancha asequibles y seguras, contenidos diversificados y servicios digitales**.
- El refuerzo de **la innovación y de la inversión** en el campo de la **investigación en las tecnologías de la información y la comunicación**, fomentando su rendimiento y eficacia.
- La **inclusión, mejora de los servicios públicos y calidad de vida** reforzando la cohesión social, económica y territorial.

El rol de la Administración Pública en la consecución de los objetivos i2010 es decisivo y se ve claramente reflejado en la existencia de programas europeos específicos para el desarrollo de la Administración electrónica. Estos programas se concretan, entre otros, en los siguientes objetivos:

▪ **Acceso para todos: Ningún ciudadano puede quedarse atrás**

Compromiso de **lucha contra la brecha digital**. Promover la **inclusión** a través de la Administración electrónica de manera que para 2010 toda la ciudadanía se beneficie de unos servicios de confianza e innovadores, así como de un **acceso sencillo universal**.

▪ **Mayor eficiencia: La eficiencia y la eficacia deben hacerse realidad**

Lograr una **mayor eficiencia** mediante un uso innovador de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y la **reducción de la carga administrativa** de cara a 2010, contribuyendo a la satisfacción de los usuarios, la **transparencia y la rendición de cuentas**.

▪ **Fortalecer la participación y la adopción de decisiones democráticas**

Mayor participación en el proceso democrático de decisión, mediante el uso de la tecnología, para implicar a un número mayor de personas en el **debate y la participación pública efectiva en la adopción de decisiones políticas**.

▪ Establecer las herramientas clave

Establecer herramientas que permitan a la ciudadanía y a las empresas beneficiarse para 2010 de un **acceso autenticado a los servicios públicos cómodo, seguro e interoperable**. Para que la instauración de la Administración electrónica sea óptima, es indispensable disponer de herramientas tales como: sistemas interoperables de gestión de la identificación electrónica, autenticación de documentos electrónicos, archivo electrónico, etc.

▪ Servicios de Administración electrónica de gran impacto

Ciudadanía y empresas, de manera que para 2010 el 100% de la **contratación pública** (por encima del umbral comunitario) esté disponible en forma electrónica, alcanzando un uso real del 50%, y con un acuerdo de cooperación con los Estados Miembros sobre otros **servicios en línea a la ciudadanía de gran repercusión**.

En concreto, este objetivo hace referencia a una lista de 20 servicios básicos a digitalizar:

Servicios públicos dirigidos a la ciudadanía

1. Pago de impuestos.
2. Búsqueda de empleo.
3. Beneficios de la Seguridad Social (tres de entre los cuatro siguientes):
 - Subsidio de desempleo.
 - Ayuda familiar.
 - Gastos médicos (reembolso o pago directo).
 - Becas de estudios.
4. Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
5. Matriculación de vehículos (nuevos, usados e importados).
6. Solicitud de licencias de construcción.
7. Denuncias de la Policía.
8. Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda).
9. Certificados (nacimiento, matrimonio): solicitud y entrega.
10. Matriculación en la enseñanza superior / Universidad.
11. Declaración de cambio de domicilio.
12. Servicios relacionados con la Salud (p.e.: información interactiva de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas).

Servicios públicos dirigidos a las empresas

1. Contribuciones a la Seguridad Social por empleados.
2. Impuestos de sociedades: declaración, presentación.
3. IVA: declaración, presentación.
4. Registro de nuevas sociedades.
5. Envío de datos para estadísticas oficiales.
6. Declaraciones de aduanas.
7. Permisos medioambientales (incluida presentación de informes).
8. Compras públicas o licitaciones.

El PEAGe II y, en consecuencia, las iniciativas y proyectos que se deriven del mismo deberán estar alineados con los objetivos propuestos por la estrategia europea en materia de Administración electrónica.

2.3.2. El marco normativo

Europa es, cada vez más, definidor y generador de un complejo tejido reglamentario basado en normas, directivas, recomendaciones y estándares en el que ineludiblemente las Administraciones vascas deben desenvolver sus actuaciones. El “marco normativo” así definido obligará en muchos casos y/o facilitará en otros el desarrollo de determinados servicios, como de hecho ya está ocurriendo en la actualidad tanto en ámbitos específicos (firma electrónica, interoperabilidad, etc.) como en ámbitos globales de actuación de las Administraciones vascas (Directiva de servicios, etc.).

En el mismo sentido, la reserva competencial de los órganos de Gobierno del Estado español hace que preceptos actuales o futuros adquieran el carácter de básicos a nuestros efectos. Tal es el caso de gran parte del articulado de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en la que ya desde su artículo 1 “se reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas”. Cuestiones tales como la interoperabilidad, garantías de las comunicaciones electrónicas, relación de servicios a los que debe tener acceso la ciudadanía, la conservación de las comunicaciones electrónicas, etc. presentan carácter básico.

2.4 EL COMPROMISO DEL GOBIERNO VASCO

2.4.1. *El programa del Gobierno Vasco*

El Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos debe alinearse con los compromisos asumidos en el Acuerdo de Coalición suscrito por los partidos políticos que conforman el Gobierno para la VIII Legislatura y, en concreto, debe dar respuesta al referido a conseguir ***“una Administración moderna, cercana y eficaz al servicio de las personas”***, entendida como:

- Una Administración dinámica, participativa (participación), eficaz y eficiente (calidad de servicio e innovación), que trabaje al servicio de la sociedad con transparencia, objetividad e imparcialidad (orientación a la ciudadanía).
- Una Administración donde sus miembros se encuentren integrados, reconocidos profesionalmente y retribuidos adecuadamente (implicación de los empleados públicos).
- Una Administración volcada hacia la calidad (calidad de servicio e innovación).
- Una Administración que usa las posibilidades que la tecnología le ofrece, pero de manera adecuada a sus necesidades, sustituyendo a las personas en los procesos rutinarios para permitir que aquéllas aporten innovación, conocimiento y valor añadido (gestión del conocimiento).
- Una Administración que cuenta con una perspectiva global de la sociedad a la que sirve (coordinación intra e interadministrativa).

Es el mismo Acuerdo de Coalición el que recoge la necesidad de ***“seguir impulsando las nuevas tecnologías de la información con el desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones electrónicas, la aprobación de un nuevo Plan Estratégico de la Administración On Line y la mejora de la presencia de la Administración Pública en Internet”***.

El compromiso programático del Gobierno Vasco no hace sino recoger la estela de las actuaciones desarrolladas hasta la fecha y que permite contar con una situación en lo que se refiere a infraestructuras de comunicación, alfabetización de la sociedad en el uso de las nuevas tecnologías, niveles de penetración y uso de Internet, etc., inimaginables desde la realidad de la que se partía. Es el momento de rentabilizar el esfuerzo realizado acelerando el proceso de transformación del País, al menos en lo que a la dimensión de la Administración se refiere, poniendo a disposición de las personas, empresas y organizaciones, de manera generalizada, los instrumentos desarrollados y los servicios susceptibles de ser ofrecidos, ahondando no sólo en cuestiones de rapidez, facilidad y transparencia en el acceso a los mismos, sino posibilitando a su vez la presencia de la Administración como acelerador de un potencial individual y colectivo que conforma un País moderno y desarrollado.

2.4.2. El compromiso normativo

Las distintas ejecuciones y avances en proyectos y escenarios de consolidación de una Administración moderna, resultado del compromiso programático señalado, han de cristalizar necesariamente en un cuerpo normativo que ordene, clarifique y permita perseguir nuevas metas más ambiciosas en el continuo de la mejora. Tal es el caso de materias globales como la presencia en Internet, el uso de medios electrónicos y telemáticos en la prestación de servicios, la prestación de servicios por canales hoy conocidos o previsibles en el futuro, así como de especificaciones referidas, por ejemplo, al uso y reconocimiento de sistemas de aseguramiento de la identidad y la voluntad, la seguridad de los datos y de los accesos, el registro y el archivo documentales en el escenario electrónico, etc.

El Gobierno parte ya de la aprobación de dos decretos: el Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos, y el Decreto 108/2004, de 8 de junio, que regula y ordena el modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet. Asimismo, es inminente la aprobación del decreto de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos. Más allá de la elaboración de otras normas de ámbito global, desde estos tres Decretos es previsible la necesidad de desarrollos normativos derivados, directa o indirectamente, de los mismos.

Tras la aprobación de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, una mínima experiencia desarrollada a lo largo del 2008, en el marco del presente Plan cobrará fuerza la elaboración de normativas que aceleren aún más el aprovechamiento de las nuevas tecnologías como generadoras de competitividad de las Administraciones vascas.



EL SEGUNDO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS: PEAGe II 2008 - 2010



3. EL SEGUNDO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS: PEAGe II 2008 – 2010

Intentar predecir el futuro, incluso el inmediato, en una realidad que cambia y se mueve a una velocidad desconocida en la historia de la humanidad puede parecer absurdo. Sin embargo, y aún a riesgo de equivocación, se está en la obligación de intentarlo, sin perder de vista la necesaria flexibilidad y capacidad de adaptación permanente.

3.1 PEAGe II: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El segundo Plan de Administración y Gobierno electrónicos tras un aparente carácter continuista pretende evidenciar, sin embargo, la decidida apuesta del Gobierno Vasco por acelerar el proceso de transformación de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como facilitar y coadyuvar el desarrollo del conjunto de Administraciones vascas en el marco del denominado Gobierno Electrónico.

Misión del PEAGe II

Posicionar al Gobierno Vasco como la Administración de referencia en la prestación eficiente y eficaz de servicios, garantizando la adecuación de su organización interna a las nuevas demandas y el trabajo en red con otros niveles de la Administración tanto de Euskadi como europeos y específicamente del Estado.

Visión del PEAGe II

El segundo Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos pretende:

- Evidenciar la labor del Gobierno Vasco en la colaboración con los otros niveles de la Administración vasca en la evolución de los mismos hacia un escenario de servicio eficiente y eficaz en la sociedad del siglo XXI.- *LIDERAZGO*
- Desarrollar una nueva cultura de suma de esfuerzos e interoperabilidad en la prestación de servicios públicos a favor de una sociedad vasca moderna y avanzada.- *RED PÚBLICA*
- Transformar la cultura de la Administración General de la Comunidad Autónoma de manera tal que prime la anticipación en la propuesta y prestación de servicios públicos.- *ADMINISTRACIÓN PROACTIVA*
- Ofrecer a nuestra sociedad servicios de valor de manera que el rendimiento de los recursos públicos se optimice desde el uso masivo de las potencialidades de las nuevas tecnologías.- *SERVICIOS DE VALOR*
- Promover la evaluación y mejora continua fomentando el reforzamiento y la gestión efectiva de la opinión de la ciudadanía en todas las fases de la oferta de servicios públicos.- *TRANSPARENCIA*

Valores del PEAGe II

COMPROMISO INSTITUCIONAL.- la implicación de los máximos niveles de responsabilidad del Gobierno en el logro de los objetivos de la Administración y Gobierno electrónicos.

COLABORACIÓN EN EL ENTORNO EUROPEO.- el impulso y desarrollo de propuestas de coordinación e interoperabilidad con Administraciones vascas, del estado y europeas a favor de mayores niveles de desarrollo e integración de la sociedad vasca y de sus instituciones en el marco europeo.

DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO.- la implicación de los profesionales que integran el potencial humano de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi en orden a implementar procesos de cambio y de enriquecimiento profesional.

FOCALIZADO EN LA CIUDADANÍA.- el desarrollo de una cultura que analice de manera sistemática la calidad de los servicios prestados desde la estructuración y gestión de la opinión y propuestas de la sociedad vasca.

IGUALDAD.- ofrecer los servicios de manera que ningún colectivo social se sienta discriminado en su capacidad de uso.

MULTICANALIDAD.- como forma de asegurar el acceso a la oferta de servicios de manera eficaz.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.- como factor acelerador del proceso de calidad de servicio y eficiencia en el uso de recursos.

3.2 LOS CONCEPTOS e-GOBIERNO Y e-ADMINISTRACIÓN

El primer Plan de Administración y Gobierno electrónicos, planteó una diferenciación convencional de ambos conceptos entendidos como estrategias diferenciadas pero complementarias:

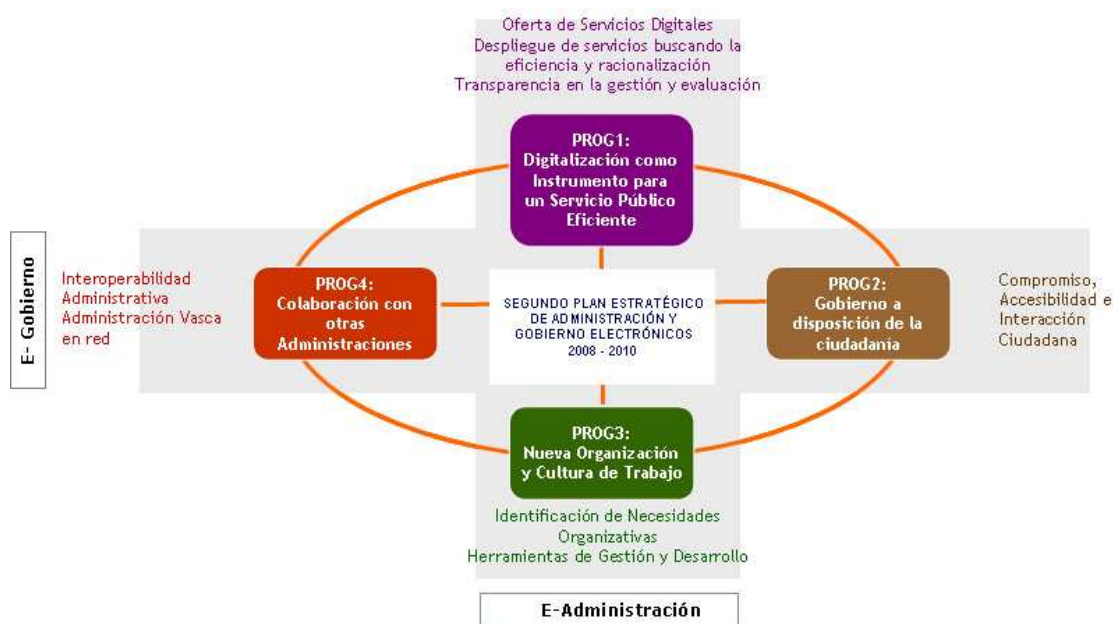
- “La estrategia del e-Gobierno ha de desarrollarse con visión, estableciendo claramente el liderazgo en el conjunto de Administraciones vascas, desde el respeto de la arquitectura institucional vigente, buscando siempre la coordinación y el impulso permanente de todos los niveles institucionales, con una perspectiva a medio y largo plazo”.
- “La estrategia de la e-Administración ha de basarse más en los procesos de la organización, apoyándose en las dinámicas de gestión, actuando por proyectos y buscando resultados a corto y medio plazo, que le permita ir consolidando una nueva realidad que asuma de manera natural la reinversión de la Administración”.

Dicha diferenciación sigue siendo de utilidad en el presente Plan sin que para ello deba ser necesaria la clasificación de diferentes proyectos del nuevo PEAGe bajo uno u otro concepto. Tal y como se evidenció en la ejecución del PEAGe I y como se verá en la descripción de los diferentes programas y proyectos, en ocasiones la interrelación de ambos escenarios y estrategias de actuación resulta tan intensa que su diferenciación formal en el presente documento puede llevar a una aparente duplicidad de actuaciones. Ambas estrategias, por tanto, se mantienen vigentes a lo largo del presente Plan.

3.3 PEAGe II: PROGRAMAS DE ACTUACIÓN

El Segundo Plan de Administración y Gobierno electrónicos se configura como la consolidación y profundización de las líneas de trabajo iniciadas en el PEAGe I, pone el énfasis en la materialización de servicios y modos de actuación que resulten evidentes y aporten valor a la sociedad vasca y trata de rentabilizar todos los esfuerzos realizados hasta el momento para garantizar el desarrollo de actuaciones y proyectos sobre unas bases de actuación sólidas y ordenadas. La relación de proyectos y actuaciones significativas del nuevo Plan se articulan en cuatro programas básicos:

- *PROG1: Digitalización como instrumento para un servicio público eficiente.*
- *PROG2: Gobierno a disposición de la ciudadanía.*
- *PROG3: Nueva organización y cultura de trabajo.*
- *PROG4. Colaboración con otras Administraciones.*



3.3.1. Digitalización como instrumento para un servicio público eficiente

En el periodo transcurrido desde la finalización del PEAGe I (diciembre de 2006) hasta la presentación del PEAGe II el Gobierno Vasco no ha dejado de desarrollar iniciativas encaminadas a profundizar y mejorar la Administración y Gobierno electrónicos.

Quizá el hito de transición más significativo haya sido la aprobación por parte de la Comisión Delegada de Planificación y Asuntos Económicos, en julio de 2006, del Manual de Digitalización de Servicios, que contiene los Modelos reguladores de la tramitación administrativa por los diferentes canales (presencial, telefónico y telemático) y las Metodologías necesarias para ordenar y facilitar la digitalización de los Servicios del Gobierno Vasco, de acuerdo con una estrategia global que tiene en cuenta unos criterios objetivos, coherentes y compartidos.

El Manual de Digitalización de Servicios, y por tanto su aplicación, persigue tres finalidades:

- Planificar el proceso global de digitalización de los servicios de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos, en función del interés y de la dificultad de su digitalización.
- Identificar proyectos estratégicos de Digitalización de Servicios.
- Identificar sinergias, en materia de Administración electrónica, entre los órganos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos, y con otras Administraciones y organismos públicos.

Producto de la aplicación de dicha metodología surge el **Plan de Digitalización de Servicios**, focalizado en servicios prestados a la ciudadanía. Dicho Plan conforma uno de los contenidos nucleares del nuevo PEAGe II.

Comprende la oferta de servicios digitales con su despliegue ordenado con criterios de eficiencia y racionalidad del gasto, herramientas para la transparencia y gestión del gasto, y homogeneización y adecuación de los servicios al Modelo Básico de Tramitación. Algunos de los proyectos que se asociarían en esta línea son:

- PROG1 – 01: Implantación del Plan de Digitalización de Servicios.
- PROG1 – 02: Elaboración del Plan de Digitalización de Servicios Internos. Definición y puesta en marcha de tres principales proyectos de digitalización.
- PROG1 – 03: Contratación pública electrónica.
- PROG1 – 04: Evaluación del impacto de la e-Administración.
- PROG1 – 05: Catálogo de servicios.
- PROG1 – 06: Modelo de gestión de servicios telemáticos.
- PROG1 – 07: Despliegue de firma electrónica.
- PROG1 – 08: Evolución de la plataforma de la e-Administración.

El presupuesto estimativo para este programa será de 89 millones de euros en el periodo 2008-2010.

El proceso de digitalización debe buscar el compromiso de Gobierno de maximizar la automatización de procesos en la totalidad de ámbitos del Gobierno Vasco, tanto aquéllos de servicio interno (aprovisionamiento, contratación, etc.) como de ámbito externo, acelerando la incorporación de servicios en red y mejorando la eficiencia interna de la organización. El uso de la plataforma tecnológica generada y actualmente en proceso de mejora debe servir de acelerador de dicho proceso.

En definitiva, el desarrollo del conjunto de proyectos de este programa persigue la puesta a disposición de los usuarios externos de unos servicios telemáticos que garanticen la accesibilidad y la mejora en la prestación del servicio público y, a los usuarios internos, la posibilidad de generar ahorros de tiempo y costes, mejorar su desempeño en el trabajo y garantizar la transparencia en la actuación pública.

3.3.2. Gobierno a disposición de la ciudadanía

En la presumiblemente inminente cultura social en la que el concepto de “participación” evolucione de manera acelerada hacia el concepto de “colaboración” será preciso contar con entornos de acceso a la Administración, dinámicas de anticipación e instrumentos de conocimiento de las expectativas y necesidades de la sociedad a la que servimos. En este nuevo escenario se sitúan los proyectos y actuaciones que dan cuerpo al presente programa agrupados en dos líneas de actividad:

Una primera línea orientada al afianzamiento y evolución del canal web de presencia y servicios euskadi.net, con dos proyectos fundamentales:

- PROG2 – 09: Adaptación de las webs de Gobierno al modelo de presencia.
- PROG2 – 10: Nuevos servicios y evolución de la presencia en medios telemáticos.

Una segunda línea orientada al afianzamiento y desarrollo del servicio de atención Zuzenean que permita no sólo la gestión inteligente de las demandas recibidas, sino también la orientación de las estrategias de servicio directo de los diferentes órganos de Gobierno, así como la prestación de nuevos servicios preactivos. Esta línea de actividad se concentra en un único gran proyecto, dando continuidad al proyecto ya iniciado en el anterior Plan:

- PROG2 – 11: Implantación del nuevo Servicio de Atención Integral Zuzenean y nuevas fases de desarrollo de servicios automatizados y de información anticipada.

El presupuesto estimativo para este programa será de 7 millones de euros en el periodo 2008-2010.

La orientación del servicio público al usuario del mismo ha de plasmarse no sólo en las facilidades de acceso y compromiso de respuesta frente a la sociedad, sino también en la generación de estructuras, información y dinámicas de trabajo que permitan abordar las necesidades de la ciudadanía desde una perspectiva proactiva mediante la personalización y la interacción.

En definitiva, el principal impulsor y dinamizador del cambio en este ámbito de trabajo de cara al periodo 2008 – 2010 debe ser la constante adecuación y respuesta a las nuevas necesidades y retos de la sociedad.

3.3.3. Nueva organización y cultura de trabajo

La modernización de la Administración necesariamente ha de plantearse desde una óptica de adecuación permanente, formación y adaptación de la organización y de sus agentes activos, los profesionales de la Administración. En este sentido resulta especialmente relevante el estudio, la adopción e implementación de medidas organizativas y técnicas y acciones formativas que faciliten el cambio de la organización al nuevo modelo de Administración pública capaz de hacer frente a las nuevas demandas o modos de demandar servicios de la sociedad vasca.

La utilización de nuevas tecnologías también debe favorecer el proceso de adaptación de los profesionales de la Administración y la construcción de una nueva cultura organizativa. El diseño de una intranet pensada en esta nueva forma de entender el puesto de trabajo, en las necesidades de gestión y de formación de cada profesional, será clave en la gestión del cambio en la organización y en la forma habitual de hacer las cosas de la Administración.

En todo ello cobra también especial relevancia la modificación y generación de un cuerpo normativo que ordene, garantice e impulse el cambio y la oferta de servicios de la nueva Administración.

Proyectos que se integran en este programa serían:

- PROG3 – 12: Revisión del Manual de Digitalización: modelos y metodologías.
- PROG3 – 13: Intranet: revisión del concepto, nuevos escenarios y arquitectura tecnológica.
- PROG3 – 14: Revisión de modelos organizativos en base a la evolución de los servicios telemáticos.
- PROG3 – 15: Modelo de gestión del conocimiento.
- PROG3 – 16: Desarrollo del cuerpo normativo de soporte en Administración electrónica.
- PROG3 – 17: Formación en Administración electrónica.

El presupuesto estimativo para este programa será de 2 millones de euros en el periodo 2008-2010.

Bajo el nuevo paradigma de la Administración recogido en este eje de actuación, el empleado público desempeña un rol de mayor responsabilidad, visibilidad y compromiso con su Departamento, el conjunto del Gobierno y, por ende, la ciudadanía.

3.3.4. Colaboración con otras Administraciones

El fomento de la Administración electrónica y colaboración interadministrativa bien con proyectos comunes, bien con intercambio de experiencias, buenas prácticas, modelos y herramientas o infraestructuras, minorando el impacto que ritmos muy distintos puedan tener sobre un mismo público objetivo, la ciudadanía vasca, cobran especial relevancia en este Plan. En este sentido resulta de interés consolidar el foro interadministrativo de colaboración y trabajo entre Administraciones públicas vascas.

En el mismo sentido las relaciones con la Administración General del Estado, así como con el entorno europeo de Administraciones públicas cobran especial importancia en el periodo que comprende el presente Plan. La determinación de marcos de seguridad, interrelación, confianza electrónica, etc. serán áreas de actividad en el periodo 2008–2010 y siguientes.

Proyectos que se integran en este programa serían:

- PROG4 – 18: Interoperabilidad interadministrativa y con otros organismos.
 - Interoperabilidad con la Tesorería General de la Seguridad Social.
 - Interoperabilidad con Ayuntamientos: Padrón.
 - Interoperabilidad con Haciendas de Administraciones Forales: Obligaciones Tributarias.
 - Interoperabilidad con Notarios.

- Interoperabilidad con Registradores de la Propiedad.
- PROG4 – 19: Colaboración interadministrativa en la presentación de contenidos y servicios en Internet.
- PROG4 – 20: Análisis de escenarios futuros de la e-Administración.
- PROG4 – 21: Aplicación del Modelo de Administración Electrónica en las Administraciones vascas: Agendas Digitales Locales.

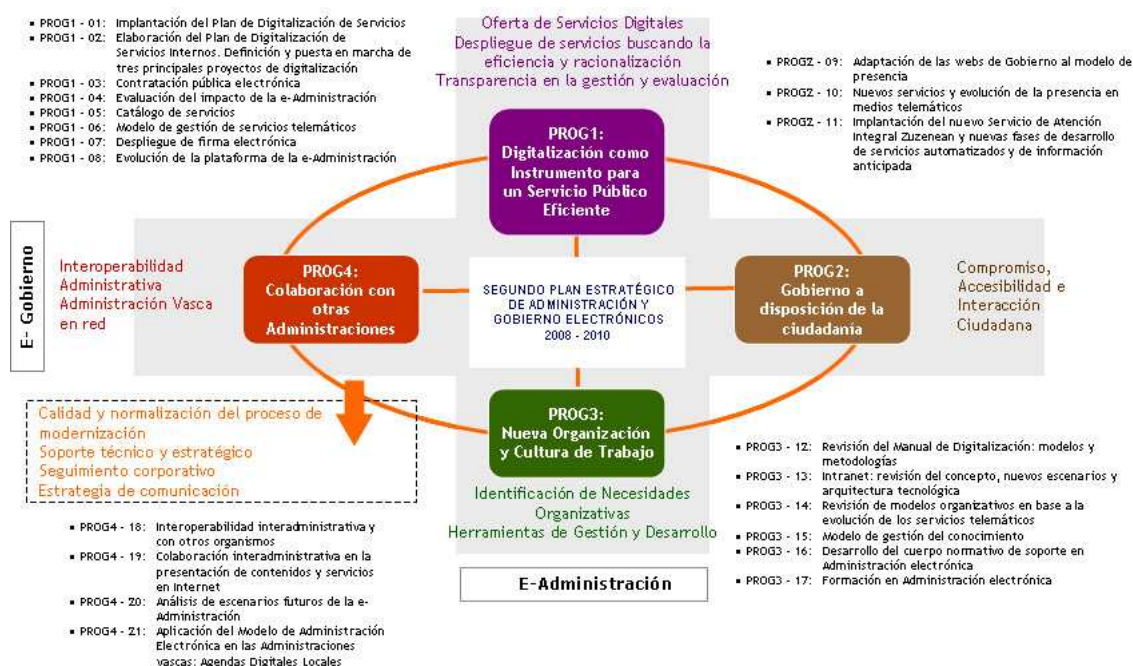
El presupuesto estimativo para este programa será de 12 millones de euros en el periodo 2008-2010.

La interoperabilidad como soporte de un modelo de Administración pública eficiente y efectiva requerirá del desarrollo de iniciativas coordinadas que aseguren un marco que cubra los aspectos técnicos, jurídicos, organizativos y de seguridad para generar un cauce continuo de información y/o servicios entre redes y sistemas heterogéneos.

El avance en la interoperabilidad entre Administraciones precisa de un fuerte liderazgo político que impulse el desarrollo de proyectos específicos que permitan avanzar en el proceso deseado, para lo cual será fundamental la negociación y soporte constante frente a otras Administraciones que demandan flexibilidad en los sistemas, seguridad y recursos compartidos.

3.4 PROYECTOS DEL PEAGe II

En torno a los programas mencionados se articulan los proyectos e iniciativas del PEAGe II, iniciativas que se representan en el gráfico siguiente.



Para cada uno de los programas y proyectos mencionados se detallan a continuación:

- Los antecedentes.
- La descripción del proyecto.
- Los objetivos perseguidos.
- Los beneficios esperados como consecuencia del desarrollo de cada uno de los proyectos.

Adicionalmente, y a modo de resumen, se presenta en un esquema gráfico las interrelaciones entre los proyectos/programas del Plan, entendiendo que un proyecto está interrelacionado con otro cuando el primero es considerado relevante/clave o influye de alguna manera en el desarrollo del segundo.

3.4.1. Digitalización como instrumento para un servicio público eficiente

PROG1 – 01: Implantación del Plan de Digitalización de Servicios

Antecedentes:

La Comisión Delegada de Planificación y Asuntos Económicos aprobó en julio de 2006 el Manual de Digitalización de Servicios que contiene los Modelos reguladores de la tramitación administrativa por los diferentes canales (presencial, telefónico, Internet) y las Metodologías necesarias para ordenar y facilitar la digitalización de los servicios del Gobierno Vasco, y que se define como el referente conceptual, operativo y semántico para el desarrollo de los servicios telemáticos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos, así como para el establecimiento del marco normativo y organizativo necesario para llevarlo a cabo.

La estrategia seguida para obtener el Plan de Digitalización de Servicios ha sido la aplicación de la Metodología de Priorización de Servicios, contenida en el Manual de Digitalización, como elemento fundamental para tener una primera visión del posicionamiento de los servicios en base a criterios objetivos, coherentes y compartidos, el diagnóstico de la situación analizando diversos factores que orienten en la determinación de las líneas estratégicas, y finalmente, el alineamiento de las estrategias departamentales con la perspectiva global (enfoque integral hacia los destinatarios de los servicios y aprovechamiento de sinergias).

Este Plan de Digitalización de Servicios pretende ser la base para, con un horizonte a 2010, mejorar la percepción y la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, empresas y organismos, coordinando el avance de la Administración electrónica.

Para ello se ha construido sobre los principios establecidos en PEAGe (Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos 2004-2006) y se inserta dentro del nuevo Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos 2008-2010.

Identificados los servicios a digitalizar y definido el Plan de Digitalización de los Servicios ofertados a la ciudadanía llega el momento de llevarlo a la práctica y proceder, por tanto, a la implantación del proceso de desarrollo de la digitalización de los servicios.

Descripción general:

Digitalización de los servicios en base a la planificación previamente definida y abordando los siguientes pasos:

- Sensibilización de la organización en torno a la importancia de la digitalización de los servicios y a los manuales y planes de digitalización elaborados.
- Formación al personal de la Administración en los modelos y metodologías definidos para la digitalización de servicios.
- Definición de herramientas de soporte al proceso de digitalización de los servicios:
 - Elaboración de pliegos estándar para la contratación.
 - Constitución de comunidades de práctica en materia de digitalización.
 - Formación a empresas consultoras posibles proveedoras de servicios.
 - Revisión de los modelos y metodologías para la digitalización de servicios.
- Desarrollo de pruebas piloto en la digitalización de servicios agrupados en familias de procedimientos.
- Establecimiento de mecanismos de coordinación interdepartamental de cara al aprovechamiento de sinergias, resolución de conflictos y adopción de medidas de financiación de los proyectos.
- Definición del sistema de seguimiento y evaluación del plan de digitalización en sus fases de diseño, ejecución y difusión.
- Asistencia en la ejecución de proyectos.
- Adecuación de estructuras organizativas consecuencia de las implicaciones en la organización derivadas de la prestación de servicios por vía telemática.
- Adecuación de entornos normativos consecuencia de las nuevas necesidades surgidas desde los servicios telemáticos.
- Revisión de la planificación: análisis de los servicios no priorizados.

Objetivos globales:

Digitalizar los servicios prestados por la Administración a la ciudadanía. Más concretamente, el desarrollo de este proyecto tiene por objetivo las siguientes líneas de digitalización identificadas en el Plan de digitalización:

- Interoperabilidad intra administrativa: incluye la digitalización de los registros de los Departamentos del Gobierno Vasco a los que se les solicitan datos y certificados de forma continuada y cuantiosa, tanto desde otros órganos del mismo Departamento o de otros Departamentos del propio Gobierno Vasco, como desde otras Administraciones.
- Gestión interinstitucional: servicios gestionados de forma colaborativa entre los distintos niveles de la Administración.
- Departamentos integrales: áreas del Departamento de Interior y del Departamento de Educación, Universidades e Investigación.
- Familias de procedimientos: fases transversales de procedimiento administrativo común a varios procedimientos administrativos, servicios de las familias de registros, autorizaciones, ayudas y subvenciones, inscripciones y suscripciones y formación.

Beneficios esperados:

- Mejora de la productividad en términos de ahorro de tiempos y racionalización de los recursos empleados por la Administración.
- Proyección de una imagen de Administración moderna y a la vanguardia de los últimos avances tecnológicos.

PROG1 – 02: *Elaboración del Plan de Digitalización de Servicios Internos. Definición y puesta en marcha de tres principales proyectos de digitalización*

Antecedentes:

Son numerosos los procesos de funcionamiento interno de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi que o bien tienen un impacto indirecto en la sociedad vasca o bien evidencian un funcionamiento más o menos ágil y eficiente de la Administración.

Son pocas las iniciativas de mejora que han tenido como centro de atención dichos procesos y, sin embargo, el día a día pone de manifiesto numerosas oportunidades de mejora que redundarían en reducciones de plazos de toma de decisiones y/o de ejecución u optimizarían la dedicación de los limitados recursos de que se disponen con la eliminación de actividades de escaso o nulo valor en el producto de cada proceso interno.

Es hora por tanto de plantearse la digitalización de los servicios denominados internos, es decir aquéllos que como tal afectan al empleado público y a sus relaciones con la Administración, no existiendo por tanto participación alguna en el proceso por parte de la ciudadanía. Como fase previa a la digitalización propiamente dicha de estos servicios se plantea la definición del plan de digitalización correspondiente utilizando las herramientas desarrolladas en la planificación de los servicios ofertados a la ciudadanía.

Descripción general:

Desde la existencia de una metodología de digitalización y priorización de servicios aprobada por la Comisión Delegada de Planificación y Asuntos Económicos, resulta factible su aplicación en los procesos y servicios de ámbito interno, en el que el cliente externo, la sociedad vasca, se ve beneficiado de manera indirecta o bien su modificación resulta aparentemente neutra en su impacto externo.

Dado el periodo de ejecución del PEAGE II, resulta oportuno ampliar el alcance de este proyecto no sólo a la elaboración del plan de digitalización, sino a la puesta en marcha también de los dos o tres proyectos que resulten ineludibles en el corto plazo al objeto de contar con cambios reales en el funcionamiento interno en el año 2010.

Este proyecto persigue por tanto la definición del calendario de digitalización de los servicios internos del Gobierno Vasco en tres pasos:

- Identificación de los servicios en base a criterios que permitan determinar el impacto que el desarrollo de los distintos proyectos de digitalización va a tener en la organización y su dificultad de implantación en la misma.
- Diagnóstico del estado de situación de los servicios mediante el análisis de variables tales como familia de procedimientos del Modelo Básico de Tramitación con los que se relacionan, nivel de digitalización de

los servicios ofertados, volumen de usuarios de los mismos, necesidades de intercambio de datos identificadas, organismos que intervienen en la gestión, etc.

- Planificación de la digitalización teniendo en cuenta la Metodología de Priorización de Servicios.
- Digitalización de los servicios en base a la planificación previamente definida:
 - Sensibilización de la organización en torno a la importancia de la digitalización de los servicios y a los manuales y planes de digitalización elaborados.
 - Formación al personal de la Administración en los modelos y metodologías de digitalización definidos.
 - Establecimiento de mecanismos de coordinación interdepartamental de cara al aprovechamiento de sinergias, resolución de conflictos y adopción de medidas de financiación de los proyectos.
 - Definición del sistema de seguimiento y evaluación del plan de digitalización en sus fases de diseño, ejecución y difusión.
 - Asistencia en la ejecución de proyectos.
 - Revisión de estructuras organizativas como consecuencia de las implicaciones en la organización derivadas de la prestación de servicios por vía telemática.

Objetivos globales:

- Garantizar la identificación, selección y priorización de los servicios internos a digitalizar en el marco de una planificación específica.
- Puesta en marcha de un máximo de tres proyectos de digitalización que resulten prioritarios en la planificación realizada y que puedan ser finalizados en el marco temporal del PEAGE II.

Beneficios esperados:

- Establecimiento de las bases necesarias para la puesta en marcha de la digitalización de los servicios propiamente dicha.
- Planificación de los servicios consensuada y comunicada a los Departamentos del Gobierno Vasco. Consiguiente asunción de compromisos en materia de digitalización por parte de cada uno de ellos.

PROG1 – 03: Contratación pública electrónica

Antecedentes:

Dentro del Plan Estratégico de la Administración On line 2004-2006 del Gobierno Vasco la Contratación Electrónica se presentó como una estrategia que posibilita la consecución de beneficios para las Empresas Vascas, su Administración, los Funcionarios y la propia Sociedad. El modelo de Contratación Electrónica del Gobierno Vasco se define como un sistema seguro pero accesible, riguroso pero sencillo, disponible y evidente. Representa una gran apuesta de difusión y formación del Gobierno Vasco que aporta ventajas competitivas y operativas para las empresas.

El 6 de marzo de 2007 se aprobó en Consejo de Gobierno el Plan Director de Implantación del Proyecto eContratación en la Administración General e Instituciones de la Comunidad Autónoma Vasca. Dicho acuerdo establece el alcance del impulso a la evolución tecnológica de las aplicaciones de contratación electrónica para el año 2008 y siguientes.

Como parte de la estrategia de comunicación del proyecto, éste se divulga bajo el nombre Kontratazio publiko elektronikoa – Contratación pública electrónica. Durante 2007 se alcanzó la cifra de 98 licitaciones públicas ofertadas por medios electrónicos, entrando en el año 2008 en la fase en que todos los expedientes tramitados por la Comisión Central de Contratación que sean susceptibles de ser licitados electrónicamente deberán atenerse a esta modalidad de recepción de ofertas.

Descripción general:

Realización de los desarrollos, adaptaciones y actualizaciones de la infraestructura tecnológica necesarias en aras a garantizar la contratación efectiva de licitaciones vía electrónica. Concretamente, este proyecto tiene previsto ejecutar los desarrollos y actualizaciones siguientes:

- Desarrollos que pasarán a producción a inicios de 2008:
 - Nuevas funcionalidades del Sistema de Licitación Electrónica.
 - Primera fase de la evolución tecnológica del Registro Oficial de Contratistas de Euskadi y del Servicio de Clasificación de Empresas.
 - Evolución tecnológica del gestor de expedientes de contratación.
 - Remisión al Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) de anuncios de licitación en formato XML.
- Desarrollos que pasarán a producción a finales de 2008:
 - Adaptación de los sistemas de contratación electrónica a la nueva Ley de Contratos del Sector Público:

- Desarrollo del Portal Área Temática de Contratación Administrativa.
- Desarrollo del concepto “Perfil del Contratante” previsto por la nueva Ley de Contratos del Sector Público en relación al concepto “Perfil del Contratante”.
- Adaptación del gestor de expedientes de contratación a lo establecido en la nueva Ley de Contratos del Sector Público.
- Desarrollo de funciones de Subasta Electrónica en las aplicaciones de Gestión de Expedientes de Contratación y la Aplicación de Licitación Electrónica.
- Desarrollo de funciones de Diálogo Competitivo en las aplicaciones de Gestión de Expedientes de Contratación y la Aplicación de Licitación Electrónica.
- Desarrollo de funciones de Sistemas de Contratación Dinámicos en las aplicaciones de Gestión de Expedientes de Contratación y la Aplicación de Licitación Electrónica.
- Actualizaciones tecnológicas de las aplicaciones ya existentes:
 - Completar la evolución tecnológica del Registro Oficial de Contratistas de Euskadi y del Servicio de Clasificación de Empresas según lo previsto por el Equipo de Burótica de EJE.
 - Especificación y contratación para el desarrollo de la segunda fase de las funcionalidades y para la adopción de la Plataforma Tecnológica para la e-Administración.
 - Desarrollo de prestaciones RSS para www.contratacion.info según estándares específicos.
- Nuevos desarrollos:
 - Remisión al Boletín Oficial del País Vasco (BOPV) de anuncios en formato XML.
 - Remisión Automática Alertas Tempranas desde la aplicación correspondiente extrayendo datos del Registro Oficial de Contratistas.
 - Desarrollo de funcionalidades que permitan que varias empresas puedan licitar electrónicamente en un mismo expediente.
 - Pago telemático de los costes de anuncios y publicidad por parte de los adjudicatarios mediante la “Pasarela de Pagos – Nire ordainketak” del Gobierno Vasco.
 - Incorporación de la Factura Electrónica al proceso de Contratación Administrativa.

Los desarrollos tecnológicos de este proyecto se ven acompañados por una intensa actividad de gestión del cambio, que incluye:

- Acciones de difusión y notoriedad
- Acciones de comunicación interna
- Acciones de formación a empleados públicos
- Acciones de formación a empresas licitadoras
- Mejora de la presencia en Internet

Objetivos globales:

Posibilitar la licitación electrónica de todas las contrataciones llevadas a cabo por el Gobierno Vasco, ejecutando para ello cuantos desarrollos tecnológicos sean necesarios, a fin de:

- Incrementar la eficacia y reducir los costes de gestión.
- Ofrecer un mejor servicio a las empresas.
- Alcanzar una mayor homogeneidad de criterios en los procesos de contratación.
- Fomentar la competencia, a través de una comunicación abierta y efectiva.
- Facilitar que todas las empresas puedan conocer y beneficiarse de las oportunidades de negocio de la Administración Vasca.
- Impulsar la compra electrónica y la Firma Electrónica Reconocida.

Beneficios esperados:

- Habilitación de un nuevo canal de comunicación único, sencillo y cómodo para acceder al conjunto de las posibilidades de negocio con la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Reducción de barreras de acceso de las Pymes a la hora de aproximarse a la Administración Pública.
- Incremento de la visibilidad y tratamiento digital del ciclo completo de contratación.
- Ofrecimiento a las empresas de la oportunidad para la experimentación y la familiarización con un mecanismo que la Administración Pública adoptará en el futuro como único método de acceso a la contratación.
- Mejora de la eficiencia del proceso general de contratación al favorecer el ahorro de tiempo en el desarrollo de ofertas de servicios, la reducción de los periodos de procesamiento, la mejora en el conocimiento del mercado, la eliminación de costes de correo y de desplazamiento, y la supresión de procesos repetitivos.

PROG1 – 04: Evaluación del impacto de la e-Administración

Antecedentes:

El Gobierno Vasco ha llevado a cabo en los últimos años importantes proyectos desde el punto de vista de la modernización de las infraestructuras tecnológicas y el desarrollo de aplicaciones telemáticas que han contribuido a la mejora sustancial de la accesibilidad y las formas de relación de la ciudadanía con la Administración.

El marco en el que se han desarrollado dichos proyectos viene determinado por la Comisión Europea y las distintas iniciativas eEurope y últimamente iEurope. Pero también ha formado parte de la estrategia del Gobierno Vasco el impulso de iniciativas y proyectos de e-Administración por el convencimiento, numerosas veces expresado, de que la Administración ha de ser garante, modelo y motor en el asentamiento de los potenciales usos y ventajas de las tecnologías de la información como factor determinante en la aportación de valor y ventaja competitiva de Euskadi.

Sin embargo no se cuenta con una batería de indicadores y de mediciones que pueda, cuantitativamente, darnos una dimensión aproximada de los retornos de los esfuerzos tanto humanos como materiales que dichos proyectos suponen.

Descripción general:

El proyecto de "Evaluación del impacto de la e-Administración" parte de la necesidad de análisis de la repercusión de las acciones desarrolladas por el Gobierno Vasco en el campo de la Administración Electrónica. Esta repercusión, además de no producirse de forma puntual en el tiempo sino de prolongarse en función de la propia operativa y funcionamiento de las infraestructuras desarrolladas, puede ser medida en ámbitos tales como:

- Mejora en la calidad de vida de los habitantes de la Comunidad Autónoma de Euskadi. El ahorro en tiempos invertidos por la ciudadanía en desplazamientos, colas de espera, periodos de tramitación y seguimiento de los expedientes, así como las posibilidades de accesibilidad 24 x 7 y la minoración del volumen de documentación a aportar, son algunos ejemplos de los efectos beneficiosos que se derivan de la e-Administración.
- Reducción de costes relacionados con ciertas partidas presupuestarias. La compra de materiales (principalmente papel) y los recursos humanos y físicos empleados en la prestación de los servicios se ven claramente afectados por las nuevas formas de interacción con la ciudadanía y deben adecuarse a este nuevo esquema de relación-interacción.
- Generación de riqueza y empleo para el conjunto de la Comunidad. Las inversiones desarrolladas en sectores impulsores de la e-Administración (empresas de tecnología, proveedores de servicios informáticos, desarrolladores de software, etc.) actúan como motor económico de la economía generando riqueza y empleo tanto en lo que se refiere a sus actividades directas como a la dinamización de otros sectores económicos (telecomunicaciones, electricidad, etc.).

Objetivos globales:

- Analizar el impacto de los proyectos de Administración electrónica desarrollados por el Gobierno Vasco en la e-Administración, tratando de facilitar una visión de su impacto cuantitativo y estratégico en la actividad sectorial vasca.
- Estimar la rentabilidad en términos de coste-beneficio de dichos proyectos para la sociedad en general y la propia Administración en particular.
- Particularmente, se pretende contar con resultados objetivos que favorezcan la toma de decisiones y aceleren la implicación de los órganos del Gobierno y la priorización de los proyectos de e-Administración.

Beneficios esperados:

- Orientación de la toma de decisiones futuras al obtener un balance de las actuaciones realizadas en los últimos años por el Gobierno Vasco en materia de Administración electrónica (sectores prioritarios, redistribución del gasto/inversión, etc.).
- Oportunidad para fortalecer el papel inversor del Gobierno en Administración electrónica al contar con un argumento favorable hacia el desarrollo de este tipo de actividades.
- Elemento de comunicación y promoción de cara al exterior de los efectos beneficiosos derivados del desarrollo de actividades inversoras en materia de e-Administración.

PROG1 – 05: Catálogo de servicios

Antecedentes:

Los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco gestionan numerosos procedimientos administrativos en los que se sustenta su catálogo de servicios a la ciudadanía. Se han realizado esfuerzos por clasificar y normalizar la gestión de estos procedimientos. Así, se elaboró en su día la primera versión del Modelo Básico de Tramitación (MBT), en el que se clasifican los procedimientos en familias homogéneas y se define un esquema común de tramitación para cada familia.

Adicionalmente, se han realizado diversos inventarios de los servicios. Por ejemplo, en euskadi.net se ofrece información general de interés para la ciudadanía con respecto a cada uno de los servicios que gestionan los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.

Paralelamente ha sido necesario identificar los procedimientos y recoger datos sobre ellos de cara a planificar la digitalización de los servicios. Así mismo, se han creado catálogos de procedimientos para su incorporación en la infraestructura de PLATEA o para archivar las series documentales a que han dado lugar. Es decir, hasta la fecha se han elaborado diferentes catálogos de procedimientos que contienen información parcial orientada a objetivos específicos, pero no se ha construido un catálogo de de servicios de propósito general que facilite una información completa e integrada con respecto a todos los procedimientos administrativos del Gobierno Vasco.

Descripción general:

El catálogo de servicios objeto de este proyecto incluirá todos los servicios basados en el procedimiento administrativo gestionados por los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco, así como otros servicios que no tienen origen en el procedimiento administrativo en sentido estricto, pero que también forman parte del catálogo de servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Entre estos últimos servicios se incluirían, entre otros, los de información, suscripción, venta, inscripción, peticiones de servicios y participación.

Este catálogo de servicios contendrá, en todo caso, la información identificativa y la descripción básica de cada uno de los servicios incluidos en el mismo. Los sistemas que tengan información parcial o de propósito específico de los procedimientos administrativos harán siempre referencia a su identificación en el catálogo general, de forma que a partir de éste se puede llegar a toda la información disponible de cada procedimiento, con independencia del sistema en el que dicha información se encuentre albergada.

Por tanto, se trata de una especie de fichero maestro que ordena el inventario de los procedimientos administrativos y servicios de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco, contiene parte de la información de interés sobre los mismos y permite acceder a la información sobre ellos residente en otros sistemas.

Objetivos globales:

Ordenar la oferta de servicios del Gobierno Vasco, definiendo el contenido de los procedimientos, aportando criterios de agrupación y desglose, clasificándolos en función de sus principales atributos, estandarizando la información que los caracteriza e identificando los datos necesarios para cada propósito, en aras a garantizar la puesta a disposición de la ciudadanía de un catálogo de servicios ordenado, estandarizado y homogéneo.

Más concretamente, los objetivos de este proyecto pueden resumirse como sigue:

- Diseño del catálogo de acuerdo con los objetivos globales definidos.
- Definición del procedimiento de gestión del catálogo.
- Definición de las interrelaciones con otros sistemas de información.
- Desarrollo de las herramientas informáticas para su mantenimiento y explotación. Estas herramientas deben incluir los interfaces de servicio, tanto de consulta como de gestión, hacia otras aplicaciones informáticas.
- Carga inicial de datos.

Beneficios esperados:

- Referencia de los usuarios en diferentes ámbitos a un único catálogo de servicios.
- Información integrada y consistente sobre los procedimientos / servicios.
- Accesibilidad a la información sobre los procedimientos / servicios.

PROG1 – 06: *Modelo de gestión de servicios telemáticos*

Antecedentes:

La aprobación del Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos, va a suponer un impulso en el uso de los medios telemáticos en la actividad administrativa y, en especial, en las relaciones de la Administración con la ciudadanía.

El mencionado Decreto define un modelo descentralizado de tramitación telemática, sustentado sobre los Servicios Comunes de Tramitación Telemática, pilares básicos de la infraestructura técnica común para el desarrollo de la Administración electrónica, de utilización obligatoria para todas las aplicaciones informáticas que sirvan de base a la tramitación telemática.

Este modelo descentralizado se desarrollará sobre las bases del Manual de Digitalización, que se configura como un instrumento básico para el desarrollo de un proceso de digitalización de servicios ordenado, homogéneo en su metodología y uniforme en su marco conceptual.

Si bien, tanto el mencionado Decreto 232/2007, como el propio Manual de Digitalización, establecen la organización y funciones de los órganos que intervienen en la gestión de los servicios telemáticos, se considera necesario desarrollar un modelo de gestión integral de los servicios telemáticos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos en las siguientes áreas: presencia en Internet, atención multicanal a la ciudadanía y tramitación administrativa.

Descripción general:

El modelo de gestión de servicios telemáticos objeto de este proyecto pretende definir un esquema de organización y funcionamiento que ordene el desarrollo de los servicios telemáticos y garantice el adecuado funcionamiento de los mismos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos.

La definición de un modelo de gestión integral de los servicios telemáticos exige tener en cuenta, al menos, la organización y funcionamiento de los servicios comunes de tramitación telemática tales como la Pasarela de Pagos y el Archivo Digital además de los recogidos en el Decreto 232/2007, de 18 de diciembre:

1. El Servicio de Firma Electrónica y de Verificación.
2. El Servicio Horizontal de Notificación.
3. El Servicio de Validación y Terceros.
4. Repositorio de Documentos Electrónicos.
5. El Servicio de Consulta.

6. El Servicio de Certificaciones.
7. El Servicio de Registro Telemático Único.

Por otra parte, el modelo de gestión integral requiere, además, proyectar una perspectiva más amplia que la ceñida exclusivamente a la tramitación, teniendo en cuenta también aspectos relativos a la integración de los servicios en el modelo de presencia en Internet del Gobierno Vasco y a su prestación multicanal.

Objetivos globales:

Definición de un modelo de gestión que ordene la organización y funcionamiento de los servicios telemáticos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos.

Este proyecto perseguirá de forma específica los siguientes objetivos:

- Ordenar la organización y funcionamiento de los servicios comunes de tramitación telemática.
- Asegurar la adecuada integración de los servicios telemáticos en el modelo de presencia en Internet y en el nuevo modelo de atención a la ciudadanía del Gobierno Vasco.
- Asegurar la calidad de la prestación multicanal de los servicios.

Beneficios esperados:

- Garantizar la organización adecuada y el funcionamiento ordenado de los servicios telemáticos.
- Facilitar a los Departamentos y órganos del Gobierno el desarrollo de los servicios telemáticos, al contar con un modelo de gestión definido.
- Orientar la actuación de los Departamentos de acuerdo con un esquema común de funcionamiento.
- Facilitar la monitorización y evaluación del sistema, de cara a su mejora continua.

PROG1 – 07: Despliegue de firma electrónica**Antecedentes:**

En el año 2007 el Gobierno Vasco e Izenpe (Empresa de Certificación y Firma digital de las Administraciones vascas), en colaboración con las Diputaciones Forales y los Ayuntamientos de Euskadi, lanzan la nueva Tarjeta Sanitaria Electrónica con usos ciudadanos (ONA).

Se trata de una tarjeta sanitaria y ciudadana que permite la firma electrónica en transacciones con el conjunto de Administraciones vascas y con el Estado, así como la identificación personal en múltiples usos presenciales, electrónicos y telefónicos.

La utilización de la tarjeta permite, de hecho, acceder a servicios de Osakidetza tales como reserva de cita médica on line, solicitud de cambio de médico, etc., realizar trámites digitales con el Ayuntamiento o la Biblioteca, acceder a sus instalaciones, etc., así como la realización de trámites con todos los niveles de la Administración —local, foral, autonómica, estatal— y con terceros privados.

Descripción general:

Desarrollada la tarjeta ONA y definida la planificación necesaria para garantizar su despliegue homogéneo por toda la Comunidad Autónoma de Euskadi y en base a las necesidades de cada Administración, llega el momento de proceder a la ejecución efectiva de la misma y al despliegue, por tanto, de las tarjetas entre la ciudadanía vasca.

Objetivos globales:

Garantizar que en el año 2009 la tarjeta ONA esté en manos de más de la mitad de los perceptores de la sanidad pública vasca mayores de 16 años.

Implicar a las distintas administraciones y entidades públicas vascas en la puesta en marcha de servicios electrónicos, y de otros usos de la tarjeta ONA.

Beneficios esperados:

- Favorecer el desarrollo de una oferta potente y creciente de servicios telemáticos con los que las personas puedan relacionarse con la Administración.
- Mejorar la seguridad y la agilidad de las transacciones electrónicas.

PROG1 – 08: Evolución de la plataforma de la e-Administración

Antecedentes:

El Gobierno Vasco se ha dotado de una plataforma tecnológica para la e-Administración cuyo documento de definición fue aprobado mediante Resolución de 9 de febrero de 2006, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones.

Esta plataforma incluye los servicios comunes de tramitación telemática, declarados de utilización obligatoria mediante el Decreto 232/2007, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos.

Actualmente, esta plataforma tecnológica dispone de todas las funcionalidades que se han identificado como necesarias en el análisis inicial de los servicios de tramitación telemática. Estas funcionalidades se refieren a las acciones telemáticas a realizar por la ciudadanía y, también, a los trámites internos básicos relacionados con los expedientes electrónicos.

Aunque el nivel de implantación y de utilización de esta plataforma es aún bajo, ya se han detectado mejoras a incorporar en la misma, parte de las cuales se han incluido en una segunda versión que se implantará próximamente. Otras mejoras ya detectadas se incluirán en futuras versiones, junto con las nuevas necesidades que vayan aflorando como consecuencia del despliegue y uso progresivo de la plataforma.

En definitiva, este proyecto hace referencia a la evolución de la plataforma tecnológica para que responda permanentemente a las necesidades de la tramitación telemática y provea progresivamente más y mejores funcionalidades, tanto a la ciudadanía como a los tramitadores internos, en una dinámica de mejora continua.

Descripción general:

Es necesario asegurar los mecanismos de evolución de la plataforma para que los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco cuenten con los medios técnicos necesarios para desarrollar la digitalización de sus servicios. Esta capacidad de evolución es particularmente crítica en la etapa actual, en la que la tramitación telemática está comenzando a implantarse, la organización y las personas están aprendiendo a utilizar los nuevos canales de tramitación, los procedimientos administrativos están también adaptándose a los nuevos medios y, por tanto, es mayor la necesidad de realizar ajustes y adaptaciones en la plataforma tecnológica a fin de responder con agilidad a las demandas para su buen funcionamiento.

De hecho, el proceso de evolución de la plataforma ya ha comenzado. Está próxima a implantarse la segunda versión que incorpora nuevas funcionalidades de tramitación como, por ejemplo, las relativas al tratamiento del inicio de oficio y el silencio administrativo. Asimismo, en esta nueva versión se ha modificado sustancialmente la parte de

tramitación interna, ofreciendo más y mejores utilidades a las personas encargadas de gestionar los expedientes electrónicos.

Y ya se ha comenzado a trabajar en el análisis de las nuevas mejoras a incorporar en las siguientes versiones. Así, entre las futuras utilidades a desarrollar, cabe destacar el registro de autorizaciones, que va a permitir una gestión sofisticada de la representación en las tramitaciones administrativas, y el establecimiento del código de verificación para las copias en papel de documentos originales electrónicos, regulado tanto en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios electrónicos, como en el Decreto 232/2007, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos.

En general, la evolución de la infraestructura deberá efectuarse desde la experiencia de su funcionamiento, ya que a medida que se vaya utilizando se identificarán nuevas funcionalidades que habrá que incorporar, a fin de que, tanto la ciudadanía y las empresas, como los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco dispongan de la herramienta idónea para gestionar sus expedientes electrónicos. Para ello, habrá que habilitar los mecanismos de identificación de incidencias y propuestas de mejora, así como los procedimientos de incorporación de las mismas a la plataforma tecnológica.

Objetivos globales:

Asegurar el mantenimiento y actualización permanente de la plataforma tecnológica para la e-Administración, de forma que responda permanentemente a las necesidades de la tramitación telemática y provea progresivamente más y mejores funcionalidades, tanto a la ciudadanía como a los tramitadores internos, en una dinámica de mejora continua.

De forma específica, el desarrollo de este proyecto persigue los siguientes objetivos:

- Facilitar el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, tanto a la información sobre los servicios, como a su tramitación y a la consulta de sus expedientes.
- Dotar a las personas tramitadoras de las herramientas necesarias para la gestión interna de los expedientes electrónicos.
- Proveer los servicios comunes de tramitación telemática previstos en Decreto 232/2007, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos, así como los de pasarela de pagos y archivo digital.
- Garantizar la seguridad, la protección y la conservación de los datos y de los documentos electrónicos.
- Asegurar la fiabilidad y el funcionamiento ininterrumpido de los sistemas de información de la e-Administración.

Beneficios esperados:

- Estandarización de los servicios telemáticos.
- Simplificar y facilitar la digitalización de los servicios.
- Facilitar la interoperabilidad entre los sistemas de información.
- Acceso común a los servicios por parte de la ciudadanía.
- Ahorro de costes derivado de la utilización de recursos compartidos.

3.4.2. Gobierno a disposición de la ciudadanía

PROG2 – 09: Adaptación de las webs de Gobierno al modelo de presencia

Antecedentes:

En el 2004 se aprueba el Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, que nace entre otros con el objetivo de ordenar el modo en que la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi ha de ofrecer información y servicios a través de Internet.

Desde entonces y hasta ahora se han emprendido las acciones necesarias para dotar a la Administración Pública Vasca de las infraestructuras y metodologías necesarias y para adecuar la oferta de información y servicios a la mencionada normativa. En este periodo se han ido adaptando la gran mayoría de servicios de información del Gobierno Vasco, pero todavía quedan algunos por adecuarse a la normativa.

Descripción general:

Integración de todos los portales departamentales y áreas temáticas en www.euskadi.net de conformidad con lo especificado en el Decreto 108/2004 de 8 de junio del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

El proyecto está integrado por tantos subproyectos como portales o áreas temáticas se han identificado:

- Servicios de información que han migrado de forma parcial a www.euskadi.net:
 - Web de Lehendakaritza (Revie, Estudios sociológicos, Postales, Viaje fotográfico).
 - Web del Departamento de Vicepresidencia (Boletín Oficial del País Vasco y Difusión selectiva de información del BOPV).
 - Web del Departamento de Hacienda y Administración Pública (Registro General, Función Pública, Oferta Pública de Empleo y Revista Economía, Presupuestos Generales).
 - Web del Departamento de Interior (Ertzaintza, Atención a las Víctimas del Terrorismo, Museo Política Vasca, Procesos Electorales).
 - Web del Departamento de Industria, Comercio y Turismo (Calidad de Euskadi, Red intersarea de internacionalización, Catálogo industrial y de exportadores del País Vasco).
 - Web del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales (Cooperación al desarrollo, Eraikal, Observatorio vasco de la vivienda).
 - Web del Departamento de Educación (ISEI-IVEI, Instituto Vasco de evaluación e investigación, Consorcio Haurreskolak y Aplicación de los exámenes de EGA, Correo electrónico del profesorado).

- Web del Departamento de Sanidad (Osanet).
- Web del Departamento de Cultura (Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi, dentro del proyecto para integrar las bibliotecas públicas vascas en Euskadi).
- Web del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio (Portales GPS y aplicaciones de Cartografía e Inventario).
- Web del Departamento de Agricultura, Pesca y Alimentación (aplicaciones de Pago Único, Ferias, Cazadores, Identificación canina, PTS Agroforestal).
- Área temática de euskera (Euskalterm – Banco Terminológico Público Vasco, EAS – Sistema de indicadores lingüísticos de Euskal Herria).
- Área temática de juventud (solicitud de carnés, establecimientos gaztetxartela).
- Servicios que no han migrado a www.euskadi.net:
 - Web del Organismo Autónomo Academia de Policía del País Vasco.
 - Web del Organismo Autónomo EUSTAT.
 - Web del Organismo Autónomo EMAKUNDE.
 - Web del Organismo Autónomo OSALAN.
 - Web del Área Temática de Aprendizaje Permanente.
 - Web del Área Temática de Empleo.
 - Web del Área Temática de Justicia.
 - Web del Área Temática de Sociedad de la Información.
 - Web del Área Temática de Vivienda.
 - Web del Área Temática de Asuntos Sociales.
 - Web del Área Temática de KONTSUMO.

Objetivos globales:

Adecuar los servicios de información del Gobierno Vasco Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet. Más concretamente, los objetivos de este proyecto pueden resumirse como sigue:

- Utilización de las herramientas corporativas: gestión de contenidos y portales, ejes de catalogación y buscador.
- Adaptación al modelo de nombres de dominio en Internet para Euskadi.net.
- Adecuación de los contenidos al Libro de estilo de Euskadi.net.
- Cumplimiento de las normas de accesibilidad Web.

Beneficios esperados:

- Obtención de servicios de información de calidad, homogéneos y focalizados en la ciudadanía.

PROG2 – 10: Nuevos servicios y evolución de la presencia en medios telemáticos

Antecedentes:

Internet y las nuevas tecnologías se han convertido en instrumentos eficaces con los que dinamizar los procesos de comunicación y acercamiento a la ciudadanía, agilizar las gestiones y facilitar la consulta de información sobre los servicios que ofrece la Administración.

La tecnología, y por ende la sociedad, continúan evolucionando; en este sentido, resulta de especial relevancia la utilización de herramientas que permitan tanto evaluar el uso que se realiza de los canales existentes, como sondear nuevas necesidades que puedan surgir en la ciudadanía. La explotación y estudio de esta información debe servir para construir una base sólida sobre la que mejorar el servicio prestado sobre los canales ya existentes y, a su vez, para el desarrollo de servicios para los nuevos canales que la tecnología va abriendo.

Descripción general:

Este proyecto abarca el desarrollo de nuevos servicios y la evolución de la presencia en medios telemáticos de la Administración Pública de Euskadi. Para la realización de este proyecto se contempla la realización de una serie de fases o subproyectos interrelacionados entre ellos y que abarcan la creación de herramientas de análisis de la realidad, la prospección de expectativas, necesidades de servicio y oportunidades de mejora y desarrollo de metodologías y propuestas que permitan dar respuesta a las mismas y el consecuente desarrollo de nuevos servicios y mejora de los ya existentes. Todo ello dependiente de la normativa de presencia en Internet existente, pero de una manera bidireccional, aportando valor para la evolución de la misma. Las fases o subproyectos detectados son:

- Herramientas de análisis estadístico de canales implantados: Internet, telefónico, presencial.
- Herramientas de análisis y estudio de la percepción y necesidades de la ciudadanía.
- Enriquecimiento de portales y servicios en la Web: evolución del modelo de presencia.
- Prospección sistemática de necesidades, expectativas y demandas de los diferentes grupos focales.
- Potencialidades en la adaptación de la oferta de servicios a las necesidades de la ciudadanía.
- Identificación y estudio de oportunidades de servicios y contenidos específicos para nuevos canales.
- Mejora de las Webs de Gobierno.
- Desarrollo de servicios móviles en Internet (PDA, móvil, etc.).
- Desarrollo de servicios y contenidos específicos para nuevos canales (TD y similares).
- Evolución del modelo de presencia en medios telemáticos (presencia en Internet y presencia en nuevos canales).

Objetivos globales:

- Disponer de herramientas para evaluar la experiencia de los ciudadanos/as en su interacción con los diferentes canales en los que la Administración presta servicio.
- Adaptar la presencia de la Administración en los medios telemáticos a las necesidades cambiantes de la ciudadanía y a las tecnologías emergentes.
- Ampliar la oferta de servicios de la Administración a la ciudadanía a los nuevos canales telemáticos.
- Adecuar la normativa de presencia en medios telemáticos a las nuevas necesidades sociales y a la evolución tecnológica.

Beneficios esperados:

- Administración telemática centrada en las necesidades de la ciudadanía.
- Salto cualitativo en la calidad de los contenidos y servicios que presenta la Administración en los medios telemáticos.
- Mayores posibilidades de acceso a los servicios de la Administración para la ciudadanía. Al ampliar los canales a través de los que se prestan servicios (TV, móvil, etc.), se amplía la disponibilidad de la Administración.
- Normativa adecuada a la situación cambiante de la tecnología y al impacto de la misma en la sociedad.

PROG2 – 11: *Implantación del nuevo Servicio de Atención Integral Zuzenean y nuevas fases de desarrollo de servicios automatizados y de información anticipada*

Antecedentes:

En enero del 2006 la Oficina para la Modernización Administrativa puso en marcha el Proyecto Zuzenean, proyecto que nace con el objetivo principal de mejorar la atención a la ciudadanía mediante la oferta de un servicio gubernamental de atención dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a las demandas que los ciudadanos y ciudadanas dirigen al Gobierno Vasco.

El proyecto Zuzenean, como nuevo Modelo de Atención a la Ciudadanía del Gobierno Vasco, favorece la implantación de un Servicio:

- Prestado por personas para personas: un nuevo concepto de atención ciudadana que trae consigo la aparición de un grupo de profesionales de la Administración altamente cualificados, en constante formación, resolutivos, comprometidos, cercanos y que apuestan por la calidad del servicio que prestan.
- Horizontal e integral: se produce una transformación del modo de atención a la ciudadanía pasando de utilizar un “modelo de oficinas departamentales” a “un modelo de ventanilla única del Gobierno Vasco”. Sus profesionales pueden dar respuesta, en un primer nivel de atención, a cualquier cuestión que se les plantee sin necesidad de elevar consulta o derivar llamada. Se optimiza el tiempo de respuesta, la calidad de la misma y se elimina el “llame usted a...” porque toda la información está accesible y puede ser fácilmente aportada.
- Multicanal: se garantiza siempre la misma calidad de servicio con independencia del canal de relación-interacción utilizado por la ciudadanía, siendo todos los canales gestionados de forma integral (cola universal).
- Proactivo: se apuesta por la anticipación a las necesidades de la ciudadanía, pudiendo incluso llevar a cabo actividades promocionales.
- Cercano y personalizado: responde y se adapta a las características y necesidades de la ciudadanía y favorece una comunicación efectiva.
- Con fuerte base tecnológica: una herramienta de última generación (CRM) centraliza y protege la información de la ciudadanía haciendo que sus solicitudes sean atendidas de forma rápida y sin repetición de datos.

Realizadas a lo largo de los años 2006, 2007 y 2008 todas las acciones necesarias para la definición y puesta en marcha del nuevo Servicio de Atención a la Ciudadanía – Zuzenean, y una vez en funcionamiento, es el momento de abrir una segunda vía de trabajo orientada al afianzamiento y desarrollo del Servicio que permita, desde el análisis de la información recogida a través de los contactos de la ciudadanía con el propio Servicio, la prestación de nuevos servicios de información anticipada.

Descripción general:

Determinación de la línea de evolución a seguir en lo que se refiere a la implantación y puesta en funcionamiento del Servicio Zuzenean, a fin de garantizar la mejora continua de los servicios prestados y su adecuación a las necesidades de la demanda identificadas.

Objetivos globales:

- Realización de los ajustes organizativos y tecnológicos identificados como prioritarios en base a la experiencia derivada del propio funcionamiento del servicio (cita previa, integración con aplicación de registro Sicres, desarrollo de la web de impresos, evolución de los sistemas automáticos de voz IVR, etc.).
- Implantación de nuevos módulos de análisis de colectivos y desarrollo de acciones promocionales (módulo de Marketing de CRM).
- Extensión del servicio común de atención del Gobierno Vasco, Zuzenean, a distintos organismos sectoriales, autónomos y entidades locales.

Beneficios esperados:

- Simplificación de la atención y prestación de servicios de cara a la ciudadanía.
- Contribución a la mejora de la calidad de los servicios prestados desde Zuzenean en la medida en que se incorporen nuevas funcionalidades a la herramienta tecnológica (CRM) y se adopten nuevas medidas organizativas y de funcionamiento del Servicio a fin de adaptarse a necesidades identificadas de la demanda.
- Dotación de valor añadido a la actividad desarrollada desde el Servicio Zuzenean, a partir del desarrollo de acciones con alto componente de proactividad (ej.: acciones promocionales).
- Incremento de la percepción de Zuzenean como aliado departamental en la prestación de servicios de atención de calidad.

3.4.3. Nueva organización y cultura de trabajo

PROG3 – 12: Revisión del Manual de Digitalización: modelos y metodologías

Antecedentes:

La Oficina para la Modernización Administrativa ha elaborado un Manual de Digitalización que tiene por objeto definir el referente conceptual, operativo y semántico para el desarrollo de los servicios telemáticos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos, así como establecer el marco normativo y organizativo para llevarlo a cabo.

Este Manual está integrado por los siguientes Modelos y Metodologías: Modelo de Tramitación Telemática, Modelo Básico de Tramitación, Metodología de Priorización de Servicios y Metodología de Digitalización. El Manual se completará con un Modelo de Gestión Documental que ordene la utilización de los documentos electrónicos en el ámbito de los procedimientos administrativos. La incorporación de la perspectiva de gestión documental en los proyectos de digitalización requiere introducir algunas modificaciones en los restantes modelos y metodologías del citado Manual de Digitalización.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que el Decreto 232/2007, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos atribuye a la Oficina para la Modernización Administrativa el mantenimiento del Manual de Digitalización de Servicios.

Descripción general:

Es responsabilidad de la Oficina para la Modernización Administrativa el mantenimiento de los productos que elabora y, en particular, de los Modelos y Metodologías que ordenan el desarrollo de los servicios telemáticos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos.

Cada uno de los Modelos y Metodologías tiene sus propias dinámicas de mantenimiento, ya que así lo requieren, tanto su propósito y naturaleza, como los mecanismos de participación previstos para su revisión. Sin perjuicio de estas particularidades, en el mantenimiento de los Modelos y Metodologías se tendrán en cuenta, como criterio general, la frecuencia de revisión necesaria en cada caso, los colaboradores que deberán participar en la revisión, la experiencia y las observaciones de los destinatarios y usuarios de cada producto, y la integración del mantenimiento con los procesos de trabajo y con la gestión del conocimiento.

Objetivos globales:

Asegurar el mantenimiento y actualización permanente del Manual de Digitalización de Servicios y de los Modelos y Metodologías que lo integran, de forma que atienda a las demandas que formulen los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco y responda en todo momento a los requisitos del proceso de digitalización de los servicios.

De forma específica, el desarrollo de este proyecto perseguirá los siguientes objetivos:

- Actualización del Modelo de Tramitación Telemática y de la Metodología de Digitalización de Servicios, de acuerdo con la experiencia de los procesos de digitalización llevados a cabo.
- Actualización del Modelo Básico de Tramitación, ampliándolo a nuevas familias de procedimientos y completando la definición de cada familia para dar respuesta a todos los requisitos identificados en el desarrollo de los servicios telemáticos.
- Integración del Modelo de Gestión Documental en el Manual de Digitalización.

Beneficios esperados:

- Homologación del modelo de prestación de los servicios telemáticos.
- Coordinación del proceso de digitalización de los servicios.
- Estandarización de los procedimientos de gestión y de los sistemas de información.
- Facilitar el desarrollo de los servicios comunes de tramitación telemática.
- Facilitar la interoperabilidad entre los sistemas de información.

PROG3 – 13: *Intranet: revisión del concepto, nuevos escenarios y arquitectura tecnológica***Antecedentes:**

El fenómeno intranet, surgido a partir de la experiencia exitosa de World Wide Web en el mundo Internet, representa una proyección al interior de lo que las organizaciones han colocado a disposición de la comunidad virtual que usa Internet.

Para casi cualquier organización de hoy en día, y muy especialmente en el mundo de la Administración Pública, la intranet es y va a seguir siendo un recurso indispensable. Dada la gran cantidad de datos que generan estas organizaciones, se están quedando obsoletos los actuales métodos de inserción y consulta de datos. El desarrollo de un proyecto de estas características puede resolver estos y otros problemas (distribución de la información entre los empleados y dificultades de acceso a la misma, etc.).

Descripción general:

Definición y diseño de un nuevo modelo óptimo de intranet corporativa, partiendo para ello del análisis de las posibles aplicaciones que la tecnología de intranet puede llegar a tener como herramienta de apoyo en la actividad de la Administración.

Objetivos globales:

Crear un sistema electrónicamente compartido que apoye el desarrollo y el desempeño de los profesionales de la Administración, de manera que les ayude a cumplir con los objetivos de su servicio en un contexto de crecimiento profesional y trabajo en equipo.

Más concretamente el desarrollo de este proyecto persigue los siguientes objetivos:

- Proporcionar un único entorno de trabajo para el acceso a las aplicaciones de negocio de cada profesional.
- Distribuir información corporativa y del propio servicio de manera eficiente, eficaz e integrada con las necesidades de los procesos de trabajo.
- Proporcionar un entorno para el trabajo colaborativo entre profesionales propios y también con agentes externos de otras Administraciones u otros aliados y colaboradores.
- Proporcionar un entorno distribuido de relación profesional para generar y compartir conocimiento.
- Proporcionar un entorno para el aprendizaje continuo.
- Automatizar la gestión de los asuntos laborales y resolver las necesidades de las personas en este ámbito.

Beneficios esperados:

- Establecer un nuevo canal de comunicación e información con los empleados.
- Conseguir una mayor adaptación a las necesidades y forma de trabajar de aquellos empleados más acostumbrados al uso de la tecnología.
- En la medida en que la intranet ponga información y servicios valiosos al alcance de la mano de los usuarios, permitirá mejorar su desempeño, productividad, identificación con la organización y satisfacción personal.
- Racionalización de costes de personal por la distribución de la responsabilidad de ejecución de determinadas tareas de forma directa entre los propios empleados (gastos de desplazamiento, solicitud de vehículos, etc.), permitiendo que recursos humanos actuales se focalicen en tareas de mayor valor añadido y no puramente administrativas.

PROG3 – 14: Revisión de modelos organizativos en base a la evolución de los servicios telemáticos

Antecedentes:

La aparición de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y su aplicación en la prestación de servicios telemáticos, tiene un impacto directo en la estructura organizativa y de funcionamiento con la que cuentan las organizaciones. Servicios de volumen importante y componente mayoritariamente administrativo que pasan a ser realizados de forma telemática, impactan decisivamente en las tareas desempeñadas tradicionalmente por personal administrativo y abren la puerta a la dedicación de recursos humanos a nuevos cometidos que aporten más valor añadido a la organización. Asimismo, los sistemas de gestión, análisis y resolución de procesos propios de perfiles técnicos precisan de nuevos modos, destrezas y conocimientos.

Paralelamente, el desarrollo cada vez más frecuente de políticas horizontales centradas en ámbitos de actuación que exceden del alcance sectorial tradicionalmente conferido a nivel departamental a determinadas actuaciones (ej.: “transporte” vs. “movilidad” o “medioambiente” vs. “sostenibilidad”), hace pensar igualmente en la necesidad de revisar los modelos organizativos de las Administraciones en general y del Gobierno Vasco en particular.

En este sentido, la utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de los servicios telemáticos aprovechando las potencialidades de Internet, pueden facilitar un avance cualitativo en el proceso de transformación del Gobierno Vasco, de acuerdo con los principios de orientación a la ciudadanía y funcionamiento en red para garantizar unos servicios de calidad y una gestión eficaz y eficiente.

Descripción general:

Este proyecto pretende sentar las bases de un proceso de reflexión sobre los modelos organizativos capaces de dar respuesta a las necesidades de un Gobierno Vasco que se relaciona en red con otras Administraciones y con la ciudadanía, en el contexto de la sociedad de la información. No cabe soportar los nuevos servicios telemáticos y los nuevos procedimientos administrativos electrónicos sobre un modelo organizativo y de funcionamiento de los servicios públicos que estaba pensado para una realidad en la que estos nuevos medios no podían ni siquiera imaginarse.

El canal telemático y la sustitución del papel por documentos electrónicos no sólo permiten sino que exigen una forma de funcionamiento que supera la definición actual del procedimiento administrativo y, más aún, la estructura organizativa de la Administración. Todo apunta hacia modelos más ágiles y flexibles, fuertemente relacionales, en los que la participación ciudadana y la colaboración interadministrativa sea la norma.

Al mismo tiempo, es preciso analizar el impacto que los nuevos modelos organizativos van a tener sobre el trabajo administrativo, cómo evolucionarán las funciones de las personas que mueven la maquinaria administrativa, qué

nuevos perfiles y competencias se requieren, y cómo habrá de gestionarse el proceso de cambio que facilite la adecuación de la organización, los procedimientos y las personas a los nuevos modelos administrativos.

Objetivos globales:

- Análisis del impacto de la Administración electrónica sobre la organización y funcionamiento del Gobierno Vasco.
- Propuesta de nuevos modelos organizativos que den respuesta a los requisitos planteados por el desarrollo de la Administración electrónica, en base a las implicaciones identificadas.
- Definición de nuevos procesos de trabajo.

De forma específica, los objetivos perseguidos por este proyecto son:

- Análisis y propuesta de los modelos de prestación de los servicios telemáticos.
- Análisis y propuesta de los modelos de participación en el diseño y ejecución de las políticas y de los servicios públicos.
- Análisis y propuesta de los modelos de relación y colaboración entre los diferentes órganos y Administraciones Públicas para el diseño y ejecución de políticas comunes y la prestación de servicios integrales.
- Análisis y propuesta de los modelos organizativos y de funcionamiento necesarios para las nuevas administraciones relacionales e interconectadas.
- Análisis y propuesta de los perfiles profesionales públicos necesarios para el desempeño de sus funciones en el contexto de los nuevos modelos organizativos.
- Análisis y propuesta de los procesos de cambio necesarios para la implantación de los nuevos modelos.

Beneficios esperados:

- Disponer de un horizonte a medio y largo plazo que oriente las actuaciones a llevar a cabo en materia de Administración electrónica.
- Prever los impactos de la Administración electrónica sobre la organización y las personas, adecuando estructura y perfiles profesionales a las nuevas necesidades.
- Organización adaptada a las necesidades de la demanda y a las funciones/servicios a prestar.

PROG3 – 15: *Modelo de gestión del conocimiento*

Antecedentes:

La idea de gestionar sistemáticamente el conocimiento se basa en el principio de que el conocimiento es un recurso tan importante en la empresa moderna como cualquier otro –la tecnología, el capital, los recursos humanos, la infraestructura...-y, por lo tanto, merece ser tratado de un modo responsable y estructurado. Gestionar el capital intelectual de una organización permite añadir valor a los productos y servicios que ofrece.

Sin embargo, a pesar de esta convicción, en la mayor parte de las organizaciones no existe una adecuada gestión del capital intelectual que permita retener, generar y poner en práctica el conocimiento que existe en la propia organización para el cumplimiento de la misión que tiene encomendada.

Descripción general:

Definición del modelo de gestión del conocimiento del Gobierno Vasco como primer paso para el desarrollo de un sistema corporativo de gestión del conocimiento, sistema que tratará de dar respuesta a un entorno caracterizado cada vez más por:

- La relevancia del conocimiento como factor clave de competitividad y la consecuente necesidad de las organizaciones de dotarse de sistemas adecuados para su gestión.
- La creciente importancia de la innovación como proceso clave de crecimiento en la organización.
- La globalización de la economía y de la sociedad, con la consiguiente necesidad de buscar aliados y colaboradores fuera de la organización.
- La necesidad de fomentar la cultura de aprendizaje y el desarrollo profesional de las personas.
- La importancia de ofrecer una respuesta rápida a los cambios que se producen cada vez con más celeridad en el entorno.
- La relevancia de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación como facilitadoras del proceso de transformación de las organizaciones en general y del Gobierno Vasco en particular.

Objetivos globales:

Definir la visión de la gestión del conocimiento del Gobierno Vasco, concretando un rango de iniciativas que permita su implantación gradual, de forma que la estrategia definida sirva de marco de referencia para cualquier acción que se adopte en este ámbito.

La gestión del conocimiento debe contribuir a la mejora continua a través de una adecuada gestión del capital intelectual.

Objetivos específicos:

- Diagnóstico de la situación actual del Gobierno Vasco en materia de gestión del conocimiento identificando:
 - Iniciativas puestas en marcha y su grado de desarrollo.
 - En qué medida las condiciones organizativas (cultura, políticas de recursos humanos, estructura, etc.) pueden estar actuando como obstáculos o facilitadores a la gestión del conocimiento.
 - El análisis de los requerimientos de conocimiento de la organización. Los puntos fuertes y débiles.
 - Áreas de mejora del Gobierno Vasco en materia de gestión del conocimiento.
- Definición de los objetivos de la gestión del conocimiento en el Gobierno Vasco (colaboración e implicación de los agentes, innovación, etc.), que sean coherentes con los objetivos globales de la organización, armonizándolos con otras áreas de actuación: formación, comunicación, calidad...
- Identificación de iniciativas concretas que permitan la consecución de los objetivos anteriores y selección de aquéllas que resulten más interesantes, considerando su impacto y facilidad de ejecución.
- Planificación de las iniciativas de gestión del conocimiento seleccionadas, perfilando un avance sistemático y gradual de la organización en materia de gestión del conocimiento.

Beneficios esperados:

- Facilitación y mejora del proceso de adecuación y actualización de la información y conocimiento en general existente en la Administración.
- Reducción de costes/esfuerzos y aprovechamiento de sinergias a la hora de realizar proyectos, presentaciones, informes, etc. Aumento de la productividad.
- Mejora de la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía (mayor rapidez, eficacia y eficiencia).
- Minimización del impacto derivado de la fuga de talentos de la organización (se favorece la labor de formación de los/las profesionales y el conocimiento se encuentra concentrado y accesible).
- Incremento de la innovación.
- No descapitalización de los servicios garantizando la cooperación de los profesionales con independencia de su puesto.
- En general, puesta en marcha una iniciativa de gestión del conocimiento en el Gobierno Vasco que sirva como punto de partida para el desarrollo del sistema de gestión del conocimiento en red de las Administraciones vascas.

PROG3 – 16: Desarrollo del cuerpo normativo de soporte en Administración electrónica**Antecedentes:**

El nuevo modelo de Administración Electrónica, su organización y oferta de servicios ha de contar con un entorno normativo que garantice los derechos y deberes de la ciudadanía y consolide un escenario de confianza y seguridad tanto para los profesionales de la Administración como para la propia sociedad a la que presta sus servicios.

Descripción general:

Desarrollo del conjunto de normas jurídicas que permitan garantizar la implantación y prestación de los servicios derivados del nuevo modelo de Administración Electrónica.

El Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos prevé la aprobación de los instrumentos jurídicos, técnicos y organizativos siguientes:

- Orden de la Vicepresidenta del Gobierno que desarrolla el régimen de admisión de los certificados electrónicos, previsto en el artículo 20.4 del Decreto 232/2007. Establecerá el contenido y las características técnicas de los certificados, así como la compatibilidad con los medios técnicos de que disponga la Administración. Asimismo, la Orden especificará los protocolos admitidos para la verificación de la vigencia de los certificados, para el sellado de tiempo y demás servicios relacionados con la firma electrónica.
- Orden de la Vicepresidenta del Gobierno por la que se aprueba el Manual de Seguridad, previsto en el artículo 31 del Decreto 232/2007. Contendrá las medidas de seguridad de carácter general, de índole técnica y organizativa.

Asimismo, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos prevé la aprobación por la Administración del Estado de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad. Estos esquemas tendrán carácter básico, esto es, serán de obligatorio cumplimiento para todas las Administraciones Públicas.

En todo caso se identificarán, en la medida en que se apliquen las normas ya referenciadas, otros desarrollos normativos necesarios para el buen funcionamiento de la Administración electrónica.

Objetivos globales:

- Desarrollar el cuerpo normativo que ordene, garantice e impulse el cambio y la nueva cultura organizativa y oferta de servicios de la nueva organización.

Beneficios esperados:

- Contar con un cuerpo normativo que ordene y coadyuve al desarrollo y competitividad de la Administración en el nuevo entorno de la sociedad de la información.

PROG3 – 17: Formación en Administración electrónica**Antecedentes:**

El conjunto de iniciativas desarrolladas hasta la fecha o previstas desarrollar a futuro por el Gobierno Vasco en materia de Administración electrónica requerirá de la adquisición de nuevas habilidades y competencias por parte de los empleados públicos y de otros colectivos claves.

Una vez superado el estadio de la alfabetización ofimática, los tiempos reclaman un nuevo perfil del funcionariado, que pasa a trabajar con lógica web. Las herramientas y los procesos de trabajo son otros y, además, la cultura organizativa cambia para alcanzar los objetivos estratégicos de la administración electrónica. La formación debe responder a estas necesidades de cambio.

Descripción general:

Desarrollo de un plan de formación en estrecha colaboración con las propuestas del PESI 2010 que, partiendo de la detección de necesidades y culminando con la valoración de su impartición, contribuya al desarrollo formativo de los colectivos objetivo identificados, así como a la consecución de los objetivos de la organización en materia de Administración electrónica.

Objetivos globales:

- Capacitar a los empleados públicos de Gobierno Vasco para trabajar con los procedimientos y herramientas de Administración electrónica.
- Capacitar a otros colectivos claves en el uso de la Administración electrónica en el ámbito de los proyectos dirigidos a la implantación de la Administración electrónica.
- Contribuir al cambio cultural y organizativo.

Beneficios esperados:

- Desarrollo de un plan de formación coherente centrado en necesidades reales y prioritarias que ayudará a difundir los pasos dados por el Gobierno en el ámbito de la Administración electrónica y que servirá por tanto como elemento de comunicación y difusión tanto a nivel interno (propios profesionales del Gobierno) como a nivel externo (ciudadanía en general).
- Puesta a disposición de los empleados de un mecanismo de mejora continua que permita la consecución de los objetivos de la organización.

3.4.4. Colaboración con otras Administraciones

PROG04 – 18: Interoperabilidad interadministrativa y con otros organismos

Antecedentes:

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece en su Artículo 35.- los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen, entre otros, el derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

En este sentido, el Artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, señala que los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, el derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

Asimismo, el Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos regula en su Capítulo V la transmisión de datos por medios telemáticos y certificaciones telemáticas.

Descripción general:

Construir un sistema de intercambio de información entre las distintas Administraciones o Entidades que evite la necesidad de solicitar a los/las ciudadanos/as o empresas certificaciones de estos datos para realizar trámites ante las Administraciones.

La construcción del sistema de intercambio de datos abarca los siguientes aspectos:

- Organizativos: debe asegurarse que el sistema a implantar dispondrá de los recursos necesarios para su funcionamiento, tanto por lo que se refiere a la gestión administrativa del mismo (registro de autorizaciones de intercambio de datos), como en cuanto al soporte técnico (administración informática del sistema).
- Análisis jurídico: los intercambios de datos realizados mediante este sistema deberán contar con el soporte legal necesario, de forma que se garanticen los derechos de la ciudadanía y, en particular, los relativos a la privacidad de sus datos.

- Tecnológicos: deberá diseñarse, desarrollarse e implementarse la infraestructura tecnológica que permita materializar los intercambios de datos objeto de este proyecto.
- Gestión del cambio: debe contemplarse en el proyecto la difusión y despliegue del sistema, de forma que, una vez construido, sea utilizado por el mayor número de Administraciones lo antes posible. Además de las acciones específicas de difusión, se preverá la formación que sea necesaria, así como el soporte para la incorporación al sistema de cada Administración y de cada servicio o procedimiento.

La construcción del sistema de intercambio de datos tendrá al menos el siguiente alcance:

- 01.- Interoperabilidad con la Tesorería General de la Seguridad Social.
- 02.- Interoperabilidad con Ayuntamientos: Padrón.
- 03.- Interoperabilidad con Haciendas de Administraciones Forales: Obligaciones Tributarias.
- 04.- Interoperabilidad con Notarios.
- 05.- Interoperabilidad con Registradores de la Propiedad.

Objetivos globales:

Desarrollar dos posibles escenarios de interoperabilidad:

- Un escenario de interoperabilidad interna donde las aplicaciones dentro del marco de sus procedimientos administrativos, y a través de una plataforma tecnológica de integración que se apoya en el Servicio de Validación y Terceros, pueden invocar los servicios publicados por otras aplicaciones departamentales o backoffices con fines de validación y certificación.
- Un escenario de interoperabilidad entre organismos donde se propone un mecanismo de interoperabilidad técnica y organizativa.

Beneficios esperados:

- Mejora de la productividad en términos de ahorro de tiempos y racionalización de los recursos empleados por la Administración
- Proyección de una imagen de Administración moderna y a la vanguardia de los últimos avances tecnológicos

PROG04 – 19: Colaboración interadministrativa en la presentación de contenidos y servicios en Internet

Antecedentes:

Los portales en Internet de las Administraciones públicas han ido evolucionando en los últimos años. De un escenario en el que el indicador clave era si se disponía o no de un portal en Internet, hemos llegado al momento en que se presupone que toda instancia de la Administración –autonómica, foral o local- tiene presencia en Internet.

Una vez alcanzado el primer estadio, que todos estemos en la red, llega el momento de plantearse las mejores maneras de ofrecer a la ciudadanía la información y los servicios que exponemos en el escaparate de Internet. Los modelos de portales y las tecnologías emergentes están posibilitando formas simples y eficaces de colaboración entre portales y entre Administraciones. La separación de los contenidos y de la forma de presentarlos, gracias al estándar XML y la posibilidad de syndicar contenidos mediante fuentes de RSS son algunas de las bases tecnológicas relevantes en este ámbito.

Así, la tecnología abre vías para un cambio que va más allá de lo tecnológico: la colaboración interadministrativa en la presentación de información y en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Descripción general:

Este proyecto pretende poner a disposición de la ciudadanía vasca, por una parte, información pública en Internet procedente de instituciones diversas, de la manera más cómoda y accesible y, por otra, facilitar el acceso a servicios públicos independientemente de cuál sea el portal institucional por el cual se haya producido el acceso. Internamente, conlleva llegar a acuerdos acerca de cuáles van a ser las bases comunes.

Para la realización de este proyecto se contempla la realización de una serie de fases o subproyectos interrelacionados entre ellos y que abarcan el análisis de tipologías de contenido a compartir, el desarrollo del soporte tecnológico para compartir contenidos, el establecimiento de un catálogo de servicios con acceso compartido, la incorporación de otras Administraciones a la plataforma euskadi.net y utilización de herramientas comunes de publicación y la investigación de mercado para entender la mejor manera de presentar la información y para evaluar las soluciones propuestas.

Los subproyectos detectados son:

- Análisis de tipologías de contenido a compartir y desarrollo del soporte tecnológico para compartir contenidos.
- Establecimiento de un catálogo de servicios con acceso compartido.

- Incorporación de otras Administraciones a la plataforma euskadi.net y utilización de herramientas comunes de publicación.
- Investigación de mercado para entender la mejor manera de presentar la información y para evaluar las soluciones propuestas.

Objetivos globales:

Los objetivos generales perseguidos con la implantación de nuevos servicios y con la evolución de la presencia en medios telemáticos son:

- Al menos tres tipos de contenidos compartidos en Internet, de manera que cada institución pueda representar su información y la que ella considere relevante de otras instituciones, de manera automatizada.
- Implantar al menos un portal de acceso común a un servicio.
- Integrar en euskadi.net a las administraciones locales y otras entidades públicas que soliciten su integración.
- Proporcionar la información y el acceso a los servicios de manera personalizada y conforme a las necesidades de los distintos segmentos de ciudadanos/as.

Beneficios esperados:

- Mayor valor añadido de la información pública.
- Facilidad de acceso a los servicios públicos.
- Mejora de la imagen de las administraciones.
- Buen ejemplo para otras prácticas interadministrativas.
- Ahorro de recursos para la creación de portales municipales.

PROG04 – 20: *Análisis de escenarios futuros de la e-Administración*

Antecedentes:

El cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y del Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos, conlleva el despliegue de servicios de administración electrónica en prácticamente todas las instituciones públicas de euskadi y la necesidad de interoperar entre ellas.

Debido a la existencia de múltiples entidades que operan en el sector de la Administración electrónica, ubicadas en un entorno geográfico próximo y unidas por aspectos comunes o incluso complementarios entre sí, cada vez resulta más evidente la necesidad de análisis de las tendencias de futuro y la definición de la visión y estrategias del sector de soporte tecnológico a la Administración electrónica a largo plazo.

En este contexto, la forma concreta de participación de estas organizaciones y su contribución al logro de la visión y objetivos de futuro del sector será decisiva.

Descripción general:

Desarrollo de un estudio que analice el escenario tecnológico futuro originado por el necesario desarrollo de la administración electrónica en las instituciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establezca las necesidades a satisfacer y la fórmula organizativa y de funcionamiento más adecuado al objeto de resolver dichas necesidades.

Objetivos globales:

- Análisis de la estructura y capacidad competitiva del sector de Administración electrónica, identificando el conjunto de subsectores o actividades que operan en él y las organizaciones e instituciones tractoras del proceso de desarrollo y modernización del mismo.
- Identificación de los puntos de confluencia entre agentes y subsectores con el fin de aprovechar sinergias y evitar el desarrollo de actuaciones redundantes.
- Definición de las líneas estratégicas de actuación, así como de los agentes implicados y sus interrelaciones y funciones dentro del campo de la e-Administración.
- Determinación de las acciones potenciales a desarrollar a corto/medio plazo por los distintos agentes con el fin de avanzar en el desarrollo conjunto del sector.
- Definición de estructuras organizativas necesarias, su composición, funciones y responsabilidades.

Beneficios esperados:

- Contribución a la generación de manera ordenada de iniciativas en el marco de la Administración electrónica.
- Constitución de un foro de encuentro entre las distintas organizaciones favoreciendo la colaboración y coordinación interorganizacional dentro de la región y fomentando el aprovechamiento de sinergias.
- Desarrollo y difusión del conocimiento (rápida difusión de las mejores prácticas).
- Estudio de las estrategias y tendencias del sector a largo plazo tratando de identificar oportunidades para la innovación.

PROG04 – 21: Aplicación del Modelo de Administración Electrónica en las Administraciones vascas: Agendas Digitales Locales

Antecedentes:

La Oficina para la Modernización Administrativa elaboró en el año 2003 un Modelo de Administración Electrónica que sirviera como referente para las Administraciones públicas en el desarrollo de su propia Administración electrónica, facilitando así abordar el proceso de digitalización los servicios de una forma sistemática e integral, es decir, contemplando no sólo los aspectos tecnológicos, sino todos los factores que contribuyen al éxito de la misma, como son los normativos, los organizativos, los recursos humanos, etc.

En el año 2005 se impartió formación en el Modelo de Administración Electrónica a un grupo de expertos de diversas Administraciones Públicas y de algunas empresas consultoras. En el marco de aquella acción formativa se efectuaron evaluaciones según el Modelo con el objeto de que sirvieran como contraste del mismo. A partir de estas evaluaciones de contraste se obtuvieron conclusiones de interés para la revisión y mejora del Modelo.

De acuerdo con los resultados de este proceso de contraste del Modelo, durante el año 2006 se abordó su revisión, concluyendo la elaboración de nueva versión que tuvo en cuenta las conclusiones obtenidas en el proceso de contraste señalado anteriormente.

En la actualidad se dispone de un Modelo de Administración Electrónica contrastado, una metodología de evaluación y diagnóstico y una herramienta de autodiagnóstico en el modelo.

Se trata ahora de impulsar el despliegue de su utilización tanto en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi como en el resto de las Administraciones públicas vascas con el fin de facilitar el desarrollo de la Administración electrónica en Euskadi y aportar a las Administraciones públicas un método de evaluación, planificación y actuación, así como un sistema de indicadores que les sirvan de guía en su proceso de avance hacia la excelencia en materia de Administración electrónica.

Descripción general:

El desarrollo de este proyecto se plantea en coordinación con el proyecto “Impulso Agendas Digitales Locales” recogido en el PESI 2010 y contempla las actuaciones necesarias para aplicar el Modelo de Administración Electrónica en las Administraciones Públicas vascas.

En primer lugar, será necesario llevar a cabo las acciones de difusión y de formación que permitan la adecuada aplicación del Modelo y de la metodología de evaluación y diagnóstico, así como el seguimiento periódico de las actuaciones realizadas como consecuencia de las evaluaciones.

En la evaluación podrán participar tanto técnicos de las propias Administraciones como personal externo a la Administración interesada, siempre que en ambos casos hayan recibido la formación necesaria para ello.

Como resultado de la evaluación se identificarán unas acciones de mejora que permitan avanzar, al Departamento, Organismo Autónomo o Administración de que se trate, hacia niveles superiores de desarrollo de su Administración electrónica.

Este proceso requiere efectuar el seguimiento de las acciones de mejora identificadas y la evaluación periódica según el Modelo, identificando nuevas acciones de mejora y cerrando así un ciclo PDCA (Planificación, Ejecución, Control y Ajuste).

El objeto de este proyecto es, pues, poner en marcha esta dinámica de evaluación y diagnóstico del desarrollo de la Administración electrónica y la elaboración de un informe de diagnóstico de situación de las Administraciones públicas vascas en materia digital tomando como base de referencia el Modelo de Administración Electrónica desarrollado por la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, identificando las actuaciones a implantar a corto y medio plazo y planificando su despliegue en el marco de trabajo habilitado por las Agendas Digitales locales.

Objetivos globales:

Desarrollar Administraciones electrónicas excelentes a partir del liderazgo de sus responsables políticos, la colaboración interadministrativa, la involucración de los empleados públicos y la participación de la ciudadanía, de acuerdo con políticas y estrategias definidas, mediante la adecuación de sus estructuras, el rediseño de sus procesos y la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, con el objetivo final de mejorar la calidad de los servicios y satisfacer de manera eficiente las necesidades de la ciudadanía.

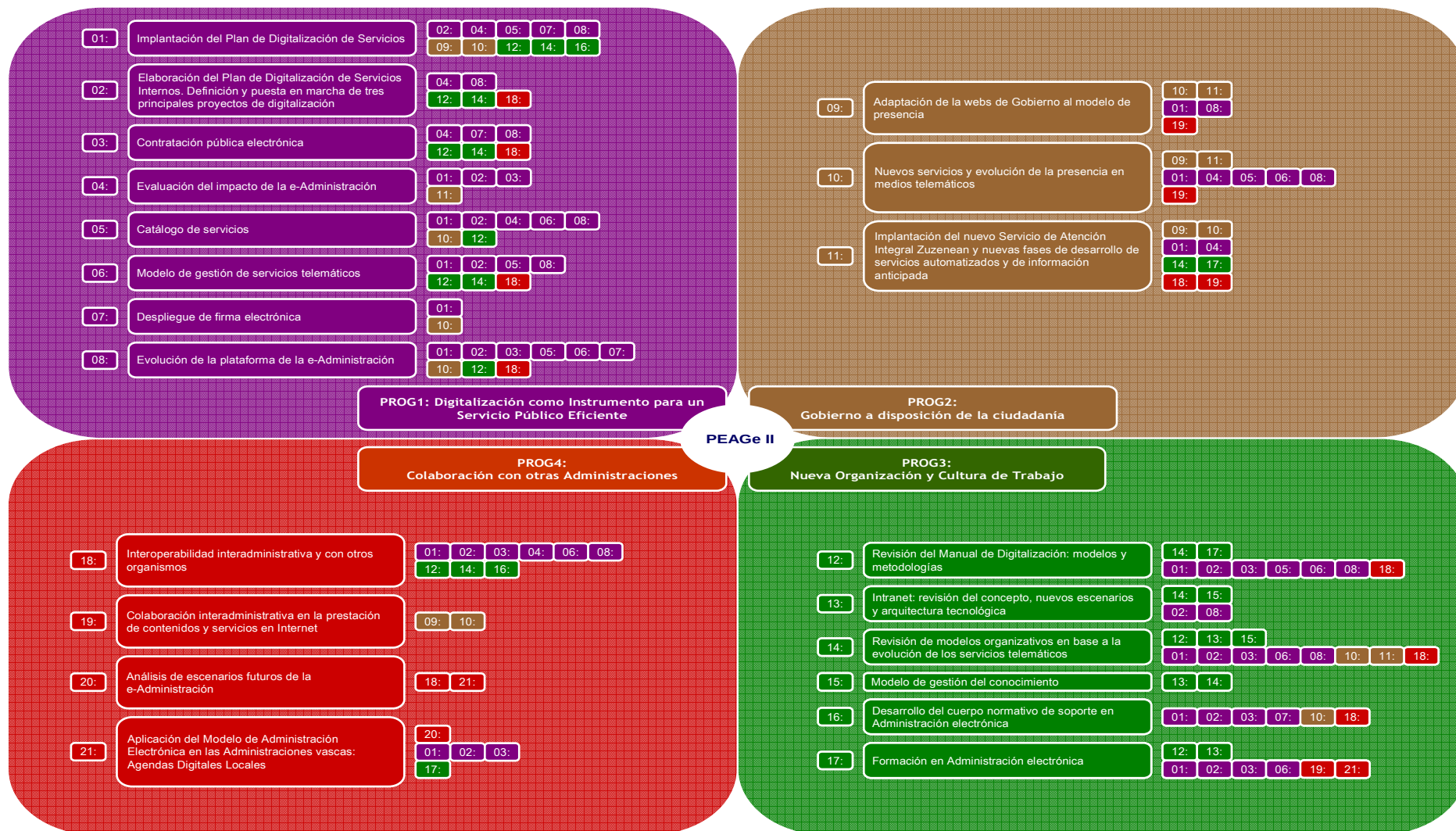
De forma específica, este proyecto perseguirá los siguientes objetivos:

- Difundir en las Administraciones públicas vascas un mejor conocimiento de la Administración electrónica y de los factores que contribuyen a su desarrollo.
- Aportar un patrón de medida y un marco de referencia al conjunto de actuaciones emprendidas para el desarrollo de la Administración electrónica.
- Facilitar una metodología de gestión que ayude a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco a desarrollar su Administración electrónica de forma sistemática.
- Disponer de un sistema de indicadores que permita evaluar el progreso de la organización en el desarrollo de la Administración electrónica.
- Identificar y poner en marcha acciones transversales que respondan a las necesidades identificadas en las evaluaciones según el Modelo.

Beneficios esperados:

- Mejorar el conocimiento de la Administración electrónica y de los factores que contribuyen a su desarrollo, en el conjunto de la organización.
- Facilitar el desarrollo sistemático de la Administración electrónica
- Disponer de un sistema de indicadores que permita evaluar el progreso de la organización en el desarrollo de la Administración electrónica.
- Aportación de valor a la ciudadanía creando servicios adecuados a sus necesidades y demandas, que sean cómodos de utilizar, que le eviten desplazamientos, que le consuman el mínimo tiempo posible, etc.
- Favorecimiento del desarrollo de una Administración colaborativa, integrada e interconectada que provea a la ciudadanía un acceso común a todas sus gestiones, a todos los documentos y a todos los datos que tenga con las diversas Administraciones, ofreciendo el acceso a todos estos servicios e informaciones mediante múltiples canales integrados entre sí, de forma que los estándares de calidad de servicio sean equivalentes en cualquiera de los canales.
- Mejora de la eficiencia y calidad de los servicios prestados a la ciudadanía por la Administración, aportando el máximo valor con el mínimo coste.

Esquema general de interrelaciones entre proyectos del PEAGe II





ASPECTOS ECONÓMICOS



4. ASPECTOS ECONÓMICOS

A modo orientativo, las cifras que soportan económicamente la ejecución del Plan son:

PROGRAMAS / PROYECTOS	Presupuesto	2008	2009	2010	%
PROG 1 Digitalización como instrumento para un servicio público eficiente	88.670.000	34.126.075	35.404.339	19.139.586	79,9%
PROG 2 Gobierno a disposición de la ciudadanía	7.200.000	2.400.000	2.800.000	2.000.000	6,5%
PROG 3 Nueva organización y cultura de trabajo	1.840.000	450.000	1.180.000	210.000	1,7%
PROG 4 Colaboración con otras Administraciones	12.220.000	2.928.000	5.212.000	4.080.000	11,0%
Secretaría Técnica PEAGE	1.000.000	200.000	600.000	200.000	0,9%
PRESUPUESTO TOTAL	110.930.000	40.104.075	45.196.339	25.629.586	100,0%



**INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DEL SEGUNDO PLAN
ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO
ELECTRÓNICOS: PEAGe II 2008 - 2010**



5. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DEL SEGUNDO PLAN ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICOS: PEAGe II 2008 - 2010

5.1 INTRODUCCIÓN

El Segundo Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008 – 2010 está compuesto por un total de veintiún proyectos agrupados en torno a cuatro programas prioritarios, siendo una gran variedad de agentes los implicados tanto a nivel general en el conjunto del Plan como a nivel particular en muchos de los proyectos definidos.

Este Plan nace con el objetivo de constituir un marco de actuación básico para conseguir la implicación y la acción coordinada de todos los agentes clave en el mundo de la Administración y Gobierno electrónicos y para guiar sus actuaciones con el fin de cumplir, de una manera eficiente, las metas y retos que en él se definen. Entre estos agentes se encuentran entre otros los Departamentos del Gobierno Vasco, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, etc.

La cantidad de proyectos y agentes involucrados en el PEAGe II hace especialmente crítica la definición de un **proceso de puesta en marcha, seguimiento y evaluación del Plan** que garantice la implantación con éxito de las distintas iniciativas que lo componen.

En este capítulo se procede a la concreción de los instrumentos necesarios para garantizar la puesta en marcha de los proyectos contenidos en el Plan, su desarrollo, su seguimiento y evaluación desde el mismo momento de su puesta en marcha hasta su implantación final.

5.2 ÁMBITOS DE RESPONSABILIDAD Y ÓRGANOS IMPLICADOS

El segundo Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos ha de desarrollarse bajo los principios de:

- *Eficacia*.- en el logro de los objetivos perseguidos.
- *Eficiencia*.- en su implementación y en los productos obtenidos.
- *Coordinación*.- con el conjunto de Departamentos del Gobierno y en especial con aquellos planes que de una u otra manera resultan complementarios y coadyuvan al éxito de los compromisos del Gobierno en el campo de la Sociedad de la Información.
- *Adecuación permanente*.- de sus programas, proyectos e instrumentos disponibles.

De acuerdo a estos principios los ámbitos de responsabilidad y los órganos de decisión serán:

Consejo de Gobierno

- Aprobación del Plan.
- Órgano de impulso de sus actuaciones y proyectos.

Comisión Delegada de Planificación y Asuntos Económicos

- Informar de cuantos proyectos integren el mismo.
- Informar de cuantas modificaciones se realicen en el periodo de ejecución.
- Seguimiento del grado de cumplimiento del mismo.

Secretaría General de Modernización y Administración Electrónica

- Coordinación interadministrativa.
- Coordinación con el conjunto de Departamentos y órganos del Gobierno.
- Coordinación con el Comité Director del PESI.
- Comunicación interna y externa.
- Interlocución con la Secretaría General de la Vicepresidencia.

Dirección de la Oficina para la Modernización de la Administración

- Ejecución del Plan.
- Elaboración de propuestas y modificaciones del Plan.
- Ejecución del Plan de Comunicación.
- Coordinación operativa con el conjunto de Departamentos y órganos de Gobierno.
- Interlocución operativa interadministrativa.

- Interlocución operativa con la Dirección de Innovación y Sociedad de la Información.
- Coordinación con la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

La Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa podrá contar con instrumentos de soporte y de coordinación técnica que aseguren los resultados de los proyectos en términos de coste, tiempo y consecución de objetivos.

En este sentido será crítico el desarrollo de cuantas acciones sean necesarias para garantizar el seguimiento y evaluación del Plan, así como la gestión del cambio llevada a cabo en la implantación del PEAGeII.

La puesta en marcha del PEAGe II se iniciará de hecho con el desarrollo de un **plan de comunicación** que permita dar a conocer el conjunto de proyectos a desarrollar, los objetivos, plazos y presupuesto asignado para su desarrollo, y los indicadores que se utilizarán para medir el grado de avance en la implantación de los proyectos y los resultados esperados en cada uno de ellos.

Este plan de comunicación, liderado por la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa, definirá, establecerá y mantendrá la sistemática mediante la cual realizar:

- La comunicación interna del Plan entre en la Administración de la CAE.
- La comunicación externa a los agentes interesados y a la ciudadanía.

Desde la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa se transmitirá la visión y objetivos de los planes, proyectos y servicios a desarrollar, las ventajas derivadas de los mismos y los resultados obtenidos a lo largo del proceso de desarrollo.

La Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa asesorará a los agentes implicados en el desarrollo del PEAGe II que asimismo podrán contar con el apoyo de dos tipos de Comités:

- *Comités técnicos interdepartamentales* que, mediante el intercambio de experiencias e iniciativas propias, ofrecerán una visión más profunda, sistematizada y homogénea de las necesidades, expectativas y demandas existentes a nivel general en la organización y posibilitarán la identificación e implantación de proyectos comunes.
- *Comités de expertos en modernización*: red de colaboradores/expertos en materia de modernización de Administraciones Públicas, capaces de detectar necesidades y ofrecer posibles soluciones en base a su experiencia y al conocimiento de mejores prácticas desarrolladas a nivel europeo y mundial.

El establecimiento de estos Comités de cooperación interdepartamental y con expertos favorecerá la cobertura de posibles carencias de la organización y contribuirá a la mejora de su posicionamiento como prestadora de servicios públicos. Estos Comités serán convocados con una periodicidad previamente establecida, siendo difundidas las

medidas derivadas como resultado de los mismos desde la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa.

Realizada la comunicación del PEAGe II y una vez en desarrollo se pondrá en marcha el proceso de **seguimiento y evaluación** del Plan, proceso que tendrá por objetivo principal contribuir al cumplimiento de los programas y proyectos definidos, identificando deficiencias y presentando las recomendaciones pertinentes para su modificación, al mismo tiempo que generar la información cuantitativa y cualitativa necesaria para orientar la toma de decisiones y llevar a cabo las oportunas replanificaciones.

Este proceso deberá llevarse a cabo durante toda la vida del Plan, distinguiéndose distintos procesos de evaluación en función de los proyectos y de la fase de implantación del Plan en la que tengan lugar. En cada una de estas fases será necesario dar respuesta a una serie de interrogantes relativos a los aspectos objeto de evaluación, al procedimiento utilizado, las herramientas de soporte y los agentes involucrados en el proceso.