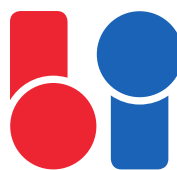


berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**Plan de Innovación Pública
del Gobierno Vasco 2014-2016
INFORME DE EVALUACIÓN**

(Versión 0.0)

Vitoria-Gasteiz, Diciembre 2016



Índice de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. VISIÓN GLOBAL, AVANCES Y LIMITACIONES DEL PIP 2014-2016.....	4
3. EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	7
4. LECCIONES APRENDIDAS	16
5. TABLA RESUMEN DE ESTADO DE EJECUCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS PROYECTOS Y SUBPROYECTOS.....	18
6. FICHAS DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS.....	20



1. Introducción

El Plan de Innovación Pública 2014-2016 (PIP), aprobado el 17 de junio de 2014, prevé la publicación de un informe final de evaluación que dé cuenta de los resultados alcanzados y del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

El PIP, cuenta para ello con un modelo de gestión y un cuadro de mando que permiten evaluar de manera objetiva el cumplimiento de sus objetivos, los resultados alcanzados en cada uno de sus ejes de actuación y el nivel de ejecución de cada uno de sus proyectos.

El objeto del presente informe de evaluación es, precisamente, exponer de una manera clara el balance del Plan, analizar las desviaciones producidas con respecto a los objetivos previstos y extraer las enseñanzas que ayuden a mejorar en el futuro.

Esta evaluación puede tener también un propósito de aprendizaje y mejora, propio de las evaluaciones ex post de las intervenciones públicas, de forma que el análisis de los resultados ayude a orientar los posibles cambios de las políticas e inspire en el diseño de los nuevos proyectos y medidas a llevar cabo.

Por supuesto, esta evaluación responde, también, al compromiso de rendición de cuentas, ineludible en cualquier política o intervención pública.

Aunque la aprobación formal del PIP 2014-2016 se produjo en junio de 2014, teniendo en cuenta que este segundo PIP supone una evolución del anterior PIP 2011-2013, a partir de los elementos más estables de su formulación estratégica, muchos de los proyectos de que consta, sobre todo en el ámbito de la administración electrónica, eran una continuidad y/o evolución de los proyectos provenientes del PIP anterior y algunos proyectos de nueva incorporación al PIP arrancaron ya desde los comienzos de 2014. Este informe, por tanto, dará cuenta de la evaluación del Plan abarcando el período que transcurre desde la finalización del PIP anterior, es decir, desde enero de 2014, hasta diciembre de 2016.



2. Visión global, avances y limitaciones del PIP 2014-2016

En el período de tres años de duración del Plan, se han producido avances en todos los ejes estratégicos que componen el PIP, aunque por razones que explicaremos más adelante, esos avances han sido desiguales. Destacamos a continuación algunos de los avances e hitos más importantes realizados:

En el **Eje estratégico 1 de Transparencia y Buen Gobierno** se han dado pasos sustantivos, con el mantenimiento del [liderazgo en transparencia en el ranking de comunidades autónomas en 2014](#) y también en [2016](#), que elabora Transparencia Internacional, habiendo logrado además la máxima puntuación posible tanto en 2014 y en 2016 (100 puntos sobre 100). Hay que tener en cuenta que la evaluación 2016 incorporó no solo una valoración cuantitativa sino también una valoración cualitativa, todo un reto ya que se trataba de publicar la información de forma accesible, comprensible, actualizada de modo permanente y con posibilidades de reutilización. Toda la información está disponible en Gardena, nuestro portal de transparencia. Por otra parte se ha avanzado también hacia la transparencia y el Buen Gobierno con la anticipación con un año de adelanto de la implantación legal del derecho de acceso a la información pública; la publicación de una Guía para la transparencia (Embarcamos en la [transparencia](#)); la elaboración colaborativa y publicación del [Libro](#) Blanco de Democracia y participación ciudadana y la [ejecución](#) de gran parte de los compromisos que en él se establecían; la edición de una [Guía](#) para la ejecución de procesos de participación ciudadana, la elaboración de un modelo de evaluación de procesos participativos; la aprobación por el Consejo de Gobierno de los proyectos de ley de [Organización](#) y Funcionamiento en el Sector Público Vasco y de [Transparencia](#), Participación ciudadana y Buen gobierno del Sector Público Vasco, que sustituyen al Proyecto de Ley de [Administración](#) Pública Vasca que fue retirado por el Gobierno Vasco al entender inviable un acuerdo mayoritario con los grupos políticos del Parlamento Vasco, aunque luego decayeron por convocatoria de elecciones autonómicas; la [evolución](#) de open data Euskadi de forma significativa para mantener un posicionamiento líder en apertura de datos públicos en el marco del estado y europeo y la puesta a disposición de usuarios, desarrolladores y comunidad en general de la aplicación de software denominada "[Open](#) Irekia-Gobierno abierto" bajo la Licencia Pública de la Unión Europea.

En el **Eje estratégico 2 de Interacción con la ciudadanía**, se ha avanzado con la evolución de los modelos de presencia en internet, la adaptación de la red de portales web al [nuevo dominio "eus"](#) y su adecuación en base a la demanda ciudadana, la evolución de las sede electrónica del Gobierno Vasco con su adaptación a dispositivos móviles y mejoras de la accesibilidad web, y la creación del centro de atención a personas usuarias de los servicios electrónicos ([CAU-ZE](#)), una estructura organizativa que da el necesario soporte a la gestión de los servicios electrónicos, tanto de cara a la



ciudadanía como a los tramitadores internos que utilizan las herramientas comunes de tramitación electrónica. El compromiso de calidad de la interacción con la ciudadanía se refleja en valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (calidad global del servicio), habiéndose superado el objetivo establecido de 8,0 para 2016 al haberse obtenido una puntuación de 8,5 2015 y 8,7 en 2016.

En el **Eje estratégico 3 de Adecuación organizativa** se ha avanzado en los proyectos de Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público y en la evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna.

En el **Eje estratégico 4 de Mejora de la gestión**, se han dado pasos importantes en el contexto del programa [AURRERABIDE](#) con el objetivo de implantar de manera generalizada un modelo de gestión pública avanzada en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos y para desarrollar nuevas habilidades de las personas para mejorar los servicios públicos. Tras una fase de generación de apoyo y consenso previo en torno al proyecto se elaboró el [Modelo de Gestión Pública Avanzada](#) y se ha puesto en marcha el programa de formación-acción [Egiten Ikasi](#), por la que han pasado en tres fases anuales sucesivas todas las unidades organizativas del Gobierno Vasco. También se ha establecido realizado un piloto de evaluación de la gestión. Todo ello ratificado e impulsado por el Consejo de Gobierno con la aprobación simultánea del modelo de gestión pública avanzada y la participación de todas sus unidades en “Egiten Ikasi” para implantarlo.

En el **Eje estratégico 5 de Administración Electrónica**, hay que destacar los avances producidos en la evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos, TRAMITAGUNE, PLATEA Tramitación, PLATEA Documental (DOKUSI), PLATEA Internet y ZUZENEAN. Además del mantenimiento evolutivo que garantiza la disponibilidad, escalabilidad y rendimiento de las infraestructuras, se han introducido mejoras de funcionalidad y usabilidad, incluyendo mejoras sustanciales en cuanto a la normalización y estandarización lingüística de las herramientas. Se ha incorporado a TRAMITAGUNE la tramitación electrónica de Registros, Certificaciones, Autorizaciones, Reclamaciones, Interacción con la ciudadanía, Actuaciones administrativas y Procesos internos. También es reseñable la evolución del Toolkit de formularios, por el impacto que la herramienta tiene para facilitar la tramitación electrónica por parte de la ciudadanía, así como la posibilidad de que la ciudadanía remita alegaciones en el trámite de información pública de los procedimientos desde el tablón de anuncios electrónico en la sede electrónica.

Mención especial merece el hecho de que, gracias al avance en la digitalización de procedimientos administrativos, Tramitagune y Platea Internet se han constituido en herramientas clave para la



automatización de la publicación de información a que obliga la Ley de transparencia y para la implantación del ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

El avance en la ejecución del PIP no ha sido homogéneo en todos sus ejes y proyectos. Algunos de ellos, en concreto el eje 3 (Adecuación organizativa) y el eje 6 (Innovación desde la co-creación) se han visto afectados por diversas circunstancias, que explicaremos a continuación.

El PIP se elaboró con un enfoque integral de los diferentes aspectos a tener en cuenta para la mejora de la calidad de los servicios y de la eficiencia en el funcionamiento de la Administración pública, así como para avanzar hacia una Administración más abierta, transparente y participativa.

Sin embargo, la aprobación del Plan no vino acompañada de la correspondiente asignación de recursos para poder ejecutar todos los proyectos incluidos en el mismo, confiando su ejecución a los recursos humanos propios de los órganos responsables del impulso del PIP. Estos recursos se han revelado insuficientes para gestionar adecuadamente todas las iniciativas incluidas en el Plan, lo que ha obligado a priorizar unos proyectos en detrimento de otros que han visto muy limitado su grado de ejecución o no han llegado siquiera a iniciarse.

Este ha sido el caso del Eje 6 de Innovación desde la co-creación, que no ha tenido el despliegue pretendido, sobre todo en lo que a su proyección externa se refiere, debido a la limitación de los recursos humanos disponibles. Cabe reseñar, no obstante, los avances logrados en la vertiente interna de este eje, con la creación de nuevos grupos colaborativos albergados en JAKINGUNE.

Por otro lado, en virtud del citado enfoque integral del PIP, se incluyeron en el Plan proyectos y actuaciones correspondientes a otros órganos y Departamentos del Gobierno, ajenos al órgano promotor del Plan. La capacidad de acción sobre estos proyectos y actuaciones queda muy condicionada por el grado de implicación que se consiga de estos órganos y Departamentos. Este hecho, ha sido un factor limitante para impulsar especialmente los proyectos encuadrados en el Eje 3 de Adecuación organizativa.

Además de las circunstancias mencionadas, conviene recordar las lecciones aprendidas del PIP anterior, buena parte de las cuales siguen aún vigentes tras este Plan de Innovación Pública 2014-2016, tal como se recoge en el apartado 4. Lecciones aprendidas de este informe de evaluación.

3. Evaluación de los objetivos estratégicos

En esta visión se hace un análisis del grado de alcance de los objetivos estratégicos del PIP 2014-2016 son:

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

En este apartado se resume el grado de cumplimiento alcanzado de cada uno de estos objetivos, en base a los indicadores que se asociaron a cada uno.

Administración abierta

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



Cumplimiento de objetivos:

Transparencia y rendición de cuentas:

- Resultados Índice de transparencia de Comunidades Autónomas tanto en [2014](#) como en [2016](#), CAE primera posición con 100 puntos sobre 100. En el 2016 la evaluación de transparencia internacional (INCAU) ha constituido un auténtico desafío ya que los indicadores que han incorporado nuevos han sido complejos y además de la evaluación cuantitativa han realizado una evaluación cualitativa ya que se trataba de publicar la información de forma accesible, comprensible, actualizada de modo permanente y con posibilidades de reutilización. Toda la información está disponible en Gardena, nuestro portal de transparencia.
- En enero de 2015 se puso en marcha el derecho de acceso a la información pública, con una anticipación de un año a la entrada en vigor de la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. La [información](#) se publica en GARDENA.
- Resultados índice de transparencia de la gestión del agua [2015](#), URA-Agencia Vasca del Agua primera posición con 94.9 puntos sobre 100.



- [Open data Euskadi](#). Desde el 1/1/2016 hasta el 15/12/2016 se han creado 163 datasets nuevos: en 2013 se crearon 68, en 2014 se crearon 89 (incremento de 30%), en 2015 se crearon 116 (incremento del 30%) y en 2016 se han creado 163 conjuntos de datos (incremento del 40%). En total, a 15 de diciembre de 2016, existen 2.646 conjuntos de datos.
- La edición de una [Guía de transparencia para el apoyo a la implantación de la transparencia en el Gobierno Vasco y su sector público](#) (finalizada, en proceso de difusión pública e implantación interna).

Participación ciudadana

- El 18 de diciembre de 2013 se lanzó el reto a la sociedad de elaborar un [Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi](#). El 19 de diciembre de 2014 se presentó a la sociedad vasca dicho Libro Blanco como punto de partida, realizado con la colaboración de más de 450 personas y 150 entidades.
- Durante 2015 y 2016 se han ido [ejecutando](#) los compromisos establecidos en dicho Libro Blanco, de lo que se rindió cuentas ante la sociedad en enero de 2016 y volverá a realizarse en febrero de 2017, y que pueden resumirse en lo siguiente:
 - El desarrollo de proyectos pilotos en el Gobierno Vasco (en ejecución: Elaboración de [Directrices](#) de ordenación del territorio; Evaluación participada de la Ley de igualdad; Impulso del [derecho colaborativo](#) y a la [cultura colaborativa](#); impulso a la [ciencia ciudadana](#))
 - La convocatoria de Premios a iniciativas ciudadanas de generación de valor público. Resueltas las convocatorias de los Premios Elkarlan [2015](#) y [2016](#) con 59 y 49 proyectos presentados respectivamente.
 - La edición de una [Guía para la ejecución de procesos de participación ciudadana](#) para ayudar al diseño y ejecución de procesos participativos en la planificación, ejecución y evaluación de políticas y servicios públicos (finalizada, difusión pública realizada e implantación interna-formación)
 - La elaboración de un [modelo de evaluación de procesos participativos](#)
 - La edición de una Guía de participación en salud (finalizada, pendiente de difusión pública e implantación en la organización)
- La elaboración del Libro Blanco y su despliegue tuvo un reconocimiento internacional en 2016 por Naciones Unidas dentro de los [premios](#) ORU FOGAR (Organización de regiones en unidas y PNUD) con el Premio I Regional Best Practices Award “Cogeneración de valor público: Hacia una Euskadi más participativa, abierta y transparente”.



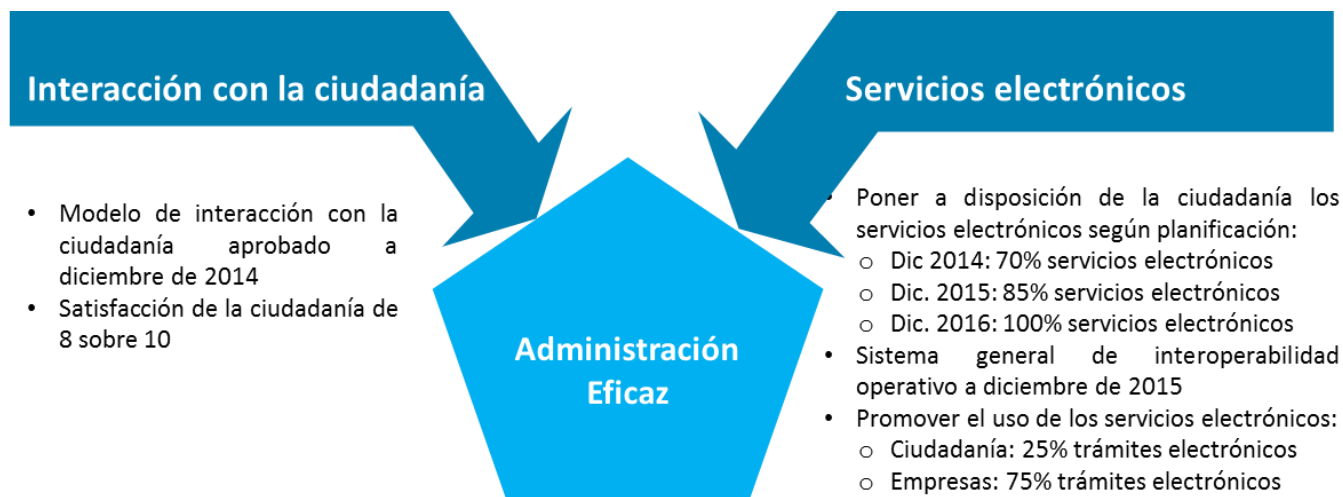
- Se ha empezado a trabajar con las tres Diputaciones Forales en la elaboración de una estrategia común de innovación social para Euskadi.
- No ha podido realizarse el Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración vasca.

Ley de Administración Pública Vasca

- El 16 de septiembre de 2014 se aprobó en Consejo de Gobierno la Ley de Administración Pública Vasca incluyendo los Pilares del Buen Gobierno. [Acuerdo](#)
- El 23 de abril se retira del Parlamento Vasco para atender las numerosas enmiendas de los grupos parlamentarios entre la que se encuentra su división en dos proyectos de Ley.
- El 10 de noviembre de 2015 el Consejo de Gobierno aprueba dos Proyectos de Ley: [Proyecto de Ley de Organización y Funcionamiento en el Sector público vasco](#) y [Proyecto de Ley de Transparencia, Participación Ciudadana y Buen Gobierno del Sector Público Vasco](#).
- El DECRETO 23/2016, de 1 de agosto, del Lehendakari disuelve el Parlamento Vasco y se convocan elecciones, por lo que ambos proyectos de Ley decaen.
- Para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, en cuanto a la atención de las reclamaciones por denegación de acceso a la información pública de las administraciones vascas se promulga el [Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la información pública](#) y la Orden de 6 de octubre de 2016, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se nombra a los vocales de la Comisión Vasca de Acceso a la Información y se da publicidad a la composición de la misma, de modo que ya se encuentra en pleno funcionamiento.

Administración eficaz

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



Cumplimiento de objetivos:

Interacción con la ciudadanía

- El [Modelo Multicanal de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco](#), publicado en 2012, se ha consolidado a lo largo de 2014 y 2015 y, si bien no se ha aprobado ninguna norma que regule de forma integral todos los servicios de interacción por los diversos canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, el Proyecto de ley de organización y funcionamiento del sector público que se encuentra en tramitación parlamentaria sí recoge en su artículo 76 el sistema multicanal de interacción con la ciudadanía.
- Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico): 8,7 sobre 10 (2016).

Servicios electrónicos

- El **% de servicios y procedimientos**, iniciados a instancia de parte, que han alcanzado el **nivel objetivo de digitalización** a finales del cuarto trimestre de 2016 es del **68,5%**.
- **Durante el año 2016 se ha avanzado** para la creación del Sistema General de Interoperabilidad (también denominado **nodo de interoperabilidad**). **Se ha elaborado un estudio técnico** que analiza los distintos planos que deben tenerse en cuenta en el diseño del nodo de interoperabilidad, como son el jurídico, el organizativo, el tecnológico y el económico, aportando soluciones y propuestas que han sido consensuadas con las Diputaciones Forales.



Se ha desarrollado el sistema informático que servirá de soporte para la gestión del nodo de interoperabilidad. Actualmente, este sistema está en fase de pruebas por parte de las entidades involucradas en el nodo: Gobierno Vasco, Diputaciones Forales e IZENPE.

Está **prevista la entrada en funcionamiento** del nodo de interoperabilidad en el **primer semestre de 2017**.

- **Promoción del uso de los servicios electrónicos:** De acuerdo con los datos de las solicitudes presentadas a través de la plataforma corporativa del Gobierno Vasco (PLATEA) en 2016 se han tramitado de forma electrónica el 48,6% de las solicitudes y de forma presencial el 51,4% restante. Aunque no están diferenciadas las solicitudes presentadas por personas físicas y las presentadas por personas jurídicas, se observa que el porcentaje de solicitudes electrónicas aumenta en los Departamentos orientados, preferentemente, al ámbito empresarial. Así, se han presentado de forma electrónica el 75,9 % de las solicitudes en el Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad y el 95,1 % en el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial.

Administración eficiente

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



Cumplimiento de objetivos:

Adecuación organizativa

- Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público: Se está ejecutando el Plan de redimensionamiento aprobado en 2013 y que culmina en 2017.
- Puestos tipo revisados para adecuación a nuevas necesidades: 0.
- Creación del soporte organizativo de Admón. Electrónica:
 - Creación del CAU de Servicios electrónicos: octubre 2015
 - Creación de la Unidad administrativa de Soporte a la Innovación Pública, que incluye tres áreas: Servicio web, Transparencia y Unidad de Servicios Electrónicos (2016)
 - Dos personas más (en total 5) en el Servicio de Tutorización de los servicios/procedimientos electrónicos y de las aplicaciones de tramitación electrónica (diciembre 2016)
- Personas que han recibido formación presencial en administración electrónica: 1.330 (a noviembre 2016).



Evaluación de políticas públicas

- Se ha elaborado el modelo de evaluación de procesos de participación ciudadana, modelo pendiente de implantación, que se ha mencionado en el epígrafe de participación ciudadana.

Mejora de la gestión

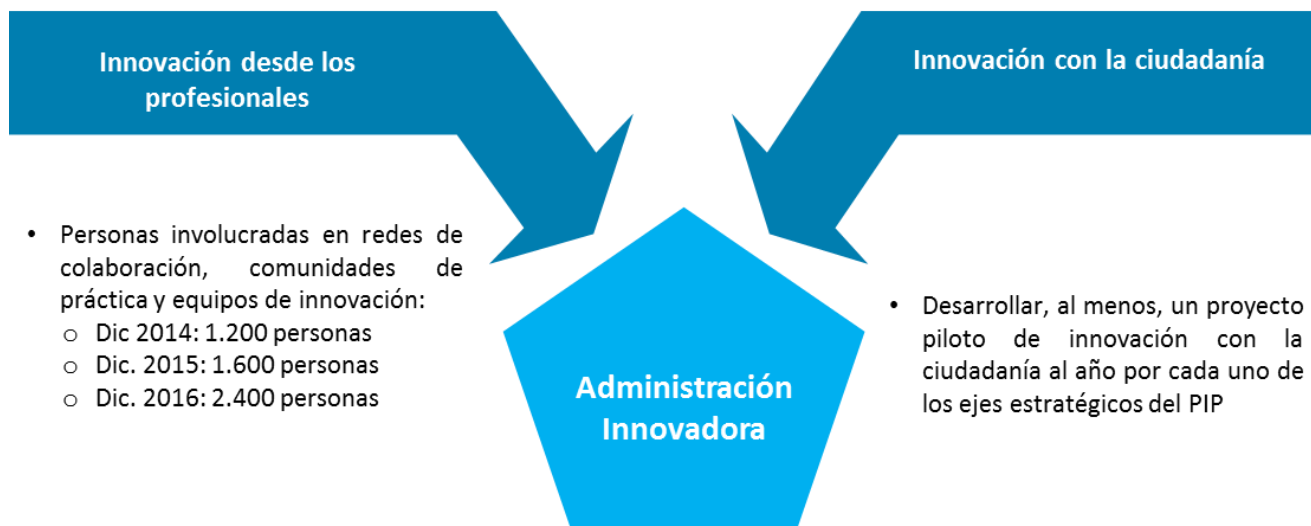
- Modelo de Gestión Pública avanzada publicado en octubre de 2014.
- Formación-acción “Egiten Ikasi” impartida conforme al calendario las dos primeras tandas y adelantada la tercera de febrero 2016 a octubre 2015.
- Elaboración de los autodiagnósticos y los planes de mejora de las unidades de acuerdo con el calendario establecido (véase subproyectos 4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación y 4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora)
 - Grupo I: septiembre 2015 – julio 2016. Junio-Julio 2016. Ejecución del Plan de Mejora 3 años (julio 2016-julio 2019)
 - Grupo II: septiembre 2016 – julio 2017. Secuencialmente. Por determinar
 - Grupo III: septiembre 2017 – julio 2018. Secuencialmente Por determinar
- En febrero-abril 2016, se desarrolló un proyecto piloto con cuatro unidades organizativas que permitió mejorar y ajustar el diseño del proceso, la documentación a que antes se ha hecho referencia y la aplicación informática de apoyo.
- Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2016, se aprobó el modelo para la realización de las evaluaciones de gestión y para la elaboración de los planes de consolidación y mejora.

Gestión electrónica interna

- Nueva intranet implantada a diciembre de 2015 (avance 85%). Implantación progresiva de nuevas utilidades hasta diciembre de 2016.
- Se ha avanzado en la digitalización de los procedimientos de oficio: se han digitalizado completamente con carácter transversal para toda la Administración General de la CAE y sus OO.AA. los siguientes procedimientos: consultas y solicitudes internas; circulares, instrucciones y órdenes de servicio, reclamaciones económico-administrativas ante el TEAE; y el procedimiento sancionador (excepto las sanciones disciplinarias). Excluyendo los procesos internos de gestión de personal, se estima que se ha digitalizado aproximadamente un 75% de los procedimientos internos digitalizables.

Administración innovadora

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



Cumplimiento de objetivos:

Innovación desde los profesionales

- El número de personas integrantes de las distintos tipos de grupos colaborativos alojados bajo JAKINGUNE es de 2.069, aunque si descontamos las de los grupos que no han tenido actividad durante este PIP, la cifra desciende a 1.402 personas.

Innovación con la ciudadanía

Este ámbito externo de la innovación desde la co-creación no ha tenido despliegue alguno, por la limitación de los recursos humanos disponibles para abordar tantos proyectos simultáneamente.

No obstante el Libro Blanco de Democracia y Participación ciudadana sí se ha realizado de modo cocreativo con la ciudadanía, ya que se partió de un folio en blanco y todo lo que contiene ha sido fruto del trabajo colaborativo mediante sesiones presenciales y técnicas de creación y corrección en equipo (Ver proyecto 1.4).



4. Lecciones aprendidas

Fruto de la experiencia en la ejecución de los dos últimos Planes de Innovación Pública, PIP 2011-2013 y PIP 2014-2016, se han identificado algunos elementos a tener en cuenta para el diseño de futuras estrategias en materia de Innovación Pública. Los elementos que se consideran claves son los siguientes:

- **Recursos suficientes:** A la vista de que buena parte de los proyectos del Plan no han podido ejecutarse en su totalidad e, incluso, algunos no han podido abordarse por no disponer de los recursos suficientes, se considera un aspecto importante a mejorar en la elaboración del Plan la indicación clara de los recursos necesarios para la ejecución de cada proyecto, así como la forma de provisión de dichos recursos, junto con el compromiso del órgano responsable del proyecto o, en su caso, del órgano responsable de proveer los recursos, para asegurar la viabilidad de los proyectos garantizando, en la medida de lo posible, que dicha provisión se materializará de acuerdo con las previsiones del Plan.
- **Compromiso de los Departamentos y de todos los agentes implicados.** Uno de los factores más evidentes para el éxito o fracaso de cualquier iniciativa de cambio es el compromiso de los agentes involucrados. En este sentido, es fundamental que el PIP logre que los Departamentos y buena parte de los/las profesionales públicos perciban el Plan como propio y se sientan involucrados en el mismo.
- **Liderazgo.** Muy relacionado con los dos puntos anteriores, es importante que cada proyecto tenga una persona que lidere claramente y se comprometa con el impulso de la iniciativa, cosa que no ha sucedido en este último PIP. Esta premisa también es válida a nivel del Plan en su conjunto. El liderazgo decidido, tanto del Departamento de Administración Pública y Justicia como de la Viceconsejería de Función Pública, es requisito imprescindible para que el Plan a nivel global se despliegue adecuadamente a todos los Departamentos del Gobierno Vasco y avance acorde con los objetivos establecidos. Así mismo, cabe señalar que en los temas de Gobernanza resulta imprescindible, además, el liderazgo de la Lehendakaritza del Gobierno.
- **Visión transversal.** En esta misma línea, se evidencia la necesidad de reforzar la visión transversal de las políticas e iniciativas de innovación pública, priorizando las actuaciones que obedezcan a una estrategia transversal o corporativa del Gobierno Vasco sobre aquellas que tengan un carácter más aislado o sectorial. Dicha visión transversal se debe aplicar desde el minuto cero en los proyectos de Administración electrónica, con la participación activa de los Departamentos y de los órganos administrativos horizontales.
- **Plan de comunicación y gestión del cambio.** Los objetivos del Plan de Innovación Pública implican un cambio importante en la manera de hacer las cosas e impactará en toda la



organización. Es imprescindible que todas las personas implicadas conozcan lo que se espera de ellas y cómo deben participar, de forma que puedan identificarse con la filosofía y con los objetivos del Plan, para lo cual se requiere llevar a cabo una adecuada comunicación y gestión del cambio.

- **Formación.** Una nueva manera de hacer las cosas requiere nuevas habilidades y capacidades. Más allá de identificar en cada una de las iniciativas del Plan aquellas necesidades específicas de formación que surjan, es imprescindible que exista un Plan de formación global enfocado a dotar al personal de la organización de herramientas que les permitan adaptarse al nuevo contexto. Valores como la innovación y la vocación de servicio, y habilidades tecnológicas en general, en nuevas tecnologías, entornos web, nuevos canales y redes sociales, entre otras, son necesarias para toda la organización.
- **Adecuación de las estructuras organizativas.** Las estructuras organizativas que han venido soportando el modelo actual deben adecuarse a las nuevas tareas que requieren la implantación del nuevo modelo de innovación y Administración electrónica. Igualmente, los perfiles de los puestos de trabajo deben actualizarse de acuerdo con las nuevas tareas y responsabilidades para avanzar hacia la innovación y la Administración electrónica.
- **Control y seguimiento.** Sin necesidad de establecer complejas estructuras de gestión, es necesario que exista una disciplina de proyectos alrededor del Plan. El establecimiento de los adecuados órganos de dirección, coordinación, seguimiento y control en el marco de cada proyecto y a nivel global del Plan fortalecerán el impulso que debe mantenerse a lo largo de todo su periodo de vigencia.

5. Tabla resumen de estado de ejecución y valoración de los proyectos y subproyectos

Proyectos y subproyectos por cada EJE	Estado			Valoración(*)		
	Finalizado	En curso	No iniciado	Positiva	Regular	Negativa
Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno						
1.1: Transparencia y rendición de cuentas						
1.1.1. Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas						
1.1.2. Evolución de Opendata Euskadi						
1.2: Ley de Administración Pública Vasca						
1.3: Evaluación de políticas públicas						
1.4: Libro blanco de democracia y participación ciudadana						
1.5: Promover la innovación social , a través del Basque Social Innovation						
1.6: Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración						
Eje 2.- Interacción con la ciudadanía						
2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía						
2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía						
2.1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía						
2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía						
2.1.4. Estandarización y normalización documental						
2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía						
2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción						
2.2.2. Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)						
2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía						
2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean						
2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía						
2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco						
2.3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes "Mis gestiones"						
2.3.3. Evolución del canal telefónico						
2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos						
2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica						
2.4.2. Nuevas formas de identificación y firma electrónica						
2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos						
2.4.4. Colaboración de la red pública KZgunea en el despliegue de servicios electrónicos						
2.4.5. Acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos						
Eje 3.- Adecuación organizativa						
3.1. Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público						
3.2. Estudio para la racionalización de los servicios horizontales						
3.3. Actualización de los perfiles profesionales						
3.4. Adecuación de la organización territorial						

3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna					
3.5.1. Evolución de la intranet					
3.5.2. Escritorio de la tramitación electrónica: Tramitagune					
3.5.3. Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco					
Eje 4.- Mejora de la Gestión					
4.1. Generación de apoyo al desarrollo de Aurrerabide					
4.2. Modelo de Gestión Avanzada					
4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación					
4.3.1. Diseño de contenidos y modelos					
4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción					
4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión					
4.4.1. Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora					
4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación					
4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora					
4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión					
4.6. Puesta a disposición en otras administraciones públicas					
Eje 5.- Administración electrónica					
5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos					
5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica					
5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos					
5.1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los deptos.					
5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos					
5.1.5. Observatorio de Administración electrónica					
5.2. Oferta de servicios electrónicos					
5.2.1. Plan de digitalización de servicios					
5.2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Admón. General					
5.2.3. Automatización de intercambios registrales entre administraciones					
5.3. Interoperabilidad					
5.3.1. Sistema General de interoperabilidad					
5.3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad					
5.3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad					
5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos					
5.4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA					
5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos					
5.4.3. Evolución de las pasarelas					
5.4.4. Registro de Entradas y Salidas					
5.4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos					
5.5. Otros sistemas corporativos					
5.5.1. EIZU					
Eje 6.- Innovación desde la co-creación					
6.1. Innovación desde los profesionales					
6.1.1. Redes profesionales					
6.1.2. Comunidades de Práctica (CoPs)					
6.1.3. Equipos de innovación (EqI)					
6.2. Innovación con la ciudadanía					

(* Se valoran aquellos proyectos cuya ejecución está planificada para el periodo objeto del informe

6. Fichas de ejecución de los proyectos

Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno		Proyecto:	1.1. Transparencia y rendición de cuentas			
Descripción	El proyecto está destinado a implantar en la organización una cultura de la transparencia, que permita hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a conocer la actividad de la Administración, estimulando así su participación en la gestión pública y el control social que posibilita su conocimiento.						
Objetivos generales:	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en la cultura de la transparencia, desarrollando los mecanismos para publicar de forma natural información significativa, coherente, oportuna, de alta calidad y rápida a través de un servicio de fácil acceso y por el canal que el ciudadano o ciudadana desee utilizar Evolucionar Open Data Euskadi de forma significativa para mantener un posicionamiento líder en apertura de datos públicos en el marco del estado y europeo 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado y avanzar hacia los modelos de referencia internacionales Incrementar en un 10% anual el número de datasets publicados Aumentar los tipos de formatos en que se ofrecen los datos 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> Posición en el Ranking de Transparencia Internacional de CCAA Posición en el Ranking de Transparencia Internacional entre las entidades gestoras del agua en España Número de datasets publicados
Ejecución:							
<ul style="list-style-type: none"> Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 							
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
Liderazgo político: Presidencia Impulso operativo: DACIMA	2014: 20.000,00 € 2015: 20.400,00 € 2016: 20.808,00 € TOTAL: 61.208,00 €	2014: 80.767,36 € 2015: 142.151,32 € 2016: 231.073,14 € TOTAL: 453.991,82 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Fecha inicio: 1-01-2014 Fecha fin: 31-12-2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:							

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno	Proyecto:	1.1. Transparencia y rendición de cuentas
Sub-Proyecto:	1.1.1. Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas		
Resumen Descripción:	El proyecto está destinado a implantar en la organización una cultura de la transparencia, que permita hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a conocer la actividad de la Administración, estimulando así su participación en la gestión pública y el control social que posibilita su conocimiento.		
Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> Mantener el liderazgo de la CAE en los rankings de transparencia del Estado y avanzar hacia los modelos de referencia internacionales Responder con calidad y en los plazos establecidos al 90% de las solicitudes 			
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> Resultados Índice de transparencia de Comunidades Autónomas 2014, CAE primera posición con 100 puntos sobre 100. http://transparencia.org.es/incau-2014/ Resultados índice de transparencia de la gestión del agua 2015, URA- Agencia Vasca del Agua primera posición con 94.9 puntos sobre 100. http://transparencia.org.es/intrag-2015/ Resultados índice de transparencia de Comunidades Autónomas 2016, CAE en primera posición con 100 puntos sobre 100 y en la evaluación cualitativa se ha alcanzado el máximo nivel cualitativo A: Se publica la información con un muy alto nivel de calidad, de forma fácilmente accesible, con un carácter periódico y un adecuado carácter descriptivo, siendo datos publicados en formatos reutilizables en la generalidad de los indicadores seleccionados. http://transparencia.org.es/incau-2016/. Como consecuencia del incremento del nivel de exigencia de esta evaluación se ha mejorado notablemente la calidad de la información publicada en GARDENA, en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> Acceso directo desde GARDENA a las bases de datos (de contratos, de subvenciones, de documentos de relevancia jurídica, RPT...) con actualización de la información on line Visualizaciones gráficas que hacen más comprensible la información Determinación de los períodos de actualización de la información Generalización de la publicación en formatos reutilizables Implantación del derecho de acceso a la información pública por acuerdo de consejo de Gobierno el 13/1/2015, un año antes de la entrada en vigor de la Ley 19/2013. Publicación de la información exigida, con la calidad, actualidad y accesibilidad necesarias Nº de solicitudes de derecho de acceso a la información recibidas desde su implantación el 13/1/2015: <ul style="list-style-type: none"> Año 2015:30. En 22se dio acceso total a la información y 1 acceso parcial, 3 fueron inadmitidas por incompetencia o duplicidad, 1 desistimiento del solicitante y 3 denegadas por falta de consentimiento del tercero afectado y ser la información de naturaleza privada. Se recibió 1 recurso de reposición. El tiempo medio de respuesta ha sido de 27 días 			

- Año 2016: 60. En 45 se dio acceso total a la información, 6 fueron inadmitidas por incompetencia, tratarse de información auxiliar o duplicidad, 1 desistimiento del solicitante, 1 denegada, 1 remitida al órgano competente, 3 nulas por duplicidad o no tratarse de acceso a la información pública y 3 se encuentran pendientes de resolver. Se recibió 1 recurso de reposición. El tiempo medio de respuesta ha sido de 20 días

Esta información es pública en el Portal de Transparencia. <http://www.gardena.euskadi.eus/transparencia/-/derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/#8786>

- Regulación y puesta en marcha del órgano que atiende las reclamaciones de derecho de acceso a la información pública, la Comisión de derecho de acceso a la información pública mediante Decreto 128/2016 de 13 de septiembre. <http://www.gardena.euskadi.eus/transparencia-general/-/derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/#4191>
- Edición y difusión de la Guía de la transparencia

Responsable:		Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
Liderazgo político: Presidencia Impulso operativo: DACIMA		Plazo: 3 años Fecha inicio: 2014 Fecha fin: 2016	Fecha inicio: 1-01-2014 Fecha fin: 31-12-2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno	Proyecto:	1.1. Transparencia y rendición de cuentas
Sub-Proyecto:	1.1.2. Evolución de Opendata Euskadi		
Resumen Descripción:	El proyecto está dirigido a promover la evolución de Opendata Euskadi, mejorando la oferta de datos, de formatos y de aplicaciones; rediseñando su portal; desarrollando nuevas funcionalidades; promoviendo su difusión en las redes sociales mediante el blog y la publicación de tweets; y mejorando los contenidos de ayuda para desarrolladores.		
Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar en un 10% anual el número de datasets publicados • Aumentar los tipos de formatos en que se ofrecen los datos • Actualización del portal, con un buscador mejor • Publicar 5 tweets semanales en redes sociales • Desarrollar nuevas funcionalidades y ayudas para desarrolladores 			
Ejecución:			
<p>Para el impulso de la apertura de datos públicos se elaboró un Plan operativo que ha ayudado a sistematizar la evolución de Opendata Euskadi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo 1: <ul style="list-style-type: none"> ○ Desde el 1/1/2016 hasta el 15/12/2016 se han creado 163 datasets nuevos: en 2013 se crearon 68, en 2014 se crearon 89 (incremento de 30%), en 2015 se crearon 116 (incremento del 30%) y en 2016 se han creado 163 conjuntos de datos (incremento del 40%). ○ En total, a 15 de diciembre de 2016, existen 2646 conjuntos de datos. • Objetivo 2: <ul style="list-style-type: none"> ○ En 2015 se añadieron tres formatos nuevos a más de 60 datasets (XLS, XML, JSON). ○ En cumplimiento de Norma Técnica de Interoperabilidad se añadió el formato RDF - DCAT en las más de 2500 fichas de metadatos de los datasets. ○ Durante 2016 se ha iniciado un proyecto de Linked Open Data, cuyo objetivo es comenzar a ofrecer datos en formatos semánticos. • Objetivo 3: <ul style="list-style-type: none"> ○ Puesto que los reutilizadores no solo buscan en el catálogo de cada administración/portal, y para facilitar la búsqueda de nuestros conjuntos de datos, nos hemos incorporado al Catálogo de datos del Ministerio de Administraciones Públicas (datos.gob.es). Durante 2016 hemos terminado de federar la totalidad del catálogo de Open Data Euskadi. ○ Durante 2016 hemos iniciado un proyecto para federar los datos del Ayuntamiento de Bilbao y de la Diputación de Gipuzkoa en el catálogo de Open Data Euskadi. Se prevé que finalice antes de verano de 2017. ○ Hemos puesto en marcha un nuevo buscador del catálogo de datos que añade las siguientes mejoras: posibilidad de buscar también por organismo, 			

realizar búsquedas combinando criterios simultáneamente, mejora en la búsqueda de texto libre y fusión de los datos estadísticos con el resto del catálogo.

- Objetivo 3:
 - Se han publicado desde el 1/1/2014 3 tweets por semana.
 - Hemos aumentado el número de seguidores en Twitter: 2.200 en mayo de 2014, 2.730 en noviembre de 2015 y 3.089 en diciembre de 2016.
- Objetivo 4:
 - Durante 2015 se organizaron 3 talleres gratuitos para desarrolladores donde se mostraron ejemplos reales de reutilizaciones (60 plazas cubiertas al 100%).
 - Durante los años 2015-2016 se organizaron dos concursos dirigidos a reutilizadores con más de 50 candidaturas presentadas.
 - Publicado material de ayuda para desarrolladores: código de reutilizaciones reales de datos.

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Fecha inicio: 1-01-2014 Fecha fin: 31-12-2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno	Proyecto:	1.2. Ley de Administración Pública Vasca			
Descripción	Se trata de liderar el proyecto de elaboración del anteproyecto de Ley de Administración Pública Vasca tratando de incorporar, desde el punto de vista organizativo y de funcionamiento, las nuevas claves de innovación pública y Buen Gobierno necesarias para responder a las demandas de la sociedad del siglo XXI: estructuras ágiles y flexibles, eficacia y eficiencia administrativa, transparencia, participación ciudadana, colaboración público privada y entre administraciones...					
Objetivos Generales:	Objetivos operativos:	Indicadores:				
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar en la futura Ley de Administración Pública Vasca las medidas legales que propicien el tránsito a una buena administración fundamentada en los pilares del Buen Gobierno... 	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar el proyecto de ley para diciembre de 2014 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración, aprobación y publicación del proyecto de Ley de Administración Pública Vasca en el plazo establecido 				
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> El 16 de septiembre de 2014 se aprobó en Consejo de Gobierno la Ley de Administración Pública Vasca incluyendo los Pilares del Buen Gobierno. Acuerdo El 23 de abril de 2015 se retira del Parlamento Vasco para atender las numerosas enmiendas de los grupos parlamentarios entre la que se encuentra su división en dos proyectos de Ley. El 10 de noviembre de 2015 el Consejo de Gobierno aprueba dos Proyectos de Ley: Proyecto de ley de organización y funcionamiento en el sector público vasco y Proyecto de Ley de transparencia, participación ciudadana y buen gobierno del Sector Público Vasco. El DECRETO 23/2016, de 1 de agosto, del Lehendakari disuelve el Parlamento Vasco y se convocan elecciones, por lo que ambos proyectos de Ley decaen. Para garantizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, en cuanto a la atención de las reclamaciones por denegación de acceso a la información pública de las administraciones vascas se promulga el Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la información pública. http://www.gardena.euskadi.eus/transparencia-general/-/derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/#4191 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
Liderazgo político: Departamento de Administración Pública y Justicia Impulso operativo: DACIMA	2014: 0.000.000 € 2015: 0.000.000 € 2016: 0.000.000 € TOTAL: 0.000.000 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 1 año Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2014	Inicio: 1-01-2014 Fin: 13-09-2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:						

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno	Proyecto:	1.3. Evaluación de Políticas Públicas			
Descripción	Este proyecto de evaluación de las políticas públicas tiene como fin mejorar la calidad de las políticas públicas y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, de forma que se genere valor público <i>para los ciudadanos y ciudadanas y para la comunidad, esto es, generando respuestas efectivas y útiles a las necesidades o demandas sociales.</i>					
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		Indicadores:			
<ul style="list-style-type: none"> Generar interés y promover capacidades para la evaluación de las políticas públicas en los diferentes departamentos y organismos públicos del Gobierno Vasco. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un portal para la publicación de evaluaciones Ejecutar una buena práctica de evaluación de políticas públicas ejemplificadora desde el punto de vista metodológico, colaborativo... y que tenga fuerte impacto en la cultura de esta organización 		<ul style="list-style-type: none"> Publicación del portal de las evaluaciones Modelo de evaluación para 2 políticas prioritarias del Gobierno 			
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del modelo de evaluación de procesos de participación ciudadana. (Modelo desarrollado pendiente de implantación) La DACIMA participa en el foro interadministrativo de calidad y evaluación de políticas públicas promovido por la AEVAL (Agencia de Evaluación y Calidad dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) Colaboración y asesoramiento a Emakunde en el proceso de evaluación participada del impacto de la ley de igualdad Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, como proyecto piloto La DACIMA participa en el foro de las comunidades autónomas promovido por el Consejo de transparencia y buen gobierno, en el que se ha diseñado una metodología de evaluación de la transparencia 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
Liderazgo político: Presidencia	2014: 20.000,00 €	2014: 0 €	Inicio: enero de 2014	Inicio: 1-01-2015	<input type="checkbox"/> Finalizado	<input type="checkbox"/> Positiva
Impulso operativo: DACIMA	2015: 40.800,00 €	2015: 20.570 €	Fin: diciembre de 2016	Fin:	<input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u>
	2016: 41.616,00 €	2016: 0 €			<input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Negativa
	TOTAL: 61.208,00 €	TOTAL: 20.570 €				
Observaciones:						

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno	Proyecto:	1.4. Libro blanco de democracia y participación ciudadana			
Descripción	Se trata de elaborar una propuesta para la Gobernabilidad de Euskadi, reformulando las relaciones entre las Administraciones y la Sociedad, mediante la definición y promoción de procesos y medidas que permitan instrumentalizar cauces de interlocución y también procesos de mediación y evaluación con los sectores, agentes de la sociedad y ciudadanía.					
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		Indicadores:			
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y ejecutar un proceso que permita definir, consensuar y contrastar las bases de un Libro Blanco sobre Democracia y Participación Ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con el Libro presentado a la sociedad a finales del año 2014 Apoyo a 2-3 proyectos piloto novedosos en fórmulas favorecedoras de la participación 		<ul style="list-style-type: none"> Libro blanco de democracia y participación ciudadana presentado públicamente tras un proceso de elaboración muy participativo 			
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> El 18 de diciembre de 2014 se presentó a la sociedad vasca el Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana realizado con la colaboración de más de 450 personas y 150 entidades. Este Libro Blanco contenía compromisos de despliegue que están ya ejecutándose como por ejemplo <ul style="list-style-type: none"> El desarrollo de proyectos pilotos en el Gobierno Vasco (en ejecución: Elaboración de directrices de ordenación del territorio; Evaluación participada de la Ley de igualdad; Impulso del derecho colaborativo; impulso a la Ciencia ciudadana) La convocatoria de Premios a iniciativas ciudadanas de generación de valor público. Resueltas las convocatorias de premios Elkarlan 2015 y 2016 La edición de una Guía para la ejecución de procesos de participación ciudadana (finalizada, difusión pública realizada e implantación interna-formación) La elaboración de un modelo de evaluación de procesos participativos La edición de una Guía de participación en salud (finalizada, pendiente de difusión pública e implantación en la organización) <p>Más información de seguimiento de esta iniciativa en Irekia y Gardena</p>						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
Liderazgo político: Presidencia	2014: 40.000,00 € 2015: 00.000,00 €	2014: 26.767,36€ 2015: 34.734,30€		Plazo: 1 año Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Impulso operativo: DACIMA	2016: 00.000,00 € TOTAL: 40.000,00 €	2016: 51.310,79 € TOTAL:112.812,45 €				
Observaciones:						

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno		Proyecto:	1.5. Promover la innovación social, a través del Basque Social Innovation		
Descripción	La Innovación Social engloba las iniciativas que buscan experimentar nuevas formas de satisfacer las necesidades sociales que no están adecuadamente cubiertas por el mercado o el sector público y de producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los grandes retos de la sociedad. Dentro de la innovación social, la innovación pública es el proceso de crear una nueva idea y de transformarla en valor para la sociedad (valor público).					
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		Indicadores:			
<ul style="list-style-type: none"> Promover la innovación social en Euskadi, mediante el diseño de estrategias en colaboración con los agentes significativos de Euskadi (BSI) y del mundo (SIX). 	<ul style="list-style-type: none"> Acudir a las reuniones del BSI promoviendo la identificación de estrategias prioritarias para Euskadi en innovación social, contribuyendo a crear equipos de trabajo en red y estimulando la aparición de iniciativas públicas y privadas para la innovación social. 		<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento del BSI y del Gobierno Vasco como miembro. 			
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> El Gobierno Vasco, a través de la DACIMA es miembro del BSI y colabora activamente con él en las reuniones y grupos de trabajo que se convocan y en los eventos que se organizan desde el mismo. Creación de un grupo interinstitucional para elaboración de una estrategia de innovación social para Euskadi. Consensuado un primer borrador de estrategia. 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
Liderazgo político: Presidencia Impulso operativo: DACIMA	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio:1-01-2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:						

Eje estratégico:	Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno	Proyecto:	1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración			
Descripción	La Innovación Social engloba las iniciativas que buscan experimentar nuevas formas de satisfacer las necesidades sociales que no están adecuadamente cubiertas por el mercado o el sector público y de producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los grandes retos de la sociedad. Dentro de la innovación social, la innovación pública es el proceso de crear una nueva idea y de transformarla en valor para la sociedad (valor público).					
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		Indicadores:			
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar un debate sosegado entre diferentes agentes (universidad, ciudadanía, parlamento, administraciones...) sobre potenciales escenarios futuros (demográficos, fiscalidad, mapas prestacionales...) y los modelos de administración pública hacia los que habría que tender (organización, dimensionamiento, nueva gestión pública, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> En los últimos años se han producido cambios muy significativos en la sociedad vinculados con: el envejecimiento de la población, la crisis del modelo de desarrollo, la evolución y socialización de la tecnología, el fenómeno de la globalización, el cuestionamiento del papel de los gobiernos y de las administraciones, el empoderamiento de la ciudadanía en los asuntos públicos... Todo ello hace que resulte necesario plantearse qué administración ha de configurarse para dar respuesta a las necesidades de la sociedad del siglo XXI. 		<ul style="list-style-type: none"> Grupo de trabajo interinstitucional que aporte ideas para organizar unas jornadas sobre el modelo de sociedad futura y nuevos modelos de administración que concluya con un documento a socializar con agentes sociales y políticos vascos. Proyectar un modelo de administración: organización, estructura y formas de gestión. 			
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> En el año 2015 se ha realizado el diseño inicial del proceso como trabajo preparatorio pero no ha sido posible materializarlo. En el año 2016 no se ha materializado ninguna actividad en este proyecto por falta de recursos humanos para impulsarlo. 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 20.000,00 € 2015: 20.400,00 € 2016: 20.808,00 € TOTAL: 61.208,00 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>
Observaciones:						

Eje 2.- Interacción con la ciudadanía

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía			
Descripción	El objeto de este proyecto es la definición y puesta en marcha de un Modelo de Interacción con la Ciudadanía del Gobierno Vasco, que engrane y coordine, con una perspectiva integral, todos los servicios de interacción con la ciudadanía por los diversos canales disponibles: presencial, telefónico e Internet.					
Objetivos Generales:	Objetivos operativos:		Indicadores:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía • Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción • Asegurar la adecuada coordinación de todos los agentes que participan en los diversos procesos de interacción con la ciudadanía, tanto a nivel transversal u horizontal, como a nivel departamental o sectorial • Simplificar el lenguaje de las comunicaciones con la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de interacción aprobado a diciembre de 2014 • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 		<ul style="list-style-type: none"> • Definición y puesta en marcha del Modelo en los plazos establecidos • Satisfacción de la ciudadanía. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (calidad global del servicio): 8,5 sobre 10 (2015). 			
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 20.000,00 € 2015: 20.400,00 € 2016: 20.808,00 € TOTAL: 61.208,00 €	2014: 21.780,00 € 2015: 21.778,79 € 2016: 21.778,79 € TOTAL: 65.337,58 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: enero 2014 Fin: diciembre 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado* <input checked="" type="checkbox"/> En curso* <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:						
* 3 de los 4 subproyectos finalizados.						

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la elaboración y aprobación, con el rango normativo que se determine, del Modelo de Interacción con la Ciudadanía del Gobierno Vasco, con objeto de regular, de forma integral, todos los servicios de interacción por los diversos canales disponibles: presencial, telefónico e Internet.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía • Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción • Asegurar la adecuada coordinación de todos los agentes que participan en los diversos procesos de interacción con la ciudadanía, tanto a nivel transversal u horizontal, como a nivel departamental o sectorial 		Modelo de interacción aprobado a diciembre de 2014	Consolidado en 2014		
		Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10:	Satisfacción de la ciudadanía. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (calidad global del servicio): 8,5 sobre 10 en 2015 y 8,7 en 2016.		
Ejecución:					
El Modelo Multicanal de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (PDF, 4 MB), publicado en 2012, se ha consolidado en 2014, pero no se ha aprobado ninguna norma que regule de forma integral, todos los servicios de interacción por los diversos canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, porque se decidió integrar estos extremos inicialmente en el Proyecto de Ley de Administración Pública Vasca (Ver proyecto 1.2 del PIP) y posteriormente en el Proyecto de Ley de organización y funcionamiento en el sector público vasco (título 5 capítulo 3º artículo 76).					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 1 año Inicio: 2014 Fin: 2014	Inicio: 2014 Fin: 2014	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía				
Resumen Descripción:	El Gobierno Vasco asume un compromiso de calidad y mejora continua en la interacción con la ciudadanía, para lo que se establecerán los instrumentos de gestión que aseguren el efectivo cumplimiento de este compromiso, de forma ordenada y sistemática.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía • Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción • Asegurar la adecuada coordinación de todos los agentes que participan en los diversos procesos de interacción con la ciudadanía, tanto a nivel transversal u horizontal, como a nivel departamental o sectorial 		<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de gestión operativos a diciembre de 2014 • Satisfacción de la ciudadanía. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (calidad global del servicio): 8,5 sobre 10 en 2015 y 8,7 en 2016. 			
Ejecución:					
Instrumentos de gestión operativos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 2014, 2015 y 2016 de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) • Publicación de la Carta de servicios y del informe de cumplimiento de los años 2014, 2015 y 2016 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 1 año Inicio: 2014 Fin: 2014	Inicio: 2014 Fin: 2014*	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado* <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					
*La Carta de Servicios se revisa y actualiza anualmente.					
*La encuesta de satisfacción de la ciudadanía se realiza anualmente, de cuyos resultados se informará a la finalización de cada período.					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía				
Resumen Descripción:	El cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía está integrado por el conjunto de indicadores que permiten el seguimiento y evaluación, tanto de la calidad del servicio prestado, como de la eficiencia en la gestión. La ejecución de este proyecto implica las siguientes actividades: Definir los indicadores de servicio que engloben para cada canal; Recogida y medición de datos; valuación de los datos recogidos.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de datos para: • Mejorar la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas • Evaluar el funcionamiento del modelo de interacción 		<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de mando operativo a diciembre de 2015 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 2014, 2015 y 2016 de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) • Publicación de la Carta de servicios y del informe de cumplimiento de los años 2014, 2015 y 2016 • Informe global de actividad de Zuzenean 2014-2016 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 1 año Inicio: 2014 Fin: 2014	Inicio: 2014 Fin: 2014*	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado* <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					
<p>*La Carta de Servicios se revisa y actualiza anualmente.</p> <p>*La encuesta de satisfacción de la ciudadanía se realiza anualmente, de cuyos resultados se informará a la finalización de cada período.</p>					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía
Sub-Proyecto:	2.1.4. Estandarización y normalización documental		
Resumen Descripción:	Es objeto de este proyecto la estandarización y normalización documental, desde los puntos de vista lingüístico, jurídico y de usabilidad, de las interfaces de las aplicaciones de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos, de formularios utilizados por la ciudadanía, documentación generada por la administración en los diferentes servicios y procedimientos, documentos internos de la administración...		
Objetivos generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Normalización del proceso de generación de documentos de la Administración • Simplificar el lenguaje de las comunicaciones con la ciudadanía • Optimizar la información de soporte para la atención ciudadana • Normalización lingüística de la interacción con la ciudadanía 		Objetivos operativos:
			<ul style="list-style-type: none"> • Interfaces generales revisadas a diciembre de 2014 • Formularios generales revisados a diciembre de 2014 • Revisión completa de interfaces y documentos a 2016
Ejecución:	<p>En el desarrollo de este proyecto se está trabajando simultáneamente en las siguientes líneas de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se han estandarizado y normalizando los formularios de la ciudadanía con la ayuda del área de Lenguaje Administrativo del IVAP, tanto desde el punto de vista del lenguaje como de su usabilidad, de forma que se facilite su uso tanto a la ciudadanía como a los tramitadores que los han de gestionar. El nuevo Toolkit de formularios ya incorpora desde febrero de 2015 las mejoras derivadas del proceso de estandarización. 2. Se ha trabajado en la estandarización de los documentos generados por la administración en la tramitación de las diferentes familias de procedimientos administrativos. Se ha empezado por la familia de ayudas, becas y subvenciones, por ser la que más actividad genera y probablemente la más compleja. Una parte importante de los documentos son transversales y servirán tal cual o con pocas modificaciones para otras familias de procedimientos. El trabajo es laborioso e implica tener en cuenta los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> a. El aspecto jurídico; la validez jurídica de las simplificaciones y estandarizaciones que se introduzca en el proceso de normalización. b. El lenguaje administrativo y la usabilidad de los documentos, tanto en castellano como en euskera, sobre todo en el canal electrónico. c. El propio modelo de tramitación del procedimiento: El proceso de estandarización está implicando la revisión y actualización del propio modelo básico de tramitación del procedimiento. d. El aspecto tecnológico: Hay que tener en cuenta la integración de las plantillas documentales en la configuración de los servicios electrónicos y la incorporación al documento de los datos disponibles en la Plataforma común de servicios electrónicos, junto con otros datos de negocio que provienen de aplicaciones de gestión específicas del procedimiento concreto. <p>Por ello, el trabajo se está haciendo en un grupo interdisciplinar de trabajo colaborativo en el que participan todos los agentes implicados o interesados:</p>		

- Responsable y técnicos del área de Lenguaje Administrativo del IVAP
- Juristas de la Oficina de Control Económico, del IVAP y, puntualmente, departamentales
- Responsables de proyecto de la DACIMA, incluida la responsable de la digitalización del procedimiento de ayudas, becas y subvenciones
- Responsables de EJIE (PLATEA Tramitación)
- Tramitadores de expedientes de becas, ayudas y subvenciones

Pese a que el avance en la estandarización de los documentos de la familia de ayudas, becas y subvenciones ha sido grande, en el momento de elaboración de este informe el trabajo se encuentra paralizado, debido a varias circunstancias relacionadas con la composición del grupo de trabajo, la reorganización de la DACIMA y el establecimiento de prioridades que afectan a los recursos que se dedican a este proyecto.

3. Igualmente, se han estandarizado y siguen estandarizándose los **literales y las interfases de las herramientas comunes de tramitación electrónica**, también con ayuda del IVAP. Este trabajo comprende analizar textos, etiquetas, comandos, pestañas, mensajes, ayudas contextuales... tanto desde el punto de vista del lenguaje (castellano y euskera) como de la usabilidad (diseño, facilidad de manejo...), poniendo el foco en el usuario (ciudadanía y tramitadores) que van a utilizar esas herramientas electrónicas.

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin: 2017	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa

Observaciones:

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía			
Descripción	El objeto de este proyecto es actualizar y completar la oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía. Se propone elaborar un modelo de presencia en Internet con énfasis en la reorganización del conjunto de portales de Euskadi.net, incorporación de elementos web 2.0 y, en general, en la mejora de la usabilidad y la accesibilidad, que aumente la satisfacción de las personas usuarias. Se pretende, también, ampliar los canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de la ciudadanía, prestándole servicio y facilitando la interacción en las plataformas y redes donde ésta se encuentre.					
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Propiciar un cambio cultural en la Administración hacia modelos más cercanos a la ciudadanía y basados en nuevos valores públicos. • Acceso único por parte de la ciudadanía a los servicios de interacción con la Administración. • Adaptación de la red de portales web al nuevo dominio .eus. • Mejorar la calidad de atención y disminuir los tiempos de respuesta. • Mejorar la experiencia de las personas usuarias. • Escuchar y recoger la opinión de la ciudadanía. 		Objetivos operativos:	Indicadores:		
			<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de la ciudadanía 		
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 800.000,00 € 2015: 816.000,00 € 2016: 832.320,00 € TOTAL: 2.448.320,00 €	2014: 463.154,65 € 2015: 228.496,56 € 2016: 239.315,66 € TOTAL: 930.966,87 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: 2014 Fin: 2016	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:						

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía
Sub-Proyecto:	2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción		
Resumen Descripción:	Re-estructurar la red de portales web del Gobierno Vasco; Avanzar hacia un <i>euskadi.net</i> más usable y accesible para cualquier persona y desde cualquier dispositivo; Asegurar la calidad de los contenidos; Automatizar al máximo la publicación de contenidos intentando evitar la carga duplicada de información y minimizar la intervención manual en la publicación en la web; Avanzar hacia una <i>euskadi.net</i> más interactiva con la ciudadanía, Despliegue del dominio .eus en los sistemas informáticos del Gobierno Vasco		
Objetivos generales:		Objetivos operativos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Evolucionar hacia un nuevo modelo basado en la demanda ciudadana • Organizar la información en base a temas y subtemas • Modificar las webs departamentales para que todas ofrezcan la información con la misma estructura • Adaptación de la red de portales web al nuevo dominio .eus • Mejorar la experiencia de las personas usuarias • Aumentar la utilización del canal web utilizando cualquier dispositivo • Propiciar una mayor interacción desde el canal web 		<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 Encuesta de satisfacción en 2016 	
Ejecución:			
<p>Objetivo 1: Modelo basado en la demanda ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparadas las páginas de Euskadi.eus, del Gobierno Vasco y de las homes de los departamentos en base a la demanda ciudadana. Para ello se utiliza información relativa a las visitas a Euskadi.eus y consultas recibidas en Zuzenean telefónica y presencialmente, detectando los servicios y contenidos más demandados por la ciudadanía. <p>Objetivo 2: Organizar la información en base a temas y subtemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La organización de la información en base a temas y subtemas está realizada en base a la demanda ciudadana, pero hay que hacer un seguimiento para redefinir, o ajustar según las necesidades que se vayan detectando. <p>Objetivo 3: Modificar las webs departamentales para que todas ofrezcan la información con la misma estructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizada la adaptación de las homes de las webs departamentales de manera que sean homogéneas e identificativas del Gobierno para la ciudadanía. • Durante 2016 se han migrado y publicado todas las páginas (subhomes y páginas interiores) de 3 departamentos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Lehendakaritza 2. Gobernanza Pública y Autogobierno 3. Turismo, Comercio y Consumo • Durante 2016 se han migrado las páginas (subhomes y páginas interiores) y tan solo queda pendiente la publicación final de 3 departamentos, prevista para enero de 2017: <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo Económico e Infraestructuras 			

- 2. Hacienda y Economía
- 3. Cultura y Política Lingüística
- Durante 2016 se ha iniciado y se encuentran en proceso de migración las páginas (subhomes y páginas interiores) de 4 departamentos, cuya publicación está prevista para mayo de 2017:
 - 1. Empleo y Políticas Sociales
 - 2. Trabajo y Justicia
 - 3. Seguridad
 - 4. Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda
- Durante 2016 se ha iniciado y se encuentran en proceso de migración las páginas (subhomes y páginas interiores) de los departamentos de Salud y Educación, aunque debido al volumen, complejidad y circunstancias particulares de estos dos departamentos, se estima que su publicación final se demore más allá de mayo de 2017.

Objetivo 4: Adaptación de la red de portales web al nuevo dominio .eus

- La red de portales está adaptada al nuevo dominio .eus, quedando solamente por migrar algunos blogs y algunas aplicaciones, siendo éstas responsabilidad de los Dptos.

Objetivo 5: Mejorar la calidad de atención y disminuir los tiempos de respuesta

- Una vez finalizada la migración de los departamentos se plantea realizar una encuesta sobre la nueva Euskadi.eus.

Objetivo 6: Aumentar la utilización del canal web utilizando cualquier dispositivo

- Se ha utilizado responsive web design para dar respuesta a esta necesidad: avance, ver puntos 1 y 3. Se observa en los datos estadísticos de Euskadi.eus un crecimiento de la navegación mediante dispositivos móviles de un 8% y un descenso de los dispositivos de escritorio de un 8% comparando los datos de septiembre de 2015 (antes de la publicación del nuevo Euskadi.eus) con los de septiembre de 2016.

Objetivo 7: Propiciar una mayor interacción desde el canal web

- Todos los objetivos anteriores están orientados a promocionar la interacción con la ciudadanía. Se realizará encuesta de satisfacción cuando ya se hayan migrado todos los departamentos y se haya asentado la nueva Euskadi.eus.

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 4 años Inicio: 2014 Fin: 2017	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.2.2. Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)				
Resumen Descripción:	La Administración debe adaptarse permanentemente a los nuevos usos de la sociedad de la información, ampliando sus canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de cada momento, escuchando activamente a la ciudadanía, prestándole servicio y facilitando la interacción allí donde ésta se encuentre.				
Objetivos generales:			Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar respuestas inmediatas a las personas usuarias, de forma directa y sin intermediación alguna. • Propiciar un cambio cultural en la Administración hacia modelos más cercanos a la ciudadanía y basados en nuevos valores públicos. • Escuchar y recoger la opinión de la ciudadanía. • Ser una fuente de información actualizada en tiempo real sobre las demandas y expectativas de la ciudadanía. 			Satisfacción de la ciudadanía. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (calidad global del servicio): 8,5 sobre 10 en 2015 y 8,7 en 2016.		
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de trabajo (Workshop) enfocados a la mejora de atención ciudadana en materias relacionadas con Tráfico y Vivienda. • Informe de resultados del proyecto piloto de Interacción ciudadana a través de WhatsApp • Proyecto de Interacción ciudadana a través de Telegram 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin: 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía				
Resumen Descripción:	Este proyecto aborda la digitalización de los servicios de interacción con la ciudadanía, de acuerdo con el Plan de Digitalización de Servicios: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de información general Comunicación de quejas y reclamaciones Solicitud de datos y certificaciones Buzón de sugerencias Registro común de E/S: formulario genérico 				
Objetivos generales:	Objetivos operativos:				
-	<ul style="list-style-type: none"> Integración de los servicios de interacción en Sede Electrónica Interfaz integrado de respuesta a la interacción Acceso único por parte de la ciudadanía a los servicios de interacción con la Administración 	<ul style="list-style-type: none"> Integración de los servicios de interacción con el Gestor de avisos y alertas Informes y datos estadísticos automatizados Satisfacción de la ciudadanía. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (calidad global del servicio): 8,5 sobre 10 en 2015 y 8,7 en 2016. 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de buzones. Puesta en funcionamiento del buzón de interacción ciudadana a través de Tramitagune. Zuzenean asume los buzones departamentales y temáticos de Euskadi.eus. Proyecto de sustitución de las Oficinas Virtuales de Autoservicio y automatización del procedimiento de renovación en el registro de inscripción Etxebide. Inclusión de los trámites de familia en el Sistema Integral de Gestión documental del Gobierno Vasco (DOKUSI). Participación en la formación para el despliegue de Tramitagune (tramitación electrónica de los procedimientos). 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 1 año / Actualizado: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2014 / Fin actualizado: 2016	Inicio: 2014 Fin: 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean				
Resumen Descripción:	El sistema de gestión interna de la información de Zuzenean constituye una herramienta básica de trabajo para las personas que atienden este servicio, permitiendo una integración directa con los contenidos de Euskadi.net, facilitando una interlocución ágil con los niveles de atención especializados y aprovechando las sinergias derivadas de sus herramientas de gestión.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el acceso rápido y directo de las personas que atienden el Servicio Zuzenean a la información de uso más frecuente. • Mejorar la calidad de atención y disminuir los tiempos de respuesta. • Mejorar la coordinación entre los diferentes niveles de atención. 		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión disponible a diciembre de 2015 Satisfacción de la ciudadanía. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (calidad global del servicio): 8,5 sobre 10 en 2015 y 8,7 en 2016. 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de trabajo (Workshop) enfocados a la mejora de atención ciudadana en materias relacionadas con Tráfico y Vivienda. • Gestión y organización de los dos Talleres de Formación en Habilidades socioemocionales: Habilidades socioemocionales en la Gestión de Equipos (coordinadores) Habilidades socioemocionales en la atención a la ciudadanía (agentes Zuzenean). • Actualización del Portal interno de Zuzenean en SharePoint. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 1 año / Actualizado: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2014 / Fin actualizado: 2016	Inicio: 2014 Fin: 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía				
Descripción	El objeto de este proyecto es completar y mejorar la plataforma común de interacción con la ciudadanía, extendiendo su alcance a la sede electrónica del Gobierno Vasco, el sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones” y el canal telefónico						
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la oferta de servicios a la ciudadanía y, en particular, por el canal electrónico • Cumplimiento de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos • Promover el uso de los servicios electrónicos • Mejorar la calidad de la atención telefónica • Ampliar el catálogo de servicios telefónicos 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de la ciudadanía
Ejecución:							
<ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos 							
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	2014: 672.417,00 € 2015: 685.865,34 € 2016: 699.582,65 € TOTAL: 2.057.864,99 €	2014: 0,00 € 2015: 71.942,49 € 2016: 46.104,83 € TOTAL: 118.047,32 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: 2014 Fin: 2016	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:							

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía
Sub-Proyecto:	2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco		
Resumen Descripción:	<p>El objeto de este proyecto es completar y mejorar la oferta de servicios a la ciudadanía en la sede electrónica del Gobierno Vasco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información completa y actualizada sobre los servicios de la administración. • Evolucionar el tablón electrónico de edictos. • Mejorar las garantías sobre lo publicado en la sede. • Incorporación de avisos técnicos sobre la disponibilidad de servicios. 		
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la oferta de servicios a la ciudadanía y, en particular, por el canal electrónico • Cumplimiento de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de las nuevas funcionalidades de la sede electrónica a diciembre de 2014 • Información completa sobre los servicios a diciembre de 2014 • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 		
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto a la incorporación de nuevas funcionalidades en la sede electrónica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha evolucionado el tablón electrónico de anuncios ○ Se está avanzando en la incorporación de un servicio de garantías de publicación, con firma del Gobierno Vasco, que permita al usuario demostrar que en un momento dado algo estaba publicado, de qué manera, hasta cuando, y qué elementos adjuntos había, así como descargarse un contenido completo que estaba publicado en un momento determinado en sede electrónica ○ Se han incorporado avisos técnicos sobre la disponibilidad de servicios ○ Adaptación a dispositivos móviles (2016) ○ Mejoras en la accesibilidad web (2016) • En cuanto a la información completa sobre los servicios del Gobierno Vasco: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha avanzado en la publicación de información sobre los servicios del Gobierno Vasco, según detalle mostrado en la ficha del “proyecto 2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica” ○ Se ha incorporado el procedimiento para solicitar información en base al derecho de acceso a la información pública • No se han realizado encuestas de satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios electrónicos. 			

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 2 años Inicio: 2014 Fin: 2015	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones”				
Resumen Descripción:	Este proyecto tiene por objeto mejorar la usabilidad del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones” en la sede electrónica del Gobierno Vasco, mediante interfaces más amigables, sencillas y, sobre todo, intuitivas, de cara a facilitar su utilización por parte de los diferentes colectivos destinatarios de los servicios públicos.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la usabilidad de la consulta de expedientes “Mis gestiones” • Promover el uso de los servicios electrónicos 		<ul style="list-style-type: none"> • Nueva bandeja de certificaciones operativas a diciembre de 2014 • Mejoras de usabilidad de “Mis gestiones” operativas a diciembre de 2015 • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Este proyecto no se ha iniciado a la fecha de elaboración del presente informe de seguimiento. Siendo “Mis gestiones” la visión externa (ciudadanía) del sistema de tramitación de los expedientes electrónicos, cuyo motor es el CdT, a pesar de que estaba previsto abordar este proyecto en paralelo con la evolución del Cliente de Tramitación (CdT), lo cierto es que no ha llegado a iniciarse. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía		
Sub-Proyecto:	2.3.3. Evolución del canal telefónico				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la evolución del canal telefónico, tanto para la atención a la ciudadanía como para la realización de trámites ante la Administración.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la atención telefónica • Ampliar el catálogo de servicios telefónicos • Mejorar la eficiencia en la prestación del servicio • Disponer de métricas para mejorar la gestión del servicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema implantado y operativo a diciembre de 2015 • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un sistema de grabación de llamadas con el objetivo de prestar más servicios por el canal telefónico, evitando así desplazamientos y esperas innecesarias. • Satisfacción de la ciudadanía con el canal telefónico: 8,7 (2014), 8,8 (2015) y 9,0 (2016) 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 1 año / Actualizado: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2014 / Fin actualizado: 2016	Inicio: 2014 Fin: 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía		Proyecto:	2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos		
Descripción	El objeto de este proyecto es conseguir que la ciudadanía utilice de forma generalizada los servicios electrónicos ya disponibles, a fin de aprovechar las evidentes ventajas del canal electrónico, tanto para reducir las cargas administrativas que soportan actualmente la ciudadanía y las empresas, como para mejorar la eficiencia en el funcionamiento de la Administración.					
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Acercar la oferta de servicios a la ciudadanía, de forma exacta, completa, actualizada y transparente • Asegurar la calidad de los servicios electrónicos • Promover el uso de los servicios electrónicos 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía: 25% trámites electrónicos • Empresas: 75% trámites electrónicos 		
			Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • % trámites electrónicos de la ciudadanía • % trámites electrónicos de las empresas 		
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 40.000,00 € 2015: 40.800,00 € 2016: 41.616,00 € TOTAL: 122.416,00 €	2014: € 2015: 230.013,34 € 2016: 532.970,39 € TOTAL: 762.983,73 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:						

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es poner a disposición de la ciudadanía la información completa y actualizada de todos los servicios de la Administración vasca, como requisito previo para el acceso y utilización de los mismos.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Acercar la oferta de servicios a la ciudadanía, de forma exacta, completa, actualizada y transparente • Promover el acceso y utilización de los servicios electrónicos 		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de publicación de procedimientos plenamente operativa y actualizada a diciembre de 2014 • Información completa sobre los servicios a diciembre de 2014 • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación de publicación de procedimientos se halla plenamente operativa desde 2014, y se ha rediseñado en 2016 para simplificar y facilitar, tanto la introducción de la información por parte de los gestores internos, como la consulta de la misma por parte de la ciudadanía, en un proceso de evolución y mejora permanente. • A la fecha de elaboración del presente informe, se han publicado más de 1.800 fichas con la nueva aplicación y, por tanto, con la nueva plantilla, de las cuales unas 1.600 corresponden a procedimientos subvencionales (ayudas). Así mismo, hay unas 500 fichas elaboradas y pendientes de publicación, buena parte de las cuales se han elaborado con la colaboración de la DACIMA / EJIE y están a la espera de validación por parte de los Departamentos para su publicación. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	2.4.2. Nuevas formas de identificación y firma electrónica				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la puesta en marcha de soluciones alternativas a la firma electrónica reconocida, que conlleven una menor complejidad tecnológica y faciliten el uso de los servicios electrónicos.				
Objetivos generales:			Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Promover el uso de los servicios electrónicos • Mejorar la usabilidad de los servicios electrónicos 			<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía: 25% trámites electrónicos • Empresas: 75% trámites electrónicos • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 		
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • En 2016 se ha llevado a cabo el despliegue de la firma electrónica avanzada basada en juego de barcos en el Gobierno Vasco, de forma que, actualmente, ya es posible solicitar este medio de identificación y firma electrónica en las oficinas de Zuzenean – Servicio de Atención a la Ciudadanía del Gobierno Vasco, que se suma así a los puntos de emisión de este medio ya existentes anteriormente, que eran los Centros de Salud de Osakidetza y los Centros de KZgunea. • La plataforma corporativa de tramitación electrónica (PLATEA) ya se ha adaptado para funcionar con este nuevo sistema y, también, se han adaptado diversas aplicaciones departamentales que gestionan un gran volumen de expedientes, como son las de Familias y Vivienda. Progresivamente, se irán adaptando todas las aplicaciones departamentales que gestionan expedientes, con objeto de que todos los procedimientos del Gobierno Vasco dirigidos a la ciudadanía puedan ser tramitados mediante este sistema basado en juego de barcos. • De acuerdo con los datos de las solicitudes presentadas a través de la plataforma corporativa del Gobierno Vasco (PLATEA) en 2016 se han tramitado de forma electrónica el 48,6 % de las solicitudes y de forma presencial el 51,4 % restante. Aunque no están diferenciadas las solicitudes presentadas por personas físicas y las presentadas por personas jurídicas, se observa que el porcentaje de solicitudes electrónicas aumenta en los Departamentos orientados, preferentemente, al ámbito empresarial. Así, se han presentado de forma electrónica el 75,9 % de las solicitudes en el Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad y el 95,1 % en el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos
Sub-Proyecto:	2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos		
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es crear un Centro Corporativo de Atención a las personas Usuaris de los Servicios Electrónicos (CAU-SE), cuyo ámbito de actuación sea tanto la ciudadanía (incluyendo empresas, otras administraciones públicas, otras organizaciones, etc.) como el personal de la propia Administración que utiliza las herramientas de soporte a la Administración Electrónica.		
Objetivos generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el uso de los servicios electrónicos • Asegurar la calidad de los servicios electrónicos • Atender de forma coordinada todas las incidencias de las personas usuarias de los servicios electrónicos, tanto de los externos como de los internos • Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos • Servir como instrumento para la mejora continua 		Objetivos operativos:
			<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestión del CAU-SE definido a junio de 2014 • CAU-SE implantado y operativo a diciembre de 2014
Ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> • Tras el input de un piloto realizado durante 2014 hasta el primer trimestre de 2015, junto con las consideraciones y aportaciones estratégicas y funcionales del equipo de diseño de DACIMA, el diseño definitivo del modelo de gestión del CAU de servicios electrónicos (CAU-ZE) se realizó para julio de 2015. Esta fase abarca las siguientes líneas de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño del sistema de Gestión y resolución de las incidencias y consultas relacionadas. ✓ Implantación del sistema diseñado para soportar el servicio, herramienta de gestión de incidencias, herramienta de control remoto, de mensajería, etc. ✓ Diseño de un sistema de información que permitan conocer la evolución del servicio. Orientada a la gestión operativa y orientada a la gestión estratégica. ✓ Implantación del sistema de información. ✓ Formación específica de los agentes del CAU-ZE. ✓ Diseño de del plan de control y seguimiento. • La operación del servicio se inició con éxito el 1 de octubre de 2015, con el desarrollo de las siguientes líneas de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de las incidencias. Atención, registro, catalogación, reasignación y control. ✓ Resolución de las incidencias. ✓ Mantenimiento del sistema implantado, tanto el operacional como el informacional. ✓ Explotación de informes del servicio. ✓ Mejora continua del servicio. Gestión y seguimiento, propuestas de evolución, adaptación y mejora. 		

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 1 año Inicio: 2014 Fin: 2014	Inicio: 2014 Fin: 2015	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	2.4.4. Colaboración de la red pública KZgunea en el despliegue de los servicios electrónicos				
Resumen Descripción:	La red pública vasca de telecentros KZgunea, nacida a raíz del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) 2002-2005 del Gobierno Vasco, y adscrita en su gestión a la Sociedad Informática EJIE, constituye una valiosa infraestructura de soporte e impulso de proyectos en el ámbito de la sociedad de la información. Este proyecto pretende la colaboración con KZgunea para la utilización de su infraestructura de telecentros en el despliegue, difusión y uso de los servicios electrónicos, aprovechando su amplia implantación y proximidad a la ciudadanía.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> Promover el uso de los servicios electrónicos 		<ul style="list-style-type: none"> Modelo de colaboración de KZgunea definido a junio de 2014 Formalización de la colaboración suscrita a junio de 2014 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> KZgunea está colaborando desde 2016 en el despliegue efectivo de la firma electrónica avanzada basada en el juego de barcos y también colabora puntualmente con algunos departamentos del Gobierno Vasco en la tramitación electrónica de determinados procedimientos, pero dicha colaboración no se ha producido a impulso de este proyecto, que no ha sido abordado con carácter sistemático. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:		Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: Fin:		<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 2.- Interacción con la ciudadanía	Proyecto:	2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	2.4.5. Acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos				
Resumen Descripción:	<p>Uno de los principales retos que tiene planteados actualmente el desarrollo de la Administración electrónica en el conjunto de las instituciones públicas es conseguir el uso generalizado de los servicios electrónicos puestos en marcha.</p> <p>El objeto de este proyecto es promover el uso por parte de la ciudadanía en general (empresas, administraciones, ...) de estos servicios mediante la realización de acciones encaminadas a su difusión y utilización.</p>				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> Promover el uso de los servicios electrónicos 		<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía: 25% trámites electrónicos Empresas: 75% trámites electrónicos 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> La escasez de los recursos necesarios para desplegar este subproyecto han impedido impulsarlo de forma proactiva. Ello no obstante, en 2016 se ha realizado la campaña de difusión “Acércate y conoce la nueva euskadi.eus” con el objetivo final es darle la máxima difusión al rediseño de euskadi.eus y potenciar la relación electrónica entre la ciudadanía y la Administración Pública Vasca. Aunque no se han hecho acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos, más allá de lo mencionado arriba, los resultados alcanzados se pueden considerar aceptables. De acuerdo con los datos de las solicitudes presentadas a través de la plataforma corporativa del Gobierno Vasco (PLATEA) en 2016 se han tramitado de forma electrónica el 48,6 % de las solicitudes y de forma presencial el 51,4 % restante. Aunque no están diferenciadas las solicitudes presentadas por personas físicas y las presentadas por personas jurídicas, se observa que el porcentaje de solicitudes electrónicas aumenta en los Departamentos orientados, preferentemente, al ámbito empresarial. Así, se han presentado de forma electrónica el 75,9 % de las solicitudes en el Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad y el 95,1 % en el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2016 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje 3.- Adecuación organizativa

Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa		Proyecto:	3.1. Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público								
Descripción	El objeto de este proyecto es el diagnóstico de situación, estudio de alternativas y propuestas de racionalización de la Administración Pública de la CAE, tanto de la Administración General y OOAA, como del resto de entidades y organismos del Sector Público.											
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> Reordenar y simplificar la estructura del sector público de la CAE Disminuir el gasto público, sin menoscabo de los servicios prestados 		Objetivos operativos:	<table border="1"> <tr> <td>Plan de acción inmediata:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Reducir en un 25% el nº de entidades públicas Reducir en un 20% sus estructuras directivas </td> </tr> <tr> <td>Plan de largo alcance:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Plan de dimensionamiento elaborado a diciembre de 2014 Estudio de reasignación de plazas elaborado a diciembre de 2015 </td> </tr> </table>		Plan de acción inmediata:	<ul style="list-style-type: none"> Reducir en un 25% el nº de entidades públicas Reducir en un 20% sus estructuras directivas 	Plan de largo alcance:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de dimensionamiento elaborado a diciembre de 2014 Estudio de reasignación de plazas elaborado a diciembre de 2015 	Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> % de reducción del nº de entidades públicas % de reducción de las estructuras directivas 	
Plan de acción inmediata:	<ul style="list-style-type: none"> Reducir en un 25% el nº de entidades públicas Reducir en un 20% sus estructuras directivas 											
Plan de largo alcance:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de dimensionamiento elaborado a diciembre de 2014 Estudio de reasignación de plazas elaborado a diciembre de 2015 											
Ejecución:												
<ul style="list-style-type: none"> El 30 de julio del 2013, el Consejo de Gobierno aprobó la estrategia para el redimensionamiento y racionalización del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi. La estrategia pretendía dar una respuesta efectiva a la racionalización y redimensionamiento del sector público en orden a cumplir el compromiso establecido por el Lehendakari para esta X Legislatura, e incluía los siguiente objetivos principales: <ul style="list-style-type: none"> La reducción en un 25% del nº de entidades públicas. El aplanamiento y adelgazamiento en un 20% de sus estructuras directivas. El ajuste del 20% en los gastos de funcionamiento. Para ello dar respuesta a estos 3 objetivos, se elaboró un plan de “acción inmediata” que está en fase de ejecución. Adicionalmente, se diseñaron las líneas maestras de un plan de “largo alcance” que aún no se ha iniciado. 												
Responsable:	Presupuesto:		Gasto real:		Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:				
DACIMA	2014:	20.000,00 €	2014:	0,00 €	Plazo: 3 años	Inicio: 01/01/2014	<input type="checkbox"/> Finalizado	<input type="checkbox"/> Positiva				
	2015:	40.800,00 €	2015:	0,00 €	Inicio: 2014	Fin: 31/12/2017	<input checked="" type="checkbox"/> En curso	<input checked="" type="checkbox"/> Regular				
	2016:	41.616,00 €	2016:	0,00 €	Fin: 2016		<input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Negativa				
	TOTAL:	61.208,00 €	TOTAL:	0,00 €	* excederá vigencia del PIP							
Observaciones:												

Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa		Proyecto:	3.2. Estudio para la racionalización de los servicios horizontales				
Descripción	<p>El objeto de este proyecto es ordenar y simplificar los procesos horizontales de gestión.</p> <p>Como resultado de este trabajo se formulará la estandarización de los procesos de gestión de cada uno de estos servicios horizontales, facilitando la utilización de herramientas comunes para su gestión.</p>							
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar, simplificar y estandarizar los procesos horizontales de gestión • Clarificar el mapa relacional (competencial y de funcionamiento) de los servicios horizontales • Racionalizar la estructura organizativa de los servicios horizontales 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • 2 procesos horizontales revisados a diciembre de 2014 • Otros 2 procesos horizontales revisados a diciembre de 2015 • Otros 2 procesos horizontales revisados a diciembre de 2016 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Número de procesos horizontales revisados 	
Ejecución:								
<ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de priorizar proyectos ha impedido abordarlo de forma proactiva. 								
Responsable:	Presupuesto:		Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	2014:	15.000,00 €	2014:	0,00 €	Plazo: 3 años	Inicio:	<input type="checkbox"/> Finalizado	<input type="checkbox"/> Positiva
	2015:	15.300,00 €	2015:	0,00 €	Inicio: 2014	Fin:	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> Regular
	2016:	15.606,00 €	2016:	0,00 €	Fin: 2016		<input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>
	TOTAL:	45.906,00 €	TOTAL:	0,00 €				
Observaciones:								

Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa		Proyecto:	3.3. Actualización de los perfiles profesionales				
Descripción	<p>El objeto de este proyecto es la adecuación y actualización de los perfiles profesionales de los puestos de trabajo, de acuerdo con los nuevos roles, aptitudes, capacidades y competencias necesarias para el desempeño de las nuevas tareas derivadas, sobre todo, de la implantación de la Administración electrónica. Por tanto, se procederá a la revisión de los perfiles profesionales y, por ende, de los puestos tipo de la Administración en dos sentidos:</p> <p>a) Modificación de los existentes</p> <p>b) Creación de nuevos perfiles y puestos tipo en la RPT</p>							
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los perfiles profesionales a las necesidades reales Adecuación de la estructura organizativa a los requerimientos de las nuevas formas de trabajo derivadas de la Administración electrónica 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> Perfiles y puestos tipo revisados a diciembre de 2014 Creación de las dotaciones necesarias de forma progresiva 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> Número de perfiles y puestos tipo revisados 	
Ejecución:								
<ul style="list-style-type: none"> La necesidad de priorizar proyectos ha impedido abordarlo de forma proactiva. 								
Responsable:	Presupuesto:		Gasto real:		Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
Dirección de Función Pública	2014:	10.000,00 €	2014:	0,00 €	Plazo: 3 años	Inicio:	<input type="checkbox"/> Finalizado	<input type="checkbox"/> Positiva
	2015:	10.200,00 €	2015:	0,00 €	Inicio: 2014	Fin:	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> Regular
	2016:	10.404,00 €	2016:	0,00 €	Fin: 2016		<input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>
	TOTAL:	30.604,00 €	TOTAL:	0,00 €				
Observaciones:								

Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa		Proyecto:	3.4. Adecuación de la organización territorial			
Descripción	El objeto de este proyecto es la adecuación de la organización territorial del Gobierno Vasco como evolución de los modelos corporativos actuales de interacción con la ciudadanía y aprovechando los medios tecnológicos actualmente disponibles.						
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía • Mejorar la gestión interna de los procesos de interacción • Mejorar la eficiencia en la asignación de recursos 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio elaborado a junio de 2015 • Aplicación de las adecuaciones organizativas propuestas, según calendario establecido en el Estudio 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio elaborado en el plazo establecido • Aplicación de las adecuaciones organizativas propuestas, según calendario establecido en el Estudio
Ejecución:							
<ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de priorizar proyectos ha impedido abordarlo de forma proactiva 							
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
Viceconsejería de Función Pública y Departamento de Hacienda y Finanzas Operativa: DACIMA	2014: 10.000,00 € 2015: 10.200,00 € 2016: 10.404,00 € TOTAL: 30.604,00 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016 * excederá vigencia del PIP	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:							

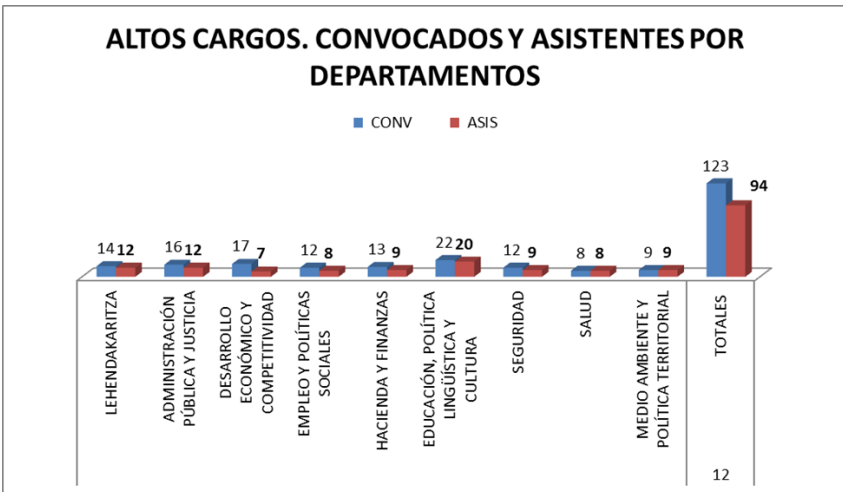
Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa	Proyecto:	3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna														
Descripción	El objeto de este proyecto es avanzar en la digitalización del funcionamiento interno de la Administración pública, mediante la evolución de las herramientas informáticas que dan soporte a las tareas más habituales de los empleados públicos, como son la intranet y el escritorio de la tramitación electrónica Tramitagune, así como el despliegue de la sustitución del papel por el soporte electrónico en todos los Departamentos y OOAA del Gobierno Vasco, en las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos: registro, tramitación y archivo.																
Objetivos Generales:	Objetivos operativos:		Indicadores:														
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la productividad personal y de los equipos de trabajo • Aumentar la satisfacción de las personas usuarias • Sustituir el soporte papel por el equivalente electrónico en los procedimientos administrativos del Gobierno vasco 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas herramientas implantadas a diciembre de 2015 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Diciembre 2014</th> <th>Diciembre 2015</th> <th>Diciembre 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% procedimientos digitalizados</td> <td>5%</td> <td>20%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>% expedientes digitalizados</td> <td>25%</td> <td>50%</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>			Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	% procedimientos digitalizados	5%	20%	50%	% expedientes digitalizados	25%	50%	75%	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas herramientas implantadas en los plazos establecidos • % procedimientos digitalizados • % expedientes digitalizados 		
	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016														
% procedimientos digitalizados	5%	20%	50%														
% expedientes digitalizados	25%	50%	75%														
Ejecución:																	
<ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 																	
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:											
DACIMA	2014: 45.000,00 € 2015: 45.900,00 € 2016: 46.818,00 € TOTAL: 137.718,00 €	2014: 124.950,55 € 2015: 115.611,89 € 2016: 99.251,72 € TOTAL: 339.814,16 €	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa											
Observaciones:																	

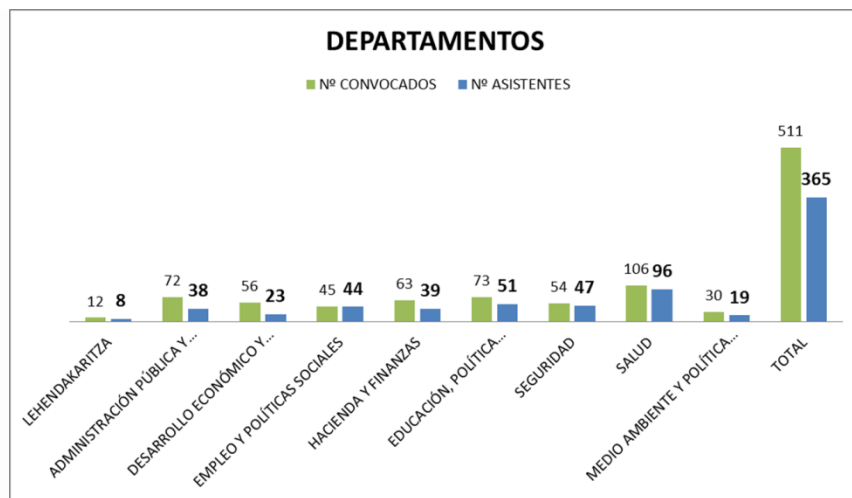
Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa	Proyecto:	Proyecto: 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna		
Sub-Proyecto:	3.5.1. Evolución de la intranet				
Resumen Descripción:	<p>El objeto de este proyecto es la evolución de la intranet para que llegue a ser un “escritorio” útil para las personas usuarias, de forma que sirva como herramienta de productividad en la realización del trabajo diario.</p> <p>Para ello, la intranet deberá dar respuesta a necesidades, entre otras, de tramitación y gestión de expedientes, gestión del conocimiento y la innovación, gestión de redes profesionales y trabajo colaborativo, secretaría de trámites de las personas empleadas públicas (incidencias de control horario, solicitud de permisos y vacaciones, inscripción en cursos, comisiones de servicios, gastos de viaje, ...), etc.</p>				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar y simplificar el acceso a las diferentes aplicaciones y recursos informáticos disponibles • Mejorar la productividad personal y de los equipos de trabajo • Facilitar la participación • Aumentar la satisfacción de las personas usuarias 		<ul style="list-style-type: none"> • Nueva intranet implantada a diciembre de 2015 (avance 85%) • Implantación progresiva de nuevas utilidades hasta diciembre de 2016 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de elementos nuevos: nueva pestaña “Personas”, en la que se ofrecen como novedades un manual de acogida y determinados elementos que no estaban recogidos anteriormente, como el Servicio Médico. También se va incorporando información que antes estaba en EIZU, como el apartado de Salud Laboral. • Actualizaciones de elementos ya existentes: apartados como el de Seguridad, Igualdad, etc. También se adapta a los cambios que se van realizando en EIZU. • Implantación progresiva de nuevas utilidades: la intranet, como euskadi.eus, está en continua evolución e incorpora todas aquellas utilidades que van surgiendo y que son de interés para el personal, tanto del Gobierno Vasco como de otros entes públicos que visitan Jakina a través de Jaso. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:		Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:		<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa	Proyecto:	Proyecto: 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna		
Sub-Proyecto:	3.5.2. Escritorio de la tramitación electrónica: Tramitagune				
Resumen Descripción:	<p>Tramitagune se concibe como el espacio de acceso a todas las herramientas de soporte a la tramitación electrónica de expedientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información legal y normativa: respuestas a preguntas más frecuentes sobre aspectos normativos de la tramitación de expedientes. • Recursos técnicos: conjunto de herramientas desarrolladas para la tramitación de expedientes (tramitación, portafirmas, etc.). • Recursos didácticos y de colaboración: manuales de usuario de las herramientas técnicas, plantillas de documentos (normalización documental), píldoras formativas, foros, etc. (actual Jakingune). 				
Objetivos generales:			Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar y simplificar el acceso a los recursos y herramientas de tramitación electrónica • Mejorar la productividad en la gestión de expedientes • Aumentar la satisfacción de las personas usuarias 			<ul style="list-style-type: none"> • Escritorio de Tramitagune implantado a junio de 2015. Previsto para final de 2015 • Implantación progresiva de nuevas utilidades hasta diciembre de 2016 		
Ejecución:					
<p>Ejecución de nuevos paneles: Expedientes recientes, Expedientes favoritos, Expedientes abiertos y cerrados, Búsqueda rápida de expedientes, Control económico de ayudas, Bandeja de tareas, Interacción ciudadana, Estadísticas, Control Económico OCE, Tablón electrónico y transparencia, Estadísticas de Zuzenean (Canal electrónico), Envíos a otras aplicaciones, Estadísticas de la OCE, Seguimiento de expedientes de la DDLYCN.</p> <p>Mejoras de la aplicación: Normalización del escritorio. Mejoras en filtros y selección en búsquedas. Personalización en el panel de Bandeja de Tareas. Paginación de paneles. Ordenación de paneles.</p> <p>Panel de Estadísticas. Añadidos datos de Gestor de colas de ventanillas y centralita telefónica (012).</p> <p>Paneles para transparencia: Panel Estadísticas del derecho de acceso a la información, Panel Seguimiento de la publicidad activa.</p> <p>Mejoras en paneles: puesta en conocimiento, panel OCE, panel de envío a otras aplicaciones.</p> <p>Mejoras panel de Zuzenean.</p>					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: junio 2015 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 3.- Adecuación organizativa	Proyecto:	Proyecto: 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna		
Sub-Proyecto:	3.5.3. Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco				
Resumen Descripción:	<p>El objeto de este proyecto es el despliegue de la sustitución del papel por el soporte electrónico en todos los Departamentos y OAAA del Gobierno Vasco, en las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos: registro, tramitación y archivo.</p> <p>Para ello, se sustituirán los documentos en papel por equivalentes electrónicos en el ámbito de la tramitación administrativa, tanto en los registro de entrada (Zuzenean y registros departamentales), como en la tramitación y en la fase de traspaso a archivo general.</p>				
Objetivos generales:	Objetivos operativos:				
<ul style="list-style-type: none"> Sustituir el soporte papel por el equivalente electrónico en los procedimientos administrativos del Gobierno vasco. 		Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	
	% procedimientos digitalizados	5%	20%	50%	
	% expedientes digitalizados	25%	50%	75%	
Ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> A nivel tecnológico, la plataforma corporativa de tramitación electrónica (PLATEA) se ha adaptado para permitir la sustitución del papel por el soporte electrónico en la fase de tramitación de los expedientes, pero no así en la entrada de la Administración, que solo está disponible para algunos procedimientos gestionados con aplicaciones departamentales. Se ha efectuado el despliegue de la digitalización (fase de tramitación) en los Departamentos, mediante presentaciones al personal informático y al personal jurídico. La sustitución del papel en la entrada de la Administración está disponible actualmente para los procedimientos de Etxebide, Familias y Registro Oficial de Contratistas, con un importante nivel de digitalización que ha alcanzado una cifra superior a los 360.000 asientos registrales y cerca de 1 millón de documentos en el periodo del PIP 2014 - 2016. De esta forma, aunque el porcentaje de procedimientos que permiten la sustitución del papel en la entrada de la Administración es relativamente bajo, al tratarse de los procedimientos más demandados por la ciudadanía, el porcentaje de expedientes que se digitalizan en la entrada de la Administración se sitúa en torno al 60% del total. 				
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:		Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:		<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:					

Eje 4.- Mejora de la gestión

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.1. Generación de apoyo al desarrollo de Aurrerabide																																	
Descripción	Previamente a la puesta en marcha de Aurrerabide, se realizará una labor de difusión de su contenido al objeto de obtener el máximo respaldo del colectivo al que va dirigido (personal de Administración General y Organismos Autónomos del gobierno Vasco). Como mínimo, se considera imprescindible que la mayoría de los Altos Cargos y Responsables de Servicio y de Área apoyen los proyectos en que se desplegará esta iniciativa.																																			
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir la implicación de todos los niveles de la organización. • Mejorar el diseño previo de la iniciativa Aurrerabide. • Asegurar la viabilidad de esta iniciativa. • Conseguir que la iniciativa sea participada y socializada. • Propiciar que Aurrerabide tenga efectos sobre la cultura organizativa. 	Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Altos Cargos y Responsables de Servicio y de Área que apoyan la iniciativa Aurrerabide, superior al 50%. 																																	
		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Altos Cargos y Responsables de Servicio y de Área que apoyan la iniciativa Aurrerabide. 																																	
Ejecución:																																				
<ul style="list-style-type: none"> • Con el lema + ES +, se desarrolló este proyecto, que es un proyecto de CONSENSO. • Su realización se realizó desde noviembre de 2013 a marzo de 2014, siendo sus datos más reseñables: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 100 reuniones ✓ 500 personas participantes(100 Directores y Directoras, Delegados y Delegadas Territoriales y Responsables de Servicio o de Área) ✓ El 75% de las personas convocadas asistió a las reuniones • El 95% de los asistentes mostró su apoyo a AURRERABIDE o su no oposición expresa, considerando que ES NECESARIO, ES BUENO QUE SEA PARA TODO EL GOBIERNO y viendo en el mismo una OPORTUNIDAD PARA MEJORAR. También nos dejaron claros los riesgos que podían aparecer a lo largo del proceso 																																				
<div style="text-align: center;"> <p>ALTOS CARGOS. CONVOCADOS Y ASISTENTES POR DEPARTAMENTOS</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Departamento</th> <th>CONV</th> <th>ASIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LEHENDAKARITZA</td> <td>14</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA</td> <td>16</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD</td> <td>17</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES</td> <td>12</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>HACIENDA Y FINANZAS</td> <td>13</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA</td> <td>22</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD</td> <td>12</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>SALUD</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICA TERRITORIAL</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>TOTALES</td> <td>123</td> <td>94</td> </tr> </tbody> </table> </div>				Departamento	CONV	ASIS	LEHENDAKARITZA	14	12	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA	16	12	DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	17	7	EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	12	8	HACIENDA Y FINANZAS	13	9	EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA	22	20	SEGURIDAD	12	9	SALUD	8	8	MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICA TERRITORIAL	9	9	TOTALES	123	94
Departamento	CONV	ASIS																																		
LEHENDAKARITZA	14	12																																		
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA	16	12																																		
DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	17	7																																		
EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	12	8																																		
HACIENDA Y FINANZAS	13	9																																		
EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA	22	20																																		
SEGURIDAD	12	9																																		
SALUD	8	8																																		
MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICA TERRITORIAL	9	9																																		
TOTALES	123	94																																		



Departamentos y OOA

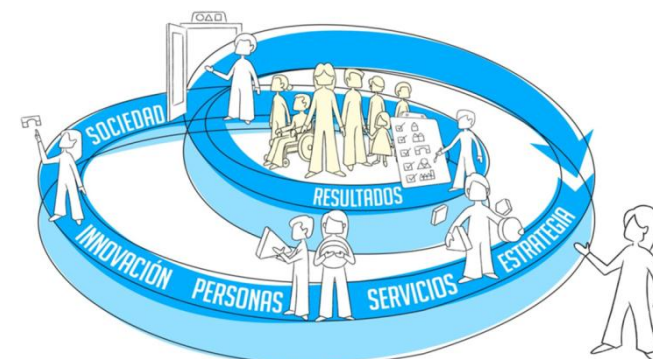
	CONVOCADOS Y PERCEPCIÓN				PERC. NEGA.
	CONV	AUS	ASIS	PERC. POSI.	
LEHENDAKARITZA	12	4	8	8	
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA	72	34	38	36	2
DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	56	33	23	23	
EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	45	1	44	44	
HACIENDA Y FINANZAS	63	24	39	39	
EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA	73	22	51	45	6
SEGURIDAD	54	7	47	47	
SALUD	106	10	96	96	
MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICA TERRITORIAL	30	11	19	19	
OOA (SIN IVAP Y EUSTAT)	55	0	55	55	
TOTAL	566	146	420	412	8
%	100%	26%	74%	98%	2%

Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 6 meses Fecha inicio: sep. 2013 Fecha fin: febrero 2014	Inicio: octubre 2013 Fin: marzo 2014	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa

Observaciones:

- Se han realizado sesiones complementarias de sensibilización al resto de personas del Gobierno:
 - ✓ 3 actos en Lakua (24 de marzo), Bilbao (27 de marzo) y Donostia (15 de abril)
 - ✓ Asistencia: 120 Lakua, 40 Bilbao, 20 Donostia

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.2. Modelo de Gestión Avanzada
Descripción	El objeto de este proyecto es la elaboración de un Modelo de Gestión Avanzada, como marco de referencia en el que cada unidad organizativa de los Dptos. y OOAA del Gobierno Vasco pueda mirarse para identificar qué ámbitos necesita fortalecer para responder de una forma más adecuada a las exigencias de la sociedad.		
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> Dotar a los Departamentos y unidades administrativas del Gobierno Vasco de un Modelo propio de Gestión Avanzada, que propicie una gestión más eficiente y una cultura organizativa más orientada a la aportación de valor para la ciudadanía. 	Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del Modelo y de su sistema de gestión por Acuerdo de Consejo del Gobierno a junio de 2014.
		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del Modelo y de su sistema de gestión por Acuerdo de Consejo del Gobierno en los plazos establecidos.
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> El MODELO se trabajó colaborativamente y fue testado en diferentes grupos de trabajo. Se realizó con la colaboración del EUSKALIT, el IVAP, DACIMA, Enrique Sacanell, partiendo de un documento inicial trabajado en el anterior PIP (Modelo de Excelencia en la Gestión). Se trata de un Modelo dinámico que, poniendo en el centro a la ciudadanía, resalta la principal característica de nuestra administración, añadir valor público satisfaciendo necesidades de forma equitativa. Se adjuntan enlaces a los principales contenidos del Modelo <ul style="list-style-type: none"> ✓ Texto completo. (PDF, 4 MB) <i>Nota En el índice, página 4, se puede enlazar con cada uno de apartados, los anexos y el glosario. En cualquiera de las páginas (parte superior derecha) se puede enlazar con el ÍNDICE y con el GLOSARIO. En las páginas de cada uno de los ejes se puede enlazar además con el RESUMEN de ese eje, que es la tabla de todas las acciones del eje.</i> ✓ Tabla descriptiva de los ejes. (PDF, 136 KB) ✓ Tabla de acciones esenciales o básicas del Modelo. (PDF, 60 KB) ✓ Tablas de acciones: <ul style="list-style-type: none"> Eje 1. Estrategia. (PDF, 63 KB) Eje 2. Servicios. (PDF, 61 KB) Eje 3. Personas. (PDF, 54 KB) Eje 4. Innovación. (PDF, 53 KB) Eje 5. Sociedad. (PDF, 53 KB) Eje 6. Resultados. (PDF, 59 KB) 			



• Además, para garantizar su aplicabilidad, se diseñó y aprobó un marco normativo:

- ✓ [Acuerdo del Consejo de Gobierno \(PDF, 100 KB\)](#) por el que se aprueba el Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016
- ✓ [Acuerdo del Consejo de Gobierno \(PDF, 83,45 KB\)](#) por el que se aprueba el modelo de gestión pública avanzada del Gobierno Vasco y el proyecto de formación básica y acompañamiento en su implantación, en desarrollo del eje estratégico 4, “mejora de la gestión” del Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016 :
 - Anexo I. [Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco \(PDF, 4 MB\)](#)
 - Anexo II. [Egiten-ikasi \(PDF, 265 KB\)](#). Proyecto de formación básica y acompañamiento en su implantación

Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 7 meses Fecha inicio: sep. 2013 Fecha fin: marzo 2014	Inicio: octubre 2013 Fin: abril 2014	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa

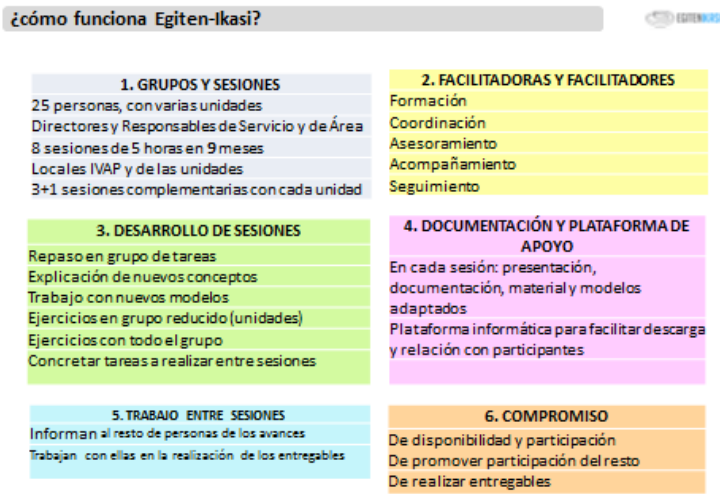
Observaciones:

Se ha realizado fundamentalmente con medios propios

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación				
Descripción	El objeto de este proyecto es el diseño y la impartición del módulo de formación-acción Egiten Ikasi , para formar a las personas responsables de las unidades organizativas del Gobierno Vasco en los contenidos del Modelo de Gestión Pública Avanzada y apoyarles en la implantación de las acciones básicas del modelo y en la elaboración de los documentos de referencia relacionados con esas acciones básicas.						
Objetivos Generales:	Objetivos operativos:		Indicadores:				
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el módulo de formación-acción Egiten Ikasi • Facilitar a las unidades organizativas la formación sobre el Modelo • Que las unidades organizativas elaboren su plan de mejora • Promover el cambio cultural relacionado con la nueva gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y organizar la formación a enero de 2014 • Disponer la intendencia de acuerdo con el calendario establecido (véase subproyecto 4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción) 		<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y organización de la formación en los plazos previstos • Disposición de la intendencia según calendario establecido 				
Ejecución:							
<ul style="list-style-type: none"> • A partir de la colaboración con EUSKALIT, se puso en marcha un grupo de trabajo para concretar: <ul style="list-style-type: none"> ✓ el diseño de la estructura, de los contenidos de la formación, y de los modelos para concretar las prácticas a realizar por cada uno de los grupos participantes para implantar las acciones del modelo consideradas básicas (denominados ENTREGABLES) ✓ la conformación de grupos, el sistema de realización de sesiones, los calendarios y lugares y la forma de realización del seguimiento • Para conseguir que todas los líderes formales (Directores y Directoras y Responsables de Servicio y de Área de las Direcciones, Delegaciones y Organismos Autónomos) pasaran por el proceso antes de finalizar la actual legislatura (septiembre 2016), unas 700 personas aproximadamente, se decidieron organizar tres convocatorias consecutivas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatoria 2014/2015 (febrero 2014 a marzo 2015) ✓ Convocatoria 2014/2015 (febrero 2015 a marzo 2016) ✓ Convocatoria 3 (octubre 2015 a junio 2016) • En la ficha de los subproyectos, se explica pormenorizadamente cómo se está ejecutando • Se ha comenzado un plan piloto formativo para las personas de las unidades que han finalizado Egiten Ikasi 2014/2015 en el mes de noviembre de 2015, con la participación de 93 personas 							
Responsable:	Presupuesto:		Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 120.000,00 €	2014: 114.000,00 €	2014: 114.000,00 €	Plazo: 3 años	Inicio: septiembre 2013	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva
	2015: 122.400,00 €	2015: 126.000,00 €	2015: 126.000,00 €	Fecha inicio: septiembre 2013	Fin: diciembre 2016	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> Regular
	2016: 124.848,00 €	2016: 94.000,00 €	2016: 94.000,00 €	Fecha fin: diciembre 2016		<input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Negativa
	TOTAL: 367.248,00 €	TOTAL: 334.000,00 €	TOTAL: 334.000,00 €				

Observaciones:

En estos presupuestos de ejecución se incluyen además de la formación algunos trabajos desarrollados por Euskalit en relación con la adaptación de aplicaciones informáticas (Txoko de Egiten Ikasi y nueva aplicación de EVALUACIÓN)

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación
Sub-Proyecto:	4.3.1. Diseño de contenidos y modelos		
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es el diseño de los contenidos y modelos del módulo de formación-acción Egiten Ikasi, para formar a las personas responsables de las unidades organizativas del Gobierno Vasco en los contenidos del Modelo de Gestión Pública Avanzada y apoyarles en la implantación de las acciones básicas del modelo y en la elaboración de los documentos de referencia relacionados con esas acciones básicas.		
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar el módulo de formación-acción Egiten Ikasi 	<p>Acciones finalizadas a enero de 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concretar los contenidos, los materiales con los que trabajar y diseñar las presentaciones Diseñar los modelos tipo o entregables Determinar el profesorado (facilitadores) Realizar una prueba de contraste Ajustar y acordar el diseño definitivo 		
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> Diseño colaborativo. Para trabajar en el diseño del sistema formativo se constituyó un grupo de trabajo con la participación de representantes de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración, del Instituto Vasco de Administración Pública, y de la Dirección de Función Pública. EUSKALIT, Fundación Vasca para el Fomento de la Calidad, aportó su experiencia acumulada en la organización y el desarrollo de los cursos KnowInn de formación-acción. A continuación se contrastó la estructura y el contenido en sesiones con Direcciones de Servicio, Responsables de Servicio y personal técnico que hicieron aportaciones que sirvieron para mejorar la propuesta inicial. No ha habido tiempo a realizar un “piloto”, pero la primera convocatoria sirvió para testar y corregir lo que se había definido. 	<p>¿cómo funciona Egiten-Ikasi?</p>  <p>1. GRUPOS Y SESIONES 25 personas, con varias unidades Directores y Responsables de Servicio y de Área 8 sesiones de 5 horas en 9 meses Locales IVAP y de las unidades 3+1 sesiones complementarias con cada unidad</p> <p>2. FACILITADORAS Y FACILITADORES Formación Coordinación Asesoramiento Acompañamiento Seguimiento</p> <p>3. DESARROLLO DE SESIONES Repaso en grupo de tareas Explicación de nuevos conceptos Trabajo con nuevos modelos Ejercicios en grupo reducido (unidades) Ejercicios con todo el grupo Concretar tareas a realizar entre sesiones</p> <p>4. DOCUMENTACIÓN Y PLATAFORMA DE APOYO En cada sesión: presentación, documentación, material y modelos adaptados Plataforma informática para facilitar descarga y relación con participantes</p> <p>5. TRABAJO ENTRE SESIONES Informan al resto de personas de los avances Trabajan con ellas en la realización de los entregables</p> <p>6. COMPROMISO De disponibilidad y participación De promover participación del resto De realizar entregables</p>		

- La estructura de los contenidos, es la siguiente:

		CONTENIDOS	ENTREGABLES		
PRESEN	GRUPO	Presentación del Modelo Autodiagnóstico. Situación de cada Dirección en relación al modelo. Aceptar o proponer adaptación de contenidos, entregables y secuencia de los módulos	<i>Cuadro de contenidos, entregables y calendario</i>	5 HORAS	S1 FEB
ESTRA 1	GRUPO	Análisis DAFO Misión Visión Grupos de Interés	<i>Análisis DAFO Misión Visión Grupos de Interés</i>	5 HORAS	S2 MAR
ESTRA 2	GRUPO	Identificar alianzas Gestionar las alianzas Planes de Acción Indicadores	<i>Tabla de identificación de alianzas Plan de Acción básico</i>	5 HORAS	S3 ABR
APOYO ESTRAT.	DIREC.	Revisión del trabajo realizado sobre estrategia Revisión sistemática de gestión en torno a la estrategia	<i>Se valoran y dan pautas para mejorar los entregables realizados en las sesiones de estrategia</i>	2 HORAS	S4 MAY

PERSO 1	GRUPO	Personas en el MGPAV Rol político-rol técnico Liderazgo	<i>Diagnóstico sobre los puntos fuertes y las carencias de la propia unidad respecto a las competencias de liderazgo</i>	5 HORAS	S8 NOV
		Ética pública Comunicación e información interna	<i>Diagnóstico sobre los puntos fuertes y las carencias de la propia unidad en materia de información y comunicación interna</i>		
PERSO 2	GRUPO	Trabajo en equipo Reuniones efectivas Motivación y corresponsabilidad Asertividad para motivar y gestionar situaciones Importancia de la formación en la gestión de personas Plan para mejorar el liderazgo Plan de mejora en comunicación interna	<i>Plan de mejora de la unidad organizativa en materia de liderazgo Plan de mejora de la unidad organizativa en comunicación e información interna Plan de motivación Diseñar metodología para la acogida de las nuevas personas que se incorporan a la unidad Determinar necesidades formativas de las personas de la unidad</i>	5 HORAS	S9 DIC
ESTRA 3	GRUPO	Gestionar con datos Indicadores Plan de acción Cuadro de Mando Plan de trabajo Aurreerabide	<i>Actualización del Plan de Acción de la Dirección, incluyendo indicadores clave Elaboración Plan de trabajo Aurreerabide 2015</i>	5 HORAS	S10 ENE
APOYO PERS. Y ESTRAT.	DIREC.	Revisión plan de comunicación y de liderazgo Revisión de indicadores y plan de acción con indicadores (en su caso cuadro de mando) Revisión plan de trabajo Aurreerabide 2016	<i>Se valoran y dan pautas para mejorar los entregables realizados en las sesiones de personas y en la última de estrategia</i>	3 HORAS	S11 FEB
APOYO Y SEGUIMIE NTO	DIREC.	Apoyo y seguimiento de la aplicación de los distintos entregables Seguimiento especial Plan de acción y Plan de trabajo Aurreerabide 2016	<i>SES</i>	4 HORAS	S12 MAY / JUNIO

SERVI 1	GRUPO	Las políticas públicas y la gestión pública Del marco competencial al catálogo de servicios Catálogo de Servicios Catálogo de servicios y procedimientos del Gobierno Vasco Calidad de servicio y expectativas	<i>Catálogo de servicios de la Unidad Organizativa Cuadro de servicios, clientes, necesidades y expectativas Conocer opinión de personas o instituciones receptoras de nuestros servicios. Realizar estudio cualitativo o cuantitativo sobre la prestación del servicio</i>	5 HORAS	S5 JUN
SERVI 2	GRUPO	Procesos Mapa de procesos Documentando los procesos Modelo básico de tramitación y procesos Información y atención a la ciudadanía, sugerencias y quejas	<i>Mapa de procesos Ficha básica de n procesos Documentar el procedimiento para la gestión de avisos, quejas y sugerencias Plan de acción para mejorar el nivel de transparencia</i>	5 HORAS	S6 OCT
APOYO SERVIC.	DIREC.	Revisión del trabajo realizado sobre servicios y procesos apoyo específico que necesiten para realizar los entregables	<i>Se valoran y dan pautas para mejorar los entregables realizados en las sesiones de servicios</i>	3 HORAS	S7 OCT

- Se han desarrollado presentaciones, documentación de apoyo y modelos de trabajo para todas las sesiones, poniéndose a disposición de los participantes a partir del Txoko.
- Se han desarrollado presentaciones complementarias, documentación de apoyo y modelos de trabajo para dos de los módulos de formación complementaria: Servicios-procesos y Personas-Comunicación.
- Por parte de Euskalit se seleccionó a los 4 facilitadores y facilitadoras del proyecto.
- El sistema se ha demostrado válido, y se adaptó tras las lecciones aprendidas después de la finalización de la primera convocatoria, introduciendo algunos elementos correctores en las nuevas convocatorias:
 - ✓ Participar desde el equipo Aurrerabide en organizar la socialización con las Direcciones. Esto obliga a hacer sesiones previas con todo el personal de cada Dirección participante para explicar el proceso y reuniones posteriores a la Sesión 1, para ayudarles a organizar la realización de los trabajos y la socialización de avances
 - ✓ Tener en cuenta resultados de encuestas y aportaciones dentro de lo posible (nueva estructura egiten ikasi)
 - ✓ Acabar bien: realizar la memoria Eginez Gara, organizar adecuadamente sesiones de seguimiento y entrada en proceso de evaluaciones y planes de mejora

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA IVAP	Plazo: 5 meses Fecha inicio: septiembre 2013 Fecha fin: enero 2014	Inicio: septiembre 2013 Fin: enero 2014 Actualizaciones diciembre 2015	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación
Sub-Proyecto:	4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción		
Resumen Descripción:	Este proyecto se concretará en la realización de doce sesiones de formación-acción a lo largo de un año con una media de participación de 8 grupos, 32 direcciones y 192 personas.		
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar a las unidades organizativas la formación sobre el Modelo • Que las unidades organizativas elaboren su plan de mejora • Promover el cambio cultural relacionado con la nueva gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer la intendencia y los medios para que los grupos desarrollen su actividad de acuerdo con el siguiente calendario: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grupo I: febrero 2014 - enero 2015 ○ Grupo II: febrero 2015 - enero 2016 ○ Grupo III: febrero 2016 - enero 2017 		
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> • Es un proceso de formación-acción y acompañamiento en la implantación de lo básico del Modelo. • Se aplica a unidades organizativas. Se entiende como unidad organizativa aquel conjunto homogéneo de áreas de actuación administrativa o de servicio público, agrupadas sobre la base de criterios objetivos relacionados con la naturaleza de los servicios, la viabilidad de la gestión o por razones de estrategia política y que requieren de una gestión integrada y unidad de dirección para lograr la correcta prestación de los servicios. En la mayoría de los casos serán las Direcciones. • Su objetivo es aprender haciendo y poniendo en práctica. En este proceso se huye del encargo externo de documentos que quizás no utilizaríamos y se centra en ayudar a pensar y escribir en grupo sobre buenas formas de hacer que se puedan aplicar con el resto compañeros y compañeras desde el día siguiente. • Se empezó a desarrollar con carácter piloto en la convocatoria de 2014/2015 y se ha continuado con dos convocatorias añadidas, adelantando los plazos inicialmente previstos, para intentar finalizar la formación a los y las líderes formales antes del final de legislatura: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatoria 2014/2015 (febrero 2014 a marzo 2015). ✓ Convocatoria 2014/2015 (febrero 2015 a marzo 2016) ✓ Convocatoria 3 (octubre 2015 a junio 2016) • Al proyecto Egiten-Ikasi se han incorporado, de manera progresiva, la mayoría de las unidades organizativas de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco. En tres años, 103 unidades organizativas y 685 directores, directoras y responsables de servicios y de área de forma directa (y 5000 trabajadores y trabajadoras de forma indirecta) habrán tenido contacto con el proyecto. • Se han diseñado instrumentos para trabajar en el proyecto (aplicación Txoko Aurrerabide) y herramientas para su seguimiento (fichas de seguimiento de facilitadores, encuestas a participantes, WhatsApp para resolución de incidencias, reuniones de seguimiento con facilitadores,.... 			

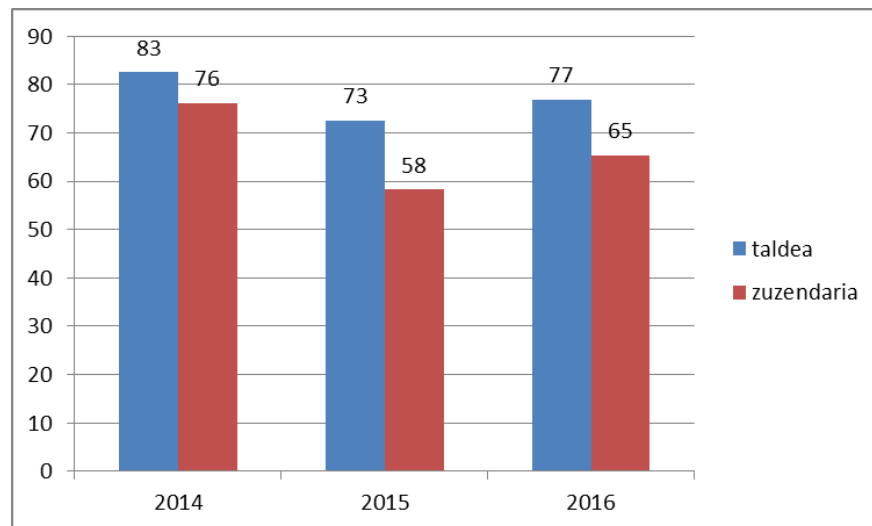
- **Número de unidades organizativas y personas participantes por convocatorias**

PARTICIPACIÓN EGITEN IKASI						
	EI1		EI2		EI3	
	Dir	Per	Dir	Per	Dir	Per
	39	299	36	200	28	186

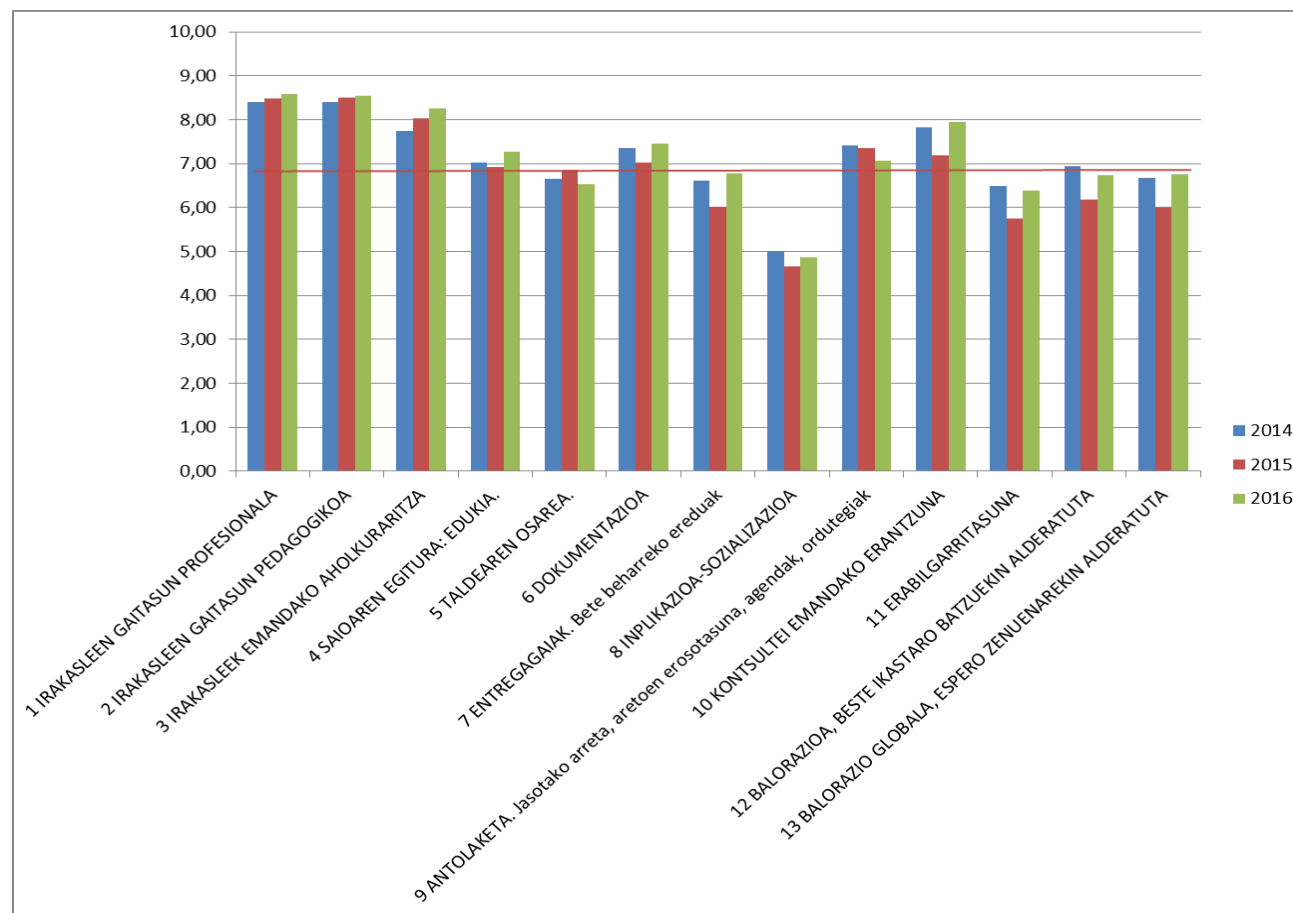
Total unidades organizativas participantes: **103 sobre 105 previstas**

Total personas participantes: **685**

- **% asistencia por convocatorias**



- Encuesta a participantes tras la última sesión



- Se está realizado una Memoria descriptiva, con contenidos, desarrollo del proceso y resultados

- Las principales conclusiones con lo realizado son:
 - ✓ Se están produciendo cambios progresivos en lenguaje común, cultura común e incorporación de nuevas herramientas en el funcionamiento ordinario de las direcciones
 - ✓ Hay un resultado SATISFACTORIO en asistencia y realización de entregables
 - ✓ La valoración formal global está muy cerca del 7 sobre 10. La valoración real tras algunas entrevistas, pero sin la realización de un estudio cualitativo aún pendiente de realizar, probablemente será menor, pero aún no es cuantificable
 - ✓ El cambio real en el funcionamiento de las direcciones participantes está por determinar, ya que sólo se han realizado 19 autoevaluaciones, pero se estima todavía limitado
 - ✓ Ha fallado el trabajo con el resto de las personas de las direcciones en la realización de los trabajos (socialización)

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
IVAP DACIMA	Plazo: 3 años Fecha inicio: febrero 2014 Fecha fin: enero 2017	Inicio: febrero 2014 Fin: diciembre 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación para resto de personas														
Sub-Proyecto:	4.3.2.bis (no previsto inicialmente) Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción complementaria																
Resumen Descripción:	Este proyecto se concretará en la realización un piloto de formación complementaria para el resto de personas que no han participado en el proyecto 4.3.																
Objetivos generales:		Objetivos operativos:															
<ul style="list-style-type: none"> Facilitar al resto de personas de las unidades que han participado: <ul style="list-style-type: none"> ✓ información sobre el modelo ✓ formación-acción sobre herramientas específicas del modelo 		<ul style="list-style-type: none"> Disponer la intendencia y los medios para que los grupos desarrollen su actividad de acuerdo con el siguiente calendario: <ul style="list-style-type: none"> ○ Proyecto piloto : noviembre 2015-enero 2016 ○ Grupo I: octubre 2016- diciembre 2016 															
Ejecución:																	
<ul style="list-style-type: none"> A finales de 2015, se desarrolló un proyecto piloto para testar la impartición de módulos de formación complementaria, en el que participaron 89 personas Durante el año 2016 (octubre-diciembre) se están realizando los siguientes módulos y con la siguiente participación: 																	
<table border="1"> <tr> <td>Modulo información general</td> <td>227</td> </tr> <tr> <td>Modulo procesos</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Modulo comunicación. Plan y mapa</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Modulo comunicación. Acogida</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Modulo comunicación. Reuniones e información compartida</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Total de plazas</td> <td>482</td> </tr> <tr> <td>Total de personas</td> <td>246</td> </tr> </table>				Modulo información general	227	Modulo procesos	120	Modulo comunicación. Plan y mapa	66	Modulo comunicación. Acogida	45	Modulo comunicación. Reuniones e información compartida	25	Total de plazas	482	Total de personas	246
Modulo información general	227																
Modulo procesos	120																
Modulo comunicación. Plan y mapa	66																
Modulo comunicación. Acogida	45																
Modulo comunicación. Reuniones e información compartida	25																
Total de plazas	482																
Total de personas	246																
<ul style="list-style-type: none"> Esta formación ha sido impartida por facilitadores y por personal de DACIMA Son módulos de que van desde las 4:30 hasta las 16 horas Las principales conclusiones con lo realizado son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El formato formación-acción en 2-3 sesiones de 4 horas parece idóneo para formar en las herramientas y para ponerlas en marcha ✓ Es conveniente trabajar con carácter previo en la caja de herramientas para diseñar un plan global para los próximos años 																	

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
IVAP DACIMA	No estaba previsto	Inicio: noviembre 2015 Fin: diciembre 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión					
Descripción	<p>El objeto de este proyecto es la elaboración del Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establecerá un procedimiento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar evaluaciones en las unidades organizativas para verificar el ajuste de su actividad al Modelo de Gestión Pública Avanzada. Realizar Planes de Mejora y concretar su seguimiento en las unidades a partir de los aspectos mejorables detectados en las evaluaciones. 							
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de un Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establezca el procedimiento para realizar las Evaluaciones y gestionar los Planes. Elaborar un Diagnóstico de situación y un Plan de Mejora de cada unidad organizativa en relación a la gestión avanzada. 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> Manual elaborado y aprobado a junio de 2015. Herramienta informática para la gestión de las evaluaciones y los planes de mejora a junio de 2015. Elaborar los diagnósticos y los planes de mejora de las unidades de acuerdo con el calendario establecido (véase subproyectos 4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación y 4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora). 			Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora elaborado y aprobado en el plazo establecido. Diagnósticos y planes de mejora de las unidades elaborados según calendario establecido.
Ejecución:								
<ul style="list-style-type: none"> Iniciados todos los proyectos, en el Comité de Dirección de AURRERABIDE, se acordó priorizar la finalización de las 3 convocatorias de Egiten Ikasi y la realización de un piloto de formación complementaria, y retrasar los tiempos relacionados con todo este proyecto: ✓ Manual elaborado y aprobado a junio de 2015. Febrero 2016 ✓ Herramienta informática para la gestión de las evaluaciones y los planes de mejora a junio de 2015. Febrero 2016 ✓ Elaborar los autodiagnósticos y los planes de mejora de las unidades de acuerdo con el calendario establecido (véase subproyectos 4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación y 4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora) <ul style="list-style-type: none"> Grupo I: septiembre 2015 – julio 2016. Junio-Julio 2016. Ejecución del Plan de Mejora 3 años (julio 2016-julio 2019) Grupo II: septiembre 2016 – julio 2017. Secuencialmente. Por determinar Grupo III: septiembre 2017 – julio 2018. Secuencialmente Por determinar 								
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:		
DACIMA	2014: 30.000,00 € 2015: 30.600,00 € 2016: 31.212,00 € TOTAL: 91.812,00 €	2014: 6.000,00 €* 2015: 3.000,00 €* 2016: 9.000,00 € TOTAL: 18.000,00 €	Plazo: 4 años Fecha inicio: abril de 2014 Fecha fin: julio de 2018	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa		

Observaciones:

Vale la nota incluida en 4.3: en el presupuesto de ejecución de la formación se incluyen además de la formación algunos trabajos desarrollados por Euskalit en relación con la adaptación de aplicaciones informáticas (Txoko de Egiten Ikasi y nueva aplicación de EVALUACIÓN)

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión
Sub-Proyecto:	4.4.1. Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora		
Resumen Descripción:	<p>El objeto de este proyecto es la elaboración del Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establecerá un procedimiento para</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluaciones en las unidades organizativas para verificar el ajuste de su actividad al Modelo de Gestión Pública Avanzada. • Realizar Planes de Mejora y concretar su seguimiento en las unidades a partir de los aspectos mejorables detectados en las evaluaciones. 		
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora, que establezca el procedimiento para realizar las Evaluaciones y gestionar los Planes de Mejora. 	<p>Acciones siguientes finalizadas a junio de 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una versión inicial del Manual • Realizar un proyecto piloto con tres direcciones o unidades organizativas para validar el Manual • Realizar ajustes y aprobar el Manual • Diseñar y desarrollar una herramienta informática para la gestión de proceso de evaluación y seguimiento de los planes de mejora 		
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> • Lo que inicialmente se pensó como Manual, se transformó en dos documentos operativos: <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones para el Equipo de Apoyo a la Evaluación • Presentación para las unidades organizativas participantes en el proceso • Elaboración de la siguiente documentación de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario de autoevaluación ✓ Memoria Eginez Gara ✓ Matriz de priorización ✓ Informe de contraste ✓ Plan de consolidación y mejora global • El proceso de evaluaciones y planes de mejora se ha estructurado de la siguiente forma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración o actualización de la Memoria Eginez Gara 2. Autoevaluación (por personal de la unidad organizativa) <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimentación cuestionario autoevaluación individual • Consenso cuestionario 			

3. **Contraste** (por personal de la unidad organizativa con personal de DACIMA y de la Red de colaboradores y colaboradoras)
 - **Repaso** de la autoevaluación consensuada
 - **Identificación de áreas de consolidación y mejora** y puntos fuertes por cada eje
 - **Priorización para concretar áreas de consolidación y mejora**
 - **Planificar la elaboración del plan de consolidación y mejora**
4. **Plan de Consolidación y Mejora**
 - **Elaboración** (en la unidad)
 - **Validación** (en sesión con personas que participaron en el contraste)
5. **Seguimiento del Plan**
 - **Análisis del cumplimiento del plan** en una sesión anual (en sesión con personas que participaron en el contraste)



- El diseño de una herramienta informática para la gestión de proceso de evaluación y seguimiento de los planes de mejora y su implementación finalizaron en abril de 2016
- En febrero-abril 2016, se desarrolló un proyecto piloto con cuatro unidades organizativas que permitió mejorar y ajustar el diseño del proceso, la documentación a que antes se ha hecho referencia y la aplicación informática de apoyo.
- Mediante [Acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2016](#), se aprobó el [modelo para la realización de las evaluaciones de gestión](#) y para la elaboración de los planes de consolidación y mejora, y en desarrollo del eje estratégico 4 “mejora de la gestión” del Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016
-

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 14 meses Fecha inicio: abril 2014 Fecha fin: junio 2015	Inicio: septiembre 2014 Fin: abril 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión		
Sub-Proyecto:	4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es concretar una sistemática de elaboración de evaluaciones de aquellas unidades organizativas de la Administración General y los Organismos Autónomos que vayan finalizando el módulo de formación-acción Egiten Ikasi, y, con posterioridad, los sucesivos planes de mejora.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un Diagnóstico de situación de cada unidad organizativa en relación a la gestión avanzada: puntos fuertes y aspectos a mejorar. • Disponer de datos generales de la Administración General y Organismos Autónomos sobre el progreso en la implantación del Modelo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los diagnósticos de las unidades y disponer de los datos generales de progreso de acuerdo con el siguiente calendario: • Grupo I: septiembre 2015 – julio 2016 • Grupo II: septiembre 2016 – julio 2017 • Grupo III: septiembre 2017 – julio 2018 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Se ha hecho un ajuste en la planificación inicial de la elaboración de los autodiagnósticos de las unidades <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupo I: septiembre 2015 – julio 2016. Junio-Julio 2016 Se han realizado en este primer grupo 15 evaluaciones (además de las 4 realizadas en el piloto) ✓ Grupo II: septiembre 2016 – julio 2017. Secuencialmente. Por determinar ✓ Grupo III: septiembre 2017 – julio 2018. Secuencialmente Por determinar 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Fecha inicio: septiembre 2015 Fecha fin: julio 2018	Inicio: julio 2016 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular*</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					
* La valoración sería positiva en sus resultados, pero nos decantamos por el regular porque se ha realizado un número inferior a las previstas inicialmente					

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.4. Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión		
Sub-Proyecto:	4.4.3. Planificación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Mejora				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es concretar una sistemática de elaboración de Planes de Mejora y de su seguimiento de aquellas unidades organizativas (Direcciones y Organismos Autónomos) a medida que vayan siendo evaluadas en su gestión.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un Plan de Mejora de cada unidad organizativa en relación a la gestión avanzada, concretando: acciones, compromisos e indicadores. • Concretar la forma de seguimiento del Plan de Mejora durante su periodo de vigencia y al final del mismo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los diagnósticos de las unidades y disponer de los datos generales de progreso de acuerdo con el siguiente calendario: • Grupo I: septiembre 2015 – julio 2016. Desarrollo: 2-3 años. • Grupo II: septiembre 2016 – julio 2017. Desarrollo: 2-3 años. • Grupo III: septiembre 2017 – julio 2018. Desarrollo: 2-3 años. 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Se ha hecho un ajuste en la planificación inicial de la elaboración de los autodiagnósticos de las unidades <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupo I: septiembre 2015 – julio 2016. Junio-Julio 2016. Desarrollo septiembre 2016-julio 2019 Se han realizado en este primer grupo 13 planes de mejora (además de las 4 realizadas en el piloto, que están comenzando a aplicarse) ✓ Grupo II: septiembre 2016 – julio 2017. Secuencialmente. Por determinar ✓ Grupo III: septiembre 2017 – julio 2018. Secuencialmente Por determinar 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Fecha inicio: septiembre 2015 Fecha fin: julio 2018	Inicio: julio 2016 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					
* La valoración sería positiva en sus resultados, pero nos decantamos por el regular porque se ha realizado un número inferior a las previstas inicialmente					

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión		Proyecto:	4.5. Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión				
Descripción	<p>Es objeto de este proyecto la puesta en marcha de la Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión, constituido por un grupo de trabajadores, pertenecientes a la Administración General y los Organismos Autónomos del gobierno Vasco, con la misión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar y apoyar en la extensión de la “cultura de la gestión avanzada” • Colaborar en la realización de evaluaciones de gestión • Colaborar en la realización planes de mejora y en su seguimiento 							
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de personal propio que apoye un cambio cultural en materia de gestión avanzada. • Disponer de recursos propios para apoyar en las evaluaciones y en la implantación de planes de mejora. 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Red en funcionamiento a junio de 2015. 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Red en funcionamiento en el plazo establecido. 	
Ejecución:								
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciados todos los proyectos, en el Comité de Dirección de AURRERABIDE, se acordó priorizar la finalización de las 3 convocatorias de Egiten Ikasi y la realización de un piloto de formación complementaria, y retrasar los tiempos relacionados con este proyecto • Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2016, se aprobó la creación de la red de colaboradores y colaboradoras en la mejora de la gestión y su modelo, en desarrollo del eje estratégico 4 “mejora de la gestión” del Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016 • Retrasada la aplicación, hasta año 2017. Provisionalmente se está trabajando “informalmente” en sesiones de trabajo con algunos colaboradores de unidades que han finalizado Egiten-Ikasi 								
Responsable:	Presupuesto:		Gasto real:		Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014:	0,00 €	2014:	0,00 €	Plazo: 15 meses	Inicio: febrero 2016	<input type="checkbox"/> Finalizado	<input type="checkbox"/> Positiva
	2015:	0,00 €	2015:	0,00 €	Fecha inicio: abril 2014	Fin: junio 2017	<input checked="" type="checkbox"/> En curso	<input checked="" type="checkbox"/> Regular
	2016:	0,00 €	2016:	0,00 €	Fecha fin: junio 2015		<input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Negativa
	TOTAL:	0,00 €	TOTAL:	0,00 €				
Observaciones:								
* La valoración sería positiva en sus resultados, pero nos decantamos por el regular porque se ha realizado un número inferior a las previstas inicialmente								

Eje estratégico:	Eje 4.- Mejora de la gestión	Proyecto:	4.6. Puesta a disposición en otras administraciones públicas
Descripción	Una vez implementado el modelo de gestión avanzada en una parte significativa de la administración general y sus organismos autónomos y, en la medida que produzca los resultados de mejora perseguidos, se pondrá a disposición de la administración educativa, de la administración sanitaria, del resto de la administración institucional, y de las diferentes administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, para que, realizadas de forma colaborativa las adaptaciones necesarias en el modelo y en su aplicación, provocar una mejora general en la gestión de todo el entramado administrativo vasco.		
Objetivos Generales:	Objetivos operativos:	Indicadores:	
<ul style="list-style-type: none"> • Extender el modelo a la administración educativa, a la administración sanitaria y al resto de la administración institucional. • Extender el modelo al resto de AAPP de la CAPV que lo requieran. 	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión del modelo a otras administraciones públicas en los plazos que se acuerden con ellas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poner a disposición de otras administraciones información y documentación sobre el modelo. 	
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> • Debido al trabajo que supone el apoyo a la Administración general, en el Comité de Dirección de AURRERABIDE se ha decidido: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una página web AURRERABIDE explicando los contenidos y desarrollo del proceso y poniendo a disposición los materiales. ✓ Apoyar reactivamente todas las peticiones de colaboración tanto del resto de la administración institucional como de otras AAPP. ✓ Se han realizado colaboraciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cesión de materiales y asesoramiento a EJIE, S.A. ➤ Se ha realizado una sesión informativa con el grupo Q-epea. ➤ EUDEL. Se está desarrollando un modelo y su aplicación a los Ayuntamientos de Euskadi. ➤ Se ha impartido formación dirigida a Alcaldes y Concejales y a Secretarios e Interventores (IVAP-EUDEL). ➤ Se han cedido materiales y realizado asesoramiento a la Diputación Foral de Gipuzkoa, que ha finalizado un piloto y que a partir de enero 2016 quiere generar un proceso para toda la Diputación. ➤ Se han cedido materiales y realizado asesoramiento a la Diputación Foral de Bizkaia. ➤ Colaboración, cesión de materiales y sesión informativa con Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. ➤ Colaboración con Ayuntamiento de Bermeo. ➤ Se ha participado en el Congreso de AEVAL, trasladando información sobre el proceso. 			

- Se ha participado en un seminario sobre Calidad en los Servicios públicos organizado IEHPA, organismo dependiente de la Junta de Andalucía.

Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 2 años Fecha inicio: 2015 Fecha fin: 2016 *excederá la vigencia del PIP	Inicio: 2015 Fin: 2016 excederá la vigencia del PIP	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:						

Eje 5.- Administración electrónica

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica		Proyecto:	5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos		
Descripción	<p>Este proyecto tiene por objeto mejorar la gestión de los servicios electrónicos, mediante las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidación y evolución del modelo organizativo y funcional de gestión de los servicios electrónicos • Desarrollo de la estructura organizativas de soporte a dicho modelo • Gestión del cambio para el funcionamiento de los servicios electrónicos • Observatorio de Administración electrónica 					
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos. • Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos. • Promover la demanda y el uso de servicios electrónicos. 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 • Satisfacción de las personas usuarias internas 7 sobre 10 • 2.000 personas formadas en gestión electrónica de expedientes 		
	Indicadores:					
	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de la ciudadanía • Índice de satisfacción de las personas usuarias internas • Número de personas formadas en gestión electrónica de expedientes 					
Ejecución:						
<ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 110.000,00 € 2015: 112.200,00 € 2016: 114.444,00 € TOTAL: 336.644,00 €	2014: 0,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 0,00 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:						

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica				
Resumen Descripción:	El Modelo de Gestión de los Servicios Electrónicos ordena y sistematiza las actuaciones a llevar a cabo, tanto para la digitalización de los servicios, como para la gestión de los servicios ya digitalizados. El objeto de este proyecto es consolidar el funcionamiento de este Modelo, mediante la aplicación del protocolo de digitalización, el despliegue del Catálogo de Servicios y la creación del soporte organizativo de los servicios electrónicos, entre otras actuaciones.				
Objetivos generales:			Objetivos operativos		
<p>Los objetivos generales de este proyecto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos. • Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos. 			<p>Los objetivos operativos de este proyecto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10. • Satisfacción de las personas usuarias internas 7 sobre 10. 		
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Se ha avanzado en la consolidación del modelo de gestión de los servicios electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El código de los servicios y procedimientos en el Catálogo de Servicios (CdS) se utiliza como identificativo de los mismos en los servicios electrónicos corporativos: PLATEA-tramitación, archivo electrónico, interoperabilidad, registro de representantes y gestor de contenidos. ○ Las asistencias técnicas de EJE en los Departamentos están asumiendo la configuración de los procedimientos en PLATEA-tramitación. ○ Se ha puesto en marcha el CAU de los servicios electrónicos, como se detalla en la ficha del Proyecto 2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos. • Se ha llevado a cabo la reorganización de la DACIMA para generar la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos, como se detalla en la ficha del Proyecto 5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.1.2. Creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la creación de una unidad administrativa de servicios electrónicos en la DACIMA, encargada de gestionar los servicios comunes de tramitación electrónica, dando soporte a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco y a las entidades del sector público, cuando actúen en el ámbito del Decreto de Administración Electrónica, para facilitar el despliegue y la adecuada utilización de dichos servicios electrónicos.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos			
<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos. Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos. 		<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Servicios Electrónicos operativa a diciembre de 2014. 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> Se ha llevado a cabo la reorganización de la DACIMA para generar la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos. De acuerdo con esta reorganización, se ha creado en la DACIMA una unidad de apoyo a los servicios de innovación pública (USIP), para las áreas de los servicios electrónicos, la presencia en internet y la transparencia. Para ello, se ha procedido a la amortización de 3 puestos de trabajo: 2 dotaciones del puesto de Responsable de proyectos y la de Responsable del servicio web. Y, en su lugar, se ha creado un puesto de Responsable del servicio y tres técnicos de organización. Así mismo, se han redistribuido las dotaciones de los puestos de gestor web entre las tres áreas que integran la unidad de apoyo a los servicios de innovación pública. Se han cubierto las plazas creadas en la USIP, salvo la de responsable, que se cubrirá próximamente. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 1 año Inicio: 2014 Fin: 2014	Inicio: 2015 Fin: 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.1.3. Creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos				
Resumen Descripción:	<p>Adecuar la organización del Gobierno Vasco para dar respuesta a las nuevas funciones derivadas de la Administración electrónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de webs departamentales y temáticas • Tramitación electrónica: catálogo de servicios, configuración de procedimientos, interoperabilidad, estandarización de documentos,... • Interlocución con el servicio Zuzenean de atención a la ciudadanía 				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos. • Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios electrónicos. 		<ul style="list-style-type: none"> • 50 % de las Unidades operativas a diciembre de 2014. • El otro 50 % de las Unidades operativas a diciembre de 2015. 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • No se ha abordado de forma corporativa y sistemática la creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos, sino que cada departamento ha atendido estas necesidades de forma individual. Así, los departamentos que cuentan con Servicios de Organización, que son la minoría, han asignado a estos servicios las funciones de soporte a los servicios electrónicos. En otros casos, estas funciones son atendidas, en mayor o menor medida, por técnicos de perfiles profesionales diversos: responsables informáticos, asistencias técnicas de EJE en los departamentos, documentalistas y archiveros, responsables de servicios de información, responsables departamentales de gestión web, responsables de las unidades tramitadoras, ... • En general, se puede valorar que la necesidad de contar con un soporte departamental adecuado para la gestión de los servicios electrónicos sigue sin resolverse de una manera satisfactoria, lo cual supone un obstáculo importante para conseguir un funcionamiento normalizado de la Administración electrónica. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 2 años Inicio: 2014 Fin: 2015	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos			
Sub-Proyecto:	5.1.4. Gestión del cambio de los servicios electrónicos					
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es llevar a cabo la gestión del cambio necesaria para el despliegue de la Administración Electrónica y de los procesos de mejora e innovación impulsados por la DACIMA.					
Objetivos generales:	Objetivos operativos:					
<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, tanto externas como internas, de los servicios electrónicos. Promover la demanda y el uso de servicios electrónicos. Mejorar los sistemas de gestión de los servicios electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> 2.000 personas formadas en gestión electrónica de expedientes. Personas que han acreditado la formación correspondiente. Satisfacción global de las personas usuarias de las herramientas de Administración electrónica de 7 sobre 10. 	Año	Pers. formadas	Acreditadas	Satisfacción	%
		2011	266	80	Herramientas	57%
		2012	174		Guías Didácticas	59%
		2013	323		Servicio de Tutorización	83%
		2014	227			
		2015	153			
		2016	167			
		TOTAL	1.330		288	

Ejecución:

2014

- **Formación a demanda:** Fruto de la colaboración entre la DACIMA (La Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración) y el IVAP (Instituto Vasco de Administración Pública) se incluyó entre la oferta formativa para 2014 del IVAP en materias básicas de la administración sendos cursos de formación sobre tramitación electrónica para los colectivos de Tramitadores y de Asesoría Jurídica, de los que se impartieron 8 y 2 ediciones respectivamente, asistiendo un total de 213 personas. En la valoración de estos cursos se echaba en falta un ordenador por persona, lo que ha conducido a un cambio en el planteamiento.
- Pruebas de acreditación de conocimientos sobre herramientas de tramitación electrónica (TRAMITAGUNE) : Dirigidas a las personas que participaron en las sesiones de formación presenciales que entre 2011 y 2013 se impartieron en el contexto de la “Cartelera Formativa” de Jakingune, distribuidas en 10 módulos independientes (Gestor de Avisos y Tareas, Sede Electrónica y Mis Gestiones; Gaveta Actuaciones Administrativas y alta de expedientes; Gestión de ayudas; Gestión de datos de interesados; Registro de Representantes; Funcionalidades CdT-gestión de trámites y tareas; Aportación de documentos e interoperabilidad; Notificaciones y comunicaciones; Interacción con otras aplicaciones; Interacción electrónica Departamentos-OCE). Las pruebas las realizó la DACIMA y los conocimientos acreditados fueron certificados por el IVAP. En total 80 personas se presentaron a un total de 365 módulos acreditables, de los cuales fueron certificados 306 (84%).
- Elaboración de nueva guía didáctica de Jakingune: Servicios de interacción con la ciudadanía.
- **Atención a consultas por parte del Servicio de Tutorización:** En 2014 se atendieron un total de 1.871 consultas relacionadas con los servicios y procedimientos y las herramientas y aplicaciones de tramitación electrónica, de las cuales casi un 80% estaban relacionadas con tutorización sobre administración electrónica.
- Incorporación de personal euskaldun en el Servicio de Tutorización para atención de incidencias en euskera. Desde enero de 2014 el Servicio de Tutorización atiende en

euskera las consultas sobre los servicios y procedimientos y las herramientas y aplicaciones de tramitación electrónica.

- **Encuesta de satisfacción sobre las herramientas y los recursos didácticos de administración electrónica.** La encuesta se realizó entre diciembre de 2013 y enero de 2014 y abarcaba tanto las herramientas de tramitación electrónica disponibles en aquel momento como los recursos didácticos disponibles en Jakingune y el Servicio de Tutorización. El resumen de las valoraciones obtenidas solamente alcanza los objetivos pretendidos en el Servicio de Tutorización:

Valoración global de las herramientas de tramitación electrónica (Ayudas, Actuaciones Administrativas, Gestor de Avisos y Tareas, Cliente de Tramitación)	57%
Valoración global de las Guías Didácticas de Jakingune	59%
Valoración global del Servicio de Tutorización	83%

2015

- **Formación a demanda:** En sustitución de los cursos presenciales, a lo largo de 2015 se empiezan a disponer sus contenidos en un formato de vídeos grabados directamente sobre el uso de la herramienta, para acercar la metodología formativa a la experiencia del usuario de las herramientas. Ello no obstante, se han impartido cursos a demanda cuando se ha detectado la necesidad. En concreto se han impartido los siguientes cursos:

Nº de cursos (*)	Nº total de asistentes	Satisfacción (%)	(*) Toolkit de formularios (2 ediciones) ; Gaveta de Ayudas; HEZKOOP; Gaveta de ayudas y procedimientos en el CdT(4); Procedimiento de Ayudas; Presentación Reclamaciones EA; Formación para CAU ZE; Gaveta AAAA y Procedimientos CdT
13	153	81%	TEAE

- **Atención a consultas por parte del Servicio de Tutorización:** Durante 2015 se han atendido un total de 2.311 consultas relacionadas con los servicios y procedimientos y las herramientas y aplicaciones de tramitación electrónica, de las cuales el 84% estaban relacionadas con tutorización sobre administración electrónica, un 16% eran incidencias técnicas que se derivan al CAU-ZE a partir de octubre de 2015 (ver subproyecto 2.4.3 del PIP).
- **Elaboración de nuevas guías didácticas de Jakingune:** Procesos internos, Reclamaciones, Catálogo de Servicios, Publicación de los servicios de la administración en Euskadi.eus, Consultas y solicitudes internas.
- **Traducción de las Guías de tutorización de los recursos didácticos de Jakingune.** Se está procediendo a la traducción de las guías. A la fecha de elaboración de este informe se han traducido 8 guías, y su puesta a disposición de los usuarios en Jakingune está prevista para antes de fin de 2015.

2016

- **Formación a demanda:** se han impartido los siguientes cursos:

Nº de cursos (*)	Nº total de asistentes	Satisfacción (%)	Gaveta AAAA y Procedimientos CdT (2);Tramitagune (14)
22	167	83%	

- **Atención a consultas por parte del Servicio de Tutorización:** hasta el 1 dic 2016 se han atendido un total de 2610 consultas relacionadas con los servicios y procedimientos y las herramientas y aplicaciones de tramitación electrónica, de las cuales el 85% estaban relacionadas con tutorización sobre administración electrónica, un 15% eran incidencias técnicas que se derivan al CAU-ZE a partir de octubre de 2015 (ver subproyecto 2.4.3 del PIP).

- **Elaboración de nuevas guías didácticas de Jakingune**
 - Denuncias y Sanciones
 - Miniguía de Administración de la herramienta
 - Miniguía de Envío a Consejo de Gobierno
 - Miniguía de Envío a Transparencia
 - Miniguía de Envío a BOPV
 - Miniguía de Envío a COJUAE
 - Miniguía de Envío a Tablón de anuncios
- **Actualmente están traducidas y disponibles para ser consultadas por los/as usuarios/as las guías didácticas de las herramientas más utilizadas**
 - Actuaciones Administrativas
 - Procesos Internos
 - Servicios de Interacción con la Ciudadanía
 - Reclamaciones
 - Escritorio de Tramitagune
 - Mis Gestiones
 - Tablón electrónico de anuncios
 - Interfaz de operabilidad
 - Catálogo de Servicios

También están traducidas y disponibles las FAQs (preguntas más frecuentes), que son un método de consulta más rápido para dudas concretas que les surgen a los/as tramitadores/as.

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.1.5. Observatorio de Administración electrónica				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la creación de un Observatorio que ordene y publique el conocimiento disponible sobre la situación, evolución y posibles líneas de actuación en materia de Administración Electrónica.				
Objetivos generales:	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el acceso a la información sobre AE para mejorar las políticas y los servicios en esta materia. 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> Observatorio creado a diciembre de 2014. 	
Ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> La funciones de Observatorio de Administración Electrónica se están desarrollando parcialmente: <ul style="list-style-type: none"> El órgano estadístico del Departamento elabora informes trimestrales sobre la evolución del proceso de digitalización de servicios en el Gobierno Vasco y gestiona la Encuesta de los Servicios Públicos Electrónicos (ESPE), de carácter oficial, con ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi y periodicidad quinquenal. La DACIMA cumplimenta el cuestionario anual del Observatorio de Administración Electrónica, que se elabora en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica (CSAE). Así mismo, se dispone de un sistema de indicadores de gestión de la plataforma de administración electrónica (PLATEA), que permite obtener una información valiosa sobre las solicitudes, los expedientes, las notificaciones y la interoperabilidad (consulta de datos entre administraciones), pero todavía no incorpora todos los ámbitos de gestión de los servicios electrónicos. Así, está pendiente de analizar para su incorporación en el sistema de indicadores lo relativo a los medios de identificación y firma utilizados, el archivo electrónico o los expedientes de gestión interna y de oficio (responsabilidad patrimonial y procedimiento sancionador). 				
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
<ul style="list-style-type: none"> DACIMA Órgano estadístico de Administración electrónica 	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.2. Oferta de servicios electrónicos				
Descripción	Este proyecto tiene por objeto la puesta a disposición de la ciudadanía (ciudadanía en general, empresas y otras administraciones públicas) de una oferta completa de servicios multicanal y, en particular, a través de Internet.						
Objetivos Generales:	Objetivos operativos			Indicadores:			
<ul style="list-style-type: none"> Hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos. Mejorar la calidad de los servicios y reducir las cargas administrativas de la ciudadanía y de las empresas. 				<ul style="list-style-type: none"> % servicios electrónicos. 			
		Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016			
	% servicios electrónicos (*)	70	85	100			
(*) servicios que han alcanzado el nivel objetivo de digitalización							
Ejecución:							
<ul style="list-style-type: none"> Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 							
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	2014: 740.862,52 € 2015: 755.679,77 € 2016: 770.793,37 € TOTAL: 2.267.335,66 €	2014: 649.330,29 € 2015: 757.124,09 € 2016: 487.555,50 € TOTAL: 1.894.009,88 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>	
Observaciones:							

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.2. Oferta de servicios electrónicos										
Sub-Proyecto:	5.2.1. Plan de digitalización de servicios												
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la planificación de la digitalización de los servicios y procedimientos de los Departamentos y OOAA del Gobierno Vasco, tanto de los que se ofrecen a la ciudadanía (ciudadanía en general, empresas y otras administraciones), como los de carácter interno (de oficio).												
Objetivos generales:	Objetivos operativos:												
<ul style="list-style-type: none"> Hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos. 		Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016									
	% servicios electrónicos(*)	70	85	100									
	(*) % de servicios que hayan alcanzado el nivel objetivo de digitalización.												
Ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> El Plan de Digitalización de Servicios no se está ejecutando conforme a lo previsto debido, entre otros motivos, al déficit de recursos humanos para la gestión de los proyectos de digitalización por parte de la DACIMA. El % de servicios y procedimientos de parte que han alcanzado el nivel objetivo de digitalización es el siguiente: <table border="1" data-bbox="1635 766 2072 941"> <tr> <td>Diciembre 2013:</td> <td>62,4 %</td> </tr> <tr> <td>Diciembre 2014:</td> <td>63,2 %</td> </tr> <tr> <td>Diciembre 2015:</td> <td>65,9%</td> </tr> <tr> <td>Diciembre 2016:</td> <td>68,5%</td> </tr> </table> Respecto a la tramitación electrónica interna, se ha avanzado en la digitalización de los procedimientos de oficio: se han digitalizado completamente con carácter transversal para toda la Administración General de la CAE y sus OO.AA los siguientes procedimientos: consultas y solicitudes internas; circulares, instrucciones y órdenes de servicio, reclamaciones económico-administrativas ante el TEAE; y el procedimiento sancionador (excepto las sanciones disciplinarias). 					Diciembre 2013:	62,4 %	Diciembre 2014:	63,2 %	Diciembre 2015:	65,9%	Diciembre 2016:	68,5%
Diciembre 2013:	62,4 %												
Diciembre 2014:	63,2 %												
Diciembre 2015:	65,9%												
Diciembre 2016:	68,5%												
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:									
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa									
Observaciones:													

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.2. Oferta de servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.2.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es establecer mecanismos de coordinación entre los diversos registros de empresas existentes en los diferentes departamentos del Gobierno Vasco para evitar que las empresas tengan que actualizar datos o incorporar la misma documentación en cada uno de ellos.				
Objetivos generales:			Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la calidad del servicio y reducir las cargas administrativas a las empresas inscritas en los registros del Gobierno vasco. Mejorar la eficiencia interna en la gestión de los registros. 			<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de coordinación operativos a junio de 2015. 3 registros de empresas incorporados a diciembre de 2015. 8 registros de empresas incorporados a diciembre de 2016. 		
Ejecución:					
Debido a la carencia de recursos humanos suficientes para impulsar todos los ámbitos abarcados por el PIP 2014-2016, ha sido necesario priorizar los proyectos y, en consecuencia, redistribuir la participación de los responsables de proyectos en función de esas prioridades. Por esta razón, a pesar de que se inició el estudio para el despliegue de la pasarela de registros unificados, no ha sido posible seguir impulsando el proyecto.					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 2 años Inicio: 2015 Fin: 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.2. Oferta de servicios electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.2.3. Automatización de intercambios registrales entre administraciones				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la interconexión de los Registros de las administraciones vascas entre sí y con los Registros de las restantes administraciones públicas del Estado, mediante el cumplimiento de la norma SICRES 3.0 y la Norma Técnica de Interoperabilidad de Intercambio de Asientos Registrales y la Integración con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)				
Objetivos generales:			Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los tiempos de respuesta y la información a la ciudadanía. Mejorar la relación entre las administraciones públicas y la ciudadanía. Mejorar la eficiencia interna en las relaciones entre las administraciones. 			<ul style="list-style-type: none"> Libro Registro GV migrado (SICRES 3.0) a junio de 2015. Libro Registro GV interconectado con el Sistema SIR a diciembre de 2015. 		
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> Se ha iniciado en 2016 el proyecto técnico de integración con el sistema de intercambios de registros (SIR) de la AGE, para permitir la distribución de documentos electrónicos y el intercambio registral con otras administraciones. A la fecha de elaboración de este informe, el proyecto técnico se encuentra bastante avanzado, ya que se ha conseguido la interconexión en el entorno de pruebas. En 2017 se finalizará el proyecto técnico y se abordará el organizativo para la puesta en marcha del servicio. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 2 años Inicio: 2015 Fin: 2016	Inicio: 2016 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica		Proyecto:	5.3. Interoperabilidad				
Descripción	Este proyecto tiene por objeto la creación de un sistema general de interoperabilidad que permita el intercambio de datos entre las Administraciones del País Vasco y que sirva, también, como punto común de conexión con las Administraciones del Estado (Nodo de Interoperabilidad).							
Objetivos Generales:	Objetivos operativos:			Indicadores:				
<ul style="list-style-type: none"> Reducir las cargas administrativas de la ciudadanía y las empresas. Mejorar la eficiencia interna de las administraciones públicas. Eliminar tareas que no aportan valor, como la emisión de certificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Gral. de Interoperabilidad operativo a diciembre de 2015. 			<ul style="list-style-type: none"> % de certificados de datos sustituidos por intercambios de datos. 				
		2014	2015	2016				
	Nuevos servicios disponibles	2	4	6				
	% procedimientos usan interoperabilidad	60	80	100				
Ejecución:								
<ul style="list-style-type: none"> Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 								
Responsable:	Presupuesto:		Gasto real:		Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014:	90.750,00 €	2014:	0,00 €	Plazo: 3 años	Inicio:	<input type="checkbox"/> Finalizado	<input type="checkbox"/> Positiva
	2015:	92.565,00 €	2015:	136.698,34 €	Inicio: enero de 2014	Fin:	<input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u>
	2016:	94.416,30 €	2016:	165.783,09 €	Fin: diciembre de 2016		<input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Negativa
	TOTAL:	277.731,30 €	TOTAL:	302.481,43 €				
Observaciones:								

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.3. Interoperabilidad		
Sub-Proyecto:	5.3.1. Sistema General de interoperabilidad				
Resumen Descripción:	Este proyecto tiene por objeto la creación de un sistema general de interoperabilidad que permita el intercambio de datos entre las Administraciones del País Vasco y que sirva, también, como punto común de conexión con las Administraciones del Estado (Nodo de Interoperabilidad).				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Reducir las cargas administrativas de la ciudadanía y las empresas. • Mejorar la eficiencia interna de las administraciones públicas. • Eliminar tareas que no aportan valor, como la emisión de certificados. 		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema General de Interoperabilidad operativo a diciembre de 2015. 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Durante el año 2016 se ha avanzado para la creación del Sistema General de Interoperabilidad (también denominado nodo de interoperabilidad). • Se ha elaborado un estudio técnico que analiza los distintos planos que deben tenerse en cuenta en el diseño del nodo de interoperabilidad, como son el jurídico, el organizativo, el tecnológico y el económico, aportando soluciones y propuestas que han sido consensuadas con las diputaciones forales. • Se ha desarrollado el sistema informático que servirá de soporte para la gestión del nodo de interoperabilidad. Actualmente, este sistema está en fase de pruebas por parte de las entidades involucradas en el nodo: Gobierno Vasco, diputaciones forales e IZENPE. • Está prevista la entrada en funcionamiento del nodo de interoperabilidad en el primer semestre de 2017. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 2 años Inicio: ene 2014 Fin: dic 2015	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.3. Interoperabilidad		
Sub-Proyecto:	5.3.2. Catálogo de Servicios de Interoperabilidad				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es el desarrollo de un completo Catálogo de Servicios de Interoperabilidad que evite la solicitud de certificados de datos que ya obren en poder de cualquier Administración pública.				
Objetivos generales:	Objetivos operativos:				
<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el número de certificados de datos que pueden sustituirse por transmisiones de datos entre las administraciones públicas. 		Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	
	Nuevos servicios disponibles	2	4	6	
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> Actualmente, el catálogo de servicios de interoperabilidad está integrado por 21 servicios, de los cuales 9 son provistos por la Administración General del Estado (AGE), 4 por el Gobierno Vasco, 5 por las diputaciones forales y 3 por los Ayuntamientos. Nuevos servicios durante el periodo de vigencia del PIP 2014-2016: <ul style="list-style-type: none"> 2014: 6 servicios (familia numerosa, datos Etxebide, datos RGI, padrón individual, padrón domiciliario y padrón histórico) 2015: 2 servicios (Datos Servicio Público de Empleo Estatal – SEPE y Registro de Prestaciones Sociales Públicas - TGSS) 2016: 5 servicios (Residencia Legal – MINHAP, Grados de dependencia – IMSERSO, Antecedentes por Delitos Sexuales - Ministerio de Justicia, Datos del Conductor y Datos del Vehículo - DGT) En 2016 se ha expuesto en la plataforma de intermediación de datos del MINHAP, por parte de Euskadi, la consulta de “familia numerosa”. No se está avanzando según lo previsto en el desarrollo y entrada en funcionamiento de nuevos servicios de interoperabilidad entre Gobierno Vasco y diputaciones forales (certificado de renta, certificado de discapacidad,...). En 2016 se han suscrito convenios de interoperabilidad con 40 Ayuntamientos de Gipuzkoa, que se suman a Donostia e Irún que ya los habían suscrito, de forma que todos ellos están utilizando estos servicios a través de los medios dispuestos por IZFE, salvo Donostia e Irún que disponen de medios propios. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.3. Interoperabilidad		
Sub-Proyecto:	5.3.3. Despliegue de los Servicios de Interoperabilidad				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es el despliegue del uso de los Servicios de Interoperabilidad disponibles, de forma que en la regulación y en la gestión de los expedientes de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco se sustituyan los certificados en papel por intercambios de datos entre las administraciones públicas.				
Objetivos generales:	Objetivos operativos:				
• Generalizar el uso de los Servicios de Interoperabilidad disponibles.		Diciembre 2014	Diciembre 2015	Diciembre 2016	
	% procedimientos usan interoperabilidad	60	80	100	
Ejecución:	<ul style="list-style-type: none"> • 407 procedimientos del Gobierno Vasco han utilizado servicios de interoperabilidad (consulta de datos de otras administraciones) en el periodo del PIP 2014-2016. • Sobre un total de 1.588 procedimientos identificados, el porcentaje de procedimientos que han usado servicios de interoperabilidad en este periodo ha sido del 25,63 %. • En el periodo de vigencia del PIP 2014-2016 se han efectuado cerca de 7 millones de transmisiones de datos, siendo los servicios más utilizados los siguientes: datos de identidad – Policía - (4 millones), datos de residencia – INE - (1 millón), Prestaciones Sociales Públicas – TGSS - (medio millón) y datos del Padrón – Ayuntamientos vascos (medio millón). Y los procedimientos del Gobierno Vasco que más consultas han efectuado: Renta de Garantía de Ingresos (3 millones), Escuelas Oficiales de Idiomas (2 millones), becas universitarias (medio millón) y matrícula en centros educativos (250.000 transmisiones). 				
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:		Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: Fin:		<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica		Proyecto:	5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos			
Descripción	El objeto de este proyecto es la evolución funcional y tecnológica de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos, que constituye el soporte tecnológico de la tramitación electrónica en el Gobierno Vasco.						
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una Plataforma Común de Gestión de los Servicios Electrónicos funcional, eficiente y versátil. • Garantizar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos. 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas evolucionadas y operativas según calendario previsto. • Satisfacción de las personas usuarias de la PCSE de 6 sobre 10. 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de las personas usuarias de la plataforma.
Ejecución:							
<ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos. 							
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	2014: 3.233.464,48 € 2015: 3.298.133,77 € 2016: 3.364.096,44 € TOTAL: 9.895.694,69 €	2014: 3.356.519,31 € 2015: 3.445.025,75 € 2016: 4.326.009,50 € TOTAL: 11.127.554,65 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: 2104 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:							

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.4.1. Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la evolución del Catálogo de Servicios, como elemento clave para el despliegue y consolidación del Modelo de Gestión de Servicios Electrónicos del Gobierno Vasco. Es objeto de este proyecto, también, avanzar en la integración del Catálogo con los diferentes sistemas comunes de la Administración electrónica, de forma que, por una parte, sirva como fichero maestro de los servicios y procedimientos del Gobierno Vasco.				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una visión integral de los servicios y procedimientos, internos y externos, que oferta la Administración General de la CAE • Mejorar la gestión de los servicios comunes de la Administración electrónica 		<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo operativo, completo y actualizado a diciembre de 2014 • Herramienta de gestión del Catálogo revisada, evolucionada y operativa, en su nueva versión, a junio de 2015 • Catálogo integrado con todos los sistemas comunes de la Administración electrónica a diciembre de 2015 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Como se ha señalado en la ficha correspondiente al “Proyecto 5.1.1. Consolidación del modelo organizativo y funcional de la Administración electrónica”, el código de los servicios y procedimientos en el Catálogo de Servicios (CdS) se utiliza como identificativo de los mismos en los servicios electrónicos corporativos: PLATEA-tramitación, archivo electrónico, interoperabilidad, registro de representantes y gestor de contenidos. • La integración del CdS con los sistemas comunes de la Administración electrónica se realiza manualmente mediante la cumplimentación del código del servicio y procedimiento del CdS en cada sistema común, salvo en el caso del Registro Electrónico de Representantes, que utiliza la base de datos del CdS. • El Catálogo de Servicios (CdS) tiene un alto nivel de cumplimentación con respecto a los procedimientos digitalizados, pero la calidad de la información es menor con respecto a los procedimientos no digitalizados. • En 2016 se ha efectuado el análisis para la evolución de la herramienta de gestión del CdS, estando previsto su desarrollo y migración al nuevo sistema para 2017. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 2 años Inicio: 2014 Fin: 2015	Inicio: 2104 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos
Sub-Proyecto:	5.4.2. Evolución de la plataforma común de los servicios electrónicos		
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la evolución funcional y tecnológica de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos, que constituye el soporte tecnológico de la tramitación electrónica en el Gobierno Vasco.		
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una Plataforma Común de Gestión de los Servicios Electrónicos funcional, eficiente y versátil. • Garantizar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas evolucionadas y operativas según calendario previsto. • Satisfacción de las personas usuarias de la PCSE de 6 sobre 10. No tenemos datos. 		
Ejecución:			
Alcance de los trabajos comunes en Tramitagune, PLATEA Tramitación, DOKUSI, PLATEA Internet y ZUZENEAN:			
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Dirección y gestión de proyectos</u>, bajo las directrices y supervisión de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración. • <u>Análisis funcional</u> de los trabajos de mantenimiento y evolución a realizar. • <u>Mantenimiento básico y correctivo</u>. • Mantenimiento <u>evolutivo</u> que garantice la disponibilidad, escalabilidad y rendimiento de las infraestructuras. • <u>Mejoras</u> de funcionalidad y usabilidad, actualización de los manuales y elaboración en los dos idiomas oficiales. • <u>Gestión de la calidad</u> de las tareas de mantenimiento y evolución de los sistemas y módulos. • <u>Soporte funcional y técnico</u> en la utilización y explotación de los sistemas y módulos de las infraestructuras. • <u>Soporte y gestión de las incidencias</u>. • Documentación asociada a los entregables (manuales en 2 idiomas y similares). 			
TRAMITAGUNE			
Mantenimiento evolutivo de la herramienta:			
Mejoras generales para todas las familias.			
Mejoras en los flujogramas orientadores.			
Mejoras específicas para procedimientos: actuaciones administrativas, interacción con la ciudadanía, ayudas, becas y subvenciones, registros, certificaciones, autorizaciones. reclamaciones, actuaciones administrativas, procesos internos.			
Implementación nuevo procedimiento de sanciones.			
PLATEA TRAMITACIÓN			
Utilización de herramientas por parte de organismos del sector público de la CAE (HAZI, SPRI).			
Proyecto de evolución de aplicación de firma de escritorio (Idazki). Colaboración con Izenpe y Diputaciones Forales.			
Mejoras utilización servicios de verificación y consulta de datos de interoperabilidad en herramientas de tramitación.			

Soporte a los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz y Bilbao para la utilización de la Notificación Electrónica de Platea.

Mejoras técnicas para facilitar la configuración de procedimientos.

Adaptación plataforma a los nuevos certificados de representante de acuerdo al nuevo reglamento europeo de identificación y firma (eIDAS).

Mejoras en las herramientas para el soporte a los cambios organizativos resultantes de los cambios de Gobierno.

Mantenimiento evolutivo Gestor de Procesos Masivos y Gestor de Documentos Normalizados: Implantación en producción de un nuevo proceso masivo para certificaciones.

Proyecto de evolución del cliente de tramitación (migración completa del interfaz):

- Pestaña: Documentos y autorizaciones.
- Tarea: Aportar documentación.
- Funcionalidad: Solicitar documentación entre organismos.
- Funcionalidad: Buscador de expedientes, Sustitutos.
- Tareas: notificación/certificación/comunicación/avisos.
- Pestañas: Visor de expediente, Historial.
- Funcionalidad: Relación de expedientes - Subexpediente de recurso.
- Vistas: por expediente, por esperas .
- Tareas: Resto de tareas de tramitación: Registro de Entrada, Salida, Liquidación de tasa, Apertura, Cierre y tarea genérica.
- Sustitución de documentos online.
- Archivo de Expedientes.

Pasarela de notificación postal: Análisis modificaciones en Platea para la utilización de los nuevos servicios de Correspondencia (Prueba de Entrega Electrónica de Correos).

Exposición plataforma de servicios en JASO: migración de los servicios del Interfaz de Servicios de Platea a Extranet / JASO, para posibilitar la integración de las herramientas de tramitación electrónica con aplicaciones de gestión de cualquier ente de la Administración institucional de la CAE.

Evolución núcleo Plataforma Platea:

Rediseño completo sistema de notificación de Platea.

Implantación de tercera fase de migración tecnológica del núcleo de tramitación.

Implementación nuevo módulo de estadísticos.

Automatización de pruebas de Platea.

Comienzo del proyecto de unificación de Tramitagune y Platea.

DOKUSI

Soporte a la digitalización del papel .

Evolución herramientas de digitalización segura.

Modificaciones para soporte SICRES 3.0.

Eliminación definitiva Intercé – Sustitución por PIF (Plataforma Integración de Ficheros).
 Migración backend aplicaciones DOKUSI (actualización hw y sw completa de bases de datos de DOKUSI).
 Mejoras funcionales en transformador de documentos (CTS).
 Desarrollo de nuevas funcionalidades:
 Soporte para PADES.
 Exposición de servicios en JASO.
 Consultoría para la evolución de DOKUSI a un sistema “multientidad” para poder proporcionar servicios de Archivo Electrónico a la Administración de Justicia.
 Soporte incorporación nuevos procedimientos de Lanbide al Archivo Digital.
 Evolución tecnológica DOKUSI:
 Prueba de concepto para el estudio de viabilidad de migración del motor de búsqueda por contenido del gestor documental.

PLATEA INTERNET

Revisión completa de la aplicación de integración de aplicaciones en portales.
 Evolución (*actualización*) del framework base de las interfaces de usuario/a de gestión de contenidos.
 Mejora de la infraestructura de búsqueda.
 Prueba de concepto para la migración del gestor de contenidos. Validación ya realizada. Proyecto de migración comenzado.
 Mantenimiento y revisión de reglas de seguridad en servidores Web.
 Revisión de la indexación de contenidos.

ZUZENEAN

Mantenimiento básico Zuzenean.
 Mejoras en los informes de gestión.

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado* <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa

Observaciones:

(*) Se han finalizado las mejoras planificadas en el periodo de vigencia del Plan, pero la evolución funcional y técnica es una tarea permanente que se deberá continuar realizando en años sucesivos, mientras la plataforma común de los servicios electrónicos siga dando soporte a la gestión de los expedientes del Gobierno Vasco.

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos
Sub-Proyecto:	5.4.3. Evolución de las pasarelas		
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la evolución de las pasarelas de pagos, datos bancarios, garantías y registros, así como su integración en la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos. Este proyecto incluye la evolución de las siguientes pasarelas: Pasarela con las entidades financieras, Pasarela de garantías telemáticas, SIPCA: integración con PIF, ... y Pasarela de registros: terceros y otros.		
Objetivos generales:	Objetivos operativos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un medio técnico ágil y seguro para el intercambio de datos con las entidades financieras y las sociedades de garantías recíprocas. • Garantizar la disponibilidad, estabilidad y seguridad de las pasarelas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones de Tesorería implantadas diciembre de 2014 • Integración de las pasarelas en la tramitación diciembre de 2015 • Pasarelas evolucionadas y operativas según calendario previsto • Integración de nuevas entidades financieras y administraciones, en función de las necesidades 		
Ejecución:			
<ul style="list-style-type: none"> • Integración de nuevas Entidades Financieras en el sistema • Integración de nuevas Administraciones en el sistema (pago electrónico, certificación de titularidad, etc.) • Extensión de la funcionalidad de pago directo –ordenes firmadas de transferencia entre cuentas- (utilizado por los Notarios especialmente) entre las Entidades Financieras • Evolución de la Pasarela de Certificación de terceros • Evolución de la infraestructura de base: virtualización de servidores, actualización de versiones de productos (DB, app server, etc.), integración con PIF, etc. • Evolución de los núcleos del sistema • Evolución de la interfaz de usuario/a de gestión delegada • Integración con sistemas de pago seguro (TPV Virtual RedSys) • Nuevos dispositivos de pago en ventanilla • Nuevos dispositivos de pago móvil • Interfaz de usuario/a para pago web con dispositivos de pantalla reducida (tráfico) • Evolución de la interfaz de usuario/a web general • Construcción de los núcleos de la [Pasarela de Garantías Telemáticas] (avales telemáticos) • Soporte general del sistema (atención a incidencias a tercer nivel) 			

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.4.4. Registro de Entradas y Salidas				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la evolución de la aplicación del Registro de Entradas y Salidas (E/S), tanto desde el punto de vista tecnológico , como su adaptación a la normativa SICRES 3.0 .				
Objetivos generales:		Objetivos operativos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una aplicación de Registro E/S funcional y eficiente. • Permitir la distribución de documentos electrónicos y el intercambio registral con otras administraciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro E/S evolucionado y operativo a junio de 2015. 			
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • Durante el período de vigencia del PIP 2014-2016 se ha realizado la migración tecnológica de la aplicación del Registro E/S, que incluye la migración completa de servidores y su virtualización, así como el cambio de versión de la aplicación para que soporte SICRES 3.0. 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 2 años Inicio: 2014 Fin: 2015	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.4. Plataforma Común de los Servicios Electrónicos		
Sub-Proyecto:	5.4.5. Cuadro de mando de los servicios electrónicos				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es la evolución de la aplicación de cuadro de mando de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos para disponer de información oportuna, completa y actualizada sobre la utilización de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco.				
Objetivos generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de los datos necesarios para la adecuada gestión de los servicios electrónicos 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización inicial a diciembre de 2014. No ejecutada • Automatización inicial a diciembre de 2014. No ejecutada • Incorporación de nuevos indicadores a diciembre de 2015. No se va a ejecutar 	
Ejecución:					
Proyecto no iniciado aún. Se cuenta con un análisis y diagnóstico desde 2012 sobre las 14 mejoras evolutivas más evidentes y necesarias. Se prevé abordarlo en 2016.					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: enero 2016 Fin: diciembre 2016	<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>	
Observaciones:					

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica		Proyecto:	5.5. Otros sistemas corporativos			
Descripción	Este proyecto incluye los sistemas electrónicos corporativos, cuya competencia corresponde a otros órganos administrativos del Gobierno Vasco (distintos de la DACIMA). El proyecto consta de los siguientes subproyectos: 5.5.1. EIZU						
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la calidad de servicio • Mejorar la eficiencia interna de la gestión administrativa • Evolución tecnológica 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> • Los establecidos en cada subproyecto 		Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Los establecidos en cada subproyecto
Ejecución:							
Ver detalles sobre objetivos operativos, indicadores y grado de ejecución en las fichas de los subproyectos.							
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
Dirección de Función Pública	2014: 5.895.064,00 € 2015: 6.012.965,28 € 2016: 6.133.224,59 € TOTAL: 18.041.253,87 €	2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:							

Eje estratégico:	Eje 5.- Administración electrónica	Proyecto:	5.5. Otros sistemas corporativos		
Sub-Proyecto:	5.5.1. EIZU				
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es el desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo sistema integrado de gestión de los Recursos Humanos para la Administración de la CAPV.				
Objetivos generales:	Objetivos operativos:				
<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de la gestión de RRHH • Potenciación de la participación e información desde y hacia empleado • Evolución tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • 04/2014: Nomina de Administración General, Justicia y Laborales de Interior • 05/2015: Gestión de Organización, Gestión de Personal, Pago Delegado y Portal de Centros para Educación Privada • 10/2014: Gestión de Organización, Gestión de Personal, Nómina y Portal de Empleado para Seguridad • 2015: Gestión de tiempos en Seguridad • 2015: Gestión de Organización, Gestión de Personal, Gestión de Tiempos, Nómina y Portal de Empleado para Educación 				
Ejecución:					
<ul style="list-style-type: none"> • A lo largo de 2015 con la implantación de Educación queda finalizado el despliegue por colectivos: Administración General, Justicia, Seguridad, Educación Pública y Privada • Disponibilidad del Portal de empleado EIZU para la totalidad de empleados de la administración • En curso el despliegue del gestor de procedimientos , estando disponible en administración general los procedimientos de Permisos y Jornadas/Horarios, un total de 11 familias que engloban 58 casuísticas • Desplegado el gestor de expedientes en Educación para proceder al proceso de contratación incorporando la gestión documental de dichos contratos • Disponible una primera versión de Cargos públicos que se completará en 2016 • Adecuación del sistema a cambios y normativas legales 2015: Anticipo paga extra, cotización, ... • Adecuación organizativa/técnica de EIZU proyecto a una gestión de mantenimiento basada en niveles de servicio 					
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:	
Viceconsejería de Función Pública	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa	
Observaciones:					

Eje 6.- Innovación desde la co-creación

Eje estratégico:	Eje 6.- Innovación desde la co-creación	Proyecto:	6.1. Innovación desde los profesionales										
Descripción	El objeto de este proyecto es consolidar y ampliar las redes profesionales de colaboración, las comunidades de práctica (CoP) y los Equipos de Innovación (EqI) puestos en marcha en el marco del PIP 2011-2013, a fin de promover el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red, y generando los espacios organizativos, físicos y virtuales, que faciliten y hagan más eficientes las comunicaciones entre los profesionales públicos, como elemento clave para propiciar la mejora continua y la innovación.												
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> Promover el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red. Promover la involucración de los profesionales públicos en la mejora de la gestión y la innovación de los servicios. 		Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> Personas implicadas en redes, CoPs y EqIs: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dic. 2014</th> <th>Dic. 2015</th> <th>Dic. 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.200</td> <td>1.600</td> <td>2.400</td> </tr> </tbody> </table>		Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	1.200	1.600	2.400	Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> Personas involucradas en procesos o iniciativas de innovación. Esto supone que participen en Comunidades de Prácticas o Equipos de innovación.
Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016											
1.200	1.600	2.400											
Ejecución:													
<p>Debido a la carencia de recursos humanos suficientes para impulsar todos los ámbitos abarcados por el PIP 2014-2016, ha sido necesario priorizar los proyectos y redistribuir la participación de los responsables de proyectos en función de esas prioridades. Este proyecto ha sido uno de los que han salido perjudicados en esa redistribución desde el mismo inicio del plan.</p> <p>Así, la dedicación a este proyecto se ha limitado, por un lado, a labores de mantenimiento y soporte a aquellas redes profesionales y, principalmente, comunidades de práctica que, estando activas, requerían la colaboración de la DACIMA y, por otro lado, a la creación de grupos colaborativos nuevos (comunidades de práctica o equiparables) en el contexto de este PIP (ver ejecución en cada subproyecto), alguno que incluso trasciende el ámbito de colaboración del propio Gobierno Vasco.</p> <p>Los subproyectos de que consta este proyecto han tenido avances muy desiguales (ver grado ejecución de los subproyectos).</p>													
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:							
DACIMA	2014: 25.000,00 € 2015: 25.500,00 € 2016: 26.010,00 € TOTAL: 76.510,00 €	2014: 29.219,67 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 29.219,67 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa							
Observaciones:													

Eje estratégico:	Eje 6.- Innovación desde la co-creación	Proyecto:	6.1. Innovación desde los profesionales														
Sub-Proyecto:	6.1.1. Redes profesionales																
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es consolidar y ampliar las redes profesionales de colaboración puestas en marcha en el marco del PIP 2011-2013, promoviendo el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red, y poniendo a disposición de las personas que forman parte de las redes profesionales los medios virtuales que faciliten y hagan más eficientes las comunicaciones entre ellas, mediante herramientas tales como foros, blogs, wikis, etc.																
Objetivos generales:		Objetivos operativos:															
<ul style="list-style-type: none"> Promover el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red. 		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Redes profesionales operativas</th> <th>Dic. 2014</th> <th>Dic. 2015</th> <th>Dic. 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objetivo PIP</td> <td>8</td> <td>10</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Dato real</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>				Redes profesionales operativas	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Objetivo PIP	8	10	12	Dato real	8	9	9
Redes profesionales operativas	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016														
Objetivo PIP	8	10	12														
Dato real	8	9	9														
Ejecución:																	
<p>En este subproyecto, por las razones relacionadas con escasez de recursos expuestas en la ficha del proyecto 6.1. en el que se enmarca, la actuación ha sido reactiva, de mantenimiento de la estructura de Redes Profesionales creadas en el contexto del PIP anterior y apoyo a la creación de algún espacios colaborativos que entran en esta categoría. En todo caso, no ha habido recursos suficientes para hacer una labor proactiva de impulso del trabajo en red. A pesar de ello, podemos poner en valor los siguientes avances producidos en este subproyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2014 se creó la ReC_008 Red de Interacción con la Ciudadanía, Espacio colaborativo destinado a las personas gestoras de los servicios de interacción con la ciudadanía: <ul style="list-style-type: none"> Buzón de información general, quejas, sugerencias y agradecimientos, Registro electrónico de propósito general, Solicitud de acceso a la información pública En 2015 se ha creado el espacio colaborativo para la ReC_009 Red de Registros Administrativos, pero aún no está operativo. Por lo demás no se ha podido hacer un seguimiento que permita conocer el grado de actividad las redes creadas, un diagnóstico para conocer los motivos y circunstancias que hacen que unas se mantengan activas mientras otras languidecen hasta prácticamente dejar de funcionar, y hacer un plan de (re)activación de aquellas redes profesionales que se considera puedan favorecer el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red. 																	

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin: Trasciende el PIP 14/16	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa
Observaciones:				

Eje estratégico:	Eje 6.- Innovación desde la co-creación	Proyecto:	6.1. Innovación desde los profesionales													
Sub-Proyecto:	6.1.2. Comunidades de Práctica (CoPs)															
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es consolidar y ampliar las comunidades de práctica (CoPs) puestas en marcha en el marco del PIP 2011-2013, como medio de gestionar el conocimiento, promover el trabajo colaborativo, facilitar la mejora continua y la innovación, y propiciar la involucración y la proactividad de los profesionales públicos.															
Objetivos generales:	Objetivos operativos:															
<ul style="list-style-type: none"> Promover la innovación y la creatividad a través del trabajo colaborativo y el aprendizaje compartido. Propiciar la involucración y la proactividad de los profesionales públicos. 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Comunidades de práctica operativas</th> <th>Dic. 2014</th> <th>Dic. 2015</th> <th>Dic. 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objetivo PIP</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Dato real*</td> <td>8</td> <td>11</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>				Comunidades de práctica operativas	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Objetivo PIP	6	8	12	Dato real*	8	11	12
	Comunidades de práctica operativas	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016												
Objetivo PIP	6	8	12													
Dato real*	8	11	12													
<p>* No se han contabilizado tres CoPs que aparentemente no tienen actividad alguna desde hace más de 2 años: (CoP_005 Servicio Zuzenean y CoP_007 Secretarías de Altos Cargos)</p>																
Ejecución:	<p>En este subproyecto, por las razones relacionadas con escasez de recursos expuestas en la ficha del proyecto 6.1. en el que se enmarca este subproyecto, la actuación ha sido reactiva, de mantenimiento y apoyo a la creación de algunos espacios colaborativos que entran en la categoría de Comunidades de práctica. Pero no se ha podido hacer un seguimiento que permita conocer el grado de actividad las comunidades de práctica creadas a lo largo del PIP anterior, un diagnóstico que permita conocer los motivos y circunstancias que influyen en el hecho de que unas se mantengan activas mientras otras languidecen hasta prácticamente dejar de funcionar, y hacer un plan de (re)activación de aquellas comunidades de prácticas que puedan favorecer el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red. Tampoco ha habido recursos suficientes para hacer una labor proactiva de impulso de la gestión del conocimiento y trabajo colaborativo.</p> <p>A pesar de ello, podemos poner en valor los siguientes avances producidos en este subproyecto, relacionados con la creación de grupos de trabajo transversales colaborativos, no necesariamente etiquetados como CoPs, todos ellos están ubicados bajo Jakingune, aunque algunos de ellos no son públicamente visibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grupo de Estandarización y Normalización Documental. Con una potente biblioteca compartida de documentos, este grupo está trabajando colaborativamente en un espacio Sharepoint albergado en el sitio de Redes, Comunidades y Equipos” de Jakingune, aunque su acceso y visibilidad está restringido a los componentes del grupo. Creación en 2014 del espacio colaborativo EIZU Laguntza, con acceso y visibilidad exclusiva para los usuarios tramitadores del sistema EIZU, en el que disponen de un repositorio digital de guías didácticas, píldoras de conocimiento, manuales y otros recursos pedagógicos al alcance de todas las personas tramitadoras del sistema. En 2014 se creó el espacio colaborativo Q-epea, bajo el paraguas tecnológico de Jakingune. Es el espacio de gestión y trabajo colaborativo de Q-epea, grupo de entidades públicas del País Vasco (administración y empresas públicas) comprometidas con la Excelencia en la gestión, grupo del que la DACIMA forma parte y en el que ha liderado el grupo de trabajo de “Proyectos de colaboración y herramientas colaborativas” uno de cuyos frutos es precisamente este espacio colaborativo. Se trata por tanto de un grupo colaborativo que trasciende el ámbito del Gobierno Vasco para abarcar a 27 entidades públicas del País Vasco. 															

- En 2015 se ha creado la **CoP_009 Personas** (cuyo sitio sharepoint todavía no está publicado o visible en Jakina), espacio colaborativo para las personas que trabajan en las direcciones de servicios en la gestión de personas, para facilitar en ese ámbito el aprendizaje compartido, la utilización de criterios y documentación comunes (la biblioteca de documentos compartidos ya está siendo profusamente alimentada), facilitar el debate de ideas y la comunicación entre las personas que trabajan en el mismo ámbito desde departamentos diferentes.
- En 2015 se ha creado el espacio **PCTI Euskadi 2020**, espacio colaborativo para el Comité Interdepartamental del PCTI Euskadi 2020.
- A finales de 2016 se ha iniciado el diseño y creación de un espacio colaborativo específico en el ámbito de las bibliotecas (**Bibliotekak**), que se ubicará bajo la existente CoP_001 de Archivo, Documentalistas y Bibliotecas.
- Respecto a las **CoPs creadas en el contexto del anterior PIP**, hay que decir que, si bien algunas de ellas mantienen una actividad sostenida en el tiempo, algunas otras han entrado en una dinámica de actividad muy esporádica. El reto de las comunidades de práctica es responder al requisito de adhesión y el compromiso sostenidos. Alimentar razones y motivación para aprender colectivamente, colaborar conjuntamente, mantenerse al día, desarrollar recursos compartidos y, en definitiva, sostener un espacio compartido para el aprendizaje y la colaboración, requiere tiempo y compromiso.

Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: 2014 Fin: Trasciende el PIP 14/16	<input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa

Observaciones:

Eje estratégico:	Eje 6.- Innovación desde la co-creación	Proyecto:	6.1. Innovación desde los profesionales														
Sub-Proyecto:	6.1.3. Equipos de innovación (EqI)																
Resumen Descripción:	El objeto de este proyecto es consolidar, potenciar y dinamizar la iniciativa de Equipos de Innovación (EqI) puesta en marcha en el marco del PIP 2011-2013, como medio de promover la mejora continua y la innovación en la gestión de los servicios.																
Objetivos generales:		Objetivos operativos:															
<ul style="list-style-type: none"> Promover la innovación y la creatividad para la resolución de retos concretos mediante el trabajo en equipos multidisciplinares. Propiciar la involucración y la proactividad de los profesionales públicos. Impulsar la adquisición de las habilidades necesarias para el trabajo colaborativo y la innovación. 		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Equipos innovación constituidos</th> <th>Dic. 2014</th> <th>Dic. 2015</th> <th>Dic. 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objetivo PIP</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Dato real</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				Equipos innovación constituidos	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Objetivo PIP	4	4	4	Dato real	0	0	0
Equipos innovación constituidos	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016														
Objetivo PIP	4	4	4														
Dato real	0	0	0														
Ejecución:																	
<p>En este subproyecto, por las razones relacionadas con escasez de recursos expuestas en la ficha del proyecto 6.1. en el que se enmarca este subproyecto, no se ha realizado ninguna labor proactiva para la identificación, impulso y apoyo de infraestructura tecnológica (Sharepoint) de proyectos de innovación susceptibles de ser llevados a cabo mediante de Equipos de Innovación.</p> <p>Comoquiera que los equipos de innovación son grupos de trabajo “ad hoc”, formados por un conjunto de profesionales heterogéneo, y creados para resolver una problemática puntual (innovación ocasional), que desaparecerán una vez implantada la solución propuesta, ni siquiera podemos contabilizar los cuatro EqIs visibles en el espacio Jakingune, ya que el último de ellos fue creado en 2013.</p>																	
Responsable:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:													
DACIMA	Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>													
Observaciones:																	

Eje estratégico:	Eje 6.- Innovación desde la co-creación	Proyecto:	6.2. Innovación con la ciudadanía			
Descripción	Este proyecto tiene por objeto desarrollar proyectos piloto donde experimentar con servicios que sean familiares para la ciudadanía. Los proyectos piloto se desarrollarán utilizando metodologías y herramientas como los cuestionarios, los “focus groups”, la observación o el <i>design thinking</i> , etc.					
Objetivos Generales:	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la satisfacción ciudadana y la eficiencia de los servicios que oferta la administración. Fomentar la corresponsabilidad ciudadana en la prestación ciudadana, promoviendo su participación en la creación, planificación y la colaboración en la prestación del servicio. 	Objetivos operativos:	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar, al menos, un proyecto piloto al año por cada uno de los ejes estratégicos del PIP. 	Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> Número de servicios que han aplicado la co-creación con la ciudadanía. 	
Ejecución:						
Debido a la carencia de recursos humanos suficientes para impulsar todos los ámbitos abarcados por el PIP 2014-2016, ha sido necesario priorizar los proyectos y, en consecuencia, redistribuir la participación de los responsables de proyectos en función de esas prioridades. Este proyecto ha sido uno de los que han salido perjudicados en esa redistribución desde el mismo inicio del plan.						
Cabe mencionar que el Libro Blanco de Democracia y Participación ciudadana para Euskadi sí se elaboró de forma cocreativa con la ciudadanía, a partir de un folio en blanco, estableciendo procesos presenciales de colaboración mediante técnicas creativas y de corredacción en equipo.						
Responsable:	Presupuesto:	Gasto real:	Previsión temporal:	Plazo real de ejecución:	Estado:	Valoración:
DACIMA	2014: 75.000,00 € 2015: 76.500,00 € 2016: 78.030,00 € TOTAL: 79.590,60 €	2014: 21.054,00 € 2015: 0,00 € 2016: 0,00 € TOTAL: 21.054,60 €	Plazo: 3 años Inicio: enero de 2014 Fin: diciembre de 2016	Inicio: Fin:	<input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input checked="" type="checkbox"/> <u>No iniciado</u>	<input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> <u>Negativa</u>
Observaciones:						