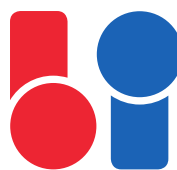


berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

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

(Versión 0.0)

Vitoria-Gasteiz, Enero 2016



Índice de contenido

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción..... | 3 |
| 2. Visión global, avances y limitaciones del PIP 2014-2016 | 4 |
| 3. Seguimiento de los objetivos estratégicos | 8 |
| <i>Administración abierta</i> | 9 |
| <i>Administración eficaz</i> | 11 |
| <i>Administración eficiente</i> | 12 |
| <i>Administración innovadora</i> | 13 |
| 4. Tabla resumen de estado de ejecución y valoración provisional de los proyectos y subproyectos..... | 15 |
| 5. Fichas de los proyectos..... | 18 |
| <i>Eje 1.- Transparencia y Buen Gobierno</i> | 18 |
| <i>Eje 2.- Interacción con la ciudadanía</i> | 28 |
| <i>Eje 3.- Adecuación organizativa</i> | 52 |
| <i>Eje 4.- Mejora de la gestión</i> | 61 |
| <i>Eje 5.- Administración electrónica</i> | 88 |
| <i>Eje 6.- Innovación desde la co-creación</i> | 115 |

1. Introducción

Transcurrido más de un año desde la aprobación del Plan de Innovación Pública 2014-2016 (PIP), el 17 de junio de 2014, resulta oportuno realizar un informe de seguimiento global del Plan, que proporcione una valoración de los avances que se están realizando, identifique las lagunas o retrasos en la ejecución del plan y sus causas y, en su caso, facilite la toma de decisiones para su adaptación a los cambios que se han ido produciendo durante este tiempo en el entorno del PIP.

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

| ÓRGANO | FUNCIONES |
|-------------------------------|--|
| Comité de Dirección | <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar decididamente el Plan. • Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados. • Establecer y revisar las estrategias de actuación. • Informar de la marcha del proyecto y de las iniciativas previstas al Comité de Coordinación y facilitar su participación en el Plan. • Resolver las incidencias que se escalen del Comité de Coordinación o cualquier otro agente del Plan. • Garantizar los recursos necesarios para la ejecución del Plan. • Aprobación de los principales hitos y entregables. • Control sobre la calidad del Plan. |
| Comité de Coordinación | <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la participación de los agentes implicados de cada Departamento y Organismo en el proyecto. • Coordinar la colaboración y el correcto desarrollo de los proyectos en cada una de sus fases. • Aprovechar posibles sinergias entre las direcciones. • Apoyar la promoción y comunicación del PIP en los Departamentos y Organismos. • Identificar sinergias y posibles correlaciones entre el PIP y otras iniciativas departamentales. |
| Comité de Seguimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la coordinación y efectuar el seguimiento operativo del Plan. • Elaborar los informes periódicos de seguimiento. • Elaborar los contenidos y realizar las actividades propias del seguimiento operativo del Plan. • Llevar a cabo la puesta en común de los grupos de trabajo. |

El seguimiento previsto en el Modelo de Gestión del PIP contempla que el Comité de Seguimiento elevará al Comité de Dirección informes semestrales con la información relevante sobre el avance de los proyectos, la situación global de los diferentes ejes y el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos.



Asimismo, el Modelo de Gestión del PIP prevé la publicación de un informe anual de seguimiento del Plan y que, a su finalización, se publicará un informe de evaluación dando cuenta de los resultados alcanzados y del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. El presente informe pretende dar respuesta al compromiso de publicar el informe anual de seguimiento del Plan, dando respuesta a los compromisos citados.

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, son 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 del avance del Plan desde enero de 2014 hasta diciembre de 2015.

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

En ese periodo, se han producido avances en 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 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](#) que elabora Transparencia Internacional, habiendo logrado además la máxima puntuación posible y la anticipación con un año de adelanto de la implantación del derecho de acceso a la información pública; la elaboración colaborativa y publicación del [Libro Blanco de Democracia y participación ciudadana](#) y la ejecución de los compromisos que en él se establecían; 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; [la evolución de Opendata 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**, también 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 la creación del centro de atención a personas usuarias de los servicios electrónicos ([CAUZE](#)), 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.

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 [Egiten Ikasi](#), la experiencia piloto de formación acción por la que están pasando en tres fases anuales sucesivas todas las unidades organizativas del Gobierno Vasco. 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, 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 han incorporado a TRAMITAGUNE pestañas para la tramitación electrónica de Registros, Certificaciones, Autorizaciones, Reclamaciones, Interacción con la ciudadanía, Actuaciones administrativas, 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), el eje 5 (Administración electrónica) 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 ambicioso que quiso abarcar de forma integral 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. Podría decirse que se elaboró el plan que debía hacerse, pero quizás no el que podía hacerse con los recursos disponibles. De hecho, la creación del soporte organizativo para la Administración electrónica formaba (y forma) parte del propio Plan, pero está en proceso de elaboración. Así, año y medio después del inicio del Plan, y al igual que sucediera en el PIP anterior, los recursos humanos propios de los órganos responsables de impulsar este Plan se han revelado limitantes para impulsar y gestionar adecuadamente todas las iniciativas incluidas en el PIP, lo que ha obligado a priorizar las actuaciones.

Por otro lado, si analizamos los factores condicionantes del grado de ejecución del PIP, hay que tener en cuenta que incluye proyectos y actuaciones correspondientes a otros órganos y Departamentos del Gobierno, ajenos al órgano promotor del Plan con el objetivo de conseguir una visión más integral de las acciones encaminadas a la mejora, a la modernización y a la innovación pública en el conjunto del Gobierno Vasco. Sin embargo, la implicación de otros órganos y Departamentos del Gobierno limita la capacidad de decisión sobre esas actuaciones que no son responsabilidad directa de los órganos promotores del Plan. Este hecho, ha sido un factor limitante para impulsar especialmente los proyectos encuadrados en el Eje 3 de Adecuación organizativa.

En el ámbito de la administración electrónica (Eje 5), el avance hacia una administración que haga un uso generalizado e inteligente de los medios electrónicos constituye un reto estratégico del Gobierno Vasco. Es necesario dotar a la administración electrónica del soporte organizativo que posibilite su buen funcionamiento. La actual limitación de este soporte organizativo está suponiendo un lastre para que el despliegue de los servicios electrónicos se lleve a cabo con el ritmo y el nivel de calidad deseables. Se trata de un proyecto que estamos desarrollando en la actualidad, precisamente dentro del PIP.

A pesar del importantísimo avance que supone la creación del CAU de servicios electrónicos, aún no se han completado los restantes pasos previstos para completar el soporte organizativo que permita el pleno desarrollo de la administración electrónica y el adecuado funcionamiento de sus servicios: la creación de una unidad de soporte a los servicios electrónicos y la creación de las unidades de soporte a los servicios electrónicos en los departamentos. Aunque se han iniciado los



trámites para la creación de la primera, todavía pasará un tiempo antes de que la Unidad de Soporte a la Innovación Pública en la que se integrará esté constituida y a pleno rendimiento

Finalmente, el Eje 6 de Innovación desde la co-creación no ha tenido el despliegue que se pretendía, sobre todo en lo que a la proyección externa del mismo se refiere, debido una vez más a la limitación de los recursos humanos disponibles para abordar tantos proyectos simultáneamente. Cabe reseñar los avances hechos en la vertiente interna de este eje, concretamente en la creación de nuevos grupos colaborativos albergados en JAKINGUNE.

Además de las circunstancias limitantes del avance del PIP, quizás convenga recordar algunas de las lecciones aprendidas del PIP anterior (recogidas en el apartado 2.3. del PIP 2014-2016), ya que sigue vigente la necesidad de actuar en consecuencia con la mayoría de ellas.

Así, sería conveniente evidenciar el liderazgo del Gobierno y de nuestro Departamento en el despliegue del Plan, incrementar las acciones para mejorar el compromiso de los Departamentos y de todos los implicados en los proyectos del PIP, reforzar la visión transversal de las políticas e iniciativas de innovación pública y, muy importante, adecuar las estructuras organizativas y los perfiles de los puestos de trabajo a las nuevas tareas que requiere la implantación del nuevo modelo de innovación y administración electrónica.

Así mismo, se observa la necesidad de revisar el funcionamiento de los órganos e instrumentos de dirección, coordinación y seguimiento del Plan, con objeto de fortalecer el impulso que debe mantenerse en su último año de vigencia.

Todas estas circunstancias tienen reflejo en el presente informe de seguimiento y deberán tenerse en cuenta a la hora de interpretar y valorar la situación actual del Plan si se desea realizar un diagnóstico útil para tomar las acciones correctivas adecuadas.



3. Seguimiento 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. Hay que tener en cuenta que los indicadores están calculados a fechas comprendidas entre septiembre y noviembre de 2015.

Administración abierta

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



Cumplimiento de objetivos a noviembre de 2015:

Transparencia y rendición de cuentas:

- 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/>
- Desde el 1/1/2014 hasta el 10/11/2015 se han creado 185 datasets nuevos: en 2013 se crearon 68, en 2014 se crearon 89 (incremento de 30%) y en lo que va de 2015 se han creado 96 (incremento de 8% hasta el momento).
- 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 todo el año 2015 se han ido ejecutando los compromisos establecidos en dicho Libro Blanco, de lo que se rendirá cuentas ante la sociedad en enero de 2016, y que pueden resumirse en lo siguiente:

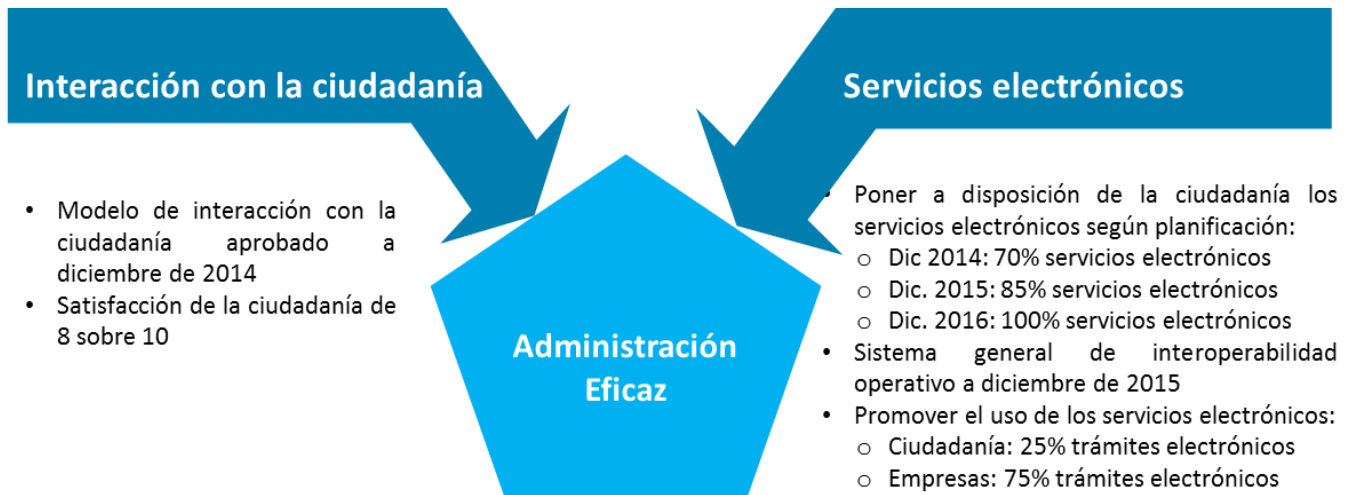
- El desarrollo de proyectos pilotos en el Gobierno Vasco (en ejecución): elaboración de las Directrices de Ordenación del Territorio; evaluación participativa de la Ley de Igualdad; e incorporación de la participación ciudadana en salud.
- La convocatoria de los Premios [Elkarlan](#) a iniciativas ciudadanas de generación de valor público, a la que se han presentado 59 proyectos y cuyos premios se entregarán en enero de 2016.
- La edición de una Guía de participación ciudadana para ayudar al diseño y ejecución de procesos participativos en la planificación, ejecución y evaluación de políticas y servicios públicos (finalizada, en proceso de difusión pública e implantación interna).
- La edición de una Guía para la evaluación de procesos de participación ciudadana (finalizada, en proceso de difusión pública e implantación interna).

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](#).

Administración eficaz

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



Cumplimiento de objetivos a noviembre de 2015:

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): 8,5 sobre 10 (2015).

Servicios electrónicos

- El % de servicios y procedimientos de parte que han alcanzado el nivel objetivo de digitalización a finales del tercer trimestre de 2015 es del 66,1%.
- La creación del Sistema General de Interoperabilidad (también denominado nodo de interoperabilidad) se encuentra en una fase de estudio, estando previsto disponer de los resultados en enero.
- Promoción del uso de los servicios electrónicos: En el momento de redactar este informe no se dispone de datos para medir el indicador de porcentaje de trámites electrónicos sobre trámites totales, de la ciudadanía y de las empresas. El porcentaje de los trámites electrónicos realizados por ciudadanía y empresas se calculará al final del PIP.

Administración eficiente

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



Cumplimiento de objetivos a noviembre de 2015:

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
 - Inicio de la tramitación para la creación de la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos (2015)
- Personas formadas en administración electrónica: 1.131 (a septiembre 2015).

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

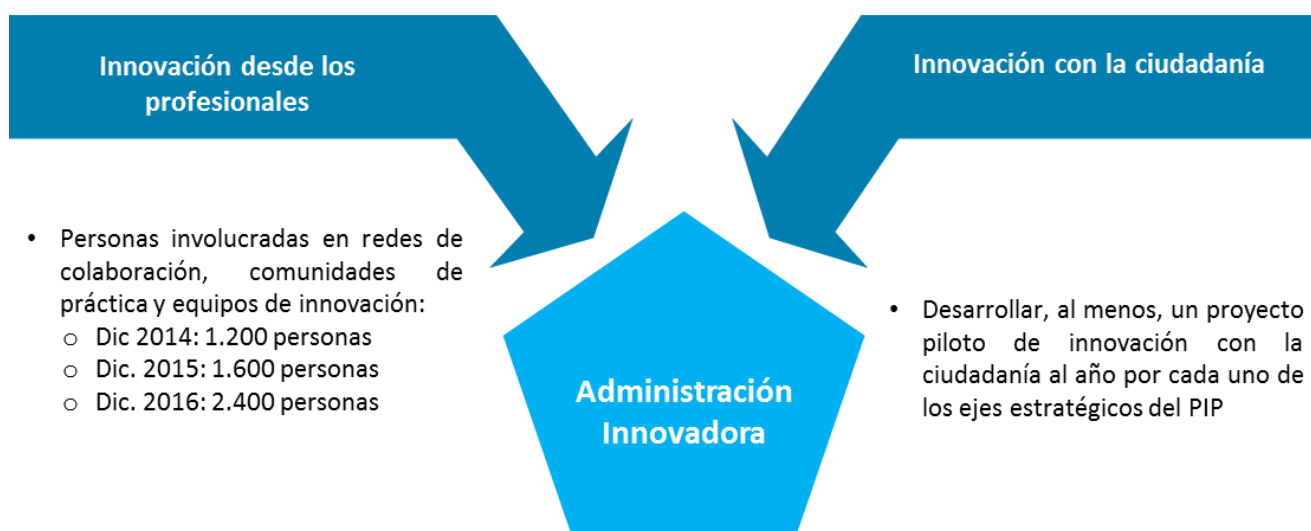
- Modelo de Gestión Pública avanzada publicado en octubre de 2014.
- Formación-acción “Egiten Ikasi” impartida conforme al calendario las dos primeras tandas y adelantada la tercera de febrero 2016 a octubre 2015.

Gestión electrónica interna

- Nueva intranet implantada a diciembre de 2015 (avance 85%).
- Se han digitalizado completamente con carácter transversal para toda la Administración General de la CAE y sus OO.AA. los procedimientos: consultas y solicitudes internas; circulares, instrucciones y órdenes de servicio y reclamaciones económico-administrativas ante el TEAE. 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 a noviembre de 2015:

Innovación desde los profesionales

- A pesar de ello, a la fecha de elaboración de este informe, el número de personas integrantes de los distintos tipos de grupos colaborativos alojados bajo JAKINGUNE es de 1.935, aunque si descontamos las de los grupos que no han tenido actividad en los dos últimos años, la cifra desciende a 1.264 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.

4. Tabla resumen de estado de ejecución y valoración provisional 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 | | En curso | | Positiva | | |
| 1.1.1. Promoción de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas | | En curso | | Positiva | | |
| 1.1.2. Evolución de Opendata Euskadi | | En curso | | Positiva | | |
| 1.2: Ley de Administración Pública Vasca | Finalizado | | | Positiva | | |
| 1.3: Evaluación de políticas públicas | | En curso | | | Regular | |
| 1.4: Libro blanco de democracia y participación ciudadana | Finalizado | | | Positiva | | |
| 1.5: Promover la innovación social , a través del Basque Social Innovation | | En curso | | Positiva | | |
| 1.6: Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración | | | No iniciado | | | Negativa |
| Eje 2.- Interacción con la ciudadanía | | | | | | |
| 2.1. Modelo de interacción con la ciudadanía | | En curso | | Positiva | | |
| 2.1.1. Definición del Modelo de Interacción con la Ciudadanía | Finalizado | | | Positiva | | |
| 2.1.2. Compromiso de calidad en la interacción con la ciudadanía | Finalizado | En curso | | Positiva | | |
| 2.1.3. Cuadro de mando de la interacción con la ciudadanía | Finalizado | | | Positiva | | |
| 2.1.4. Estandarización y normalización documental | | En curso | | Positiva | | |
| 2.2. Servicios de interacción con la ciudadanía | | En curso | | | | |
| 2.2.1. Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción | | En curso | | Positiva | | |
| 2.2.2. Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas) | | En curso | | Positiva | | |
| 2.2.3. Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía | | En curso | | | Regular | |
| 2.2.4. Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean | | En curso | | | Regular | |
| 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía | | En curso | | | | |
| 2.3.1. Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco | | En curso | | Positiva | | |
| 2.3.2. Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes "Mis gestiones" | | | No iniciado | | | |
| 2.3.3. Evolución del canal telefónico | | En curso | | Positiva | | |
| 2.4. Promoción del uso de los servicios electrónicos | | En curso | | | | |
| 2.4.1. Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica | | En curso | | | Regular | |
| 2.4.2. Nuevas formas de identificación y firma electrónica | | En curso | | | Regular | |
| 2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos | Finalizado | | | Positiva | | |
| 2.4.4. Colaboración de la red pública KZgunea en el despliegue de los servicios electrónicos | | | No iniciado | | Regular | |

| | Estado | | | Valoración (*) | | |
|--|------------|----------|-------------|----------------|---------|----------|
| | Finalizado | En curso | No iniciado | Positiva | Regular | Negativa |
| Proyectos y subproyectos por cada EJE | | | | | | |
| 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 departamentos | | | | | | |
| 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 Administración General | | | | | | |

| | Estado | | | Valoración (*) | | |
|---|------------|----------|-------------|----------------|---------|----------|
| | Finalizado | En curso | No iniciado | Positiva | Regular | Negativa |
| Proyectos y subproyectos por cada EJE | | | | | | |
| 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

5. Fichas 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: € TOTAL: € | Plazo: 3 años Inicio: Enero de 2014 Fin: Diciembre de 2016 | Fecha inicio: 1-1-2014 Fecha fin: 31-12-2015 | <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 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/ 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: 18. En 14 se dio acceso a la información, 1 fue inadmitida por incompetencia, 1 desistimiento del solicitante y 2 denegadas por falta de consentimiento del tercero afectado y ser la información de naturaleza privada. Se ha contestado en el plazo fijado por el Consejo de Gobierno (20 días) al 70% de las solicitudes. Esta información es pública en el Portal de Transparencia. http://www.gardena.euskadi.eus/transparencia/-/derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/ Edición de la Guía de la transparencia (finalizada, en proceso de difusión pública e implantación interna) | | | | | |
| 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: 1-1-2014 Fecha fin: 31-12-2016 | <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: | 1.1. 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 1/1/2014 hasta el 10/11/2015 se han creado 185 datasets nuevos: en 2013 se crearon 68, en 2014 se crearon 89 (incremento de 30%) y en lo que va de 2015 se han creado 96 (incremento de 8% hasta el momento). • Objetivo 2: <ul style="list-style-type: none"> • En enero de 2015 hemos añadido tres formatos nuevos a más de 60 datasets (XLS, XML, JSON). • En cumplimiento de Norma Técnica de Interoperabilidad hemos añadido el formato RDF - DCAT en las más de 2000 fichas de metadatos de los datasets. • Hemos mejorado la calidad técnica de los XML ofrecidos en más de 60 datasets, con el objetivo de facilitar la reutilización de los datos. • Hemos formado a varios órganos estadísticos para que mejoren la calidad de las estadísticas generadas. Por el momento, esto se ha traducido en 25 estadísticas nuevas en formato CSV además de Excel. • 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). Hemos incorporado 430 datasets al mencionado catálogo, y estamos en proceso de incorporar el resto de datasets. • Hemos diseñado un prototipo de nuevo buscador que pondremos en marcha para junio de 2016. • Objetivo 4: <ul style="list-style-type: none"> • Se han publicado desde el 1/1/2014 3,5 tweets por semana. • Hemos aumentado el número de seguidores en Twitter desde 2.200 en mayo de 2014 hasta 2.730 en noviembre de 2015. | | | |

- Objetivo 5:
 - Se han organizado 3 talleres gratuitos para desarrolladores donde se han mostrado ejemplos reales de reutilizaciones (60 plazas cubiertas al 100%).
 - Hemos publicado material de ayuda para desarrolladores: código de reutilizaciones de datos reales.

| Responsable: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración |
|-----------------------|--|---|--|--|
| DACIMA | Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016 | Fecha inicio: 1-1-2014 Fecha fin: 31-12-2016 | <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: | 1.2. 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. | | | | | | |
| 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€ 2015: 0€ 2016: 0 € TOTAL: 0€ | Plazo: 1 año Inicio: Enero de 2014 Fin: Diciembre de 2014 | Inicio: 1-1-2014 Fin: 10-11-2015 | <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 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: | <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 | | Objetivos operativos: | <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 | | |
| | Indicadores: | | | | | |
| | <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) | | | | | | |
| 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: 1-1-2015 | <input type="checkbox"/> Finalizado | <input type="checkbox"/> Positiva |
| Impulso operativo: DACIMA | 2015: 40.800,00 € | 2015: 20.570€ | Fin: Diciembre de 2016 | Fin: 30-12-2016 | <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> | <input checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> |
| | 2016: 41.616,00 € | 2016: € | | | <input type="checkbox"/> No iniciado | <input type="checkbox"/> Negativa |
| | TOTAL: 61.208,00 € | TOTAL: € | | | | |
| 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) La convocatoria de Premios a iniciativas ciudadanas de generación de valor público. Resuelta la convocatoria de premios Elkarlan que se concederán en un acto público en enero de 2016. 59 proyectos presentados. La edición de una Guía para la ejecución de procesos de participación ciudadana (finalizada, en proceso de difusión pública e implantación interna) Elaboración del modelo de evaluación de procesos participativos (finalizada, en proceso de difusión pública e implantación interna) <p>Más información de seguimiento de esta iniciativa en Irekia</p> | | | | | | |
| Responsable: | Presupuesto: | Gasto real: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración |
| Liderazgo político: Presidencia | 2014: 40.000,00 € | 2014: 26.767,36€ | | Plazo: 1 año | <input checked="" type="checkbox"/> <u>Finalizado</u> | <input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiva</u> |
| Impulso operativo: DACIMA | 2015: 0.000,00 € | 2015: 34.734,30€ | | Inicio: Enero de 2014 | <input type="checkbox"/> En curso | <input type="checkbox"/> Regular |
| | 2016: 0.000,00 € | 2016: € | | Fin: Diciembre de 2014 | <input type="checkbox"/> No iniciado | <input type="checkbox"/> Negativa |
| | TOTAL: 40.000,00 € | TOTAL: € | | | | |
| 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. | | | | | | |
| Responsable: | Presupuesto: | Gasto real: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración |
| Liderazgo político: Presidencia Impulso operativo: DACIMA | 2014: 0.000.000 € 2015: 0.000.000 € 2016: 0.000.000 € TOTAL: 0.000.000 € | 2014: 0€ 2015: 0€ 2016: € TOTAL: € | Plazo: 3 años Inicio: Enero de 2014 Fin: Diciembre de 2016 | Inicio: 1-1-2014 Fin: 31-12-2016 | <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: | <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, ...) | | Objetivos operativos: | <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. | | Indicadores: | <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. A incluirlo en el Plan 2016. | | | | | | | |
| 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€ 2015: 0€ 2016: € TOTAL: € | | 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 checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa |
| 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 • 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: 20.000,00 € 2015: 20.400,00 € 2016: 20.808,00 € TOTAL: 61.208,00 € | 2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | Plazo: 3 años Inicio: Enero de 2014 Fin: Diciembre de 2016 | Inicio: Enero 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: | 2.1. 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: | Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico): 8,1 sobre 10 (2014) | | |
| 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 de 8 sobre 10: Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico): 8,1 sobre 10 (2014) | | | |
| Ejecución: | | | | | |
| Instrumentos de gestión operativos a diciembre de 2014: | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 2014 de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) (PDF, 4 MB), diciembre 2014 • Publicación de la Carta de servicios • Informe de cumplimiento de la Carta de Servicios 2014 (PDF, 169 KB) | | | | | |
| 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 checked="" 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 2014 | | | |
| Ejecución: | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividad 2014 • Informe de cumplimiento de la Carta de Servicios 2014 (PDF, 169 KB) | | | | | |
| 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: | 2.1.4. 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 están estandarizando 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

3. Igualmente, se están estandarizando los **literales y las interfaces 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: | <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: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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: | 2.2. 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: | <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 | | Objetivos operativos: |
| Ejecución: | <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. Falta la migración de la mayoría de las áreas de trabajo de los departamentos. • La organización de la información en base a temas y subtemas está realizada, pero hay que hacer un seguimiento para redefinir, o ajustar según las necesidades que se vayan detectando. • 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 migrarán todas las páginas departamentales (subhomes y páginas interiores) hasta completar la visualización en la nueva estructura y diseño. • 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. • Mejorar la experiencia de las personas usuarias (opinión sobre la nueva Euskadi.eus, posible contrato de usabilidad para 2016). • Aumentar la utilización del canal web en cualquier dispositivo: Se ha utilizado responsive design para dar respuesta a esta necesidad: avance, ver puntos 1 y 3. • 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 en mayo o noviembre de 2016, cuando ya se haya asentado la nueva Euskadi.eus. | | |

| 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 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. | | | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10: Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico): 8,1 sobre 10 (2014) | | |
| 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: | <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: | 2.2.3. 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 de 8 sobre 10 | | | |
| 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 la 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). • Publicación de la carta de servicios 2015. | | | | | |
| 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: | <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: | 2.2. 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 2014 • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 | | | |
| 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). • Piloto de migración de contenidos a la Intranet de Zuzenean (fase I: fichas de información). | | | | | |
| 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: | <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: | 2.3. 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: € 2015*: 19.363,62 € 2016: € TOTAL: € | 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: | | | | | | | |
| *Gasto real ejecutado 2015, a 30/09/2015 | | | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| 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 (derecho de acceso a la información pública) • Información completa sobre los servicios a diciembre de 2014(a falta del catálogo de servicios) • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 | | | |
| Ejecución: | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • La sede electrónica es un portal que muestra todos los servicios electrónicos organizados por tipo de servicio, por tema y por organismo responsable, e incorpora nuevas utilidades y todo aquello que se deriva de la incorporación de nuevos servicios • Evolución del tablón electrónico: terminado, pero en constante evolución • Se está avanzando en la incorporación de un servicio de garantías de publicación 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. Lleva firma del Gobierno Vasco • Incorporación de avisos técnicos sobre la disponibilidad de servicios: terminado | | | | | |
| 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. Se abordará en paralelo con la evolución del Cliente de Tramitación (CdT), ya que “Mis gestiones” constituye la visión externa (ciudadanía) del sistema de tramitación de los expedientes electrónicos, cuyo motor es el CdT. | | | | | |
| 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 type="checkbox"/> Negativa | |
| Observaciones: | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| Eje estratégico: | Eje 2.- Interacción con la ciudadanía | Proyecto: | 2.3. Plataforma común de interacción con la ciudadanía | | |
| Sub-Proyecto: | 2.3.3. 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 2014 • Satisfacción de la ciudadanía de 8 sobre 10 | | | |
| Ejecución: | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de resultados anuales y del Estudio de Satisfacción 2014 en las tres oficinas del canal presencial y en el canal telefónico (012). • Evaluación de riesgos psicosociales por parte del Servicio Médico en el canal de atención telefónica (012). | | | | | |
| 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: | <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: | 2.4. 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: | Objetivos operativos: | | Indicadores: | | | |
| <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 | <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía: 25% trámites electrónicos • Empresas: 75% trámites electrónicos | | <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: € 2016: € TOTAL: € | 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 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: | <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 | | Objetivos operativos: | <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, si bien se pretende avanzar en su simplificación, tanto para la ciudadanía como para los gestores internos, en un proceso de evolución y mejora permanente. • A la fecha de elaboración del presente informe de seguimiento se han elaborado unas 250 fichas de procedimientos con la nueva aplicación y, por tanto, con la nueva plantilla, lo que supone aproximadamente el 20% de los procedimientos inscritos en el Catálogo de Servicios del Gobierno Vasco. Con objeto de conseguir un incremento sensible de esta cifra se ha llevado a cabo una contratación para la cumplimentación de las fichas en aquellos Departamentos que tienen un mayor volumen de procedimientos y no disponen de los medios necesarios para la carga inicial de las fichas de todos sus procedimientos. | | | | |
| 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"> • Actualmente, está en curso el proyecto de despliegue de la firma electrónica avanzada basada en juego de barcos. El objeto de este proyecto es definir el protocolo de despliegue de este nuevo medio de identificación y firma, así como elaborar los contenidos informativos y formativos necesarios para ello. • La plataforma corporativa de tramitación electrónica (PLATEA) ya se ha adaptado para funcionar con este nuevo sistema y, en el marco del proyecto citado en el punto anterior, se identificarán las aplicaciones departamentales que deberán ser, también, adaptadas con objeto de que todos los procedimientos del Gobierno Vasco dirigidos a la ciudadanía, priorizando los que tengan un gran volumen de expedientes, puedan ser tramitados mediante este sistema basado en juego de barcos. • No se dispone de datos para medir el indicador de porcentaje de trámites electrónicos sobre trámites totales, de la ciudadanía y de las empresas. | | | | | |
| 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: | 2.4.3. Creación del CAU de Servicios electrónicos | | |
| Resumen Descripción: | El objeto de este proyecto es crear un Centro Corporativo de Atención a las personas Usuarías 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 ha iniciado 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"> La utilización de la infraestructura de telecentros de KZgunea en el despliegue, difusión y uso de los servicios electrónicos entre la ciudadanía es un subproyecto que ha de realizarse en una fase posterior al efectivo despliegue de los servicios electrónicos en todos los departamentos del Gobierno Vasco. Se contempla la colaboración de la infraestructura de telecentros de KZgunea en el despliegue efectivo de la firma electrónica avanzada basada en el juego de barcos. | | | | | |
| 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 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: | 2.4.5. 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 humanos necesarios para impulsar este subproyecto han impedido abordarlo de forma proactiva. | | | | | |
| 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 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: | Objetivos operativos: | | | | Indicadores: | | | | |
| <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 | <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 | | | <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 € 2015: 40.800,00 € 2016: 41.616,00 € TOTAL: 61.208,00 € | 2014: 0€ 2015: 0€ 2016: € TOTAL: € | Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016 * excederá vigencia del PIP | Inicio: 01/01/2014 Fin: 31/12/2017 | <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 | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|--|---|
| 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 € 2015: 15.300,00 € 2016: 15.606,00 € TOTAL: 45.906,00 € | 2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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 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 € 2015: 10.200,00 € 2016: 10.404,00 € TOTAL: 30.604,00 € | 2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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 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: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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: | | | | | | | |

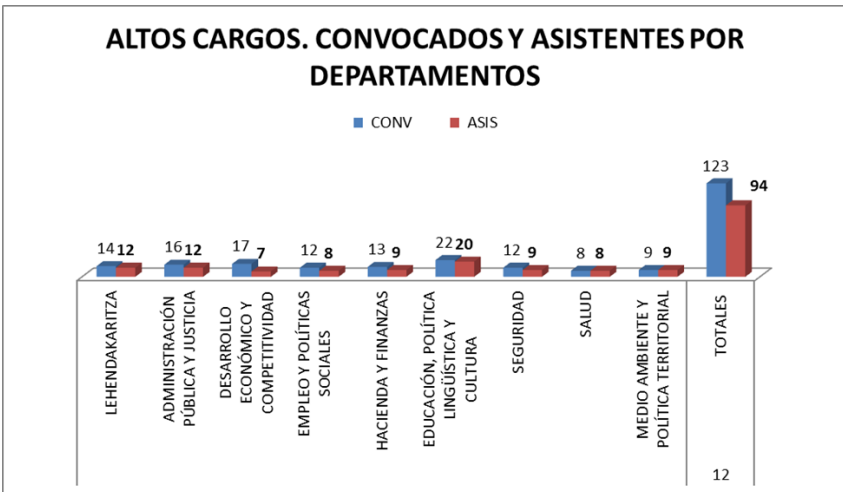
| Eje estratégico: | Eje 3.- Adecuación organizativa | Proyecto: | 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|----------------|----------------|----------------|--------------------------------|----|-----|-----|-----------------------------|-----|-----|-----|---------------------|---|
| 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: | <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 | | Objetivos operativos: | <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% | Indicadores: | <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: 0,00 € 2015: 115.611,89€ 2016: € TOTAL: € | Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016 | Inicio: Fin: | <input type="checkbox"/> Finalizado <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado | <input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Negativa | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

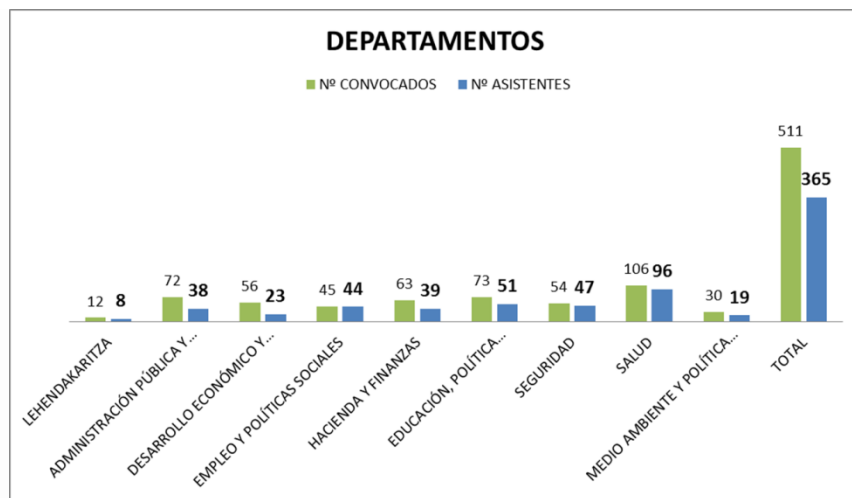
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Eje estratégico: | Eje 3.- Adecuación organizativa | Proyecto: | Proyecto: 3.5. Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna | | |
| Sub-Proyecto: | 3.5.1. Evolución de la intranet | | | | |
| Resumen Descripción: | <p>El objeto de este proyecto es 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"> • La intranet, que incorpora una nueva pestaña “Personas”, en la que se ofrece como un manual de acogida y determinados elementos que no estaban recogidos anteriormente, como el servicio médico o las actualizaciones de 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"/> <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: | 3.5.2. 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>Orígenes de datos disponibles Funcionalidades Posibles paneles (Expedientes tramitagune) Configuración del escritorio Planificación desarrollo de paneles Clasificación de los paneles por utilidad para cada perfil de usuario Clasificación de los paneles por utilidad y dificultad técnica para cada perfil de usuario Escritorios propuestos para cada perfil de trabajo Workflow visual del flujo de tramitación para todas las familias (borrador de propuesta)</p> | | | | | |
| Responsable: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración | |
| DACIMA | Plazo: 3 años Inicio: 2014 Fin: 2016 | Inicio: junio 2015 Fin: diciembre 2016 | <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 OOAA 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. Se ha efectuado el despliegue de la digitalización (fase de tramitación) en los Departamentos, mediante presentaciones al personal informático y al personal jurídico. No se ha considerado prioritaria la adaptación de PLATEA para permitir la sustitución del papel por el soporte electrónico en la entrada de la Administración, porque los procedimientos con mayor número de expedientes se gestionan en aplicaciones departamentales (becas educativas, familias, Etxebide,...). En su lugar, se ha priorizado la promoción de los servicios electrónicos, de forma que la entrada de papel sea residual. Así, la sustitución del papel en la entrada de la Administración está disponible actualmente para los procedimientos de Etxebide y Familias, con un importante nivel de digitalización que ha alcanzado una cifra cercana a los 500.000 documentos durante los años 2014 y 2015. De esta forma, aunque el porcentaje de procedimientos que permiten la sustitución del papel en la entrada de la Administración es mínimo, 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 10% 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"/> <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 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

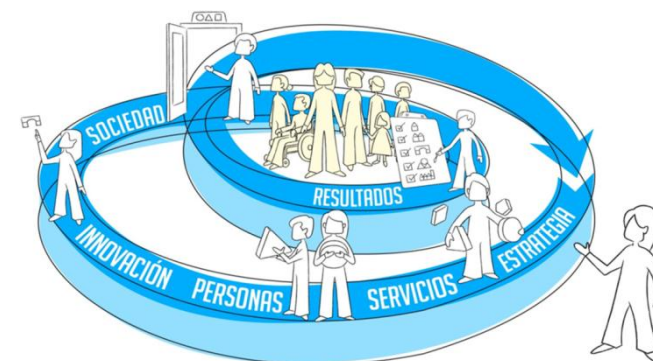
| | CONVOCADOS Y PERCEPCIÓN | | | | PERC. NEGA. |
|---|-------------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| | CONV | AUS | ASIS | PERC. POSI. | |
| LEHENDAKARITZA | 12 | 4 | 8 | 8 | |
| ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA | 72 | 34 | 38 | 36 | 2 |
| DESARROLLO ECONÓMICO Y 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: 0.000.000 € 2015: 0.000.000 € 2016: 0.000.000 € TOTAL: 0.000.000 € | 2014:0 € 2015:0 € 2016:0 € TOTAL: 0€ | Plazo: 6 meses Fecha inicio: sep. 2013 Fecha fin: feb. 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: 0.000.000 € 2015: 0.000.000 € 2016: 0.000.000 € TOTAL: 0.000.000 € | 2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | Plazo: 7 meses Fecha inicio: sep. 2013 Fecha fin: mar. 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 |

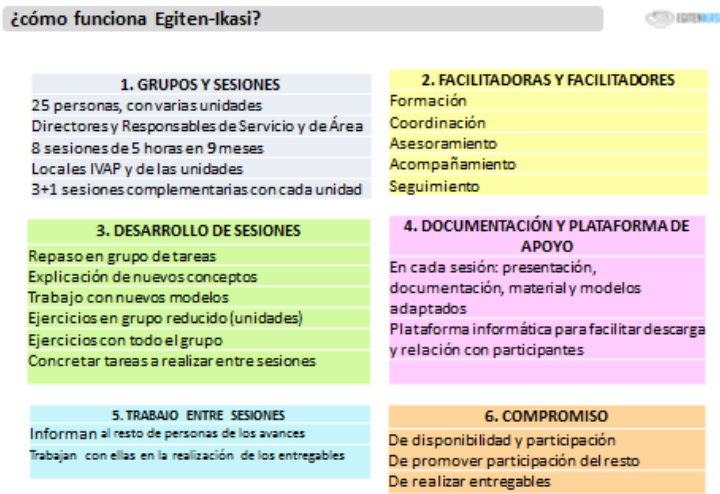
Observaciones:

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 € 2015: 122.400,00 € 2016: 124.848,00 € TOTAL: 367.248,00 € | 2014: 120.000,00€* 2015: 129.000,00 € 2016: € TOTAL: € | Plazo: 3 años Fecha inicio: Septiembre 2013 Fecha fin: Diciembre 2016 | Inicio: Septiembre 2013 Fin: Diciembre 2016 (en julio 2016 finalizada la formación principal, y las sesiones de seguimiento en Diciembre) | <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:

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 |
| PERSO 2 | GRUPO | 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> | 5 HORAS | S9 DIC |
| 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 SEGUIMIENTO | DIREC. | Apoyo y seguimiento de la aplicación de los distintos entregables Seguimiento especial Plan de acción y Plan de trabajo Aurreerabide 2016 | SES | 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: 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 ini.: sep. 2013 Fecha fin: ene. 2014 | Inicio: Sep 2013 Fin: Enero 2014 Actualizaciones Dic 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: | | | | |
| | | | | |

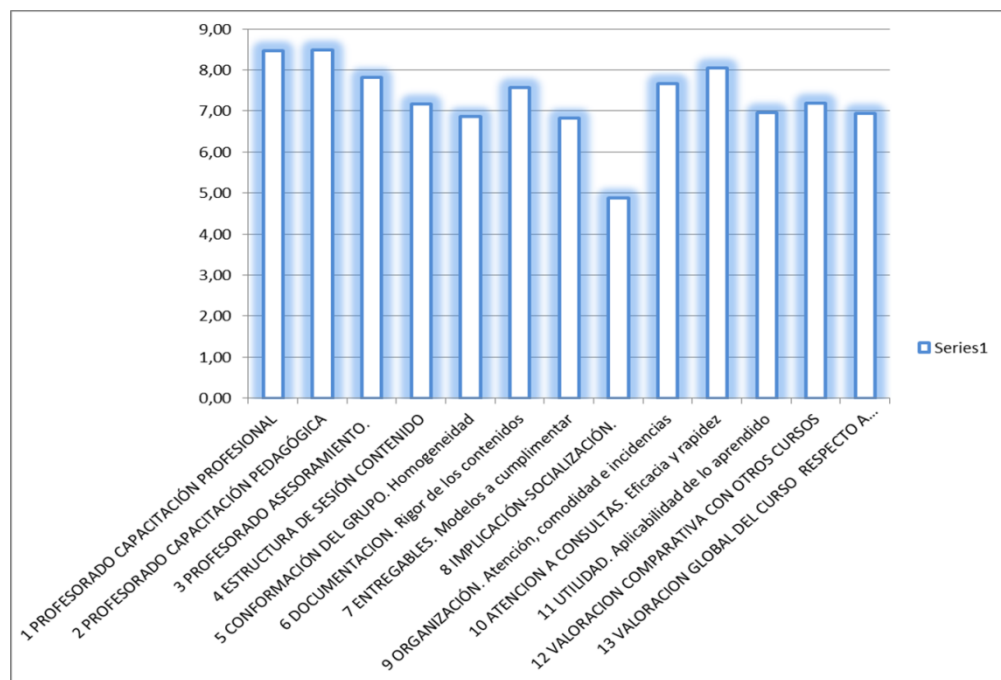
| | | | |
|--|--|------------------|--|
| Eje estratégico: | Eje 4.- Mejora de la gestión | Proyecto: | 4.3. Formación básica y acompañamiento en la implantación |
| Sub-Proyecto: | 4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción | | |
| Resumen Descripción: | Este proyecto 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 ha empezado 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). Finalizado. Pendientes algunas sesiones de apoyo ✓ Convocatoria 2014/2015 (febrero 2015 a marzo 2016) ✓ Convocatoria 3 (octubre 2015 a junio 2016) • Al proyecto Egiten-lkasi se han incorporado, de manera progresiva, todas las unidades organizativas de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco. En tres años, 90 unidades organizativas y 700 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,.... • Convocatoria 2014/2015 (febrero 2014 a marzo 2015). Finalizado. Pendientes algunas sesiones de apoyo. | | |

✓ Direcciones participantes

| GRUPO 1 Enrique | | GRUPO 2 Javier | | GRUPO 3 Aurkene | | GRUPO 4 Isabel | | GRUPO 5 Enrique | | GRUPO 6 Aurkene | |
|----------------------------|-----------|--|-----------|---|-----------|----------------|-----------|--|-----------|--|-----------|
| D. Administración Justicia | 11 | D. Comercio | 2 | D. Régimen Jurídico, Económico y Servicios Generales de Salud | 10 | Osalan | 25 | D. Administración Tributaria | 5 | D. Trabajo y Seguridad Social, Delegaciones e Inspección | 22 |
| D. Justicia | 7 | D. Turismo | 3 | Delegación Territorial de Salud de Álava (Delegado, Administración e Informática) | 3 | | | Kontsumobide | 8 | Emakunde | 10 |
| | | D. Juego y Espectáculos | 7 | Delegación Territorial de Salud de Bizkaia (Delegada, Asesoría, Admón, Gestión e Informática) | 4 | | | D. Presupuestos | 4 | | |
| | | D. Coordinación de Seguridad | 6 | Delegación Territorial de Salud Gipuzkoa (Delegado, Asesoría, Administración e Informática) | 4 | | | D. Planificación y Procesos Operativos de Vivienda | 6 | | |
| | | D. Planificación Territorial y Urbanismo | 5 | | | | | D. Vivienda | 5 | | |
| TOTAL | 18 | TOTAL | 23 | TOTAL | 21 | TOTAL | 25 | TOTAL | 28 | TOTAL | 32 |

| GRUPO 7 Javier | | GRUPO 8 Isabel | | GRUPO 9 Javier | | GRUPO 10 Aurkene | | GRUPO 11 Isabel | | GRUPO 12 Enrique | |
|---|-----------|---|-----------|---|-----------|---|-----------|-----------------|-----------|--|-----------|
| D. Atención Emergencias y Meteorología | 6 | Delegación Territorial de Educación de Álava | 7 | D. Aseguramiento y Contratación Sanitaria | 7 | D. Planificación, Ordenación y Evaluación Sanitaria | 8 | Lehendakaritza | 17 | D. Salud Pública y Adicciones | 13 |
| D. Ertzaintza | 6 | Delegación Territorial de Educación de Gipuzkoa | 8 | D. Farmacia | 6 | D. Investigación e Innovación Sanitaria | 4 | | | Delegación Territorial de Salud de Álava (Subdirección de Salud Pública y Adicciones) | 4 |
| D. Tráfico | 12 | Educación y Administración de Lakua | 4 | Delegación Territorial de Salud de Álava (Asegur. y Contrat., Farmacia e Inspección) | 5 | Delegación Territorial de Salud de Álava (Planificación e Investigación) | 3 | | | Delegación Territorial de Salud de Bizkaia (Subdirección de Salud Pública y Adicciones) | 8 |
| Academia Vasca de Policía y Emergencias | 8 | | | Delegación Territorial de Salud de Bizkaia (Asegur. y Contrat., Farmacia e Inspección) | 8 | Delegación Territorial de Salud de Bizkaia (Planificación e Investigación) | 3 | | | Delegación Territorial de Salud de Gipuzkoa (Subdirección de Salud Pública y Adicciones) | 7 |
| | | | | Delegación Territorial de Salud de Gipuzkoa (Asegur. y Contrat., Farmacia e Inspección) | 7 | Delegación Territorial de Salud de Gipuzkoa (Planificación e Investigación) | 3 | | | | |
| TOTAL | 32 | TOTAL | 19 | TOTAL | 33 | TOTAL | 21 | TOTAL | 17 | TOTAL | 32 |

✓ Encuesta a participantes tras la última sesión



✓ Se ha realizado una **Memoria descriptiva**, con contenidos, desarrollo del proceso y resultados

• Convocatoria 2014/2015 (febrero 2015 a marzo 2016)

✓ Direcciones participantes

AÑO 2015

199 personas
22/12/2015

| GRUPO 1 Medio Ambiente Javier San José - Gela 10 | | GRUPO 2 Empleo Aurkene Redondo - Gela 10+25 | | GRUPO 3 Educación – Euskera Aurkene Redondo - Gela 10 | | GRUPO 4 Función Pública y Hacienda Enrique Sacanell - Gela 12 | |
|--|-----------|---|-----------|--|-----------|--|-----------|
| Dirección de Administración Ambiental | 8 | Viceconsejería de Políticas Sociales Dirección Serv.Sociales 6 Dirección. Política Familiar 3 | 9 | Dirección de Promoción de la Cultura | 5 | DACIMA | 13 |
| Dirección de Medio Natural y Planificación Ambiental | 6 | Viceconsejería de Empleo y Trabajo Dirección Planificación 3 Dirección Economía Social 2 | 5 | Dirección de Juventud y Deporte | 11 | Dirección de Economía y Planificación | 6 |
| Dirección de Infraestructuras del Transporte | 6 | Delegación Vivienda Alava 3 | 9 | Dirección de Patrimonio | 11 | | |
| | | Delegación Vivienda Bizkaia 3 | | | | | |
| | | Delegación Vivienda Gipuzkoa 3 | | | | | |
| Dirección de Planificación del Transporte | 5 | | | | | | |
| DD.SS. Medio Ambiente y Política Territorial | 8 | | | | | | |
| TOTAL | 33 | TOTAL | 23 | TOTAL | 27 | TOTAL | 19 |

| GRUPO 5 Admón. y Servicios Generales Isabel Fernández – Gela 12 | | GRUPO 6 Direcciones de Servicios Javier San José - Gela 10+25 | | GRUPO 7 Agricultura y Pesca Isabel Fernández - Gela 12 | | GRUPO 8 Jurídicos Enrique Sacanell - Gela 12+25 | |
|--|-----------|--|-----------|--|-----------|--|-----------|
| Dirección de Informática y Telecomunicaciones | 5 | DD.SS. Hacienda y Finanzas | 7 | Dirección de Emprendimiento, Innovación y Sociedad de la Información | 5 | Viceconsejería de Régimen Jurídico | 15 |
| Dirección de Patrimonio y Contratación | 6 | DD.SS. Desarrollo Económico y Competitividad | 8 | Dirección de Desarrollo Rural y Litoral y Políticas Europeas | 4 | COJUA | 2 |
| Dirección de Relaciones Laborales | 5 | Dirección de Régimen Jurídico y Servicios de Educación | 6 | Dirección de Agricultura y Ganadería | 8 | Órgano Administrativo de Recursos Contractuales | 3 |
| | | DD.SS. Empleo y Políticas Sociales | 9 | Dirección de Pesca y Acuicultura | 6 | Autoridad Vasca de la Competencia | 3 |
| | | | | Dirección de Calidad e Industrias Alimentarias | 5 | | |
| TOTAL | 16 | TOTAL | 30 | TOTAL | 28 | TOTAL | 23 |

• **Convocatoria 3 (octubre 2015 a junio 2016)**

✓ Direcciones participantes

CONVOCATORIA 3 EGITEN IKASI

210 personas
22/12/2015

| GRUPO 1 JSJ ADMÓN. PUBL. Y JUSTICIA, HACIENDA | | GRUPO 2 AR (EU S?) EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA | | GRUPO 3 AR EUSKERA EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA | | GRUPO 4 ES LANBIDE | |
|--|-----------|---|-----------|---|-----------|-----------------------|-----------|
| DIRECCIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA | 7 | DIRECCIÓN DE UNIVERSIDADES | 3 | DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y COORDINACIÓN LINGÜÍSTICA | 6 | | |
| DDSS ADMÓN PÚBLICA Y JUSTICIA | 0 | DIRECCIÓN DE POLÍTICA CIENTÍFICA | 5 | DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 3 | | |
| DIRECCIÓN DE RECURSOS GENERALES (HACIENDA) | 7 | DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN EDUCATIVA | 6 | DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL EUSKERA | 3 | | |
| D. DE LA SECRETARÍA DEL GOBIERNO Y DE RELACIONES CON EL PARLAMENTO | 3 | DIRECCIÓN DE CENTROS ESCOLARES | 4 | HABE | 13 | | |
| | | DIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y APRENDIZAJE | 3 | | | | |
| D. DE RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES LOCALES Y RÉGIMEN ADMINISTRATIVO | 4 | | | | | | |
| TOTAL | 21 | TOTAL | 21 | TOTAL | 25 | TOTAL | 25 |

| GRUPO 5 IFD DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | | GRUPO 6 JSJ SEGURIDAD | | GRUPO 7 IFD EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA | | GRUPO 8 ES HACIENDA | |
|---|-----------|---|-----------|--|-----------|---|-----------|
| DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y ESTRATEGIA | 5 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECURSOS GENERALES | 16 | DELEGACIÓN EDUCACIÓN BIZKAIA | 6 | OCE | 15 |
| DIRECCIÓN DE DESARROLLO INDUSTRIAL | 2 | DIRECCIÓN DE RÉGIMEN JURÍDICO, SERVICIOS Y PROCESOS ELECTORALES | 6 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAL (EDUCACIÓN) | 6 | DIRECCIÓN DE POLÍTICA FINANCIERA Y RECURSOS INSTITUCIONALES | 8 |
| DIRECCIÓN DE ENERGÍA, MINAS Y ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL | 7 | DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 15 | DIRECCIÓN DE GESTIÓN ECONÓMICA | 8 | | |
| DIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN | 4 | | | DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURAS | 4 | | |
| DELEGACIONES INDUSTRIA | 16 | | | | | | |
| TOTAL | 34 | TOTAL | 37 | TOTAL | 24 | TOTAL | 23 |

• Las principales conclusiones con lo realizado hasta el momento, con la primera convocatoria finalizada, son:

- ✓ Se está produciendo la transformación deseada: lenguaje común, cultura común e incorporación progresiva de las nuevas herramientas en el funcionamiento ordinario de las direcciones
- ✓ Hay un resultado en asistencia y realización de entregables (en la primera convocatoria finalizada es del 83%)
- ✓ 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 ini: feb. 2014 Fecha fin: ene. 2017 | Inicio: febrero 2014 Fin: diciembre 2016 (sesiones de apoyo) | <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 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: | Objetivos operativos: | Indicadores: | |
| <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. | <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). | <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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 Este proyecto se concretará: Evaluaciones de gestión y planes de mejora. 4 fases <ul style="list-style-type: none"> - Autodiagnóstico - Contraste y evaluación externa (con personas de otras direcciones) - Plan de consolidación y mejora de la gestión (3 años) - Reunión de seguimiento anual de ejecución del plan | | | |

- Quedando pendientes las siguientes cuestiones: Autoevaluaciones y Planes de Mejora:
 - Acabar definición, modelos y aplicación
 - Calendario. Piloto: marzo. Evaluaciones: mayo-junio
 - Direcciones para el plan piloto:
 - Acuerdo de Consejo de Gobierno. Preparación y aprobación: mayo

| 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: 0 €* 2015: 0 €* 2016: € TOTAL: € | Plazo: 4 años Fecha inicio: Abril de 2014 Fecha fin: Julio de 2018 | Inicio: Fin: | <input type="checkbox"/> Finalizado <input checked="" type="checkbox"/> <u>En curso</u> <input type="checkbox"/> No iniciado | <input type="checkbox"/> <u>Positiva</u> <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"> La versión inicial del manual se está elaborando y prevista la finalización de la versión inicial para Febrero 2016. Esta es su estructura provisional: <ul style="list-style-type: none"> <i>Introducción</i> <i>Objeto y alcance</i> <i>Respaldo jurídico</i> <i>Desarrollo de Aurrerabide</i> <i>La mejora en la gestión avanzada como objetivo</i> <i>Las evaluaciones, los planes de mejora y la red de colaboradores como medios</i> <i>Esquema</i> <i>Documentación básica de las unidades organizativas</i> <i>Evaluaciones</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>Autoevaluación en la administración pública vasca</i> <i>Ideas fuerza</i> <i>Aspectos críticos</i> | | | |



Beneficios

La autoevaluación, la autoevaluación con contraste, la evaluación con contraste

Evaluación con contraste periódica para toda la organización

Inicio

Equipo de autoevaluación y formación

Equipo Egiten Ikasi

Formación Egiten Ikasi

Formación complementaria Egiten Ikasi

Comunicación y socialización del proceso

Desarrollo del proceso

Realizando la autoevaluación

El uso de formularios

El uso de cuestionarios

Realizando la evaluación

Realizando el contraste

Los colaboradores como facilitadores del proceso de consenso y contraste

Redacción y aprobación del informe final

El Plan de consolidación y mejora de la gestión

Qué es

Priorizando los ámbitos de consolidación y mejora surgidos del informe de evaluación

Caja de Herramientas. Propuesta de actividades asociadas para favorecer el desarrollo de los diversos aspectos que componen el Modelo

Contenido

Comunicación

Implantación. Integración del Plan de Mejora en el Plan de Gestión de la Dirección

Red Colaboradores

Qué es. Roles de los colaboradores

Selección

Formación

Actividad como miembro del equipo de contraste a la autoevaluación y dedicación necesaria

Sistema simplificado que se propone para la Etapa Inicial

Sistema que se propone para la Fase de Consolidación

Desarrollo de planes piloto

Seguimiento de la actividad de los equipos de contraste y evaluadores

Informe de funcionamiento de la Administración General de la CAPV

Anexos

I. Cuadro documentación básica de las unidades organizativas

II. Sistema simplificado Etapa Inicial

*III. Modelo de Informe de autodiagnóstico contrastado (**elaborado**)*

IV. Sistema que se propone para la Etapa de Consolidación

*V. Modelo de Informe de contraste y Evaluación (**elaborado**)*

VI. Cuadro de priorización de ámbitos de consolidación y mejora

*VII. Cuadro de herramientas ligadas a líneas de actuación del modelo (**elaborado**)*

VIII. Cuadro de Plan de Consolidación y Mejora

- La realización del proyecto piloto con tres direcciones o unidades organizativas para validar el Manual está prevista para Marzo 2016
- La realización de ajustes y la aprobación del Manual en Consejo de Gobierno está prevista para el mes de Mayo 2016
- El diseño de una herramienta informática para la gestión de proceso de evaluación y seguimiento de los planes de mejora está realizado, estando en fase de implementación

| Responsable: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración |
|--------------|--|-------------------------------------|---|---|
| DACIMA | Plazo: 14 meses Fecha ini.: abr. 2014 Fecha fin: jun. 2015 | Inicio: sep. 2014 Fin: jun. 2015 | <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 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 ✓ 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 ini.: sep. 2015 Fecha fin: jul. 2018 | Inicio: NO INICIADO 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 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: | 4.4.3. 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 puesta en marcha de los planes de mejora de las unidades: <ul style="list-style-type: none"> • Grupo I: septiembre 2015 – 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: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración | |
| DACIMA | Plazo: 3 años Fecha ini.: sep. 2015 Fecha fin: jul. 2018 | Inicio: NO INICIADO 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 type="checkbox"/> Negativa | |
| Observaciones: | | | | | |
| | | | | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 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: | Objetivos operativos: | Indicadores: | |
| <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. | <ul style="list-style-type: none"> • Red en funcionamiento a junio de 2015. | <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 el proyecto 4.4. y éste | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estamos trabajando en un documento con este contenido: <ul style="list-style-type: none"> <i>Red Colaboradores</i> <i>Qué es. Roles de los colaboradores</i> <i>Selección</i> <i>Formación</i> <i>Actividad como miembro del equipo de contraste a la autoevaluación y dedicación necesaria</i> • Se quiere aprobar su funcionamiento en Consejo de Gobierno junto al Manual de Autoevaluaciones y Planes de Mejora en el mes de Mayo 2016 • Provisionalmente se está trabajando “informalmente” en sesiones de trabajo con algunos colaboradores de unidades que han finalizado Egiten-Ikasi | | | |
| <p>La Red de Colaboradores y Colaboradoras en mejora de la gestión</p> <p>Personal propio que apoye en las evaluaciones y en la elaboración e implantación de los planes de mejora y que sea agente activo del cambio cultural en materia de gestión pública avanzada.</p> <p>Trabajadores y trabajadoras, 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 <p>Ahora estamos trabajando en el diseño</p> | | | |



| Responsable: | Presupuesto: | Gasto real: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración |
|-----------------------|---|---|--|---|--|--|
| DACIMA | 2014: 0.000.000 € 2015: 0.000.000 € 2016: 0.000.000 € TOTAL: 0.000.000 € | 2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | Plazo: 15 meses Fecha inicio: abr. 2014 Fecha fin: jun. 2015 | Inicio: Febrero 2016 Fin: Junio 2017 | <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 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. ➤ Están pendientes de concretar sesiones con las otras dos Diputaciones ➤ Se ha participado en el Congreso de AEVAL, trasladando información sobre el proceso. | | | | | | |
| Responsable: | Presupuesto: | Gasto real: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración |
| DACIMA | 2014: 0.000.000 € 2015: 0.000.000 € 2016: 0.000.000 € TOTAL: 0.000.000 € | 2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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: | Objetivos operativos: | | Indicadores: | | | |
| <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. | <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 | | <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: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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 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. • Está en curso 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"/> <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: | 5.1.2. 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"> Está en curso la reorganización de la DACIMA para generar la unidad administrativa de soporte a los servicios electrónicos. De acuerdo con esta reorganización, se creará en la DACIMA una unidad de apoyo a los servicios de innovación pública, como son los servicios electrónicos, la presencia en internet y la transparencia. Para ello, se ha procedido a la amortización de 2 dotaciones del puesto de Responsable de proyectos y del puesto de Responsable del servicio web. Y, en su lugar, se creará 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. | | | | | |
| Responsable: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración | |
| DACIMA | Plazo: 1 año Inicio: 2014 Fin: 2014 | Inicio: 2015 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: | 5.1.3. 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"/> No iniciado | <input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Negativa | |
| 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 | | Herramientas | 57% |
| | | 2012 | 174 | | Guías Didácticas | 59% |
| | | 2013 | 323 | 80 | Servicio de Tutorización | 83% |
| | | 2014 | 227 | 208 | | |
| | | 2015 | (hasta sep.) 141 | | | |
| | | TOTAL | 1.131 | 288 | | |
| Ejecución: | 2014 | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | | | | | | |

- **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 (%) | (*) Cursos realizados hasta septiembre 2015: Toolkit de formularios (2 ediciones) ;Gaveta de Ayudas; HEZKOOP; Gaveta de ayudas y procedimientos en el CdT; Procedimiento de Ayudas; Presentación Reclamaciones EA; Formación para CAU ZE; Gaveta AAAA y Procedimientos CdT |
|------------------|------------------------|------------------|--|
| 9 | 141 | 78% | |

- **Atención a consultas por parte del Servicio de Tutorización:** Hasta el 1 de octubre de 2015 se han atendido un total de 1.772 consultas relacionadas con los servicios y procedimientos y las herramientas y aplicaciones de tramitación electrónica, de las cuales el 70% estaban relacionadas con tutorización sobre administración electrónica, un 14% 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.
- **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.
- **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.

| 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: | | | Objetivos operativos: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Facilitar el acceso a la información sobre AE para mejorar las políticas y los servicios en esta materia. | | | <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). | | | | | |
| 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: 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: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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 OAAA 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="1550 810 1986 941"> <tr> <td>Diciembre 2013:</td> <td>62,4 %</td> </tr> <tr> <td>Diciembre 2014:</td> <td>63,2 %</td> </tr> <tr> <td>Tercer trimestre 2015:</td> <td>66,1%</td> </tr> </table> Respecto a la tramitación electrónica interna, también 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 procedimientos: consultas y solicitudes internas; circulares, instrucciones y órdenes de servicio y reclamaciones económico-administrativas ante el TEAE. | | | | | Diciembre 2013: | 62,4 % | Diciembre 2014: | 63,2 % | Tercer trimestre 2015: | 66,1% |
| Diciembre 2013: | 62,4 % | | | | | | | | | | |
| Diciembre 2014: | 63,2 % | | | | | | | | | | |
| Tercer trimestre 2015: | 66,1% | | | | | | | | | | |
| 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 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: | 5.2.2. 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 checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa | |
| 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"> No iniciado en el período 2014-2015. Se iniciará su ejecución en 2016, dado que para abordar este proyecto es necesario finalizar previamente el subproyecto 5.4.4. Registro de Entradas y Salidas, aún en ejecución. | | | | | |
| Responsable: | Previsión temporal: | Plazo real de ejecución: | Estado: | Valoración | |
| DACIMA | Plazo: 2 años Inicio: 2015 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 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. | | | |
| | | Diciembre 2014 | Diciembre 2015 | | | | Diciembre 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 € 2015: 92.565,00 € 2016: 94.416,30 € TOTAL: 277.731,30 € | 2014: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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 checked="" type="checkbox"/> <u>Regular</u> <input type="checkbox"/> Negativa | |
| Observaciones: | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| Eje estratégico: | Eje 5.- Administración electrónica | Proyecto: | 5.3. Interoperabilidad | | |
| Sub-Proyecto: | 5.3.1. 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"> • La creación del Sistema General de Interoperabilidad (también denominado nodo de interoperabilidad) se encuentra en una fase de contacto y estudio previo, en la que están participando representantes de las diputaciones forales y del Gobierno Vasco, así como de las sociedades EJIE e IZENPE. • El objeto de este estudio es analizar 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. • Se pretende que este análisis sirva de cauce para una reflexión conjunta sobre las bases para la puesta en marcha de un modelo consensuado que satisfaga las necesidades y expectativas de todas las partes involucradas en el mismo. • Una vez acordadas esas bases se abordaría la construcción del nodo de interoperabilidad, de acuerdo con el modelo que se consensue a partir de esa reflexión conjunta. | | | | | |
| 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) En curso: 2 servicios (Residencia Legal – MINHAP y Grados de dependencia – IMSERSO) El segundo convenio de intermediación de datos entre las Diputaciones Forales y el Gobierno Vasco, suscrito el pasado 6 de noviembre de 2015, permitirá la entrada en funcionamiento de nuevos servicios de interoperabilidad (certificado de renta, certificado de discapacidad,...). | | | | | |
| 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: | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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"> A la fecha de elaboración del presente informe de seguimiento, 375 procedimientos del Gobierno Vasco utilizan servicios de interoperabilidad. Sobre un total de 1.365 procedimientos identificados, el porcentaje de procedimientos que usan actualmente servicios de interoperabilidad es de 27,47 %. | | | | | |
| 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: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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 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: | 5.4.1. 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. • 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. • No se ha considerado urgente ni prioritaria la revisión y evolución de la herramienta de gestión del CdS, por lo que de momento no ha sido acometida. • 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. | | | | | |
| 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: | 5.4.2. 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>. • <u>Mantenimiento 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). | | | |
| Exposición de la plataforma común de tramitación electrónica | | | |
| TRAMITAGUNE | | | |
| Mantenimiento evolutivo en procedimientos: ayudas, becas y subvenciones, registros, certificaciones, autorizaciones, reclamaciones, interacción con la ciudadanía, actuaciones administrativas, procesos internos | | | |
| Soporte de Consultoría modificaciones en la Y52B | | | |
| PLATEA TRAMITACIÓN | | | |
| Migración herramientas administración a UDA | | | |
| Evolución del Toolkit Formularios | | | |
| Evolución tecnológica Núcleo | | | |

Mantenimiento evolutivo GDN y GPM: Diseño e implementación nuevos procesos masivos

Proyecto de evolución del cliente de tramitación:

- Tarea de Estudio de Documentación
- Prototipo de la primera versión del nuevo CdT: Integración Portafirmas, Ficha de Expediente. Accesos , Nueva vista organización por tareas
- Desarrollo “enganche” nuevo CdT (x43v) con CdT (r02v) actual
- Nuevo buscador CdT
- Pestaña documentos y autorizaciones
- Tareas en curso
- Migración a UDA en marcha

Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración general

Pasarela de notificación postal: Desarrollo modificaciones en Platea para utilización servicios de Correspondencia

Migración aplicaciones sede electrónica de Platea de www.euskadi.eus a euskadi.eus

Trabajos relacionados con el proyecto de migración del Backend de Platea (Proyecto DIT Migración infraestructura BBDD)

DOKUSI

Soporte a la digitalización del papel

Evolución herramientas de digitalización segura

Análisis de nuevos procesos batch dokusi: localizador

Realizada la separación en distintos "Filestores" para asegurar crecimiento/escalabilidad de dokusi. Implantado con migración de Documentum

Soporte incorporación Lanbide al Archivo Digital

Migración base de datos de persistencia mensajes JMS de Oracle a FS. Soporte y pruebas para la implantación

Migración de versión weblogic 10.3.5 a 10.3.6

Validación implantación migración nueva versión de Documentum

Gestión documental de Ficheros Multimedia (DAM)

Actualización de la plataforma ECM Documentum, migrando la versión 6.5. a 7.1.

PLATEA INTERNET

Mantenimiento básico Platea Internet: soporte operativo. Migración a WL11

Mantenimiento evolutivo tecnológico: núcleos e interfaces de usuario/a de gestión

Refactorización de componentes visuales a Vaadin 7

Mejora de la relevancia en resultado del buscador (90%)

ZUZENEAN

Mantenimiento básico Zuzenean

Botón de Alarma Silenciosa de Seguridad: botón del pánico

| 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"/> En curso <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: | 5.4.3. 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 • Integración de las pasarelas en la tramitación • Pasarelas evolucionadas y operativas • Integración de nuevas entidades financieras y administraciones, en función de las necesidades | <p>diciembre de 2014</p> <p>diciembre de 2015</p> <p>según calendario previsto</p> | |
| 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"/> En curso <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. • No se ha iniciado el proyecto 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. | | | | | |
| 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: 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: | 5.5. 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 a la 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"/> En curso <input type="checkbox"/> No iniciado | <input type="checkbox"/> Positiva <input checked="" type="checkbox"/> Regular <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"> <tr> <td>Dic. 2014</td> <td>Dic. 2015</td> <td>Dic. 2016</td> </tr> <tr> <td>1.200</td> <td>1.600</td> <td>2.400</td> </tr> </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: € 2015: € 2016: € TOTAL: € | 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></td> </tr> </tbody> </table> | | | | Redes profesionales operativas | Dic. 2014 | Dic. 2015 | Dic. 2016 | Objetivo PIP | 8 | 10 | 12 | Dato real | 8 | 9 | |
| Redes profesionales operativas | Dic. 2014 | Dic. 2015 | Dic. 2016 | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo PIP | 8 | 10 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| Dato real | 8 | 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.</p> <p>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: 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 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></td> </tr> </tbody> </table> | | | | Comunidades de práctica operativas | Dic. 2014 | Dic. 2015 | Dic. 2016 | Objetivo PIP | 6 | 8 | 12 | Dato real* | 8 | 11 | |
| | Comunidades de práctica operativas | Dic. 2014 | Dic. 2015 | Dic. 2016 | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo PIP | 6 | 8 | 12 | | | | | | | | | | | | | |
| Dato real* | 8 | 11 | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>* No se han contabilizado tres CoPs que aparentemente no tienen actividad alguna desde hace más de 2 años: (CoP_001 Archivo, Documentalistas y Bibliotecas, 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:</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.
- 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: 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 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 colspan="2">Dic. 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objetivo PIP</td> <td>4</td> <td>4</td> <td colspan="2">4</td> </tr> <tr> <td>Dato real</td> <td>0</td> <td>0</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table> | | | | Equipos innovación constituidos | Dic. 2014 | Dic. 2015 | Dic. 2016 | | Objetivo PIP | 4 | 4 | 4 | | Dato real | 0 | 0 | | |
| Equipos innovación constituidos | Dic. 2014 | Dic. 2015 | Dic. 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo PIP | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dato real | 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 € | 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: | | | | | | |