

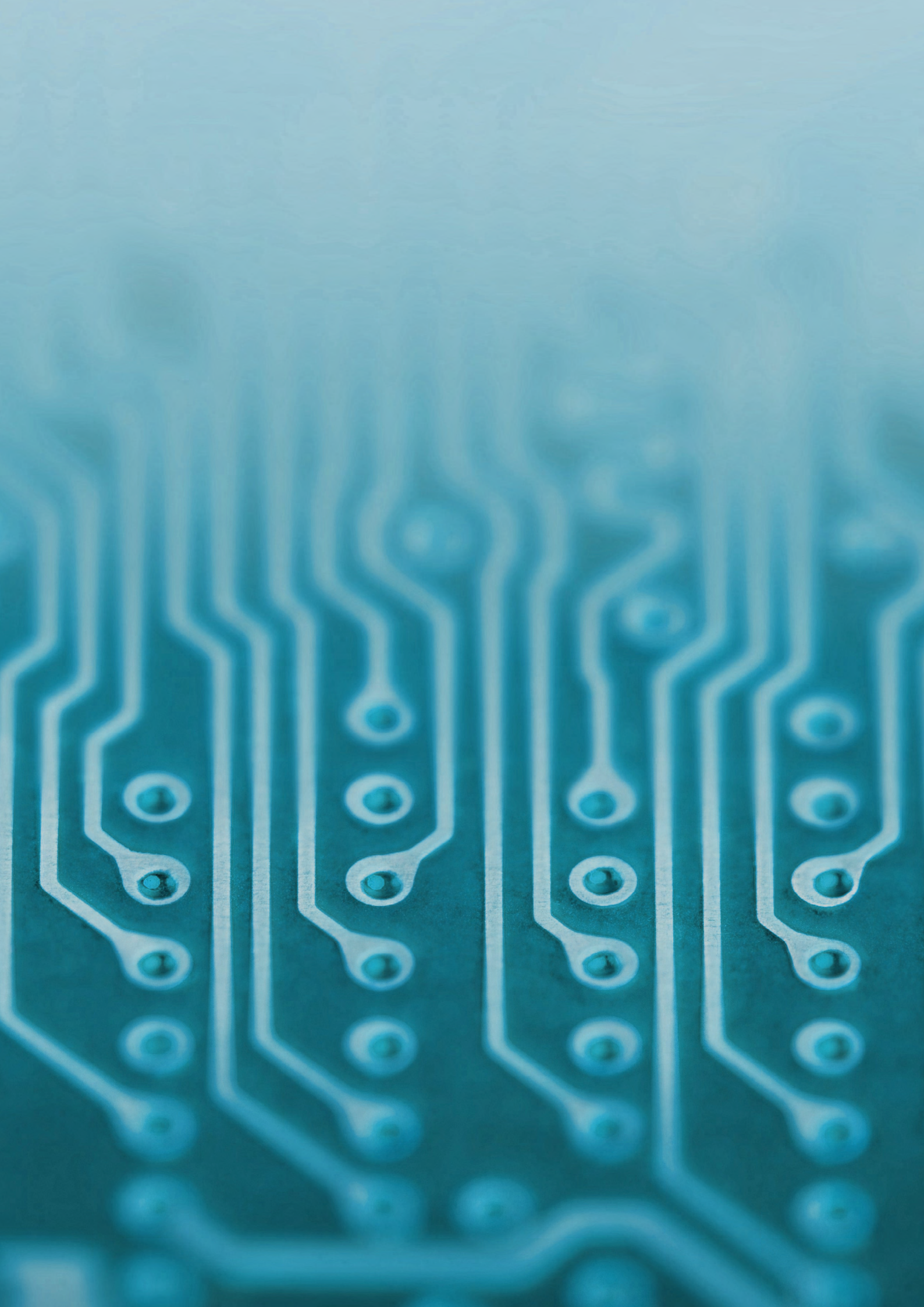


**Agenda
Digital** ²⁰/₂₇
Bizkaia

Versión extendida

AGENDA DIGITAL DE BIZKAIA 2027

Una Transformación Digital guiada por la ciudadanía



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	4
Los nuevos retos de la Transformación Digital	5
2. BIZKAIA, UNA SOCIEDAD DIGITAL COHESIONADA	7
2.1 El enfoque estratégico para la transformación digital de Bizkaia	8
2.2 Bagaje adquirido	9
2.3 Situación digital de Bizkaia	13
3. MARCO ESTRATÉGICO DE REFERENCIA	15
3.1 Alineación con las estrategias digitales de referencia	16
3.2 Principales palancas tecnológicas habilitadoras de la transformación	21
4. PROCESO COLABORATIVO DE DISEÑO Y DESPLIEGUE	23
4.1 Proceso participativo de reflexión estratégica	25
4.2 Ecosistema abierto y colaborativo para la Transformación Digital	27
5. BASES ESTRATÉGICAS DE LA AGENDA DIGITAL DE BIZKAIA	29
5.1 La nueva Agenda Digital de Bizkaia 2027	30
5.2 Principios de la Agenda Digital	32
5.3 Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos	34
6. ESTRUCTURA DE LA AGENDA DIGITAL DE BIZKAIA 2027	37
6.1 Eje 1: Ciudadanía y Calidad de Vida	41
6.2 Eje 2: Infraestructuras tecnológicas	47
6.3 Eje 3: Gobierno digital	52
6.4 Eje 4: Innovación y Competitividad	59
7. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA	62
7.1 Modelo de Gobernanza	63
7.2 Indicadores	65

A man with a beard and a woman with long blonde hair are looking at their smartphones and smiling. The man is wearing a blue denim shirt, and the woman is wearing a brown leather jacket over a colorful patterned shirt. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.

1. Presentación

1. PRESENTACIÓN

Los nuevos retos de la Transformación Digital

“Bizkaia, territorio digital abierto, sostenible, cohesionado e innovador”

Desde la Diputación Foral hemos adquirido el firme compromiso de situar a las personas en el eje de todas nuestras políticas. En Bizkaia somos 1.141.000 personas. Entre todas, desde nuestra propia realidad, conformamos una sociedad plural, diversa, con diferentes orígenes y con diferentes modos de sentir la vida. Una sociedad donde las personas son lo más importante y donde todas las personas son importantes. Desde la Diputación trabajaremos por reforzar el carácter integrador de esta sociedad.

En este contexto, somos conscientes de que las economías más avanzadas del mundo, y que presentan una mayor conciencia social hacia sus territorios, asumen el reto de la transformación digital como una oportunidad prioritaria.

Y Bizkaia no puede quedarse atrás; debemos dar un paso adelante para posicionarnos como territorio abierto, innovador y avanzado, modelo de sociedad cohesionada, resiliente y sostenible, en la que todas las personas vean atendidas sus necesidades y expectativas.

Hasta el momento hemos recorrido un largo camino acumulando una sólida experiencia en la implantación de la Administración Electrónica, la simplificación administrativa, la interoperabilidad con otras administraciones, la digitalización de procesos y servicios dirigidos a la ciudadanía, así como en la integración de herramientas innovadoras de gestión interna.



Elixabete Etxanobe Landajuela
Diputada General de Bizkaia

Además, la complicada situación derivada de la pandemia de la COVID-19 supuso un reto sin precedentes para nuestro territorio. Sin embargo, gracias al intenso esfuerzo realizado por toda la sociedad, hemos salido fortalecidos del mismo. Esto ha sido así, en gran medida, gracias a una decidida apuesta institucional sustentada en muchos casos en tecnologías habilitadoras, las cuales nos han permitido superar importantes obstáculos a nivel sanitario y social en Bizkaia, haciéndonos más fuertes.

No obstante, el nuevo entorno cambiante e incierto al que nos enfrentamos, así como la irrupción de tecnologías disruptivas como la Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas, el Blockchain o el Metaverso, hacen que se presenten nuevos desafíos y oportunidades estratégicas para transformar Bizkaia, generar valor para la sociedad y situarla como territorio de referencia a nivel tecnológico, que le permita convertirse en un polo de atracción de talento.

Por esta razón, creemos necesario realizar una decidida apuesta por la transformación digital del territorio con el objetivo de lograr una Bizkaia más atractiva, competente digitalmente, más cohesionada, más inclusiva, segura, confiable y tecnológicamente avanzada, que garantice la igualdad de oportunidades, la generación de actividad económica y, por ende, el crecimiento y el equilibrio del territorio, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la ONU.

Esta decidida apuesta se materializa en el diseño colaborativo de una nueva Agenda Digital, impulsada desde la Dirección General de Coordinación y Estrategia Digital de la Diputación Foral que, con el horizonte puesto en 2027, configura un marco general de acción donde se definen las líneas estratégicas que han de conformar la hoja de ruta para seguir avanzando con paso firme en la digitalización de la sociedad de Bizkaia.



A group of diverse young people are gathered around a smartphone, smiling and looking at the screen. The central figure is a young woman with long blonde hair, wearing a denim jacket, holding a red smartphone. To her left, a young woman with dark curly hair in a green shirt points at the screen. To her right, a young man with a beard and mustache, wearing a light blue denim jacket, is laughing. In the background, other young people are visible, some holding smartphones, all appearing to be part of a social gathering. The overall atmosphere is joyful and collaborative.

2. Bizkaia, una sociedad digital cohesionada

2.1 | El enfoque estratégico para la transformación digital de Bizkaia

“Las personas como motor de Transformación Digital del territorio”

En estas cuatro décadas los diferentes gobiernos forales han levantado este territorio y esta sociedad hasta convertirlos en lo que es hoy. En lo que somos hoy; una sociedad plural, avanzada, con calidad de vida. Con un sistema de protección social fuerte. Una sociedad que, desde nuestra propia identidad, está dispuesta a jugar un papel relevante en el mundo.

Queremos una Bizkaia atractiva para invertir, incentivar la innovación, la competitividad, atraer talento, fomentar el emprendimiento, impulsar nuevos sectores de actividad, arraigar aquí a las empresas y, por supuesto, sus puestos de trabajo. Para lograr esta meta, debemos apostar por la Transformación Digital.

En este contexto, para la Diputación, la Transformación Digital es un concepto que va más allá de la implantación de la Administración Electrónica y de la digitalización de los procesos; no se trata de hacer digital lo que antes se hacía de manera analógica o manual. Hay trámites, servicios que siguen siendo tediosos, complejos, poco intuitivos, en especial para personas que perciben dificultades en el mundo digital. La Transformación Digital no es sólo tecnología.

Supone un **cambio de paradigma y de enfoque**, una nueva forma de hacer las cosas, que afecta a la cultura y que tiene impacto en las personas y en el territorio, para hacer frente a los enormes desafíos en los que está inmersa la Diputación. En definitiva, se trata de un **proceso** dilatado en el tiempo, no de un cambio puntual, y que, si bien requiere la incorporación de tecnología para mejorar la eficiencia, así como la calidad de servicio y la experiencia de la ciudadanía, no se centra únicamente en lo tecnológico.

En este sentido, la Transformación Digital que ya estamos abordando desde la Diputación define un **nuevo escenario de relación, más cercana y eficiente, segura y de mayor confianza**, con la ciudadanía, empresas y otros agentes relevantes del territorio, así como con otras administraciones, con el objetivo de convertir a Bizkaia en una **comunidad digital plena**.

Para su adecuado despliegue es necesario ir más allá del enfoque "citizen centric" tradicional, que sitúa a la ciudadanía en el centro. El posicionamiento de ésta ha cambiado sensiblemente y las personas se empoderan y se convierten en **agentes tractores del cambio**, co-liderando el proceso de transformación, a través de su participación, y desarrollando un rol activo, focalizado en mejorar su experiencia y disfrutar de un mayor bienestar y calidad de vida.

2.2 | Bagaje adquirido

“Bizkaia como referente tecnológico y polo de atracción de talento e inversión”

La experiencia acumulada en la digitalización del territorio

Desde la Diputación Foral de Bizkaia hemos venido trabajando intensamente durante los últimos años en la Transformación Digital del territorio. En base al espíritu emprendedor que nos caracteriza, hemos apostado de manera proactiva y constante por las tecnologías disruptivas, como la computación cuántica, la Inteligencia Artificial o la gestión del dato, experimentando con ellas e incorporándolas a la vida real de nuestra sociedad, al considerarlas como fuente de progreso y ventaja competitiva para Bizkaia.

Como consecuencia del camino recorrido, disponemos de un sólido conocimiento y hemos adquirido un grado de madurez importante en este ámbito, que ha permitido posicionarnos como un territorio digitalmente avanzado y que nos sigue abriendo oportunidades de futuro.

En este contexto, hemos trabajado en distintos ámbitos:

Administración eficiente, cercana y facilitadora

Gracias al impulso de un enfoque “Citizen Centric” en estos últimos años, disponemos de un sólido bagaje adquirido en el ámbito de la **optimización de la experiencia de la ciudadanía**.

- Siempre somos proactivos en la detección de las necesidades de la sociedad de Bizkaia y, en consecuencia, hemos logrado importantes progresos en la **digitalización y automatización de trámites**, co-diseñando, con la participación de la ciudadanía, un catálogo creciente de servicios avanzados con un mayor grado de personalización.
- Además, hemos implantado un **nuevo modelo de atención omnicanal**, disponible 24x7, incorporando nuevos canales, como la videollamada, chatbot, etc., y además hemos reforzado nuestro modelo presencial, a través de la ampliación de la red de oficinas de atención Gertu y unificando los servicios de atención foral, para dar servicio a la ciudadanía desde el canal que solicite.

- Con la campaña de Renta 2022, hemos sido pioneros a la hora de transformar y optimizar la experiencia de la ciudadanía para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, evolucionando tecnológicamente el modelo de **declaración de la renta** hacia un servicio proactivo y omnicanal que, a través de sistemas de inteligencia y análisis masivos de datos, automatiza de manera fiable y segura, la elaboración, para cada contribuyente, de su propuesta personalizada de declaración de renta más ventajosa, facilitando su presentación.
- En lo que se refiere al tejido empresarial, en nuestro compromiso firme de lucha contra el fraude fiscal, a través del proyecto **Batuz** estamos desplegando una estrategia de digitalización, monitorización y seguimiento para el control de la tributación de todas las empresas (personas jurídicas) y autónomas (personas físicas) que cuentan con actividad económica en Bizkaia.

Bizkaia, territorio digital

Seguimos impulsando el **empoderamiento digital del territorio**, con el objetivo de eliminar la brecha digital existente, de manera que todas las personas de Bizkaia dispongan de la competencia digital necesaria para desenvolverse de manera plena en su entorno tanto personal como laboral, en el marco de una sociedad cada vez más digitalizada.

En este contexto hemos desarrollado la iniciativa **"Amigabilidad digital"**, premiada en el último Congreso Nacional de Servicios Públicos de 2022, que nace como un proyecto coparticipado y elaborado de manera colaborativa junto a colectivos de personas mayores, a través del cual se despliegan actividades de formación, capacitación y adaptación de canales, medios y servicios que faciliten la adopción y uso de nuevas tecnologías por parte de este colectivo.

Organización digital y accesible

A nivel interno, hemos evolucionado la Diputación hacia una **organización cada vez más digital e innovadora**, implantando una cultura digital orientada a la mejora de la eficiencia y la sostenibilidad, centrada en dos focos de acción:

- Por un lado, estamos avanzando en el impulso de la **convergencia tecnológica y en el diseño de nuevos modelos de negocio** y de trabajo en la Diputación, a través del despliegue de Planes de transformación digital en nuestros departamentos y Entidades Forales, con el fin de prestar un mejor servicio a la sociedad de Bizkaia.
- Por otra parte, hemos evolucionado la **infraestructura tecnológica corporativa** como base segura, robusta y escalable, que garantice el funcionamiento interno de la gestión foral, así como la disponibilidad de los servicios dirigidos al territorio.

Bizkaia, paradigma de industria del futuro

Mantenemos el esfuerzo para convertir a **Bizkaia en paradigma de industria del futuro**. En este contexto, llevamos años apostando intensamente por el impulso de la cultura del dato, la innovación y la colaboración público-privada, como ejes vertebradores de crecimiento y expansión y atracción de talento hacia el territorio. En este sentido somos referentes en el despliegue de proyectos en los que experimentamos con tecnologías disruptivas:

- A través de la iniciativa **GovTech**, hemos creado un ecosistema colaborativo en el que administraciones, corporaciones, startups, centros tecnológicos y universidades colaboran para la innovación de los servicios públicos en Bizkaia, de cara a dar respuesta a los nuevos retos que van surgiendo.
- Con el proyecto **Industry Focused Quantum Ecosystem**, nos hemos posicionado de una manera sólida y hemos abierto el camino que nos va a permitir impulsar en los próximos años la economía de la tecnología y llevar a Bizkaia a la senda de la revolución cuántica, a través de la investigación, el desarrollo de talento y la creación de infraestructuras y servicios quantum.
- Con respecto al dato, creemos en su valor como fuente de riqueza, cohesión y desarrollo de Bizkaia. Somos partners y participamos en el **proyecto BAIDATA**, que tiene como meta impulsar en Euskadi un ecosistema público-privado de datos a través de diferentes actividades de investigación y experimentación tecnológica, formación y desarrollo en torno al dato, impulsando el sector TIC local, el emprendimiento y el partenariado público privado.
- En 2022 pusimos en marcha la **Torre BAT (Bizkaia Accelerator Tower)** que pretende convertir a Bizkaia en un referente en emprendimiento e innovación. Este vivero y acelerador tecnológico es actualmente una pieza fundamental para la conexión internacional del ecosistema local y la presencia global de las empresas de nuestro territorio.
- Asumimos un rol activo en el impulso de la Inteligencia Artificial (IA) en Euskadi, formando parte del **BAIC (Centro Vasco de Inteligencia Artificial)**. Este centro inter-institucional, inaugurado en 2021, es un instrumento para acelerar la adopción de la IA en el tejido empresarial, funcionando asimismo como laboratorio de experimentación y aceleración de proyectos en este ámbito, facilitando suelo e infraestructuras de vanguardia.

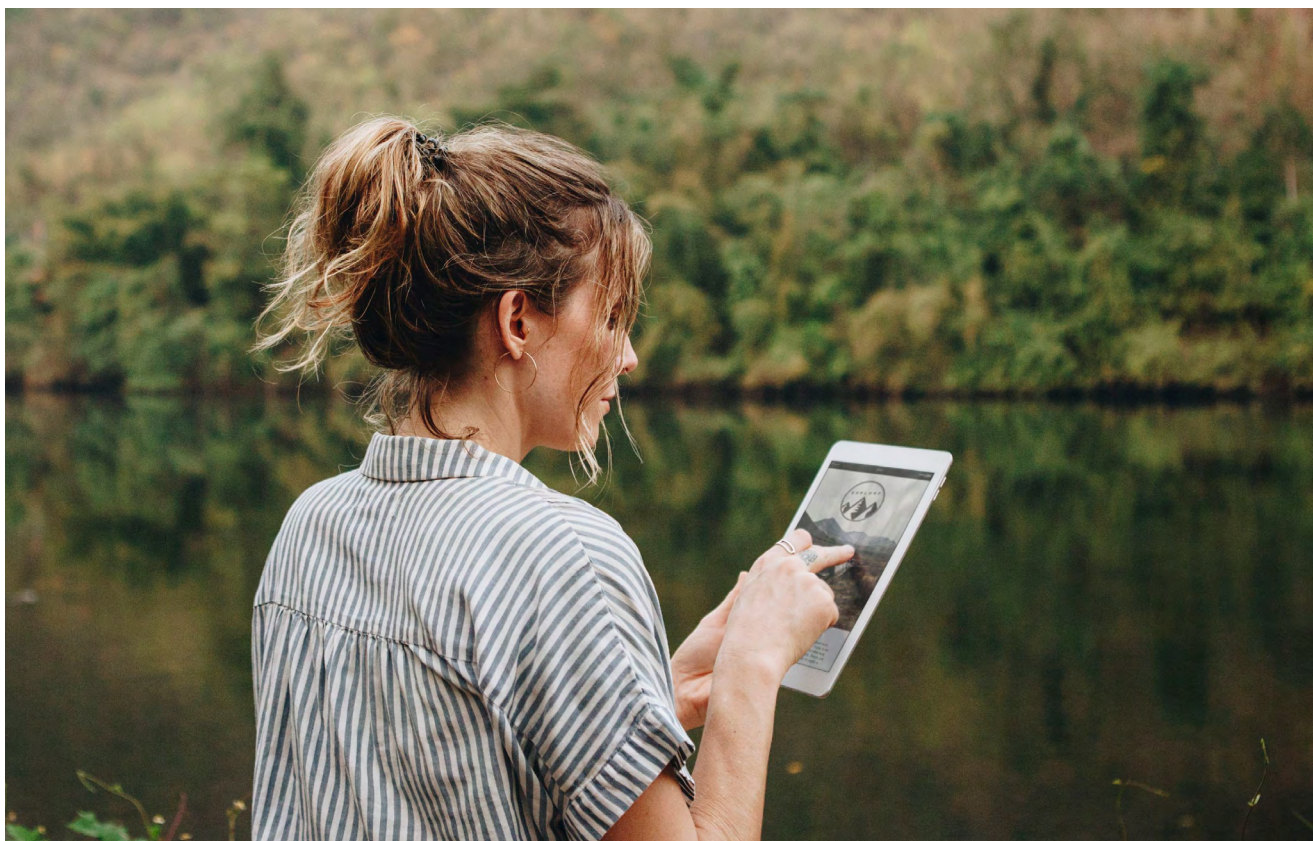
Apoyo a las necesidades de las personas

En el marco del modelo avanzado de protección social que tenemos desarrollado en Bizkaia, dirigido a garantizar los derechos, la calidad de vida, el bienestar y la igualdad de oportunidades, acompañamos a las personas en riesgo de vulnerabilidad, que necesitan cuidados, durante su ciclo vital para cubrir sus necesidades, atendiendo asimismo a las de las personas que les cuidan.

En este contexto, hemos puesto en marcha el proyecto **EtxeTIC**, que apuesta por las nuevas tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT), la sensórica o la Realidad Aumentada, para ofrecer un nuevo modelo inteligente e integral de apoyo a los cuidados de las personas en riesgo de vulnerabilidad, con el fin de garantizar la permanencia en su hogar, sin olvidarnos de las personas cuidadoras.

Territorio inteligente y sostenible

Para lograr una Bizkaia cada vez más digital, seguimos trabajando para garantizar el despliegue de la banda ancha en el territorio, eliminando las zonas blancas y grises existentes, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades en las zonas rurales. Asimismo, vamos avanzando a la hora de dotar de inteligencia a nuestras infraestructuras, haciendo de Bizkaia un territorio cada vez más seguro y sostenible.



2.3 | Situación digital de Bizkaia

“Bizkaia, territorio digitalmente avanzado, a la vanguardia del desarrollo tecnológico”

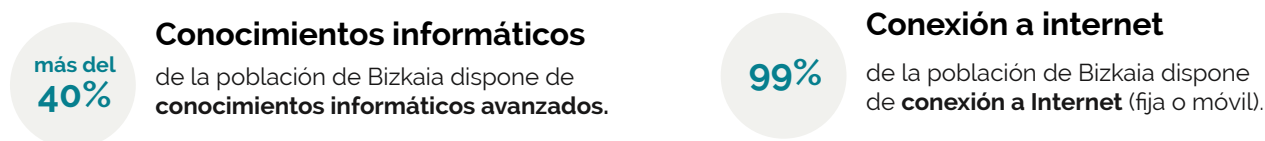
Bizkaia es actualmente un territorio avanzado digitalmente y que se encuentra a la vanguardia del desarrollo tecnológico.

Con más de 1.140.000 habitantes, de los cuales el 51,88% son mujeres, uno de los principales retos que presenta es el envejecimiento progresivo de la población. Actualmente, prácticamente una cuarta parte de las personas que viven en Bizkaia tiene más de 65 años. En este sentido, se estima que para 2041 este colectivo ascenderá al 33,1%, por lo que el desafío de minimizar la brecha digital va a ser muy importante, entendiendo que la brecha futura no siempre va a venir condicionada por el desconocimiento de la tecnología, sino que quizás esté influida por la dificultad física de acceso y uso.

Por su parte, el territorio de Bizkaia contribuye a la generación de más de la mitad del Producto Interior Bruto (PIB) de toda la Comunidad Autónoma de Euskadi, y su renta per cápita es de 21.853 euros, muy por encima de la media del Estado, con una renta familiar media de 44.578 euros.

Con el objetivo de conocer el nivel de digitalización actual del territorio, desde la Diputación abordamos en marzo de 2023 un estudio sobre **usos, hábitos y capacidades digitales de la población de Bizkaia**, del que se destacan los siguientes resultados.

Indicadores relevantes de situación digital de Bizkaia



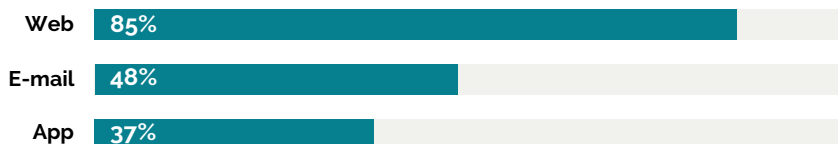
Usos de internet



71%

Relación con las Administraciones Públicas

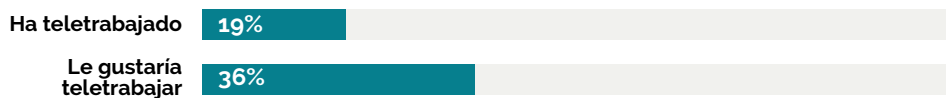
de la población de Bizkaia ha realizado trámites con la Administración a través de Internet o de una app.



Servicios más utilizados



Teletrabajo



95%

Seguridad

de la población extrema las precauciones antes de dar información por Internet, pero **sólo el 71% conoce los riesgos y consecuencias del ciberacoso.**

73%

Sistemas de identificación digital

de la población dispone de un medio de identificación digital.



A large crowd of people is gathered in a city street, filling the foreground and middle ground. In the background, a tram is visible on the street, and buildings line the sides. The image has a slightly blurred, high-angle perspective.

3. Marco estratégico de referencia

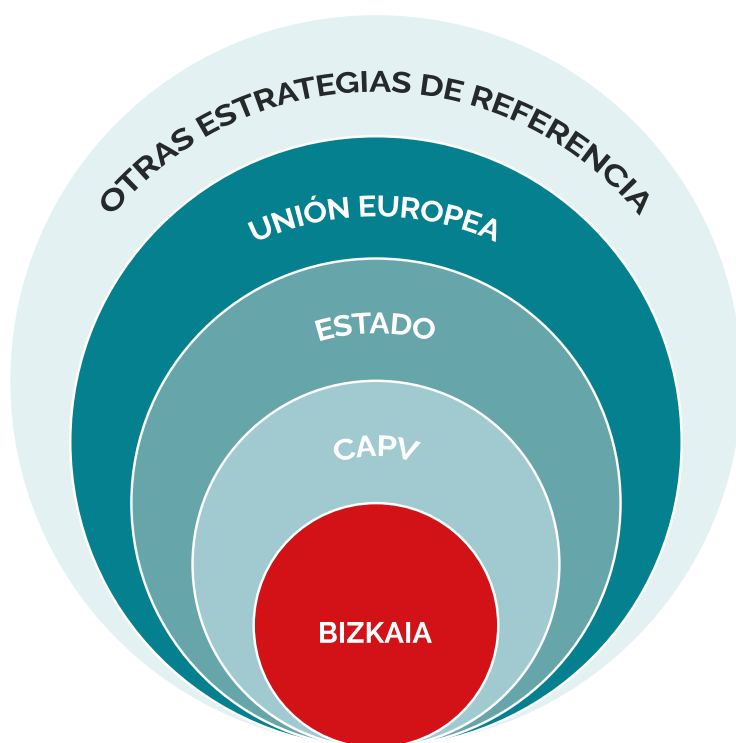
3. MARCO ESTRATÉGICO DE REFERENCIA

3.1 | Alineación con las estrategias digitales de referencia

“Una Agenda alineada con las políticas y prioridades estratégicas de referencia en el ámbito digital”

La nueva Agenda Digital para Bizkaia pretende dar respuesta a los retos de futuro que se nos plantean como sociedad a nivel tecnológico.

Para su diseño, la Diputación ha realizado un exhaustivo análisis comparativo de las principales estrategias digitales de referencia, tanto a nivel internacional, como Europeo y estatal, con el fin de garantizar una adecuada alineación con las mismas, a nivel de estructura y contenido estratégico.



Otras estrategias de referencia internacional

Estrategia de países referentes en Transformación Digital

Unión Europea

- Programa para la Década Digital 2030
- Declaración Europea sobre Derechos y Principios Digitales
- Estrategias digitales sectoriales (IA, Dato, Blockchain, Educación Digital)

Estrategias estatales

- España Digital 2026
- Planes específicos

Comunidad Autónoma del País Vasco

- ETDE2025 - Estrategia de Transformación Digital de Euskadi 2025
- PEGIPGD - Plan estratégico de Gobernanza, Innovación pública y gobierno digital 2030

Bizkaia

- Bizkaia Denontzat. Plan de Mandato 2023 - 2027

La Diputación es consciente de los pilares que se establecen a nivel tecnológico en las sociedades más avanzadas. Para que la Agenda Digital de Bizkaia sea un éxito debe estar alineada con los principales elementos, políticas y prioridades estratégicas más relevantes que conforman el marco de referencia en lo que se refiere a la Transformación Digital.

La senda digital marcada por Europa

Por un lado, en este contexto, la Agenda debe tener en cuenta los **principios y derechos clave que estableció la Unión Europea** en este ámbito en su Declaración de diciembre de 2022, y que desde la diputación adquirimos el compromiso de impulsar en el territorio:

- Las **personas en el centro, como agente acelerador** de la transformación digital, de manera que la tecnología sirva, beneficie y empodere a todas las personas para que cumplan sus aspiraciones, con seguridad y respetando sus derechos.
- Apoyar la **solidaridad y la inclusión** a través de la conectividad, la educación, la formación y las habilidades digitales, las condiciones de trabajo justas y el acceso a los servicios públicos digitales.
- Reafirmar la importancia de la **libertad de elección y un entorno digital justo**.
- El fomento de la **participación** en el espacio público digital: La ciudadanía debe poder participar en el proceso democrático a todos los niveles y tener control sobre sus propios datos.
- El aumento de la **seguridad y la protección** en el territorio. El entorno digital debe ser seguro.
- El **empoderamiento digital** de las personas.
- La promoción de la **sostenibilidad** del futuro digital.

Por otra parte, en su **Programa para la Década Digital 2030**, lanzado en 2021, la Unión Europea nos marca el camino de cara a diseñar el futuro de la Transformación Digital de los territorios. Con este programa, desde Europa se persigue una visión sostenible y centrada en la persona para la sociedad digital a lo largo de la década digital, de forma que se empodere a la ciudadanía y a las empresas.

En este contexto, la transición digital debe redundar en beneficio de todas las personas, dándoles prioridad y creando nuevas oportunidades para las empresas. Las soluciones digitales también son esenciales para luchar contra el cambio climático y culminar la transición ecológica.

El enfoque europeo se sustenta en **3 pilares fundamentales**, que pretenden dar la oportunidad a la ciudadanía, las empresas y las administraciones de asumir el control de la transformación digital:

- **Tecnología al servicio de las personas.**
- Una **sociedad sostenible, democrática y abierta**.
- Una **economía digital justa y competitiva**.

El Programa para la Década Digital establece las ambiciones digitales para los próximos años en forma de objetivos claros y concretos. Estos objetivos se resumen en 4 puntos cardinales:

- Una **población digitalmente capacitada** y profesionales digitales altamente calificadas.
- **Infraestructuras digitales seguras y sostenibles.**
- **Transformación digital de las empresas.**
- **Digitalización de los Servicios Públicos.**

GOBIERNO

- **Servicios públicos básicos** - 100% en línea
- 100% de los ciudadanos con **acceso al historial clínico**
- Utilización de la **identificación digital** por el 80% de los ciudadanos

EMPRESAS

- Uso de la **nube, IA o Big Data** por parte del 75% de las empresas
- Duplicar el número de **startups unicornio**
- 90% de las Pymes con un **nivel básico de intensidad digital**



HABILIDADES

- 20 millones de **especialistas en las TIC**, más graduados en igualdad de género
- 80% de la población con **competencias digitales básicas**

INFRAESTRUCTURAS

- **Conectividad Gigavit** para todos y despliegue de **redes de alta velocidad** en el territorio
- 20% de la **producción mundial de semiconductores**
- **10.000 nodos externos**, seguros y neutros climáticamente
- Primer **ordenador con aceleración cuántica** en 2025

Los objetivos de la Década Digital garantizarán que la Transformación Digital en Europa beneficie a todas las personas. Estos objetivos se pueden resumir de la siguiente manera:

- Un mundo digital seguro y protegido.
- Todas las personas pueden participar en oportunidades digitales / nadie se queda atrás.
- Las pequeñas empresas y la industria tienen acceso a los datos.
- Las empresas emergentes y las pymes tienen acceso a la tecnología digital.
- Infraestructuras innovadoras convergen para trabajar juntas.
- Las pymes pueden competir en el mundo digital en condiciones justas.
- Los servicios públicos están disponibles en línea.
- La investigación se centra en el desarrollo y la medición del impacto de las innovaciones sostenibles, energéticas y eficientes en recursos.
- Todas las organizaciones pueden garantizar la ciberseguridad.

Asimismo, desde la Unión Europea se han impulsado diversas **iniciativas específicas**, a las que, dada su especial relevancia, se les ha dotado de entidad propia, y que también deben ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar la hoja de ruta para la Transformación Digital:

- Estrategia Europea del Dato.
- Libro blanco sobre la Inteligencia Artificial (IA).
- Estrategia sobre la cadena de bloques (Blockchain).
- Plan de Acción de Educación Digital 2021-2027.

Por otra parte, la materialización del programa **Next Generation EU** a través de la incorporación de un Fondo de reconstrucción y resiliencia, prioriza la Transformación Digital como base para la recuperación económica, facilitando apoyo de cara a hacer frente a los retos económicos y geopolíticos a los que nos enfrentamos en la actualidad.

Otras estrategias de referencia para Bizkaia

Además del camino marcado por la Unión Europea, la Diputación Foral no puede perder de vista otras estrategias de relevancia, que han de servir de modelo y con las que debe existir una conexión:

- A nivel estatal, con la **estrategia España Digital 2026**, que fomenta la Transformación Digital como motor del crecimiento económico. En el marco de esta hoja de ruta se establecen focos especiales de acción orientados al empoderamiento digital de la sociedad, el desarrollo de la conectividad y las infraestructuras, así como a la digitalización de las Administraciones Públicas y de las pequeñas y medianas empresas.
- En el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), la **Estrategia de Transformación Digital de Euskadi 2025 (ETDE2025)** define un nuevo modelo de Transformación Digital que supone una forma diferente de entender y ejercer la relación entre la Administración Pública y los agentes económicos y sociales, con el fin de poder afrontar conjuntamente los retos globales. Sitúa a la Administración Pública como motor para la Transformación Digital de todo el territorio, las empresas y la ciudadanía, asumiendo el liderazgo, y promoviendo la innovación y la experimentación.

- Por su parte, el Plan de Mandato 2023 – 2027 **Bizkaia Denontzat** recoge el compromiso de la Diputación Foral para que nuestro territorio sea el mejor lugar para vivir y trabajar. Un territorio con un modelo de desarrollo socioeconómico alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que pone a las personas en el centro y ofrece oportunidades a todas las personas y a todas las comarcas. Para ello articula 120 actuaciones en seis ejes de actuación: Bizkaia con una economía próspera, socialmente avanzada, verde, con identidad propia, con equilibrio territorial y con una Diputación fuerte, cercana y moderna.
- A nivel internacional, diversas economías avanzadas como Dinamarca, Estonia, Korea, Finlandia o Australia también muestran visiones e ideas inspiradoras que suponen un input interesante para diseñar una Agenda Digital completa y coherente.



3. MARCO ESTRATÉGICO DE REFERENCIA

3.2 | Principales palancas tecnológicas habilitadoras de la transformación

“La disrupción tecnológica como fuente de ventaja competitiva y de desarrollo del territorio”

Una vez analizado el marco estratégico digital actual, tanto a nivel internacional, como europeo, estatal y regional, se detecta la existencia de una apuesta común por el uso de diversas tecnologías habilitadoras.

Bizkaia dispone de un bagaje importante en el ámbito del desarrollo digital y comparte esa misma visión del uso de las tecnologías disruptivas como elemento habilitador en el que debe apoyarse el proceso de transformación del territorio.

Palancas tecnológicas habilitadoras

Los nuevos retos a los que nos enfrentamos, al presentar tal complejidad, estar interconectados y ser tan dependientes de la tecnología, requieren plantearse nuevos paradigmas de colaboración y maneras de hacer las cosas.

Por esta razón resulta clave impulsar la innovación, la experimentación y el progreso a partir del potencial que ofrece la tecnología. La irrupción de tecnologías disruptivas representa para el territorio una oportunidad a la que no se puede renunciar.

En este contexto, la Diputación tiene identificadas las principales tecnologías habilitadoras sobre las que debe asentarse el despliegue de la nueva Agenda para la Transformación Digital de Bizkaia.

PALANCAS TECNOLÓGICAS INSPIRADORAS Y HABILITADORAS

Analítica Data Driven		Cloud & Edge Computing	
Machine learning & IA		Internet of things (IoT)	
Metaverso		Gemelos digitales	
Robotic Process Automation (RPAS)		Realidad Aumentada	
Process Mining		Quantum Computing	
Conectividad 5g		Digital workplaces	
Ciberseguridad		Mobility as a service	
Low code		Imágenes satelitales	

Para ello se ha realizado durante los últimos años un ambicioso ejercicio de **vigilancia y prospectiva tecnológica**, que ha permitido efectuar una selección de palancas habilitadoras sobre las que ya se están desarrollando iniciativas y proyectos de relevancia en el territorio, así como diversas actuaciones de experimentación tecnológica, para aquellas palancas de carácter más emergente, cuya aportación de valor se estima más importante para Bizkaia.

Muchas de estas tecnologías se orientan a crear un futuro más ecológico y sostenible sin renunciar a su impacto en la eficiencia, en la calidad de vida, en el crecimiento empresarial y en el progreso del territorio, conformando en sí mismas el concepto de "Tecnologías Sostenibles".



A photograph of a man and a woman in a meeting. The man, in the foreground, has a beard and is wearing a blue button-down shirt. He is smiling and gesturing with his hands while looking at a laptop. The woman, behind him, has blonde hair and is wearing a light-colored blazer. She is also smiling and looking at the laptop. They are sitting at a wooden desk. In the background, there is a whiteboard with some diagrams and another person holding a clipboard. The overall atmosphere is collaborative and professional.

4. Proceso colaborativo de diseño y despliegue

4. PROCESO COLABORATIVO DE DISEÑO Y DESPLIEGUE

Desde la Diputación se considera clave apostar por una **visión holística** a la hora de abordar la transformación del territorio, que contemple todas las visiones, opiniones, aportaciones, consideraciones y sensibilidades de los diferentes grupos de interés que pueden verse impactados por ésta.

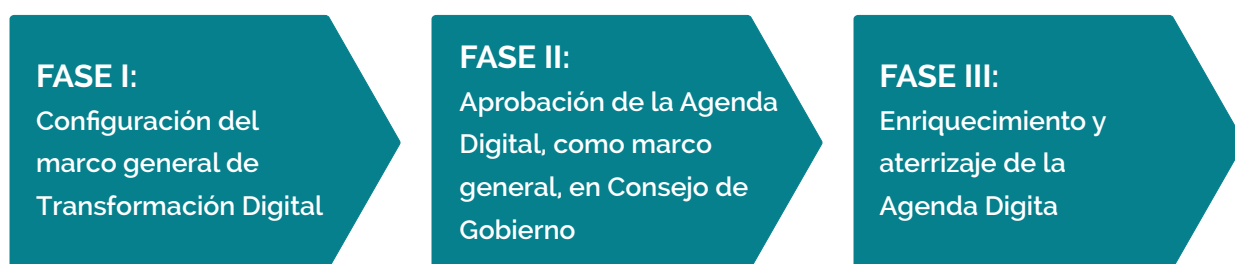
En definitiva, impulsar la creación de un ecosistema abierto y colaborativo que, gracias a la participación de los diferentes grupos de interés que integran la sociedad de Bizkaia, contribuya a la generación de valor y al incremento de la competitividad del territorio, a través del apoyo en tecnologías emergentes y disruptivas.



4.1 | Proceso participativo de reflexión estratégica

“Una reflexión participativa para mejorar la calidad de vida de la sociedad de Bizkaia”

La visión holística de la Agenda se ha materializado a través de un proceso de reflexión estratégica estructurado en tres fases:



Fase I: Configuración del marco general de Transformación Digital

En esta primera fase, la Diputación trabajó internamente para configurar **un marco general de partida** como base para orientar el proceso de Transformación Digital de Bizkaia.

El diseño inicial de este marco fue impulsado y coordinado por la Dirección General de Coordinación y Estrategia Digital de la Diputación, y sentó las bases estratégicas para dar cabida a futuras líneas de acción y proyectos para convertir Bizkaia en una sociedad de referencia a nivel tecnológico.

La definición del marco general conllevó:

- Efectuar un **diagnóstico y conocer la situación actual** del territorio a nivel de digitalización, con el fin de detectar las prioridades, necesidades e iniciativas potenciales a desarrollar en el ámbito de su Transformación Digital.
- Analizar el estado del arte actual de las **palancas tecnológicas disruptivas** y las oportunidades de futuro.

Para su diseño se realizaron sesiones de trabajo con áreas de perfil estratégico y tecnológico de la Diputación y Lantik (sociedad de tecnología e innovación de la Diputación). Asimismo, se desplegó un proceso de escucha activa, a través de un cuestionario dirigido tanto a la ciudadanía como a personas de la Diputación.

Como resultado de esta primera fase se elaboró el marco estratégico general de la Agenda Digital de Bizkaia 2027.

Fase II: Aprobación de la Agenda Digital, como marco general, en Consejo de Gobierno

Siendo la Agenda Digital el resultado principal del proceso previo, y donde se estructura el marco estratégico general para la Transformación Digital, esta segunda fase consistió en su presentación al Consejo de Gobierno. Esta presentación tuvo por objetivo visibilizar dicha Agenda así como incorporar en ella los ajustes pertinentes para, una vez incorporados, obtener la aprobación por parte del Consejo de Gobierno y así continuar con las siguientes fases que a continuación se presentan.

Fase III: Enriquecimiento y aterrizaje de la Agenda Digital

La Agenda Digital de Bizkaia es un elemento vivo que debe dar respuesta en cada momento a las necesidades y expectativas de la sociedad de Bizkaia.

Por esta razón, la configuración de un marco general representa para la Diputación un primer paso que requiere poner en marcha espacios abiertos para su enriquecimiento colaborativo y continuo, de cara al aterrizaje de la estrategia y su materialización en iniciativas concretas.

Siendo esto así, la Dirección General de Coordinación y Estrategia Digital lideró y dinamizó sesiones colaborativas con los distintos Departamentos de la Diputación y las Entidades Forales adscritas a estos, con el objetivo de **identificar iniciativas y proyectos digitales transformadores y tractores para el territorio y la ciudadanía.**

Como resultado de estas dinámicas colaborativas, se obtuvieron **77 iniciativas relevantes y proyectos tractores** vinculados a los distintos ejes y líneas, obteniendo así una Agenda Digital enriquecida y aterrizada en proyectos que impulsarán la innovación y la transformación de Bizkaia, mejorando la calidad de vida y el bienestar del territorio.

4.2 | Ecosistema abierto y colaborativo para la Transformación Digital

“Un espacio abierto para el co-diseño de soluciones y servicios adaptados a las necesidades y expectativas de la sociedad de Bizkaia”

A partir de las bases de colaboración y participación establecidas durante el proceso previo de reflexión, desde la Diputación queremos construir un **ecosistema cohesionado y sólido** en el que se compartan visiones, inquietudes, necesidades y propuestas que permitan orientar el cambio y tomar decisiones consensuadas. Estas actividades tendrán como fin mantener viva y actualizada la Agenda Digital, incorporando en ella nuevas iniciativas y proyectos que continúen aportando valor al territorio y la ciudadanía.

Siendo esto así, el ecosistema de despliegue de la Agenda Digital tiene como objetivo facilitar **espacios abiertos de colaboración e innovación** que van a permitir:

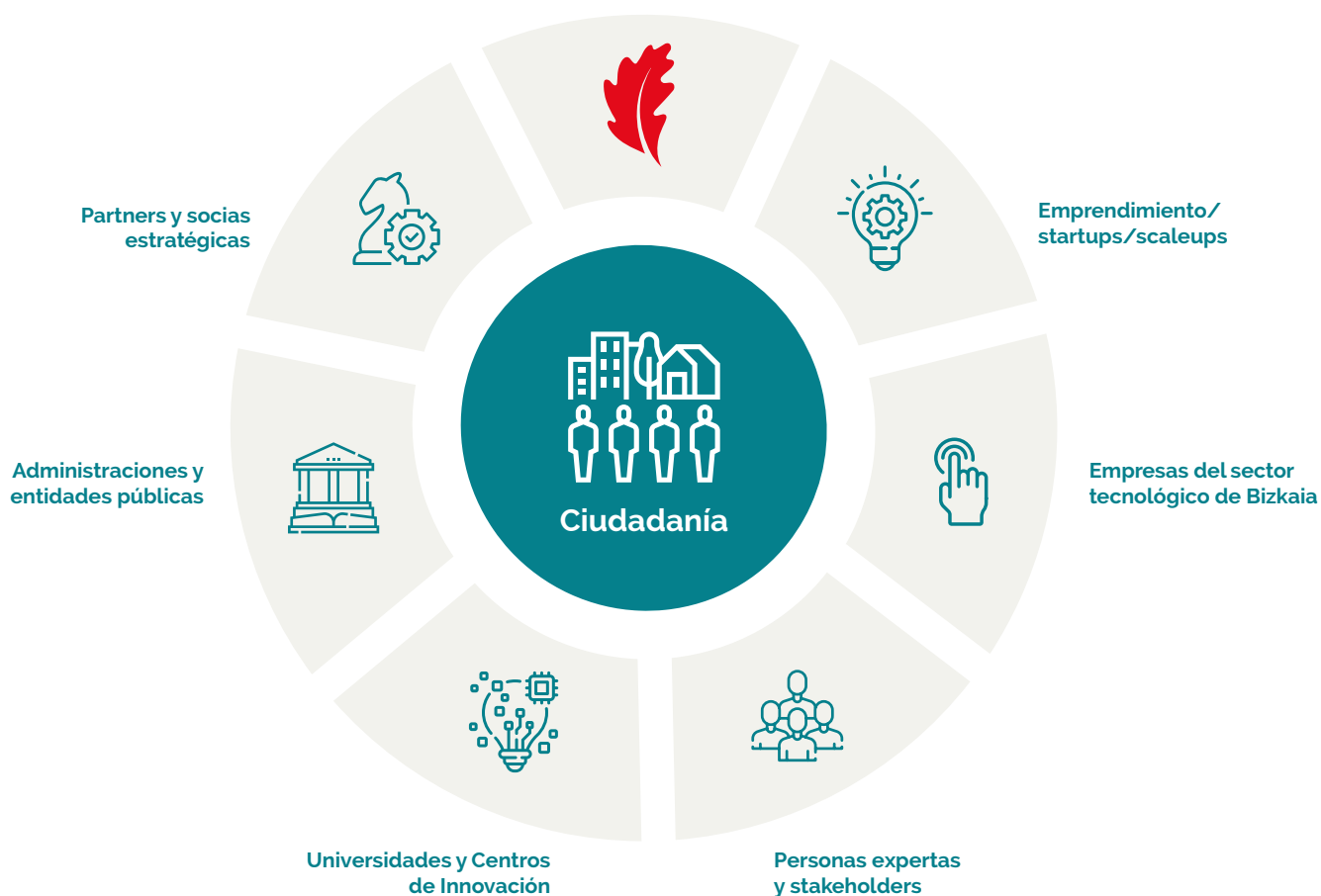
- Potenciar y extender una cultura digital y de innovación tecnológica en la sociedad de Bizkaia, como agente activo y motor de transformación del territorio.
- Fomentar la colaboración público-privada.
- Dinamizar e impulsar las relaciones entre los diferentes agentes participantes: ciudadanía, empresas, emprendedoras, sector TIC de Bizkaia, Administración.
- Apostar por tecnologías emergentes y disruptivas para facilitar la exploración tecnológica.
- Atraer inversión y talento tecnológico a Bizkaia.
- Incorporar y fomentar el sector del emprendimiento en el territorio.
- Detectar oportunidades para lograr nuevas alianzas y socias estratégicas: universidades y centros tecnológicos, etc., como fuente de sinergias orientadas a lograr una mayor competitividad.

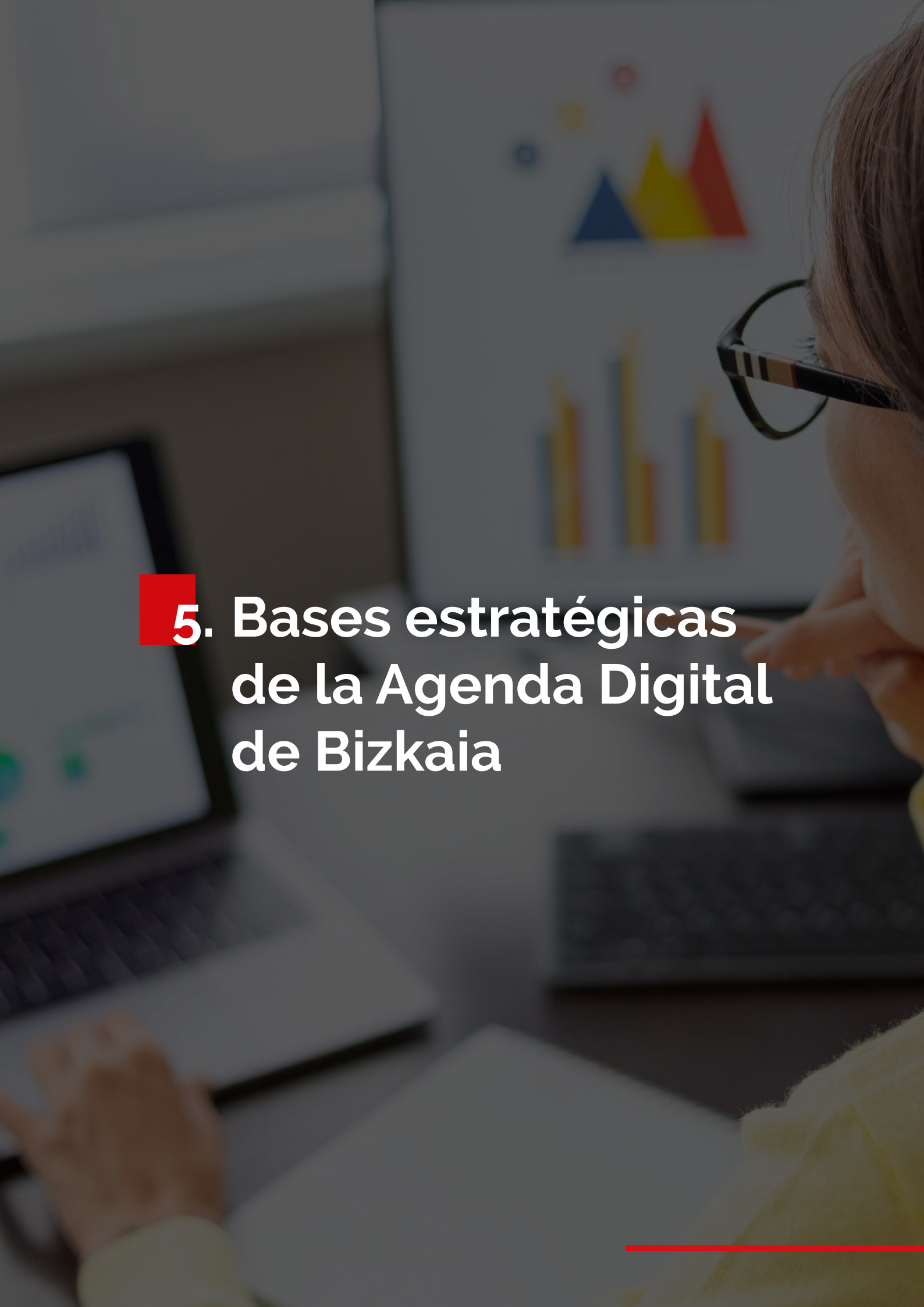
En el contexto de este ecosistema abierto, se pretende impulsar el partenariado público-privado y en él deben tener cabida todos aquellos agentes que tengan algo que aportar, participando en diferentes fases del proceso de Transformación Digital, con el objetivo de co-diseñar y desplegar soluciones que aporten valor, mejoren la experiencia y contribuyan a la mejora de la competitividad del territorio:

- Ciudadanía.
- Diputación Foral de Bizkaia y Entidades Forales.
- Emprendimiento/startups/scaleups.
- Empresas del sector tecnológico de Bizkaia.
- Personas expertas y stakeholders.
- Universidades y Centros de Innovación.
- Administraciones y entidades públicas.
- Partners y socias estratégicas.

Asimismo, para garantizar la adecuada dinamización de este ecosistema, se aplicarán metodologías sólidas y testadas que faciliten los procesos de co-creación y maximicen la inteligencia colaborativa.

Diputación Foral de Bizkaia y Entidades Forales



A person with glasses is working on a laptop. The background shows a wall with colorful charts and graphs. The text is overlaid on the image.

5. Bases estratégicas de la Agenda Digital de Bizkaia

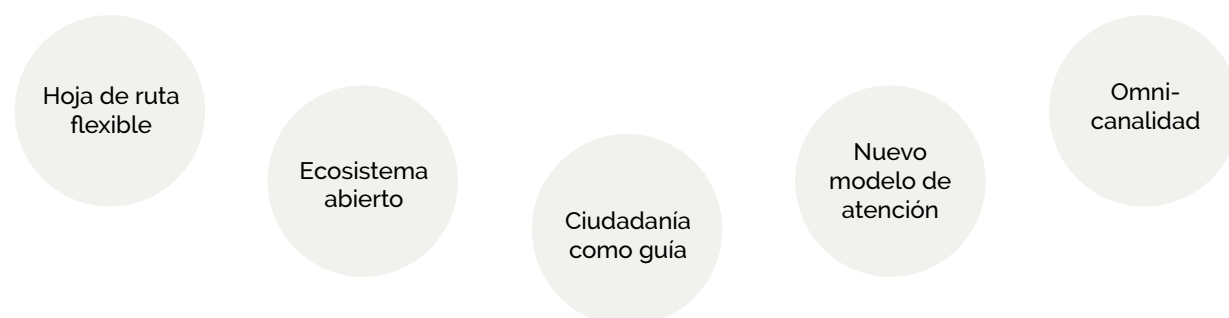
5.1 | La nueva Agenda Digital de Bizkaia 2027

***“Un territorio más moderno, innovador, inclusivo y competitivo.
En definitiva, una Bizkaia más humana”***

La Agenda Digital de Bizkaia 2027 representa una oportunidad inmejorable para impulsar el progreso de la sociedad de Bizkaia, haciéndola más competente e inclusiva, dotándola de la solidez necesaria para convertirse en un territorio con mayor capacidad de resiliencia ante las dificultades, más competitivo, sostenible, solidario y cohesionado.

Esta Agenda marca el camino y propone un marco estratégico que cuenta con la ambición suficiente para transformar digitalmente Bizkaia y posicionarla como territorio innovador que maximiza la calidad de vida de las personas y que tiene capacidad de atraer y retener talento tecnológico.

Bizkaia más moderna, innovadora, inclusiva y competitiva.



Si bien el enfoque europeo apuesta por que la Administración diseñe los servicios poniendo a la ciudadanía en el centro y pensando en sus necesidades, desde la Diputación hemos dado un paso más, planteando una visión proactiva en la que la **ciudadanía es el elemento tractor o motor de la transformación, que conoce de primera mano sus necesidades y expectativas**, y que, en consecuencia, **participa activamente en el co-diseño de la estrategia y en su despliegue posterior**.

En definitiva, planteamos **un proceso de Transformación Digital del territorio guiado por la propia sociedad de Bizkaia**, en el que se impulsa la participación y la colaboración, como elementos clave.

Con esta finalidad, la estrategia se fundamenta en la creación del **ecosistema abierto y colaborativo** adecuado para dar protagonismo a la ciudadanía, las empresas y la Administración, de cara a liderar el proceso de transformación digital de Bizkaia.

La Agenda es un elemento vivo, que ha de marcar el camino a seguir para transformar Bizkaia, a modo de **hoja de ruta**, y que será necesario ir adaptando, en función del contexto cambiante del territorio, tanto a nivel tecnológico como en lo que se refiere a las necesidades y expectativas de las personas que integran nuestra sociedad.

Con este fin, apostamos por la omnicanalidad para mejorar la experiencia de las personas y la interacción con la ciudadanía, el tejido empresarial y otros grupos de interés que conforman el territorio, así como las relaciones con otras administraciones, ofreciendo una cobertura adecuada y personalizada de sus necesidades. En este contexto, en paralelo al despliegue de nuevos servicios y canales digitales, estamos trabajando asimismo en el refuerzo y actualización de nuestro modelo de atención presencial. En definitiva, trabajamos por **una Bizkaia más moderna, innovadora, inclusiva y competitiva.**

Para la Diputación Foral de Bizkaia, la mejora de la calidad de servicio pasa por la mejora de la eficiencia interna, por la simplificación administrativa y la personalización de los servicios para las personas usuarias del territorio. Y en este contexto, la tecnología nos ayuda al actuar como palanca de transformación.

Para ello, somos proactivas, y nos anticipamos a las necesidades de las personas del territorio, las escuchamos y trabajamos mano a mano con ellas, para poner a su disposición servicios que se adapten a sus necesidades, garantizando la inclusión.

Asimismo, hemos abierto un camino sólido para a ser una Administración más cercana y menos burocrática, que impulsa la participación, que mejora la experiencia de las personas, con una mayor accesibilidad y usabilidad de nuestros servicios. Y esto lo estamos teniendo en cuenta a todos los colectivos de Bizkaia, con el fin de garantizar su empoderamiento y eliminar la brecha digital existente.

Por esta razón, desde la Diputación planteamos una estrategia de transformación digital inclusiva que fomente la amigabilidad digital. Un modelo de relación más cercano, seguro y eficiente, pero que no pierda ni un ápice de su componente social. En definitiva, queremos construir **una Bizkaia más humana.**

Bizkaia más humana



De ahí que nuestro enfoque de transformación está centrado en todas las personas del territorio. Se trata de un enfoque de **acompañamiento**, con la garantía de que no se quede nadie atrás. En este contexto estamos diseñando servicios innovadores, personalizados y adaptados a las necesidades de los diferentes colectivos que integran nuestro territorio. Y fomentamos su participación en este proceso, a través de la inteligencia colaborativa y la co-creación, para que la sociedad de Bizkaia se sienta participe e identificada con los avances que experimenta nuestro territorio.

5.2 | Principios de la Agenda Digital

“Unos elementos directores prioritarios que han de guiar con coherencia la Transformación Digital de Bizkaia”

Desde la Diputación Foral de Bizkaia nos adherimos a los siguientes principios orientadores a la hora de abordar de una manera coherente la Transformación Digital de Bizkaia:



Aplicamos la digitalización para maximizar el bienestar, la sostenibilidad y la cohesión del territorio.

Fomentamos las actividades digitales para maximizar la calidad de vida de toda la sociedad de Bizkaia, promoviendo además la conservación del medio ambiente, contribuyendo a mitigar el cambio climático.



Respetamos y fomentamos los derechos fundamentales y la igualdad de las personas.

Impulsamos la capacitación y la cultura digital en la sociedad de Bizkaia, para ofrecer igualdad de oportunidades y acompañar a todas las personas, de manera que puedan participar en la sociedad digital de una manera plena.



Planteamos una Transformación Digital guiada por la ciudadanía.

Involucramos a la ciudadanía y otros grupos de interés en el proceso de transformación digital del territorio, de manera que participen en el co-diseño de los servicios y soluciones digitales y se conviertan en motores del cambio, para garantizar una experiencia de máxima calidad y adaptada a sus necesidades y expectativas.



Fomentamos la proactividad y la cercanía como base para optimizar la experiencia de la ciudadanía.

Planteamos la transformación del Gobierno Digital, como agente proactivo, cercano y eficiente para la mejora de la experiencia de la ciudadanía a través de unos servicios avanzados y personalizados.



Evolucionamos nuestras infraestructuras para garantizar su robustez, seguridad y escalabilidad.

Contar con unas infraestructuras tecnológicas avanzadas e innovadoras se convierte en un elemento clave para que Bizkaia sea un territorio avanzado, inteligente, seguro y sostenible.



Apostamos por la innovación y la colaboración público-privada como ejes de progreso.

Fomentar la participación del sector público y el privado en modo colaborativo es una fuente de sinergia clave para fomentar la competitividad y el desarrollo del territorio, así como la atracción de talento tecnológico en torno al ecosistema de la innovación tecnológica.



Preservamos nuestra lengua, nuestra cultura y el patrimonio de Bizkaia.

Promovemos la viabilidad del euskera y de nuestro patrimonio cultural en la sociedad digital y creemos importante poner en valor estos elementos en los nuevos dispositivos y servicios que ofrece la sociedad digital.



Impulsamos nuestro gen emprendedor y resiliente garantizando nuestra fiabilidad.

Apostamos por el talento y abordamos iniciativas y proyectos ambiciosos e innovadores, que generan valor para el territorio, pero con rigor en la gestión de los riesgos relacionados, planificando actividades sistemáticas para su minimización; de esta manera, avanzamos con paso firme en el desarrollo de la sociedad digital.

5. BASES ESTRATÉGICAS DE LA AGENDA DIGITAL DE BIZKAIA

5.3 | Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos

En el marco del proceso de reflexión se ha trabajado asimismo en la definición de los parámetros estratégicos básicos sobre los que debe articularse el despliegue de la Agenda Digital de Bizkaia, como elemento que va a actuar a modo de hoja de ruta en los próximos años, determinando cuál debe ser su dirección en cada momento.

Misión

La misión se erige como la razón de ser de la estrategia, su propósito de existencia y supone el punto de partida para que ésta exista. Una estrategia sin misión definida adolece de falta de identidad y de rumbo. Con la nueva Agenda Digital, la Diputación quiere:

Transformar digitalmente Bizkaia, generando valor para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y promover el progreso del territorio.

Esta Agenda persigue la construcción de una Bizkaia innovadora, tecnológicamente avanzada, competitiva y atractiva, formando una comunidad digital solidaria, cohesionada y abierta, integrada por personas digitalmente competentes, con capacidad para desenvolverse con plenitud y confianza, y que disponen de igualdad de oportunidades.

Visión

A partir de la misión definida, por su parte, la visión de la Agenda hace referencia a la imagen o proyección futura de cómo se quiere ver a Bizkaia una vez se implementen las líneas de acción establecidas en los distintos ejes de la estrategia. La visión de la Agenda Digital de Bizkaia ha de ser inspiradora y abierta a futuro. En este sentido, desde la Diputación pretendemos:

Convertir Bizkaia en una sociedad digital de referencia a nivel internacional y polo de atracción tecnológica.

La Agenda Digital se encarga de relacionar ambos conceptos, en la medida en que la Misión plantea lo que se debe hacer en el territorio a nivel digital para alcanzar la Visión definida, siendo la propia estrategia el elemento en el que se determina qué hacer, cómo, cuándo, por qué y para qué.

Valores

Los valores que hemos definido para la Agenda representan las convicciones de la Diputación Foral con respecto a los que nos va a permitir lograr el éxito en la Transformación Digital, considerando tanto el presente como el futuro.

En definitiva, todo lo que entendemos que puede aportar una ventaja diferencial y consistente se convierte en un valor estratégico para la Diputación, y sirve de base para el despliegue de la Agenda.

En este escenario, con un enfoque que sitúa a **la ciudadanía como el eje principal de acción y motor de transformación**, desde la Diputación Foral de Bizkaia se han definido los siguientes valores:

Innovación

Sencillez

Proactividad

Confianza

Lograr que todos los agentes que van a intervenir en la Transformación Digital del territorio compartan de una manera clara, abierta e irrenunciable estos valores contribuye a la determinación consensuada de las prioridades más relevantes de la estrategia, sus focos de acción, así como los niveles tolerados frente a potenciales desviaciones, que podrían requerir el reajuste de la hoja de ruta.

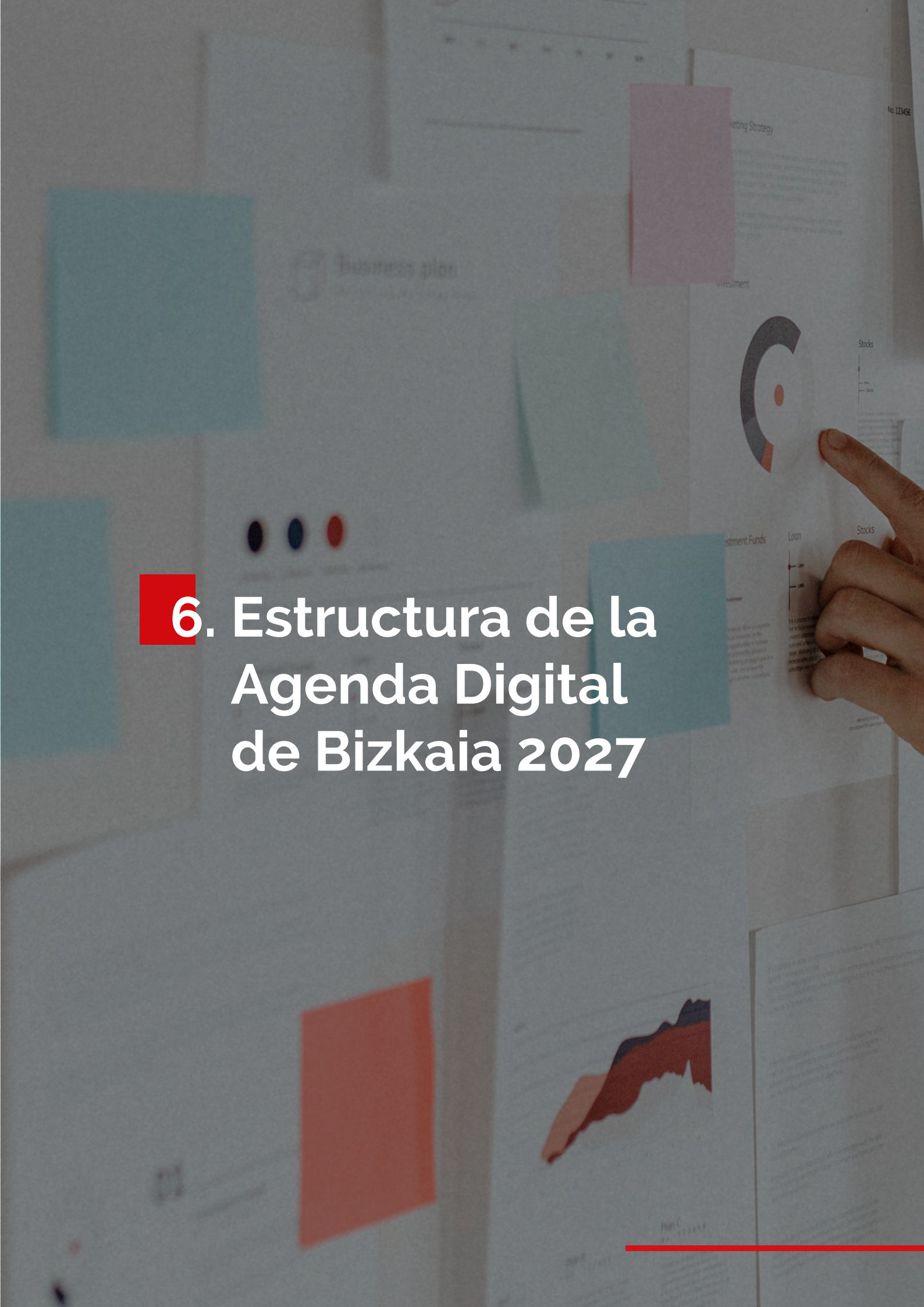
Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos son el instrumento que debe ayudarnos a alcanzar la visión. Por esta razón, hemos utilizado el modelo SMART para su definición y establecimiento. En este contexto, desde la Diputación consideramos que todo objetivo definido para la Transformación Digital de Bizkaia debe ser específico, medible, aceptado, realista, relevante y con tiempo límite.

En este sentido, de cara a poder alcanzar la visión definida para la nueva Agenda Digital se han definido los siguientes objetivos estratégicos:

- **Mejorar la experiencia y relación omnicanal** de la ciudadanía y empresas con la Diputación Foral de Bizkaia.
- **Desarrollar las competencias y capacidades digitales** de la ciudadanía y profesionales del sector público.
- **Disponer de infraestructuras tecnológicas avanzadas, seguras y fiables.**
- **Impulsar la innovación y colaboración público-privada** para acelerar la competitividad y atraer talento al territorio.
- Aplicar la digitalización para **desarrollar el bienestar, la sostenibilidad y la cohesión** del territorio.

En definitiva, con todos estos elementos que hemos definido a nivel estratégico, pretendemos convertir a Bizkaia en una comunidad digital, como ecosistema abierto y colaborativo donde se maximice el bienestar y la calidad de vida de las personas y se asegure el desarrollo, la cohesión y la sostenibilidad del territorio.



The background image shows a workspace with various papers and sticky notes. A hand is pointing at a circular chart on a paper titled 'Investment Funds'. Other papers visible include 'Marketing Strategy', 'Business plan', and 'Stocks'. There are also several sticky notes in blue, green, and red. A red horizontal line is at the bottom of the image.

6. Estructura de la Agenda Digital de Bizkaia 2027

6. ESTRUCTURA DE LA AGENDA DIGITAL DE BIZKAIA 2027

“Un marco general para la acción y el despliegue operativo de la Transformación Digital de Bizkaia”

Con el fin de dar respuesta a los objetivos estratégicos planteados, y de manera alineada con la Misión, Visión y Valores establecidos, se ha diseñado una Agenda Digital para Bizkaia, que pretende marcar el camino a seguir por el territorio y la sociedad en el marco de la Transformación Digital.

Esta Agenda establece una hoja de ruta que se estructura en 4 ejes principales:



Eje 1: Ciudadanía y calidad de vida

Situar a las personas en el centro para acompañarlas y atender adecuadamente a sus necesidades y expectativas, contribuyendo al disfrute de una vida más plena, garantizando la inclusión y la igualdad de oportunidades en el territorio, impulsando su competencia digital y apostando por la generación de talento tecnológico propio, fomentando las vocaciones STEAM.



Eje 2: Infraestructuras tecnológicas

Dotar a la sociedad de Bizkaia de infraestructuras tecnológicas de vanguardia, sólidas, seguras y confiables, que aceleren y potencien la digitalización, garantizando el despliegue de servicios digitales avanzados que cubran las necesidades de la ciudadanía.



Eje 3: Gobierno Digital

Impulsar una digitalización proactiva y una evolución tecnológica continua de los servicios a disposición de la ciudadanía y empresas, para mejorar la cercanía, la confianza y la transparencia, maximizando la experiencia de las personas usuarias.



Eje 4: Innovación y competitividad

Fomentar la innovación colaborativa y la atracción de talento para impulsar la competitividad y el progreso del territorio aplicando tecnologías digitales disruptivas.

Asimismo, el despliegue de estos cuatro ejes se materializa a través de la implementación de 18 líneas estratégicas.

El despliegue de la Agenda Digital de Bizkaia 2027 se materializa en la implementación de **18 líneas estratégicas** agrupadas en **4 ejes principales** que, a su vez, incorporan **77 iniciativas y proyectos de carácter digital**.

Líneas del Eje 1: Ciudadanía y calidad de vida



La ciudadanía y su calidad de vida en el centro de la estrategia de transformación digital del territorio.

L1: Capacitación digital

L2: Atención y apoyo a las personas

L3: Movilidad e infraestructuras

L4: Cultura y patrimonio

L5: Medioambiente y sostenibilidad

Líneas del Eje 2: Infraestructuras tecnológicas



Infraestructuras y tecnologías habilitantes que aceleren y maximicen la digitalización.

L6: Modernización infraestructuras

L7: Evolución Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa

L8: Ciberseguridad adaptativa

L9: Plataformas habilitadoras de la IA

L10: Conectividad y comunicaciones

Líneas del Eje 3: Gobierno Digital



Digitalización y evolución tecnológica continua de los servicios a disposición de ciudadanía y empresas.

L11: Estrategia

L12: Gobierno del dato

L13: Experiencia digital

L14: Capacitación y puesto digital

L15: Digitalización Departamentos

Líneas del Eje 4: Innovación y competitividad



Innovación colaborativa y atracción de talento para impulsar la competitividad aplicando tecnologías digitales disruptivas.

L16: Innovación Colaborativa

L17: Living Labs y codiseño

L18: Talento digital

77 proyectos

distribuidos en 4 ejes y 18 líneas

21
proyectos

Eje 1: Ciudadanía y calidad de vida

La ciudadanía y su calidad de vida en el centro de la estrategia de transformación digital del territorio.

13
proyectos

Eje 2: Infraestructuras tecnológicas

Infraestructuras y tecnologías habilitantes que aceleren y maximicen la digitalización.

30
proyectos

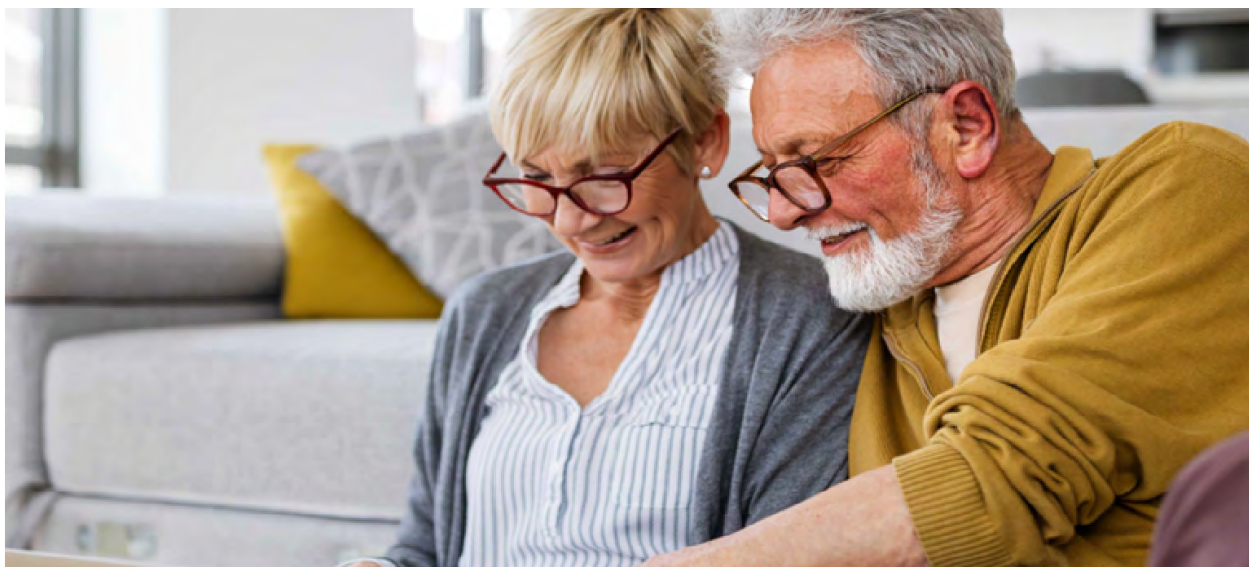
Eje 3: Gobierno digital

Digitalización y evolución tecnológica continua de los servicios a disposición de ciudadanía y empresas.

13
proyectos

Eje 4: Innovación y competitividad

Innovación colaborativa y atracción de talento para impulsar la competitividad aplicando tecnologías digitales disruptivas.



6.1 | Eje 1: Ciudadanía y Calidad de Vida

“La ciudadanía y su calidad de vida en el centro de la estrategia de transformación digital del territorio”

De cara a materializar la acción a desplegar en este eje, se han definido 5 líneas estratégicas:

Líneas del Eje 1: Ciudadanía y calidad de vida

L1 - Capacitación digital

Esta línea estratégica se orienta al desarrollo de **competencias y el empoderamiento digital** de la ciudadanía, **reducción de la brecha digital** en diferentes colectivos y **promoción del movimiento STEAM**, con foco especial en el público femenino.

Las personas, como eje central y destinatarias de los servicios de la Diputación, desarrollarán nuevas competencias que les permitirán desenvolverse con plena autonomía en una sociedad cada vez más digital. Desde una voluntad inclusiva, se articularán programas de sensibilización, formación y capacitación de las personas del territorio, fomentando a su vez el movimiento STEAM para incentivar el interés por las profesiones científico-técnicas en las nuevas generaciones y con foco especial en el público femenino.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Empoderamiento de la mujer en la ciencia y tecnología

Programa de sensibilización ciudadana dirigido al empoderamiento de niñas y jóvenes, desplegando acciones tales como el podcast STEMLab Bizkaia, concursos y actividades divulgativas y comunicativas que faciliten la incorporación de la mujer al ámbito STEM.



Amigabilidad Digital

Proyecto que despliega distintas acciones e iniciativas, tales como talleres formativos, sesiones de sensibilización, dinámicas colaborativas, jornadas divulgativas a través de las cuales entender las necesidades de distintos colectivos y reducir la brecha digital de las personas, convirtiendo a Bizkaia en referente de inclusión digital.



Sensibilización ciudadana en materia de ciberseguridad

Conjunto de actividades comunicativas para la formación, concienciación, sensibilización y refuerzo de la cultura de la ciberseguridad en la ciudadanía del territorio, con el objetivo de dotarles de mayor seguridad y autonomía en su día a día en el mundo digital.

L2 - Atención y necesidades de las personas

Esta segunda línea plantea iniciativas donde la **innovación y la digitalización** aportan valor y garantizan una vida plena y satisfactoria a las personas en el territorio.

La digitalización, aplicada con empatía, pensando en el día a día de las personas, atenderá las necesidades sociales de la ciudadanía y colectivos con cierto grado de vulnerabilidad y dependencia. Soluciones para la teleasistencia de personas con movilidad reducida, aplicativos para la inclusión social de colectivos vulnerables o el uso del internet del comportamiento para facilitar el día a día de personas con distintos grados de dependencia, autonomía o diversidad funcional, serán iniciativas a explorar en la presente línea.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



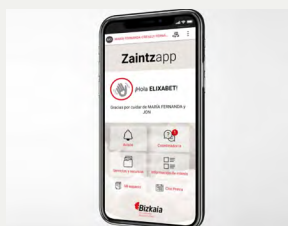
Modelos predictivos de ingresos residenciales

Aplicación de modelado de datos e Inteligencia Artificial para anticipar ingresos residenciales, determinando y estableciendo el riesgo que tiene una persona en situación de dependencia de ingresar en un centro residencial.



EtxeTIC: permanencia en el hogar de personas dependientes

Avanzar en el despliegue del servicio con la apertura de nuevos centros, homogeneización de la tecnología e imagen corporativa de los diferentes productos etxeTIC e impulsar el intercambio de datos entre gestoras y Diputación Foral de Bizkaia. etxeTIC ofrece un modelo que da respuesta al deseo de una gran parte de las personas que precisan de cuidados de permanecer en sus casas, y combina la atención propia de un centro de día con la atención a través de tecnologías de apoyo y prevención en el hogar, la asistencia puntual al centro de referencia y "servicios de respiro".



Zaintzapp: app para personas cuidadoras

Impulso y desarrollo evolutivo de la aplicación dirigida a personas en situación de dependencia, personas cuidadoras y personas tutoras o representantes. La aplicación ofrece información sobre los servicios y recursos que ofrece el Departamento de Acción Social, así como contactar con la persona coordinadora del caso, recibir avisos e información de interés, solicitar citas previas y conectarse con la Sede Electrónica.



Digitalización y tecnología para personas con discapacidad (IFAS)

Desarrollo y mejora de juegos y aplicaciones digitales que faciliten la interacción y estimulen cognitivamente a personas con discapacidad, así como la evolución del sistema de control de errantes liderado por el IFAS, entendido como reloj que monitoriza y controla a las personas con grados de dependencia en un determinado entorno, incorporando a su vez un modelo de detección de caídas y tecnología 5G.

L3 - Movilidad e infraestructuras

Esta línea plantea la aplicación de las nuevas tecnologías para **optimizar la movilidad, dinamizar el transporte público y dotar de inteligencia y mayor seguridad** a las infraestructuras del territorio.

Tecnologías como 5G, edge computing, internet de las cosas, gemelos digitales o machine learning, así como nuevos modelos de movilidad como servicio (MaaS – Mobility as a Service), serán palancas habilitadoras para desplegar una nueva generación de infraestructuras “smart” y modelos de movilidad en el territorio que maximizarán el valor aportado a la ciudadanía.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Digitalización continuada de infraestructuras viarias

Despliegue de diferentes proyectos, tales como la digitalización de carreteras para facilitar la integración de tecnologías emergentes como vehículos autónomos y conectados, herramientas digitales (tecnología satelital, mobile mapping, drones) para obtener datos que faciliten inventarios y anticipación de emergencias, tecnología BIM en proyectos de infraestructuras y Gemelos Digitales que posibiliten simulaciones en términos de eficiencia, seguridad, sostenibilidad y experiencia.



Big Data Analytics en infraestructuras viarias

La digitalización de las infraestructuras y tecnologías como el IoT o la sensórica permite avanzar hacia la transformación de un modelo de gestión basado en datos que permite tomar decisiones informadas, optimizar recursos y mejorar la transparencia. Sus beneficios se traducen en aspectos tales como la mejora de la seguridad, la optimización del mantenimiento y reducción de los costes de infraestructura, la minimización de emisiones o la mejora de la experiencia de usuario, entre otros.



Monitorización medioambiental de las infraestructuras

La sostenibilidad medioambiental se integra como principio base en las infraestructuras, incorporando elementos digitales para la medición y monitorización de aspectos tales como la huella de carbono, mapas de ruido, calidad del aire, calidad del agua, entre otros, con objeto de diseñar políticas para su optimización.



Digitalización de la red de Bidegorris

Proyecto para la digitalización total de la red de Bidegorris que permita disponer de un modelo plenamente digital de la red para facilitar labores de conservación, mantenimientos preventivos, reforzar la seguridad y maximizar la experiencia de cicloturistas.



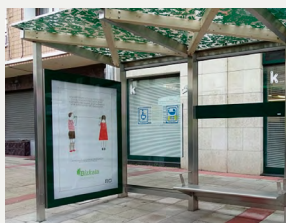
Digitalización del servicio Bizipark

Evolución y digitalización de la red de aparcamientos seguros de bicicletas, incorporando la integración con el visor digital de Bidegorris y capas GIS, entre otros.



Sistema de avisos de refuerzos Bizkaibus en el aeropuerto

Plataforma integrada con los sistemas de datos en tiempo real de AENA para obtener información sobre llegadas, retrasos y volumen de pasajeros de cada vuelo que modeliza la demanda prevista de usuarios Bizkaibus y permitirá tomar decisiones para el refuerzo de autobuses, evitando que los usuarios se queden sin servicio y asegurando un transporte continuo, eficiente y de calidad en el aeropuerto de Loiu.



Marquesinas digitales y comunicación

Evolución de las marquesinas de las paradas de Bizkaibus para ofrecer a las personas usuarias información actualizada y contextualizada sobre soportes digitales y posibilidades de comunicación con el servicio, así como ofrecer a la Diputación Foral de Bizkaia un nuevo soporte de comunicación dinámica con la ciudadanía.



L4 - Cultura y patrimonio

Esta línea pretende impulsar la digitalización y nuevas tecnologías como elementos transformadores en la **puesta en valor y maximización de la experiencia de disfrute** de contenidos culturales y espacios patrimoniales.

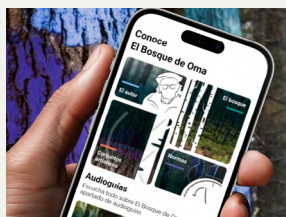
A través de iniciativas y proyectos que apliquen tecnologías inmersivas como el metaverso, la realidad aumentada o la gamificación desde los dispositivos móviles, se maximizarán las experiencias de visita, presenciales y remotas, de lugares icónicos del territorio, así como el disfrute del patrimonio cultural.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



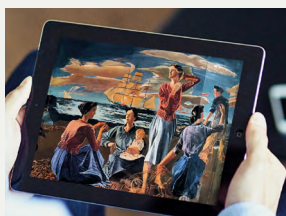
Digitalización de la Biblioteca Foral

Proyecto que tiene por objetivo la digitalización de los activos de la Biblioteca Foral de Bizkaia, permitiendo así un consumo y distribución a través de los distintos canales digitales.



Digitalización experiencia de visita al Bosque de OMA

Nueva web y app para complementar y maximizar la experiencia de visita, accediendo a los conjuntos artísticos y mapa con propuestas de recorridos a realizar el día de la visita, incorporando en todos los conjuntos artísticos contenido multimedia como audio, texto y video.



Digitalización e impulso audiovisual los museos de Bizkaia

Programa de acciones para avanzar en la digitalización, instalación y explotación de diferentes tecnologías audiovisuales en los museos de Bizkaia con el objetivo de maximizar la experiencia de visita.



JOSI Bizkaia: portal colaborativo para el impulso del euskera

Impulso continuado de JOSI Bizkaia, portal digital para la participación y colaboración de los agentes que impulsan el euskera, con el objetivo de incrementar de manera continuada el número de agentes y proyectos para el impulso del euskera a través de este canal.

L5 – Medioambiente y sostenibilidad

Esta última línea del eje fomenta la aplicación de nuevas tecnologías habilitantes orientadas a **mejorar el entorno medioambiental, climático y sostenibilidad** del territorio.

El internet de las cosas (IoT – Internet of Things), la virtualización de entornos naturales, el análisis de imágenes satelitales o la explotación de grandes volúmenes de datos serán, entre otras muchas, líneas tecnológicas que permitirán construir iniciativas y proyectos para una mayor sostenibilidad, gestión medioambiental y desarrollo de las áreas rurales del territorio.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Programa para la digitalización del sector primario

Alcanzar un sector primario más moderno, sostenible y competitivo, incorporando equipamientos y sistemas tecnológicos que faciliten el manejo de explotaciones agrarias (pastoreo virtual, ordeño robotizado, etc.), que lo hagan más sostenible aplicando sistemas de eficiencia energética y eficiente en su relación con la Administración a través de aplicativos digitales específicos. Asimismo, se mejorará y facilitará la comunicación con DFB/BFA en los trámites pertinentes a través de la creación de la app LANDATEK.



Evolución de Garbigunes y digitalización de la trazabilidad

La evolución de los Garbigunes de Bizkaia pasa por el diseño de un nuevo modelo de colaboración con el Gobierno Vasco, a través del cual se recogerán materiales tales como amianto y fibro-cemento, los cuales demandan el despliegue de nuevos sistemas tecnológicos que garanticen su trazabilidad y disposición de información a los distintos agentes públicos que así lo soliciten.



Aplicaciones y videojuegos para la sensibilización medioambiental

Desarrollo y despliegue de nuevas aplicaciones digitales y videojuegos, similares al ya publicado "Hondakin Go!", con el objetivo de sensibilizar en materia de sostenibilidad medioambiental a la ciudadanía de Bizkaia.

6.2 | Eje 2: Infraestructuras tecnológicas

“Infraestructuras y tecnologías habilitantes que aceleren y maximicen la digitalización”

Líneas del Eje 2: Infraestructuras tecnológicas

L6 – Modernización infraestructuras

Línea orientada a la modernización de las infraestructuras incorporando elementos cloud y nuevas soluciones tecnológicas para dotarlas de la adaptabilidad, flexibilidad y escalabilidad que una sociedad digital demanda.

Dada la velocidad exponencial del cambio e incertidumbres que subyacen al propio desarrollo tecnológico, será fundamental impulsar la modernización de las infraestructuras tecnológicas incorporando elementos cloud y nuevas soluciones innovadoras. Todo ello para dotar a las infraestructuras de mayor versatilidad para construir productos y servicios digitales al ritmo que la sociedad demanda.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Evolución de la plataforma BiscayTIK

Evolución tecnológica y nuevas funcionalidades de la plataforma provista a los Ayuntamientos de Bizkaia desde la cual ofrecer canales y servicios digitales a la ciudadanía.



Programa de Renovación y Evolución de las Infraestructuras y Servicios Digitales

Iniciativa transversal y a largo plazo dirigida a planificar, coordinar y ejecutar la evolución tecnológica de los sistemas, plataformas e infraestructuras que dan soporte a la gestión interna de la Diputación Foral de Bizkaia y a los servicios que se prestan al territorio.

Abarca la actualización progresiva de entornos operativos, herramientas de productividad, plataformas de gestión, soluciones de seguridad, sistemas de información territorial y servicios digitales clave.

Este programa busca garantizar la continuidad del servicio, mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la ciberseguridad y asegurar la alineación tecnológica con los estándares actuales y futuros, permitiendo la construcción de una base tecnológica más robusta, escalable y preparada para responder a las necesidades cambiantes del territorio y de la ciudadanía.



Gestión y gobernanza optimizada de los elementos del ecosistema digital foral

Con esta iniciativa se pretende disponer de una CMDB (Base de datos de Gestión de la configuración) que permita disponer de un registro completo y actualizado de todos los elementos que forman parte de la infraestructura tecnológica foral: servidores, aplicaciones, redes, equipos informáticos, servicios digitales, etc., así como información de la manera en que están conectados y sus dependencias, facilitando su gestión y control, y reduciendo riesgos.



Mejora del sistema de intercambio seguro de información digital con la ciudadanía y otras Administraciones

Este proyecto tiene como objetivo poner en marcha un nuevo sistema de almacenamiento digital, de tipo Objeto bajo el protocolo S3, que permita guardar y compartir información de forma segura y eficiente con la ciudadanía y con otras Administraciones Públicas.

Gracias a esta mejora, se podrá gestionar un mayor volumen de datos, aumentar la seguridad en los intercambios de información y ofrecer mejores servicios digitales, más rápidos y fiables.



Ampliación de las capacidades IT a través de la cloud pública para hosting y proyectos con necesidades especiales

Esta iniciativa permitirá utilizar servicios de computación en la nube para alojar sistemas informáticos que requieren características especiales, como una alta capacidad de cálculo o configuraciones técnicas poco habituales.

De esta manera, se dispondrá de más flexibilidad para poner en marcha proyectos innovadores o experimentales que no encajan en la infraestructura tecnológica habitual de la Diputación Foral.

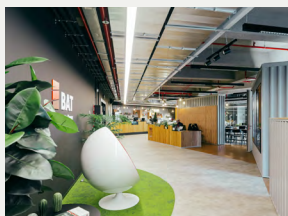


L7 - Evolución Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa

En el marco de esta línea se aborda la **evolución de la plataforma transversal** que aporta herramientas comunes a los departamentos de la Diputación para la gestión y realización de trámites y servicios de una forma ágil y eficaz.

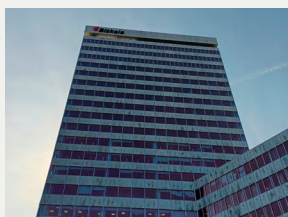
La evolución y modernización constante de la plataforma, componentes y soluciones técnicas que componen el núcleo sobre el cual construir nuevos servicios para una Administración Digital ágil y sencilla para la ciudadanía, será una línea estratégica fundamental desde un punto de vista puramente tecnológico.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



ADIBAT: servicios inteligentes de Administración Electrónica

Desarrollo de nuevo componente en Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa (BAT) fundamentado en Inteligencia Artificial que permitirá desarrollar servicios inteligentes de Administración Electrónica tales como diseño de asistentes virtuales para la atención a la ciudadanía y/o asistentes para el procesamiento de documentación interna que eficiente la actividad interna de la Diputación.



Evolución tecnológica continuada de la infraestructura BAT

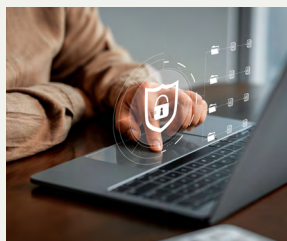
Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa es la infraestructura y plataforma tecnológica transversal de la Diputación Foral de Bizkaia sobre la cual se desarrollan nuevos servicios y soluciones digitales para aportar valor a la ciudadanía. Su evolución es constante, incorporando nuevas tecnologías para seguir evolucionando como Administración Digital ágil y eficiente.

L8 - Ciberseguridad adaptativa

Se trata de una línea estratégica de carácter transversal que tiene por objetivo el refuerzo de la ciberseguridad en la Diputación Foral de Bizkaia.

Potenciar la ciberseguridad a través de medidas organizativas, operacionales y técnicas que permitan construir un ecosistema de seguridad en los entornos digitales de la Diputación, tanto a nivel de la seguridad de los datos como de la información y las personas usuarias, de tal forma que permita a Bizkaia mantener los riesgos conocidos dentro de unos niveles aceptables cumpliendo con la legislación aplicable. También minimizar los daños en caso de un ataque cibernético, estando preparadas y preparados para un escenario de recuperación en caso de ser necesario.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Servicio de concienciación interna en materia de ciberseguridad

Esta iniciativa tiene como objetivo, a medio y largo plazo, sensibilizar y fortalecer la cultura de la seguridad en el personal interno de DFB/BFA y Entidades Forales, promoviendo comportamientos responsables y alineados con las buenas prácticas. Se contará con una oficina especializada que diseñará e implementará un plan anual de actividades formativas y de sensibilización, adaptadas a los distintos perfiles de la organización.



Programa IGA: Gestión segura y eficiente de los accesos digitales

El programa IGA de Gestión de Identidades tiene como objetivo mejorar la seguridad digital y la gestión de los accesos a los sistemas informáticos de la Diputación Foral de Bizkaia, permitiendo que cada persona usuaria (personal interno o externo) disponga únicamente de los permisos que necesita para el desarrollo de su trabajo, de una manera controlada y automatizada.

A través de esta iniciativa, será posible gestionar, de forma centralizada y eficiente, quién puede acceder a qué, en qué momento y con qué nivel de autorización, reduciendo errores y riesgos de seguridad. Asimismo, se automatizarán procesos como las altas y bajas de personal, y se incorporarán mecanismos de autoservicio para facilitar la gestión de permisos.

El programa IGA es clave para reforzar la ciberseguridad y cumplir con las normativas actuales, alineándose con buenas prácticas como el modelo de "Zero Trust".



Estrategia para el acceso seguro a los sistemas corporativos (Ruta SASE: Secure Access Service Edge)

Esta iniciativa tiene como meta mejorar la seguridad y eficiencia en el acceso a los sistemas digitales de la Diputación Foral de Bizkaia, especialmente en un contexto donde son habituales el teletrabajo, la movilidad y el uso de servicios en la nube.

Para ello, se diseñará una nueva arquitectura de red y seguridad que permita conectar y proteger los dispositivos y usuarios, sin importar la ubicación en la que se encuentren. Esto contribuirá a que el acceso a los recursos digitales sea ágil, seguro, y adaptado al contexto, garantizando que cada persona pueda desarrollar su trabajo con total seguridad desde cualquier lugar.

Este enfoque se basa en modelos de seguridad modernos como el de "Zero Trust", que verifica constantemente quién accede, desde dónde y con qué permisos, para una mejor protección frente a las amenazas actuales.

L9 - Plataformas habilitadoras de analítica de datos e IA

Esta línea incluye el despliegue de iniciativas orientadas a facilitar el acceso a plataformas e infraestructuras tecnológicas necesarias para el desarrollo de proyectos de análisis de datos masivos e inteligencia artificial.

La exploración de los datos, cuanto más democrática, ética y segura sea aplicando técnicas de analítica de datos e inteligencia artificial, mayor prosperidad aportará a la sociedad. En esta línea, se activarán iniciativas para facilitar el acceso a organizaciones públicas y/o privadas a las plataformas tecnológicas sobre las cuales construir proyectos relacionados con el análisis de datos e inteligencia artificial, que generen un impacto positivo en el territorio.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Atlantic Data Infrastructure (ADI)

Creación de Data Center que permitirá a empresas e instituciones disponer de gran capacidad de almacenamiento de información en la nube, bajo criterios de máxima seguridad y proximidad, sobre la que desarrollar sus procesos de transformación digital en torno al dato.

L10 – Conectividad y comunicaciones

Línea dirigida a la mejora de la capilaridad y conectividad de alta velocidad en el territorio con especial atención a las zonas blancas.

Facilitar los accesos y conectividad a la totalidad del territorio, desde una perspectiva de inclusión de todas las comarcas y zonas blancas, se torna fundamental en una sociedad cada vez más digital. En este sentido, fomentar iniciativas que mejoren la capilaridad de las conexiones de alta velocidad seguirá siendo una de las líneas estratégicas en las cuales desplegar iniciativas y proyectos.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Segunda fase del programa Banda Ancha

Ejecución de la segunda fase del programa y proseguir con el despliegue de la banda ancha (5G) para dotar de conexiones de alta velocidad a internet a las zonas que no entran en los planes de despliegue de las operadoras de telefonía.



Conexión de dispositivos en zonas sin cobertura a través de la red pública de comunicaciones de Euskadi

Este proyecto permitirá conectar dispositivos en lugares donde no hay cobertura de comunicaciones tradicional o donde no compensa instalarla.

Gracias a la colaboración con la Sociedad Pública que gestiona la red e infraestructuras públicas de telecomunicaciones de Gobierno Vasco (Itelazpi), se podrán recoger datos en tiempo real (como temperatura, humedad, ruido, etc.) mediante sensores instalados en espacios rurales, naturales o de difícil acceso. Esto facilitará el desarrollo de nuevos servicios públicos más eficientes, sin necesidad de desplegar redes costosas.

6.3 | Eje 3: Gobierno digital

“Digitalización y evolución tecnológica continua de los servicios a disposición de ciudadanía y empresas”

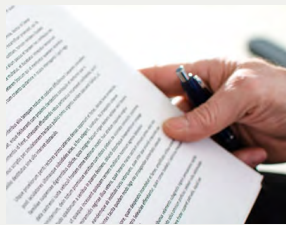
Líneas del Eje 3: Gobierno Digital

L11 - Estrategia

En el marco de esta línea se propone la creación de los espacios, acuerdos y alianzas para la configuración y definición de las estrategias y elementos directores que deben guiar el desarrollo de un Gobierno Digital innovador, ético y cercano.

Un Gobierno Digital es un elemento vivo con múltiples realidades para las cuales no sólo debe actuarse a nivel operativo, si no que previamente se debe haber reflexionado y enfocado una estrategia alineada con los objetivos, valores y principios del presente plan. Esta línea incorporará los mecanismos para que esto suceda, garantizando una coherencia y alineamiento en todas las iniciativas de carácter digital que se desplieguen.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Normativa reguladora de los derechos de la ciudadanía ante la Administración Digital

Elaboración de una normativa que permita establecer un modelo de gobernanza digital que garantice los derechos de la ciudadanía de Bizkaia en los entornos digitales, en la utilización de los datos y en la aplicación de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial.

L12 – Gobierno del dato

La línea de Gobierno del dato plantea el establecimiento de la estrategia y modelo de gobernanza de datos en la Administración, fomentando la interoperabilidad e impulsando una cultura guiada por el análisis de datos (Data-driven) como fuente de ventaja estratégica y competitiva.

La puesta en valor y toma de decisiones guiadas por el análisis de datos, son sin duda elementos tractores para una transformación digital de la cual resulte una Administración más proactiva orientada a la ciudadanía. Establecer los modelos de gobierno que garanticen la fiabilidad, veracidad, integridad y utilización ética de los datos para el establecimiento de políticas públicas basadas en ellos, será el principal objetivo de la presente línea estratégica.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



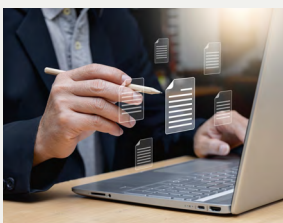
BAIDATA: economía del dato

Promoción continuada del proyecto BAIDATA, el cual nace en 2022 en Bilbao como asociación para el desarrollo de la soberanía y la economía del dato en la península ibérica, con el objetivo de apoyar a las empresas en la adopción de espacios de compartición de datos.



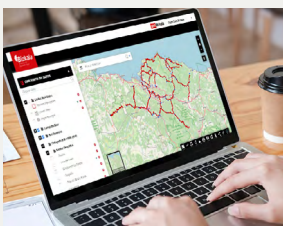
Revisión del Modelo de Gobernanza de los Datos en DFB

Establecimiento de la estrategia y modelo de gobernanza de datos de la Diputación Foral de Bizkaia para fomentar la interoperabilidad e impulsar una cultura guiada por el análisis de datos como instrumento esencial para la mejora de los servicios forales, asegurando el uso ético, seguro y responsable de los datos.



Impulso de la Interoperabilidad

Desarrollo y colaboración con el resto de las administraciones y agentes que posibilite una mayor interoperabilidad y facilidad en la tramitación de iniciativas de distinta índole tales como el Padrón y Catastro online, gestión de Atención Temprana, informes de Salud en el ámbito de la dependencia o documentación vinculada a la Educación académica, entre otros.



GeoBizkaia: Infraestructura de Datos Espaciales

GeoBizkaia es la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) de Bizkaia que busca dotar de homogeneidad y transparencia al Sistema de Información Geográfica de la Diputación Foral de Bizkaia. Se impulsa de manera continuada incorporando actualizaciones y ordenaciones de nuevas capas de datos, inventarios de suelos de actividad económica, infraestructuras públicas, información GIS vinculada a montes y territorio natural, entre otros, disponiendo a la ciudadanía toda la información a través de un GeoPortal.



Explotación de datos servicio Bizkaibus

Implantación de nuevas herramientas de apoyo a la explotación que permitan una mejor gestión fundamentada en datos del servicio y autobuses en tiempo real (conteo de personas, ocupaciones, tiempos de servicio, gasto, etc.) que permitan la explotación y análisis para la toma de decisiones, así como simular diferentes situaciones y escenarios de decisión sobre la gestión y la operación.

L13 – Experiencia digital

Esta línea plantea la aplicación de nuevas tecnologías para la simplificación, optimización y eficiencia de una Administración orientada a la ciudadanía de manera sencilla, proactiva y omnicanal.

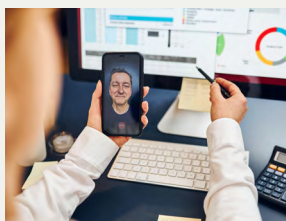
Desde una filosofía "Citizen Centric" que hace partícipe a la ciudadanía rediseñando junto a ella los servicios públicos digitales, se reformularán los procesos y se aplicarán tecnologías para conseguir la mejor experiencia digital con la Administración. Soluciones para la automatización y eficiencia operativa, nuevos canales de atención ciudadana o nuevos mecanismos de identificación digital se incorporarán de manera progresiva para ofrecer una Administración cercana y sencilla para la ciudadanía.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



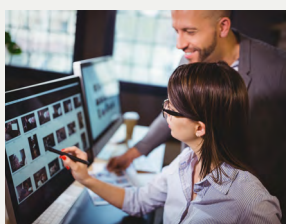
Digitalización de los procesos de participación ciudadana

Reformulación y maximización de los procesos de participación ciudadana a través de nuevos canales digitales, impulsando una transformación de los servicios de la Diputación guiados por la ciudadanía.



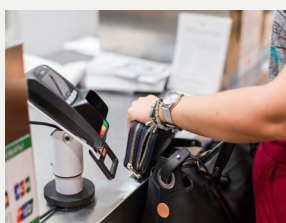
Nuevo Modelo Omnicanal de Atención Ciudadana

Redefinición del modelo de atención omnicanal a la ciudadanía incorporando elementos tales como: CRM unificado de la persona usuaria con visión 360º de su relación con DFB/BFA, introducción de tecnología RPA para la automatización y eficiencia en el servicio, disposición de nuevos canales de atención tales como WhatsApp, Videollamadas y Agentes Inteligentes conversacionales fundamentados en Inteligencia Artificial.



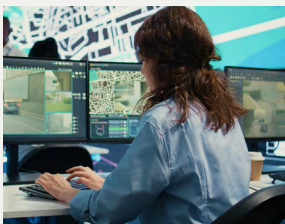
Simplificación de la Administración Digital

Rediseño de servicios y simplificación de los trámites administrativos dirigidos a la ciudadanía y empresas por parte de los distintos Departamentos de DFB/BFA, aplicando nuevas tecnologías orientadas a la automatización, sencillez operativa y proactividad en los servicios, entre otros, maximizando una mejor experiencia digital con la Administración.



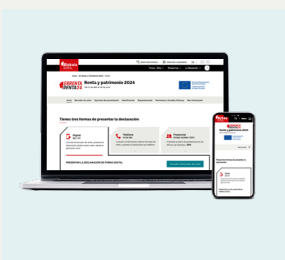
Batuz: tributación empresas y autónomos

Proyecto cuya misión es aplicar tecnología innovadora para combatir el fraude fiscal en el territorio histórico de Bizkaia y reformular el modelo tributario de empresas y autónomos, haciéndolo más sencillo, eficiente y seguro, a través de la generación de borradores de autoliquidación de los tres impuestos más relevantes: IRPF, IVA y Sociedades.



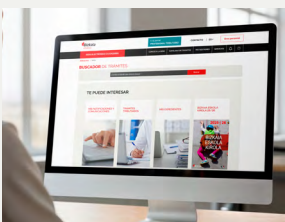
Tramitación urbanística digital

Proyecto que tiene por objetivo alcanzar la digitalización plena de toda la tramitación urbanística, incluyendo las comunicaciones con agentes terceros (p.ej. Ayudamientos), resultando así en una tramitación electrónica plena para una mayor eficiencia y agilidad del servicio.



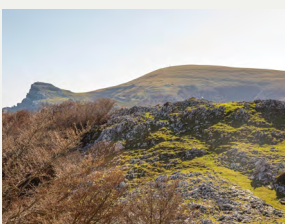
Hacienda en Sede

Proyecto para la adecuación y modernización de infraestructuras y servicios que faciliten la presentación de modelos tributarios de manera telemática. Evolucionará el portal del profesional tributario, sustituirá las actuales plataformas Bizkaibai y Bila manteniendo y evolucionando sus funcionalidades, facilitará los envíos unitarios via SEDE así como los masivos via M2M (máquina a máquina), dispondrá de una Carpeta Ciudadana con los expedientes digitalizados y desplegará nuevas herramientas para facilitar la tramitación de las obligaciones tributarias a todas las personas físicas y jurídicas.



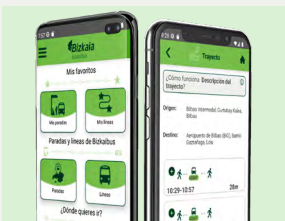
Nueva Sede Electrónica – Sede Berria

Proyecto que tiene por objetivo la reformulación tecnológica de la Sede Electrónica, incorporando nuevas tecnologías tales como la automatización, nuevos canales digitales que faciliten la atención a las personas del territorio, así como una renovada usabilidad front-end que resulte en una Sede más sencilla y accesible.



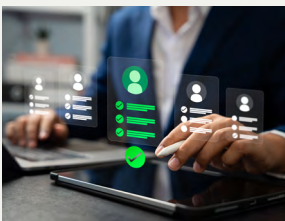
Aplicación Natura: gestión del patrimonio natural

Aplicación que tiene por objetivo gestionar el patrimonio natural, con especial foco en la monitorización de espacios naturales y especies protegidas, digitalizando los distintos procedimientos e integrándose con la Sede Electrónica.



Nueva App móvil Bizkaibus

Rediseño completo de la App pública de Bizkaibus con el objetivo de mejorar su accesibilidad, asegurar la aplicación de estándares e incorporación de nuevas funcionalidades, así como la adecuación para personas con necesidades cognitivas y/o personas que sufran la llamada Brecha Digital.



Digitalización de la Historia Laboral Única

Vinculado con las nuevas leyes en el ámbito del empleo y en colaboración con el Gobierno Vasco, el presente proyecto tiene por objetivo digitalizar la relación entre las diferentes instituciones y facilitar a la ciudadanía una aplicativo donde consultar su expediente de empleo e historial laboral de manera unificada.

L14 - Capacitación y puesto digital

A través de esta línea se pretenden desplegar iniciativas para la capacitación actual de las personas y diseño de sus competencias futuras, adquiriendo habilidades e incorporando nuevas soluciones en el puesto de trabajo para prestar un servicio cada vez más digital a la ciudadanía.

Las personas de Diputación son el principal activo, quienes prestan a la ciudadanía servicios cada día más digitales. Siendo esto así, se desplegarán programas de capacitación digital en las personas y se diseñarán los perfiles futuros atendiendo a nuevas demandas y habilidades. Así mismo, se adecuarán los procesos de captación para la atracción de talento y se diseñará e impulsará junto con las personas el puesto de trabajo digital (Digital Workplace) en Diputación.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Capacitación Digital del Empleado/a Público

Programa de acciones formativas de upskilling para la capacitación en competencias digitales del empleado/a público.

L15 - Digitalización Departamentos

En esta línea se contempla la modernización y digitalización continuada de los procesos y cadena de valor de los departamentos de Diputación, optimizando y haciendo más eficiente su operativa y actividad.

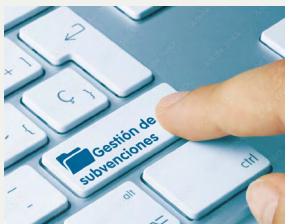
Los diferentes Departamentos de Diputación vivirán su propia digitalización interna, reformulando procesos e incorporando soluciones digitales para la optimización de los servicios que prestan a la ciudadanía, de manera que esta sienta en primera persona una relación más eficiente con el conjunto de la Administración

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Digitalización y robotización continuada del SPEIS: prevención, extinción de incendios y salvamento

Incorporación al Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento de la Diputación Foral de Bizkaia de nuevas tecnologías tales como la realidad aumentada, robot entrenado que apoye en labores de extinción y rescate, disposición de datos e información en tiempo real, domótica y automatización de procesos que facilite la activación de intervenciones lo más ágilmente posible, entre otros.



Gestión digital del Plan Estratégico de Subvenciones (PES)

Proyecto que tiene por objetivo avanzar en el desarrollo y despliegue de la digitalización de la gestión integral de las subvenciones y la evaluación de estas, ofreciendo un servicio más ágil, eficiente y sostenible a la ciudadanía.



Aplicación InBlock en Hacienda de Bizkaia

Despliegue del proyecto InBlock, plataforma Fintech de Factoring de la Asociación Española de Factoring, que facilita y agiliza el proceso de financiación vía Factoring a PYMES puesto que las entidades financieras podrán conectarse, en tiempo real, a consultar el estado de las facturas digitales disponibles en la Hacienda de Bizkaia gracias a los procesos previos de consolidación vinculados con el proyecto Batuz.



Ekarpen: gestión de compromisos institucionales

Proyecto que digitaliza la operativa integral vinculada a la gestión de los Compromisos Institucionales derivados del Concierto Económico Vasco, resultando en un sistema operacional y analítico plenamente cohesionado.



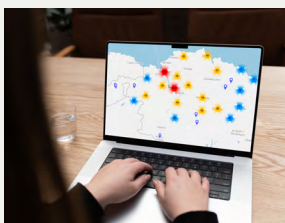
Digitalización sostenida del Instituto Foral de Asistencia Social (IFAS)

Impulso de la digitalización del IFAS, desplegando acciones tales como la renovación de la página web aplicando nuevos estándares de usabilidad, la optimización de la gestión de bolsas de trabajo gracias a la gestión telemática de las mismas, la instalación de WiFi en todos los centros IFAS, la aplicación de tecnologías para la automatización de procesos o la evolución de los cuadros de mando para el análisis 360° del servicio, entre otros.



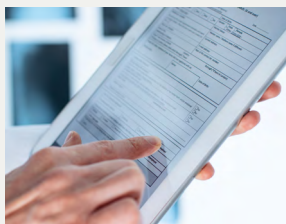
Plataforma visión 360° del Historial Social de las personas

Implantación de plataforma CRM para obtener una visión única y 360° del historial social de la persona en los Servicios Sociales, con el objetivo de poder disponer en un único lugar unificado todo el histórico y trazabilidad analítica de la persona en su relación con los servicios provistos desde el Departamento de Acción Social.



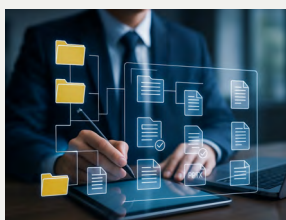
Municipalización del gasto

Diseño de nuevos procesos operativos y digitalización de la trazabilidad de los datos para poder ofrecer la monitorización, municipio a municipio, de dónde y cuánto ha invertido la Diputación Foral de Bizkaia.



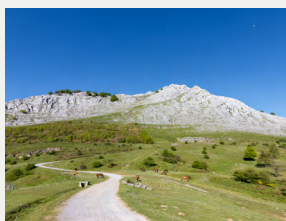
Digitalización de canales y soportes en la asistencia tributaria

Impulso de los canales digitales que ofrecen asistencia a todas las personas físicas y jurídicas con obligaciones tributarias, desplegando acciones concretas en la plataforma Gure Gida (contenido formativo sobre aplicaciones tributarias, contenido formativo de carácter fiscal, FAQs, etc.), incorporación de Inteligencia Artificial para automatizar respuestas y agilizar servicios de soporte, así como la incorporación de nuevos canales telemáticos a disposición de ciudadanía y empresas.



Digitalización de la tramitación de expedientes al TSJPV

Proyecto que tiene por objetivo el "papel cero" en la tramitación de los expedientes e información desde la Hacienda de Bizkaia al TSJPV, digitalizando el proceso de envío con el objetivo de disponer de una intercomunicación más ágil, eficiente y sostenible.



Evolución Aplicaciones Medio Natural y Agricultura

Evolución de las aplicaciones de gestión de evaluación del impacto medioambiental, gestión forestal, caza y pesca, incorporando nuevas funcionalidades que automaticen y optimicen el servicio ofrecido a la ciudadanía.



Plataforma GMAO para la gestión de flotas Bizkaibus

Desarrollo de nueva plataforma para el seguimiento y monitorización en tiempo real de la disponibilidad de la flota de Bizkaibus, asegurando a su vez la realización eficiente de las labores de mantenimiento e incorporando, a futuro, la gestión telemática de las marquesinas para mejorar la supervisión integral del servicio y la infraestructura.



Impulso Data & IA multidepartamental

Despliegue de distintas iniciativas, pruebas de concepto y proyectos multidepartamentales en los cuales desplegar herramientas analíticas para impulsar la cultura data-driven en DFB/BFA así como para reformular canales y servicios digitales fundamentados en datos e inteligencia artificial que faciliten a la ciudadanía su relación con la Administración.



Automatización digital multidepartamental

Despliegue de iniciativas, pruebas de concepto y proyectos fundamentados en tecnologías RPA y Process Mining para la automatización de tareas de gestión que optimicen la operativa interna de DFB/BFA, faciliten su escalado y resulten en servicios más sencillos y eficientes para la ciudadanía.

6.4 | Eje 4: Innovación y Competitividad

“Innovación colaborativa y atracción de talento para impulsar la competitividad aplicando tecnologías digitales disruptivas”

Líneas del Eje 4: Innovación y competitividad

L16 – Innovación colaborativa

Esta línea incluye el impulso de iniciativas y ecosistemas abiertos de innovación que fomenten la ideación y disrupción tecnológica.

Una Administración abierta y colaborativa debe promover los espacios de colaboración público-privada, donde las sinergias y la innovación se expresen en forma de proyectos tecnológicos que contribuyan a la prosperidad y competitividad del territorio. Esta línea desarrollará iniciativas y proyectos para que todo ello suceda.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



GovTech Bizkaia: innovación tecnológica en la Administración

Proyecto que impulsa la innovación dentro del sector público mediante la colaboración con startups tecnológicas, centros tecnológicos y universidades, para abordar retos complejos de la Administración. Bizkaia se convierte en un laboratorio de innovación, donde se desarrollan soluciones tecnológicas que pueden ser escaladas tanto a nivel nacional como internacional.



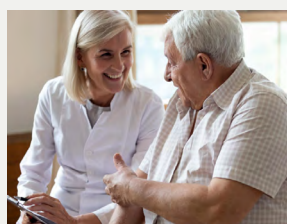
Apoyo a la digitalización de PYMEs y Microempresas de Bizkaia

Diseño y puesta en marcha de una estrategia de digitalización para las pequeñas y medianas empresas de Bizkaia, con el objetivo de que incorporen nuevas tecnologías a sus procesos para ser más eficientes, a sus productos y servicios para aportar más valor y desarrollar nuevos modelos de negocio. Asimismo, en el marco de la estrategia de desarrollo comarcal, colaboración de las entidades y agencias de desarrollo de la red Bizkaia Orekan Sakonduz a través de programas e iniciativas (Suspertze Digitala) de apoyo a la digitalización empresarial de sus municipios y comarcas en colaboración con el clúster GAIA.



Impulso B-Accelerator Tower (BAT): ecosistema de emprendimiento e innovación

La Torre Bizkaia es una iniciativa para fomentar el emprendimiento y la comunidad de startups y proyectos innovadores, en colaboración con BFA/DFB. Se materializa en una comunidad de startups, empresas, inversores y socios tecnológicos, conectada a más de 140 hubs internacionales, para crear soluciones que les permitan crecer y liderar nuevos desafíos.



Nagusi Intelligence Center: espacio de colaboración en Silver Economy

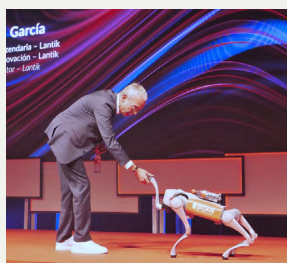
Espacio de colaboración público-privada que aspira a transformar el reto del envejecimiento poblacional en una oportunidad para el desarrollo social y económico de Bizkaia. Incorpora formación específica, creación de un ecosistema de emprendimiento y acompañamiento de startups, atracción de empresas tractoras mediante proyectos público-privados y aplicación de innovaciones tecnológicas.

L17 – Bizkaia Lab

Se trata de una línea dirigida a la provisión de espacios para pilotar prototipos, pruebas de concepto y servicios, incorporando a las personas en su experimentación y fomentando el codiseño desde el entendimiento real de sus necesidades.

A través de los living labs se facilitará experimentar, validar o probar productos y servicios digitales en su fase prototipada sin miedo al error. Se involucrará a las personas usuarias en dichos procesos de pilotaje, aplicando metodologías colaborativas que permitan incorporar su experiencia como elemento fundamental para la adaptación de los productos y servicios a sus necesidades reales.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



Bizkaia Quantum Industrial Hub: tecnología cuántica

En el marco de la estrategia Basque Quantum, se pone en marcha un polo en torno a las tecnologías cuánticas que combinará investigación, innovación y emprendimiento avanzado con un claro enfoque industrial y de aplicabilidad. Incluirá un primer laboratorio de alfabetización en óptica cuántica, al que le seguirán los de sensórica y metrología. Se desarrollarán proyectos piloto de aplicación con empresas y se trabajará para convertir Bizkaia en un lugar de referencia para la capacitación en tecnologías cuánticas y para atraer talento y startups en este ámbito.



Bizkaia Green Corridor: impacto ambiental de las carreteras

Bizkaia Green Corridor es un espacio demostrativo físico y virtual, que promueve la generación de ideas, procesos y productos que minimicen el impacto ambiental de las carreteras en el medio natural, fomenten la economía circular, la reducción del consumo de recursos naturales y de emisiones de gases y partículas a la atmósfera. Impulsa, apoyándose en el dato y la digitalización, las soluciones de bajo impacto ambiental que favorezcan una transición de las carreteras del territorio hacia modelos más sostenibles.



Bizkaia Connected Corridor: infraestructuras inteligentes y digitales

Impulso del BCC cuyo objetivo es ensayar, validar y demostrar todo tipo de tecnologías vinculadas con la Movilidad Cooperativa, Conectada y Autónoma y las Infraestructuras Inteligentes y Digitales en un escenario real. Se despliegan soluciones CCAM, C-TIS y se pilota la aplicación de nuevas tecnologías como el 5G, IoT, Gemelos Digitales, Machine Learning e Inteligencia Digital, entre otros.



Proyecto europeo TESTUDO: emergencias y accidentes

Proyecto europeo, en colaboración con 19 partners, donde se aplica la digitalización dirigida a la gestión de emergencias y accidentes. Se pilotará el incendio de un vehículo eléctrico en uno de los túneles de Bizkaia y desplegarán robots autónomos que captarán información del escenario del accidente generando en tiempo real un modelo digital de dicho escenario para transmitir información a los servicios de emergencia y ayudar a tomar decisiones.



Waste Lab Bizkaia: gestión de residuos

Centro de conocimiento e innovación, tanto físico como virtual, que aglutinará a los agentes intervinientes en el sistema de gestión de residuos de Bizkaia. Operadores y gestores, municipios y mancomunidades, y ciudadanía en general, tendrán la oportunidad de llevar a cabo iniciativas como la co-creación de ideas innovadoras de economía circular, el desarrollo de activos digitales para la recogida y explotación de la información, o el análisis de casos de éxito internacionales.

L18 – Talento digital

En esta línea se plantea el despliegue de iniciativas orientadas al descubrimiento, atracción, retención y promoción del talento en nuevas tecnologías habilitadoras como la Inteligencia Artificial, Computación cuántica, Blockchain o Internet de las cosas, cuya exploración redefine modelos y servicios desde un ángulo innovador.

Las personas son las verdaderas agentes de la transformación, siendo su conocimiento el principal activo y palanca para lograrla. En este sentido, conseguir y disponer en el territorio de un talento coral en diferentes tecnologías habilitantes, ofreciéndole espacios y medios para su expresión, será una línea fundamental para generar progreso y prosperidad a largo plazo.

Iniciativas y proyectos vinculados con la presente línea:



42 Urduliz Bizkaia: campus tecnológico

Campus tecnológico a través del cual formar y capacitar a las personas participantes en las profesiones digitales del futuro, garantizando que puedan dar respuesta a las demandas y necesidades de las empresas del territorio en sus procesos de digitalización.



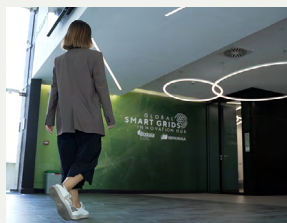
Impulso STEAM y competencias tecnológicas clave

Diseño y despliegue de iniciativas innovadoras (formación, concursos, etc.) que impulsen las vocaciones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) así como el desarrollo de conocimiento en competencias y tecnologías críticas y necesarias para la competitividad de las empresas.



Talent Office & Talent House: gestión del talento

Puesta en marcha de una oficina del talento "Talent Office" que facilite todas las tramitaciones necesarias a las personas que se acerquen al territorio para adquirir formación específica o prestar servicios profesionales en ámbitos digitales avanzados, acompañando a la "Talent House" sita en Zorrotzaurre para ofrecer un lugar de residencia a dicho talento internacional.



Global Smart Grids Innovation Hub: redes inteligentes

Colaborar con el Global Smart Grids Innovation Hub (GSGIH), convirtiéndolo en foco de atracción de talento especializado y posicionando a Bizkaia como un territorio referente en redes inteligentes. Entendido como polo de redes inteligentes que contribuya al desarrollo y fortalecimiento de la cadena de valor tecnológico-industrial en torno a este sector.

A close-up photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a gold ring on the ring finger of their right hand and a gold ring on the ring finger of their left hand. The laptop screen displays a calendar application with various tasks and events. The text "7. Gobernanza y seguimiento de la Agenda" is overlaid on the image in white, with a red square next to the number 7.

7. Gobernanza y seguimiento de la Agenda

7. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA

7.1 | Modelo de Gobernanza

Con el fin de garantizar el éxito de la Agenda Digital de Bizkaia 2027, se articula un modelo de gobierno y seguimiento sustentado en los siguientes elementos:

- Reporte de la Agenda Digital al **Consejo de Gobierno**.
- Celebración de **Comités de Seguimiento semestrales** de la Agenda Digital.
- Activación de una **Secretaría Técnica** para el soporte operativo de la Agenda Digital.



Reporte de la Agenda al Consejo de Gobierno

El Consejo de Gobierno es uno de los órganos de gestión de mayor nivel dentro de la Diputación. Siendo esto así, se realizará un **reporte anual a nivel estratégico del grado de avance de la Agenda Digital**. Para dicho reporte se **elaborará y entregará un informe resumen ejecutivo del estado de situación de la Agenda**, para hacerlo llegar a todas las personas que forman parte de dicho Consejo de Gobierno.

Comité de Seguimiento de la Agenda Digital

Para la monitorización del grado de avance y despliegue satisfactorio de la Agenda Digital, se constituirá un **Comité de Seguimiento propio de la Agenda Digital**.

Este comité estará liderado por la **Dirección General de Coordinación y Estrategia Digital**, o en su defecto por la persona que ostente la función/competencia de la coordinación de la estrategia digital de la Diputación, y estará compuesto por al menos un **representante de cada uno de los Departamentos de la Diputación**. Asimismo, al presente comité asistirán **representantes de Lantik** como sociedad de tecnología e innovación de la Diputación así como **Zugaztel** y **BiscayTIK**.

Este comité se reunirá con **periodicidad semestral** y entre sus funciones destacan:

- Seguimiento del **grado de avance y despliegue de la Agenda Digital**, a través de los principales hitos y avances conseguidos por parte de las iniciativas y proyectos que la componen.
- Seguimiento de los **indicadores de monitorización y cumplimiento de objetivos de la Agenda Digital**, para aquellos cuya periodicidad de análisis corresponda.
- **Identificación de sinergias** entre las iniciativas y proyectos que componen la Agenda Digital y que pudieran maximizar su aporte de valor a la misma.
- Puesta en común y evaluación de **nuevas iniciativas y proyectos** susceptibles de incorporar a la Agenda Digital.
- Puesta en común colaborativa de **ideas, aspectos de mejora o nuevas realidades para tener en cuenta** y valorar la adecuación de la Agenda Digital dada su naturaleza flexible.

Asimismo, previo a la celebración del presente comité, se elaborará un **informe semestral del seguimiento de la Agenda** para hacerlo llegar, con la suficiente antelación, a todas las personas asistentes. Del mismo modo, tras la celebración el comité se levantará y distribuirá **acta de la sesión**.

Secretaría Técnica de Soporte Operativo

La Dirección General de Coordinación y Estrategia Digital pondrá a disposición de la ejecución y seguimiento de la Agenda Digital una **Secretaría Técnica de Soporte Operativo**.

Entre las funciones de esta Secretaría Técnica podemos destacar:

- Obtener información sobre los **principales hitos agregados y éxitos de los proyectos que forman parte de la Agenda Digital**, como input necesario para la preparación del comité semestral.
- La actualización de los **indicadores de monitorización** del grado de avance de la Agenda Digital, realizando las consultas, reuniones y/o análisis que así sea necesario.
- La función de **vigilancia, estudio y monitorización de diversas fuentes** que pudieran generar propuestas de actualización y enriquecimiento de la Agenda Digital.
- **Ofrecer servicio de soporte** en la preparación de informes, redacción de actas, elaboración de presentaciones y preparación de comités, entre otros.

7. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA

7.2 | Indicadores

La Agenda Digital incorpora una primera colección de **indicadores macro** sobre los **objetivos** propios de la Agenda. Esta primera colección podrá refinarse y/o ampliarse conforme la Agenda Digital se despliegue, del mismo modo que serán complementados por nuevos indicadores micro orientados a medir el desempeño del conjunto de iniciativas y proyectos que compondrán la Agenda.

Objetivo: Mejorar la experiencia y relación omnicanal de la ciudadanía y empresas con la Diputación Foral de Bizkaia

- Evolución de **número de canales ofrecidos para cada uno de los servicios** de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Evolución de **la distribución de canales** utilizados por ciudadanía y empresas para todos los servicios de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Evolución **del índice de satisfacción** de ciudadanía y empresas en su relación y experiencia por canales digitales con la Diputación Foral de Bizkaia.

Objetivo: Desarrollar las competencias y capacidades digitales de la ciudadanía y profesionales del sector público

- Evolución del **porcentaje de población** de Bizkaia **con conocimientos y habilidades digitales por encima de las básicas**.
- Evolución del **porcentaje profesionales del sector público con conocimientos y habilidades digitales por encima de las básicas**.

Objetivo: Disponer de infraestructuras tecnológicas avanzadas, seguras y fiables

- Evolución del **índice de nivel de riesgo tecnológico** de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Evolución **del índice de percepción ciudadana de seguridad digital y protección de datos** en los sistemas de la Diputación Foral de Bizkaia.

Objetivo: Impulsar la innovación y colaboración público-privada para acelerar la competitividad y atraer talento al territorio

- Evolución de **nuevas empresas de base tecnológica** (startups) vinculadas a **programas de innovación** pública de Bizkaia.
- Evolución de **nuevas empresas de base tecnológica** (startups) **creadas** en Bizkaia.

Objetivo: Aplicar la digitalización para desarrollar el bienestar, la sostenibilidad y la cohesión del territorio

- Evolución de la **percepción de la calidad de vida en Bizkaia**.



