Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / *DEPARTAMENTO*	ATALA / *SECCIÓN*	FUNTZIONALA / *FUNCIONAL*
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak **07.** ***Administración Pública y Relaciones Institucionales***	**12.** Estrategia Digital eta Korporatiboaren Kabinetea **12.** *Gabinete de Estrategia Digital y Corporativa*	**925.130** Herritarrenganako Laguntza eta Zerbitzu Digitalak **925.130** *Atención Ciudadana y Servicios Digitales*

Herritarrenganako Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen Zuzendaritza Nagusia

Herritarrenganako Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen Zuzendaritza Nagusiari dagokio eremu korporatiboko azpiegiturak eta plataformak eta kanal anitzeko administrazioaren zeharkako zerbitzuak (presentziala, telefono bidezkoa eta elektronikoa) sustatzera bideratutako jarduera zuzentzea, bultzatzea eta gainbegiratzea, kargak murriztea eta administrazio-prozedurak sinplifikatzea eta elkarreragingarritasun-arau teknikoak ezartzea, hori guztia foru sail eta foru sektore publikoko erakundeekin koordinatuta.

Zuzendaritza horri dagokio Bizkaiko Foru Aldundiaren eta foru erakundeen estrategia digitala diseinatzea eta Foru Aldundiaren datuen gobernantza ezartzea.

Era berean, Zuzendaritza hori arduratzen da dokumentuak erregistratzeko sistemez eta Bizkaiko Foru Aldundiaren herritarren arretarako sistemez.

Azkenik, Gangurenen dagoen Administrazio Artxibo Orokor Automatizatua kudeatu du uztailaren 6ra arte (ekainaren 28ko 84/2022 Foru Dekretua – BAO, 127. zk., 2022ko uztailaren 5ekoa).

Ildo horretan, 2022ko ekitaldian, Herritarrenganako Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen Zuzendaritzaren jarduera honako jarduera-eremu hauetan garatu da:

Proiektu estrategikoak

- BizkaiaGertu, proiektua hedatzea Aldundi hurbilago bat lortzeko: herritarrei askotariko kanaleko arreta eskaintzeko beharrezkoa den arreta ereduari bitartekoak emateko beharrezkoak diren tresnak eta zerbitzuak aztertzea, garatzea eta ezartzea.

Dirección general de Atención ciudadana y Servicios digitales

Le corresponde a la Dirección General Atención ciudadana y Servicios digitales la dirección, impulso y supervisión de la actividad dirigida a la promoción de infraestructuras y plataformas de ámbito corporativo y servicios transversales de la administración multicanal (presencial, telefónico y electrónico), la reducción de cargas y simplificación de los procedimientos administrativos y la implantación de las normas técnicas de interoperabilidad, en coordinación, todo ello, con los Departamentos Forales y Entidades del Sector Público Foral.

A esta Dirección le corresponde diseñar la estrategia digital de la Diputación Foral de Bizkaia y de las Entidades Forales así como el establecimiento de la gobernanza de los datos de la Diputación Foral.

Asimismo, esta Dirección es responsable de los sistemas de registro de documentos y la a atención ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia.

Por último, ha gestionado el Archivo Administrativo General Automatizado sito en Ganguren hasta el 6 de julio (Decreto Foral 84/2022 de 28 junio - BOB núm 127 de 5 de julio de 2022)

En este sentido, durante el ejercicio 2022 la actividad de la Dirección de Atención ciudadana y Servicios digitales se ha desarrollado en los siguientes ámbitos de actuación:

Proyectos estratégicos

- BizkaiaGertu, despliegue del proyecto para conseguir una Diputación más cercana: análisis, desarrollo e implementación de las herramientas y servicios necesarios para dotar de medios al modelo de atención necesario para ofrecer una atención multicanal a la ciudadanía.

Herritarren 360 ikuspegia: CRM bat abian jartzeko lanean jarraitzen dugu, herritarrek BFArekin duten interakzioaren 360 graduko ikuspegia lortzeko. CRM honetan, herritarrek Internet bidez planteatzen dituzten eskaerak kudeatzen dituen aplikazioa integratu nahi da. Halaber, web orria, egoitzaren informazioa eta arretako langileek erabiltzen duten informazioa mantentzeko balioko duen datu-base edo informazio-biltegi bakarra bertan gorde nahi zen, baina tresnaren mugak ikusita, egokiagotzat jo da JX berri batean lan egitea, hain zuzen ere aldi berean prozeduren, izapideen eta zerbitzuen katalogoa eta arreta-langileentzako informazio-biltegia izan dadin.

Visión 360 de la ciudadanía: se continúa trabajando en la puesta en marcha de un CRM que permita obtener una visión 360 grados de la interacción de la ciudadanía con la DFB. En este CRM se pretenden integrar la aplicación mediante la que se gestionan las demandas que plantea la ciudadanía a través de internet: También se pretendía albergar en él la base de datos o repositorio de información único que servirá para mantener la web, la información de la sede y la que maneja el personal de atención, pero a la vista de las limitaciones de la herramienta, se ha considerado más adecuado trabajar en un nuevo JX, que sirva a la vez de catálogo de procedimientos, tramites y servicios y de repositorio de información para el personal de atención.

CRMk herritarren interakzioak jasoko ditu BFArekiko harremanetan, aurrez aurre, telefonoz eta telematikako kanalen bidez. Une honetan, herritarrek planteatutako eskaera telematikoak kudeatzeko aplikazioaren garapena amaitzea da proiektuaren ardatza.

El CRM recogerá las interacciones de la ciudadanía en su relación con la DFB a través de los canales presencial, telefónico y telemático. En este momento el proyecto está centrado en finalizar el desarrollo de la aplicación mediante la que se gestionan las demandas telemáticas planteadas por la ciudadanía

- 2022ko martxoaren 28an, Mungiako herritarrei arreta emateko eskualdeko bulegoa ireki zen. Markinako eta Igorreko herritarrei arreta emateko eskualde-bulegoak irekitzeko lanean ari gara. Bulego horiek 2023ko udaberrian irekiko dira.

- Qflow ilara-kudeatzailea. Martxan jarri da hondartzetan lagundutako bainu-zerbitzurako aurretiazko hitzordua, eta lanean ari gara bideodei-zerbitzua ezartzeko, foru jauregira bisitak egiteko eta Gizarte Ekintza Saileko profesionalekin hitzordu ugari egiteko.

- El 28 de marzo de 2022 se aperturó la oficina comarcal de atención ciudadana de Mungia. Se está trabajando para la apertura de las oficinas comarcales de atención ciudadana de Markina e Igorre, cuya apertura está prevista para la primavera de 2023

- Gestor de colas Qflow. Se ha puesto en marcha la cita previa para el servicio de baño asistido en playas y se está trabajando en la implantación del servicio de videollamada, las visitas al palacio foral y las citas múltiples con diferentes profesionales en el departamento de Acción Social.

o Sarreren kudeatzailea:

Sarreren kudeatzailea 2020ko otsailaren erdialdean jarri da martxan Bizkaiko Foru

o Gestor de entradas:

El gestor de entradas entró en funcionamiento para el conjunto de la Diputación Foral Bizkaia a

Aldundi osoan, eta herritarrek aurkeztutako dokumentazioa digitalizatzea eta Ekineko (Lan-mahaigaina) zereginen erretiluaren bidez banatzea dakar. BTEra (Bizkaiko Tutoretza Erakundea) zabaldu da 2022ko azaroaren 28an.

2020ko azaroaren 24an Bizkaiko Foru Aldundiaren Erregistro Elektroniko Bakarraren aplikazioa eta Estatuko SIR sisteman sartzeko BiscayTIK Fundazioaren erregistro elektroniko bakarraren aplikazioa ziurtatu ondoren, eta ordutik Estatuko SIR sistemarekiko interkonexioa gertatu zenetik, Bizkaiko SIR nodoa osatzen duten Bizkaiko toki-erakundeen kopurua handitu egin da 2022an.

- Ilaren kudeatzailea:

Urte horretan, eta 2020. urtean hasitako ildoari jarraituta (urte horretan, pandemiaren ondoriozko osasun-larrialdiko egoera zela-eta, aldez aurretiko nahitaezko hitzordua jarri zen abian Bilboko, Durangoko, Bermeoko eta Gernikako Erregistro eta Herritarrei Arreta Emateko Atalaren mendeko arreta-bulegoetan; Ogasun eta Finantza Sailak Bilbon eta herrietan dituen arreta-bulegoetan; Gizarte Ekintza, Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala, Ekonomia Sustapen eta Garraio eta Mugikortasun Jasangarria Garatzeko Sailen erregistroan; eta Emakiden eta Ikuskapenen Atalean); 2021ean, Foru Erkidegoko ikasketa-postuak erreserbatzeko, Ehiza eta Arrantza Ataleko baimenak eta lizentziak kudeatzeko eta BTE foruerakundeari (Bizkaiko Tutoretza Erakundea) aurretiko hitzordua luzatzearekin jarraitu da, eta Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailaren mendeko hondartzetako bainu lagunduaren zerbitzura zabaltzen jarraitu da.

mediados de febrero de 2020 y supone la digitalización de la documentación presentada por la ciudadanía y su distribución a través de la bandeja de tareas de Ekin (Escritorio de trabajo). Se ha extendido su uso a ITB (Instituto Tutelar de Bizkaia) en fecha 28 de noviembre de 2022

Tras la certificación el 24 de noviembre de 2020 de la aplicación de Registro Electrónico Único de la Diputación Foral Bizkaia y de la aplicación de registro electrónico único de la Fundación BiscayTIK para la integración en el SIR del Estado; momento desde el cual se produjo la interconexión con SIR del Estado, se ha ido incrementando a lo largo del 2022 el número de entidades locales de Bizkaia que forman parte del nodo SIR Bizkaia

- Gestor de colas:

Durante este año, y siguiendo la línea iniciciada en 2020 (año en el que como consecuencia del estado de emergencia sanitaria derivado de la pandemia, se puso en marcha la cita previa obligatoria en las oficinas de atención dependientes de la Sección de Registro y Atención Ciudadana de Bilbao, Durango, Bermeo y Gernika; en las oficinas de atención del Departamento de Hacienda y Finanzas en Bilbao y pueblos; en los registros del Departamento de Acción Social, Sostenibilidad y Medio Natural, Promoción Económica, y Transportes y Movilidad Sostenible; y en la Sección de Concesiones e Inspección); continuada en 2021 con la extensíon de la cita previa para la reserva de puestos de estudios de la Bilblioteca Foral, para la gestión de permisos y licencias de la Sección de Caza y Pesca y a la entidad foral ITB (Instituto Tutelar de Bizkaia), se ha continuado con su ampliación al servicio de baño asistido en playas, dependiente del departamento de Sostenibilidad y Medio Natural.

- Herritarren arretarako eskualdeko bulegoak:

2022ko martxoaren 28an, herritarrei arreta emateko Mungiako eskualdeko bulegoa ireki zen.

Aldi berean, Igorren eta Markinan herritarrei arreta emateko eskualde-bulego berriak irekitzeko lanean aritu gara.

- Elkarreragingarritasuna: Bizkaiko elkarreragingarritasun ondoa, herritarrek administrazioen esku dauden datuak eta dokumentuak ez aurkezteko duten eskubidea gauzatzeko, Bizkaiko Foru Aldundiak administrazioen arteko informazio-trukea bultzatzen du, Bizkaiko elkarreragingarritasun nodo finkatuaren bidez.

Bizkaia nodoak Bizkaiko Lurralde Historikoko foru sailen eta tokiko erakundeen antolaketaren eta datu-trukearen kudeaketa biltzen du bere baitan. 2022 urtean 4.290.392 truke egin dira

- Elkarreragingarritasun plataforma:

Elkarreragingarritasun-plataformaren bilakaera-lanekin jarraitu da, funtzionaltasunak hobetuta, baimenen kontrola erraztuta eta aplikazioaren erabilerarekin identifikatutako hobekuntzei erantzunda.

Bizkaia Nodoaren eta NISAEren artean baimenak kudeatzeko modulua automatizatzen jarraitzen dugu. NISAEk azken egiaztapenak noiz egingo zain gaude.

Bestalde, fitxategiak trukatzeko sistema bat sortu du, edo, bestela esanda, “PIF apalak”. Sistema horretan, administrazio publikoetan emandako zerbitzuei buruzko datuen eredua ezarri da.

- Oficinas comarcales de atención ciudadana:

El 28 de marzo de 2022 se abre la oficina comarcal de atención ciudadana de Mungia

En paralelo se ha estado trabajando en la apertura de nuevas oficinas comarcales de atención ciudadana en Igorre y Markina.

- Interoperabilidad: nodo de interoperabilidad de Bizkaia Con el propósito de hacer efectivo el derecho a la ciudadanía a no aportar datos y documentos que obren en poder de las administraciones, la Diputación Foral de Bizkaia impulsa el intercambio de información entre las diferentes administraciones a través del ya consolidado nodo de interoperabilidad de Bizkaia.

El nodo Bizkaia, es paraguas que engloba la gestión organizativa y de intercambio de datos de los Departamentos Forales y de las Entidades locales del Territorio Histórico de Bizkaia. Durante este año 2022 se han realizado un total 4.290.392 intercambios,

- Plataforma de interoperabilidad:

Se ha continuado con los trabajos de evolución de la plataforma de Interoperabilidad, mejorando las funcionalidades, facilitando el control de las autorizaciones y respondiendo a las mejoras identificadas con el uso de la aplicación.

Se continúa trabajando en la automatización del módulo de gestión de autorizaciones entre el Nodo Bizkaia y NISAE. Se está a la espera de que NISAE realice las últimas comprobaciones

Por otro lado, ha creado un sistema de intercambio de ficheros o también llamado “PIF Baldas en el que se ha implementado el modelo de datos de Servicios prestados en Administraciones Públicas.

- Elkarreragingarritasun zerbitzuak:

Zerbitzu bakoitzetik lortutako informazioa hobetzeko lanarekin jarraitu da, eta dagoeneko badauden eta gehien eskatzen diren 24 zerbitzu bakunen kontsulta masiboa gaitu da.

Guztira 7 elkarreragingarritasun-zerbitzu berri sortu dira.

Gaur egun, 92 zerbitzu daude eskuragarri katalogoan, eta Foru Aldundiak horietako 22ren datu-lagatzaile dihardu.

2022an 46 organismo lagapen-hartzaile berri zenbatu dira.

Adierazleen automatizazioari dagokionez, Aginte Taula dago nodoaren trukeak ikusteko. Hala eta guztiz ere, taula eta adierazleak finkatzen jarraitzen dugu, erabakiak hartzea errazteko asmoz. Era berean, Eusko Jaurlaritzarekin harremanetan jarri gara adierazleak homogeneizatzeko eta nodo bakoitzean horien berri emateko.

- Prestakuntza eta zabalkundea

Datuak trukatzeko plataformaren erabilera bultzatze aldera, sentsibilizazioarekin eta prestakuntzarekin jarraitu da, bai Bizkaiko Foru Aldundiko langileentzat, bai Bizkaiko Lurralde Historikoko udaletako langileentzat.

Ildo horretan, EUDELekin eta 5 udalekin batera lanean ari gara udal izapideen eskuliburuaren barruan elkarreragingarria izan daitekeen dokumentazioa identifikatzeko.

- Administrazio elektronikoa sustatzea: izapideak eta zerbitzuak bultzatuz Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoaren bidez.

- Servicios de interoperabilidad:

Se ha continuado con el trabajo de mejora de la la información obtenida de cada servicio y se ha habilitado la consulta masiva de 24 de los servicios simples ya existentes y más demandados.

Se han creado un total de 7 nuevos servicios de interoperabilidad,

Actualmente hay disponibles un total de 92 servicios en el catálogo y la Diputación Foral actúa como cedente de datos de 22 de ellos.

El total de nuevos organismos cesionarios contabilizados durante 2022 asciende a 46.

En relación a la automatización de los indicadores, ya se dispone de un Cuadro de Mando donde ver los intercambios del nodo. No obstante, se sigue afinando el cuadro y sus indicadores con intención de facilitar la toma de decisiones. Asimismo, se ha contactado con Gobierno Vasco para homogeneizar indicadores y reportar los mismos en cada nodo.

- Formación y divulgación

Al objeto de impulsar el uso de la plataforma de intercambio de datos se continua con la sensibilización y formación dirigido tanto a personal de la Diputación Foral de Bizkaia como a personal de los Ayuntamientos del Territorio Histórico de Bizkaia.

En este sentido se está trabajando junto con EUDEL y 5 Ayuntamientos en la identificación de documentación susceptible de ser interoperable dentro del manual de trámites municipales.

- Promover la administración electrónica: impulsando trámites y servicios a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia.

- Zerga-egoitza profesionala: aurten egin den lan nagusia egoitza elektronikoa Foru Ogasunaren beharretara egokitzea izan da.

- Antolaketaren eremuan, administrazio elektronikoaren arloko prestakuntza eman zaie sailetako erreferenteak diren pertsonei, beren saileko pertsonen eta Digitalizazio Zerbitzuaren arteko lotura gisa jardun dezaten. Ekintza horrek eraginkortasun handiagoa emango dio Bizkaiko Foru Aldundiaren eraldaketa digitalaren prozesuari.

- Administrazio elektronikoaren arloko zeharkako prestakuntza ematen hasi zaie erakundeko pertsona guztiei.

- Dokumentu-kudeatzailea: dokumentazio elektronikoaren eskakizunei dagokienez, dokumentu motak garbitzen jarraitu dugu. Zaharkituak kendu eta, hala badagokio, ordeztu dira; batzuk eguneratu dira eta euskarazko izendapenak berrikusi dira; eta administrazio-prozedurak digitalizatzeko ezinbestekoak direnak sortu dira.

  - Artxibo elektronikoa: hainbat sailetako dokumentu-serieak definitu dira.

- Sede profesional tributaria: La labor principal realizada a lo largo de este año ha sido en la adaptación de la sede electrónica a las necesidades de la Hacienda Foral.

- En el ámbito organizativo se ha formado en materia de Administración Electrónica a personas referentes de los Departamentos con el objetivo de que éstas actúen como enlace entre las personas de su Departamento y el Servicio de Digitalización. Esta acción dotará de mayor eficiencia el proceso de transformación digital de la Diputación Foral de Bizkaia.

  Se ha comenzado con la impartición de la formación transversal en materia de Administración electrónica a todas las personas de la organización.

- Gestor Documental: en lo relativo a los requisitos de la documentación electrónica, se ha continuado la depuración de tipos documentales. Se han eliminado y, en su caso, sustituido los obsoletos; se han actualizado algunos y se han revisado sus denominaciones en euskera; y se han creado los indispensables para la digitalización de procedimientos administrativos

  - Archivo electrónico: se han definido series documentales de diversos departamentos

39/2015 eta 40/2015 legeak betetzeko garapenak

Eremu honetan, batez ere, zeharkako azpiegitura teknologikoen garapena, mantentzea eta bilakaera funtzionala lantzen da, BAT (Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa).

- Egoitza elektronikoa: egoitza elektronikoko osagaien bilakaera (funtzionalitate eta zerbitzu berriak), sailek herritarrei on-line izapideak

Desarrollos para cumplimiento de las leyes 39/2015 y 40/2015

Este ámbito se trabaja principalmente en el desarrollo, mantenimiento y evolución funcional de infraestructuras tecnológicas transversales, BAT (Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa).

- Sede Electrónica: Evolución de los componentes que integran la sede electrónica (nuevas funcionalidades y servicios) que faciliten la

eskura jartzen laguntzeko.

- Izapideen bilatzailea. Bilaketa hobetu egin da, digitalari esker, eta, horri esker, herritarrek oro har eta enpresek eta profesionalek dituzten aukerak bereiz daitezke. Era berean, gogoko izapideak gordetzeko funtzionalitatea inplementatu da.

- Bizkaiko Foru Aldundiaren prozeduren, izapideen eta zerbitzuen katalogoan sartzea, Bizkaiko Foru Aldundiaren ataritik eta egoitza elektronikoan izapidetu daitezkeen prozedura berrien egoitza elektronikotik eskuragarri. 2022 urtean 143 prozedura berriri eman zaie alta, egoitza elektronikoaren bidez izapidetu ahal izateko; guztira, 777 prozedura izapidetu dira.

- Funtzionalitate berriak herritarren karpetan: “Nire espedienteak”.

  – Beste funtzionalitate bat: “Espedienteak” BackOffice aplikazioan, bista interesdunaren ordezkari gisa lortzeko

- Bizkaiko Foru Aldundiaren ahalordetzeen erregistroa (REA):

  2020ko azaroaren 30ean sartu zen indarrean Bizkaiko Foru Aldundiaren ahalordetzeen erregistro orokorra arautzen duen araudia.

  Une horretatik aurrera, herritarrek, oro har, ahalorde bat eman diezaiokete hirugarren pertsona bati (fisikoa edo juridikoa), Bizkaiko Foru Aldundian eskuragarri dauden izapideetan haren ordezkari izan dadin. Zerbitzu hori arreta-bulegoetan eta egoitza elektronikoaren bidez eskaintzen da.

puesta a disposición de trámites on-line a la ciudadanía, por parte de los departamentos.

- Buscador de trámites. Se ha mejorado la busqueda por a quién va digido lo que permite diferenciar las opciones de la ciudadanía en general y de las empresas y profesionales. Así mismo se ha implementado la funcionalidad de guardado de trámites favoritos.

- Incorporación al Catálogo de procedimientos, trámites y servicios de la Diputación Foral de Bizkaia, accesible desde el portal de la Diputación Foral de Bizkaia y desde la sede electrónica de nuevos procedimientos tramitables en sede electrónica. En el 2022 se han dado de alta nuevos procedimientos tramitables en de la sede electrónica sumando ya un total de 777.

- Nuevas funcionalidades en carpeta ciudadana: “Mis expedientes”

  – Nueva funcionalidad “Expedientes” en la aplicación BackOffice para obtener la vista en representación de la persona interesada

- Registro de apoderamientos de la Diputación Foral de Bizkaia (REA):

  El 30 de noviembre de 2020 ~~entra~~entro en vigor la normativa que regula el registro general de apoderamientos de la Diputación Foral de Bizkaia.

  A partir de este momento la ciudadania en general puede otorgar un apoderamiento a una tercera persona (física o juridica) para que le represente en los diversos trámites disponibles en la Diputación Foral de Bizkaia. Este servicio se ofrece tanto en las oficinas de atención como a través de la sede electrónica

Foru departamenturen batekin lankidetza-hitzarmena duten elkarteei edo erakundeei ematen zaie gaitutako ordezkaritzaren figura.

Era berean, hirugarrenen izenean egoitza elektronikoan agertuz inskribatzeko edo emateko aukera ematen da.

- Sarrera-kudeatzailea: BATUZ errendimendu handiko zerbitzua ezarri da, eta ekoizpenean jarri da BATUZ BEZaren sarreraren alta.

- Gaitutako funtzionarioen erregistroa.

  Gaitutako funtzionarioen erregistroari euskarria emango dion aplikazioa diseinatzen ari gara.

- 5213/2022 Foru Agindua onartu da, ekainaren 30ekoa, Herri Administrazio eta Erakunde Harremanetarako Saileko diputatuarena, erregistroen gaietan laguntzeko bulego osagarriak sortzen dituena eta erregistroen gaietan laguntzeko Bizkaiko Foru Aldundiaren bulegoen zerrenda onartzen duena.

- Herri Administrazio eta Erakunde Harremanetarako Saileko foru diputatuaren maiatzaren 16ko 4480/2022 Foru Agindua onartu da, zigilu elektronikoa eta egiaztapen-kode segurua (CSV) ezartzeko, sinadura elektronikoko sistema den aldetik, Bizkaiko Foru Aldundiaren administrazio-jarduketa automatizaturako.

Se posibilita a la figura de la representacón habilitada a aquellas asociaciones o entidades que tengan un convenio de colaboración con algun departamento foral..

Así mismo se posibilita la inscripción u otorgamiento por comparecencia en sede electrónica en nombre de terceras personas

- Gestor de entradas: se ha implantado el servicio de alto rendimiento de BATUZ yse ha puesto en producción el alta de la entrada de IVA BATUZ

- Registro de funcionarios y funcionarias habilitadas.

  Se está trabajando en el diseño del aplicativo que dará soporte al Registro de funcionarios y funcionarias habilitadas

- Se ha aprobado la orden foral 5213/2022 de 30 de junio de la diputada de administración pública y relaciones institucionales por la que se crean oficinas auxiliares de asistencia en materia de registros y se aprueba la relación de oficinas de asistencia en materia de registros de la diputación foral de Bizkaia.

- Se ha aprobado la Orden Foral 4480/2022, de 16 de mayo, de la diputada foral del Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales para el establecimiento del sello electrónico y el código seguro de verificación (CSV) como sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada de la Diputación Foral de Bizkaia.

Estrategia Digitala

Estrategia Digitalaren Zerbitzuak Bizkaiko Foru Aldundiaren prozesuen diseinu digitalarekin zerikusia duten jarduerak planifikatu, bultzatu eta koordinatzeari dagokionez gidatutako ekintzak, betiere prozesuak birpentsatu, birdiseinatu eta

Estrategia Digital

Las acciones lideradas por el Servicio de Estrategia Digital en el ámbito de la planificación, impulso y coordinación de las actuaciones relacionadas con el diseño digital de los procesos de la Diputación Foral de Bizkaia con el fin de repensar, rediseñar e innovar

berritzeko, erabilitako kanala edozein dela ere eta teknologia digitalen potentzialean eta aukeretan oinarrituta, 2022an honako hauetara bideratu dira:

- BizkaiaUP. Smartphone gailuetara bideratutako App mugikorra, BFAren albisteak, informazioa eta edukiak kontsultatzeko aukera ematen duena. Herritarrei zuzendutako zerbitzu eta eduki berriak eman zaizkio.

- 2022. urtean, honako funtzio hauek ezarri eta garatu dira:

  – Aurretiko hitzorduak kudeatzeko QFlow-ekin (hitzorduen kudeaketa) integratzea, hitzorduak kudeatzeko app-etik.

  – Foru Liburutegirako aurretiko hitzordua

  – Hondartzetan lagundutako bainurako aurretiko hitzordua

  – App-an bak eta bakQ identifikazioa duten profilak kudeatzea

  – Eremu pertsonalizatu berria, identifikatutako erabiltzaileentzako hitzorduak kudeatzeko atala duena

  – App-aren home-aren mantentze-back berria, Wordpress-en ordez kudeaketa-aplikazio bat jarrita (aurkezpen-geruzarako React JS teknologia, zerbitzuak garatzeko Dockerreko Quarkus)

  – Irudi eta bideoko nabarmendutako atalen atal berria

  – Bizkaiko Aldizkari Ofiziala

  – Gaztelugatxeko erreserbak

los procesos, independientemente del canal utilizado, apoyándose en el potencial y posibilidades de las tecnologías digitales, en el 2022 se han dirigido a:

- BizkaiaUP. App móvil orientada a dispositivos smartphones que permite consultar noticias, información y contenidos de DFB se le han dotado de nuevos servicios y contenidos orientados a la ciudadanía

- Durante el 2022 Se han implantado y desarrollado las siguientes funcioanlidades:

  – Integración con QFlow (gestión de citas) para cita previa desde la app con gestión de citas

  – Cita previa para Biblioteca Foral

  – Cita previa para baño asistido en playas

  – Gestión de perfiles con identificación bak y bakQ en la app

  – Nueva área personalizada con apartado de gestión de citas para personas usuarias identificadas

  – Nuevo back de mantenimiento de la home de la app con sustitución de Wordpress por una aplicación de gestión (tecnología React JS para capa de presentación, Quarkus en Docker para el desarrollo de los servicios)

  – Nuevo apartado de destacados de imagen y vídeo

  – Boletín Oficial de Bizkaia

  – Reservas de Gaztelugatxe

- Bizkaiko Foru Aldundiaren aplikazio mugikorren multzorako sarbidea
- Kubernetes plataformaren ordez Openshift jartzea.

o Eta 2023an argitaratuko diren funtzionalitate hauetako batzuk garatu dira:

- Bak-ekin eta bakQ-rekin identifikatzea app-ean
- Profila sortzea
- Aurretiazko hitzordua app-tik, hitzorduak kudeatuta
- Bideo-deia
- Arlo pertsonalizatu berria
- Bizkaiko Foru Aldundiaren app mugikorren multzorako sarbidea
- Bideodeia aurretiko hitzorduarekin
- Herritarrekiko harremanen datu-basearekin integratzea
- Aplikazioa errefaktorizatzea

o Foru Aldundiko langileak trebatzea eta sentsibilizatzea, lanpostuaren digitalizazioa sustatzeko tresnak erabil ditzaten.

o GovTech Bizkaia programa abian jartzea, GovTechLab Bizkaia GovTech Bizkaia proiektuaren barruan. Berrikuntza irekiko laborategi bat da, Bizkaiko Foru Aldundiaren erronka handiei irtenbide digital berriak ematen dizkiena.

- Acceso al conjunto de apps móviles de Diputación Foral de Bizkaia
- Sustitución de la plataforma kubernetes por Openshift

o Y desarrollado algunas de las siguientes funcionalidades que verán la luz durante 2023:

- Identificación con bak y bakQ en la app
- Generación de perfil
- Cita previa desde la app con gestión de citas
- Video llamada
- Nueva área personalizada
- Acceso al conjunto de apps móviles de Diputación Foral de Bizkaia
- Videollamada con cita previa
- Integración con la base de datos de relaciones con la ciudadanía.
- Refactorización de la aplicación

o Capacitación y sensibilización a las personas trabajadoras de la Diputación Foral en el uso de herramientas de para fomentar la digitalización del puesto de trabajo

o Puesta en marcha del programa GovTech Bizkaia con el lanzamiento del Bizkaia GovTechLab dentro del proyecto GovTech Bizkaia , un laboratorio de innovación abierta que acerca nuevas soluciones digitales a los grandes retos de la Diputación Foral de Bizkaia.

SAILA / *DEPARTAMENTO*	ATALA / *SECCIÓN*	FUNTZIONALA / *FUNCIONAL*
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak **07.** ***Administración Pública y Relaciones Institucionales***	**12.** Estrategia Digital eta Korporatiboaren Kabinetea **12.** *Gabinete de Estrategia Digital y Corporativa*	**925.130** Herritarrenganako Laguntza eta Zerbitzu Digitalak **925.130** *Atención Ciudadana y Servicios Digitales*

Estrategia Digitalaren Zerbitzua buru duten ekintzak, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gobernu Digitala eta foru erakundeak lortzera bideratutako estrategia digitala diseinatu, koordinatu eta gainbegiratzearen eremuan, hauexetara bideratu dira 2022an:

- Estrategia digitaleko proiektuen jarraipena egiteko estrategia digitaleko zerbitzuaren bulego teknikoa abian jartzea.

- Eraldaketa digitalaren eta aldaketaren kudeaketaren arloan gauzatzen diren ekimen guztiak hedatzeko eta sentsibilizatzeko plan bat abian jartzea.

Estrategia Digitaleko Zerbitzuak gidatutako ekintzak, datuaren kalitatea bermatzeko eta gobernu-estrategia definitzeko, planifikatzeko, bultzatzeko eta koordinatzeko eremuan, 2022an Bizkaiko Foru Aldundiaren Datuaren Bulegoa eta Datuaren Gobernantzaren Eredua abian jartzeko ibilbide-orria definitzea zuzendu da, eta 2023an argitaratuko da.

Las acciones lideradas por el Servicio de Estrategia Digital en el ámbito del diseño, coordinación y supervisión de la estrategia digital orientada a conseguir el Gobierno Digital de la Diputación Foral de Bizkaia y las entidades forales., en el 2022 se han dirigido:

- La puesta en marcha de la oficina tecnica del servicio de estrategia digital para seguimiento de los proyectos de la estrategia digital.

- Puesta en marcha de un plan de difusión y sensibilización de todas las iniciativas que se lleven a cabo en materia de transformación digital y gestión del cambio.

Las acciones lideradas por el Servicio de Estrategia Digital en el ámbito de la definición, planificación, impulso y coordinación de la estrategia de gobierno y aseguramiento de la calidad del dato, en el 2022 se han dirigido definir la hoja de ruta para la puesta en en marcha la Oficina del Dato y el Modelo de Gobernanza del Dato de la Diputación Foral de Bizkaia que verá la luz en el 2023.