

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	12. Gobernamentu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza
07. Administración Pública y Relaciones Institucionales	12. Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales	925.130 Digitalización y Atención Ciudadana

Digitalizazioko eta Herritarrei Arreta emateko aurrekontu-programaren helburua da eremu korporatiboko azpiegiturak eta plataformak eta kanal anitzeko administrazioaren zeharkako zerbitzuak (aurrez aurrekoa, 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-sailekin eta foru-sektore publikoko erakundeekin koordinatuta.

Programa funtzional horri dagokio Bizkaiko Foru Aldundiaren eta foru-erakundeen estrategia digitala diseinatzea eta Foru Aldundiaren datuen gobernantza ezartzea.

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

Hala, 2023ko ekitaldian, programaren jarduera honako jarduera-eremu hauetan garatu da:

Proiektu estrategikoak

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

Herritarren 360 ikuspegia: CRM bat abian jartzeko lanean jarraitzen dugu, herritarrek BFArekin duten interakzioaren 360 graduko ikuspegia lortzeko. CRM horretan, herritarrek Internet bidez planteatzen dituzten eskaerak kudeatzen dituen aplikazioa integratu nahi da.

El programa presupuestario de Digitalización y Atención Ciudadana se crea con la finalidad de establecer 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 este programa funcional 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, este programa funcional es responsable de los sistemas de registro de documentos y de la atención ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia.

En este sentido, durante el ejercicio 2023 la actividad del programa 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.

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.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza
07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalización y Atención Ciudadana

CRMak herritarrek BFArekiko harremanetan (aurrez aurre, telefonoz eta kanal telematikoen bidez) dituzten interakzioak jasoko ditu. Une honetan, herritarrek planteatutako eskaera telematikoak kudeatzeko aplikazioaren garapena amaitzea da proiektuaren ardatza.

- Qflow ilara-kudeatzailea. Foru-aldundiaren jauregirako bisitetarako aurretiazko hitzordua jarri da abian, eta hondartzetan lagunduta bainatzeko zerbitzurako aurretiko hitzordua hobetu da.

o Sarrera-kudeatzailea:

2020ko azaroaren 24an Bizkaiko Foru Aldundiaren Erregistro Elektronikoa Bakarraren aplikazioa eta Estatuko SIR sisteman sartzeko BiscayTIK Fundazioaren erregistro elektronikoa bakarraren aplikazioa ziurtatu ondoren —une horretan gertatu zen Estatuko SIR sistemarekiko interkonexioa—, Bizkaiko SIR nodoa osatzen duten Bizkaiko toki-erakundearen kopurua handitu egin da 2022an.

2023an, funtzionalitate hauek egin dira N3-Sarreraren kudeaketa proiektuaren barruan:

- Idazpenak trukatzeko liburutegiarekin integratzen hasi da, SICRES 4 bertsiorako.
- Zerbitzuak garatu dira, ESI Bizkaia barruan dauden udalak eta mankomunitateak SICRES 4 bertsiora egokitu ahal izateko.
- Halaber, 2023an, ESItik kanpo geratzen ziren udalak ESI Bizkaian sartu dira (Portugalete eta Getxo).

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

- Gestor de colas Qflow. Se ha puesto en marcha la cita previa para la reserva de visitas al palacio foral y mejorado la cita previa para el servicio de baño asistido en playas

o Gestor de entradas:

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

Durante el año 2023 se han realizado las siguientes funcionalidades dentro del proyecto N3-Gestor de Entradas:

- Se ha empezado con la integración con la librería de intercambio de asientos para su versión SICRES 4.
- Se han desarrollado los servicios para que los ayuntamientos y mancomunidades integradas dentro del SIR Bizkaia se puedan ir adaptando a su versión de SICRES 4.
- También, durante el 2023, se han integrado ayuntamientos que quedaban fuera del SIR a nuestro SIR Bizkaia (Portugalete y Getxo).



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza
07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalización y Atención Ciudadana

Egoitza elektronikoan, "Nire aurkezpenak" atalean, funtzionalitate berriak gehitu dira, hala nola frogagiriak eta eskaerak masiboki deskargatzea (gehienez ere 10), bigarren jarduketak zuzenean nire aurkezpenetatik egin ahal izatea...

Egoitza elektronikoan, "Nire aurkezpenak" atalean, funtzionalitate berriak gehitu dira, hala nola frogagiriak eta eskaerak masiboki deskargatzea (gehienez ere 10), bigarren jarduketak zuzenean nire aurkezpenetatik egin ahal izatea... Halaber, egoitza elektronikoan funtzionalitateak egin dira, "Funtzionario gaitua" funtzionalitatetik zirriborroak gorde eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan berreskuratu ahal izateko.

BATUZ proiektuaren barruan, automatizazioak egin dira mezu elektronikoak bidaltzeko eta bidalketa masiboak oker egiten dituzten zergapekoak blokeatzeko, azpiegitura ez oztopatzeke eta eskaerei erantzun egokia eman ahal izateko.

Era berean, funtzionalitate berriak gehitu zaizkio "Sarreraren kudeatzailea" atalari, hala nola zehaztu ziren beste irizpide batzuen araberrako bilaketa-modulu berriak eta karpetan aktibo ez dauden formularioak bilatu ahal izatea, besteak beste.

○ Ilara-kudeatzailea:

Urte horretan, eta 2020an hasitako ildoari jarraituz (urte horretan, pandemiaren ondoriozko osasun-larrialdiko egoera zela eta, aurretiko nahitaezko hitzordua jarri zen abian Bilboko, Durangoko, Bermeoko eta Gernikako Erregistro eta Herritarren Arretarako Atalaren mendeko arreta-bulegoetan; Ogasun eta Finantza Sailaren Bilboko eta herrietako arreta-bulegoetan; Gizarte Ekintza, Iraunkortasuna eta Natura Ingurunea, Ekonomia Sustapena eta Garraioak

En la Sede electrónica, dentro del apartado "Mis presentaciones" se han añadido nuevas funcionalidades como la descarga masiva de justificantes y solicitudes (hasta un máximo de 10), poder hacer segundas actuaciones directamente desde mis presentaciones,

En la Sede electrónica, dentro del apartado "Mis presentaciones" se han añadido nuevas funcionalidades como la descarga masiva de justificantes y solicitudes (hasta un máximo de 10), poder hacer segundas actuaciones directamente desde mis presentaciones, También en la sede electrónica se han hecho las funcionalidades para que desde la funcionalidad de "Funcionario/a habilitado/a" se pueden guardar borradores y recuperarse en las oficinas de asistencia en materia de registro.

Dentro del proyecto de BATUZ, se han realizado automatizaciones para enviar correos electrónicos y bloquear a aquellos obligados tributarios que hacen los envíos masivos de forma incorrecta, con el objetivo de no penalizar la infraestructura y poder dar una respuesta óptima a las peticiones

También se han ido añadiendo nuevas funcionalidades al "Gestor de Entradas", tales como nuevos módulos de búsqueda por otros criterios a los que se definieron, poder buscar formularios no activos en carpeta, entre otras.

○ Gestor de colas:

Durante este año, y siguiendo la línea iniciada 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



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza
07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalización y Atención Ciudadana

eta Mugikortasun Jasangarria Sailaren erregistroetan; eta Emakiden eta Ikuskaritzaren atalean), eta 2021ean ere jarraitu zen Foru Liburutegiko ikasketa-postuak erreserbatzeko, Ehiza eta Arrantza Ataleko baimenak eta lizentziak kudeatzeko eta ITB foru-erakundeari (Bizkaiko Tutoretza Erakundea) aurretiko hitzordua emateko. 2023an, Igorren eta Markinan irekitako Erregistro eta Herritarren Arretarako Atalaren mendeko eskualdeko arreta-bulego berrietara zabaltzen jarraitu da.

○ Herritarren arretarako eskualdeko bulegoak:

- 2023ko martxoaren 6an, herritarren arretarako Igorreko eskualde-bulegoa ireki zen, eta 2023ko apirilaren 3an, berriz, Markinakoa. Herritarren arretarako Getxoko eskualde-bulegoa eta Bilboko bulego nagusia irekitzeko lanean ari gara.
- Elkarreragingarritasuna: Bizkaiko elkarreragingarritasun-nodoa. Herritarrek administrazioen esku dauden datuak eta dokumentuak ez aurkezteko duten eskubidea gauzatzeko, Bizkaiko Foru Aldundiak administrazioen arteko informazio-trukea bultzatu du.

Bizkaia nodoak Bizkaiko Lurralde Historikoko foru-sailen eta tokiko erakundeen antolaketaren eta datu-trukearen kudeaketa biltzen du bere baitan. 2023. urtean, 6.551.792 truke egin dira guztira.

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 extensión de la cita previa para la reserva de puestos de estudios de la Biblioteca 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 en 2023 con su ampliación a las nuevas oficinas comarcales de atención dependientes de la Sección de Registro y Atención Ciudadana aperturadas en Igorre y Markina.

○ Oficinas comarcales de atención ciudadana:

- El 6 de marzo de 2023 se abrió la oficina comarcal de atención ciudadana de Igorre, mientras que el 3 de abril de 2023 se abrió la de Markina. Se está trabajando en la apertura de la oficina comarcal de atención ciudadana de Getxo y la central de Bilbao.
- 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.

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 2023 se han realizado un total 6.551.792 intercambios,



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak 07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 <i>Digitalización y Atención Ciudadana</i>

- Azpiegiturak eta elkarreragingarritasun-plataformak garatzea:

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

Era berean, Bizkaia Nodoaren eta NISAEren artean baimenak kudeatzeko modulua automatizatzen jarraitzen dugu.

Fitxategiak trukatzeko sisteman edo "PIF apalak" deritzon, datuak trukatzeko eredu arin gisa, zeina paperezko ziurtagiria ordezkatzeko estandar bihurtu baitaiteke. Fitxategien kudeaketan funtzionalitate berriak sartu dira. Era berean, Foru Ogasunen eta Eusko Jaurlaritzaren arteko truke-datuen eredu berriak sortu dira.

- Elkarreragingarritasun-zerbitzuak:

Zerbitzu bakoitzetik lortutako informazioa hobetzeko lanarekin jarraitu da, eta dagoeneko badauden eta gehien eskatzen diren 12 zerbitzu bakunen kontsulta masiboa gaitu da.

Guztira 18 elkarreragingarritasun-zerbitzu berri sortu dira.

Gaur egun, 108 zerbitzu daude eskuragarri katalogoan, eta Foru Aldundiak horietako 26ren datu-lagatzailerik dardurdu.

2023an 41 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

- Desarrollos en la infraestructura y 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.

Así mismo, se continúa trabajando en la automatización del módulo de gestión de autorizaciones entre el Nodo Bizkaia y NISAE.

En el Sistema de intercambio de ficheros o también llamado "PIF Baldas", como modelo de intercambio de datos ágil susceptible de convertirse en el estándar de SCSP. Se han incorporado nuevas funcionalidades en la gestión de los ficheros. Así mismo se han creando nuevos modelos de datos de intercambio entre las Haciendas Forales y Gobierno Vasco

- 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 12 de los servicios simples ya existentes y más demandados.

Se han creado un total de-18 nuevos servicios de interoperabilidad;

Actualmente hay disponibles un total de 108 servicios en el catálogo y la Diputación Foral actúa como cedente de datos de 26 de ellos.

El total de nuevos organismos cesionarios contabilizados durante 2023 asciende a 41.

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



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak 07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 <i>Digitalización y Atención Ciudadana</i>
asmoz.		indicadores con intención de facilitar la toma de decisiones.
- Prestakuntza eta dibulgazioa		- Formación y divulgación
Datuak trukatzeko plataformaren erabilera bultzatze aldera, sentsibilizazioarekin eta prestakuntzarekin jarraitu da, bai Bizkaiko Foru Aldundiko langileentzat, bai Bizkaiko Lurralde Historikoko udaletako langileentzat.		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.
• Administrazio elektronikoa sustatzea: izapideak eta zerbitzuak bultzatuz Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoaren bidez. ○ Zerga-egoitza profesionala: aurten egin den lan nagusia egoitza elektronikoa Foru Ogasunaren beharretara egokitzea izan da. kortesia-egunen egutegia eta abisu-sistema pertsonalizatuak. ○ Ohiko galderen orria hobetzea, kategorien arabera sailkatzea. ○ Banku-kontuen titulartasuna inprimaki elektronikoetatik bertatik kudeatzeko aukera gaitu da, ordainketa-pasabidean online kontsulta eginez. ○ Eremu pertsonal berri bat sortu da, zeinak erabiltzaileen gune bat izatea baitu helburu, non haien datuak erakutsiko baitzaizkie, baita pertsona interesduna/ordezkaria edo baimendua den izapideekin zerikusia duten zerbitzuak ere: abisu pertsonalizatuak eta izapide gogokoenak. ○ Antolaketaren eremuan, administrazio-arloko prestakuntza ematen jarraitzen da sailtako erreferenteak diren pertsonen, beren saileko pertsonen eta Digitalizazio Zerbitzuaren arteko lotura gisa jardun dezaten. Ekintza horrek eraginkortasun handiagoa emango dio	• Promover la administración electrónica: impulsando trámites y servicios a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia. ○ 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: : calendario de días de cortesía y sistema de avisos personalizados. ○ Mejora de la página de preguntas frecuentes, clasificación por categorías. ○ Se ha habilitado la posibilidad de interoperar la titularidad de cuentas bancarias desde los propios formularios electrónicos, a través de consulta online a la Pasarela de pagos. ○ Se ha creado un nuevo área personal que pretende ser el espacio de las personas usuarias en el que se le muestren sus datos así como diferentes servicios que tienen que ver con los trámites en los que la persona es parte interesada/representante o autorizada: avisos personalizados y tramites favoritos. ○ En el ámbito organizativo se continúa formando 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.	



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. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 Digitalización y Atención Ciudadana
Bizkaiko Foru Aldundiaren eraldaketa digitalaren prozesuari.		Esta acción dotará de mayor eficiencia el proceso de transformación digital de la Diputación Foral de Bizkaia.
Govtech proiektuaren barruan, bideoak sortzeko tresna bat ezagutza transferitzeko bitarteko gisa erabiltzeko aukera aztertu da, eta 40 prestakuntza-pilula sortu dira.		Dentro del proyecto Govtech se ha testado la posibilidad de usar una herramienta de generación de videos como medio para la transferencia del conocimiento y se han creado 40 pildoras formativas.
39/2015 eta 40/2015 Legeak betetzeko garapenak		Desarrollos para cumplimiento de las leyes 39/2015 y 40/2015
Eremu honetan, zeharkako azpiegitura teknologikoen garapena, mantentzea eta bilakaera funtzionala lantzen da batez ere, hots, BAT (Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa).		Este ámbito se trabaja principalmente en el desarrollo, mantenimiento y evolución funcional de infraestructuras tecnológicas transversales, BAT (Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa).
- Bizkaiko Foru Aldundiaren prozedura, izapide eta zerbitzuen katalogoa. 2023an, egoitza elektronikoan izapidetu daitezkeen 122 prozedura berriri eman zaie alta; guztira, 528 aktibo. - ARTEZ, prozeduren kudeatzailea. Izapidetze-fluxu berriak sartzen ari dira, hala nola interesdunak bere kabuz dokumentazioa aurkeztea eta ikuskatzera bidaltzea. - Fluxuak konfiguratzea errazten duen izapidetze-motor berri bat ezarri da. - Aipatzekoa da Bizkaiko Foru Aldundiaren eta GUFEn Lan Eskaintza Publikoko hautaketa-prozesuen izapidetzea. Finkatze- eta egonkortze-prozesuak eta ohiko prozesuak ARTEZen izapidetze-eredu berrian eta BAT azpiegituraren barruan integratzen diren tresnetan txertatzen ari dira. - EMON Laguntzak eta dirulaguntzak. Laguntzak eta dirulaguntzak kudeatzeko aplikazio berriari dagokionez, dirulaguntzen fluxuak ezarri dira norgehiagokan, non hiru elkarreragingarritasun-		- Catálogo de procedimientos, trámites y servicios de la Diputación Foral de Bizkaia. En 2023 se han dado de alta 122 nuevos procedimientos tramitables en sede electrónica, sumando un total de 528 activos. - ARTEZ gestor de procedimientos. Se están incorporando nuevos flujos de tramitación como por ejemplo la aportación de documentación espontánea por parte de la persona interesada y la tarea de envío a fiscalización. - Se ha implementado un nuevo motor de tramitación que facilita la configuración de flujos. - Cabe mención la tramitación de los procesos selectivos de la Oferta pública de Empleo de la Diputación Foral de Bizkaia e IFAS. Los procesos de consolidación, estabilización y ordinarias se están incorporando al nuevo modelo de tramitación en ARTEZ y a las herramientas que se integran dentro de la infraestructura BAT.c - EMON Ayudas y subvenciones. Sobre la nueva aplicación para la gestión de ayudas y subvenciones se han implementado los flujos de subvención en concurrencia competitiva donde



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak 07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 <i>Digitalización y Atención Ciudadana</i>
zerbitzu automatikoki egiaztatzeko ataza bat sartu baita. Lehengo aplikazioan martxan eta justifikazio-fasean zeuden laguntzak konfiguratu dira aplikazio berrian, 2023an aurkeztutako eskaeren justifikazioak izapidetzen ari dira, eta zenbait foru-sailen 2024ko laguntza berriak parametrizatu eta abian jarri dira.		se ha introducido una tarea de comprobación automática de 3 servicios de interoperabilidad. Se han configurado las ayudas que ya estaban en marcha y en fase de justificación en la aplicación antigua en la nueva y se están tramitando las justificaciones de las solicitudes presentadas en el 2023 y se han parametrizado y están en marcha las nuevas ayudas del 2024 de varios departamentos forales.
Bizkaiko Foru Aldundiaren ahalordeen erregistroa (AEE): Garapenekin jarraitzen da, Estatuko administrazio publiko guztiei irismen orokorreko ahalordea eman ahal izateko. Beste funtzionalitate bat egin da ahalordeen kudeaketan, inskribatutako erakundeen fusioei eta irensteei dagokienez.		Registro de apoderamientos de la Diputación Foral de Bizkaia (REA): Se continua con los desarrollos para posibilitar el otorgar apoderamiento con alcance general a todas las Administraciones Públicas del Estado. Se ha realizado una nueva funcionalidad en la gestión de apoderamientos relativa a fusiones y absorciones de entidades inscritas.
- Sarrera-kudeatzailea: BATUZ errendimendu handiko zerbitzua ezarri da, eta BATUZ BEZaren sarreraren alta ekoizten hasi da. - Gaitutako funtzionarioen erregistroa. Gaitutako funtzionarioen erregistroari euskarria emango dion aplikazioa amaitzen ari gara.		- Gestor de entradas: se ha implantado el servicio de alto rendimiento de BATUZ y se ha puesto en producción el alta de la entrada de IVA BATUZ - Registro de funcionarios y funcionarias habilitadas. Se está ultimando el diseño del aplicativo que dará soporte al Registro de funcionarios y funcionarias habilitadas
- Azaroaren 21eko 7543/2023 Foru Agindua onartu da, Administrazio Publikoaren eta Erakunde Harremanen Saileko foru-diputatuarena; haren bidez, Igorren eta Markinan erregistro-gaietan laguntzeko bulego laguntzaile berriak sortu dira eta erregistro-gaietan laguntzeko Bizkaiko Foru Aldundiaren bulegoen zerrenda eguneratu da. - Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Saileko foru-diputatuaren maiatzaren 16ko 4480/2022 Foru Agindua onartu da, zigilu elektronikoa eta egiaztapen-kode segurua (EKS) ezartzeko, sinadura		- Se ha aprobado la orden foral 7543/2023, de 21 de noviembre, del diputado foral de Administración Pública y Relaciones Institucionales, por la que se crean nuevas oficinas auxiliares de asistencia en materia de registro en Igorre y Markina y se actualiza la relación de oficinas de asistencia en materia de registro 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



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak 07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 <i>Digitalización y Atención Ciudadana</i>

elektronikoko sistema diren aldetik, Bizkaiko Foru Aldundiaren administrazio-jarduketa automatizaturako.

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 planifikatzeari, bultzatzeari eta koordinatzeari dagokionez gidatutako ekintzak, betiere prozesuak birpentsatzeko, birdiseinatzeke eta berritzeko helburuarekin, erabilitako kanala edozein dela ere eta teknologia digitalen potentzialean eta aukeretan oinarrituta, honako hauetara bideratu dira 2023an:

- BizkaiaUP. Smartphone gailuetarako aplikazioa, BFaren albisteak, informazioa eta edukiak kontsultatzeko aukera ematen duena. Herritarrei zuzendutako zerbitzu eta eduki berriak eman zaizkio.
- 2023an, honako hauek dira abian jarri eta garatu direnak:
 - Bak-ekin eta bakQ-rekin identifikatzea aplikazioan.
 - Profila sortzea.
 - Aurretiazko hitzordua aplikaziotik, hitzorduak kudeatuta.
 - Eremu pertsonalizatu berria.
 - Bizkaiko Foru Aldundiaren mugikorrerako aplikazioen multzorako sarbidea.
 - Herritarrekiko harremanen datu-basearekin integratzea.
 - Aplikazioa errefaktoretzatzea.

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 los procesos, independientemente del canal utilizado, apoyándose en el potencial y posibilidades de las tecnologías digitales, en el 2023 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 2023 se ha puesto en funcionamiento y trabajado en el desarrollo de:
 - Identificación con bak y bakQ en la app
 - Generación de perfil
 - Cita previa desde la app con gestión de citas
 - Nueva área personalizada
 - Acceso al conjunto de apps móviles de Diputación Foral de Bizkaia
 - Integración con la base de datos de relaciones con la ciudadanía.
 - Refactorización de la aplicación



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
07. Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak 07. <i>Administración Pública y Relaciones Institucionales</i>	12. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. <i>Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales</i>	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 <i>Digitalización y Atención Ciudadana</i>
– Aplikazioa irisgarritasunari buruzko araudira egokitzea. – Funtzionalitateak backend-era migratzea. – Eskaintako zerbitzuak negozio-unitateen zerbitzu-aldaketetara egokitzea.	– Adecuar la app a la normativa de Accesibilidad – Abordar la migración de funcionalidades al backend – Adecuar los servicios ofrecidos a los cambios del servicio de las unidades de negocio	– Adecuar la app a la normativa de Accesibilidad – Abordar la migración de funcionalidades al backend – Adecuar los servicios ofrecidos a los cambios del servicio de las unidades de negocio
○ Foru Aldundiko langileak trebatzea eta sentibilizatzea, lanpostuaren digitalizazioa sustatzeko tresnak erabil ditzaten. ○ GovTech programaren barruan, ekimen hauek gauzatu dira Lab-en eta Hub-en: – Lab-en barruan, GovTech 1. ziklo osoa osatu da, BFAren 3 erronkarekin, eta 2. zikloko 5 erronka berri abiarazi dira, zeinak 2024an pilotatuko baitira. – Berrikuntza irekiko GovTech metodologietan trebatu dira erronketan parte hartzen duten pertsonak, aurrez aurreko saio teoriko-praktikoetan. – Aldundi osoari irekitako onlineko 4 saio egin dira GovTech ekosistemen inguruko gai garrantzitsuei buruz, eta web-mintegi bakoitzean jorratutako gaian adituak diren pertsonen eman dituzte. – Kontratu-figurak aztertzeke lantalde bat eratu da, BFAko kontratazio-arloak eta Lantik Estrategia Digitalak osatua. – Beste govtech laborategi batzuen eta GovTech Bizkaia taldearen arteko topaketak egin dira.	○ 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 ○ Dentro el programa GovTech se han llevado a cabo las siguientes iniciativas tanto en el Lab como en el Hub: – Dentro del Lab se ha completado el ciclo 1 completo GovTech con 3 retos de DFB y se han lanzado 5 retos nuevos del ciclo 2 que serán pilotados en 2024. – Se ha capacitado en metodologías de innovación abierta GovTech a las personas participantes en los retos, en sesiones presenciales teorico-prácticas. – Se han realizado 4 sesiones online abiertas a toda la Diputación sobre temas relevantes a los ecosistemas Govtech, impartidas por personas expertas en la temática de cada webinar. – Se ha formado un grupo de trabajo para el estudio de figuras contractuales formado por el área de contratación de DFB y de Lantik, Estrategia Digital. – Se han llevado a cabo encuentros entre otros laboratorios govtech y el equipo GovTech Bizkaia.	○ 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 ○ Dentro el programa GovTech se han llevado a cabo las siguientes iniciativas tanto en el Lab como en el Hub: – Dentro del Lab se ha completado el ciclo 1 completo GovTech con 3 retos de DFB y se han lanzado 5 retos nuevos del ciclo 2 que serán pilotados en 2024. – Se ha capacitado en metodologías de innovación abierta GovTech a las personas participantes en los retos, en sesiones presenciales teorico-prácticas. – Se han realizado 4 sesiones online abiertas a toda la Diputación sobre temas relevantes a los ecosistemas Govtech, impartidas por personas expertas en la temática de cada webinar. – Se ha formado un grupo de trabajo para el estudio de figuras contractuales formado por el área de contratación de DFB y de Lantik, Estrategia Digital. – Se han llevado a cabo encuentros entre otros laboratorios govtech y el equipo GovTech Bizkaia.



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. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 Digitalización y Atención Ciudadana
- Adituen nazioarteko kontseilu bat egin da, proiektuaren garapena ezagutzeko eta gomendioak emateko. - Hub-aren barruan Bootcampsen bi edizio egin dira, non startup parte-hartzaileei gaitasun eta tresna berriak eskaini baitzaizkie, B2G proposamen irabazleak aurkezteko ehun ekintzaile prestaturik eta fidagarria lortzeko. - Programak mentoretza espezializatuko zerbitzuak eskaini ditu startup bakoitzari laguntzeko eta aholku emateko, GovTech ekosistema sendo eta erreferentziazkoa lortzeko. - Funtzionarioentzako Pitch saioak antolatu dira, startupen eta BFaren artean aukera komertzialeko espazioak sortzeko eta Bizkaian GovTech soluzioen eskaintza handitzeko. - Topaketa bat antolatu da korporazio eta startupekin, zibersegurtasunaren arloan izan daitezkeen lankidetzak identifikatzeko. - Jarduerak egin dira hezkuntza- eta prestakuntza-ekosistemarekin: - Lankidetzak BBK Kuna - Bootcampsekin: "Nahi gabeko bakardadearen erronka", FullStack-eko, UX/UIko eta Data Science-ko ikasleek 2 asteren buruan demo-soluzio bat presta dezaten. 3 aurkezpen unibertsitatei eta prestakuntza B2G pitch bat egiteko moduari buruz: Deustuko Unibertsitatea, UPV-EHU eta Mondragon Unibertsitatea. - Se ha realizado un Consejo internacional de personas expertas para conocer el desarrollo del proyecto y dar recomendaciones. - Dentro del Hub se han hecho dos ediciones de Bootcamps, proporcionando nuevas capacidades y herramientas a las startups participantes con el objetivo de lograr un tejido emprendedor preparado y confiado para presentar propuestas B2G ganadoras. - Desde el Programa se han ofrecido servicios de mentoría especializada para acompañar y asesorar a cada una de las startups con el fin de alcanzar un ecosistema GovTech sólido y de referencia. - Se han organizado sesiones de Pitch al funcionariado con el objetivo de generar espacios de oportunidad comercial entre las startups y la DFB y aumentar oferta de soluciones GovTech en Bizkaia - Se ha organizado un encuentro con corporaciones y startups para identificar posibles colaboraciones en el ámbito de la ciberseguridad. - Se han realizado actividades con el ecosistema educativo y de formación : - Colaboración con BBK Kuna - Bootcamps: "Reto de la soledad nodeada" para que las alumnas de FullStack, UX/UI y Data Science preparen una solución demo en 2 semanas 3 presentaciones a universidades y formación sobre cómo hacer un pitch B2G: Universidad de Deusto, UPV-EHU y Mondragon Unibertsitatea		



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. Gobernamendu Ona, Herritarrenganako laguntza eta Zerbitzu digitalak 12. Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales	925.130 Digitalizazioa eta Herritarrenganako Laguntza 925.130 Digitalización y Atención Ciudadana

Estrategia Digitalaren Zerbitzua buru duten ekintzak, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gobernu Digitala eta foru-erakundeak lortzera bideratutako estrategia digitala diseinatzearen, koordinatzearen eta gainbegiratzearen eremuan, honako hauetara bideratu dira 2023an:

- Eraldaketa digitalaren eta aldaketaren kudeaketaren arloan gauzatzen diren ekimen guztiak hedatzeko eta sensibiltzatzeko plan bat kudeatzea.
- BFAren 2023-2027ko estrategia digitala egiteko azterketa eta analisia.
- Berrikuntza publikoko ekimenen eta berrikuntza publikoko laborategiak abian jartzeko ekimenen analisia eta benchmark-a.
- Teknologia berriei buruzko gaikuntza diseinatzea eta administrazio publikoetan aplikatzea BFAko pertsonen emateko 2024an.

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

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 2023 se han dirigido:

- Gestión 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.
- Estudio y análisis para la elaboración de la estrategia digital de la DFB 2023-2027
- Análisis y benchmark de iniciativas de innovación pública y de puesta en marcha de laboratorios de innovación pública.
- Diseño de la capacitación sobre nuevas tecnologías y su aplicación a las administraciones públicas para impartir a las personas de DFB en el 2024.

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 2023 se han dirigido a iniciar los primeros pasos definidos en la hoja de ruta para la puesta en marcha de la Oficina del Dato y el Modelo de Gobierno del Dato de la Diputación Foral de Bizkaia.