

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	01. Zerbitzu Nagusiak 01. Servicios Centrales	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 Plan Informático Foral

1. Gizarte Ekintza Sailaren foru plan informatikoa

2024ko ekitaldian garapen informatiko berriak Aldundiaren ekintza-lerro orokorrei erantzuna ematera bideratu dira, bai eta sailaren jarduerari dagozkien ere.

2. Elkarreragingarritasuna, egoitza elektronikoa eta jakinarazpenak

2024an, eroldarekiko elkarreragingarritasuna sartu da administrazio-prozeduren izapidetzean.

Sailak desgaitasunarekin lotuta eskaintzen dituen elkarreragingarritasun-zerbitzu batzuk berrikusi eta eguneratu dira, araudi berrira egokitzeko eta, gainera, bat etor daitezzen Estatuko gainerako lekuetan eskaintzen direnekin.

Foru Aldundiaren nodoan jasotako elkarreragingarritasun-zerbitzuetarako sarbide guztiak eguneratu eta berritu dira.

Sailak kudeatutako prozedurak berrikusi eta eguneratu dira egoitza elektronikoan, gertatu diren arau- eta kudeaketa-aldaketekin bat.

3. EtxeTIC zentroak

EtxeTIC zentro berriak irekitzeko, protokoloak eta tresnak definitu behar dira, zentro guztiek zerbitzu homogeneoa eman dezaten. Horregatik, hausnartzeko eta tresnak diseinatzeko hainbat lan egin dira, eta proiektuak aurrera jarraituko du 2025ean ere. Zehazki, 2024an honako lan hauek egin dira:

1. El Plan Informático foral del Departamento de Acción Social

En el ejercicio 2024 los nuevos desarrollos informáticos se han orientado a dar respuesta a las líneas de acción generales de Diputación y las que corresponden a la actividad del Departamento.

2. Interoperabilidad, sede electrónica y notificaciones

Durante 2024 se ha incorporado en la tramitación de los procedimientos administrativos la interoperabilidad con el padrón.

Se han revisado y actualizado algunos de los servicios de interoperabilidad relacionados con la discapacidad ofrecidos por el departamento, para adaptarlos a la nueva normativa y que vayan acorde además con los que se ofrecen en el resto del estado.

Se han ido actualizando y renovando todos los accesos a los servicios de interoperabilidad recogidos en el nodo de Diputación Foral.

Se han ido revisando y actualizando en sede electrónica los procedimientos gestionados por el departamento, de acuerdo con los cambios normativos y de gestión que se han ido produciendo.

3. Centros EtxeTIC

La apertura de nuevos centros etxeTIC requiere de la definición de protocolos y herramientas para la prestación de un servicio homogéneo desde todos los centros. Por ello se han abordado una serie de trabajos de reflexión y diseño de herramientas, en un proyecto que continua en 2025. Concretamente, en 2024 se han realizado los siguientes trabajos:



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. <i>Acción Social</i>	01. Zerbitzu Nagusiak 01. <i>Servicios Centrales</i>	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 <i>Plan Informático Foral</i>

- Egungo tresna eta plataforma teknologikoen erabilgarritasuna aztertzea.
- Gaur egun zentroetan erabiltzen diren tabletak aztertzea: erabilgarritasun-eredua, zerbitzu digitalekoa eta irudi korporatiboa definitzea, EtxeTICeko ingurune teknologiko guztietan aplikatzeko.
- EtxeTIC zerbitzuaren datu-eredua eta kudeaketa-, negozio- eta eragiketa-datuen adimenaren gobernanta-eredua garatzea.
- Etxearekin lotutako soluzio teknologiko posibleen merkatuko soluzioen benchmarkinga.

Gainera, izapideak egiteko barne-prozeduretan beharrezko egokitzapenak egin dira zerbitzuaren administrazio-kudeaketa hobetzeko.

4. WEBEA

Desgaitasunaren ebaluazioaren web-orriak eta mendekotasun-egoeran dauden eta desgaitasunen bat duten pertsonen zentroetan arreta emateari buruzko web-orriak argitaratu dira. Dirulaguntzen kanpainetakoak garatu eta argitaratu dira: adinekoen elkarteak, desgaitasuna duten pertsonen kolektiboarentzat lan egiten duten entitateak eta «Bizkaia adin guztientzako lurraldea» kanpainakoak. Aurrera egin da mendekotasunerako prestazioen, KGPen eta LISMIen, adinekoentzako orientazio juridikoaren eta erreferentziazko eskualde-zentroen (EEZ) web-orrien garapenaren diseinuan.

Iraupen luzeko zainketak pertsonalizatzeko aintzatespenen webgunearen urteko edizioa sortu da, eta albisteak eta ekitaldiak gizarte-zerbitzuen agendan argitaratzen jarraitu da.

- Análisis de usabilidad de las herramientas y plataformas tecnológicas actuales.
- Análisis de las tablets actualmente utilizadas en los centros: definición del modelo de usabilidad, de servicio digital, e imagen corporativa para aplicar en todos los entornos tecnológicos de Etxetic.
- Desarrollo del modelo de datos y modelo de gobernanza de inteligencia de datos de gestión, negocio y operación del servicio Etxetic.
- Benchmarking de soluciones de mercado de posibles soluciones tecnológicas asociadas al hogar.

Además, se han realizado las adaptaciones necesarias en los procedimientos internos de tramitación para una mejor gestión administrativa del Servicio.

4. WEB

Se han publicado las páginas web de valoración de la discapacidad y las de atención en centros de personas en situación de dependencia y con discapacidad. Se han desarrollado y publicado las de las campañas de subvenciones: asociaciones a personas mayores, entidades que trabajan para el colectivo de personas con discapacidad y las de Bizkaia, territorio para todas las edades. Se ha avanzado en el diseño de desarrollo de las páginas de prestaciones para la dependencia, PNC y LISMI, orientación jurídica a personas mayores y centros comarcales de referencia (CCR).

Se ha generado la edición anual de la web de reconocimientos para la personalización de los cuidados de larga duración, y se ha mantenido la publicación de noticias y eventos en la Agenda de servicios sociales.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. <i>Acción Social</i>	01. Zerbitzu Nagusiak 01. <i>Servicios Centrales</i>	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 <i>Plan Informático Foral</i>

Aurrera egin da web korporatiboan gizarte-zerbitzuen espazioaren egitura definitzeko orduan, eta, horretarako, langileek eta inplikaturako beste eragile batzuek parte hartzeko prozesu bat egin da.

Mendekotasun-egoeran dauden pertsonentzako egoitzetarako eta arreta goiztiarreko zentroetarako gizarte-zerbitzuen web-direktorioaren bilatzailea argitaratu da, gizarte-zerbitzuen foru-erregistroko datuekin eta parte hartu nahi izan duten zentroek emandako beste datu interesgarri batzuekin.

5. Datuen analitika

Nabarmen aurreratu da saila kudeatzeko aginte-koadroen definizioan eta garapenean, eta horrek berekin dakar datuak eta lan-prozesuak aztertzeko eta arazteko lan handia egin beharra.

AArekin sortutako ereduaren bertsio eboluzionatua ezarri da. Eredu horrek familia-ingurunean ematen diren zainketen amaiera iragartzen du, eta, horrela, kasurik kalteberenak identifika daitezke, esku-hartze berehalakoagoa emateko.

6. Hobekuntzak eta garapen berriak kudeaketan

Hauek dira ekitaldiko proiekturik garrantzitsuenak:

- Herritarrekiko komunikazioan izandako hobekuntzak. Herritarrei abisuak SMS edo posta elektroniko bidez bidaltzeko sistema ezarri da, izapidetze bidez. Ekitaldi edo gai jakin batzuen berri emateko mezu espezifikoak eta masiboak dira. Bestalde, aurrera egin da izapidetze-prozesuko une jakin batera iristean automatikoki sortuko diren abisu jakin batzuen garapenean ere.

Se ha avanzado en la definición de la estructura del espacio de servicios sociales en la web corporativa, en un proceso participativo del personal, así como de otros agentes implicados.

Se ha publicado el buscador del directorio web de servicios sociales para las residencias de personas en situación de dependencia y centros de atención temprana, con datos del registro foral de servicios sociales, más otros datos de interés aportados por aquellos centros que han querido participar.

5. Analítica de datos

Se ha avanzado de manera relevante en la definición y desarrollo de cuadros de mando para la gestión del departamento, lo cual implica también un trabajo muy importante de análisis y depuración de los datos y los procesos de trabajo.

Se ha implantado la versión evolucionada del modelo generado con IA que predice la posible finalización de los cuidados en el entorno familiar, permitiendo identificar de esta manera los casos que puedan presentar una mayor vulnerabilidad de cara a prestar una intervención más inmediata.

6. Mejoras y nuevos desarrollos en la gestión

Destacamos como proyectos más relevantes del ejercicio:

- Mejoras en la comunicación a la ciudadanía. Se ha implantado el sistema de envío de avisos por SMS o email a la ciudadanía a través de tramitación. Se trata de mensajes específicos y masivos para informar o dar a conocer eventos o cuestiones concretas. También se ha avanzado en el desarrollo de determinados avisos que se generarán de manera automática al llegar a determinado punto de la tramitación.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	01. Zerbitzu Nagusiak 01. Servicios Centrales	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 Plan Informático Foral

- Hitzarmenak eta itunak kudeatzea. Proiektu horren helburua kudeaketa automatizatzea da; batetik, desgaitasuna duten pertsonentzako zentroen hitzarmenen kudeaketa, eta, bestetik, mendekotasuna duten pertsonentzako egoitzen eta arreta goiztiarreko zentroen itunena. Barnean hartzen ditu izapidetze-prozeduren garapena eta ezarpena osatzea eta kudeaketa-datuak grabatzeko hobekuntzak. 2024ko azaroan, desgaitasun-hitzarmenak izapidetzeko lehenengo mugarría ezarri zen. 2025ean, aurrera jarraitzen dugu proiektuko gainerako mugarriekin.
- Gizarte-zerbitzuak ikuskatzeko baimena. Mendekotasuna duten pertsonentzako egoitzen eta arreta goiztiarreko zentroen baimenaren kudeaketa garatu da; horretarako, zentroaren fitxa teknikoa garatu da. Gainera, zehapen-prozedura izapidetzeko prozedurak osatu dira.
- Kexak eta iradokizunak. Kexak eta iradokizunak izapidetzeko sailaren prozedura, garatzen amaitu, eta ezarri da, bai eta halakoak kudeaketa-aplikazioan erregistratzeko prozedura ere.
- Familia-harreragatiko konpentsazio arruntak. Konpentsazio arruntak izapidetzea eta kudeaketa ezarri da Ardatzen. 2025erako, aparteko konpentsazioei dagokien zatia geratzen da egiteko.
- EMON aplikazio korporatiboan sailaren dirulaguntzen kudeaketa garatzea. Erabili izan den aplikazioa zaharkituta geratu denez, beharrezkotzat jo da migrazio hori egitea. 2024an, adinekoentzako elkarleen eta desgaitasuna duten pertsonentzat lan egiten duten entitateen kanpainak eskaera eta baremazioa landu dira, eta justifikazio-prozesuak utzi dira 2025ean garatzeko; hortaz, 2026an izapidetu beharko dira.
- Gestión de convenios y conciertos. Proyecto cuyo objeto es automatizar la gestión de los convenios de centros para personas con discapacidad y la concertación de las residencias de personas con dependencia y los centros de atención temprana. Comprende completar el desarrollo e implantación de procedimientos de tramitación y, mejoras en la grabación de los datos de gestión. En noviembre de 2024 se realizó la implantación de un primer hito para tramitar los convenios de Discapacidad. En 2025 se continúa avanzado con el resto de hitos del proyecto.
- Autorización en inspección de servicios sociales. Se ha desarrollado la gestión de la autorización de residencias para personas con dependencia y centros de atención temprana, desarrollando la ficha técnica del centro. Se han completado, además, los procedimientos de tramitación del procedimiento sancionador.
- Quejas y sugerencias. Se ha terminado el desarrollo y se ha implantado el procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias del departamento, así como su registro en la aplicación de gestión.
- Compensaciones ordinarias por acogimiento familiar. Se ha implantado la tramitación y gestión de las compensaciones ordinarias en ardatz. Para 2025 queda pendiente la parte de las compensaciones extraordinarias.
- Desarrollo en EMON, aplicación corporativa, de la gestión de las subvenciones del departamento. Ante la obsolescencia de la aplicación que se había venido utilizando, se ha visto necesario hacer esta migración. En 2024 se ha trabajado la solicitud y baremación de las campañas de asociaciones a personas mayores y entidades que trabajan para el colectivo de personas con discapacidad, dejando para desarrollar en 2025 los procesos de justificación, que deberán tramitarse en 2026.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	01. Zerbitzu Nagusiak	920.110 Foru Plan Informatikoa
03. Acción Social	01. Servicios Centrales	920.110 Plan Informático Foral

7. Prozesu robotizatuak

RPA prozesu bat ezarri da FGZPEko gaitasun ekonomikoa automatikoki kalkulatzeko, aldagai jakin batzuk soilik kontuan hartu behar diren kasuetan.

7. Procesos robotizados

Se ha implantado un proceso RPA para el cálculo automático de capacidad económica de PECEF en aquellos casos en los que solo se deben tener en cuenta determinadas variables.