

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

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, 2024ko ekitaldian, programaren jarduera honako jarduera-eremu hauetan garatu da:

- 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.
 - Herritarrei laguntzeko bulegoak
- Bilboko Done Bikendi plazako 1. eta 2. zenbakietan lokal bat alokatu da gaur egun Diputazio kaleko 7an dagoen Laguntza bulegoa bertara aldatzeko. Horren ondorioz, arreta-postuen kopurua eta zerbitzu-zorroa handitu beharko dira. Obra-proiektua lantzen ari gara.

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 2024 la actividad del programa se ha desarrollado en los siguientes ámbitos de actuación:

- 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.
 - Oficinas de atención ciudadana
- Se ha alquilado un local en la plaza San Vicente, 1 y 2 de Bilbao para el traslado de la oficina Laguntza desde su actual emplazamiento en la C/ Diputación, 7 que conllevará la ampliación del número de puestos de atención y de su cartera de servicios. Se está trabajando en el proyecto de obra.



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 <i>Digitalización y Atención Ciudadana</i>

Era berean, Getxoko egungo HIAZ bulegoa eraberritzeko obra-proiektua lantzen ari gara, etorkizunean herritarrei laguntzako bulego (GERTU) bihurtzeko.

- 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.

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

- Qflow lan-ilaren kudeatzailea. Aurretiko hitzorduaren aplikazioari funtzio berriak gehitu zaizkio —hala nola egindako izapide kopurua kuantifikatzeko aukera, aurretiko hitzordurik gabeko arreten jarraipena egiteko tresnaren konfigurazioa—, eta izapideak bideodei bidez egiteko aukera garatu da, besteak beste.

Horrez gain, handitu egin dira GUFEn foru-erakundeak eskaintzen dituen zerbitzuak eta bainu lagunduaren kanpainako zerbitzuak.

Lanean aritu gara Foru Jauregia bisitatzeko aurretiko hitzorduen zerbitzua ezartzeko.

Asimismo, se está trabajando en el proyecto de obra para la reforma de la actual oficina SIAC de Getxo, para su futura conversión en Oficina de atención ciudadana GERTU.

- CRM: 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.

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, tanto con identificación como sin identificación.

- Gestor de colas Qflow. A la aplicación de cita previa se han añadido funcionalidades nuevas tales como la posibilidad de cuantificar el número de trámites realizados, la configuración de la herramienta para realizar el seguimiento de las atenciones sin cita previa y se ha desarrollado la opción de realizar trámites mediante videollamada, entre otras.

Adicionalmente, se han ampliado los servicios que ofrece la Entidad Foral IFAS y los servicios de en la campaña de acompañamiento al baño asistido.

Se ha trabajado en la implantación del servicio de cita previa para las visitas al Palacio Foral.



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>

- Bideodeia. Zerbitzua birdiseinatzen ari gara "Ehun Egun" metodologiari jarraituz.

- Sarrera-eta irteera-kudeatzailea: 2024an, funtzionalitate hauek egin dira:

SIR azpiegitura SICRES 4ra egokitu da, eta idazpenak trukatzeko liburutegiarekin duen integrazioaren ziurtagiria eskatu zaio Ministerioari. Ziurtagiri hori lortzeko zain gaude.

Garapenak egin dira honako hauetarako:

- Sarrera bat egin ahal izateko, eskaera erantsi beharrik gabe, dokumentu erantsia aurkeztuz soilik.
- "BFaren sarreren kontsulta" aukeratik eta baita sarrera berrikusten denean ere, kontsultatutako sarrerekin lotutako ekintzak eta haietako bakoitzaren egoera ikusi ahal izateko.
- Sarrera-ontzian dagoen edozein sarreratarako (aurrez aurreko sarrera, egoitza elektronikotik datorren instantzia generikoa, SIR bidez iritsi eta oker onartu den sarrera...), "SIR birbideratu" botoiaren bidez, SIR irteera bat sortu ahal izateko beste administrazio batentzat, jatorrizko sarrerak zituen dokumentu berberekin.
- Egoitza elektronikotik iristen den instantzia generikoa, orain arte Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Sailaren Erregistroan soilik sartzen zena, saileko erregistro bakoitzean sartu ahal izatea, herritarrak formularioan destino hori aukeratzeko badu.

- Videollamada. Se está rediseñando el servicio siguiendo la metodología "Ehun Egun".

- Gestor de entradas y salidas: Durante el año 2024 se han realizado las siguientes funcionalidades:

Se ha adaptado la infraestructura SIR a SICRES 4 y se ha solicitado al Ministerio la certificación de la integración con la librería de intercambio de asientos. Se está a la espera de la obtención de dicha certificación.

Se han realizado desarrollos para:

- Poder realizar una entrada sin necesidad de adjuntar solicitud, únicamente con la presentación del documento adjunto.
- Desde la opción de "consulta de entradas DFB" y también cuando se revisa la entrada, poder ver las diferentes acciones asociadas a las entradas consultadas y el estado en el que se encuentra cada una de ellas
- Para cualquier entrada que esté en la bandeja de entrada (entrada presencial, instancia genérica que llega de la sede electrónica, entrada que haya llegado por SIR y que haya sido aceptada erróneamente...) poder, mediante el botón "redirigir SIR", generar una salida SIR para otra administración con los mismos documentos que contenía la entrada original.
- Que la instancia genérica que llega de la sede electrónica y que hasta ahora entraba únicamente en el Registro del Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales, pueda tener entrada en cada uno de los registros departamentales si el ciudadano/a elige dicho destino en formulario.



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

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Funtzionario Gaituaren Erregistroaren eta Errentarako Laguntzailearen euskarri den aplikazio informatikoa abian jartzea.- PUC Bizkaia plataforma garatu eta ezartzea. Plataforma horri esker, Bizkaiko udalek eta Bizkaiko Foru Aldundiak berak, hala nahi izanez gero, herritarren eskura jarri ahal izango dituzte jakinarazpenak eta komunikazioak "Nire karpeta"n, Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren barruan.- Getxoko Udala eta Bilboko Udala SIR Bizkaian integratzea.- Gorabeherak kudeatzeko backoffice aplikazioa, datu teknikoak aldatuta.- N5en ez dagoen pertsona bati alta ematea funtzionario gaitutik edo errentarako laguntzailetik. <ul style="list-style-type: none">• 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. | <ul style="list-style-type: none">- Puesta en marcha de la aplicación informática que da soporte al Registro del Funcionario Habilitado y Asistente para Renta.- Desarrollo e implantación de la plataforma PUC Bizkaia que permitirá a los ayuntamientos de Bizkaia y a la propia Diputación Foral de Bizkaia, si así lo desean, poner a disposición de la ciudadanía sus notificaciones y comunicaciones en "Mi carpeta" dentro de la Sede electrónica del Gobierno Vasco".- Integración del Ayuntamiento de Getxo y Ayuntamiento de Bilbao en el SIR Bizkaia- Aplicación de backoffice para la gestión de las incidencias modificando datos técnicos.- Dar de alta una persona que no está en N5 desde funcionario habilitado o Asistente para renta. <ul style="list-style-type: none">• 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. |
|--|--|

Bizkaia nodoak Bizkaiko Lurralde Historikoko foru-sailen eta tokiko erakundeen antolaketaren eta datu-trukearen kudeaketa biltzen du bere baitan. 2024. urtean, 8.590.376 truke egin dira guztira, 2023an baino % 31 gehiago.

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 2024 se han realizado un total 8.590.376 intercambios, un 31% más que en el 2023.



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. Administración Pública y Relaciones Institucionales	12. Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales	925.130 Digitalización y Atención Ciudadana

2024an izandako truke horiek monetarizatuko bagenitu, Estatuko Administrazio Orokorrerako Administrazioa Sinplifikatzeko eta Kargak Murrizteko Eskuliburuaren dokumentuaren arabera (2014), truke bakoitzak 5 euroko balioa izango luke, trukeak 'dokumentuen aurkezpen konbentzionaltzat' hartuta. Beraz, 42.951.880 euro aurreztuko genizkieke interesdunei administrazio-kargatan.

- Azpiegiturak eta elkarreragingarritasun-plataformak garatzea:

Elkarreragingarritasun-plataformaren bilakaera-lanekin jarraitu da, funtzionaltasunak hobetuta, baimenen kontrola erraztuta eta aplikazioaren erabilerarekin identifikatutako hobekuntzei erantzunda. Adibidez, baimenen kudeaketan efizientzia hobea izateko, abisua sartzea baimen bat 15 egun baino gehiago zain dagoenean, edo oharren eremu bat sartzea jarraipen hobea egiteko.

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

Fitxategiak trukatzeko sisteman edo "PIF apalak" deritzonengan, datuak trukatzeko eredu arin gisa, zeina paperezko ziurtagirian ordezkatzeko estandar bihur baitaiteke. Fitxategien kudeaketan funtzionalitate berriak sartu dira. Fitxategi bakoitza transakzio independentetzat hartzen da orain, errorearen aurreko portaera aldatzen da, abisu-bidalketak sortzen dira, etab.

Si monetizáramos estos intercambios habidos en el 2024, de acuerdo con el documento de Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la AGE, 2014, cada intercambio equivaldría a 5 euros considerando los intercambios como una 'presentación convencional de documentos'. Por tanto, estaríamos ahorrando 42.951.880 euros de cargas administrativas a las personas interesadas.

- 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. La incorporación del aviso cuando una autorización lleva más de 15 días de espera para la mejor eficiencia de la gestión de autorizaciones, o la inclusión de un campo de observaciones para un mejor seguimiento, son ejemplos de ello.

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. Cada fichero se considera ahora como una transacción independiente, cambia el comportamiento ante los errores, se crean envíos de avisos, etc.



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. Administración Pública y Relaciones Institucionales	12. Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales	925.130 Digitalización y Atención Ciudadana

○ Elkarreragingarritasun-zerbitzuak:

Guztira 15 elkarreragingarritasun-zerbitzu berri sortu dira.

Lehendik dauden eta garatu diren zerbitzuen barruan, zehaztapenak eta eskemak aldatzea dakarten aldaketen gehikuntza identifikatu da. Lan horiek ez dira zerbitzu berritzat hartzen, baina ordu kopuruan antzekoak dira. Horren adibide bat Mendekotasun Graduaren 37. zerbitzua da.

Gaur egun, 124 zerbitzu daude eskuragarri, eta Foru Aldundiak horietako 25aren datu-lagatzaile dihardu.

Bizkaiko erroldei dagokienez, Usansoloko errolda sortu da eta Bermeoko bizileku-errolda generikoa aktibatu da. Berebat, Barakaldoko erroldaren egitura pasatu da, baina oraindik ez dago aktibo Bizkaia Nodotik.

2024an 82 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. Aurten ‘Laburpena’ fitxa hobetzen jarri dugu arreta.

○ Servicios de interoperabilidad:

Se han creado un total de 15 nuevos servicios de interoperabilidad;

Dentro de los servicios existentes y desarrollados, se identifica un incremento de modificaciones que implican cambio de especificaciones y esquemas. Estos trabajos no se tienen en cuenta como un nuevo servicio, pero en número de horas se asemejan. Un ejemplo de ello es el servicio 37 de Grado de Dependencia.

Actualmente hay disponibles un total de 124 servicios y la Diputación Foral actúa como cedente de datos de 25 de ellos.

En cuanto a los padrones de Bizkaia, se ha creado el padrón de Usansolo y se ha activado el domiciliario genérico de Bermeo. Asimismo, se ha pasado la estructura del padrón de Barakaldo, aunque no está todavía activo desde el Nodo Bizkaia.

El total de nuevos organismos cesionarios contabilizados durante 2024 asciende a 82.

En relación con 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. Este año nos hemos centrado en la mejora de la pestaña ‘Resumen’.



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

○ Prestakuntza eta dibulgazioa

Datuak trukatzeko plataformaren erabilera bultzatze aldera, sentsibilizazioarekin eta prestakuntzarekin jarraitu da, bai Bizkaiko Foru Aldundiko langileentzat, bai Bizkaiko Lurralde Historikoko udaletako langileentzat. Aurten karrerako prestakuntza bat egin da azalpen-bideoen bidez.

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

Egoitza elektronikoko jarduketan ardatza herritarrei prozeduren/espeditenteen kudeaketa elektronikoa erraztea izan da.

- Zerga-egoitza profesionala: aurten egin den lan nagusia egoitza elektronikoa Foru Ogasunaren beharretara egokitzea izan da: gustukoenen alta katalogotik, espeditenteen bilaketa berria eta abisu pertsonalizatu masiboen sistema.
- Bulego birtualen migrazioa: analisi teknikoari eta beharrian funtzionalei buruzko analisisa egiten jarraitu da, Ekonomia Sustatzeko Sailaren bulego birtuala egoitza elektronikora eramanez ahal izateko.
- Izapideen katalogoa birdiseinatu da (fitxak eta bilatzailea) Lantikeko CIX taldearekin eta zenbait sailtako arreta-arloekin.
- Teknikak, erabilgarritasuna eta funtzio berriak hobetu dira. Espeditenteen bilatzailea eta logout-pantailak nabarmendu behar dira.

○ Prestakuntza eta zabalkundea

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. Este año se ha realizado una formación de carrera mediante videos explicativos.

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

Las actuaciones en sede electrónica se han centrado en facilitar a la ciudadanía la gestión electrónica de sus procedimientos/expedientes.

- 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: alta de favoritos desde catálogo, nueva búsqueda de expedientes y sistema de avisos personalizados masivos.
- Migración Oficinas Virtuales: se continua con el análisis técnico y de necesidades funcionales para poder migrar la Oficina Virtual de Promoción Económica a la sede electrónica.
- Se ha realizado el rediseño del catálogo de trámites: fichas y buscador con el equipo CIX de Lantik y las áreas de atención de varios departamentos.
- Se han realizado mejoras de técnicas, de usabilidad y nuevas funcionalidades. Cabe destacar el buscador de expedientes, las pantallas de logout.



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
○ Egoitza elektronikoaren erabiltzaileen harremanetarako datuak: helbidea lehendik dauden datuekin batera (helbide elektronikoa, telefonoa eta harremanetarako hizkuntza) izapide-gune bakar batean sartzeko aukera garatzen ari gara. ○ 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 Bizkaiko Foru Aldundiaren eraldaketa digitalaren prozesuari. • Zeharkako azpiegitura teknologikoen mantentzea eta bilakaera funtzionala, hots, BAT (Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa). ○ Bizkaiko Foru Aldundiaren prozedura, izapide eta zerbitzuen katalogoa. 2024an, egoitza elektronikoan izapidetu daitezkeen 135 prozedura berriri eman zaie alta; guztira, 508 aktibo. Lehenengo sei hilekoaren aldean, prozedura aktiboen kopurua jaitsi egin da; izan ere, berrikusketa-lana egin da, eta itxita daudenak historikora pasatu dira. ○ ARTEZ: prozeduren kudeatzailea. Azpiegitura garatzen jarraitzen dugu: ... - ARTEZerako kluster independentea sortzea, HIDRatik bereizita. - Egonkortze-prozesuak RPA bidez automatizatzea.	○ Datos de contacto de las personas usuarias de la sede electrónica: se está desarrollando la posibilidad de incorporar el domicilio junto con los datos ya existente de email, teléfono e idioma de contacto en un mismo punto de la tramitación. ○ 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. Esta acción dotará de mayor eficiencia el proceso de transformación digital de la Diputación Foral de Bizkaia. • Mantenimiento y evolución funcional de infraestructuras tecnológicas transversales, BAT (Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa). ○ Catálogo de procedimientos, trámites y servicios de la Diputación Foral de Bizkaia. En 2024 se han dado de alta 135 nuevos procedimientos tramitables en sede electrónica, sumando un total de 508 activos. Con respecto al primer semestre se constata una bajada de procedimientos activos ya que se ha realizado un trabajo de revisión y se han pasado a histórico aquellos que ya están cerrados. ○ ARTEZ: gestor de procedimientos. Se continúa evolucionando la infraestructura: ... - Creación de clúster independiente de HIDRA para ARTEZ. - Automatización de procesos de estabilización mediante RPA.	



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>
- Jakinarazpenen bloke generikoa inplementatzea, <i>bridgea</i> espedienteko datuekin, betekizunak egiaztatzea, kontuak.		- Implementación de bloque de notificaciones genérico, <i>bridge</i> con datos del expediente, comprobación de requisitos, cuentas.
o EMON: laguntzen eta dirulaguntzen aplikazioa. Aplikazioa garatzen jarraitzen dugu: MUGI izeneko izapidetze-tresna berrian izapidetzen hasi da, logiblocks izapidetze-tresna itzali da eta izapidetzen ari zena MUGI tresnara eramán da. EMONen 9 negozio berri ezarri dira. Funtzio berrien artean, hauek aipa daitezke: konexio automatikoa BKONekin, kontabilitate-espedienteak eta beharrezko dokumentuak sortuta, eta elkarreragingarritasuneko 3 zerbitzuren kontsumo automatikoa.		o EMON: aplicación de ayudas y subvenciones. Se continúa evolucionando la aplicación: Se ha pasado a tramitar en el nuevo motor de tramitación denominado MUGI de tal forma que se ha apagado el motor de tramitación logiblocks, y se han migrado lo que se estaba tramitando a motor MUGI. Se han implementado 9 nuevos negocios en EMON. Entre las nuevas funcionalidades cabe mención la conexión con BKON de forma automática con la creación de expedientes contables y los documentos necesarios; y el consumo automático de 3 servicios de interoperabilidad.
EMONen 17 negozio berri ezarri dira. Funtzio berrien artean, hauek aipa daitezke: konexio automatikoa BKONekin, kontabilitate-espedienteak eta beharrezko dokumentuak sortuta; elkarreragingarritasuneko 3 zerbitzuren kontsumo automatikoa eta konkurrentzia sinpleko fluxua.		Se han implementado 17 nuevos negocios en EMON. Entre las nuevas funcionalidades cabe mención la conexión con BKON de forma automática con la creación de expedientes contables y los documentos necesarios; el consumo automático de 3 servicios de interoperabilidad y el flujo de concurrencia simple.
o 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, gaitutako ahalordeak berriztatzeko aukera emateko.		o 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 que posibilite la renovación de apoderamientos de tipo habilitado.



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 <i>Digitalización y Atención Ciudadana</i>

Era berean, azterlana egin, eta garapenak egiten hasi gara, elkargoen eta Foru Aldundiaren arteko akordioari lotu gabeko ordezkaritza gaituaren banakako eskaera ahalbidetzeko.

Así mismo se ha realizado el estudio y comenzado con los desarrollos para posibilitar la solicitud individual de representación habilitada no ligada a acuerdo entre Colegios y la Diputación Foral.

Azkenik, AEEko datu estatistikoak lortzeko kuboak diseinatzen eta garatzen hasi gara.

Finalmente, se ha comenzado con el diseño y desarrollo de Cubos para la obtención de datos estadísticos del REA.

- Sarrera-kudeatzailea: Eusko Jaurlaritzaren PUCean THBko toki-erakundeek jakinarazpenak bidaltzeko eta eskuragarri jartzeko (apuntatzailea) bidea garatu da.

- Gestor de entradas: Se ha desarrollado el canal para la remisión y puesta a disposición (apuntador) de las notificaciones de las EELL del THB en el PUC de Gobiernos Vasco.

Halaber, zirriborroen sisteman funtzio berri bat garatzen ari gara, haren aurkezpena kudeatu ahal izateko arazo teknikoek eragozten dutenean.

Así mismo se está desarrollando una nueva funcionalidad en el sistema de borradores de cara a poder gestionar su presentación ante incidencias técnicas que hubiesen imposibilitado realizarla.

- Dokumentuen gestorea eta artxibo elektronikoa

- Gestor documental y archivo electrónico

Dokumentuen gestioari dagokionez, dokumentu motak arazten jarraitu dugu; dokumentu moten txantiloak eguneratu dira; eta administrazio-prozedurak digitalizatzeko ezinbestekoak direnak sortu dira. Gainera, hainbat hobekuntza tekniko eta administratibo ezarri dira: Alfrescoen zerbitzariari egindako eskaeren karga orekatzea, Ogasuneko aurkezpenen dokumentu-gestioa sinplifikatzea...

Con relación a la gestión documental se ha continuado con la depuración de tipos documentales; se han actualizado plantillas de tipos documentales; y se han creado los indispensables para la digitalización de procedimientos administrativos. Así mismo se han implementado diferentes mejoras técnicas y administrativas: balanceo de peticiones al servidor de Alfresco, simplificar la gestión de documental de presentaciones de Hacienda...

Aipatu behar dira dokumentuak masiboki deskargatzeko sistema berri baten inguruko azterlana eta tamaina handiko dokumentuen dokumentu-gestioaren gaineko analisia.

Cabe mención el estudio de un nuevo de un nuevo sistema de descarga masiva de documentos y el análisis de la gestión documental de documentos de gran tamaño.



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>

Artxibo elektronikoari dagokionez, hobekuntzak egiten ari dira sailkapen-koadroaren mantentzean: proba moduan datu pertsonal babestuen eremu berriak sartu dira, funtsezko dokumentazioaren kalifikaziokoak (erakundearen funtzionamendu egokia bermatzeko ezinbesteko dokumentazioa bada), bai eta *Bizkaiko Aldizkari Ofizialean* argitaratutako euskarazko eta gaztelaniazko kontserbazio-egutegietara sartzeko estekak dituzten eremuak ere. Berebat, dokumentu-seriea baliozkotu dadin espedientea behin betiko ixteko zerbitzua produkziara pasatu da; artxiboa kudeatzeko aplikazioa natibizatu da, eta serieen bilaketak zuzendu dira.

• Estrategia Digitala

Estrategia Digitalaren Zerbitzuak Bizkaiko Foru Aldundiaren prozesuen diseinu digitalarekin zerikusia duten jarduerak planifikatzeari, bultzatzeari eta koordinatzeari dagokionez gidatutako ekintzak, betiere prozesuak birpentsatzeko, birdiseinatze eta berritzeko helburuarekin, erabilitako kanala edozein dela ere eta teknologia digitalen potentzialean eta aukeretan oinarrituta, honako hauek bideratu dira 2024an:

- BizkaiaUP. Smartphone gailuetarako aplikazioa, BFAren albisteak, informazioa eta edukiak kontsultatzeko aukera ematen duena. Herritarrei zuzendutako zerbitzu eta eduki berriak eman zaizkio.

2024an, honako hauek dira abian jarri eta garatu direnak:

- Eskainitako zerbitzuak negozio-unitateen zerbitzu-aldaketetara egokitzea.

En lo referente al Archivo electrónico se están realizando mejoras en el mantenimiento del cuadro de clasificación: se han incorporado en pruebas nuevos campos de datos personales protegidos, de calificación de documentación esencial (si se trata de una documentación indispensable para garantizar el correcto funcionamiento de la institución), y campos con los enlaces a los calendarios de conservación en euskera y castellanos publicados en el Boletín Oficial de Bizkaia. Asimismo, se ha pasado a producción el servicio de cierre definitivo del expediente para que se valide la serie documental; se ha nativizado la aplicación de gestión de archivo; y corregido las búsquedas de series.

• 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 2024 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 2024 se ha puesto en funcionamiento y trabajado en el desarrollo de:

- Adecuar los servicios ofrecidos a los cambios del servicio de las unidades de negocio.



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>
- Foru-liburutegiko ikaspostuen erreserbak kudeatzea. - Bainu lagunduaren erreserbak kudeatzea. - Jakinarazpenak eta zerbitzuak pertsonalizatzea. - Bideodeia (oraindik ez da jarri produkzioan).		- Gestión de reserva de puestos de estudio en biblioteca foral. - Gestión de reserva de baño asistido. - Personalización de notificaciones y servicios. - Videollamada (aun no puesta en producción).
- Foru Aldundiko langileak trebatzea eta sentsibilizatzea, teknologia berrien eta administrazio publikoetan dituzten aplikazioen arloan. - GovTech programaren barruan, ekimen hauek gauzatu dira Lab-en eta Hub-en: - Lab-en barruan, GovTech 2. ziklo osoa osatu da, BFAren 5 erronkarekin, eta 3. zikloko 6 erronka berri abiarazi dira, zeinak 2025an amaituko baitira. - Ziklo bakoitzean <i>info day</i> bat egin da deialdian parte hartu nahi luketen startupek erronkak aurkezteko, aurrez aurrekoak eta streaming bidezkoak. - Berrikuntza irekiko GovTech metodologietan trebatu dira erronketan parte hartzen duten pertsonak, aurrez aurreko saio teoriko-praktikoetan. - Beste govtech laborategi batzuen eta GovTech Bizkaia taldearen arteko topaketak egin dira. - Hub-aren barruan Bootcampen bi edizio egin dira, non startup parte-hartzaileei gaitasun eta tresna berriak eskaini baitzaizkie, B2G proposamen irabazleak aurkezteko ehun ekintzaile prestatua eta fidagarria lortzeko.	- Capacitación y sensibilización a las personas trabajadoras de la Diputación Foral en en nuevas tecnologías y su aplicación en las administraciones públicas. - 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 2 completo GovTech con 5 retos de DFB y se han lanzado 6 retos nuevos del ciclo 3 que serán finalizados en 2025. - Se ha llevado a cabo un <i>info day</i> en cada ciclo para presentar los retos a las startups que quisieran aplicar a esto, presenciales y por streaming. - Se ha capacitado en metodologías de innovación abierta GovTech a las personas participantes en los retos, en sesiones presenciales teorico-prácticas. - Se han llevado a cabo encuentros entre otros laboratorios govtech y el equipo GovTech Bizkaia. - Dentro del Hub se han hecho dos ediciones de Bootcamps, proporcionado nuevas capacidades y herramientas a las startups participantes con el objetivo de lograr un tejido emprendedor preparado y confiado para presentar propuestas B2G ganadoras.	



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

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">– Programak mentoretza espezializatuko zerbitzuak eskaini ditu startup bakoitzari laguntzeko eta aholku emateko, GovTech ekosistema sendo eta erreferentziatzeko 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, irisgarritasunaren arloan izan daitezkeen lankidetzak identifikatzeko.– Jarduerak egin dira hezkuntza- eta prestakuntza-ekosistemarekin:<ul style="list-style-type: none">• Deustuko Unibertsitateko EAZeko ikasleei erronka bat planteatu zaie teknologiaren eta jasangarritasunaren gainean, eta beste erronka bat MUko LEINNeko ikasleei, “nola lagundu dezakete teknologiek emakumeen ekintzailatza sustatzen?” galderaren inguruan. | <ul style="list-style-type: none">– 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 accesibilidad.– Se han realizado actividades con el ecosistema educativo y de formación:<ul style="list-style-type: none">• Se ha planteado un reto a estudiantes de ADE de la Universidad de Deusto sobre tecnología y sostenibilidad y un reto a estudiantes de LEINN de MU, sobre cómo las tecnologías pueden ayudar al fomento del emprendizaje femenino. |
|--|--|

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 2024an:

- Eraldaketa digitalaren eta aldaketaren kudeaketaren arloan gauzatzen diren ekimen guztiak hedatzeko eta sensibiltzatzeko plan bat kudeatzea.

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 2024 se han dirigido a:

- 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.



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>

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Metodologia bat egitea herritarren berrikuntzarako laborategi bat abian jartzeko.• CIX proiektuak eta zerbitzuak birdiseinatzekoak.• 2027ko agenda digitala egitea. | <ul style="list-style-type: none">• Elaboración de una metodología para la puesta en marcha de un laboratorio de innovación ciudadana.• Proyectos CIX y de rediseño de servicios.• Elaboración de la agenda digital 2027. |
|---|---|

Estrategia Digitaleko Zerbitzuak gidatutako ekintzek, gobernu-estrategia defintzeko, planifikatzeko, bultzatzeko eta koordinatzeko eta datuaren kalitatea bermatzeko eremuan, berekin ekarri dute 2024an BFAko datuaren estatutuaren eta datuaren gobernantza-ereduaren dekretua onestea, eta lehenengo urratsak egitea dekretua eta haren estrategia aplikatzeko.

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 2024 han llevado a la aprobación del decreto del Estatuto del dato y del Modelo de Gobernanza del Dato de la DFB, y a los primeros pasos para su despliegue y el despliegue de la estrategia.