

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

2025eko ekitaldian garapen informatiko berriak Aldundiaren ekintza-lerro orokorrei erantzuna ematera bideratu dira, bai eta sailaren jarduerari dagozkien ere.

2. Elkarreragingarritasuna, egoitza elektronikoa eta jakinarazpenak

2025ean, banku-kontuen titulartasunarekiko elkarreragingarritasuna sartu da administrazio-prozeduren izapideetan.

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.

SMS edo mezu elektroniko bidezko komunikazioa normalizatu da, batetik, erabiltzaileei hauen berri emateko, besteak beste: etxeTIC zentroen irekiera, egoitzetako hitzaldiak, familia-harreraren aparteko konpentsazioak justifikatzeko epearen amaiera...; bestetik, entitateei eta zentroeiei: bero-boladak, grebak eta urteko ikuskatze-planak...

3. EtxeTIC zentroak

EtxeTIC zentro berriak irekitzeko, protokoloak eta tresnak definitu behar dira, zentro guztiek zerbitzu homogeneoa eman dezaten. Horregatik, ez dira eten tresnak diseinatzeko eta hausnartzeko lanak.

Zehazki, 2025ean lan hauek egin dira:

1. El Plan Informático foral del Departamento de Acción Social

En el ejercicio 2025 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 2025 se ha incorporado en la tramitación de los procedimientos administrativos la interoperabilidad con la titularidad de la cuenta bancaria.

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.

Se ha normalizado la comunicación a través de envíos SMS o email para informar a las personas usuarias de la apertura de centros etxeTIC, de charlas en residencias, de finalización del plazo de justificación de las compensaciones extraordinarias al acogimiento familiar; y a las entidades y centros, de protocolos en caso de olas de calor, huelgas y el plan anual de inspección, entre otras.

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 ha continuado con los trabajos de reflexión y diseño de herramientas.

Concretamente, en 2025 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>

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• EtxeTIC zentro guztietan ezarri beharreko tabletetarako irudi bakarra diseinatzea.• EtxeTIC zentroekin trukatu beharreko datuak identifikatzea, etxeTIC zentroen sare osoan erabili beharreko terminoen glosario bat egitea, eta trukea noiz egin behar den identifikatzea.• Jarraipen-protokoloak eta -tresnak definitzea, hala nola etxeko zainketen ekosistemari laguntzeko plana, zeina normalizatu baita zentro guztietarako irudi bakar batekin.• Datuak trukatzeko balio duten web-zerbitzuak diseinatu eta garatzea (bai BFAren mailan, bai kudeatzaileen mailan).• Kudeatzaileek zerbitzua kudeatzeko aplikazioetan garatu beharreko funtzionalitate komun jakin batzuk identifikatu eta definitzea.• Zentroak kudeatzen dituzten enpresentzat sortutako dokumentazio guztia duen URL bat argitaratzea.• Etxearekin lotutako soluzio teknologiko posibleen merkatuko soluzioen benchmarkinga amaitzea.• Zerbitzuaren erabiltzaileen eta zaintzaileen profil-datuak data jakin batean biltzen dituen lehen aginte-aula bat sortzea. | <ul style="list-style-type: none">• Diseño de la imagen única de las Tablets a implantar en todos los centros etxeTIC.• Identificación de los datos a intercambiar con los centros etxeTIC, desarrollo de un glosario de términos a utilizar por todo el entramado de centros etxeTIC, y la identificación de los momentos en que debe producirse el intercambio.• Definición de protocolos y herramientas de seguimiento, como el Plan de apoyos al ecosistema de cuidados en el hogar (PAECH), que se ha normalizado con una imagen única para todos los centros.• Diseño y desarrollo de los Web Services (tanto a nivel de DFB como de las gestoras) a través de los que se realizará el intercambio de datos.• Identificación y definición de determinadas funcionalidades comunes a desarrollar en las aplicaciones de gestión del servicio por las gestoras.• Publicación de una URL con toda la documentación desarrollada para las empresas gestoras de los centros.• Finalización del benchmarking de soluciones de mercado de posibles soluciones tecnológicas asociadas al hogar.• Desarrollo de un primer cuadro de mando con datos de perfil de las personas usuarias del servicio y sus personas cuidadoras a una fecha. |
|--|--|

Proiektu horrek Next funtsen finantzaketa izan du Suspertze, Eraldatze eta Erresilientzia Planaren barruan.

Este proyecto ha tenido financiación de los Fondos Next dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.



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>

4. WEBGUNEAK

Web-orri hauek argitaratu dira: Prestazioak (zerbitzuari lotutako prestazioa, laguntzaile pertsonalerako prestazio ekonomikoa, familia-ingurunean zaintzeko prestazio ekonomikoa, kotizazio gabeko ezintasun- eta erretiro-prestazioak, MIGILE), eskualdeko erreferentzia-zentroak, eta adinekoei orientazio juridikoa emateko zerbitzua.

Argitaratutako web-orriak eguneratu eta zaindu dira, eta nabarmentzekoa da etxeTICen maparen egokitzapena, Gizatek, bi urterik behingo dekretura egokitu da eta. Horietaz gain, dirulaguntzetarako deialdietakoak ere egokitu dira: adinekoentzako elkarteak, desgaitasuna duten pertsonen kolektiboarentzat lan egiten duten entitateak, eta Bizkaia, adin guztientzako lurraldea.

Iraupen luzeko zainketak pertsonalizatzeko aintzatespenen webgunearen urteko edizioa sortu da, eta albisteak eta ekitaldiak gizarte-zerbitzuen agendan argitaratzen jarraitu da. Agenda egokitu da argitaratu ezin diren ekitaldiei lotutako inprimakiak sortu ahal izateko.

Aurrerapausoak eman dira orrialde hauen diseinuan: Etika-batzordea, ikuskapena, Gizarte Zerbitzuen Foru Erregistroa, kudeaketa-argitalpenak eta -txostenak, eta mendekotasuna prebenitzeko ituna.

Gizarte-zerbitzuen webgunearen diseinua itxi da, Enplegua, Gizarte Kohesioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailarekin koordinatuta. 2026an zehar garatuko da.

5. Datuen analitika

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

4. WEB

Se han publicado las páginas web de: Prestaciones (Prestación Vinculada al Servicio, Prestación Económica para Asistente Personal, Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar, Prestación No Contributiva de invalidez y jubilación, LISMI), Centros Comarcales de Referencia (CCR) y Orientación Jurídica a Personas Mayores.

Se ha realizado la actualización y mantenimiento de las páginas web publicadas destacando la adaptación del mapa de etxeTIC, Gizatek, por la adaptación al decreto bienal, y las que afectan a las convocatorias de subvenciones: asociaciones a personas mayores, entidades que trabajan para el colectivo de personas con discapacidad y Bizkaia, territorio para todas las edades.

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. Se ha adaptado la Agenda para poder crear formularios vayan asociados a un evento no publicable.

Se ha avanzado en el diseño de las siguientes páginas: Comité de ética, Inspección, Registro Foral de Servicios Sociales, Publicaciones e informes de gestión y Pacto de prevención de la dependencia.

Se ha cerrado el diseño del Espacio web de servicios sociales, en coordinación con el Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad. Los desarrollos se irán realizando en 2026.

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.



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>

2025ean, jada, hasi da data jakineko egoeren aginte-koadroak garatzen.

Familia inguruneko zainketak amai daitezkeela iragartzeko AAK sortutako eredua behin baino gehiagotan ebaluatu eta egokitu da.

6. Hobekuntzak eta garapen berriak kudeaketan

Hauek dira ekitaldiko proiekturik garrantzitsuenak:

- Berraztertze-errekurtsoak kudeatzeko administrazio-prozedura ezartzea eta kudeaketa-aplikazioa egokitzea.
- Gizarte-zerbitzuetako datu pertsonalen aldaketa kudeatzeko administrazio-prozedura ezartzea.
- Bidegabeko kobrantzak kudeatzeko administrazio-prozedura ezartzea.
- Datuen bilakaeran eragina izan dezaketen mugarrak, ezbeharrak eta kontuan hartu beharreko beste gertaera batzuk erregistratzeko aplikazioa ezartzea.
- Ikastetxeak baimentzeko prozedurak amaituta daude, eta 2026an ezarriko dira.
- Herritarrekiko komunikazioan izandako hobekuntzak. SMSen bidalketa automatizatu da, Gizatek laguntzak justifikatzeko epearen amaiera gogorarazteko eta datu pertsonalak aldatzeko eskabideei erantzuteko.
- Haurrentzako administrazio-prozedurak lantzea, kasua hartu, ireki eta baloratzeko, eta programak kudeatzeko.

Durante 2025 se ha incidido en el desarrollo de cuadros de mando de situación a una fecha.

Se han realizado las evaluaciones y mantenimientos del modelo generado con IA que predice la posible finalización de los cuidados en el entorno familiar.

6. Mejoras y nuevos desarrollos en la gestión

Destacamos como proyectos más relevantes del ejercicio:

- Implantación del procedimiento administrativo para la gestión del recurso de reposición y adaptación de la aplicación de gestión.
- Implantación del procedimiento administrativo para la gestión de la modificación de datos personales de servicios sociales.
- Implantación del procedimiento administrativo para la gestión de los cobros indebidos.
- Implantación de la aplicación para el registro de hitos, eventos y otros sucesos que haya que tener en cuenta porque pueden impactar en la evolución de los datos.
- Se ha finalizado el desarrollo de los procedimientos de Autorización de centros, que se implantarán en 2026.
- Mejoras en la comunicación a la ciudadanía. Se ha automatizado el envío de SMS recordatorios del fin de plazo para la justificación de las ayudas Gizatek, y de respuesta a las solicitudes de modificación de datos personales.
- Desarrollo de los procedimientos administrativos de infancia para la recepción, apertura y valoración del caso, y la gestión de los programas.



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. Aurrerapausoak eman dira desgaitasun-hitzarmenak kudeatu eta luzatzeko prozeduren kudeaketan, eta zerbitzu orokorreari eragiten dieten izapideak aztertu dira.
- Dirulaguntzak kudeatzeko EMON aplikazio korporatiboa egokitu da justifikazio-fasean adinekoen elkarreentzako eta desgaitasuna duten pertsonen kolektiboarentzat lan egiten duten entitateentzako dirulaguntzetarako.

7. Prozesu robotizatuak

2025ean ez da bestelako prozesurik automatizatu. Egon badauden aplikazioetan mantentze-lanak egin 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. Se ha avanzado con la gestión de los procedimientos para la gestión y prórroga de los convenios de discapacidad y se ha analizado la parte de tramitación que afecta a los servicios generales.
- Se ha adaptado EMON, aplicación corporativa para gestión de subvenciones, a la fase de justificación de las subvenciones a las asociaciones a personas mayores y entidades que trabajan para el colectivo de personas con discapacidad.

7. Procesos robotizados

Durante 2025 no se ha robotizado ningún otro proceso. Se ha realizado el mantenimiento de los ya existentes.