

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>

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, 2025ko 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 1ean eta 2an alokatutako lokal bat egokitzeko lanak hasi dira, Laguntza bulegoa Diputazio kaleko 7tik hara lekualdatzeko. Horri esker, arreta-postu gehiago jarriko da eta zerbitzu-zorroa handituko 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 2025 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 han comenzado los trabajos de acondicionamiento del local alquilado 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.



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>

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.

CRMak herritarrek BFArekiko harremanetan (aurrez aurre, telefonoz eta kanal telematikoen bidez) dituzten interakzioak jasoko ditu. Une honetan, telefono bidezko arreta eta arreta presentzia integratzen amaitzea da proiektuaren ardatza.

- Qflow lan-ilaren kudeatzailea
 - Aplikazioa 6.4 bertsiora aldatzea, funtzionalitate gehiago sartzeko, besteak beste, honelakoak kudeatzeko: hitzordu anizkoitzak, profesional batekiko baino gehiagorekiko arreta koordinatua behar duten zerbitzuetarako (esate baterako, Gizarte Ekintzan), eta hala behar duten hitzorduetako edo erreserbetako baliabide materialak eta giza baliabideak (esate baterako, Ingurumena Kudeatzeko Zerbitzuak bainatzeko eskaintzen duen laguntza emateko ekipamendua).
 - Web-zerbitzuak diseinatzea, tresna integratzeko bideodeietako arreta-emaleen lan-mahaigainean.

Tresna zerbitzu berri guztietan erabiltzea, esate baterako, erreserbak egiteko foru-jauregiko bisitaldi musikadunak egiteko.

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.

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 la integración de las atenciones a través de los canales telefónico y presencial.

- Gestor de colas Qflow.
 - Evolución del aplicativo a la versión 6.4 para la incorporación de nuevas funcionalidades que permitan, entre otras, la gestión: de citas múltiples para los servicios que requieran la atención coordinada de distintos profesionales, como es el caso de Acción Social, y de recursos materiales y humanos asociados a citas o reservas que lo requieran, como es el caso del equipamiento asociado a la asistencia al baño ofrecido por el Servicio de Gestión Ambiental.
 - Diseño de servicios Web para la integración de la herramienta en el escritorio de trabajo de los agentes de atención en videollamadas.
 - Empleo de la herramienta en nuevos servicios como las reservas de visitas musicadas al Palacio Foral.



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

Eremu berriak txertatzea, herritarrei arreta emateko webgunean nabarmendutako izapideak automatikoki kudeatzeko, kontuan hartuta gehien eskatzen diren kanpainen eta izapideen datak.

- o Bideodeia. Zerbitzua gauzatzeko, kontuan hartu da "Ehun Egun" metodologiatik sortutako birdiseinua.
- o Sarrera-eta irteera-kudeatzailea: 2025an, funtzionalitate hauek egin dira:

SIR azpiegitura SICRES 4ra egokitu da, eta Ministerioarekin izapidetzen ari da idazpenak trukatzeko liburutegiarekiko integrazioaren ziurtagiria. Ziurtagiri hori lortzeko zain gaude.

Garapenak egin dira honako hauetarako:

- Sarrera-motorra integratzea (sarrera presentzial eta elektronikoetarako) ekonomia sustatzeko espedienteekin (JP).
- Zirriboroen *backoffice*a (atal administratiboa) ezartzea, une jakin batean pertsona zehatz bati buruzko zirriborroa zabaldu ahal izateko. Horrekin batera, zirriborroa ireki dela abisatzeko eta gogorarazteko sistema bat ere ezarri da.
- BATUZetik Oracleren datu-baseen zerbitzarira migratzea.
- BATUZen blokeo-sistema automatizatzea okerreko eskabideetarako.

- Incorporación de nuevos campos para la gestión automatizada de los trámites destacados en la Web de atención ciudadana, atendiendo a fechas de campañas y trámites más demandados.

- o Videollamada. Se está desarrollando el servicio según el rediseño surgido de la metodología "Ehun Egun".
- o Gestor de entradas y salidas: Durante el año 2025 se han realizado las siguientes funcionalidades:

Se ha adaptado la infraestructura SIR a SICRES 4 y se está tramitando con el 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:

- Integración del motor de entradas (para entradas presenciales y electrónicas) con los expedientes de Promoción económica (JP)
- Implantación del BackOffice de borradores para poder abrir puntualmente un borrador a una persona en concreto. Con ello, también se ha implantado un sistema de avisos y de recordatorios de esa apertura del borrador
- Migración de BATUZ al servidor de BBDD Oracle
- Automatización del sistema de bloqueo de BATUZ para peticiones erróneas



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>
- Erregistroen Interkonexio Sistemak (EIS/SIR) birbidalitako gauzen jatorria eta helmuga erakustea, sarreraren trazabilitate osoa izateko. - Aspaldidanik eskatu bezala, eskabidea eta egiaztagiria bereiztea egoitza elektronikoko sarreretan eta presentzialetan. Presentzialetan, funtzionalitate bat egin da, egiaztagiria inprimatzeko unean, dena batera egin dadin. - Ogasuneko sarrerak direla eta, sarrerak artxibo informatizatuen sistemarekin integratzea. - Gaikuntza duten funtzionarioen aplikazioaren 2. fasea. - Jatorrizko administrazioetik behar ez bezala iritsi diren SIR/EIS idazpenak lehendabiziko berrikusketan aldatzeko aukera izatea, idazpenak onartu eta negoziara iritsi aurretik. - Bilboko Udal Etxebizitzak entitatea Bizkaiko Erregistroen Interkonexio Sistemari integratzea. - Ikertu da nola integratu sarreraren kudeatzailea BFAko foru-entitateetan. - Saiakeren katearen bilakaera sustatu da adimenaz hornitzeko eta, hala, sarrerak egiten berriro saiatzeko beste irizpide batzuen arabera (bakarrik Udalekuak). - Sarrera presentzialean, inprimaki elektronikoko hutsa izapidetu ahal izatea - Mostrar origen y destino en los reenvíos que se han hecho por el SIR para, así, tener la trazabilidad completa de esa entrada - Separar el justificante de la solicitud, tal y como se venía demandando, en las entradas de la sede electrónica y en las presenciales. En estas últimas, se ha hecho una funcionalidad para que a la hora de imprimir el justificante se haga todo conjuntamente - Integración de las entradas con el sistema AI (Archivos informatizados) en las entradas de Hacienda - Fase 2 de la aplicación de Funcionariado Habilitado - Poder modificar en la primera revisión asientos SIR que han llegado incorrectamente desde la administración origen previo a aceptarlos y que lleguen a negocio - Integrar la entidad Viviendas Municipales de Bilbao en el SIR Bizkaia - Estudio para la integración del Gestor de Entradas en las entidades forales de la DFB - Evolución de la cadena de reintentos para dotarla de inteligencia y así poder reintentar las entradas en base a distintos criterios (solo Udalekuak,) - Poder tramitar en una entrada presencial un formulario solo electrónico		



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

- 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 NODOaren bidez.
 - Azpiegiturak eta elkarreragingarritasun-plataformak garatzea:
 - Baimenetarako moduluan, erabilerari loturiko etengabeko hobekuntzak eta funtzionalitate berriak egin dira. Funtzionalitate berri bat sortu da Estatuak behartuta ezarri behar ditugun aldaketetara egokitu ahal izateko, denboran iraungo duen eta organismoen kudeaketa hobetuko duen prozedura-kode bat dela bidez.
 - Fitxategiak trukatzeko sistema edo "PIF apalak" deritzona, datuak trukatzeko eredu arina den aldetik, Paperezko Ziurtagiriak Ordezteko Protokoloaren (SCSP) estandar bihur baitaiteke. Bi zerbitzu berri gehitu dira elkarreragingarritasun-modu horretarako (familia ugarien tituluak eta Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroa).
 - Halaber, erabilgarritasunari loturiko hobekuntzak egin dira trukatzeko prozesuan: egoera-orriak eta zerrendak.
 - NISAErekin integratzea (Euskadiko elkarreragingarritasun- eta segurtasun-nodoa): NISAE bidezko baimenak kudeatzeko modulua automatizatzeko lanak aurrera dirau, zehazki, aktibazioari eta baztertzeari dagokienez.
- 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 a través de NODO BIZKAIA impulsa el intercambio de información entre las diferentes administraciones.
 - Desarrollos en la infraestructura y plataforma de interoperabilidad:
 - Se continúan realizando mejoras de usabilidad y nuevas funcionalidades en el módulo de autorizaciones. Se ha creado una nueva funcionalidad para poder adaptarnos a los cambios que nos han venido impuestos desde el Estado en relación a un código de procedimiento que perdura en el tiempo y mejorado la gestión de organismos.
 - 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 añadido dos nuevos servicios para esta manera de interoperar (Títulos de familia numerosa y Registro de empresas y actividades turísticas Euskadi).
 - Así mismo se han realizado mejoras de usabilidad en el proceso de intercambio: estados y listados.
 - Integración con NISAE: Se continúa trabajando en la automatización del módulo de gestión de autorizaciones con el Nodo NISAE concretamente en la activación y rechazo.



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>

○ Elkarreragingarritasun-zerbitzuak:

Orain daukagun egoeran, lagatzaileek katalogoko zerbitzu helduak etengabe berritzen dihardute (Trafiko Zuzendaritza Nagusia, justizia-zerbitzuak, Osakidetza...). Zerbitzu horietako berrikuntzek eta aldaketek eguneratu beharra dakarte, eta horretarako ahaleginak baliabideak murrizten ditu beste zerbitzu batzuk egiteko. Gainera, ataza horiek ezin dira geroratu; izan ere, eguneratu eta berritu ezean, ezin izango lirateke zerbitzu horiek kontsultatu edo baliatu. Orain arte, 15 zerbitzu daukagu eguneratuta.

Bigarren seihilekoan 7 zerbitzu berri sortu dira, eta zerbitzu hauek dira nabarmentzekoak: gizarte-txartela, ondasun higiezin zerbitzu hedatua, eskolatzeko datuak eta autonomia-erkidegoetako familia ugariak.

- Administrazio digitala bultzatzea: Foru-sailekin lankidetzan aritzea Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoen bidez egiten diren izapideak eta zerbitzu digitalak birdiseinatze, erabiltzaileen esperientzia pertsonalizatze eta hobetze aldera.

○ Egoitza elektronikoko jarduketan ardatza izan da, batetik, herritarrei espedienteen kudeaketa elektronikoa erraztea eta, bestetik, zerbitzuak eta funtzionalitate berriak hobetzea:

- Jakinarazpenen ontziaren erabilgarritasuna eta errendimendua hobetzea.

○ Servicios de interoperabilidad:

- Nos encontramos en una situación en la que servicios ya maduros en el catálogo, los cedentes los están renovando continuamente (DGT, servicios de justicia, osakidetza...). Las renovaciones o cambios en estos servicios requieren de una actualización y esfuerzo que resta recursos para la realización de nuevos servicios. Además, no es posible retrasar estas tareas, ya que, su no actualización o renovación, imposibilitaría la consulta o consumo de dichos servicios. Hasta la fecha tenemos 15 servicios actualizados.

- En el segundo semestre se han creado 7 nuevos servicios caben destacar los servicios de la tarjeta social digital, bienes inmuebles extendido, datos de escolarización y familias numerosas de Comunidades Autónomas.

- Impulso de la administración digital: Colaborar con los diferentes Departamentos Forales en el rediseño de trámites y servicios digitales a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia que redunde en la personalización y mejora de la experiencia de las personas usuarias.

○ Las actuaciones en sede electrónica se han centrado en facilitar a la ciudadanía la gestión electrónica de sus expedientes y en la mejora de servicios y nuevas funcionalidades:

- Usabilidad y mejora de rendimiento de la bandeja de notificaciones



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
- Harremanetarako helbidea gehitu da, izapidetzearen puntu berean, lehendik egon diren datuekin batera: posta elektronikoa, telefonoa eta harremanetarako hizkuntza. Lanak aurrera dirau ea jakinarazpenetarako bidea ere eman daitekeen aukeran. - Funtzionalitate berri bat garatu da zirriborroen sisteman, haien aurkezpena kudeatu ahal izateko baldin eta arazo teknikoek eragozten badute. Era berean, aurkezleari abisatzeko mezu elektronikoa bidaltzeko aukera ezarri da. Lanak aurrera dirau ea zirriborro bat baino gehiago eduki daitekeen prozedura bererako. - Egoitza berriz diseinatzen hasi da: goiburuak, hasierako orria, eremu pertsonala eta espedienteak. - Jakinarazpenak: Pertsona juridikoen eta gainerako pertsonen nahitaezkotasuna aktibatu da, Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan jasotakoari jarraikiz. - o Bulego birtualen migrazioa: analisi teknikoari eta beharrian funtzionalei buruzko analisisa egiten jarraitu da, Ekonomia Sustatzeko Sailaren bulego birtuala egoitza elektronikora eramanez ahal izateko. - o Izapidetze-fluxuak birdiseinatzea: 16 prozedura aztertu eta zeharkako izapidetze-plataforman ezarri dira. Antolamenduari dagokionez, lanak aurrera dirau sailtako erreferenteei prestakuntza ematen administrazio elektronikoaren arloan, jardun dezaten saileko pertsonen eta - Se ha incorporado el domicilio de contacto junto con los datos ya existente de email, teléfono e idioma de contacto en un mismo punto de la tramitación y se está trabajando para posibilitar también la elección de canal de notificación. - Se ha desarrollado una nueva funcionalidad en el sistema de borradores de cara a poder gestionar su presentación ante incidencias técnicas que hubiesen imposibilitado realizarla. Así mismo se ha implementado la posibilidad de envío de un email de aviso a la persona presentadora y se está trabajando en la posibilidad de poder tener mas de un borrador para el mismo procedimiento. - Se ha comenzado con el rediseño de la sede: cabeceras, home, área personal y expedientes. - Notificaciones: Se ha activado la obligatoriedad de las personas jurídicas y demás personas recogidas en el art 14.2 de la ley 39/2015 del procedimiento administrativo común. - o Migración de Oficinas Virtuales: se ha continúa con el análisis técnico y de necesidades funcionales para poder migrar la Oficina Virtual de Promoción Económica a la sede electrónica. - o Rediseño de flujos de tramitación: se han analizado 16 procedimientos y se han implementado en la plataforma transversal de 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		



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
Digitalizazio Zerbitzuaren arteko lotura gisa. Ekintza horri esker, Bizkaiko Foru Aldundiaren eraldaketa digitaleko prozesua eraginkorragoa izango da.		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.
Dokumentu-kudeaketa elektroniko integrala ezartzea: administrazio-prozedurak digitalizatzea eta herritarrei prozedura horiek online izapidetzea erraztea; aplikatzekoak zaizkien arau teknikoak betekizun guztiak betetzen dituzten dokumentu elektronikoak kudeatzeko bitartekoak jartzea, eta BFaren artxibo elektroniko bakarra prestatzea.		Implementación de la gestión documental electrónica integral: digitalizar los procedimientos administrativos y facilitar a la ciudadanía su tramitación en línea, poner los medios para gestionar documentos electrónicos que cumplan todos los requisitos de las normas técnicas que les son aplicables, y habilitar el archivo electrónico único de la DFB
Artxibo elektroniko bakarrari dagokionez 39/2015 araua betetzeko oinarriko betekizunak aztertzen eta diseinatzeko ari gara. Horretarako, "Espediente behin betiko ixtea" zerbitzua diseinatzeko eta eraikitzen ari gara, bai eta espediente ixteko eta artxibora pasatzeko beharrezkoak diren metadatuak gehitzea ere. Liburutegi berriari buruzko erreferentziak.		Se están analizando y diseñando los requisitos básicos para cumplir la normativa 39/2015 en cuanto a Archivo Electrónico Único. Para ello se está diseñando y construyendo el servicio de "Cierre definitivo de expediente" y la incorporación de metadatos necesarios para el cierre de expediente y paso a Archivo. Referencias a la nueva librería.
Artxiboa kudeatzeko aplikazioa aldatu da. Sailkapen-koadroa mantentzea, eta dokumentu-kudeatzailean dauden espedienteetan seriea eguneratzea. Seriea hasieratik sartzea (espedientearen alta). Espediente ixtea. Seriea emanda duelako baliozkotzea.		Se ha modificado la aplicación de Gestión de Archivo. Mantenimiento del cuadro de clasificación, actualización de la serie en expedientes existentes en el gestor documental. Incorporar serie desde el inicio (alta de expediente). Cierre de expediente- validar que tenga la serie asignada.
Espedienteak modu asinkronoan behin betiko ixteko aplikazioa garatu da.		Se ha desarrollado la aplicación para cierre definitivo de expedientes de forma asíncrona.
Administrazio elektronikoaren arloko proiektuak		Proyectos en materia de Administración Electrónica
Batez ere, zeharkako azpiegitura teknologikoen, BATen eta zeharkako aplikazioen garapen, mantentze eta bilakaera funtzionalean lan egin da:		Se trabaja principalmente en el desarrollo, mantenimiento y evolución funcional de infraestructuras tecnológicas transversales, BAT y aplicaciones transversales:



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
o Bizkaiko Foru Aldundiaren prozedura, izapide eta zerbitzuen katalogoa. 2025ean, egoitza elektronikoan izapidetu ahal izan diren 106 prozedurari eman zaie alta, eta, guztira, egoitza elektronikoan izapidetu ahal izan diren 517 prozedura aktibo daude. Prozeduren, izapideen eta zerbitzuen katalogorako aplikazio bat diseinatzeko lanak aurrera dirau, entitate anitzekoa izango dena.	o Catálogo de procedimientos, trámites y servicios de la Diputación Foral de Bizkaia. En 2025 se han dado de alta 106 nuevos procedimientos tramitables en sede electrónica, sumando un total de 517 procedimientos tramitables en sede electrónica activos. Se continua con el diseño de una nueva aplicación de catálogo de procedimientos, trámites y servicios que sea multientidad	
- o EMON: dirulaguntzen aplikazioa. Aplikazioa garatzen jarraitzen da - Gizarte Ekintza Saila eta Euskara, Kultura eta Kirol Sailaren laguntza berriak sartu dira EMONen izapideetan. - Konkurrentzia sinpleko laguntzen fluxua sortzea. Ingurune Naturala eta Nekazaritza Sustatzeko Sailaren bi deialditan inplementatu dira. - Banku-kontua barne-izapidetzetik aldatzeko fluxua sortzea, herritarren karpetaen espedientearen xehetasunetik erakutsi ahal izateko. - Funtzio berrien artean, aipagarri da BKONekiko konexio automatikoa, kontabilitate-espediente multzokatuak eta beharrezko dokumentuak sortzeko. - Aurrekontuz kanpoko kontrolerako modulua sortzea. - Fluxuetan, zenbait hobekuntza tekniko egin dira; atzera itzultzeko aukera ere eman da, erabiltzaileen autonomia bilatzeko.	- o EMON: aplicación de subvenciones. Se continúa evolucionando la aplicación - Se ha incorporado el Departamento de Acción social y nuevas ayudas del Departamento de Euskera, Cultura y Deportes en la tramitación por EMON - Creación del flujo de ayudas en concurrencia simple. Implementados en dos convocatorias del Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural. - Creación de flujo de cambio de cuenta bancaria desde tramitación interna, a la espera de poder exponerlo desde el detalle del expediente de carpeta ciudadana. - Entre las nuevas funcionalidades cabe mención la conexión con BKON de forma automática para la creación de expedientes contables agrupados y los documentos necesarios. - Creación de módulo de control extrapresupuestario. - Se han realizado diversas mejoras técnicas en flujos y posibilidad de reversiones, vueltas atrás para buscar la autonomía de las personas usuarias.	



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>

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ ARTEZ: prozeduren kudeatzailea. Azpiegitura garatzen jarraitzen da. - Hobekuntzak NTrekiko integrazioan. MUGI fluxua inplementatzea, jakinarazpenen hartu-agiriak LINEAN kontrolatzeko eta herritarren karpeta-estekak eguneratzea, eta izapidetzeak berrakibatzea hartu-agiri horien zain. - Espedienteen aginte-koadro osoa garatzea, Exceleko txostenak eginez eta powerBIn kargatuz. Excelen datu hauek ateratzeko eraikuntza: izapideen bolumetria, jarduketan bolumetria eta izapideen egoeraren xehetasuna. - Erabilgarritasunaren hobekuntzak - ARTEZen eta Nodoaren arteko elkarreragingarritasun automatikoko zerbitzu berriak inplementatzea, EMONen inplementatutako negozioen kontsumorako. Horretaz gain, administrazio-izapideak EMONetik ARTEZera migratzea. - Sarrerak tratatzeko fluxua. Sarrerak tratatzeko fluxu bat garatzea, sarrera horiek Artezen jasotzeko eta bakoitzari dagozkion tratamenduak egiteko, une oro sarrera bakoitzaren egoera kontrolatuta. - Hirugarrenei errekerimenduak egiteko eta aurrekariak gehitzeko fluxu berriak - Nork-nori idazkien fluxua eta agerian jartzeko adierazpenen fluxua hobetzea. | <ul style="list-style-type: none"> ○ ARTEZ: gestor de procedimientos. Se continúa evolucionando la infraestructura: - Mejoras en la integración con NT. Implementación de flujo MUGI para controlar los acuses de recibo ONLINE de las notificaciones y actualización de los enlaces de carpeta ciudadana y reactivación de tramitaciones a la espera de esos acuses - Desarrollo de cuadro de mando de expedientes completa, con informes en Excel y carga en powerBI. Construcción de extracción de datos en Excel de Volumetría de tramitaciones, Volumetría de actuaciones y Detalle de estado de tramitaciones - Mejoras usabilidad - Implementación nuevos servicios de interoperabilidad automática entre ARTEZ y Nodo, para el consumo de negocios implementados en EMON. Así como migrar los trámites administrativos de EMON a ARTEZ. - Flujo de tratamiento de entradas. Desarrollo de un flujo de tratamiento de entradas que permita recoger en Artez dichas entradas y realizar los tratamientos que correspondan a cada una, teniendo en todo momento controlado el estado de cada entrada. - Nuevos Flujos de requerimiento a terceros y de incorporación de antecedentes - Mejoras en el flujo de nork-nori y en el flujo de puesta de manifiesto |
|--|--|



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>
- o Bizkaiko Foru Aldundiaren ahalordetzeen erregistroa AEE): - Oraindik dihardugu diseinatzeko Estatuko administrazio publiko guztiei oro har ahalordeak emateko aukera. - Gaikuntza mota berri bat ezarri da: elkargoen eta Foru Aldundiaren arteko akordioari lotu gabeko banakako gaikuntzaren eskaera. Horretaz gain, beste aukera batzuk ere bai: eskabidean atzera egiteko aukera eta iraungitzearen atzera egiteko aukera eta iraungitzearen atzera egiteko aukera. - AEEko datu estatistikoak lortzeko kuboak diseinatzeko eta garatzeko jarraitzen dugu. • Agiritegi Administratibo Orokorren (AAO) esparruko jarduketak Agiritegi automatizatuak Bizkaiko Foru Aldundiaren maiatzaren 24ko 90/2011 Foru Dekretuak esleitutako eginkizunak gauzatzen ditu. Dekretu horrek Bizkaiko Foru Aldundiaren Artxibo Administratiboaren Sistema Antolatua eta Kudeatzeko Erregelamendua onartzen du. - Jarraitzen dugu Gangurenera egindako dokumentazio-bidalketak, transferentziak (331.983), maileguak (54.611) eta espedienteen itzulketak (55.451) kudeatzen. - Aldatu egin da Agiritegi Administratibo Orokorreko dokumentazioaren mailegu telematikoaren zerbitzua. Microfocusen AIGE ezarri da mailegurako aplikazio eta sistema arrunt gisa. - o Registro de apoderamientos de la Diputación Foral de Bizkaia (REA): - Se continúa diseñando la posibilidad de otorgar apoderamientos con alcance general a todas las Administraciones Públicas del Estado. - Se ha implementado un nuevo tipo de habilitación: la solicitud de habilitación individual no ligada a acuerdo entre Colegios y la Diputación Foral. Así como la posibilidad de desistir de la solicitud y renovar las inscripciones que están próximas a caducar. - Se continúa con el diseño y desarrollo de Cubos para la obtención de datos estadísticos del REA • Actuaciones en el ámbito del Archivo Administrativo General (AAG) El archivo automatizado lleva a cabo las funciones encomendadas en el Decreto Foral 90/2011, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Gestión del Sistema de Archivo Administrativo de la Diputación Foral de Bizkaia. - Se continúan gestionando los envíos de documentación, transferencias, a Ganguren (331.983), préstamos (54.611) y devoluciones (55.451) de expedientes. - Se ha modificado el Servicio de préstamo telemático de documentación del Archivo Administrativo General. Estableciéndose AIGE de Microfocus como aplicación y sistema de préstamo ordinario.		



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>

- Euskarri fisikoan dagoen Ogasun Sailaren dokumentu-serie hau espurgatu da: HA.02.01.GEPFEZ, 100 AUTO N funtsak, 100 AUTO P, PFEZ – pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitorpen arruntak.

- "Lizitazio elektroniko"rako lau serieen balorazioak prestatzen ari dira, eta 4 serie horiek sailkapen-taulan definitu dira.

2023ko irailean eta 2024ko irailean, Agiritegi Administratibo Orokorreko dokumentazio-gordailuko apalategien instalazioa teknikoek ikuskatu zuten, eta, ondorioz, instalazioko 1., 2. eta 4. pasabideetako gabeziak konpondu 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 hauetara bideratu dira 2025an:

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

Lurraldean plataforma nola erabiltzen den aztertu ondoren, eta kontuan hartuta eskainitako zerbitzu guztiak kalitate berarekin ematen direla *bizkaia.eus* webgunearen bitartez, plataforma hori modu ordenatu batean ixtea planifikatu da.

- Se ha realizado el expurgo de documentación en soporte físico de la Serie documental HA.02.01.GEIRPF, Fondos 100 AUTO N, 100 AUTO P, Declaraciones ordinarias del IRPF- Impuesto sobre la Renta de las Personas, del Departamento de Hacienda

- Se están preparando las valoraciones de las cuatro series de "Licitación Electrónica" y se han definido esas 4 series en el cuadro de clasificación.

Tras las inspecciones técnicas realizadas en septiembre de 2023 y en septiembre de 2024 en la instalación de estanterías del depósito de documentación del Archivo Administrativo General, se han reparado las deficiencias de los pasillos 1, 2 y 4 de la instalación.

• 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 2025 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

Tras un estudio del uso de la plataforma en el territorio, y teniendo en cuenta que todos los servicios ofrecidos se prestan con la misma calidad a través de la web *bizkaia.eus*, se ha planificado un cierre ordenado de esta plataforma.



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
- 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 3. ziklo osoa osatu da, BFAren 6 erronkarekin, eta barneratutako ikasgaien fitxak argitaratu dira. - Otsailean, "GovTech: to be continued" ekitaldia egin da, GovTech Bizkaiairen lehen etapan egindakoa berraurkezteko. "GovTech is back" ekitaldia egin da, GovTech Bizkaiairen beste etapa bat aurkezteko. - Bizkaiko Foru Aldundiaren 4 erronka zehaztu dira GovTech-en 4. ziklorako; kontuan hartu da erronka horietan korporazioek ere parte hartzen dutela, irtenbideen eskalagarritasunean laguntzeko. - Berrikuntza irekiko GovTech metodologietan trebatu dira erronketan parte hartzen duten pertsonak, aurrez aurreko saio teoriko-praktikoetan. - Hub-aren barruan, <i>Talks</i> (solasaldien) eta <i>Breakfast</i> (gosarien) ekimenak abiarazi dira. - GovTech Talks inspirazio-saioak dira, non aditu bat gonbidatzen baita ekosistemako pertsonen hitzaldi magistrala ematera. 2025ean, bi egin dira. Asmoa da urtean bi egitea. - Capacitación y sensibilización a las personas trabajadoras de la Diputación Foral 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 3 completo GovTech con 6 retos de DFB y se han publicado las fichas de lecciones aprendidas. - Se ha llevado a cabo el evento "GovTech to be continued" en febrero, para hacer una recapitulación de lo realizado en la primera etapa GovTech Bizkaia. - Se ha llevado a cabo el evento "GovTech is back" para presentar la nueva etapa de GovTech Bizkaia. - Se han definido 4 retos de la DFB para el ciclo 4 de GovTech, con la característica de que en estos retos participan también corporaciones, para favorecer el escalado de las soluciones. - Se ha capacitado en metodologías de innovación abierta GovTech a las personas participantes en los retos, en sesiones presenciales teórico-prácticas. - Dentro del Hub se han puesto en marcha dos tipos de iniciativas: Talks y Breakfast. - Los GovTech Talks son sesiones de inspiración, donde se invita a una persona experta a dar una charla magistral a personas del ecosistema. Se han realizado dos en 2025. La idea es hacer dos al año.		



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

- GovTech Breakfast topaketak dira, non, korporazioaren eskutik, *startup* bat edo bi elkartzen baitira, BFAko ataletako pertsonen irtenbideak aurkezteko. Lehenengoa 2025ean egin zen, urtean 9 inguru egiteko asmoz.
- Jarduerak egin dira hezkuntza- eta prestakuntza-ekosistemetan:

Garbikerrekiko lankidetzan, erronka bat planteatu zaie EHUko marketing-zuzendaritzako ikasleei, azaltzeko nola lagundu dezaketen teknologiek edukiontzizurien gehiago birziklatzen.

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 2025ean:

- Eraldaketa digitalaren eta aldaketaren kudeaketaren arloan gauzatzen diren ekimen guztiak hedatzeko eta sensibiltzatzeko plan bat kudeatzea.
- *bizkaia.eus* webgunearen gobernantza-eredu bat ezartzea
- CIX proiektuak eta zerbitzuak birdiseinatzeak.
- 2027ko agenda digitala zabaltzea.

Gobernu-estrategia definitzeko, planifikatzeko, bultzatzeko eta koordinatzeko eta datuaren kalitatea bermatzeko eremuan, Estrategia Digitaleko Zerbitzuak gidatutako ekintzen 2025eko ardatza hau izan da: Bizkaiko Foru Aldundian datu-gobernantza abian jartzea.

- Los GovTech Breakfast son encuentros entre una o dos start ups de la mano de una corporación, que presentan su solución a personas de áreas de DFB. Se realiza el primero en 2025, con idea de hacer unos 9 al año.
- Se han realizado actividades con el ecosistema educativo y de formación:

Se ha planteado, en colaboración con garbiker, un reto a estudiantes de la dirección de marketing de EHU, sobre cómo las tecnologías pueden ayudar a incrementar el reciclaje del contenedor blanco.

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 2025 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.
- Establecer un modelo de Gobernanza de la página web *bizkaia.eus*
- Proyectos CIX y de rediseño de servicios.
- Despliegue de la agenda digital 2027.

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 2025 se han focalizado en la puesta en marcha del gobierno del dato de la Diputación Foral de Bizkaia