

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. Gobernamentu 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>

Digitalizazioaren eta Herritarrenganako Laguntzaren aurrekontu-programa honako helburu estrategikoak lortzeko behar den euskarri ekonomikoa da:

- Honako hauek bultzatzea, erraztea eta laguntzea:
 - Bizkaiko Foru Aldundiko eta foru erakundeetako Gobernu Digitala lortzera bideratutako estrategia digitala eguneratu eta martxan jartzeko diseinua, koordinazioa eta ikuskerpena.
 - zeharkako azpiegitura eta tresna teknologikoak sustatu, koordinatu eta mantentzeko ekintzak, eta araudian ezarritako baldintzak betetzen dituzten sail guztiek erabiltzea.
 - Bizkaiko Foru Aldundiaren datuen gobernantza ezartzea, eta Bizkaiko Foru Aldundirako datuen estrategia korporatiboa, antolaketa-egitura eta datuen gobernu-programa hedatzeaz arduratzea.
- Tresna eta metodologia egokiak planifikatu, diseinatu eta ezartzea, herritarrentzako eta entitateentzako foru zerbitzu publikoak hainbat bidetatik eskaini ahal izateko.
- Bai herritarrengandik bai Bizkaiko udalerrietatik hurbilago dagoen aldundia lortzea. Horretarako, fisikoki hurbilduko gara Bizkaiko eskualdeetara eta komunikazio eta partaidetza bide berriak ezarriko ditugu, lurraldearen eta pertsonen beharrezan eta erronkei hobeto erantzutea ahalbidetzen dutenak.

El programa presupuestario de Digitalización y Atención Ciudadana constituye el soporte económico necesario para la consecución de los siguientes objetivos estratégicos:

- Impulsar, facilitar y apoyar:
 - el diseño, coordinación y supervisión de la actualización y puesta en marcha de la estrategia digital orientada a conseguir el Gobierno Digital de la Diputación Foral de Bizkaia y las Entidades Forales.
 - las acciones para promover, coordinar y mantener infraestructuras y herramientas tecnológicas corporativas de carácter transversal y utilización común por todos los departamentos que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa.
 - el establecimiento de la gobernanza de datos de la Diputación foral de Bizkaia, responsabilizándose del despliegue de la estrategia corporativa de datos, la estructura organizativa y el programa de gobierno de datos para la Diputación Foral de Bizkaia.
- Planificar, diseñar e implantar las herramientas y metodologías que permitan una oferta multicanal de los servicios públicos forales dirigidos a la ciudadanía y las entidades.
- Conseguir una Diputación más cercana, tanto a la ciudadanía como a los municipios de Bizkaia, acercándonos físicamente a las comarcas de Bizkaia y estableciendo nuevos cauces de comunicación y participación que permitan responder mejor a las necesidades y retos del territorio y sus personas.



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>

Kanal askotariko sare integratua ezartzeko agindutako planak eta proiektuak bultzatzea, zuzentzea eta ikuskatzea da asmoa, herritarrek askatasunez aukera dezaten Bizkaiko Foru Aldundiak eskainitako zerbitzuetan eta edukietan sartzeko kanala. Horretarako, beharrezko tresna teknologiko metodologikoak garatuko dira, administrazio-prozedurak erraztu eta birdiseinatuko dira eta elkarreragingarritasunari buruzko araudi teknikoa ezarriko da. Alde horretatik, 2026ko ekitaldian Gobernamendu Onaren, Herritarrenganako Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen Zuzendaritza Nagusiaren lanak honako jarduketa-eremu hauei eragingo die:

Herritarrentzako arretaren eremuan

- BizkaiaGertu; proiektua hedatzea aldundi hurbilagoa lortzeko: herritarrei bide askotako arreta eskaintzeko behar den arreta eredua baliabideez hornitzeko tresnak eta zerbitzuak aztertu, garatu eta aztertzea.
- Esparru-akordioa eta posta zerbitzutik eratorritako kontratua kudeatzea

Digitalizazioaren eremuan

- Elkarreragingarritasuna: Herritarrek jada administrazioen eskuetan dauden datuak eta agiriak ez aurkezteko duten eskubidea benetan betetzeko asmoz, administrazioen arteko informazio trukea bultzatuko du Bizkaiko Foru Aldundiak Bizkaiko elkarreragingarritasun-nodoaren bidez eta bere azpiegitura beste administrazio eskudun batzuek sustatutako administrazio elektronikoko oinarrizko soluzioekin integratuz.

El propósito es el de impulsar, dirigir y supervisar los planes y proyectos ordenados para la implantación de una red integrada multicanal que posibilite a la ciudadanía la libre elección del canal de acceso a los servicios y contenidos ofrecidos por la Diputación Foral de Bizkaia, desarrollando con tal fin las herramientas tecnológicas-metodologías que lo permitan y promoviendo la simplificación y el rediseño de los procedimientos administrativos y la implantación de la normativa técnica de interoperabilidad. En este sentido, durante el ejercicio 2026 la actividad de la Dirección General de Buen Gobierno, Atención ciudadana y Servicios digitales incidirá en los siguientes ámbitos de actuación:

En el ámbito de la atención ciudadana

- BizkaiaGertu, despliegue del proyecto para conseguir una Diputación más cercana: análisis, desarrollo e implementación de las herramientas y servicios precisos para dotar de medios al modelo de atención necesario para ofrecer una atención multicanal a la ciudadanía.
- Gestión del acuerdo marco y del contrato derivado del servicio postal

En el ámbito de la digitalización

- Interoperabilidad: 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 impulsará el intercambio de información entre las diferentes administraciones a través del nodo de interoperabilidad de Bizkaia y la integración de su infraestructura con las soluciones básicas de administración electrónica promovidas por otras administraciones competentes.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK

Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

- Administrazio digitala sustatzea: Foru Sailekin lankidetzan aritzea izapide eta zerbitzu digitalak birdiseinatzeko Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoaren bidez, erabiltzaileen esperientzia pertsonalizatzeko eta hobetzeko.
- Administrazio elektronikoaren arloko proiektuak: azpiegitura teknologikoen eta zeharkako aplikazioen garapena, mantentzea eta bilakaera funtzionala, BAT.
- Jarduketak Agiritegi Administrazio Orokorrean: (AAO): automatizatuak Bizkaiko Foru Aldundiaren maiatzaren 24ko 90/2011 Foru Dekretuak esleitutako eginkizunak kudeatzea. Dekretu horrek Bizkaiko Foru Aldundiaren Artxibo Administrazioaren Sistema Antolatu eta Kudeatzeko Erregelamendua onartzen du.
- 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.
- Proyectos en materia de administración electrónica: desarrollo, mantenimiento y evolución funcional de las infraestructuras tecnológicas y aplicaciones transversales, BAT.
- Actuaciones en el ámbito del Archivo Administrativo General (AAG): gestión de 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.

Estrategia digitalaren arloan

- Aplikazio mugikor guztien koordinazioa eta bizkaia.eus webgunearen bilakaera, herritarrei zerbitzu eta informazio hobeak emateko.
- GovTech Lab Bizkaia bilakaera, kalitatezko zerbitzu publikoak eskaintzeko zerbitzuak berritzeko eta birdiseinatzeko modu berriak sartzeko.
- Bizkaiko Foru Aldundiko sailei laguntzea sail bakoitzaren agenda digitala eta estrategia digitalak hedatzen eta abian jartzen.
- Teknologikoki berritzaileak diren irtenbideak ikertzea Bizkaiko Foru Aldundiaren eremuan ezartzea komeni den aztertzeke.

En el ámbito de la estrategia digital

- Coordinación de las distintas aplicaciones móviles existentes y evolución de la web bizkaia.eus para ofrecer mejores servicios e información a la ciudadanía.
- Evolución del GovTech Lab Bizkaia para introducir nuevas formas e innovación y rediseño de servicios para ofrecer unos servicios públicos de calidad.
- Acompañamiento a los departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia en el despliegue y puesta en marcha de la agenda digital y las estrategias digitales de cada departamento.
- Investigación de soluciones tecnológicamente innovadoras para el análisis de la conveniencia de su implantación en el ámbito de la Diputación Foral de Bizkaia.



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

- Irtenbide aurreratuen foroetan eta saioetan parte hartzea eta Bizkaiko Foru Aldundiak ezarritako irtenbide teknologikoei buruz duen irudia proiektatzea.
- Bizkaiko Foru Aldundiko datuen gobernuak abian jartzea.

Horretarako, aurrekontu-programak honako hauen beharrak jasotzen ditu:

- Lantik SA MP sozietatea: eraldaketa digital korporatiboko eta sail arteko eraldaketa digitaleko ekimen eta proiektuen garapenari dagokionez, baita goraka ari diren teknologietako kontzeptu-probei eta lurraldeko ekosistema teknologikoa dinamizatzeko eta sortzeko ekintzei dagokienez ere.
- BiscayTIK Fundazioa: Bizkaiko Lurralde Historikoko udalen udal-zerbitzuak eta modernizazio-proiektuak mantentzeari dagokionez.
- Eta Zugaztel SA MP sozietatea: herritarrei bide askotako arreta emateko ereduaren beharren arabera, telefono bidezko arretari, informazioaren tratamenduari, marketin digitalari eta lotutako beste jarduera batzuei dagokienez. Horretarako behar diren inbertsio teknologikoak ere jasotzen dira.

- Participación en foros y sesiones de soluciones avanzadas y proyección de la imagen de Diputación Foral de Bizkaia relativa a soluciones tecnológicas implantadas
- Puesta en marcha del gobierno de datos de la Diputación Foral de Bizkaia.

Para ello el programa presupuestario recoge las necesidades de:

- La Sociedad Lantik SA MP: en lo que a desarrollo de iniciativas y proyectos de transformación digital corporativos e interdepartamentales se refiere, así como a pruebas de concepto en tecnologías emergentes, acciones de dinamización y generación de ecosistema tecnológico del territorio.
- La Fundación BiscayTIK Fundazioa en cuanto al mantenimiento de los servicios municipales y proyectos de modernización de los Ayuntamientos del territorio histórico de Bizkaia se refiere.
- Y la sociedad Zugaztel S.A MP, de acuerdo con las necesidades del Modelo de Atención a la ciudadanía multicanal, en lo que a la atención telefónica se refiere así como al, tratamiento de la información, marketing digital y otras actividades asociadas. Se recogen igualmente las inversiones tecnológicas requeridas a tal efecto.