



INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

2020

Gobernantza eta
Berrikuntza **Publikoko 2020**
Plan Estrategikoa

Plan Estratégico de
Gobernanza e Innovación
Pública 2020





Índice

Índice.....	2
Introducción	4
Seguimiento por Objetivos Estratégicos y Ejes.....	9
Eje 1. Transparencia y participación	13
Objetivos del Eje 1. Transparencia y participación.....	14
Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 1. Transparencia y participación	14
Situación actual de los proyectos del Eje 1. Transparencia y participación.....	25
Inversión en el Eje 1. Transparencia y participación.....	26
Indicadores del Eje 1. Transparencia y participación	27
Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente.....	29
Objetivos del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente	30
Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente	30
Situación actual de los proyectos del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente.....	33
Indicadores del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente	34
Eje 3. Relaciones con la ciudadanía	35
Objetivos del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía.....	36
Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía	37
Situación actual de los proyectos del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía	48
Inversión realizada en el Eje 3. Relaciones con la ciudadanía.....	48
Indicadores del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía	49
Eje 4. Integridad	52
Objetivos del Eje 4. Integridad.....	53
Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 4. Integridad	53
Situación actual de los proyectos del Eje 4. Integridad	56
Inversión realizada en el Eje 4. Integridad.....	56
Indicadores del Eje 4. Integridad	57



Eje 5. Innovación	58
Objetivos del Eje 5. Innovación	59
Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje	59
Situación actual de los proyectos del Eje 5. Innovación	64
Inversión realizada en el Eje 5. Innovación	64
Indicadores del Eje 5. Innovación	65
Eje 6. Gestión avanzada.....	66
Objetivos del Eje 6. Gestión avanzada	67
Hitos, productos y logros más relevantes del Eje 6. Gestión avanzada	70
Adecuación organizativa.....	70
Transformación digital.....	77
Aurrerabide	83
Colaboración interadministrativa.....	87
Personas	103
Situación actual de los proyectos del Eje 6. Gestión avanzada.....	109
Inversión realizada en el Eje 6. Gestión avanzada.....	111
Indicadores del Eje 6. Gestión Avanzada	112
Resumen global del estado de ejecución y valoración de los proyectos del <i>PEGIP 2020</i>	116



Introducción

Tal y como dispone el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 17 de enero de 2017 el seguimiento y evaluación del *PEGIP 2020*, se plasmará en los siguientes informes:

- **Informe anual** de seguimiento sobre el grado de cumplimiento del Plan el mes de enero del año siguiente.
- **Informe de evaluación intermedio.**
- **Informe final** de evaluación.

En dichos informes se dará cuenta de los resultados alcanzados y del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y se basará en el sistema de indicadores y cuadro de mando.

El **modelo organizativo** del *PEGIP 2020* está formado por un conjunto de equipos de proyectos encargados de la ejecución del Plan, y de una serie de órganos que se encargan de su dirección, coordinación, seguimiento y actualización.



Los **órganos de dirección, coordinación y seguimiento** son:

- Comité de Dirección y Coordinación.
- Comisión Interdepartamental.
- Equipo Técnico del Plan.



A continuación, se describen la **composición y responsabilidades** de cada uno de esos órganos:

Comité de Dirección y Coordinación	
Integrantes	Funciones
<ul style="list-style-type: none">- Viceconsejera de Relaciones Institucionales- Viceconsejero de Régimen Jurídico- Viceconsejero de Función Pública- Viceconsejero de Economía y Fondos Europeos- Director de la Oficina de Control Económico, OCE- Director de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales- Director de Función Pública- Directora de Servicios del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno- Director de Coordinación- Director de Economía y Planificación- Director de Presupuestos- Asesor de Comunicación del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno	<ul style="list-style-type: none">- El impulso y el seguimiento del Plan- La definición de las estrategias de actuación- La resolución de posibles conflictos y la gestión de incidencias- La aprobación de hitos y entregables- La coordinación de todos los aspectos del Plan



Comisión Interdepartamental	
Integrantes	Funciones
<p>El Presidente o la Presidenta: la Viceconsejera de Relaciones Institucionales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.</p> <p>Vocales:</p> <ul style="list-style-type: none">- El Director o la Directora de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales, o la persona titular del órgano competente en materia de transparencia y participación ciudadana, del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.- La Directora o el Director de Servicios, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, de Lehendakaritza.- El Director o la Directora de Servicios, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.- La Directora o el Director de Servicios, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.- El Director o la Directora de Servicios, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.- La Directora o el Director de Servicios, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer la planificación directiva en materia de gobernanza, transparencia y participación ciudadana.2. Proponer instrucciones, protocolos y criterios de actuación en materia de publicidad activa y acceso a la información pública para que la persona titular del Departamento de adscripción de la Comisión los proponga al Consejo de Gobierno para su aprobación.3. Promover el despliegue de los compromisos del Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi.4. Impulsar la Evaluación de políticas y servicios públicos con enfoque colaborativo y de rendición de cuentas sobre los resultados e impactos de los mismos.5. Coordinar las tareas necesarias para garantizar el cumplimiento de los deberes de publicidad activa que establece la normativa vigente para el conjunto de las entidades que integran el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.6. Impulsar las actuaciones precisas para consolidar el liderazgo en los índices de transparencia internacional.7. Coordinación y seguimiento de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información



<p>horizontal o transversal, del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes.</p> <ul style="list-style-type: none">- La Directora o el Director de Servicios, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Economía y Hacienda.- El Director o la Directora de Gabinete y Comunicación, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Educación.- La Directora o el Director del Gabinete del Consejero o Consejera de Salud, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Salud.- El Director o la Directora de Gabinete y Comunicación, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.- La Directora o el Director de Gabinete y Medios de Comunicación Social, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Cultura y Política Lingüística.- El Director o la Directora de Régimen Jurídico, Servicios y Procesos Electorales, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Seguridad.- El Director o la Directora de servicios, o la persona titular del órgano que ejerza funciones de carácter horizontal o transversal, del Departamento de Trabajo y Empleo.	<p>pública para garantizar su respuesta con la máxima celeridad y calidad.</p> <p>8. Promocionar el uso compartido de medios, plataformas y desarrollos informáticos de gestión y publicación de la información pública.</p> <p>Específicamente, en el PEGIP 2020 este Comité velará por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Asegurar la comunicación interna del proyecto.- Facilitar el despliegue del proyecto en los Departamentos.- Coordinar la colaboración de los agentes departamentales.- Aprovechar posibles sinergias entre distintas áreas de actuación.
---	--



Equipo Técnico del Plan	
Integrantes	Funciones
<ul style="list-style-type: none">- Responsable de Proyectos Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales.- Responsable de <i>Zuzenean</i>.- Responsable de la USIP, Unidad de Soporte a la Innovación Pública.- Responsable del Servicio de Inspección de Servicios.- Técnico/a de Función Pública.- Responsable Asesoría Jurídica en Gobernanza Pública y Administración electrónica (en caso de crearse y cubrirse el puesto tipo propuesto).- Técnico/a de la Dirección de Coordinación.- Técnico/a de la Dirección de Economía y Planificación.- Técnico/a de la Dirección de Presupuestos.	<ul style="list-style-type: none">- La coordinación y seguimiento de los aspectos técnicos del Plan.- La elaboración de informes de seguimiento y evaluación del Plan.- La elaboración de contenidos y la gestión de actividades propias del seguimiento operativo del Plan.- La puesta en común de los grupos de trabajo.

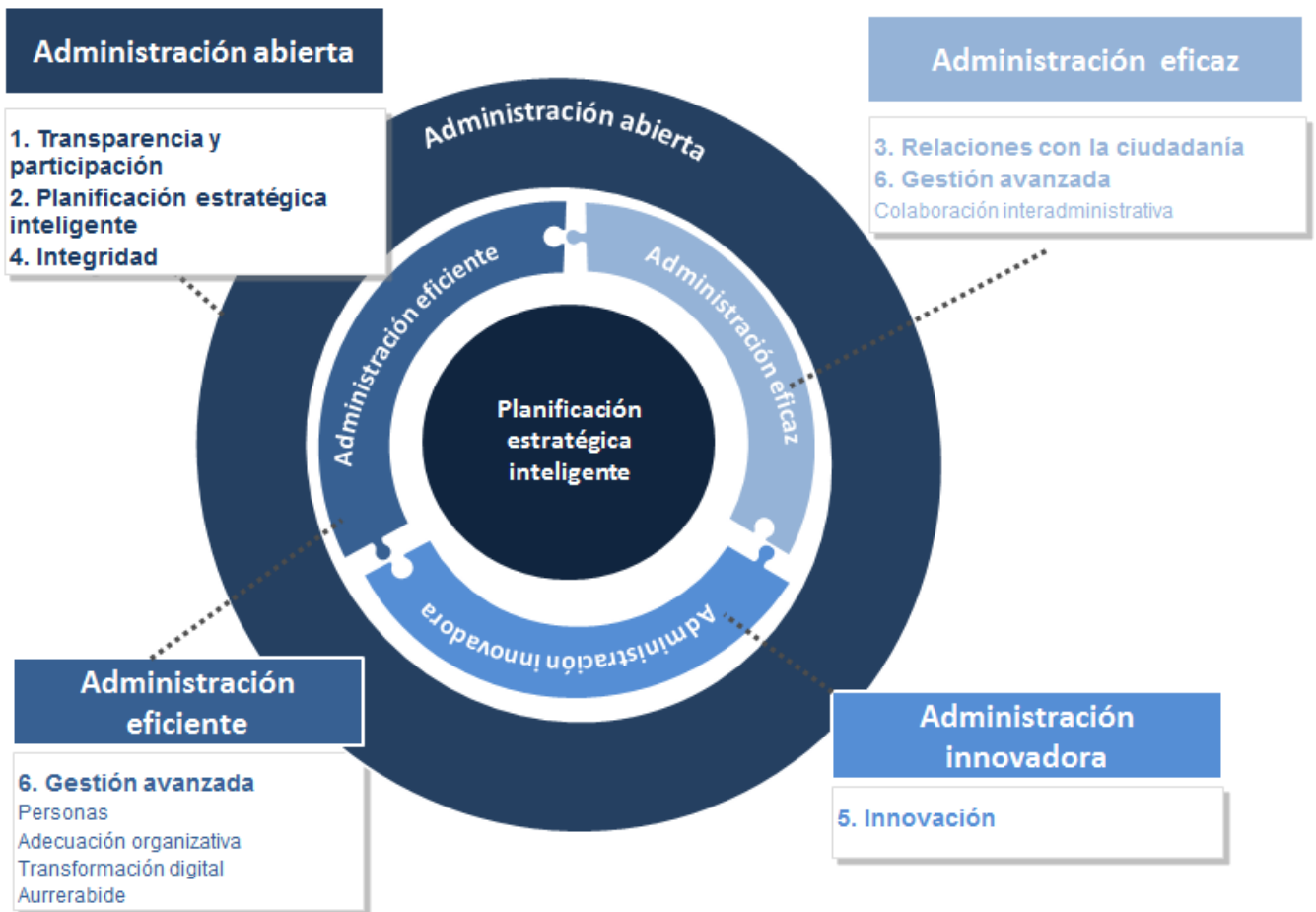
Adicionalmente, cada proyecto del Plan ha contado con un Equipo específico de proyecto, en el que han participado representantes de las diferentes áreas implicadas y afectadas por el proyecto de que se trate, asegurando así la coordinación y la correcta ejecución del proyecto en todos sus ámbitos de implantación.



Seguimiento por Objetivos Estratégicos y Ejes



Antes de analizar los avances realizados en el marco del *Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública 2020*, conviene recordar la relación de cada uno de los ejes con los objetivos estratégicos del PEGIP 2020:





Eje del PEGIP 2020	Objetivo estratégico PEGIP 2020	
Integridad	Profundizar en la política de integridad desde un punto de vista integral.	Administración abierta
Transparencia y participación	Promover la transparencia , la participación y la colaboración en la Administración pública.	
Planificación estratégica inteligente	Impulsar la planificación estratégica y la evaluación de las intervenciones públicas de la Administración General de la CAE y su administración institucional.	
Relaciones con la ciudadanía	Desarrollar una oferta de servicios de calidad y accesible por diferentes canales (presencial, teléfono, Internet).	Administración eficaz
Gestión avanzada	Completar la oferta de servicios electrónicos del Gobierno Vasco y mejorar la usabilidad y accesibilidad de los mismos.	
	Promover el uso de los servicios electrónicos y la colaboración interadministrativa en materia de administración electrónica.	
	Avanzar en una redefinición del papel de las personas en la organización y la modernización del empleo público, cuya finalidad no es otra que servir a la ciudadanía y a los intereses generales.	Administración eficiente
	Adecuar la estructura organizativa de la Administración y de su sector público a las necesidades actuales de la ciudadanía y a las nuevas formas de trabajo derivadas de la transformación digital, la colaboración e innovación o el buen gobierno.	
	Implantar y desplegar la Administración electrónica , su modelo organizativo y funcional y un nuevo modelo de gestión de las TICs.	
	Implantar un modelo de gestión pública avanzada .	
Innovación	Promover la innovación en la Administración involucrando a la ciudadanía y a los profesionales públicos en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos.	Administración innovadora



Descrita la relación entre Objetivos estratégicos y Ejes del plan, la información de seguimiento del mismo se estructurará en torno a los Ejes del *PEGIP 2020*.

- Eje 1. Transparencia y participación
- Eje 2. Planificación Estratégica e Inteligente
- Eje 3. Relaciones con la ciudadanía
- Eje 4. Integridad
- Eje 5. Innovación
- Eje 6. Gestión avanzada

Para cada eje del *PEGIP 2020* mostraremos la siguiente información:

- Objetivos del eje.
- Hitos, productos y logros más relevantes en el contexto de los proyectos del eje.
- Situación actual de los proyectos del eje: órgano responsable, fecha fin, estado, valoración.
- Indicadores del eje.
- Inversión realizada en los diversos proyectos. A este respecto, es necesario señalar que algunos proyectos no requerían de inversión desde un inicio y que otros se han ejecutado aprovechando sinergias de otros proyectos.



Eje 1. Transparencia y participación



Objetivos del Eje 1. Transparencia y participación

- Colaborar con el Parlamento para llevar a buen puerto la Proposición de Ley de transparencia y participación ciudadana de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Mantener el liderazgo del Gobierno Vasco y su sector público en los estándares de transparencia internacionales.
- Dotarse de una estructura organizativa con capacidad de decisión para promover las políticas de gobernanza, transparencia y participación ciudadana.
- Desarrollar paulatinamente los compromisos del libro blanco en cuanto a "empezar por lo concreto" y los compromisos de despliegue.

Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 1. Transparencia y participación

1.1. Ley de transparencia

El Buen Gobierno necesita un marco legal que contribuya a imponer un nuevo orden en la forma de ejercicio del poder y que desarrolle los pilares de una nueva cultura administrativa. La Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que resulta de aplicación a las CCAA, no aporta un marco suficiente en materia de transparencia y no regula nada en materia de participación ciudadana ni de eficiencia de políticas y servicios públicos.

En este ámbito, en el contexto de este *PEGIP 2020*, se presentó en el Parlamento Vasco por parte de los grupos parlamentarios Euzko Abertzaleak y Socialistas Vascos una proposición de ley el 26 de julio de 2017. El 19 de septiembre de 2017 el Gobierno Vasco manifestó criterio favorable a la toma en consideración de la proposición de ley porque conectaba con la necesidad social de disponer de una norma moderna y actualizada en materia de evaluación de políticas públicas, transparencia y participación ciudadana. Cerrado el plazo de enmiendas, y tras varias reuniones de la ponencia, se



encontraba en curso cuando decayó por la finalización de la XI Legislatura a raíz de la convocatoria de elecciones.

En el Programa de Gobierno de la Legislatura XII figura el objetivo de *“Aprobar La Ley de transparencia y participación ciudadana, que garantice la transparencia de la administración ante la ciudadanía, estimule la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, y facilite la rendición de cuentas en tiempo real de las acciones e iniciativas desarrolladas en cumplimiento del programa de Gobierno”*. (Eje IV, Área de actuación 25, Compromiso 148, Iniciativa 1.) Asimismo, el programa legislativo aprobado en el Consejo de Gobierno celebrado el 10 de noviembre de 2020 recoge el objetivo de aprobar el proyecto de ley el segundo semestre de 2022.

1.2. Publicidad activa y derecho de acceso

En este ámbito, cabe señalar la realización del rediseño del Portal de Transparencia GARDENA: generación de nueva imagen, relatos, gráficos y visualizaciones.

Otro objetivo del *PEGIP 2020* en este ámbito era obtener los primeros puestos en las evaluaciones de transparencia de Transparencia Internacional España y otros organismos evaluadores. Podemos decir que este objetivo se ha cumplido gracias a los siguientes hitos:

- No se ha producido evaluación externa por parte de Transparencia internacional, por lo que se mantiene el liderazgo en el Ranking de transparencia internacional obtenido en 2016, tanto de Comunidades autónomas (INCAU) como de los órganos gestores del agua (INTRAG).
- Liderazgo en el ranking de transparencia de DYNTRA (Dynamic Transparency Index, es la primera plataforma colaborativa en el mundo que trabaja en la medición y gestión del gobierno abierto en las organizaciones y para la Sociedad Civil) ocupando la tercera posición como Comunidad Autónoma con la publicación de 180 sobre 199 indicadores, esto es el 90,45%.
- Liderazgo en el ranking de transparencia de DYNTRA en la gestión del COVID 19 ocupando la segunda posición, con la publicación de 20 indicadores de transparencia.



- Atención en plazo, con escasos casos de denegación de acceso, en las solicitudes de acceso a la información pública y con un incremento paulatino de solicitudes pasando de 30 en el 2015, a 179 en el 2019 y casi 300 en el 2020.
- Resolución de la Comisión Vasca de Acceso a la información pública en plazo de las reclamaciones presentadas a consecuencia de la denegación de derecho de acceso a la información pública por parte de las entidades locales y autonómica, pasando de 2 resoluciones en el año 2016 a 84 en el 2019 y cerca de 100 en el 2020.
- El balance anual con todos los datos de evolución se encuentra publicados en GARDENA, en el apartado de Control de la transparencia. <https://www.gardena.euskadi.eus/control-transparencia/y09-contents/es/>

1.3. Comisión Interdepartamental de Transparencia

La Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana, como órgano de coordinación de las actuaciones del Gobierno Vasco en materia de transparencia y participación ciudadana, que se adscribe al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, se creó conforme a lo establecido en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 11 de julio de 2017, y se constituyó el 13 de septiembre de 2017 convirtiéndose en soporte básico para la coordinación de los trabajos necesarios para el mantenimiento de la información de publicidad activa, para la gestión de las solicitudes de acceso a la información pública, así como para el trabajo realizado para la promoción de las obligaciones de publicidad activa de las entidades que conforman el sector público vasco y de las entidades participadas.

Reuniones de coordinación y contacto continuo para homogeneizar el abordaje de las medidas de transparencia y participación ciudadana.

Todos los años se acuerda el Informe de Balance sobre el grado de implantación de la transparencia en la administración general de la CAE y su sector público, que se lleva a Consejo de Gobierno y se publica en Gardena. <https://www.gardena.euskadi.eus/control-transparencia/y09-contents/es/>

En el año 2020 y a causa de la pandemia COVID-19, no se celebró reunión presencial, si bien el informe de Balance 2019 fue contrastado a través de correos electrónicos.



Durante el 2020 no se han producido reuniones presenciales en cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas por el COVID-19

1.4. Buenas prácticas en transparencia

Mediante la asistencia a órganos estatales e internacionales de transparencia y gobierno abierto se ha cumplido con el objetivo de intercambiar conocimiento y compartir buenas prácticas escalables a nuestra organización con el fin de mejorar incrementalmente nuestras praxis en materia de transparencia:

- Declaración de Cádiz 2018 sobre transparencia Órganos de garantía de la transparencia <https://congresotransparencia.com/declaracion-de-cadiz/>
- Declaración de Málaga 2019 sobre transparencia de los Órganos de garantía de la transparencia <https://congresotransparencia.com/actividad/s19-declaracion-malaga/>
- Declaración institucional 2020 de los Órganos de garantía de la transparencia https://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/comunicacion/actualidadynoticias/hemeroteca/2020/Segundo-semester/20201002.html#.X_wxxuhKhPY
- Asistencia a dos reuniones por año de la red de Consejos de transparencia autonómicos y estatal.

El máximo exponente de la colaboración interinstitucional ha sido la incorporación de la candidatura vasca **OGP Euskadi** con 7 instituciones (Gobierno Vasco, las 3 Diputaciones Forales y los Ayuntamientos de las 3 capitales) junto con Innobasque-Agencia Vasca de la Innovación, a la Alianza Internacional por el Gobierno Abierto (OGP). <http://www.ogp.euskadi.eus/ogp-euskadi/-/candidatura-ogp-en-euskadi/>

La candidatura de Euskadi fue elegida como una de las 15 regiones del mundo de la red OGP. <http://www.ogp.euskadi.eus/ogp-euskadi/-/candidatura-ogp-en-euskadi/> Una representación de la candidatura asistió a la reunión de la red en Tbilisi.

Se trata de un elemento de máxima complejidad que requiere la colaboración y aprendizaje conjunto de las instituciones vascas con la red de regiones que conforman la Alianza Internacional para el



gobierno abierto, con unos protocolos de actuación preestablecidos y evaluados. Ello supone la elaboración en colaboración con la ciudadanía de un Plan de Acción con compromisos a ejecutar.

Para ello se acordó un modelo organizativo colaborativo conformado por los siguientes grupos:

- Grupo promotor: conformado por el Gobierno Vasco, las 3 Diputaciones forales, los ayuntamientos de las 3 capitales vascas e Innobasque-Agencia Vasca de la Innovación (de colaboración público-privada).
- Foro regular: El Foro regular es un espacio informal estructurado y diseñado para maximizar la participación y la cooperación entre las administraciones públicas vascas y la ciudadanía organizada y no organizada. Busca generar espacios de diálogo y co-creación garantizando la pluralidad de voces para diseñar, implementar y evaluar un Plan de acción de impulso al gobierno abierto en Euskadi. Se constituyó de forma paritaria pero actualmente hay mayor representación de la ciudadanía que de la administración institucional.
- Grupos por compromiso: Son los grupos operativos para la implementación del Plan de acción. Se constituyen por compromisos que incluye el Plan 2018-2020, y cuentan con participación ciudadana. Cada grupo de compromiso tiene un líder y un colíder de las entidades promotoras, y todas ellas participan de algún modo como miembros del grupo de compromiso. El compromiso de las instituciones promotoras en la buena ejecución de los compromisos es imprescindible.
- Foro abierto: Es un órgano participativo abierto en interacción bidireccional constante soportado en una plataforma tecnológica y encuentros presenciales deliberativos y para la evaluación de la implementación del plan.

Se ha llevado a cabo un codiseño y una cogestión del Plan de OGP Euskadi 2018-2020 con la ciudadanía, con 5 compromisos materializados y evaluados, conforme a los criterios y protocolos de la Alianza Internacional por el Gobierno Abierto. <https://www.ogp.euskadi.eus/plan-accion/-/plan-accion-ogp/>

En el Plan 2018-2020 se incorporaron 5 compromisos y se generó una web interinstitucional OGP Euskadi como plataforma participativa y de rendición de cuentas:



1. Rendición de cuentas a través de los Planes de mandato liderado por Lehendakaritzta y la Diputación Foral de Bizkaia <https://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/rendicion-de-cuentas-a-traves-de-planes-de-mandato/>
2. Open data y linked open data Euskadi liderado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales y en el que han intervenido las 7 instituciones del grupo promotor <https://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/open-data-euskadi-y-linked-open-data/>
3. I-lab de innovación en participación ciudadana para Euskadi liderado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales, la Diputación Foral de Gipuzkoa e INNOBASQUE <https://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/i-lab-de-participacion-ciudadana-en-euskadi/>
4. Open Eskola: Escuela abierta en ciudadanía para la Gobernanza Pública liderado por la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz <https://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/open-eskola-escuela-abierta-para-la-ciudadania/>
5. Sistema Vasco de Integridad liderado por la Diputación Foral de Gipuzkoa. <https://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/sistema-vasco-de-integridad/>

A finales del 2020 se comenzó con la elaboración participativa del nuevo Plan de acción 2021-2024. <https://www.ogp.euskadi.eus/inicio/>

1.5. Compromisos Libro Blanco

En el ámbito de la participación ciudadana, se ha avanzado en el despliegue del Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi, aprobado en el 2014, donde se consensuaron principios, conceptos y compromisos para avanzar en la construcción de lo público desde lo colectivo.

En este ámbito cabe reseñar las siguientes realizaciones:

- Suscripción en 2017 del Convenio con Innobasque para el Despliegue del Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi.



- Formación en negociación colaborativa para personal del Gobierno Vasco con influencia en equipos y necesidades colaborativas.
- Premios Elkarlan adjudicados en 2017, 2018, 2019 y 2020, con los primeros productos de transferencia de buenas prácticas desarrollados <https://www.gardena.euskadi.eus/premios-elkarlan/y09-contents/es/>
- Se ha incrementado duplicándose la cuantía destinada a los Premios Elkarlan, de modo que se han otorgado en el 2020 4 premios con una dotación de 9.000€ y el compromiso de generar productos de transferencia.
- Formación en negociación colaborativa para personal del Gobierno Vasco con influencia en equipos y necesidades colaborativas.
- Estímulo a proyectos participativos en el Gobierno Vasco: derecho colaborativo; evaluación participativa Ley de igualdad 4/2005; ciencia ciudadana-Bid Rex Interreg Europe; Plataforma participativa observatorio vasco de la vivienda; Revisión Directrices de Ordenación del Territorio; Bherria.

http://www.gardena.euskadi.eus/transparencia-general/-/contenidos/informacion/herramientas_trans_part_bgob/es_def/index.shtml
- Nuevos productos de contenido sobre participación ciudadana (generados en el marco del compromiso 3 del Plan de acción 2018-2020 de OGP Euskadi:
 - Conceptualización y modelo de gobernanza de un laboratorio de innovación en participación ciudadana para Euskadi
 - Bases para la identificación, experimentación y transferencia de los proyectos de innovación en participación
 - Orientaciones para la transferencia de buenas prácticas en participación ciudadana
 - Guía sobre procesos de participación generadores de bienestar y salud
 - Configuración de presupuestos participativos
 - ¿Cómo lo hacen? Aprendiendo de otras experiencias de laboratorios, programas y redes
 - Proceso participativo para lograr el incremento de la participación de las personas migradas en Rekalde



- Evaluación del impacto en la administración de los procesos participativos (piloto en el Ayuntamiento de Getxo) <https://www.ogp.euskadi.eus/herramientas/-/herramientas-generadas-por-compromisos/>
- 2 evaluaciones participadas realizadas: Evaluación participada del Compromiso 3 del Plan de Acción 2018-2020 de OGP Euskadi y Evaluación participada del Plan de Acción 2018-2020 de OGP Euskadi https://www.ogp.euskadi.eus/ab92-contcomp/es/contenidos/proyecto/ogp_compromiso_3/es_def/index.shtml?r01IdTabs=r01-progress#r01-evaluation

1.6. Open Data

En lo que se refiere a la apertura y promoción de la reutilización de datos públicos (Open data Euskadi) que contribuya a la oferta de nuevos servicios públicos o privados a la sociedad vasca; nos hemos centrado en la liberación de datos en sectores con gran potencial de explotación de datos (salud, educación, industria, etc.) y de aquellos cuyo tratamiento gráfico o explotaciones específicas contribuyen a configurar opinión en la ciudadanía sobre las necesidades y problemas sociales más acuciantes y sobre el impacto real de las políticas y servicios públicos en su satisfacción, en clave de rendición de cuentas.

- ✓ Federación de datos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- ✓ Desarrollo del proyecto Open Linked Data
- ✓ Federación de datos de las Diputaciones Forales de Gipuzkoa y Bizkaia y de los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Donostia y Bilbao
- ✓ Open Data Euskadi publica también sus conjuntos de datos en otras plataformas de datos abiertos como el portal de datos abiertos del Gobierno de España y en el de la Unión Europea
- ✓ Premio de fomento de la cultura Open Data dentro de los Premios Elkarlan 2017 y Concurso de ideas de reutilización de datos abiertos y Concurso de desarrollo o creación de servicios, estudios, aplicaciones web o para móviles utilizando datos abiertos en los ejercicios 2018 y 2020, con la participación de las 3 Diputaciones Forales y los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Donostia y Bilbao <https://opendata.euskadi.eus/concursos-datos-abiertos/>



- ✓ Impulso de Open Apps: carga de aplicaciones abiertas en el catálogo
- ✓ Implantación infraestructura Open Linked Data (SPARQL, etc.)
- ✓ Desarrollo de Proyectos:
 - ELI (Identificador europeo de Legislación), que permite identificar la normativa vasca mediante un identificador web único y estable, comprensible por personas y máquinas, con unos metadatos procesables automáticamente, y con la posibilidad de enlazar, interoperar y reutilizar la legislación vasca con el resto de legislación de la Unión Europea donde se haya adoptado el sistema ELI <https://www.legegunea.euskadi.eus/european-legislation-identifier-eli-en-legegunea/x59-contgral/es/>
 - Euskalmet: Apertura de datos y rediseño de la web <https://www.euskalmet.euskadi.eus/inicio/>
 - Directorio de Personas, Entidades y Equipamientos
 - Apertura de datos de diccionarios terminológicos (UZEI) <https://opendata.euskadi.eus/catalogo/-/diccionarios-terminologicos-de-euskalterm/>
 - Rediseño de Gardena incorporando portal de visualización de datos <https://www.gardena.euskadi.eus/inicio/>
 - Compromiso 2 de OGP Euskadi: Open data Euskadi y open linked data. Identificar conjuntos de datos demandados por el colectivo de reutilizadores/as en Euskadi (incluyendo personal de investigación de las universidades) y por la ciudadanía, y normalizar y enlazar dichos datos por parte de las administraciones vascas, desarrollando visualizaciones y servicios nuevos interinstitucionales
 - 4 ámbitos de desarrollo de servicios (planes sectoriales) y 27 conjuntos de datos a abrir y publicar: eventos culturales, eventos administrativos, subvenciones, tráfico



	SERVICIO	DATASET
1	Movilidad sostenible	Incidencias en la vía pública
2	Movilidad sostenible	Cámaras de tráfico
3	Movilidad sostenible	Aforo de carreteras
4	Movilidad sostenible	Estado del tráfico
5	Movilidad sostenible	Ubicación de aparcamientos públicos
6	Movilidad sostenible	Ocupación de aparcamientos públicos (en tiempo real)
7	Movilidad sostenible	Carriles bici y sendas ciclables
8	Movilidad sostenible	Estaciones de bicicleta pública
9	Agenda	Agenda de cargos institucionales
10	Agenda	Agenda de eventos administrativos
11	Agenda	Agenda cultural
12	Calidad ambiental	Contenedores
13	Calidad ambiental	Recogida de residuos (tipo, cantidad, etc.)
14	Calidad ambiental	Calidad del aire
15	Calidad ambiental	Calidad del agua de consumo humano
16	Calidad ambiental	Calidad de las masas agua
17	Calidad ambiental	Estaciones y mediciones de contaminación acústica
18	Deporte y vida saludable	Ubicación de instalaciones deportivas
19	Deporte y vida saludable	Uso de instalaciones deportivas
20	Deporte y vida saludable	Mapas de parque y jardines
21	Deporte y vida saludable	Listado de parques y jardines con los datos básicos
22	Rendición de cuentas	Proyecto de presupuesto anual
23	Rendición de cuentas	Presupuesto anual
24	Rendición de cuentas	Ejecución presupuestaria
25	Rendición de cuentas	Convenios
26	Rendición de cuentas	Subvenciones
27	Deporte y vida saludable	Rutas de senderismo

<https://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/open-data-euskadi-y-linked-open-data/>

<https://opendata.euskadi.eus/apis/-/apis-open-data/>



El **Índice europeo de calidad de gobierno** («EQI», por sus siglas en inglés), creado por el Instituto para la Calidad de Gobierno de la Universidad de Gotemburgo, es el único indicador de la calidad institucional disponible a nivel regional en la Unión Europea. Este índice tiene gran difusión en círculos académicos e institucionales de la Unión Europea.

La calidad institucional se define según este índice como un concepto multidimensional que consiste en una alta imparcialidad y calidad de la prestación de servicios públicos, junto con un nivel bajo de corrupción. Financiado por la Comisión Europea en 2010 y de nuevo en 2013 y 2017, el objetivo del EQI es capturar las percepciones y experiencias de los ciudadanos medios respecto de la corrupción, así como en qué grado califican sus servicios públicos como imparciales y de buena calidad en su región de residencia.

En marzo de 2018 se hizo público el estudio comparativo correspondiente a 2017. Euskadi obtuvo resultados muy similares a la mayoría de las regiones francesas. Euskadi está cerca de entrar en el grupo de las regiones europeas de segundo nivel en cuanto a la calidad institucional de sus Gobiernos (un espacio donde están las “regiones austriacas” y buena parte de las “alemanas”).

En las conclusiones del estudio, desarrolladas por el profesor Bo Rothstein en el Comité de las Regiones, se menciona expresamente a Euskadi como uno de los casos “más interesantes”. “A pesar de la tendencia negativa en el promedio de España a lo largo del tiempo, así como del descenso negativo en muchas de las regiones españolas, Navarra, Cantabria y País Vasco, han mostrado una mejora constante en el tiempo”, apunta el estudio académico.



Situación actual de los proyectos del Eje 1. Transparencia y participación

Título del proyecto ¹	Órgano Responsable	Fecha fin	Estado	Valoración ²
1.1. Ley de transparencia	DACSD	31/07/2017	Finalizado	Positiva
1.2. Publicidad activa y derecho de acceso	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva
1.3. Comisión Interdepartamental de Transparencia	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva
1.4. Buenas prácticas en transparencia	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva
1.5. Compromisos Libro Blanco	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva
1.6. Open Data	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva

(1) Nombre abreviado.

(2) La valoración global es una valoración de la ejecución del proyecto, que representamos con un semáforo verde, amarillo o azul.



Inversión en el Eje 1. Transparencia y participación

Título del proyecto	2017	2018	2019	2020	Total 2017-2020
1.4. Buenas prácticas en transparencia	0 €	23.249,55 €	40.925,23 €	59.931,30 €	124.106,08 €
1.5. Compromisos Libro Blanco	39.913,10 €	37.040,40 €	41.215,28 €	57.054,00 €	175.222,78 €
1.6. Open Data	231.576,07 €	282.580,03 €	301.342,53 €	274.263,15 €	1.089.761,78 €



Indicadores del Eje 1. Transparencia y participación

	2017		2018		2019		2020	
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato
1.1. Ley de transparencia								
Borrador de proposición de ley de transparencia consensuado y aprobado en Consejo de Gobierno	Sí	Sí	-		-		-	
Elementos regulatorios recogidos en la ley finalmente aprobada conforme a la propuesta elaborada	-		-		-		Sí	No
1.2. Publicidad activa y derecho de acceso								
Balance anual positivo de evolución de publicación de indicadores	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Puesto en el ranking de evaluación de la transparencia de los Órganos gestores del agua de Transparencia Internacional	=1	1	=1	1	=1	1	=1	1
Puesto en el ranking de evaluación de la transparencia DYNTRA (índice de Transparencia Dinámico)	<=3	3	<=3	7	<=3	3	<=3	3
Puesto en el ranking de evaluación de la transparencia INCAU de Comunidades Autónomas de Transparencia Internacional	=1	1	=1	1	=1	1	=1	1
Transparencia en la Gestión del COVID 19 (Ranking de DYNTRA)							<=3	2
1.3. Comisión Interdepartamental de Transparencia								
Número de reuniones efectivas anuales	2	1	2	2	2	1	2	0
Órgano Comisión Interdepartamental de Transparencia constituido	Sí	Sí	-		-		-	
1.4. Buenas prácticas en transparencia								
Asistencia a foros entre CCAA o internacionales para intercambio de buenas prácticas	3	1	3	4	3	2	3	2
Ejecución del Plan de Acción 2018-2020 OGP de Euskadi							5	5



	2017		2018		2019		2020	
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato
1.5. Compromisos Libro Blanco								
Convocatorias anuales de Premios Elkarlan realizadas	1	1	1	1	1	1	1	1
Herramienta sectorial para la participación ciudadana elaborada	Sí	-	-	-	-	-	-	Sí
Número de contenidos nuevos del Libro Blanco	1	0	-	0	1	2	0	7
Número de procesos participativos evaluados	-	0	-	0	2	0	0	2
Número de proyectos pilotos realizados	1	1	3	5	4	7	5	9
Suscripción de convenio de colaboración con Innobasque	Firmado							
1.6. Open Data								
Concursos de datos abiertos realizados		1	1	2	2		2	2
Creación del nuevo portal de gráficos en Euskadi.eus	-	no	-	no (en curso)	-	Sí	Si	
Cursos online impartidos a través de la plataforma del IVAP	-	1	1	1	1		1	
Federación de los ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz y Donostia en el catálogo de Open Data Euskadi	-	3	-	1	-	1	Si	Sí
Implantación de un punto SPARQL en Open Data Euskadi	-		-	sí (1)	-		Sí	Sí
Número de gráficos publicados en el portal de gráficos de Euskadi.eus	-	0	5	0	10	50	20	50
Número de planes sectoriales de datos abiertos	1	0	2	0	3	4	4	4
Concursos de datos abiertos realizados (2)	1	1	3	2	2		3	5

Ayto. de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Dip. Foral de Gipuzkoa

Dip. Foral de Bizkaia

Ayto. de Donostia-SS

(1) Proyecto ELI: 32.040 recursos

(2) En el año 2017 se incorporó el Premio como una modalidad de los Premios Elkarlan en el ámbito del fomento de la cultura open data, y en los años 2018 y 2020 se convocaron Concurso de Ideas y Concurso de Aplicaciones



Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente



Objetivos del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente

- Avanzar en el desarrollo de una Planificación Estratégica que permita abordar los retos de País de forma sistémica, integrando el conjunto de activos necesarios para abordarlos de forma eficaz y eficiente.
- Disponer de Presupuestos Estratégicos orientados a resultados y con carácter plurianual que permitan alinear con eficacia los recursos económicos a la planificación estratégica.
- Implementar un sistema corporativo y transversal para la evaluación sistemática y periódica de las intervenciones públicas en la Administración General de Euskadi y su Administración Institucional.

Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente

Una de las finalidades generales en este eje es avanzar en el desarrollo de una Planificación Estratégica que permita abordar los retos de País de forma sistemática, integrando el conjunto de activos necesarios para abordarlos de forma eficaz y eficiente, mediante:

1. Implementación de las medidas de carácter organizativo, estructural y procedimental que permitan el mantenimiento a largo plazo de la planificación estratégica inteligente (es decir una planificación estratégica que se evalúa) de forma participada con la ciudadanía y colaborativa intra e inter- institucionalmente.
2. Establecimiento de los procedimientos y protocolos necesarios para la gestión por objetivos y la planificación orientada a resultados e impactos.
3. Mejora de los planes estratégicos del Gobierno Vasco, tanto del contenido como del procedimiento de tramitación soportado en la plataforma común de tramitación electrónica, definiendo los flujos de trabajo y responsabilidades.
4. Anclar la planificación estratégica con la planificación presupuestaria y económica.



5. Desarrollo de modelos y herramientas que faciliten la práctica de la planificación.

2.1. Planificación estratégica 2020-2025

- Se han producido diversas reuniones entre los 3 departamentos líderes del proyecto (Lehendakaritza, Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno y Departamento de Economía y Hacienda).
- El Departamento de Economía y Hacienda ha elaborado un documento de referencia titulado "Propuesta para la mejora de la planificación estratégica del gobierno en la XII Legislatura 2020-2024".

2.2. Presupuestos estratégicos orientados a resultados

En este eje, también se pretende implantar los Presupuestos Estratégicos orientados a resultados e impactos en las necesidades de la ciudadanía; unos presupuestos plurianuales que integren y alineen el conjunto de activos necesarios y los recursos económicos con la planificación estratégica, con eficacia y eficiencia, de forma que los retos de País se aborden de forma sistémica mediante:

1. La implementación de las medidas de carácter organizativo, estructural y procedimental que permitan el mantenimiento a largo plazo de la planificación presupuestaria de forma orientada a resultados e impactos y la gestión por objetivos.
2. El anclaje de la planificación presupuestaria y económica con la planificación estratégica.

En este sentido, se ha elaborado el documento de "Estrategia y Desarrollo de Políticas Públicas y del Marco Económico y Presupuestario".

2.3. Implantación del Sistema de Evaluación de las Intervenciones Públicas

Finalmente, se necesita una institucionalización transversal de la cultura planificadora y evaluadora, institucionalización que pasa por la implantación de un sistema de planificación y evaluación de las intervenciones públicas, por lo que este eje también pretende implementar un sistema corporativo y



transversal en la Administración General de Euskadi y su Administración Institucional con enfoque colaborativo como instrumento para la transparencia, rendición de cuentas y mejora continua, estableciendo procedimientos de evaluación rutinarios y reglados bajo un marco común normativo-metodológico, de forma que la acción del Gobierno Vasco se adecue a las necesidades sociales determinando la eficacia de las políticas públicas y el grado de satisfacción de la ciudadanía con las mismas.

Para la puesta en marcha de una verdadera estrategia corporativa de evaluación es imprescindible en primer lugar abordar el modelo institucional y organizativo en esta materia, una estructura organizativa responsable de liderar el proceso. Una vez implementado el mismo se podrán abordar las numerosas y diversas líneas de trabajo necesarias.

A este efecto, en 2017 se elaboró la "*Propuesta del modelo organizativo de la planificación estratégica inteligente en el Gobierno Vasco: Quién, qué y cómo*", así como la "*Memoria Justificativa de la creación de la Unidad de Planificación y Evaluación de las Políticas Públicas de la Administración General de la CAE y su Administración Institucional*". En el ejercicio de 2019 el Departamento de Hacienda y Economía realizó una nueva propuesta sobre dicho modelo organizativo.



Situación actual de los proyectos del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente

Título del proyecto ¹	Órgano Responsable	Fecha fin	Estado	Valoración ²
2.1. Planificación estratégica 2020-2025	DACSD	31/12/2020	En curso	Regular
2.2. Presupuestos estratégicos orientados a resultados	Dir. de Economía y Planificación	31/12/2020	En curso	Regular
2.3. Implantación del Sistema de Evaluación de las Intervenciones Públicas	DACSD	31/12/2020	No iniciado	Mejorable

(1) Nombre abreviado.

(2) La valoración global es una valoración de la ejecución del proyecto, que representamos con un semáforo verde, amarillo o azul.



Indicadores del Eje 2. Planificación Estratégica Inteligente

	2017		2018		2019		2020	
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato
2.1. Planificación estratégica 2020-2025								
Procedimiento de evaluación de la planificación estratégica revisado e implantado	-	-	-	-	-	-	Sí	No
Orientaciones generales para la planificación estratégica del Gobierno Vasco y su Administración Institucional en el periodo 2020-2025	-	-	-	-	-	-	Sí	No
Planificación estratégica anclada con la planificación económica y presupuestaria	-	-	-	-	-	-	Sí	No
2.2. Presupuestos estratégicos orientados a resultados								
Marco Económico y Presupuestario de la acción de Gobierno elaborado	-	-	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Procedimiento de la planificación presupuestaria anclada en la planificación estratégica revisado e implantado	-	-	-	-	-	-	Sí	No
Documento de estrategia y desarrollo de políticas públicas elaborado	-	-	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Si
Memoria del Proyecto de Presupuestos anual con las partidas ligadas a la Planificación Estratégica (Planes de Gobierno y Departamentales) e incorporación de indicadores del Sistema de Indicadores del Programa de Gobierno	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
2.3. Implantación del Sistema de Evaluación de las Intervenciones Públicas								
Unidad de Evaluación de las PPPP creada	-	-	Sí	No	-	-	-	-
Nº de puestos de trabajo de la Unidad de Evaluación de las PPPP creados y dotados distinguiendo sexo	-	-	3	0	-	-	-	-
Red Evalua y espacio colaborativo en materia de evaluación de PPPP creados	-	-	Sí	No	-	-	-	-
Portal de evaluaciones creado	-	-	-	-	Sí	No	-	-
Nº de acciones de gestión del cambio transversal en evaluación de PPPP distinguiendo sexo (acumulado)	2	0	6	0	10	0	14	0



Eje 3. Relaciones con la ciudadanía



Objetivos del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía

- Mejorar la calidad de la interacción con la ciudadanía en cualquiera de los canales que se pueda producir esta interacción y reducir las cargas administrativas.
- Adaptar la gestión de los servicios de interacción con la ciudadanía a las nuevas necesidades de Administración electrónica derivadas de la implantación de la LPAC 39/2015.
- Asegurar la adecuada coordinación de todos los agentes que participan en los diversos procesos de interacción con la ciudadanía, tanto a nivel transversal u horizontal, como a nivel departamental o sectorial.
- Hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.
- Mejorar la usabilidad de los servicios públicos utilizando una comunicación clara, de forma que la ciudadanía pueda encontrar y entender fácilmente la información que necesita y ser capaz de utilizar las herramientas de tramitación electrónica de forma sencilla y eficaz.
- Mejorar la atención a las personas usuarias de los servicios habilitando, para la ciudadanía, puntos de inicio de la tramitación electrónica por personal público y puntos únicos de acceso a la información y tramitación electrónica.
- Facilitar la interrelación electrónica con las personas obligadas a tramitar electrónicamente.
- Identificar y desplegar otras acciones específicas de promoción del uso de los servicios electrónicos en colaboración con otras entidades u órganos.



Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía

3.1. Desarrollo *Zuzenean*

En lo que se refiere al desarrollo y mejora del servicio de atención ciudadana – *Zuzenean*, hay que destacar que se ha puesto en marcha el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) en todas las Direcciones de Servicios de los Departamentos del Gobierno Vasco.

Se actualiza diariamente el cuadro de mando y mensualmente se publican los informes de actividad a través de cualquier canal.

Además, anualmente se elabora y publica la encuesta de satisfacción de la ciudadanía con el Servicio de *Zuzenean* <https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/>

Derivado de la situación de pandemia, se implantó el sistema de cita previa en las oficinas de atención presencial a la ciudadanía, garantizando así el cumplimiento de las medidas contra el COVID-19.

Se ha informatizado el sistema de gestión de las quejas, sugerencias y agradecimientos que se reciben en el servicio *Zuzenean*.

3.2. Presencia en Internet

La presencia en internet ha tenido una evolución positiva. El número de visitas a la red de portales de Euskadi.eus continúa creciendo de manera sostenida. En cuanto a los dispositivos utilizados para visitar los portales web de Euskadi.eus, también se observa una evolución. Esta evolución, se debe en gran medida a las mejoras en cuanto a accesibilidad web que se vienen impulsando en la red de portales de Euskadi.eus.

En la web <https://www.euskadi.eus/informacion/estadisticas-web/web01-a2wz/es/> pueden consultarse estadísticas en relación a: periodos temporales concretos, visitas, sesiones, número de páginas vistas, sitios web por visitas, lugares, navegadores, dispositivos, etc.



Los tres portales web más visitados en durante la vigencia del *PEGIP 2020* han sido Lanbide, Euskalmet y Osakidetza.

Se ha migrado toda la red de portales de www.euskadi.eus de HTTP a HTTPS, actualizando la tecnológica de comunicaciones y servidores web que soporta la infraestructura. Los beneficios son varios:

- ✓ Mayor seguridad a la ciudadanía cuando interactúa con el Gobierno Vasco.
- ✓ Actualizar la presencia web a los estándares de facto en Internet.
- ✓ Mejorar el posicionamiento de las webs de la red de Euskadi.eus.

El Gobierno Vasco está trabajando en hacer accesible su sitio web de conformidad con el [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#). En la actualidad, de acuerdo al Observatorio de Accesibilidad Web, Euskadi.eus está evolucionando positivamente y es parcialmente conforme con el RD 1112/2018 excepto determinados aspectos que se enumeran a continuación:

- Existen algunos enlaces que no tienen textos suficientemente descriptivos o significativos.
- En algunos casos, se ha detectado anidamientos incorrectos de las listas.
- Hay aplicaciones antiguas que poseen elementos de interacción no accesibles programados mediante scripts o que no marcan los controles de formulario con sus respectivas etiquetas.
- En ciertas páginas, presencia de errores en el código CSS y HTML con algún error de validación.
- Podrían existir fallos puntuales de edición en alguna página web.

3.3. Oferta de Servicios Electrónicos

En cuanto a la oferta de servicios electrónicos, cabe señalar que durante el año 2018 se elaboró el *Plan de Digitalización de Servicios (PDS)* para el periodo de vigencia del *PEGIP 2020* y, posteriormente, se ha efectuado el seguimiento del citado *PDS*.



Durante los años 2019 y 2020 se ha promovido que los Departamentos impulsen la digitalización de sus propios Departamentos, ofreciendo desde la Unidad de Servicios Electrónicos (USE) el soporte necesario para ello, además de gestionar la actualización permanente de la plataforma de Administración electrónica para que dé respuesta satisfactoria a las personas usuarias.

Con todo ello, el nivel de digitalización (% de servicios y procedimientos que han alcanzado su nivel objetivo de digitalización) es el siguiente:

31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
68,5%	70,5%	59,6%	68,6%	72,4%

El descenso experimentado el año 2018 se debe a un proceso de depuración efectuado en el Catálogo de Servicios, que es la fuente de información para la obtención de estos indicadores, de donde se han suprimido servicios duplicados o ya obsoletos.

Procedimientos digitalizados mediante proyectos liderados por la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales:

2016	2017	2018	2019	2020
48	53	115	143	168

3.4. Mejora de la usabilidad de los servicios electrónicos

a. Lenguaje Claro y Lectura Fácil

Diseño y puesta en marcha del programa de formación-acción en lenguaje claro. El programa de formación-acción en lenguaje claro es impartido por personal experto del Área de Lenguaje Administrativo del IVAP, que colabora con la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales en todos los programas y actividades relacionados con la mejora de la usabilidad de los servicios públicos y con la simplificación del lenguaje administrativo.

El programa combina formación presencial y virtual, teórica y práctica, sobre lenguaje claro, y utiliza siempre textos administrativos reales que sirven para ilustrar y practicar los conceptos de la



comunicación clara. El ejercicio de evaluación para superar el curso consiste en adaptar a lenguaje claro alguno de los servicios o procedimientos concretos que gestionan las personas participantes. Así, queda garantizada la transferencia del conocimiento aprendido a la realidad del programa.

En la siguiente tabla se muestran las instancias del Gobierno Vasco con los respectivos programas que han participado en el proyecto a lo largo de las tres ediciones completadas:

EDUCACIÓN	2018	2019	2020
Dirección de Innovación Educativa			
Becas para cursos en el extranjero			
Dirección de Centros y Planificación			
Centros educativos y enseñanzas			
Enseñanzas de régimen especial			
Dirección de Planificación y Organización			
Formación Profesional Dual			
Dirección de Régimen Jurídico y Servicios			
Becas y ayudas al estudio para la escolarización de estudiantes de niveles no universitarios			
Dirección de Política y Coordinación Universitaria			
Becas universitarias			
Dirección de Tecnología y Aprendizajes Avanzados			
Financiación ERASMUS / Aprendizaje a lo largo de la vida			
EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	2018	2019	
Dirección de Política Familiar y Diversidad			
Ayudas para la conciliación de la vida familiar y laboral			
Registro de Parejas de Hecho de la CAPV			
Dirección de Servicios Sociales			
Ayudas económicas a las mujeres víctimas de la violencia de género			
Orden convocatoria Ayudas a mujeres víctimas de la violencia de género			
Servicio Público de Telesistencia			
GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO	2018	2019	2020
Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales			
Información y tramitación en la Sede electrónica			



Dirección de Relaciones con las Administraciones Locales y Registros Administrativos			
Registro de Asociaciones del País Vasco			
Registro de Fundaciones			
Protectorado de Fundaciones y Asociaciones del País Vasco			
LANBIDE	2018		
Programa Lehen Aukera. Ayudas destinadas a la contratación de personas jóvenes desempleadas en empresas vascas			
Convocatoria de ayudas de apoyo a las personas emprendedoras para el desarrollo de una idea empresarial			
ECONOMÍA Y HACIENDA		2019	2020
Dirección de Política Financiera			
Registros EPSV			
PLANIFICACIÓN TERRITORIAL, VIVIENDA Y TRANSPORTES (Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda en la Legislatura XI)		2019	2020
Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda			
Bizilagun (Depósitos de Fianzas)			
Etxebide			
Rehabilitación integrada			
KONTSUMOBIDE			2020
Guías de consumo			
SEGURIDAD			2020
Elecciones al Parlamento Vasco			

b. Estandarización y normalización documental

Para abordar el reto de estandarizar plantillas de documentos de la familia procedimental de becas, ayudas y subvenciones se constituyó un grupo de trabajo interdisciplinar, integrando los diferentes enfoques implicados: Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales, área de lenguaje administrativo del IVAP, área jurídica, OCE, responsables de digitalización de servicios, responsables de PLATEA Tramitación en EJIE.

Ya se dispone de plantillas estandarizadas para los siguientes documentos:

- ✓ Requerimiento de subsanación



- ✓ Resolución de desistimiento
- ✓ Resolución de concesión de ayuda
- ✓ Resolución de denegación de ayuda
- ✓ Requerimiento de documentación

En 2019 se realizó una sesión de contraste específica con la ciudadanía en el programa de Ayudas a Mujeres Víctimas de Violencia de Género para validar estos modelos.

Ya está planificada la estandarización de las demás plantillas de documentos de esta familia procedimental:

- ✓ Resolución de denegación de modificación de concesión
- ✓ Resolución de inicio de procedimiento de modificación
- ✓ Resolución de inicio de procedimiento de reintegro
- ✓ Resolución de inicio de procedimiento de revocación
- ✓ Resolución de modificación de concesión
- ✓ Resolución de revocación

Posteriormente se abordarán las plantillas de documentos de otras familias procedimentales como actos administrativos, autorizaciones, certificaciones, comunicaciones a la administración, contratación, disposiciones normativas de carácter general, interacciones con la ciudadanía, registros, denuncias y reclamaciones, sanciones, etc.

c. Formularios para la ciudadanía. Realizaciones:

- ✓ Adaptados a Lenguaje Claro de los textos, comandos y ayudas contextuales del formulario de solicitud electrónico
- ✓ Mejora en sistema de avisos de las notificaciones y comunicaciones
- ✓ Posibilidad de exportar a Excel los datos de los formularios
- ✓ Numerosas mejoras relacionadas con distintos aspectos técnicos de funcionamiento, mayor usabilidad y funcionalidad y mejora en la seguridad de los formularios



d. Evolución de la Sede Electrónica. Realizaciones:

- ✓ Nueva estructura de navegación más intuitiva y directa
- ✓ Apariencia acorde al diseño de Euskadi.eus e integrada en el mismo portal
- ✓ Adaptación a lenguaje claro de contenidos y textos
- ✓ Adaptación a dispositivos móviles

3.5. Carpeta ciudadana

En lo que se refiere a la Carpeta ciudadana, se ha efectuado un rediseño completo de Mis gestiones, que ha pasado a denominarse Mi carpeta. Además de los aspectos de diseño y actualización tecnológica, cabe destacar la integración efectuada de Mi carpeta con el Registro electrónico de apoderamientos del Gobierno Vasco y la creación de Mi perfil, que ofrece a las personas usuarias el control sobre sus datos de comunicación y aviso con la Administración.

Principales hitos conseguidos:

- ✓ 11/04/2018: Publicación de Mi carpeta en fase beta
- ✓ 11/06/2018: Publicación definitiva de Mi carpeta, tras periodo de prueba
- ✓ 26/11/2018: Incorporación de mejoras en versión v2018_03 de Tramitagune-PLATEA, entre las que destacan la inclusión de "Mi perfil", utilidad que permite a las personas usuarias gestionar sus datos de contacto con la Administración, la Integración de las representaciones del RdR en los expedientes de Mi carpeta, y la notificación multicanal, con la puesta a disposición en la sede electrónica de todas las notificaciones, incluidas las enviadas postalmente, de acuerdo con la Ley 39/2015
- ✓ 31/12/2019: Incorporación de mejoras en las 5 versiones de Tramitagune-PLATEA implantadas en 2019, entre las que destacan la mejora de la visualización de los documentos aportados, la incorporación de una nueva sección que permite la visualización de los datos de contacto de la empresa por parte de las personas empleadas, la habilitación de la opción "Ver historial" que muestra los últimos cambios realizados en "Mi perfil", y la mejora en la presentación de las certificaciones



- ✓ 31/12/2020: Incorporación de mejoras en las 3 versiones de Tramitagune-PLATEA implantadas en 2020, entre las que destacan las mejoras en los filtros y las vistas de los listados de Expedientes, Notificaciones, Certificados y Pagos, dando más opciones de personalización y configuración a la persona usuaria

Cabe destacar la evolución de los siguientes indicadores durante el periodo de vigencia del Plan:

Evolución de la Firma digital en la plataforma del Gobierno Vasco

Año	Platea Tramitagune	Carpeta de Salud
2019	1.362.185	155.352
2020	5.497.519	1.310.902



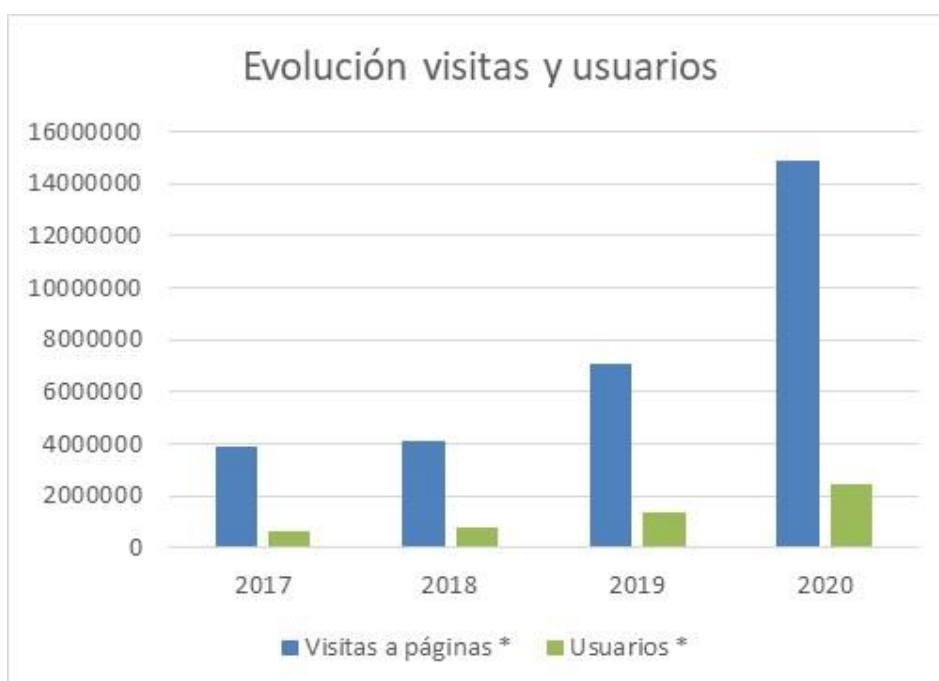
Evolución de visitas a la red de portales de Euskadi.eus

Dato	2017	2018	2019	2020
Visitas a páginas	215.769.286	222.735.037	230.601.101	265.232.677
Incremento de las visitas		3%	4%	15%
Usuarios	14.428.711	14.616.415	15.925.223	20.880.084
Incremento de usuarios		1%	9%	31%



Evolución de visitas a la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi

Dato	2017	2018	2019	2020
Visitas a páginas	3.928.449	4.105.670	7.094.931	14.918.666
Incremento de las visitas		5%	73%	110%
Usuarios	627.011	809.947	1.371.094	2.465.887
Incremento de usuarios		29%	69%	80%





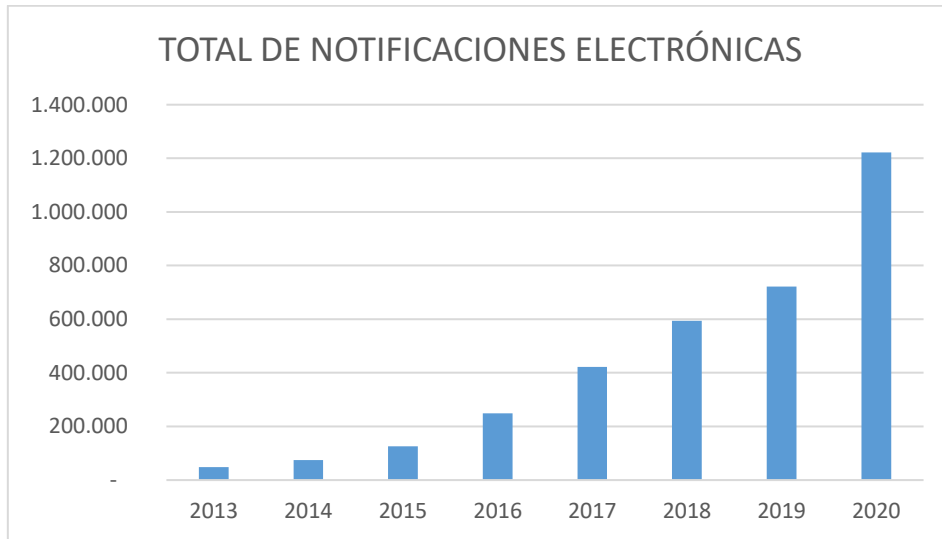
Evolución de visitas a Nire Karpeta/Mi Carpeta en sede electrónica

Dato	2017	2018	2019	2020
Visitas a páginas	1.206.623	1.370.639	1.484.466	3.437.479
Incremento de las visitas		14%	8%	132%
Usuarios	78.083	133.531	210.277	464.929
Incremento de usuarios		71%	57%	121%



Evolución de las notificaciones electrónicas emitidas

Año	Total de notificaciones electrónicas
2013	48.442
2014	74.341
2015	126.140
2016	248.607
2017	422.347
2018	593.912
2019	721.424
2020	1.222.186





Situación actual de los proyectos del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía

Título del proyecto ¹	Órgano Responsable	Fecha fin	Estado	Valoración ²	
3.1. Desarrollo Zuzenean	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
3.2. Presencia en Internet	DACSD	31/12/2020	En curso	Positiva	Verde
3.3. Oferta de Servicios Electrónicos	DACSD	31/12/2020	En curso	Regular	Amarillo
3.4. Mejora de la usabilidad de los servicios electrónicos	DACSD	31/12/2020	En curso	Positiva	Verde
3.5. Carpeta ciudadana	DACSD	22/12/2020	En curso	Positiva	Verde

(1) Nombre abreviado.

(2) La valoración global es una valoración de la ejecución del proyecto, que representamos con un semáforo verde, amarillo o azul.

Inversión realizada en el Eje 3. Relaciones con la ciudadanía

Título del proyecto	2017	2018	2019	2020	Total 2017-2020
3.1. Desarrollo Zuzenean	50.000,00 €	73.460,36 €	73.460,36 €	89.135,00 €	286.055,72 €
3.2. Presencia en Internet	149.785,76 €	0 €	0 €	0 €	149.785,76 €
3.3. Oferta de Servicios Electrónicos	802.523,86 €	703.570,88 €	700.375,28 €	0 €	2.912.436,66 €
3.4. Mejora de la usabilidad de los servicios electrónicos	260.013,34 €	493.035,18 €	366.253,43€	351.822,07 €	1.471.324,02 €
3.5. Carpeta ciudadana	199.851,97 €	404.904,77 €	594.287,10 €	483.111,49 €	1.682.155,33 €



Indicadores del Eje 3. Relaciones con la ciudadanía

	2017		2018		2019		2020	
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato
3.1. Desarrollo Zuzenean								
Índice de satisfacción de las personas usuarias con la calidad del servicio de atención telemático de <i>Zuzenean</i> (buzón de www.euskadi.eus)	70%	N/D	70%	64%	70%	66%	70%	45%
Índice de satisfacción de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de <i>Zuzenean</i> (mensajería instantánea de Telegram)	75%	N/D	75%	77%	77%	71%	72%	84%
Índice de satisfacción de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de <i>Zuzenean</i>	82%	N/D	82%	87%	82%	84%	80%	81%
Índice de satisfacción de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	80%	N/D	80%	82%	80%	84%	80%	86%
Índice de satisfacción de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	81%	N/D	81%	82%	80%	71%	82%	54%
Índice de satisfacción de las personas usuarias sobre la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	86%	N/D	86%	91%	-	-	-	-
Tener operativo el registro de funcionarios habilitados	-	-	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Tener operativo el Sistema de Interconexión de Registros	Sí	Si						
Índice de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta (canal presencial y telefónico)	-	-	-	-	70%	86%	81%	83%
3.2. Presencia en Internet								
Grado de satisfacción de la ciudadanía con los portales web del Gobierno Vasco	65%	Sin datos	70%	Sin datos	75%		80%	82%
Grado de accesibilidad de los portales de euskadi.eus obtenidos en los Observatorios realizados por el Ministerio de Hacienda y Función Pública de la AGE			9	9,2	9		9,5	9,4%



	2017		2018		2019		2020	
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato
Incremento anual de visitas a euskadi.eus procedentes desde los motores de buscadores de Internet			5%	0,9%	5%		5%	15%
Porcentaje de sitios web de euskadi.eus adaptados a dispositivos móviles	65%	70%	75%	75%	90%		100%	90%
3.3. Oferta de Servicios Electrónicos								
Porcentaje de servicios electrónicos operativos	80%	70,5%	90%	59,6%	95%	68,6%	100%	72,4%
% expedientes con sustitución de papel a la entrada en la administración	40%	20%	60%	25%	75%	35%	90%	50%
% procedimientos con sustitución de papel a la entrada en la administración	10%	5%	20%	8%	50%	20%	80%	40%
3.4. Mejora de la usabilidad de los servicios electrónicos								
Número de servicios/programas redactados en lenguaje claro o adaptados a lectura fácil (1)	0	0	6	4	8	7	10	Ver (1)
Índice de satisfacción de la ciudadanía (personas físicas) con los servicios electrónicos	-	-	65%	(2)	65%	81%	70%	(2)
Índice de satisfacción de la ciudadanía (personas jurídicas) con los servicios electrónicos	-	-	-	-	65%	77%		(2)
Número de personas del Gobierno Vasco que han realizado con éxito la formación-acción en Lenguaje Claro (y Lectura Fácil)	-	-	12	9	9	10	18	10
3.5. Carpeta ciudadana								
Publicación de la nueva versión de "Mis gestiones" (planificación)			Hecho	Sí				
Integración con portal profesional de Industria			Hecho	No			Hecho	Sí
Satisfacción de la ciudadanía (personas físicas y jurídicas) con los servicios electrónicos	-	-	65%	(2)	65%	79%	70%	(2)
Integración con la carpeta ciudadana de la AGE							Hecho	Sí
Integración blanda con Lanbide ("Mi RGI") y Osakidetza (Carpeta de Salud)			Hecho	No	Hecho	No	Hecho	No

(1) Los programas/servicios que participaron en la edición de 2020 del curso de formación en Lenguaje Claro disponen hasta junio de 2021 para publicar los contenidos en lenguaje claro. A la fecha de redacción de este informe no disponemos del dato para este indicador en 2020.



(2) La encuesta a la ciudadanía (ESSE-2019) se realizó finalmente en 2019 tanto a personas físicas como a personas jurídicas o establecimientos. La satisfacción general fue del 77% para personas físicas y 81% para establecimientos o personas jurídicas. La distinción es relevante porque la tramitación electrónica es obligatoria para las personas jurídicas, no así para las físicas. El promedio de ambos es 79%, valor tomado como índice de satisfacción de la ciudadanía en su conjunto (Ver indicadores proyecto 3.5 y 7.2.). La siguiente encuesta, por tanto, se realizaría en 2021.

https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_ciudadan/es_egoitza/adjuntos/ESSE_P-E19_INFORME_III_VD_c.pdf (datos de la página 22)



Eje 4. Integridad



Objetivos del Eje 4. Integridad

- Actualización del "Código Ético y de Buena Conducta" de acuerdo a las exigencias de cada momento.
- Desarrollo de labores didácticas y divulgativas.
- Digitalización del Servicio de Registro de Personal.
- Cumplimiento del personal cargo público de sus obligaciones y derechos según el decreto 156/2016.

Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje 4. Integridad

El Gobierno Vasco aprobó en la X Legislatura el Código Ético y de Conducta de Altos Cargos. Se trata, dada su configuración en cuanto a contenidos y la creación de la Comisión de Ética Pública, de un primer paso en la construcción de un sistema de integridad institucional de carácter "integral" que puso el foco inicialmente sobre el nivel de la alta Administración.

El *PEGIP 2020* apuesta decididamente por desarrollar el eje de la integridad desde un punto de vista integral, como soporte de una política que pretende reforzar el crédito de las instituciones públicas vascas, la marca Euskadi, la confianza pública y la solvencia de la imagen institucional vasca.

El modelo del Gobierno Vasco se inclina por invertir en la prevención, puesto que cuando se aplican condenas o sanciones administrativas el daño institucional es ya inevitable.

Profundizar en la política de integridad institucional es una línea de trabajo que refuerza la gobernanza pública y, sobre todo, la imagen de seriedad del Gobierno Vasco y de su sector público.



4.1. Código ético

En el contexto del *PEGIP 2020* se han realizado varios ciclos de jornadas dirigidas a personas adheridas al Código Ético y de Conducta, sobre materias como la "Ética pública ante los retos del Gobierno Abierto" (14 de junio de 2017), "Integridad Institucional: Cargos públicos, personal directivo y funcionariado" (20 de diciembre de 2017). o "La evaluación de riesgos de integridad en las organizaciones públicas" (septiembre 2018).

El 25 de enero de 2019 se remitió al Parlamento Vasco el "Informe sobre el grado de cumplimiento por las personas cargos públicos de las obligaciones establecidas en la ley 1/2014, de 26 de junio, reguladora del código de conducta y de los conflictos de intereses de los cargos públicos".

Acuerdo por el que se toman en consideración las recomendaciones formuladas por la Comisión de Ética Pública del Gobierno Vasco y se adoptan medidas para su puesta en práctica (26/02/2019).

En 2020 se actualizan las personas que conforman la Comisión de Ética Pública.

4.2. Control obligaciones Ley 1/2014

Se han llevado a cabo diversas medidas, tanto organizativas como normativas, para el control de las obligaciones de la Ley 1/2014:

- ✓ Se crea el Servicio de registro de personal (2016). Dotación: jefe de servicio, técnico jurídico, técnico de organización, administrativos (3), administrativos informáticos (3).
- ✓ Se pone en marcha el portal "alta dirección ejecutiva" dentro del "portal de las personas empleadas" para la interrelación digital con el colectivo; el portal ofrece información específica y la realización de trámites (2017).
- ✓ Incremento de la plantilla del servicio de registro de personal (2018): técnicos informáticos (2).
- ✓ Orden de 2 de agosto de 2018, del Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno, de aprobación previa del proyecto de decreto de modificación del decreto sobre obligaciones y derechos del personal cargo público.



- ✓ Decreto por el que se aprueba el Catálogo actualizado de puestos de cargos públicos de la CAPV en cumplimiento del compromiso del Gobierno con la máxima transparencia, la publicidad activa y el derecho de la ciudadanía a disponer de toda la información sobre los puestos de trabajo de quienes tienen responsabilidad pública. (26/03/2019).
- ✓ Elaboración de informes semestrales (2017-2020). Último informe entregado en enero 2021 referente a diciembre 2020.



Situación actual de los proyectos del Eje 4. Integridad

Título del proyecto ¹	Órgano Responsable	Fecha fin	Estado	Valoración ²
4.1. Código ético	Función Pública	31/12/2020	En curso	Positiva
4.2. Control obligaciones Ley 1/2014	Función Pública	31/12/2020	En curso	Positiva

Inversión realizada en el Eje 4. Integridad

Título del proyecto	2017	2018	Total 2017-2020
4.1. Código ético	6.000,00 €	4.000,00 €	10.000,00 €
4.2. Control obligaciones Ley 1/2014	5.000,00 €	3.000,00 €	8.000,00 €

¹ Nombre abreviado.

² La valoración global es una valoración de la ejecución del proyecto, que representamos con un semáforo verde, amarillo o azul.



Indicadores del Eje 4. Integridad

	2017		2018		2019		2020	
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato
4.1. Código ético								
Número total de jornadas didácticas realizadas	2	2	2	1	2	1	2	1
Código Ético y de Buena Conducta actualizado	-	-	-	-	-	-	Sí	Sí
Cumplimiento del personal cargo público de sus obligaciones y derechos según el Decreto 156/2016): informes de seguimiento sin constatación de incumplimientos	2	2	2	2	2	2	2	2
4.2. Control obligaciones Ley 1/2014								
Informes semestrales de Servicio de Registro de Personal publicados	2	2	2	2	2	2	2	2
Grado de digitalización del Servicio de Registro de Personal	95%	95%	100%	95%	100%	97%	100%	98%



Eje 5. Innovación



Objetivos del Eje 5. Innovación

- Fomento, creación y mantenimiento de espacios colaborativos transversales.
- Participación del personal profesional público en los proyectos de innovación del *PEGIP 2020*.
- Conseguir la participación ciudadana en una o varias fases de gestión de los servicios públicos y proyectos de innovación pública.
- Promover el desarrollo de proyectos (en estos casos, el apoyo público se puede concretar en financiación, en generación de redes, en generación de entornos para la experimentación...) que den lugar a un análisis crítico sobre cómo podemos pasar de procesos de innovación que se midan por el resultado a procesos de innovación en los que midamos el impacto.
- En colaboración con el Basque Social Innovation (BSI), promover la identificación de iniciativas prioritarias para Euskadi en innovación social, contribuyendo a crear equipos de trabajo en red y estimulando la aparición de iniciativas públicas y privadas para la innovación social.
- Grupo de trabajo interinstitucional que aporte ideas para organizar unas jornadas sobre el modelo de sociedad futura y nuevos modelos de administración que concluya con un documento a socializar con agentes sociales y políticos vascos.
- Proyectar un modelo de administración: organización, estructura y formas de gestión.

Hitos, productos y logros más relevantes en los proyectos del Eje

Este eje estratégico pretende involucrar a la ciudadanía y a los profesionales públicos en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos, partiendo de la convicción de que el sector público necesita disponer de manera efectiva de una capacidad innovadora que tenga la más amplia base posible para poder hacer frente a los retos actuales de la sociedad compleja y



cambiante a la que tiene el compromiso de aportar valor y prestar servicio. Se trata de impulsar la innovación abierta, creando con las personas y para las personas.

Este Eje abarca tres líneas de trabajo o proyectos: la innovación con ciudadanía y profesionales, la innovación social en Euskadi y el análisis prospectivo de la Administración Vasca.

5.1. Innovación con ciudadanía y profesionales

En este proyecto, se ha trabajado transversalmente, aprovechando la doble oportunidad que brindaban otros proyectos:

Por un lado, consolidar y ampliar los espacios colaborativos profesionales para el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red y la innovación, generando los espacios organizativos, físicos y virtuales, que faciliten y hagan más eficientes las comunicaciones entre profesionales públicos, como elemento clave para propiciar la mejora continua y la innovación.

Espacios colaborativos profesionales para el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y la organización en red y la innovación creados hasta el momento en el contexto del *PEGIP 2020*:

Espacios 2017:

- Grupo de Estandarización y Normalización de Documentos
- OGP-Modelo vasco de gobierno abierto
- Piloto de lenguaje claro y Lectura Fácil

Espacios 2018:

- Grupo de Compromiso 2 Open Data Euskadi y Linked Open Data
- Grupo de Compromiso 3 iLab de Innovación en Participación Ciudadana para Euskadi
- Datuak Babesteko Batzordea-Comité de Protección de Datos
- Espacios colaborativos de Digitalización de Servicios y Procedimientos*: DS Concurso unitario provisión puestos funcionarios Administración Local, DS Expedientes Disciplinarios Ertzaintza, DS Ayudas Carrera Judicial, DS Censo Organizaciones Personas Consumidoras, DS Declaración



de interés social de las entidades sin ánimo de lucro, DS Autorización Centros Docentes Privados, DS Registro EPSV

*A pesar de que existe un espacio SharePoint para cada uno, en el indicador Número de espacios colaborativos transversales nuevos se han considerado como uno solo. Los sitios se han generado a partir de una plantilla; las personas que participan por parte de los órganos transversales (Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales, EJIE, Archivo General) son las mismas, pero cambian los/as participantes departamentales y de las asistencias técnicas de EJIE.

Espacios 2019:

- Formación Acción sobre Lenguaje Claro 2019
- Grupo Colaborativo de Asesorías Jurídicas
- Espacios colaborativos de Digitalización de Servicios y Procedimientos*: DS Concurso Traslados Justicia y DS Modificación RPT
- RSE (Red de Servicios Electrónicos)

Espacios 2020:

- CoP de Formación Acción sobre Lenguaje Claro 2020
- 102 - Atención Ciudadana y Calendario Corporativo

Por otro lado, introducir el enfoque de la ciudadanía en los servicios públicos involucrándola de alguna manera en el diseño, ejecución, y evaluación de los servicios públicos en general y de los proyectos de innovación del presente *PEGIP 2020* en particular. En este ámbito, se han realizado dos sesiones de participación ciudadana en el programa de Ayudas a Mujeres Víctimas de Violencia de Género en el contexto de la aplicación de criterios de lenguaje claro y lectura fácil (ver proyecto 3.4). También se han realizado sesiones de participación ciudadana en el contexto de la participación de Euskadi en la OGP (Open Government Partnership; ver proyecto 5.2).



5.2. Innovación Social en Euskadi

Plan OGP Euskadi 2018-2020 cocreado con la ciudadanía <http://www.ogp.euskadi.eus/plan-accion/-/plan-accion-ogp/>

Este proyecto se ha materializado en la elaboración de una candidatura interinstitucional para la incorporación de Euskadi como miembro de la Alianza Internacional por el Gobierno Abierto. Tras su aceptación se coprodujo con la ciudadanía el *Plan 2018-2020 de gobierno abierto para Euskadi*. <http://www.ogp.euskadi.eus/plan-accion/-/plan-accion-ogp/>

El Plan contiene 5 compromisos de ejecución: 1. Rendición de cuentas mediante Planes de mandato, 2. Open data Euskadi y linked open data, 3. Ilab de participación para Euskadi, 4. Open Eskola-escuela de ciudadanía, 5. Sistema vasco de integridad, en cuya ejecución están implicados además del Gobierno Vasco, las 3 Diputaciones Forales, los Ayuntamientos de las tres capitales e Innobasque-Agencia Vasca de la Innovación.

Liderados por el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco:

- Compromiso 2. Identificación de conjuntos de datos demandados por la ciudadanía, de forma cocreativa para la generación de servicios ciudadanos de información pública sobre la base de datos abiertos, estandarizados con referencias internacionales, suministrados por los 3 niveles de las instituciones vascas <http://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/open-data-euskadi-y-linked-open-data/>
- Compromiso 3. Conceptualización del ilab de innovación en participación ciudadana y modelo de gobernanza, de forma cocreativa con la ciudadanía <http://www.ogp.euskadi.eus/ogp-compromisos/-/i-lab-de-participacion-ciudadana-en-euskadi/>

Nuevos productos de contenido sobre Open Data orientados a intereses ciudadanos (Comprom. 2):

- ✓ Metodología de prospectiva sobre la demanda de datos
- ✓ Guía de dataset normalizados

Nuevos productos de contenido sobre participación ciudadana (Compromiso 3):



- ✓ Conceptualización y modelo de gobernanza de un laboratorio de innovación en participación ciudadana para Euskadi
- ✓ Bases para la identificación, experimentación y transferencia de los proyectos de innovación en participación
- ✓ Orientaciones para la transferencia de buenas prácticas en participación ciudadana
- ✓ Guía sobre procesos de participación generadores de bienestar y salud
- ✓ Configuración de presupuestos participativos
- ✓ ¿Cómo lo hacen? Aprendiendo de otras experiencias de laboratorios, programas y redes
- ✓ Proceso participativo para lograr el incremento de la participación de las personas migradas en Rekalde
- ✓ Evaluación del impacto en la administración de los procesos participativos (piloto en el Ayuntamiento de Getxo)

<https://www.ogp.euskadi.eus/herramientas/-/herramientas-generadas-por-compromisos/>

2 evaluaciones participadas realizadas:

- Evaluación participada del Compromiso 3 del Plan de Acción 2018-2020 de OGP Euskadi
- Evaluación participada del Plan de Acción 2018-2020 de OGP Euskadi

https://www.ogp.euskadi.eus/ab92-contcomp/es/contenidos/proyecto/ogp_compromiso_3/es_def/index.shtml?r01IdTabs=r01-progress#r01-evaluation

Toda la información está publicada en la web de OGP Euskadi <https://www.ogp.euskadi.eus/ab92-home/es/>

5.3. Análisis prospectivo de la Administración Vasca

Se puso en marcha el proyecto "Análisis de la demanda ciudadana y proyección sobre el modelo de administración (Análisis prospectivo sobre el modelo de administración)", con una definición documentada del proyecto y se realizó un primer estudio sobre Análisis de tendencias futuras.



Situación actual de los proyectos del Eje 5. Innovación

Título del proyecto ¹	Órgano Responsable	Fecha fin	Estado	Valoración ²
5.1. Innovación con ciudadanía y profesionales	DACSD	31/12/2020	En curso	Regular
5.2. Innovación Social en Euskadi	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva
5.3. Análisis prospectivo de la Administración Vasca	DACSD	30/06/2020	No iniciado	Mejorable

Inversión realizada en el Eje 5. Innovación

Título del proyecto	2018	2019	2020	Total 2017-2020
5.1. Innovación con ciudadanía y profesionales	40.000,00 €	40.000,00 €	26.000,00 €	106.000,00 €
5.2. Innovación Social en Euskadi	53.502,57 €	0 €	0 €	53.502,57 €

¹ Nombre abreviado.

² La valoración global es una valoración de la ejecución del proyecto, que representamos con un semáforo verde, amarillo o azul.



Indicadores del Eje 5. Innovación

	2017		2018		2019		2020	
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato
5.1. Innovación con ciudadanía y profesionales								
Número total de espacios colaborativos transversales operativos nuevos	2	3	4	7	6	12	8	14
Número de profesionales participantes en grupos colaborativos transversales	200	289	250	476	300	593	350	624
Índice de satisfacción de los profesionales sobre los grupos colaborativos	-	-	65%	-	-	-	70%	-
Número de proyectos o servicios que han incorporado participación ciudadana	1	0	2	4	3	5	4	7
Índice global de satisfacción de la ciudadanía (personas físicas y jurídicas) sobre la participación en proyectos y servicios	-	-	70%	(1)	70%	90%	70%	-
5.2. Innovación Social en Euskadi								
Nº de proyectos experimentales	-		1	1	5	4	5	4
5.3. Análisis prospectivo de la Administración Vasca								
Documento consensuado con visión multiagente	-	-	-	-	-		Sí	No

(1) En 2018 no se llegó a hacer ninguna medición. Valoraciones incluidas en 2019: Dos sesiones de participación ciudadana en el programa de Ayudas a Mujeres víctimas de Violencia de Género. La valoración ha sido muy positiva. Pero solamente se ha medido la satisfacción en dos sesiones de participación, lo que se considera un número muy reducido de sesiones con valoración de la satisfacción. Aun así, al ser el único dato disponible de momento (abril 19) se utiliza como referencia para el % del cumplimiento global en ese año. Sin embargo, no se consideran mediciones suficientes como para conocer el grado de cumplimiento del objetivo en el contexto del *PEGIP 2020*.



Eje 6. Gestión avanzada



Objetivos del Eje 6. Gestión avanzada

El Eje 6 es lo que podríamos llamar un macro-eje, puesto que abarca hasta 5 sub ejes que contribuyen al objetivo estratégico común de lograr una administración eficiente. Estos son los cinco sub ejes y sus respectivos objetivos:

Adecuación organizativa

- Colaborar con el Parlamento Vasco para llevar a buen puerto la Proposición de Ley del sector público vasco.
- Aprobar un Proyecto de Ley para la reforma del procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general.
- Reordenar la estructura del sector público empresarial de la CAE.
- Identificar los consejos y comisiones cuyas funciones sean asumidas por el Consejo Vasco de Políticas Públicas.

Transformación digital

- Revisar y actualizar el modelo organizativo de gestión de servicios electrónicos.
- Disponer de una Plataforma Común de administración electrónica funcional, eficiente y versátil.
- Sustituir el soporte papel por el equivalente electrónico en los procedimientos administrativos del Gobierno Vasco.
- Configuración de un nuevo modelo de gestión de las tecnologías de la información.

Aurrerabide

- Facilitar a las unidades organizativas la formación sobre el Modelo.
- Elaborar un Diagnóstico de situación de cada unidad organizativa en relación a la gestión avanzada: puntos fuertes y aspectos a mejorar.



- Red de colaboradores en funcionamiento a enero de 2018.

Colaboración interadministrativa

- Promover la colaboración interadministrativa en todos los niveles (estatal, autonómico, foral y local) para puesta en marcha de iniciativas de tramitación interadministrativa y el aprovechamiento de soluciones tecnológicas básicas de administración electrónica.
 - Gestionar los convenios de colaboración entre administraciones para permitir la prestación mutua de servicios de administración electrónica atendiendo a los principios de las relaciones interadministrativas.
- Diseño, creación y gestión de un modelo de colaboración interadministrativa entre las Administraciones vascas.
 - Participar en el Comité Sectorial de Administración Electrónica y en los Grupos de Trabajo.
 - Transmitir las necesidades y soluciones de la Comunidad en administración electrónica al foro interinstitucional de las CCAA.
 - Trasladar a la Administración Pública de la CAE (autonómica, foral y local) de las interpretaciones e iniciativas aprobadas en el foro interinstitucional de las CCAA.
- Puesta en marcha y despliegue de NISAE en todas las administraciones vascas.
- Identificación de nuevos documentos acreditativos requeridos en los procedimientos electrónicos susceptibles de ser sustituidos por servicios de intercambio de datos.
- Impulsar en las Administraciones Vascas los servicios de verificación y consulta de datos para respetar el derecho de la ciudadanía a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- Adaptar los sistemas de identificación y firma electrónica en el ámbito de la CAE al reglamento europeo.



- Mejora evolutiva e integración con otras plataformas de la Plataforma de gestión de medios de identificación, autenticación y firma electrónica.
- Adecuación de los sistemas de notificaciones a la ciudadanía y entre administraciones a las leyes 39 y 40 de 2015:
 - Establecer Puntos únicos concentradores (PUC) de notificaciones.
 - Disponer de un servicio centralizado Localizador para Entregas Masivas Automatizadas (LEMA) que permita encontrar en tiempo real las notificaciones y comunicaciones que estén disponibles en los distintos PUC.
 - Ofrecer a grandes destinatarios el acceso a sus envíos y comparencias de forma automatizada, a través de tecnologías como servicios web.
- Adecuación de los sistemas de comunicaciones a la ciudadanía y entre administraciones a las leyes 39 y 40 de 2015:
 - Adecuar el Registro electrónico general en la Administración General de la CAE.
 - Impulsar la interconexión de los registros de entradas y salidas de las administraciones públicas de la CAE.
 - Establecer el nivel de seguridad requerido para acceder a los servicios electrónicos.



Hitos, productos y logros más relevantes del Eje 6. Gestión avanzada

Adecuación organizativa

Este sub eje pretende dar respuesta al objetivo estratégico del *PEGIP 2020* de una "Administración eficiente": *"adecuar la estructura organizativa de la Administración y de su sector público a las necesidades actuales de la ciudadanía y a las nuevas formas de trabajo derivadas de la transformación digital, la colaboración e innovación y el buen gobierno y promover la transparencia, la participación y la colaboración en la Administración pública"*.

Los proyectos implicados abordan una nueva concepción de la estructura y organización de la Administración y la adopción de nuevos modelos y sistemas de gestión orientados a la consecución de resultados para la ciudadanía.

6.1. Colaborar con el Parlamento Vasco para llevar a buen puerto la Proposición de Ley del Sector público vasco

La proposición de ley se presentó en el Parlamento Vasco por parte del PNV y el PSOE el 26 de julio de 2017. Cerrado el plazo de enmiendas, y tras varias reuniones de la ponencia, culminó la XI Legislatura sin la aprobación del texto por el Parlamento Vasco.

El 29 de diciembre de 2020, el Consejo de Gobierno aprobó, a propuesta de la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno Olatz Garamendi Landa, el proyecto de ley del Sector Público Vasco que pretende ser una referencia jurídica que dé respuesta a la dispersión normativa actual ante una organización del sector público en Euskadi caracterizada por una compleja diversidad de entidades, con variados textos jurídicos.



6.2. Ley de elaboración de DNCG

El Consejo de Gobierno aprobó el 22 de enero de 2019 el Proyecto de Ley del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General, un texto que definía, delimitaba y regulaba cada una de las fases y requisitos que debe cumplir el Gobierno Vasco para elaborar sus leyes y decretos.

Finalizada la XI Legislatura sin haberse culminado la tramitación parlamentaria, el Gobierno Vasco incorporó este proyecto de ley en el calendario legislativo aprobado el 10 de noviembre de 2020.

En cumplimiento de esa previsión, el Consejo de Gobierno aprobó el 23 de marzo de 2021 del Proyecto de Ley para la reforma del procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, un texto que define, delimita y regula cada una de las fases y requisitos que debe cumplir el Gobierno Vasco para elaborar sus leyes y decretos, con los siguientes objetivos:

- Desburocratización: simplifica y agiliza los trámites y procedimientos de elaboración de normas, manteniendo la calidad y plenas garantías jurídicas de leyes y decretos.
- Igualdad: adelanta y prioriza, en el proceso de elaboración de normas, todos los informes que analizan la perspectiva de género y aplica las medidas correctoras para garantizar la igualdad, también, en los textos normativos que elabora el Gobierno Vasco.
- Modernización: introduce en el procedimiento de elaboración de normas los nuevos y exigentes requisitos de la “Buena Gobernanza” como, por ejemplo, establecer como obligatorias la planificación, evaluación, transparencia y la participación ciudadana durante todo el procedimiento de elaboración de leyes y decretos.

6.3. Reordenar sector público vasco

La ejecución de este proyecto estaba condicionada al avance del proyecto 6.1 *Colaborar con el Parlamento Vasco para llevar a buen puerto la Proposición de Ley del Sector público vasco* ya que dicha proposición de ley establecía las bases para la reordenación a llevar a cabo. La proposición de ley pretendía aportar coherencia sobre el doble ámbito conceptual de la organización y el funcionamiento del entramado público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y su eventual



conexión con el conjunto que conforman los sectores públicos de los distintos ámbitos institucionales que tienen actividad en esta Comunidad Autónoma.

La proposición de ley no se aprobó antes del final de 2020, por lo que este proyecto no se ha podido ejecutar.

No obstante, como se ha señalado con anterioridad, el Consejo de Gobierno celebrado el 29 de diciembre de 2020 aprobó el Proyecto de Ley del Sector Público Vasco que fue remitido al Parlamento Vasco y, posteriormente, presentado por la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno ante la Comisión competente.

6.4. Evaluación y mejora de los órganos colegiados y Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales

Por otra parte, el Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales, que crea el artículo 83 de la Ley de 14 de abril de 2016, de Instituciones Locales de Euskadi es una oportunidad para la revisión de la constelación de órganos sectoriales de similar configuración existentes hasta la fecha, con el fin de racionalizar, simplificar y dotar de mayor transparencia a la Gobernanza multinivel, evitando repeticiones innecesarias.

La ejecución del proyecto de Evaluación y mejora de los órganos colegiados y Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales es valorada de forma muy positiva. Su misión es la racionalización y mejora de los órganos colegiados dependientes de la Administración General de Euskadi y su Administración Institucional y la materialización de las funciones del Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales para que sean instrumentos útiles, eficaces y eficientes en la definición, ejecución y evaluación de las políticas públicas de forma participativa y transparente.

La finalidad y propósito general es ejecutar un Plan de Actuación con medidas transversales y específicas para los órganos colegiados con el fin de mejorar las funciones participativas, consultivas y de coordinación en las políticas públicas, especialmente las que impliquen a varios niveles de las Administraciones Públicas vascas, partiendo de una reflexión conjunta y participativa de todas las organizaciones y personas implicadas y de una evaluación y diagnóstico de las fortalezas y las debilidades del escenario actual.



El Plan de Actuación da respuesta a los siguientes compromisos de Gobierno:

- Programa de Gobierno: compromiso 60 de *"impulsar una administración pública más cercana basada en la eficiencia y la innovación"*, e iniciativa 8: *"identificar los consejos y comisiones de composición institucional multinivel de la Administración General de Euskadi cuyas funciones puedan ser asumidas por el Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales"*.
- Libro Blanco de Democracia y Participación ciudadana para Euskadi: compromiso de despliegue de realizar un *"análisis crítico en torno a los procesos y canales formales de participación que existan en Euskadi. Se destaca la importancia de realizar una revisión de los consejos y órganos participativos / consultivos integrados en las estructuras para ver su encaje en el despliegue del Libro Blanco: qué valor pueden aportar al mismo o incluso si pueden suponer una barrera a la participación"*.
- Acuerdo del Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales de 31 de octubre de 2017 de *"realización de un estudio que permita la racionalización de los órganos colegiados en los que participan los tres niveles institucionales de la Comunidad Autónoma o bien el nivel autonómico y local y su elevación al Consejo de Políticas Públicas Locales para su toma en consideración"*.
- Proyecto de Ley del Sector Público Vasco, actualmente en tramitación en el Parlamento Vasco que contempla la elaboración anual de una memoria e gestión por parte de todos los órganos colegiados.

El proceso de elaboración del Plan de Actuación ha seguido las siguientes fases:

Fase de lanzamiento:

- ✓ Propuesta de planteamiento, alcance y metodología del proyecto.
- ✓ Validación del proyecto por el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco y por la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana del Gobierno Vasco, el Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales y la Comisión Sectorial de Administraciones Públicas.
- ✓ Construcción del espacio colaborativo de trabajo y gestión compartida del conocimiento del proyecto.



Fase de inventario, análisis y contraste:

- ✓ Recopilación de la información y documentación preexistente: Para el establecimiento de los campos de información de los órganos colegiados y de las personas miembros se ha realizado un análisis del marco normativo, así como del Libro Blanco de Democracia y Participación ciudadana para Euskadi. Además, se ha volcado inicialmente la información preexistente en diversos listados y fuentes de información disponibles.
- ✓ Contraste con los Decretos de Estructura y Funciones de los departamentos.
- ✓ Contraste de aspectos jurídicos, estadísticos, participativos, de igualdad de mujeres y hombres y de euskera.
- ✓ Constitución del Grupo Técnico de Colaboración (GTC) con las personas designadas por cada departamento, organismos autónomos y entes públicos de derecho privado. El número total de personas implicadas con rol de participante o facilitadora ha sido 81, lo cual da idea del alcance y dimensiones del proyecto.
- ✓ Contraste de la información, actualización y validación por el GTC. El Grupo Técnico de Colaboración ha revisado y contrastado la información de partida sobre los órganos colegiados y las personas miembros de los mismos, procediendo a completarla, corregirla y modificarla en todo lo necesario. Esta tarea ha consumido un gran esfuerzo no solo en tiempo sino en el número de personas implicadas en cadena.
- ✓ Contraste de la lista de órganos y fichas de cada uno de ellos, así como listado de miembros de los órganos con las Diputaciones Forales y EUDEL. Se ha trasladado a EUDEL, los listados y de las fichas de información de todos los órganos colegiados con representación municipal, así como de las personas miembros de los mismos para el contraste de la información y la consideración de sus aportaciones.

El resultado es un inventario de 324 órganos colegiados y 4.572 personas miembros en órganos colegiados (3.776 titulares) y lo que constituye una verdadera herramienta de gestión de los órganos colegiados de la Administración General de la CAE y su Administración Institucional.



Fase de evaluación y diagnóstico:

- ✓ Ficha de actividad y evaluación de cada órgano colegiado.
- ✓ Análisis y valoración conjunta con los departamentos, organismos autónomos y entes públicos de derecho privado de diferentes aspectos de los órganos colegiados:
 - Jurídico y normativo
 - Funciones y naturaleza
 - Reglamentación y funcionamiento
 - Adscripción organizativa
 - Estructura y composición
 - Recursos y herramientas
 - Actividad y trabajo realizado
 - Impacto en la definición, seguimiento y evaluación de las políticas públicas
 - Igualdad de mujeres y hombres
- ✓ Valoración del encaje en el despliegue del Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi: qué valor pueden aportar al mismo o incluso si pueden suponer una barrera a la participación; integración de la perspectiva de género, etc.
- ✓ Valoración de la viabilidad de integrar algunos órganos en el Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales.
- ✓ Evaluación de coherencia y racionalidad de la organización.
- ✓ Fortalezas y debilidades. Retos y desafíos.

La Evaluación y Diagnóstico de los órganos colegiados de cada departamento del Gobierno Vasco, Organismo Autónomo y Ente Público de Derecho Privado ha sido objeto del trabajo conjunto en reuniones presenciales específicas con cada uno de ellos con los siguientes objetivos:

- Contrastar la información de las fichas de información y actividad de cada órgano colegiado, así como de las personas miembros de los mismos
- Compartir el diagnóstico
- Consensuar medidas específicas para órganos colegiados concretos



El análisis, evaluación y diagnóstico realizado específicamente se ha documentado para los órganos colegiados de cada departamento, organismo autónomo y ente público de derecho privado en las "*Memorias de Evaluación y Diagnóstico de los órganos colegiados de la Administración General de la CAE y su Administración Institucional*". En dichas Memorias específicas se recoge de forma exhaustiva la relación de la totalidad de órganos colegiados, con sus fichas de información y actividad, así como un cuadro resumen de la actividad de los órganos colegiados del departamento, organismo o ente.

Se han evaluado 231 órganos colegiados activos que no constituyen órganos de gobierno de organismos autónomos o entes públicos de derecho privado.

Fase de propuesta y aprobación del Plan de Actuación:

Basado en los resultados de la evaluación, se ha elaborado la propuesta del Plan de Actuación con medidas de diferente carácter y alcance para que sean un instrumento útil para el que fueron creados dentro de criterios de eficacia y eficiencia.

Las actuaciones son de 3 tipos (transversales, específicas de alcance y específicas "caso por caso") y la ejecución material de las actuaciones y medidas concretas se realizará en la XII Legislatura.

Con fecha 7 de julio de 2020 el Consejo de Gobierno aprobó el Plan de Actuación para los órganos colegiados de la Administración General de la CAE y su Administración Institucional, por lo que la ejecución material de las actuaciones y medidas concretas se realizará en la XII Legislatura.

Gestión del cambio:

La gestión del cambio del proyecto engloba las acciones de todo tipo de información, comunicación, difusión y formación sobre el proyecto:

- Publicación del proyecto en www.euskadi.eus
- Correos corporativo
- Acciones de Comunicación presenciales: presentaciones a la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana, a la Comisión Sectorial de Administraciones Públicas, al GTC, a las Secretarías de los órganos colegiados, al Consejo



Vasco de Políticas Públicas Locales, a los Directores/as de los Departamentos, Organismos Autónomos y Entes Públicos de Derecho Privado, a la Secretaría General de la Presidencia

- 4 Posts en el blog del *PEGIP 2020*
- 3 Sesiones de manejo y explotación de datos del espacio colaborativo

Transformación digital

Es objeto de este sub eje estratégico dar un salto cualitativo en el proceso de implantación y despliegue de la Administración electrónica que se ha venido desarrollando con particular intensidad durante las últimas legislaturas.

La promulgación de la ya citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha venido a respaldar de forma definitiva este proceso de transformación digital al establecer, con carácter general, el procedimiento administrativo electrónico, así como la relación electrónica entre las administraciones públicas y, también, entre éstas y las personas jurídicas y otros terceros obligados a utilizar el canal electrónico.

7.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos

Revisión y actualización de los modelos organizativo y funcional de gestión de servicios electrónicos

Tras la revisión del modelo organizativo y funcional de la administración electrónica se ha hecho una propuesta de reorganización funcional de carácter operativo, que se articula en torno a un espacio colaborativo, la Red de Servicios Electrónicos, operativa desde su presentación en junio de 2019, con los siguientes objetivos:

- Identificar, "activar" y conectar a todos los agentes que deben participar en el despliegue de la AE, tanto en la digitalización de servicios y procedimientos, como en la gestión de los servicios electrónicos.



- Facilitar la coordinación y el trabajo colaborativo entre los órganos transversales u horizontales implicados y los agentes departamentales que tienen un rol que cumplir en este ámbito.
- Proporcionar soporte y acompañamiento a todos los agentes implicados en el despliegue y gestión de la AE, constituyéndose en una Red de servicio y en un foco de mejora e innovación. Además de la oferta formativa vigente en cada momento, se incluye la posibilidad de solicitar formación a demanda.
- Facilitar los procesos de digitalización de servicios y procedimientos, mediante un protocolo estructurado y la gestión del mismo en espacios colaborativos específicos.

El espacio SharePoint de la Red de Servicios Electrónicos (RSE) está creado. Entre otros, la RSE presenta de manera ordenada los siguientes contenidos:

- Directorio de personas que pertenecen a la RSE en función del papel que juegan en el despliegue de la administración electrónica.
- Servicios ofrecidos por la Unidad de Soporte a la Innovación Pública o USIP (Unidad de Servicios Electrónicos, Unidad de Presencia en Internet y Unidad de soporte a la Transparencia), con información detallada sobre los servicios, su gestión y manera de solicitarlos.
- Información general sobre las implicaciones de las nuevas leyes de procedimiento administrativo común y régimen jurídico del sector público, incluyendo una Guía para el cumplimiento digital de nuevas leyes administrativas, Preguntas frecuentes, Diccionario de Términos y conceptos de administración electrónica...
- Catálogo de herramientas de despliegue de la administración electrónica, con la descripción de las mismas, acceso a las guías didácticas correspondientes y enlaces directos de acceso a la herramienta.
- Acceso a la formación sobre administración electrónica, con acceso para inscribirse a cursos, solicitar formación a demanda...
- Blog de la Red de Servicios Electrónicos.



- Biblioteca de documentos y referencia sobre administración electrónica.

Gestión del cambio para el despliegue de la administración electrónica

Además de los contenidos mencionados en el punto anterior, desde el Servicio de Tutorización se han realizado las siguientes acciones:

	2017	2018	2019	2020
Cursos impartidos	31	58	62	56
Personas asistentes	281	476	639	746
Personas-Acumulado (1)	281	757	1.396	2.142

(1) Total acumulado del número de alumnos/as que han participado en los cursos de formación. Una misma persona en dos cursos se computa como 2 alumnos/as.

Input para el proyecto 10.4. Actualización de la RPT para adaptarla a la administración moderna

Se ha avanzado en las dos líneas de trabajo siguientes, que han servido de base para proporcionar el input necesario para el proyecto 10.4. Actualización de la RPT para adaptarla a la administración moderna:

- Identificar los requisitos u obligaciones en materia de administración electrónica, transparencia y buen gobierno que establecen las leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público; Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Especificar las funciones y tareas que hay que realizar, por los distintos agentes implicados, para el cumplimiento o el despliegue de los requisitos u obligaciones derivados de la normativa relacionada (tarea en proceso de elaboración).

Encuesta de satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos

Con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía con los servicios electrónicos se ha diseñado y planificado una encuesta para medir la satisfacción de la ciudadanía e identificar ámbitos de mejora.



La encuesta, inicialmente prevista para 2018, se está realizando a partir de junio de 2019, debido al mayor alcance y rigor estadístico que se le ha dado, con la participación en su diseño y ejecución del órgano estadístico del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno (ver proy. 7.1).

Se ha realizado una doble encuesta de satisfacción de ciudadanía y empresas con la administración electrónica ofertada por la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos, una para la ciudadanía (personas físicas) y otra específica para las empresas o establecimientos económicos (personas jurídicas). Consultar los informes sobre satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco: <https://www.euskadi.eus/informes-sobre-satisfaccion-de-la-ciudadania-con-los-servicios-electronicos-del-gobierno-vasco/web01-a2berrik/es/>

- Se analiza en qué medida los canales electrónicos han conseguido cuota en su coexistencia con los canales tradicionales existentes, tales como el presencial o el telefónico; hasta qué punto son utilizados, en qué nivel de profundidad y con qué objetivos.
- Del mismo modo, se identifican los problemas que encuentran la ciudadanía y las empresas en su interacción electrónica, y en qué medida los medios propuestos para su solución son utilizados, frente a posibilidades como el abandono del canal o la búsqueda de soluciones propias.
- Se mide, así mismo, la satisfacción tanto general como la referida a aspectos específicos de la propuesta, en función de los objetivos de la población usuaria. La satisfacción general es del 79% (77% de la ciudadanía o personas físicas y 81% de los establecimientos o personas jurídicas).
- Finalmente, en los informes de resultados también se contextualizan los datos obtenidos utilizando para ello las diferentes series de datos elaboradas por el Centro de Investigaciones Sociológicas –CIS– a lo largo de los últimos años.

7.2. Plataforma de Administración Electrónica

El año 2017 se implantaron 5 nuevas versiones de la plataforma Tramitagune-PLATEA incorporando numerosas mejoras tecnológicas y funcionales, entre las que cabe destacar: el acceso mediante juego



de barcos, mejoras significativas en el Registro electrónico de apoderamientos, la migración de la plataforma de PLATEA a Euskalsarea.eus, la implantación del MBT transversal de ayudas y subvenciones, la admisión de los certificados de pseudónimo y la incorporación de Giltza como herramienta de identificación y firma electrónica.

Así mismo, en noviembre de 2017 el Registro Electrónico del Gobierno Vasco se interconectó con los registros de las restantes administraciones públicas del Estado a través del SIR - Sistema de Interconexión de Registros.

En el año 2018 se implantaron 3 nuevas versiones de la plataforma Tramitagune-PLATEA incorporando numerosas mejoras tecnológicas y funcionales, entre las que cabe destacar: la integración con la aplicación de correspondencia con el objetivo de eliminar los acuses de recibo en papel, la activación del formato de firma PADES en el portafirmas del gestor de expedientes, el rediseño del RdR en base a la versión actual de Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA) de EJIE, la integración de Tramitagune-PLATEA con Giltza profesional, y la implantación de un nuevo modelo de gestión de las personas interesadas y sus representantes.

En el año 2019 se implantaron 5 nuevas versiones de la plataforma Tramitagune-PLATEA incorporando numerosas mejoras tecnológicas y funcionales, entre las que cabe destacar las siguientes: la gestión de las representaciones legales en el RdR, mejora de la gestión de los canales de comunicación para cada tipo de interesado en la tarea de notificación, creación de un nuevo perfil de consulta que permite visualizar la información de los expedientes sin opción a realizar modificaciones, alta de la familia de procedimientos de Inspección en Tramitagune, integración de Tramitagune con el nuevo sistema de gestión económica EIKA.

Así mismo, en julio de 2019 se puso en marcha el Registro electrónico de propósito general, que permite presentar una solicitud u otra documentación dirigida a un servicio de la Administración Pública de la CAE que no disponga de formulario normalizado o tramitación electrónica.

En 2020 se incorporaron mejoras en las 3 versiones de Tramitagune-PLATEA implantadas, entre las que destacan las mejoras en los filtros y las vistas de los listados de Expedientes, Notificaciones, Certificados y Pagos, dando más opciones de personalización y configuración a la persona usuaria.



7.3. Plan convergencia TIC

En 2016, el Gobierno Vasco aprobó el "*Plan Global de Convergencia en materia TIC*" en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La experiencia acumulada evidenciaba la necesidad de acometer una auténtica transformación del modelo de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que superase las ineficiencias que había provocado la ausencia de una verdadera planificación estratégica común y coordinada, y que había convertido la red de infraestructuras tecnológicas en un agregado de sistemas individuales y compartimentos estancos con escasa interdependencia e interoperabilidad real, en muchas ocasiones incompatibles entre sí.

La configuración de un nuevo modelo de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones suponía un reto político y jurídico prioritario, pero constituía, al mismo tiempo, una oportunidad para la estructuración y normativización de mecanismos de coordinación que permitan superar las ineficiencias del actual modelo, bajo criterios de eficiencia y racionalización del gasto en TICs.

El plan tenía tres objetivos fundamentales: la obtención de ahorros, el aprovechamiento de la transformación necesaria para la mejora en la prestación de servicios y el mantenimiento del control estratégico dentro de la propia administración.

El 13 de marzo se publicó en el BOPV el Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La aprobación del Decreto 36/2020 se enmarca en el firme y permanente compromiso del Gobierno Vasco con la innovación y modernización administrativa. Para ello, el Gobierno Vasco ha venido impulsando numerosas iniciativas encaminadas a dar respuesta al importante reto de adaptarse tecnológicamente y organizativamente a las nuevas formas de relacionarse con la sociedad ciudadana y empresas para estar en disposición de afrontar en condiciones óptimas los constantes y rápidos cambios que se producen en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación y de



poder atender, con solvencia, agilidad y eficiencia, las demandas y necesidades de la sociedad a la que sirve.

El eje de la transformación digital está directamente relacionado con los siguientes proyectos de otros ejes de este *PEGIP 2020*.

– Eje 3: Relaciones con la ciudadanía.

- Completar la oferta de servicios electrónicos del Gobierno Vasco.
- Mejora de la usabilidad de los servicios públicos electrónicos: sede electrónica, formularios electrónicos y consulta de expedientes.
- Promover el uso de los servicios electrónicos.

– Eje 6: Gestión avanzada: Colaboración interadministrativa.

- Creación de un instrumento organizativo de colaboración interadministrativa para asegurar la interoperabilidad de los servicios electrónicos.
- Puesta en marcha del nodo de interoperabilidad para facilitar el acceso a los datos de otras administraciones y evitar la solicitud a la ciudadanía de certificados de datos.
- Impulsar la interconexión de los registros de entradas y salidas de las administraciones públicas de la CAE.
- Promover la creación y utilización de sistemas comunes de identificación y firma electrónica en el ámbito de la CAE.

Aurrerabide

Aurrerabide es la marca del Gobierno Vasco para identificar a la "Gestión Avanzada". Su finalidad es la de transformar la Administración, para que ésta se adapte a la demanda y necesidades de la ciudadanía, propiciando una gestión más eficaz, eficiente y equitativa.



Para lograr esa transformación, Aurrerabide se ha dotado de un Modelo de Gestión Pública Avanzada propio, que se pretende implantar de manera progresiva en las unidades organizativas y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.

En el ámbito temporal del *PEGIP 2020*, y dentro del Eje 6. Gestión Avanzada, se desarrollan tres proyectos.

8.1. Modelo de GPA Aurrerabide

El primer proyecto contempla llevar a cabo la formación-acción, en la parte básica del Modelo, para aquellas unidades que no la han recibido, y la formación-acción complementaria para el resto de unidades.

El desarrollo de la formación-acción en gestión avanzada para las unidades organizativas del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos se llevó a cabo durante la Legislatura X, entre los años 2014 y 2017, y prácticamente la totalidad de las unidades organizativas incluidas en la planificación participaron en la mencionada formación-acción. De la planificación inicial quedaron excluidas determinadas unidades organizativas como las direcciones de gabinete, por carecer de personal y algunas direcciones de Lehendakaritza, por sus especificidades.

La Legislatura XI, desde el punto de vista organizativo, fue expansiva, y se dio la circunstancia que determinadas unidades organizativas se desdoblaron o fueron de nueva creación, por lo que había más unidades organizativas que en la anterior.

Durante el año 2018, en el ámbito de Egiten Ikasi, se actuó en 18 unidades organizativas que, si bien ya habían realizado la formación-acción, en esa Legislatura habían sufrido una transformación, bien porque se habían desdoblado, bien porque habían modificado su estructura, y se llevó a cabo la actualización de las memorias Eginez Gara, síntesis de la documentación e información en materia de gestión de las mencionadas unidades organizativas, con la finalidad de que los contenidos se adaptasen a la nueva realidad.



En el año 2019 se desarrollaron 12 talleres y módulos a demanda de las unidades organizativas que lo solicitaron. Los temas de estos talleres fueron: Estrategia, 5S Digital y Procesos, Personas y Proyectos.

En el año 2020 se empezaron los módulos de Egiten Ikasi II (formato simplificado) a las Direcciones de Servicios y algunas direcciones transversales. Debido a la pandemia del Covid sólo se pudo realizar el módulo de Introducción, quedando aplazados primero y suspendidos después el resto de módulos.

En el año 2020, iniciada la XII Legislatura, se realizó también el diseño y publicación de la Guía Práctica de Implantación (GPI) del Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco, que cuenta con herramientas digitales para una formación más dirigida al formato online.

En marzo de 2020, la irrupción de la pandemia del Covid supuso un impacto importante en la planificación inicial de las acciones previstas y un replanteamiento de los módulos y talleres hacia un formato menos presencial y con más apoyo en herramientas telemáticas.

8.2. Evaluaciones Aurrerabide

El segundo proyecto consistía en realizar las evaluaciones de gestión de las unidades, para que éstas elaborasen su plan de consolidación y mejora para un periodo concreto, y el seguimiento anual de los mismos.

En el año 2017 se realizó la evaluación de 13 unidades y el seguimiento del Plan de Consolidación y Mejora de 2 unidades.

Debido a un error en el apoderamiento de la empresa que iba a resultar la adjudicataria, no fue posible llevar a cabo la adjudicación de la empresa que debía dar el soporte a este proyecto en el año 2018. Sin embargo, durante el año 2018 se realizó el seguimiento del Plan de Consolidación y Mejora de 5 unidades.

En el año 2019 se empezó a elaborar un nuevo Eginez Gara simplificado y en un formato web para facilitar la cumplimentación por parte de las unidades que se vayan a evaluar. Durante el año 2020 se realizó la evaluación de Lanbide con este nuevo formato.



8.3. Red de colaboradores Aurrerabide

El tercer proyecto aborda el desarrollo de la Red de Colaboradores y Colaboradoras, compuesta por personas del propio Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos, que da soporte a la realización de las evaluaciones de las unidades, y a la extensión de la cultura de la gestión avanzada a toda la Administración vasca. A lo largo del período de vigencia de este *PEGIP 2020* se ha alcanzado el objetivo de Participación de personas de la Red en la reflexión estratégica y en el seguimiento de evaluaciones.

En el año 2017 los miembros de Aurrerabide Kluba participaron en la evaluación de 13 unidades y en el seguimiento del Plan de Consolidación y Mejora de 2 unidades. En el año 2018 participaron en el Plan de Consolidación y Mejora de 5 unidades.

En el año 2019 se realizaron 3 reuniones en el primer cuatrimestre con las personas de Aurrerabide Kluba para reorientar los nuevos retos y objetivos relacionados con la estrategia de implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada. Asimismo, en la 25ª Semana Europea de la Gestión Avanzada realizada en la sede del Gobierno Vasco en el mes de noviembre, participaron varios miembros de Aurrerabide Kluba presentando sus experiencias en gestión avanzada.

En el año 2020 los miembros de Aurrerabide Kluba participaron en la priorización de los elementos básicos del Modelo que han sido utilizados en la Guía de Implantación publicada en este año en euskadi.eus. Asimismo, miembros de Aurrerabide Kluba participaron en la presentación de la Guía y de experiencias de gestión en la 26ª Semana Europea de la Gestión Avanzada que se realizó en la sede del Gobierno Vasco en el mes de octubre.

Proactivamente, desde Aurrerabide Kluba se han promovido Talleres sobre diferentes aspectos relacionados con la gestión avanzada con la finalidad de atender las necesidades identificadas en diferentes unidades del Gobierno Vasco.



Colaboración interadministrativa

En el eje de la Gestión avanzada, la colaboración interadministrativa se ha dirigido al impulso de administración electrónica estableciendo estructuras interadministrativas que fomenten estrategias comunes para el desarrollo y compartición de soluciones básicas de tramitar electrónica con el fin de interactuar electrónicamente las administraciones, así como con la ciudadanía y empresas y prestar servicios públicos de calidad.

Las líneas de actuación han sido:

- Creación de un instrumento organizativo de colaboración interadministrativa para asegurar la interoperabilidad de los servicios electrónicos.
- Puesta en marcha del nodo de interoperabilidad para facilitar el acceso a los datos de otras administraciones y evitar la solicitud a la ciudadanía de certificados de datos.
- Promover la creación y utilización de sistemas comunes de identificación y firma electrónica en el ámbito de la CAE.

9.1. Creación de un instrumento organizativo de colaboración interadministrativa en administración electrónica

En la primera línea se ha trabajado en la creación e implantación de un modelo organizativo de colaboración entre las administraciones de todos los niveles, desde las instituciones europeas a las administraciones locales, para que se pueda garantizar el desarrollo coherente de soluciones y la aplicación de estrategias de interoperabilidad, marcos jurídicos, servicios y herramientas globales y sectoriales que den cobertura redes de transmisión de datos y a los sistemas de identificación.

Para ello se ha desarrollado e implantado el Modelo de relación interinstitucional descrito en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia

La puesta en marcha de iniciativas de tramitación interadministrativa y el aprovechamiento de soluciones tecnológicas básicas de administración electrónica, así como, el efectivo cumplimiento de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas requiere de la colaboración de todas las administraciones intervinientes para interpretar y desarrollar iniciativas comunes.

Las Comunidades Autónomas participan, a través de la Comisión de Coordinadores de la Conferencia para Asuntos Relacionados con la UE, en el Comité de Soluciones de Interoperabilidad para las administraciones públicas europeas, las empresas y los ciudadanos europeos (Comité ISA, Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens). Al País Vasco le ha



correspondido participar en 2020 en las reuniones del Comité ISA, aunque debido a la situación provocada por la pandemia la actividad ha sido mínima.

Por otro lado, la Disposición Adicional novena de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público regula la **Comisión Sectorial de Administración Electrónica** dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública como órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales en materia de administración electrónica.

En este periodo, la Comisión Sectorial ha puesto en marcha trece grupos de trabajo, en los que han participado personal tanto, de la administración como de las sociedades EJE e IZENPE. Los grupos y sus objetivos han sido:

- Grupo de Identidad Digital y firma electrónica: seguimiento y puesta en común de los cambios normativos y tecnológicos en cuestiones de identidad y firma electrónica. Análisis de la problemática y soluciones disponibles.
- Grupo de Intermediación y Servicios. Carpeta Ciudadana: los objetivos son
 - Intermediación en los intercambios de datos y documentos en el sector público.
 - Priorización de los servicios de intercambio de datos y documentos-e.
 - Modelos jurídico-organizativos en los intercambios de datos, tanto intermediados, a través de nodos de interoperabilidad, como directos.
 - Modelos de seguridad, gobierno y control de los sistemas intermediados.
 - Desarrollo e implantación del modelo de relación con la ciudadanía Carpeta Ciudadana en las diferentes áreas de actuación: seguimiento de actividad, transparencia y acceso y consumo de datos.
- Grupo de Interoperabilidad: proporcionar normas e instrumentos que faciliten la interoperabilidad entre Administraciones Públicas y establecer el modelo de bases tecnológicas para garantizar la interoperabilidad de Gobierno Electrónico en el ámbito de la Administración Local, Autonómica y Estatal.
- Grupo de Telecomunicaciones Integradas: planificación, coordinación y seguimiento de las actuaciones a realizar en el ámbito de las telecomunicaciones que permitan el impulso, la potenciación, la consolidación y una garantía de sostenibilidad económica de la red de



comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas contemplada en el artículo 43 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, así como las correspondientes redes corporativas de las diferentes Comunidades Autónomas.

- Grupo de Observatorio, Indicadores y Medidas: realizar actuaciones en el marco del Observatorio de la Administración Electrónica que permitan a través de diferentes publicaciones y estudios conocer la panorámica general de situación y progreso de la Administración Electrónica en España a todos los niveles.
- Grupo de Seguridad: proporcionar normas e instrumentos que faciliten la implementación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) entre Administraciones Públicas.
- Grupo de Reutilización de Aplicaciones y Servicios y RISP: fomentar en el Sector Público la reutilización en todos los niveles.
- Grupo de Repositorios Comunes: establecimiento de estándares comunes de actuación en relación con los repositorios con el fin de que la información contenida en ellos esté actualizada y pueda ser interoperable entre ellos, así como con otros sistemas de información.
- Grupo Documento, Expediente y Archivo Electrónico: establecimiento, coordinación, control y seguimiento de las actuaciones en materia de Gestión Documental Electrónica, incluyendo el Documento, Expediente y Archivo Electrónicos, de especial importancia por parte de las diversas Administraciones Públicas españolas, en el ámbito del Esquema Nacional de Interoperabilidad y las Leyes 39 y 40 de 2015.
- Grupo de Funcionarios Habilitados y Registro Electrónico de Apoderamientos: coordinación con CCAA y EELL para asegurar la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos mediante funcionarios habilitados en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas y para que los registros electrónicos de apoderamientos de todas y cada una de las Administraciones, sean plenamente interoperables.
- Grupo de apoyo funcional a la implantación de las leyes 39 y 40/2015: crear un espacio de colaboración donde plantear todos los retos a los que las Administraciones Públicas se están enfrentando en la implantación de las Leyes 39 y 40. Encauzar cuestiones que excedan el alcance técnico del resto de grupos de trabajo, valorar posibles soluciones o determinar su elevación a otras instancias. Plantear posibles criterios comunes que garanticen la homogénea



implantación de las medidas de Administración Electrónicas contempladas en las Leyes, así como en otra normativa y planes que marquen el rumbo de la Administración Electrónica.

- Grupo Identificador Europeo de Legislación – ELI: implementación del Identificador Europeo de Legislación en España, como estándar de identificación y descripción documental de la información legislativa publicada en los diarios oficiales y en las bases de datos de las distintas Administraciones.
- Grupo de Factura Electrónica: trabajar colaborativamente entre las CCAA y la AGE para la mejora de la facturación a las Administraciones Públicas, poniendo especial énfasis en la implantación de la factura electrónica en el Sector Público.

La participación, tanto en la Comisión como en los grupos ha tenido un doble objetivo:

- Transmitir las necesidades y soluciones adoptadas en administración electrónica en nuestra Comunidad al resto de Comunidades Autónomas y a la Administración General del Estado (AGE).
- Trasladar a la Administración Pública de la CAE (autonómica, foral y local) de las interpretaciones e iniciativas aprobadas en la Comisión Sectorial de Administración electrónica.

Los grupos de trabajo han elevado a la Comisión Sectorial sus estudios y acuerdos para, en su caso, su aprobación.

Algunos de los hitos conseguidos han sido:

- La implantación del nodo eIDAS para reconocimiento mutuo transfronterizo de identidades electrónicas.
- La modificación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.
- Despliegue del Sistema de Interconexión de Registros – SIR.
- Análisis para la implantación de las leyes 39 y 40 relativos a desarrollos normativos, modelos de intercambios de datos y documentos, interpretación del reglamento europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.



- La trasposición de la Directiva (UE) 2016/2102 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del Sector Público.
- La aprobación de la Especificación Técnica para la Implementación del Identificador Europeo de Legislación en España.

A nivel de Euskadi, y en el marco del Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales, el 31 de octubre de 2017 se creó la **Comisión Sectorial de Administraciones Públicas** (CSAAPP) para coordinar los proyectos relacionados con la transformación digital de las administraciones vascas.

La colaboración interadministrativa excede el ámbito temporal de este Plan Estratégico por lo que el funcionamiento de las Comisiones y sus grupos de trabajo continuarán trabajando una vez finalizado este plan y evolucionando en función de los requerimientos de cada momento.

Son miembros de la Comisión Sectorial de Administraciones Públicas: el Gobierno Vasco, las tres Diputaciones Forales, EUDEL y las tres capitales.

La Comisión, en el ámbito operativo, se articula a través de los siguientes equipos de trabajo interinstitucionales con los siguientes objetivos:

- Equipo de Identidad y Firma Electrónica
- Equipo de Carpeta ciudadana y notificación electrónica
- Equipo de Interoperabilidad entre las administraciones
- Equipo de Catálogo de Servicios de las Administraciones Locales

Además, a esta Comisión se traslada todo lo tratado en la Comisión Sectorial de Administración Electrónica de la AGE a efectos de coordinar las actuaciones de todos para el cumplimiento de la normativa vigente.

De estos equipos, se ha constituido a finales de 2019 el de "Interoperabilidad entre las administraciones" con los siguientes objetivos:

- Intermediación en los intercambios de datos y documentos en el sector público.
- Priorización de los servicios de intercambio de datos y documentos-e.



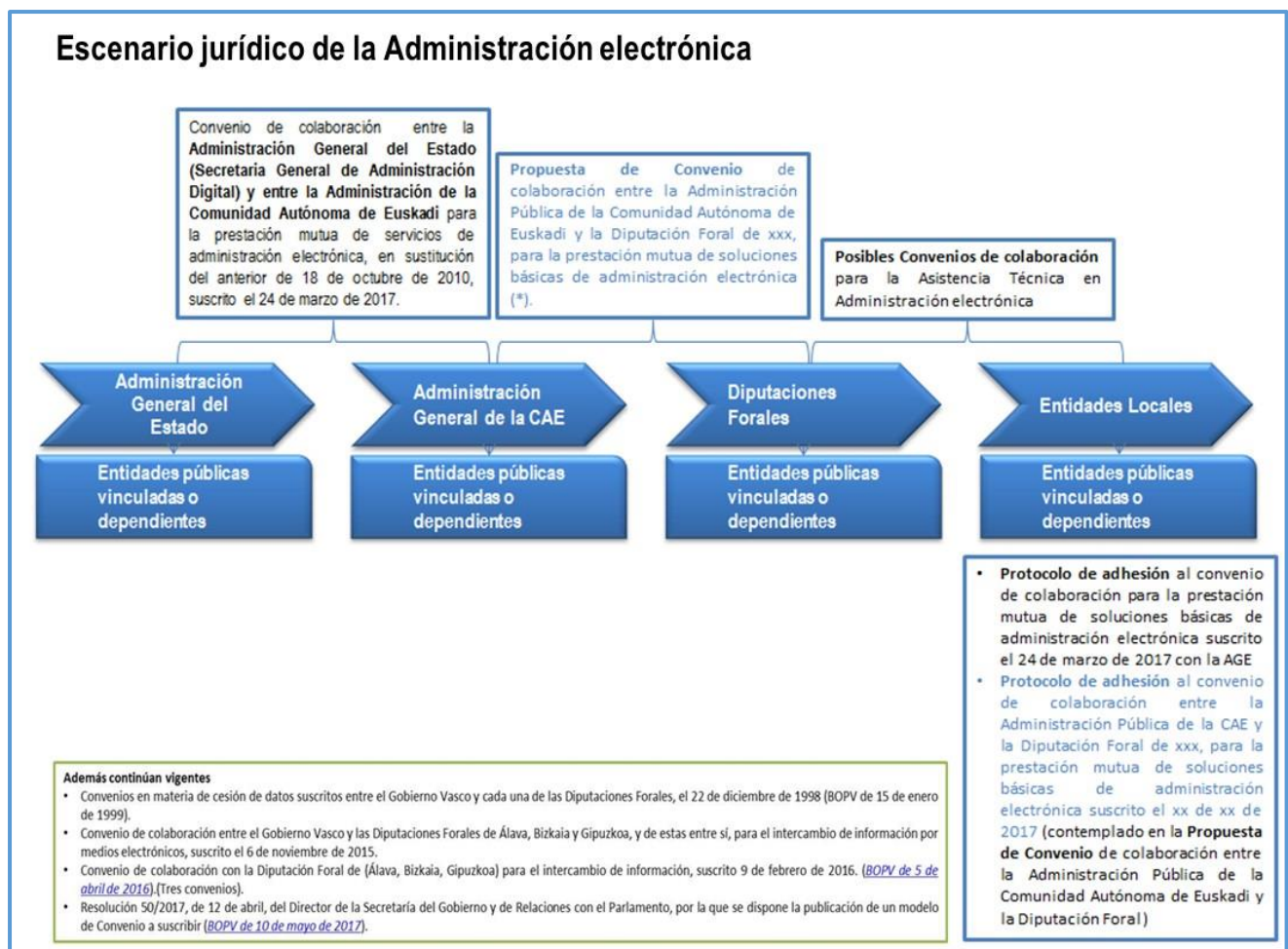
- Modelos jurídico-organizativos en los intercambios de datos, tanto intermediados, a través de nodos de interoperabilidad, como directos.
- Modelos de seguridad, gobierno y control de los sistemas intermediados.

Algunos de los hitos conseguidos han sido:

- Aprobación de las instrucciones de autorización de intermediación de datos.
- Aprobación de los modelos de intermediación de los servicios de las Haciendas Forales.

La constitución del resto de equipos se ha visto condicionada por la situación de la pandemia.

Por otra parte, se ha elaborado y desarrollado el escenario jurídico de colaboración interadministrativa en administración electrónica, tal y como, se muestra en el siguiente diagrama:



Fuente: Elaboración propia



A continuación, se detallan los convenios de colaboración y protocolos vigentes:

- **Con la Administración General del Estado:** Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (Secretaría General de Administración Digital) y la Comunidad Autónoma de Euskadi para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, suscrito el 27 de marzo de 2017. Tiene una duración de 4 años, prorrogable por un periodo de otros 4 años de mutuo acuerdo.

Descripción: Convenios entre AGE y CAE para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica:

- Sistema de identificación y firma y representación
- Intermediación de datos entre administraciones
- Sistema de interconexión de registros
- Intercambios de información a través del Portal de Comunidades Autónomas
- Dirección electrónica habilitada y Catálogo de procedimientos de servicios de notificaciones electrónicas
- Red SARA

Protocolo de adhesión al convenio de colaboración para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica suscrito el 24 de marzo de 2017 con la Administración General del Estado: Entidades Locales del Territorio Histórico de Álava, Entidades Locales del Territorio Histórico de Bizkaia y Entidades Locales del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

- **Con las Diputaciones Forales:** Convenio de colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y la Diputación Foral de xxx, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica.

Descripción: Modelo de Convenio entre la AGCAE y la Diputación Foral para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica:

- Adhesión de la Diputación Foral y su sector público a convenio entre la AGE y la CAE- Soluciones tecnológicas del Catálogo de Servicios de la administración electrónica (se marcará las que se solicitan)



- Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas Vascas
- Servicios de gestión de medios de identificación, autenticación y firma electrónica
- Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi (NISAE)
- Pasarela de Pagos

Incluye:

- Protocolo de adhesión de las entidades locales al convenio con la AGE
- Protocolo de adhesión de las entidades locales de ese territorio al convenio para el uso de las soluciones tecnológicas del Catálogo de Servicios de la administración electrónica

El Convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa, al igual que el Convenio con la Diputación Foral de Álava, se publicó en el BOPV el 24 de diciembre de 2018. El Convenio con la Diputación Foral de Bizkaia se publicó en el BOPV el 29 de octubre de 2020. Los tres convenios tienen una duración de 4 años a partir de la publicación en BOPV, prorrogable por un periodo de otros 4 años.

9.2. Puesta en marcha del nodo de interoperabilidad y promoción de los servicios de interoperabilidad

Con el fin de facilitar el acceso a los datos de otras administraciones y evitar la solicitud a la ciudadanía de certificados de datos, las administraciones vascas en 2016 aprobaron un modelo de Nodo de interoperabilidad.

A partir de este modelo se ha desarrollado y puesto en marcha el Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi (NISAE) con el fin de respetar el derecho de la ciudadanía a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas recogido en el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

NISAE es la plataforma común para todas las administraciones y entidades del sector público vasco constituido como nodo autónomo para implementar el intercambio de datos electrónico entre ellas y con el resto de administraciones (Administración General del Estado - AGE y administraciones de



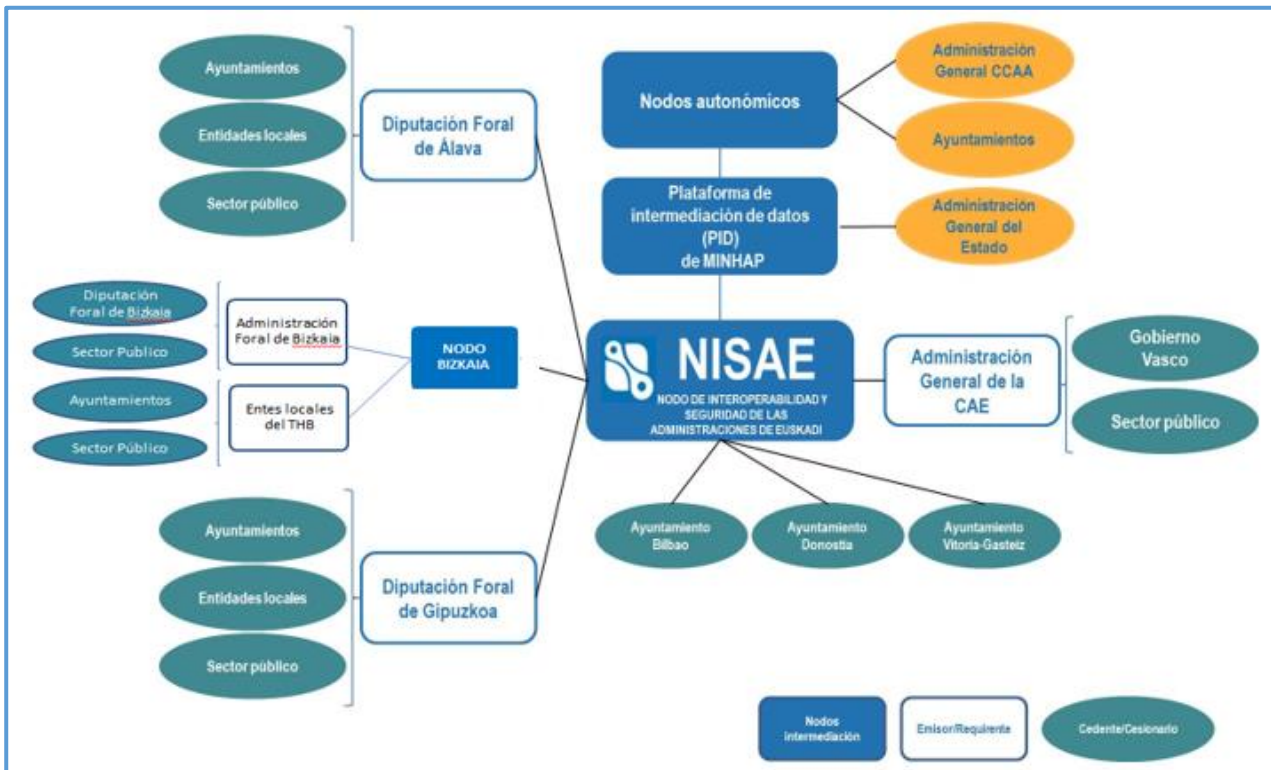
otras Comunidades Autónomas), aunando sinergias y facilitando el cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad a todas las administraciones vascas.

La plataforma de intermediación forma parte de las soluciones básicas descritas en el Catálogo de Servicios de Administración Electrónica del Anexo II del Convenio de colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y la Diputación Foral de xxx, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica.

El esquema organizativo se describe en el gráfico siguiente siguiendo un modelo de gestión distribuida y roles definidos (emisor/requirente, cedente/cesionario) en el intercambio de datos entre entidades.

En el portal web de NISAE (<https://nisaie.izenpe>) se muestran los servicios ofrecidos:

- Conexión a la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) de Ministerio de Hacienda y Administración Pública (MINHAP) y, a través de ésta a otros nodos autonómicos.
- Gestión de autorizaciones y personas usuarias de los servicios de intercambio de datos.
- Gestión de Servicios de intercambio de datos.
- Gestión de la intermediación de datos.
- Planificación y ejecución de auditorías e informes de actividad y uso.
- Atención a Cedentes y Cesionarios.



Fuente: Anexo del Convenio de colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y la Diputación Foral de Bizkaia, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica

En el portal de NISAE se publican los servicios de intermediación de datos disponibles. El incremento del número de servicios intermediados es exponencial.

Nº de Servicios intermediados por año			
2017	2018	2019	2020
25	28	52	72

Fuente: www.nisae.izenpe.eus

En el año 2020, los servicios intermediados por entidad cedente son:

Servicios intermediados por entidad cedente			
PID (*)	Gobierno Vasco	Diputaciones forales	Entidades locales
37	15	17	3

(*) PID – Plataforma de Intermediación de datos, comprende datos que de intermedian por la plataforma siendo la entidad cedente AGE, otras entidades estatales u otras CCAA - **Fuente:** www.nisae.izenpe.eus



El número de servicios intermediados de Euskadi con la AGE se ha ido incrementado de forma exponencial hasta el año 2019 en que se estabiliza.

En el gráfico siguiente se muestra la evolución, tanto del número de servicios intermediados como del número de transmisión efectuadas con la AGE en el periodo 2017-2020 y la estimación del ahorro debida a la sustitución de los certificados por la transmisión de datos.

La evolución del número de servicios intermediados e intercambios de datos de Euskadi con la Plataforma de Intermediación de datos del MINHAP son:

ENTIDAD	SERVICIO INTERMEDIADO	2017	2018	2019	2020
AEAT	Estar al corriente de obligaciones tributarias para contratación con la	526	544	796	1.036
	Estar al corriente de obligaciones tributarias para solicitud de subven	356	5.217	1.302	1.404
Catastro	Consulta de datos catastrales	432.572	520.717	487.445	417.604
DGP	Consulta de datos de identidad	1.706.006	1.609.358	1.446.109	1.397.982
	Verificación de datos de identidad	59.258	62.357	60.846	106.855
DGT	Consulta de datos de un vehículo			65.412	77.785
	Consulta del listado de vehículos de un conductor			135.149	165.644
Educación	Consulta de títulos no universitarios por documentación	42.017	103.577	369.867	1.111.394
	Consulta de títulos universitarios por datos de filiación				17
	Consulta de títulos universitarios por documentación	44.813	48.971	257.605	988.202
IMSERSO	Consulta del nivel y grado de dependencia		127.980	90.142	90.547
INE	Consulta de datos de residencia con fecha de última variación padro	513.905	560.341	809.413	522.876
INSS	Consulta de las prestaciones del Registro de Prestaciones Sociales Pú	699.644	1.684.897	780.172	979.805
Justicia	Consulta de defunción				4
	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por datos de filiación			3	
	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por documentación			2.063	2.278
	Consulta de inexistencia de delitos sexuales por datos de filiación	4.036	3.226	1.807	619
	Consulta de inexistencia de delitos sexuales por documentación		2	36.159	294
	Consulta de matrimonio			7.600	22.374
	Consulta de nacimiento	1	1		
MINHAP	Consulta de datos de residencia legal	604	539	662	53.560
SEPE	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha actual				1
	Consulta de la situación actual de desempleo	437.345	1.595.621	727.443	826.532
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas a fecha actua	406.817	1.594.436	726.886	837.917
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas en un period	2.184	1.847	2.395	8.450
TGSS	Consulta de los doce últimos meses de la vida laboral			91.517	125.039
	Estar al corriente de pago con la Seguridad Social	41.975	43.273	74.970	287.706
	Situación laboral en una fecha concreta	34.051	33.821	36.601	67.350
Nº DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN		17	19	24	26
Nº DE INTERCAMBIOS DE DATOS		4.426.110	7.996.725	6.212.364	8.093.275
AHORRO ESTIMADO		22.130.550,00 €	39.983.625,00 €	31.061.820,00 €	40.466.375,00 €

Fuente: [DataOBSAE – Área de interoperabilidad](#), del Observatorio de Administración electrónica



9.3. Promover la creación y utilización de sistemas comunes de identificación y firma electrónica en el ámbito de la CAE

La entrada en vigor del Reglamento eIDAS (electronic IDentification, Authentication and trust Services / sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas) en julio de 2016 modificó la normativa básica de identificación y firma, principalmente en:

- La obligatoriedad de validar todos los certificados europeos incluidos en las listas de confianza (TSL) de sus estados miembros.
- La sustitución de las tipologías de certificados:
 - Certificado de firma: orientado a la identificación y firma de personas físicas (firmantes).
 - Certificado de sello: orientado al sello de personas jurídicas (creadoras de sello).
 - Certificado de autenticación web: orientado a vincular el sitio web (dominio de Internet) con la persona física o jurídica titular del certificado.

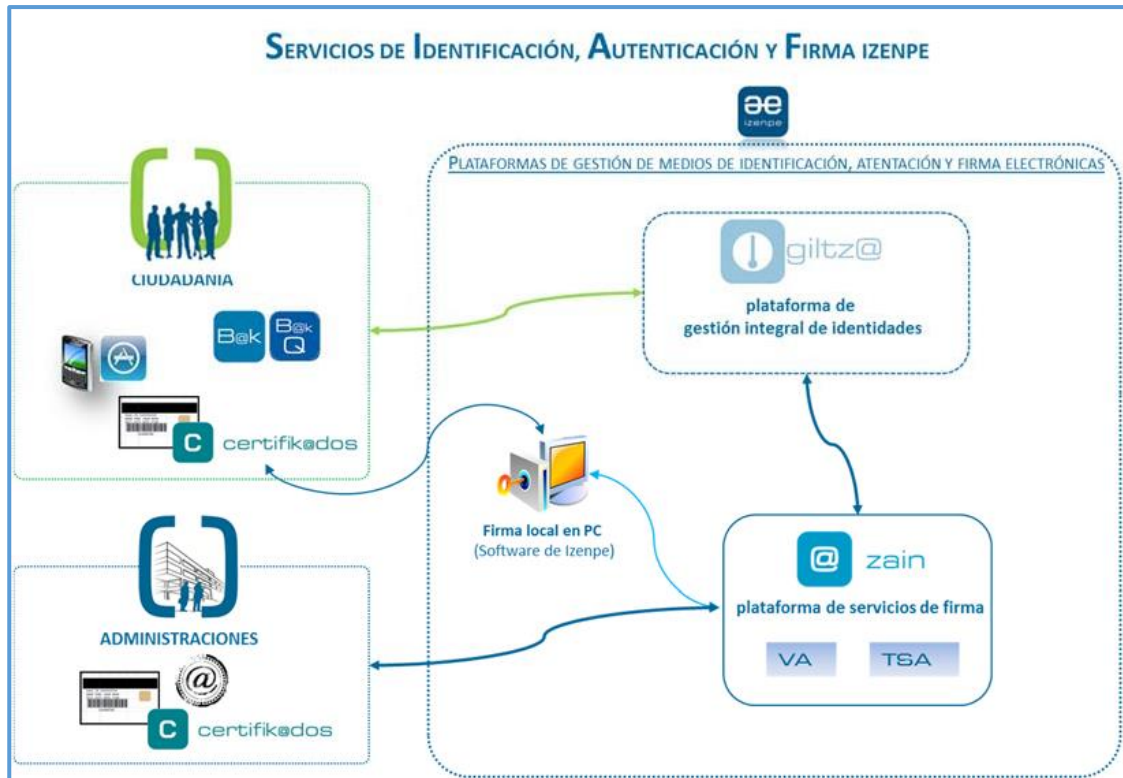
Es un reglamento único y estandarizado que se aplica en todos los Estados miembros de la Unión Europea y que ofrece un marco jurídico coherente para la aceptación de las identidades y las firmas electrónicas, además, se crea el nodo eIDAS por el que la ciudadanía, de los países miembro, pueden acceder a los servicios electrónicos de los otros países mediante el reconocimiento de su identidad digital. Este reglamento, ha modificado la tipología de certificados, las plataformas de federaciones de identidades y su interconexión.

Por ello, ha sido necesario adaptar los sistemas de identificación y firma electrónica de la CAE, tanto en la mejora evolutiva e integración de la Plataforma de gestión de medios de identificación, autenticación y firma electrónica con otras plataformas como en la implantación y desarrollo del sistema común de certificación electrónica, tal y como se muestra en la siguiente figura.

Así, se han implementado y desplegado los medios de identificación y firma que combinen su usabilidad en todo tipo de dispositivos con altos niveles de accesibilidad y los niveles de seguridad necesarios en las relaciones electrónicas según los requisitos de cada procedimiento y/o servicio, así como la posibilidad de realizar una adecuada custodia y validación de las firmas que se realicen de forma estándar.



Además, se ha implementado, desplegado y compartido entre todas las administraciones vascas, ZAIN como plataforma de servicios de firma, Giltza como plataforma de federación de identidades para autenticación y firma, IDAZKI como herramientas de firma, etc.



Fuente: Anexo del Convenio de colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y la Diputación Foral de xxx, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica

Los sistemas de identificación, autenticación y firma forman parte del Catálogo de Servicios de Administración Electrónica incluidos en el Convenio de colaboración entre la Administración General de la CAE y cada una de las Diputaciones Forales.

En cuanto a la Plataforma de gestión de medios de identificación, autenticación y firma electrónica, destacar las plataformas ZAIN y Giltza, utilizadas por todas las administraciones de Euskadi.

La plataforma de servicios de confianza **ZAIN** incluye como servicios web un conjunto de servicios de seguridad globales y estandarizados para la autenticación, autorización, firma electrónica y protección de datos. Sus principales características son:

- Basada en Servicios Web que son utilizados por las distintas AAPP.



- Permite la utilización de múltiples tipos de Certificados y Autoridades de Validación a la ciudadanía, en su relación telemática con las distintas Administraciones Públicas al ser una plataforma de validación MultiAC (múltiples Autoridades de certificación), MultiPolítica, MultiCertificados, MultiFirma, MultiFormatos.
- Proporciona seguridad a las firmas electrónicas, a través de las funciones de Sellado de Tiempo y actualización de firmas a formatos longevos.
- Permite la validación de certificados reconocidos expedidos por Prestadores de Servicios de Certificación europeos en cumplimiento de la legislación europea vigente en materia de firma electrónica.
- Facilita la integración de la firma electrónica en los portales de administración electrónica, a través del Cliente Idazki, un componente MultiSistema Operativo y MultiNavegador.
- Actúa como un repositorio centralizado de certificados de forma que se puedan usar de manera remota por las aplicaciones, sin necesidad de mantener repositorios locales propios. Esta aproximación aporta mayor control del uso de las claves de forma auditada y simplifica el despliegue, mantenimiento y uso de la PKI. Facilitando de esta forma el sellado de documentos por parte de las administraciones públicas.
- Proporciona las máximas garantías de seguridad y robustez, garantizando en su funcionamiento, un rendimiento óptimo, alta disponibilidad, interoperabilidad y portabilidad.

Giltza es una plataforma de federación de identidades que permite aislar la complejidad de la identificación y autenticación electrónicas de los servicios electrónicos concretos que prestan las administraciones públicas. Sus principales características son:

- Simplifica y unifica el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.
- Actúa como proveedor y agente intermediario de identidad que permite la federación entre proveedores de identidad terceros, y ofrece soporte para su clasificación en niveles según el reglamento eIDAS.
- Facilita la autenticación única entre aplicaciones y el refuerzo en función del nivel de riesgo admitido.
- Permite establecer políticas de autenticación adaptativa.



- Como proveedor de identidad, el sistema permite gestionar de forma autoritativa atributos de clave pública (PKI) asociados a las identidades, y de esta forma actuar como proveedor de firma.

Por otra parte, la implantación y desarrollo del sistema común de certificación electrónica ha permitido:

- ✓ Adaptar los sistemas de identificación y firma electrónica en el ámbito de la CAE al nuevo reglamento.
- ✓ Desplegar el sistema integrado de claves eIDAS:
 - Bak como medio de identificación de personas físicas, para autenticación y firma con certificado no cualificado.
 - BaKQ como medio de identificación de personas físicas, para autenticación y firma con certificado avanzado.
 - Giltza Profesionala como medio de identificación de personas empleadas públicas, para autenticación y firma con certificado avanzado.
 - Certificado de empleado público con seudónimo: consistente en incorporar en el certificado como seudónimo, el número de identificación profesional interno del organismo.
 - Izenpe Mobile es una aplicación móvil que permite usar su dispositivo móvil como medio de identificación electrónica segura.
- ✓ Establecer en los puntos de acceso únicos de las administraciones oficinas de registro de los sistemas de claves eIDAS.

En el último año, se ha realizado el despliegue del **certificado profesional en la nube o Giltza profesional** en todos los departamentos de la Administración General de Euskadi. Este sistema permite habilitar un certificado avanzado para los empleados públicos mediante un repositorio centralizado en la nube. Los certificados son lanzados a través de operadores que actúan como autoridad de registro mediante dos modalidades: un certificado en tarjeta o una identificación presencial. Se ha formado a operadores en las direcciones de servicios de los departamentos y en las delegaciones.



Asimismo, se ha desplegado Giltza profesional en varios organismos autónomos (IVAP, HABE, Kontsumobide, Osalan, Emakunde). En este caso se ha montado la infraestructura para que puedan ser emitidos los certificados con su propio código de identificación fiscal. Igualmente se ha formado a operadores dentro de estas organizaciones.

Personas

Este sub eje pretende avanzar en una redefinición del papel de las personas en la organización. En primer lugar, se pretende crear una base normativa que posibilite la modernización del empleo público mediante su ordenación, definición del régimen jurídico y el desarrollo e implantación de instrumentos avanzados de gestión; un empleo público cuya finalidad no es otra que la de servir a la ciudadanía y a los intereses generales. Por otra parte, se deben desplegar las herramientas de planificación diseñadas para gestionar el conocimiento y “saber hacer” de las personas, adaptándolo a las necesidades-demandas de la sociedad, gestionando eficazmente las variables de provisión y acceso, las variables de organización, así como la formación de las personas empleadas públicas y el reconocimiento, tratando de lograr alinear estrategia política y actuación administrativa. Por último, se debe trabajar en la dirección de lograr la maximización del potencial del conjunto de las personas de nuestras organizaciones haciendo realidad la igualdad de trato y oportunidades de hombres y mujeres.

Con estos objetivos se han adoptado una serie de medidas normativas y organizativas que se presentan agrupadas en base a los proyectos correspondientes:

10.1. Ley de empleo público vasco

- ✓ Orden de 17 de mayo de 2017 del Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno por la que se da inicio al procedimiento de elaboración del Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco.
- ✓ Orden de 16 de octubre de 2017 del Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno de aprobación previa del Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco.



- ✓ Se equipara por primera vez a través del anteproyecto de Ley de Empleo Público Vasco, la duración de los permisos por parentalidad para ambas personas que integran la pareja (16/02/2018).
- ✓ Gobierno Vasco, Diputaciones y Ayuntamientos aprueban en el Consejo Vasco de Función Pública el Anteproyecto de Ley de Empleo Público Vasco (25/09/2018).
- ✓ El Consejo de Gobierno aprueba el Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco, y lo remite al Parlamento Vasco para su tramitación (29/01/2019). La tramitación no se culminó al finalizar la Legislatura.
- ✓ El programa legislativo de la XII Legislatura aprobado en el Consejo de Gobierno celebrado el 10 de noviembre de 2020 contempla la aprobación del Proyecto de Ley del Empleo Público Vasco el primer trimestre de 2021.

10.2. Plan de empleo de la AGPV

- ✓ Orden de 22 de mayo de 2017 del Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno, por la que se aprueba la convocatoria y las bases del concurso general para la provisión de puestos de trabajo con complemento específico III-B, III-C, IV-A, IV-B y IV-C reservados a personal funcionario de carrera de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos.
- ✓ Resolución de 18 de octubre de 2017, de la Directora del Instituto Vasco de Administración Pública, por la que se asignan las ayudas correspondientes para la financiación de la formación de las personas que prestan servicio en Departamentos del Gobierno, Organismos Autónomos, Academia Vasca de Policía y Emergencias, Osakidetza, y personal docente. (1.488.097.- €).
- ✓ Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2017 de la administración general de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos y de la Administración educativa de la Comunidad Autónoma del País Vasco y se incorpora al plan estratégico para el empleo 2017-2020 el número de plazas



para el ingreso en la categoría de agente de la escala básica de la Ertzaintza y para el acceso a la condición de personal estatutario fijo de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. El total de plazas ofertadas este año 2017 es de 4.580 (5/12/2017).

- ✓ Orden de 23 de abril de 2018, del Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno, por la que se aprueba la convocatoria y las bases del concurso general para la provisión de puestos de trabajo de los subgrupos C1 y C2 y del grupo E, reservados a personal funcionario de carrera de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos.
- ✓ Diseño y puesta en marcha de procedimientos de acogida (Plan de acogida) y de despedida (Plan de mentoring) al personal, en el marco de actuación "reconocimiento al personal"; (junio de 2018).
- ✓ Se firma el Acuerdo de Mesa general de negociación de la administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi por el que se aprueba el Plan de jubilación parcial para el personal laboral fijo de la CAE desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020 (8/11/2018).
- ✓ Se ha puesto en marcha el proyecto "Análisis de la demanda ciudadana y proyección sobre el modelo de administración (Análisis prospectivo sobre el modelo de administración)". Más concretamente, y en el marco de las intervenciones-actuaciones previstas, se ha desarrollado un primer abordaje cualitativo inicial (Análisis de tendencias futuras).
- ✓ Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2018 de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos y la segunda oferta de la Administración Educativa de la Comunidad Autónoma del País Vasco y se incorpora al *Plan Estratégico para el Empleo 2017-2020* el número de plazas para el ingreso en la categoría de agente de la escala básica de la Ertzaintza y para el acceso a la condición de personal estatutario fijo de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, así como el número de plazas que serán objeto de convocatoria pública de los Entes Públicos de Derecho Privado de la Comunidad Autónoma del País Vasco. El total de plazas ofertadas este año 2018 es de 4.402 (18/12/2018).



- ✓ El texto del Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco aprobado en Consejo de Gobierno contiene disposiciones específicas para posibilitar la realización de OPEs de consolidación de empleo (29/01/2019).
- ✓ El texto del Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco aprobado en Consejo de Gobierno contiene disposiciones específicas para posibilitar la denominada "carrera horizontal" de las personas trabajadoras públicas (29/01/2019).
- ✓ El texto del Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco aprobado en Consejo de Gobierno contiene disposiciones específicas para posibilitar la evaluación del desempeño profesional de las personas trabajadoras públicas (29/01/2019).
- ✓ El Gobierno Vasco anuncia que pondrá en marcha un programa operativo de creación de empleo público para personas con diversidad funcional intelectual (22/02/2019).
- ✓ El Gobierno Vasco aprueba la oferta pública de empleo de 2019 con 6.592 plazas en Educación, Osakidetza, Ertzaintza y Administración general (Consejo de Gobierno 17/12/2019).
- ✓ El Gobierno Vasco aprueba el acuerdo sobre la Oferta de Empleo Público para 2020 de la Administración vasca (Consejo de Gobierno 22/12/2020).

10.3. Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres

- ✓ En el marco del primer *Plan para la igualdad de hombres y mujeres de la Administración General*, y más específicamente, en lo referido a la implantación del modelo de gestión diseñado, se ha constituido la Comisión permanente de igualdad. Igualmente, se ha elaborado su régimen de funcionamiento o Reglamento de funcionamiento interno (marzo de 2017).
- ✓ Se crea y dota una nueva plaza de técnico de igualdad para el desarrollo del proyecto "*Plan de igualdad de la Administración general*" (abril de 2018).
- ✓ Se establece el Plan Formativo (2018-2019) para las personas que componen la Comisión Permanente de Igualdad.



- ✓ Se imparte el curso "Cultura igualitaria" en los tres territorios de acceso a todo el personal de la Administración general (2018).
- ✓ Se establecen determinadas acciones de comunicación y divulgación: visibilidad en *Jakina*, publicación en formato libro del plan y el resumen ejecutivo (2018-2019).
- ✓ Se crea el Buzón *berdintasuna* de acceso al personal de la administración (2018).
- ✓ Jornada de sensibilización sobre acoso sexual y acoso por razón de sexo para el personal de la Administración general de la CAE (diciembre de 2018).
- ✓ Se presenta en la comisión permanente el "Informe de Seguimiento y evaluación del *I Plan para la igualdad entre mujeres y hombres*" (febrero de 2019).
- ✓ Se crea el grupo de trabajo para la elaboración del protocolo de prevención y actuación ante casos de acoso sexual y por razón de sexo (marzo 2019).
- ✓ Se inicia el trámite de la Orden que regula el procedimiento de actuación en casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración general y sus organismos autónomos.

10.4. Valoración RPT

- ✓ Orden de 10 de julio de 2017 del Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno por la que se da inicio al procedimiento de elaboración del proyecto de ley de modificación de la ley de ordenación de los cuerpos y escalas de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.
- ✓ Proyectos de Decreto de modificación del Decreto por el que se aprueban las relaciones de puestos de trabajo de los Departamentos y Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Autónoma: en 2018, un total de 588 puestos de la RPT modificados, a través de un total de 21 decretos de gobierno.
- ✓ Creación de nuevos puestos: se han creado un total de 11 nuevos puestos.



- ✓ Acuerdo de Mesa sectorial de la Administración general en relación con el abono de los efectos económicos de la modificación de la relación de puestos de trabajo del personal laboral y funcionario una vez finalizado el proceso organizativo derivado de los análisis funcionales del colectivo de laborales al servicio de la CAE: modificación de 436 dotaciones; de ellas 368 corresponden a la RPT de laborales al servicio de la Administración General de la CAE, 22 a la RPT de funcionarios/as, 46 proceden de Itsasmendikoi, y se crea una dotación de Limpiador/a (2/04/2019).
- ✓ Se ha puesto en marcha el proyecto "Análisis de la demanda ciudadana y proyección sobre el modelo de administración (Análisis prospectivo sobre el modelo de administración)". Más concretamente, y en el marco de las intervenciones-actuaciones previstas, se ha desarrollado un primer abordaje cualitativo inicial (Análisis de tendencias futuras).
- ✓ Se han elaborado los documentos finales del proyecto: "Análisis de la demanda ciudadana y proyección sobre el modelo de administración (Análisis prospectivo sobre el modelo de administración)".



Situación actual de los proyectos del Eje 6. Gestión avanzada

Título del proyecto ¹	Órgano Responsable	Fecha fin	Estado	Valoración ²	
Adecuación organizativa					
6.1. Proposición de Ley del sector público vasco	Vic. Régimen Jurídico	31/12/2018	Finalizado	Positiva	Verde
6.2. Ley de elaboración de DNCG	Vic. Régimen Jurídico	01/01/2020	Finalizado	Positiva	Verde
6.3. Reordenar sector público vasco	Vic. Relaciones Institucionales	31/12/2020	No iniciado	Mejorable	Azul
6.4. Evaluación y mejora de los órganos colegiados y Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales	Vic. Relaciones Institucionales	31/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
Transformación digital					
7.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Regular	Amarillo
7.2. Plataforma de Administración Electrónica	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
7.3. Plan convergencia TIC	DTIC	31/12/2020	En curso	Positiva	Verde

¹ Nombre abreviado.

² La valoración global es una valoración de la ejecución del proyecto, que representamos con un semáforo verde, amarillo o azul.



Título del proyecto ¹	Órgano Responsable	Fecha fin	Estado	Valoración ²	
Aurrerabide					
8.1. Modelo de GPA Aurrerabide	Vic. Función Pública	18/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
8.2. Evaluaciones Aurrerabide	Vic. Función Pública	18/12/2020	Finalizado	Regular	Amarillo
8.3. Red de colaboradores/as Aurrerabide	Vic. Función Pública	18/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
Colaboración interadministrativa					
9.1. Colaboración interadministrativa	DACSD	22/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
9.2. Nodo de Interoperabilidad	DACSD	31/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
9.3. Identificación y Firma	DACSD	22/12/2020	Finalizado	Positiva	Verde
Personas					
10.1. Ley de Empleo Público Vasco	Dir. Función Pública	01/01/2020	Finalizado	Positiva	Verde
10.2. Plan de empleo de la AGPV	Dir. Función Pública	31/12/2020	En curso	Positiva	Verde
10.3. Plan para la Igualdad Mujeres y Hombres	Vic. Función Pública	01/01/2020	En curso	Positiva	Verde
10.4. Valoración RPT	Dir. Función Pública	01/12/2019	En curso	Positiva	Verde

¹ Nombre abreviado.

² La valoración global es una valoración de la ejecución del proyecto, que representamos con un semáforo verde, amarillo o azul.



Inversión realizada en el Eje 6. Gestión avanzada

Título del proyecto	2017	2018	2019	2020	Total 2017-2020
7.2. Plataforma de Administración Electrónica	4.512.674,82 €	4.832.695,87 €	5.237.434,65 €	5.373.517,40 €	19.956.322,74 €
7.3. Plan convergencia TIC	15.529.908,00 €	8.191.268,00 €	0 €	0 €	23.721.176,00 €
8.1. Modelo de GPA Aurrerabide	1.350,00 €	5.000,00 €	75.027,00 €	75.035,00 €	156.412,00 €
8.2. Evaluaciones Aurrerabide	18.258,00 €	20.000,00 €	5.395,00 €	16.079,00 €	59.732,00 €
8.3. Red de colaboradores/as Aurrerabide	10.325,00 €	0 €	26.798,00 €	16.079,00 €	53.202,00 €
9.2. Nodo de Interoperabilidad	0 €	215.665,50 €	224.290,50 €	324.290,50 €	764.246,50 €
9.3. Identificación y Firma	762.554,32 €	506.499,35 €	656.564,15 €	682.318,80 €	2.607.936,62 €
10.2. Plan de empleo de la AGPV	0 € (1)	0 € (1)	0 € (1)	18.029,00 €	18.029,00 €
10.3. Plan para la Igualdad Mujeres y Hombres	43.000,00 €	19.782,62 €	13.226,30€	4.840,00 €	80.848,920 €

(1) No se han realizado procesos selectivos en la AGPV



Indicadores del Eje 6. Gestión Avanzada

	2017		2018		2019		2020		
	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	Obj.	Dato	
ADECUACIÓN ORGANIZATIVA									
6.1. Proposición de Ley del sector público vasco									
Borrador de proyecto de ley del sector público vasco consensuado y aprobado en Consejo de Gobierno	-	-	-	-	-	-	Sí	Sí	
6.2. Ley de elaboración de DNCG									
Borrador de proyecto de ley de elaboración de DNCG consensuado y aprobado en Consejo de Gobierno	-	-	-	-	-	-	Sí	Sí	
6.3. Reordenar sector público vasco									
Porcentaje de reducción del sector público vasco	-	-	-	-	-	-	-	-	
6.4. Evaluación y mejora de los órganos colegiados y Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales									
Porcentaje de Consejos y Comisiones cuyas funciones han sido asumidas por el Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales	-	-	-	-	-	-	30%	0%	
Espacio colaborativo del Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales creado	-	-	-	Sí	-	Sí	Sí	Sí	
Plan de actuación para la racionalización y mejora aprobado	-	-	-	-	Sí	-	Sí	Sí	
Herramienta de gestión de órganos colegiados construida y operativa	-	-	Sí	Sí	-	-	-	-	
Inventario de órganos colegiados realizado	-	-	Sí	Sí	-	-	-	-	
Evaluación y diagnóstico de los órganos colegiados realizada	-	-	Sí	Sí	-	-	-	-	
Porcentaje de medidas transversales ejecutadas					10%	0%	100%	10%	
Porcentaje de medidas específicas de alcance ejecutadas					10%	0%	100%	20%	



Porcentaje de medidas específicas caso por caso ejecutadas					10%	0%	100%	0%
Porcentaje de órganos colegiados inactivos extinguidos					-	-	100%	0%
TRANSFORMACIÓN DIGITAL								
7.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos								
Índice de satisfacción de la ciudadanía con la tramitación de servicios electrónicos	-	-	65%	(1)	65%	79%	70%	(1)
Índice de satisfacción de las personas tramitadoras internas con la plataforma común de tramitación electrónica	-	-	65%	60%	-	-	70%	75%
Índice de satisfacción de las personas usuarias internas con los servicios de atención a la tramitación electrónica (Servicio de tutorización)	-	-	70%	80%	-	-	75%	90%
Espacio colaborativo Red de Servicios Electrónicos creado y operativo	-	-	Sí	Creado				
Número de personas que participan en el espacio colaborativo Red de Servicios Electrónicos						284	250	270
Número de personas que han recibido formación presencial impartida por el Servicio de Tutorización	120	281	240	757	360	1.396	480	2.142
Índice de satisfacción sobre los cursos de formación del Servicio de Tutorización	70%	78%	72%	82%	73%	81%	75%	81%
7.2. Plataforma de Administración Electrónica								
Índice de satisfacción de las personas usuarias internas de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos	-		65%	60%	-	-	70%	68%
Disponibilidad de los sistemas de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos superior al 99%	>99%	99,43	>99%	99,68	>99%	99,6%	>99%	99,88%
7.3. Plan convergencia TIC								
Entidades del Sector Público Vasco convergidos en la Gestión del Puesto de Trabajo (%)	-	-	-	-	-	-	80%	
Entidades del Sector Público Vasco convergidos en la Gestión de Servicios Corporativos TIC (%)	-	50%	-	50%	-	-	80%	
AURRERABIDE								
8.1. Modelo de GPA AURRERABIDE								
Porcentaje de unidades organizativas que han realizado Egiten Ikasi	77%	77%	83%	83%	90%	90%	100%	92%
Satisfacción de las personas participantes con la formación-acción Egiten Ikasi (EI)	≥7	7,7	≥7	8,5	≥7	7,8	≥7	-



8.2. Evaluaciones AURRERABIDE								
Porcentaje de unidades organizativas evaluadas	15%	27%	30%	27%	60%	27%	100%	28%
Porcentaje de unidades organizativas que hayan elaborado Plan de Consolidación y Mejora (PCM)	15%	22%	30%	22%	60%	22%	100%	22%
Porcentaje de unidades organizativas con Plan de Consolidación y Mejora Evaluado (PCME)	5%	2%	15%	5%	35%	5%	50%	5%
8.3. Red de colaboradores AURRERABIDE								
Porcentaje de personas de la Red que participan en acciones de Aurrerabide	5%	13%	15%	16%	35%	60%	50%	50%
COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA								
9.1. Colaboración interadministrativa								
Tener firmado el convenio (de colaboración administrativa en AE) con la Administración General del Estado	Sí	Sí						
Número de convenios de colaboración en administración electrónica firmados con las Diputaciones Forales	-	-	3	2	3	0	3	3
Porcentaje de entidades locales que han firmado los protocolos de adhesión a los convenios con la AGE y con las Administraciones Forales	30%	30%	50%	54%	75%	-	100%	92%
Tener operativo el instrumento de colaboración interadministrativa	-	-	Sí	Sí				
9.2. Nodo de Interoperabilidad								
Tener el NISAE operativo	-	-	Sí	Sí				
Incremento anual en el número de transmisiones de datos	15	50	30	45	30	29	30	23
Número de servicios de interoperabilidad nuevos incorporados al catálogo de servicios de interoperabilidad	5	3	10	3	10	24	10	20
9.3. Identificación y Firma								
Tener operativas oficinas de registro de los sistemas de claves iDAS en los puntos de acceso únicos	4	4	6	4	8	8	10	10
Aumentar anualmente el número de certificados emitidos	10	10	10	10	10		10	10
Giltz@ operativa e integrada con otras plataformas	-	-	-	-	-	-	Sí	Sí
Aumento del número de actividades realizadas en la plataforma ZAIN	5	5	5	5	5	5	5	5



PERSONAS									
10.1. Ley de Empleo Público Vasco									
Aprobación por Consejo de Gobierno del Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco	-	-	Si	No	Sí	Si (Apr.)	-	-	
10.2. Plan de empleo de la AGPV									
Aprobación del Plan de empleo de la AGPV	-	30%	-	50%	70%	90%	Sí	75%	
10.3. Plan para la Igualdad Mujeres y Hombres									
Ejecutado el Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Administración General del País Vasco y sus organismos autónomos	20%	20%	40%	40%	60%		80%	55%	
10.4. Valoración RPT									
Número de perfiles y puestos tipos modificados en la RPT	200	-	200	-	200	588	200	588	



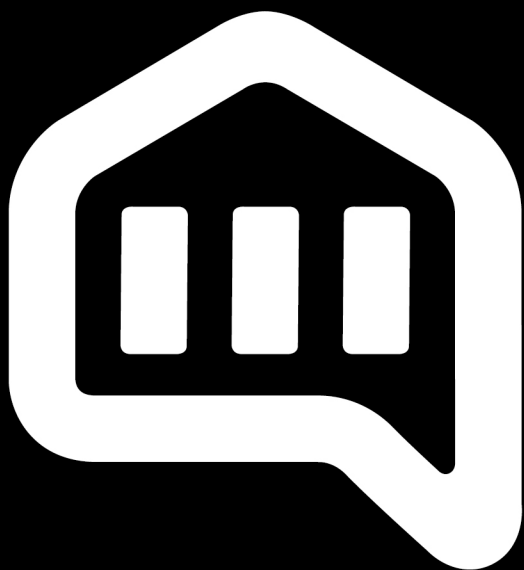
Resumen global del estado de ejecución y valoración de los proyectos del *PEGIP* 2020



Título	Fecha fin	Estado	Valoración	
EJE 1. Transparencia y Participación				
1.1. Proposición de Ley de transparencia	31/07/2017	Finalizado	Positiva	
1.2. Publicidad activa y derecho de acceso	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
1.3. Comisión Interdepartamental de Transparencia	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
1.4. Buenas prácticas en transparencia	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
1.5. Compromisos Libro Blanco	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
1.6. Open Data	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
EJE 2. Planificación estratégica inteligente				
2.1. Planificación estratégica 2020-2025	31/12/2020	En curso	Regular	
2.2. Presupuestos estratégicos orientados a resultados	31/12/2020	En curso	Regular	
2.3. Implantación del Sistema de Evaluación de las Intervenciones Públicas	31/12/2020	No iniciado	Mejorable	
EJE 3. Relaciones con la ciudadanía				
3.1. Desarrollo <i>Zuzenean</i>	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
3.2. Presencia en Internet	31/12/2020	En curso	Positiva	
3.3. Oferta de Servicios Electrónicos	31/12/2020	En curso	Regular	
3.4. Mejora de la usabilidad de los servicios electrónicos	31/12/2020	En curso	Positiva	
3.5. Carpeta ciudadana	22/12/2020	En curso	Positiva	
EJE 4. Integridad				
4.1. Código ético	31/12/2020	En curso	Positiva	
4.2. Control obligaciones Ley 1/2014	31/12/2020	En curso	Positiva	
EJE 5. Innovación				
5.1. Innovación con ciudadanía y profesionales	31/12/2020	En curso	Regular	
5.2. Innovación Social en Euskadi	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
5.3. Análisis prospectivo de la Administración Vasca	30/06/2020	No iniciado	Mejorable	



Título	Fecha fin	Estado	Valoración	
EJE 6. Gestión avanzada				
Adecuación organizativa				
6.1. Proposición de Ley del sector público vasco	31/12/2018	Finalizado	Positiva	
6.2. Ley de elaboración de DNCG	01/01/2020	Finalizado	Positiva	
6.3. Reordenar sector público vasco	31/12/2020	No iniciado	Mejorable	
6.4. Evaluación y mejora de los órganos colegiados y Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
Transformación digital				
7.1. Modelo de gestión de servicios electrónicos	31/12/2020	Finalizado	Regular	
7.2. Plataforma de Administración Electrónica	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
7.3. Plan convergencia TIC	31/12/2020	En curso	Positiva	
Aurrerabide				
8.1. Modelo de GPA Aurrerabide	29/03/2019	Finalizado	Positiva	
8.2. Evaluaciones Aurrerabide	18/12/2020	Finalizado	Regular	
8.3. Red de colaboradores/as Aurrerabide	18/12/2020	Finalizado	Positiva	
Colaboración interadministrativa				
9.1. Colaboración interadministrativa	22/12/2020	Finalizado	Positiva	
9.2. Nodo de Interoperabilidad	31/12/2020	Finalizado	Positiva	
9.3. Identificación y Firma	22/12/2020	Finalizado	Positiva	
Personas				
10.1. Ley de Empleo Público Vasco	01/01/2020	Finalizado	Positiva	
10.2. Plan de empleo de la AGPV	31/12/2020	En curso	Positiva	
10.3. Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres	01/01/2020	En curso	Positiva	
10.4. Valoración RPT	01/12/2019	En curso	Positiva	



Gobernantza eta
Berrikuntza **Publikoko 2020**
Plan Estrategikoa

Plan Estratégico de
Gobernanza e Innovación
Pública 2020