

# Plan de Innovación Pública – PIP – (Gobierno Vasco)

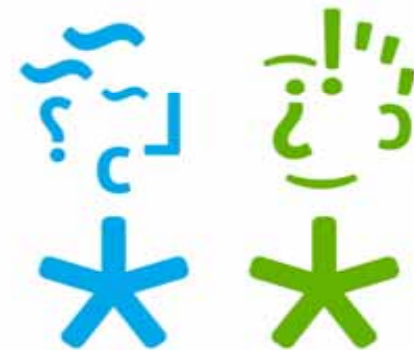
*Planes de Modernización Autonómicos*  
Fundación SOCINFO



plan de  
innovación  
pública  
berrikuntza  
publikoaren  
plana



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



Madrid, 8 de febrero de 2011

# 1. Objetivos de partida

*“Ningún viento es favorable para quien no sabe a dónde va” (Séneca)*

1

**Administración abierta  
e innovadora**

Principios del gobierno abierto:  
transparencia, participación y colaboración

2

**Pleno desarrollo de  
la Admón. electrónica**

Un mandato legal y una apuesta de futuro

3

**Eficiencia  
Más por menos**

Una Administración más eficiente:  
que funcione mejor y cueste menos

## 2. Principios

- 1 Plan realista**  
Áreas prioritarias – Proyectos tractores – Análisis de viabilidad
- 2 Personas**  
Contando con las personas, con su conocimiento e intereses
- 3 Participación**  
Con la participación de todos los agentes involucrados
- 4 Innovación**  
Tanto en su contenido como en su elaboración
- 5 Dinámico**  
Ajuste permanente de alcance, actividades, plazos y recursos
- 6 Resultados**  
Evaluación – Objetivos - Indicadores

# 3. Metodología



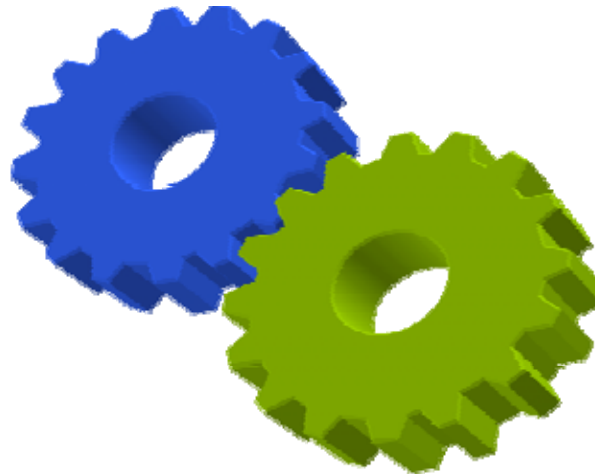
## 4. Diagnóstico

### Principales ámbitos analizados

En el marco del diagnóstico de situación actual se han analizado los siguientes ámbitos:

#### Análisis Interno

- ✓ *Balance del Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008 - 2010*
- ✓ *Balance del Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009*
- ✓ *Otras actuaciones significativas en el marco de la transformación y modernización de la Administración Pública*



- ✓ *Marco de referencia: Análisis de las iniciativas a nivel nacional y europeo en materia de Innovación y Administración Electrónica*
- ✓ *Tendencias y Buenas Prácticas nacionales e internacionales en materia de Transparencia, Colaboración, Evaluación de Políticas Públicas, Participación, Innovación y Calidad*
- ✓ *Comparativas de Sedes Electrónicas*

#### Análisis Externo

# 4. Diagnóstico

## Balance PEAGe II

Balance

**+**  
Positivo

- Portales y contenidos web adaptados al modelo de presencia
- Plataformas y modelo de tramitación electrónica maduros y operativos
- Archivo electrónico operativo (Dokusi)
- Contratación pública desarrollada
- Pasarela de pagos puesta en marcha
- Nuevo servicio de atención ciudadana Zuzenean
- Catálogo unificado de servicios a punto de finalizar
- Avances en materia de interoperabilidad

- Bajo número de servicios electrónicos (Aprox. 15% de los servicios totales)
- Inexistencia de sede electrónica
- Bajo número de servicios electrónicos internos
- No se han abordado cambios en los perfiles o estructuras organizativas
- Falta de formación sobre administración electrónica

**-**  
Negativo

### Retos

- Evolución del modelo de presencia en internet hacia la **bidireccionalidad y redes sociales**
- **Integración del canal Internet** con el modelo de atención Zuzenean
- **Concentración de los esfuerzos** de todos los Departamentos y amplio uso de infraestructuras comunes
- Disponer de una **amplia cartera de servicios electrónicos** a los ciudadanos y empresas
- **Impulso de la demanda** de servicios electrónicos
- Puesta en marcha de modelos de trabajo en ámbitos que, o bien no se han desarrollado, o han tenido escaso desarrollo: **Innovación, calidad, participación y gestión del conocimiento**

# 4. Diagnóstico

## Balance PIT

Balance

**+**  
Positivo

- Infraestructuras y plataforma tecnológicas sólidas
- Plataforma de administración electrónica madura y operativa
- Archivo electrónico y gestión documental operativa (Dokusi)
- Avances en materia de interoperabilidad
- Aprobación del catálogo de servicios de EJIE
- Implantación de 4 procesos en el marco de buenas prácticas ITIL

- Proyecto sectoriales con avances muy heterogéneos y poco control central
- Bajo número de servicios electrónicos (Aprox 15% de los servicios totales)
- Retraso en la implantación de EIZU
- Pendiente la evolución tecnológica de IKUS
- No se ha avanzado en la gestión del conocimiento

**-**  
Negativo

## Retos

- Disponer de una **amplia cartera de servicios electrónicos** a los ciudadanos y empresas
- **Impulso de la demanda** de servicios electrónicos
- **Clarificación del marco de competencias** informáticas
- Favorecer el uso de las **plataformas comunes** por parte de los Departamentos

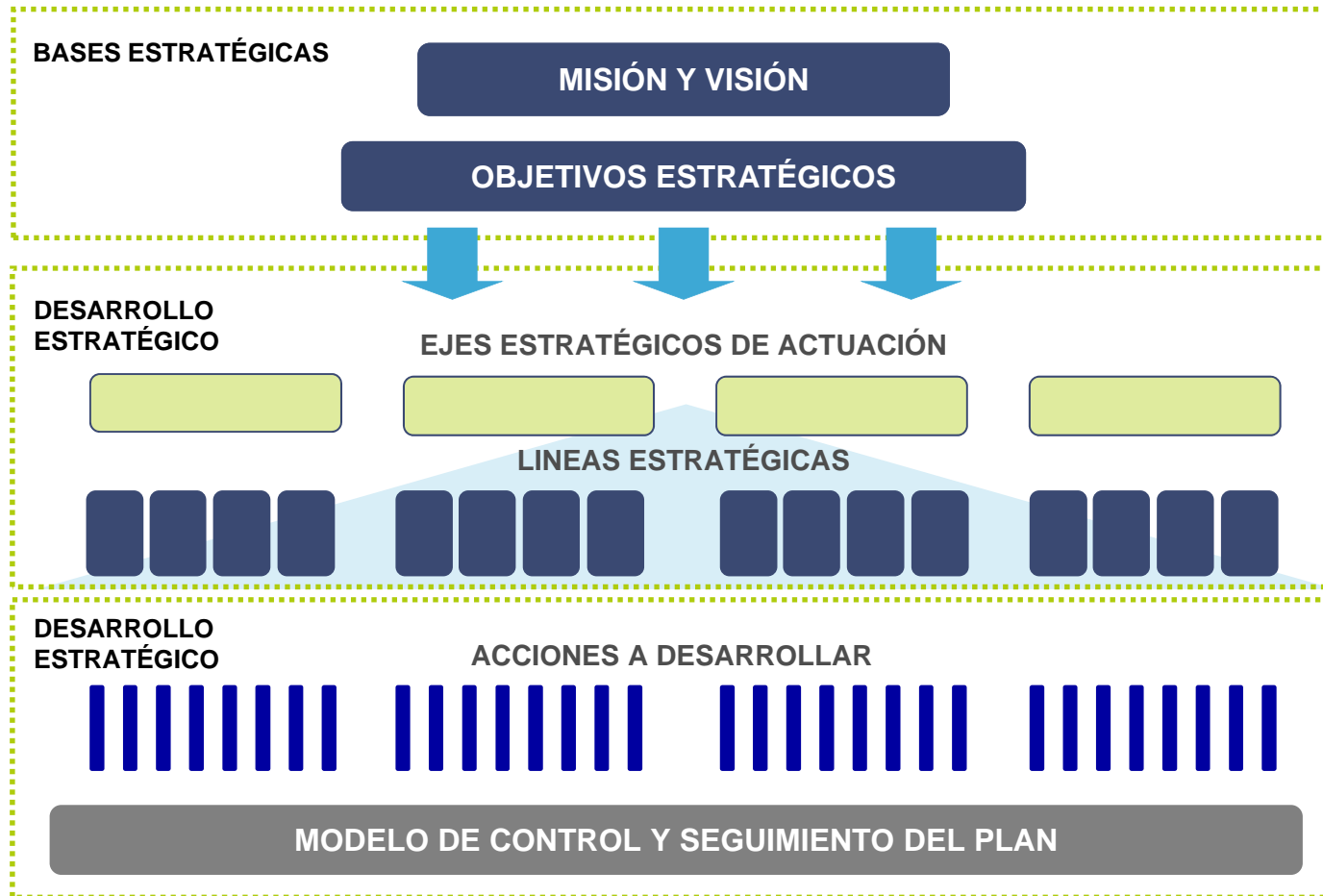
## 4. Diagnóstico

Conclusión del Diagnóstico: **claves** para el desarrollo del nuevo Plan

- 1** *Compromiso de los Departamentos y agentes implicados. Es fundamental que el nuevo Plan logre que los Departamentos perciban el Plan como propio y se sientan involucrados en el mismo*
- 2** *Liderazgo del Plan por parte de la Viceconsejería de Administración Pública e identificación de líderes para impulsar cada iniciativa*
- 3** *Plan de comunicación y gestión del cambio: Es imprescindible que los implicados se identifiquen con los mismos objetivos y la misma filosofía y que conozcan que se espera de ellos y cómo deben participar*
- 4** *Formación: Una nueva manera de hacer las cosas requiere nuevas habilidades y capacidades*
- 5** *Modelo de gestión de la tecnología: Reflexión sobre el modelo de gestión y soporte tecnológico del Gobierno Vasco*
- 6** *Adecuación de las estructuras organizativas: Es necesario dotar de mayor flexibilidad a las estructuras organizativas y perfiles que apoyen los cambios que se deriven del Plan*
- 7** *Establecimiento de indicadores claros para poder conocer el avance real en el cumplimiento de los objetivos del Plan*
- 8** *Control y seguimiento: Fortalecer el impulso del Plan a lo largo de los años a través de órganos de dirección, seguimiento y control*

# 5. Formulación estratégica

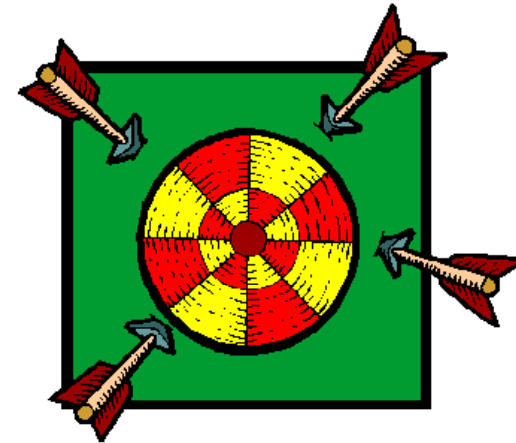
## Marco estratégico del PIP



## 5. Formulación estratégica

### Misión:

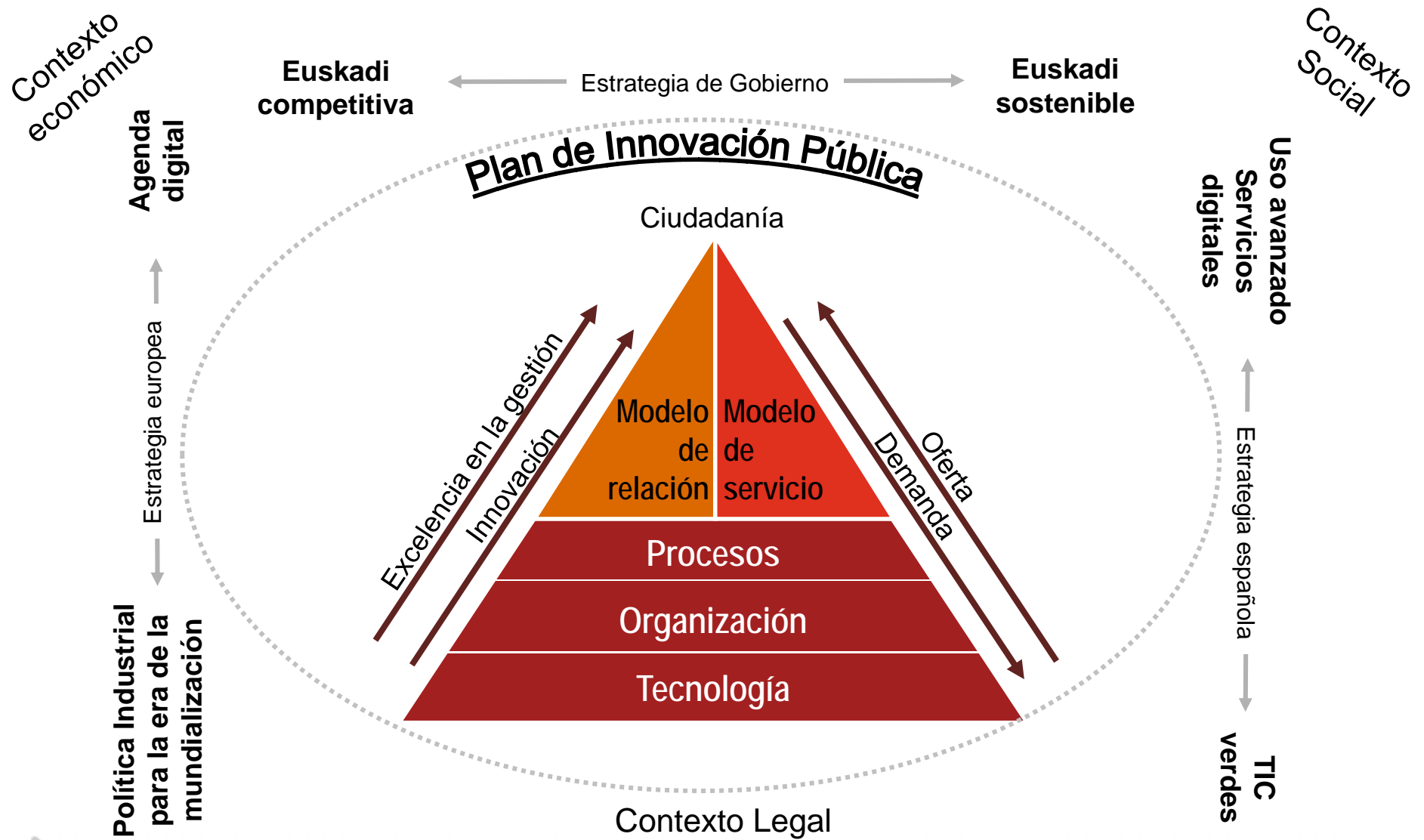
“Construir una Administración **innovadora** y **abierta** que ofrezca a la sociedad servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros, en colaboración con su entorno y con la **participación activa de la ciudadanía**, contando con las **personas como protagonistas del cambio**, y todo ello basado en los nuevos valores de gobernanza: apertura, orientación a resultados, transparencia e innovación”



### Visión:

“La Administración vasca como un espacio de **relación** entre una ciudadanía **corresponsable** y unos profesionales del servicio público **orgullosos de trabajar para el bienestar de la sociedad**”

# 5. Formulación estratégica



# 5. Formulación estratégica

## Objetivos



## 5. Formulación estratégica

### Ejes estratégicos



# 5. Formulación estratégica

## Líneas estratégicas

Ejes

**ADMINISTRACIÓN  
ELECTRONICA**

**ADMINISTRACIÓN  
ABIERTA**

**ADMINISTRACIÓN  
INNOVADORA**

**INNOVACIÓN  
TECNOLÓGICA**

Líneas

- o Servicios electrónicos
- o Plataforma de administración electrónica
- o Adaptación Normativa

- o Presencia en Internet
- o Atención ciudadana
- o Transparencia y participación
- o Colaboración interadministrativa

- o Innovación y conocimiento
- o Excelencia en la gestión
- o Organización y recursos humanos
- o Evaluación de políticas públicas

- o Infraestructura tecnológica
- o Sistemas corporativos
- o Modelo de gestión IT

## 6. Proceso de elaboración

### Mesas de trabajo

	Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3	Sesión 4
<i>Servicios Electrónicos</i>	✓	✓		
<i>Servicios Electrónicos - Empresas</i>	✓	✓		
<i>PLATEA: -Evolución tecnológica</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Interoperabilidad</i>	✓	✓		
<i>Normativa</i>	✓	✓	✓	
<i>Modelo de presencia en internet</i>	✓	✓		
<i>Atención Ciudadana</i>	✓	✓		
<i>Transparencia y participación</i>	✓	✓		
<i>Innovación y gestión conocimiento</i>	✓	✓	✓	
<i>Evaluación</i>	✓	✓	✓	
<i>Calidad</i>	✓	✓	✓	
<i>Organización y RRHH</i>	✓	✓		
<i>Infraestructura tecnológica</i>	✓	✓		
<i>Sistemas corporativos</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Modelo de gestión IT</i>	✓	✓		

## 6. Proceso de elaboración

### Canales de participación

Mesas de trabajo:



15 Grupos de trabajo sectoriales. Más de 130 integrantes participando en más de 20 sesiones colectivas realizadas.

Blog



47 posts; 98 comentarios

Facebook



495 seguidores

Tweeter



180 seguidores

LinkedIn



289 miembros

# 7. Los proyectos del PIP

## 01.- Servicios Electrónicos

### 1 Plan de digitalización de servicios

- 1.1.- Digitalización de Ayudas y Subvenciones
- 1.2.- Digitalización de Registros y Censos
- 1.3.- Digitalización de Autorizaciones y Comunicaciones a la Administración
- 1.4.- Digitalización de otras familias de procedimientos y servicios
- 1.5.- Coordinación de Proyectos Propios
- 1.6.- Digitalización de procedimientos internos: Gestión Jurídica

### 2 Modelo de Gestión de Administración Electrónica

- 2.1.- Elaboración del manual organizativo y funcional de la Administración electrónica
- 2.2.- Adecuación de la estructura organizativa de soporte a la administración electrónica
- 2.3.- Plan de cumplimiento del ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad )
- 2.4.- Observatorio de Administración electrónica
- 2.5.- Estudio de sistemas de autenticación complementarios a la firma electrónica avanzada

# 7. Los proyectos del PIP

## 01.- Servicios Electrónicos

### 3 Plan de comunicación y formación de la Administración electrónica

3.1.- Plan de comunicación y sensibilización en Administración electrónica

3.2.- Plan de formación en Administración electrónica

3.3.- Diseño y elaboración de contenidos para comunicación y formación

### 4 Elaboración del Portal de Empresas

4.1. Construcción del portal

4.2. Coordinación de los diferentes registros de empresas

### 5 Estudio de viabilidad para la implantación de la ventanilla de atención a empresas

### 6 Plan de reducción de cargas administrativas

### 7 Plan de impulso a la contratación electrónica

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 02.- Plataforma de administración electrónica

### 1 Evolución tecnológica de la Plataforma de Administración Electrónica del Gobierno Vasco

1.1.- Evolución tecnológica de Platea tramitación

1.2.- Evolución tecnológica del Registro de entradas / salidas

### 2 Evolución funcional de la plataforma de administración electrónica (PLATEA)

2.1.- Adaptación de platea tramitación a la normativa de administración electrónica

2.2.- Incorporación de nuevas funcionalidades Platea tramitación

2.3.- Evolución de funcionalidades de Platea tramitación

2.4.- Evolución y mejora de la usabilidad

### 3 Evolución Funcional de dokusi

3.1.- Integración con otros sistemas de información

3.2.- Adaptación a requerimientos normativos

3.3.- Incorporación de nuevos módulos a dokusi

3.4.- Evolución del sistema de gestión de archivo AKS/SGA

3.5.- Otras evoluciones funcionales

# 7. Los proyectos del PIP

## 02.- Plataforma de administración electrónica

### 1 Evolución tecnológica de la Plataforma de Administración Electrónica del Gobierno Vasco

1.1.- Evolución tecnológica de Platea tramitación

1.2.- Evolución tecnológica del Registro de entradas / salidas

### 2 Evolución funcional de la plataforma de admon electrónica PLATEA

2.1.- Adaptación de platea tramitación a la normativa de administración electrónica

2.2.- Incorporación de nuevas funcionalidades Platea tramitación

2.3.- Evolución de funcionalidades de Platea tramitación

2.4.- Evolución y mejora de la usabilidad

### 3 Evolución Funcional de dokusi

3.1.- Integración con otros sistemas de información

3.2.- Adaptación a requerimientos normativos

3.3.- Incorporación de nuevos módulos a dokusi

3.4.- Evolución del sistema de gestión de archivo AKS/SGA

3.5.- Otras evoluciones funcionales

# 7. Los proyectos del PIP

## 02.- Plataforma de administración electrónica

### 4 Evolución funcional de la Plataforma de Administración Electrónica del Gobierno Vasco

4.1.- Mejora del rendimiento, operación y aseguramiento de la calidad de dokusi

4.2.- Aprovechamiento de las prestaciones de la nueva versión de la herramienta ECM

### 5 Mecanismos y procesos para la sustitución del papel por equivalentes electrónicos

5.1.- Diseño del proceso y desarrollo del componente de digitalización segura

5.2.- Digitalización de documentos en registro e integración componente de digitalización segura

5.3.- Digitalización de fondos de archivo

5.4.- Servicio de asesoría para la digitalización de documentos de los departamentos

5.5.- Estudio de herramientas de digitalización para el centro de digitalización del Gobierno Vasco

5.6.- Explotación del Centro de Digitalización del Gobierno Vasco

### 6 Procesos para asegurar la custodia y conservación de los documentos electrónicos

6.1.- Implantación de mecanismos de conservación de documentos electrónicos a largo plazo

6.2.- Estudio de sistemas de depósito seguro de documentos electrónicos

# 7. Los proyectos del PIP

## 02.- Plataforma de administración electrónica

### 7 Evolución de la PLATEA Internet

- 7.1.- Mejora de los interfaces de usuarios comunes
- 7.2.- Mejora de la infraestructura de Platea Internet
- 7.3.- Mejora de la calidad de euskadi.net: sist. verticales de gest. publicación
- 7.4.- Mejora de la calidad de euskadi.net: reorganización de euskadi.net
- 7.5.- Garantías
- 7.6.- Euskadi.net 2.0
- 7.7.- Opendata: funcionalidades semánticas

### 8 Pasarelas con entidades financieras

- 8.1.- Evolución funcional de la pasarela de pagos
- 8.2.- Pasarela de Garantías Telemáticas
- 8.3.- Pasarela con Registros de Terceros

# 7. Los proyectos del PIP

## 03.- Adaptación normativa

- 1 Desarrollo del Decreto de adaptación a las disposiciones de la Ley 11/2007
- 2 Sub-Proyectos asociados al desarrollo normativo

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 04.- Colaboración interadministrativa

### 1 Creación de un instrumento de colaboración entre las Administraciones públicas vascas

1.1.- Definición del modelo organizativo de colaboración

1.2.- Puesta en marcha de un portal colaborativo

1.3.- Creación de un observatorio de administración electrónica en el País Vasco

### 2 Preparación de soluciones y servicios de adm. electrónica para su utilización por parte de otras administraciones.

### 3 Creación de un servicio general de interoperabilidad.

### 4 Despliegue de iniciativas conjuntas de formación.

### 5 Estudio de mejora de racionalización y eficiencias en IT.

### 6 Proyecto piloto de tramitación interadministrativa.

### 7 Colaboración en atención ciudadana y registro de documentos.

# 7. Los proyectos del PIP

## 05.- Presencia en Internet

### 1 Constitución de Sede Electrónica

1.1.- Construcción de la Sede

1.2.- Puesta en marcha de un servicio de asesoramiento electrónico

### 2 Definir y desplegar un nuevo modelo de presencia en Internet

2.1.- Reorganización de portales

2.2.- Diseño y despliegue de un nuevo esquema de identificación

2.3.- Directrices de uso y gestión de elementos comunes de Presencia en Internet

2.4.- Despliegue de las Herramientas Web 2.0. en los portales

### 3 Diseño y despliegue de la nueva Intranet

3.1.- Estudio Inicial

3.2.- Preparar la infraestructura de portales

3.3.- Integración, migración y generación de contenidos

3.4.- Herramientas de colaboración

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 06.- Atención ciudadana

### 1 Evolución del modelo de relación interdepartamental – Atención Ciudadana:

1.1.- Rediseñar e impulsar el modelo actual de relación interdepartamental – Atención Ciudadana

1.2.- Optimizar la información en un gestor de contenidos web

1.3.- Simplificación del lenguaje administrativo

1.4.- El control y seguimiento del servicio de Atención Ciudadana.

### 2 Campaña de comunicación y de concienciación

### 3 Gestión del cambio y formación continua en atención al ciudadano

### 4 Diseño y rediseño de procesos de Atención Ciudadana

### 5 Extender el modelo de atención ciudadana a otras entidades del Gobierno Vasco

### 6 Desarrollar un modelo de colaboración interadministrativa en materia de Atención Ciudadana

# 7. Los proyectos del PIP

## 07.- Transparencia y participación

### *Transparencia:*

- 1 Transparencia en los presupuestos y su grado de ejecución
- 2 Transparencia en los contratos y adjudicaciones
- 3 Transparencia en el Calendario Legislativo y los Planes y Actuaciones Significativas
- 4 Transparencia en las preguntas y respuestas parlamentarias y expedientes tramitados por el Ararteko
- 5 Elaboración de criterios de transparencia en la información facilitada por los Departamentos

### *Participación:*

- 6 Protocolo de información pública y participación en Órganos Consultivos
- 7 Promoción en proyectos de mayor trascendencia pública de un instrumento de participación ciudadana

**Borrador**

## 7. Los proyectos del PIP

### 08.- Innovación y gestión del conocimiento

- 1 Definición y puesta en marcha de una Red profesional interna del Gobierno Vasco
- 2 Creación de Comunidades de Práctica (CoP)
- 3 Creación de Equipos de Innovación (Eql)

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 09.- Evaluación de políticas públicas

- 1 Sensibilización y divulgación interna en evaluación de políticas públicas
- 2 Formación en evaluación de políticas públicas
- 3 Dinamización de la Red Evalúa
- 4 Portal y Observatorio de la evaluación de políticas públicas
- 5 Establecimiento del Marco metodológico común en evaluación de políticas públicas
- 6 Creación de un entorno de conocimiento y gestión de datos para la evaluación de políticas
- 7 Proyecto corporativo de apoyo a las evaluaciones
- 8 Anclaje de la evaluación con la planificación estratégica y con la planificación presupuestaria
- 9 Difusión de las evaluaciones de las políticas públicas
- 10 Colaboración interadministrativa en materia de evaluación de políticas públicas

**Borrador**

## 7. Los proyectos del PIP

### 10.- Excelencia en la gestión

- 1 **Análisis de situación actual en materia de Excelencia en la Gestión**
- 2 **Definición del Marco General de Promoción hacia la Excelencia**
- 3 **Plan de Acción para la puesta en marcha del Marco General de Excelencia en la Gestión**

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 11.- Organización y recursos humanos

- 1 Elaboración del manual de organización del Gobierno Vasco
- 2 Desarrollar la figura del Directivo Público Profesional y establecer su encaje en la estructura
- 3 Definición e implantación de una estructura organizativa transversal de soporte
- 4 Adecuación de los perfiles de los puestos de trabajo a las nuevas necesidades
- 5 Formación en administración electrónica e innovación pública

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 12.- Sistemas corporativos

- 1 Evolución del sistema de gestión económica (IKUS)
- 2 Sistema Bibliotecario de la Administración General de la C.A.E.
- 3 eFactura - EJGV
- 4 Proyecto de migración tecnológica GIP/Nomina
- 5 Evolución del Sistema de gestión de Personal (EIZU)
- 6 Evolución del Modelo de Contratación Pública

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 13.- Infraestructuras tecnológicas

- 1 Modernización del Datacenter corporativo
- 2 Optimización y mejora de la seguridad de los sistemas y de la información
- 3 Comunicaciones
- 4 Racionalización y consolidación
- 5 Vigilancia tecnológica

**Borrador**

# 7. Los proyectos del PIP

## 14.- Modelo de gestión IT

- 1 Definición, diseño e implantación del modelo Gobierno IT
- 2 Definición, diseño e implantación del modelo de relación con proveedores de servicios IT

**Borrador**

## 8. Próximos pasos

- Interrelaciones, priorización y ajuste
- Aprobación del Plan
- Ejecución del Plan

**Iñaki Ortiz Sánchez**

**Director de Innovación y  
Administración Electrónica**

**Gobierno Vasco**

**[i-ortiz@ej-gv.es](mailto:i-ortiz@ej-gv.es)**



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**



plan de  
innovación  
pública  
berrikuntza  
publikoaren  
plana

