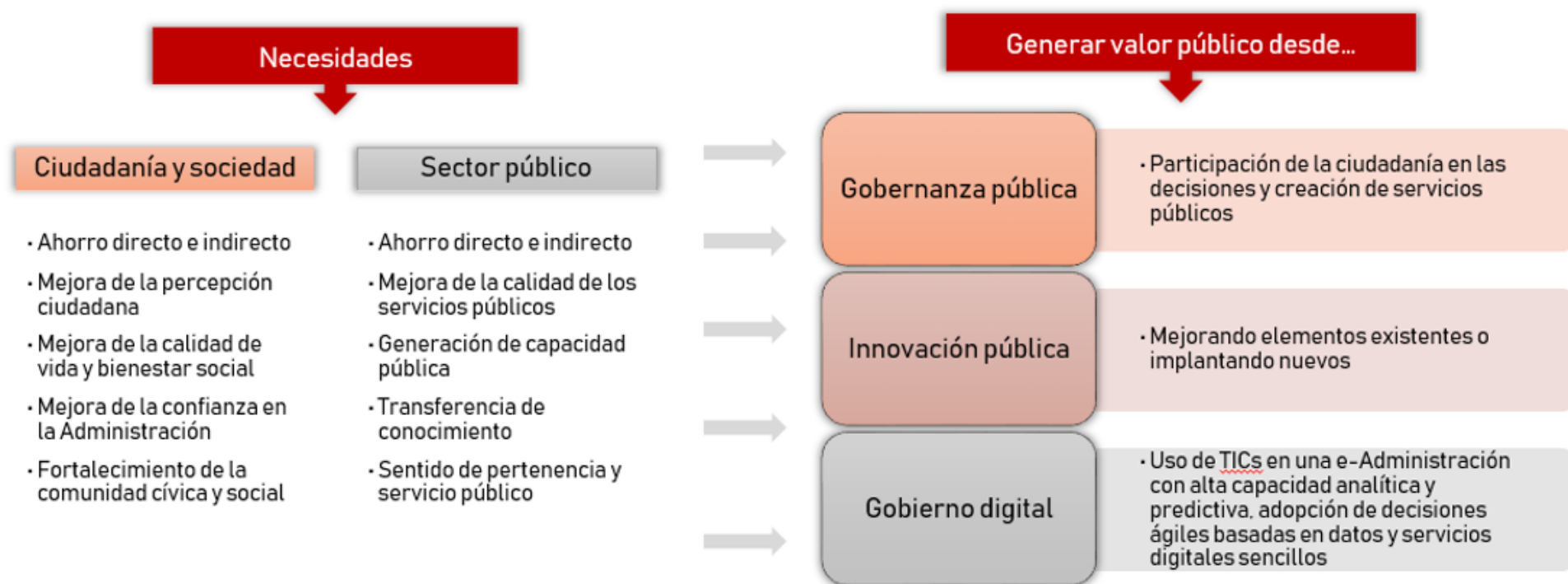


# Prioridades TIC del Gobierno Vasco ante los Fondos Next Generation



- 1. El contexto.**
2. Evolución del uso de medios electrónicos.
3. Estrategia de gobernanza del dato.
4. Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía.
5. En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco.

# Transformación digital y generación de valor público



Generación de valor público de la gobernanza, innovación y Gobierno digital para resolver necesidades de la ciudadanía.



# Transformación digital y generación de valor público

76. Euskal Soziometroa (Landa lana: 2022/02/21-25)  
Sociómetro Vasco 76 (Trabajo de campo: 21-25/02/2022)

## 1.2 – Euskadiko arazo nagusiak / Principales problemas de Euskadi

ZURE USTEZ ZEINTZUK DIRA EUSKADIKO HIRU ARAZO NAGUSIAK? /  
EN SU OPINIÓN ¿CUÁLES SON LOS TRES PROBLEMAS MÁS IMPORTANTES DE EUSKADI?

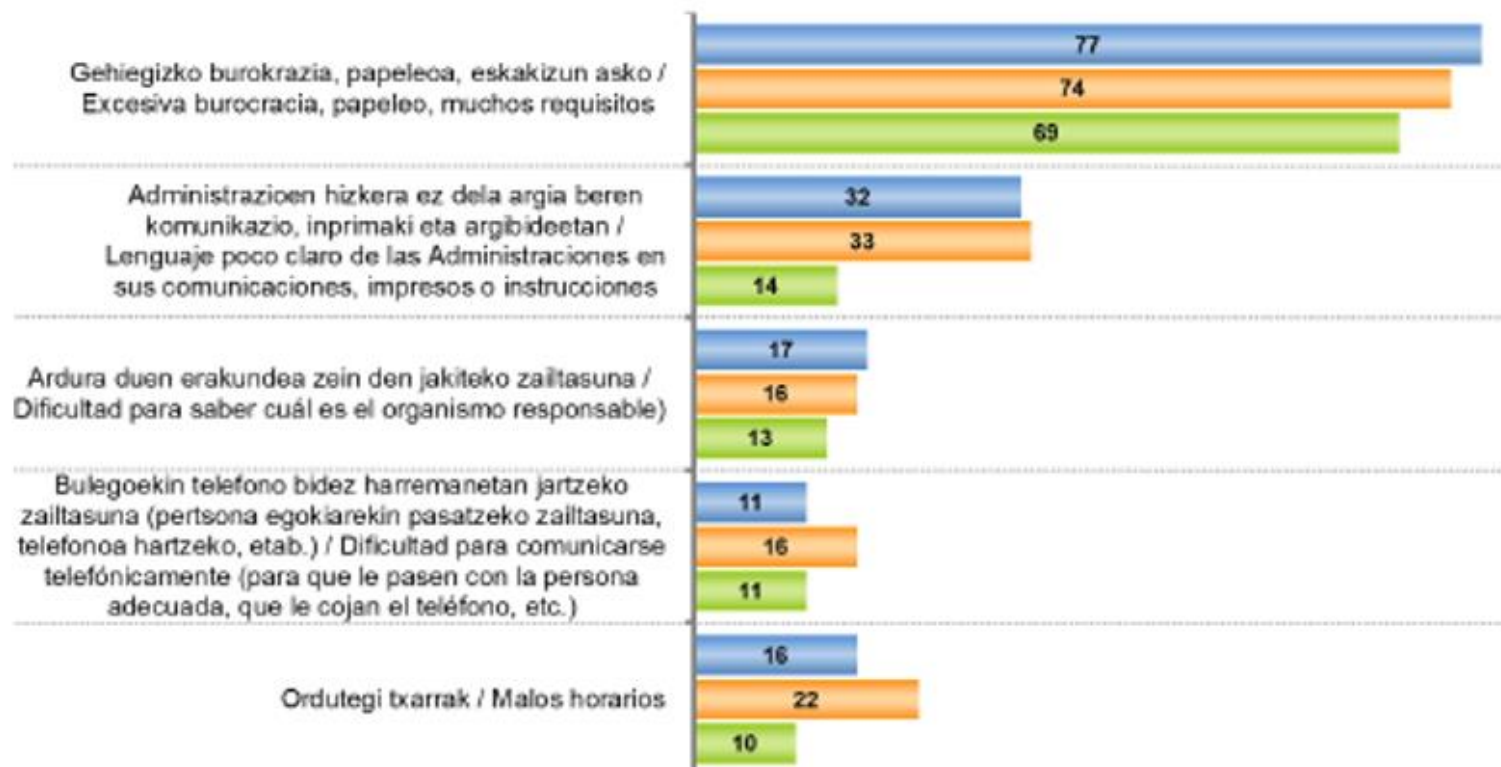
	GUZTIRA / TOTAL
Lan merkatuari lotutako arazoak / Problemas ligados al mercado de trabajo	65
Osasungintza, Osakidetza, Gizarte Segurantzza, osasuna / Sanidad, Osakidetza, Seguridad Social, salud	22
COVIDaren pandemia / La pandemia de COVID	17
Egoera politikoa, politikariak eta gatazka politikoa / Situación política, políticos/as y conflicto político	15
Arazo ekonomikoak / Problemas económicos	15
Etxebizitza eta etxe-gabetzeak / Vivienda y desahucios	14
Delinkuentzia, segurtasun falta / Delincuencia, inseguridad ciudadana	10



# Transformación digital y generación de valor público

## Sociómetro Vasco 71: Administración Pública Vasca

### ■ Dificultades en las gestiones con las administraciones públicas





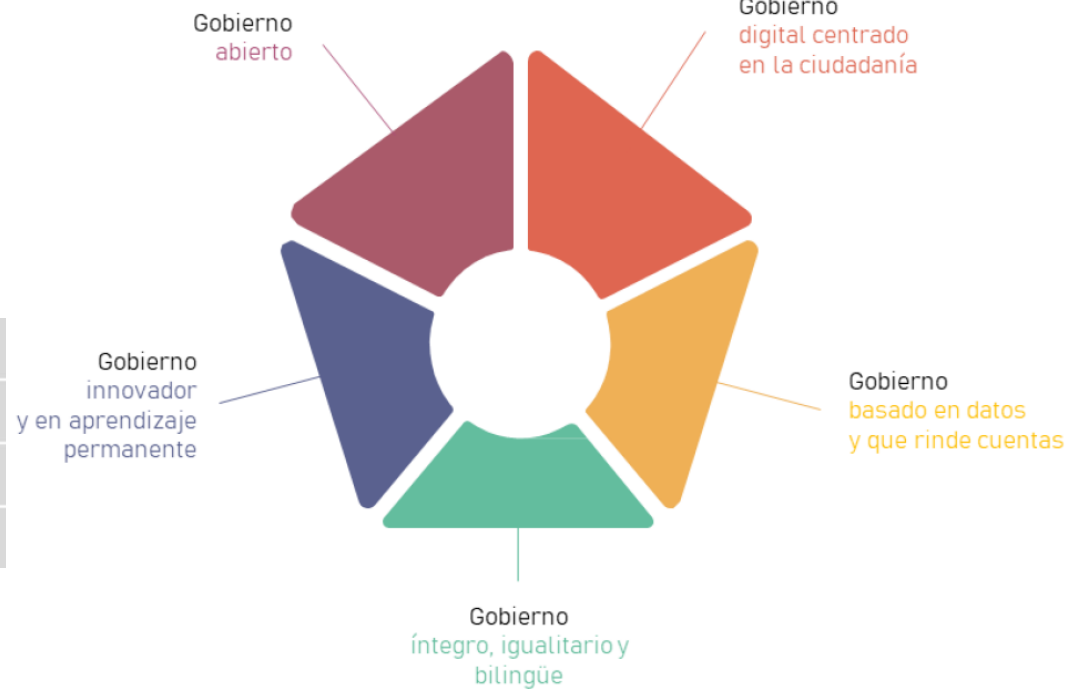
# ardatz

V. Gobierno abierto	Comunicación pública
	Transparencia
	Participación y colaboración de la ciudadanía

III. Gobierno digital centrado en la ciudadanía	Atención a la ciudadanía integral y multicanal
	Servicios digitales

II. Gobierno innovador y en aprendizaje permanente	Normativa
	Sistema de organización y gestión de personas
	Organización
	Infraestructuras

IV. Gobierno basado en datos y que rinde cuentas	Gobernanza de los datos y de la información
	Planificación
	Evaluación y rendición de cuentas
	Gobernanza multinivel



I. Gobierno íntegro, igualitario y bilingüe	Cultura de gestión y organizacional
	Igualdad de mujeres y hombres
	Euskera, lengua de trabajo y de servicio

# Proyecto de Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos



 Normativa

 Competencias y transferencias

 Documentación jurídica

## Proyecto de Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos. Consulta pública previa

### Identificación

**Tipo de expediente:** Proyecto de Decreto

**Código de expediente:** DNCG\_DEC\_59379/21\_04

**Fecha de publicación:** 13/04/2022

**Promotor / Responsable:** Gobierno Vasco / Gobernanza Pública y Autogobierno / Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales

**Email contacto:** [i-elorriaga@euskadi.eus](mailto:i-elorriaga@euskadi.eus)

**Teléfono contacto :** 945018571

### Ambito temático

**Materia:** Gobierno y Administración Pública

**Submateria:** Disposiciones administrativas

**Tema:** Gobierno y Administración Pública

**Subtema:** Administración Electrónica

### Documentos

Tipo Documento	Aportado por	Firmado por	Fecha de firma	Fecha de publicación
 Orden/Decreto De Iniciación	Dirección De Atención A La Ciudadanía Y Servicios Digitales	OLATZ GARAMENDI LANDA	11/01/2022	13/04/2022
 Orden De Consulta Previa	Dirección De Atención A La Ciudadanía Y Servicios Digitales	JAVIER BIKANDI IRAZABAL	10/11/2021	13/04/2022
 Proyecto De Norma (Texto)	Dirección De Atención A La Ciudadanía Y Servicios Digitales	OLATZ GARAMENDI LANDA	13/04/2022	13/04/2022



# Plan de recuperación, transformación y resiliencia



Plan de Recuperación,  
Transformación y  
Resiliencia

## COMPONENTE 11

Modernización de las  
Administraciones públicas

Los objetivos estratégicos son:

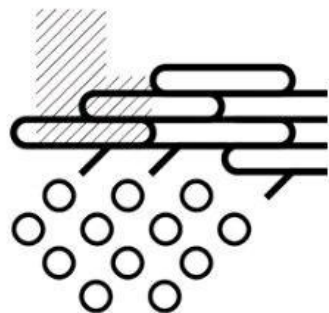
1. **Digitalización de la Administración y procesos**, tanto a nivel transversal como con cinco proyectos prioritarios en ámbitos estratégicos: justicia, servicios públicos de empleo, datos de salud pública, gestión de consulados y Administración territorial del Estado.

### **8.- Reforma del Modelo de Gobernanza TIC y de la cooperación interadministrativa, con los cambios normativos y de organización necesarios**

Esta actuación tiene como objetivos los siguientes:

- Evolucionar el modelo de gobernanza de las TIC de la Administración General del Estado.
- Mejorar la coordinación con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales
- Impulsar y evolucionar el marco organizativo, semántico y técnico de la interoperabilidad entre las Administraciones Públicas y con el ciudadano.





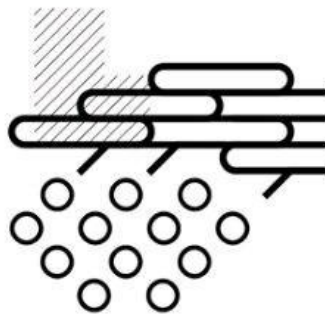
# V ENCUESTA DE PERCEP CIÓN SOCIAL DE LA INNO VACIÓN

## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE LA ADMINISTRACIÓN POR TERRITORIOS (DE MENOS A MÁS NEGATIVA)

POSICIÓN	COMUNIDAD AUTÓNOMA	OPINAN QUE ES «INSUFICIENTE» O «MUY MALO»
1	País Vasco	54,7%
2	Navarra	58,7%
3	La Rioja	61,2%
4	Castilla-La Mancha	63,3%
5	Extremadura	63,4%
6	Comunitat Valenciana	63,7%
7	Cataluña	63,7%
8	Región de Murcia	63,9%
9	Baleares, Illes	64,2%
10	Aragón	64,5%
	<b>Media estatal</b>	<b>64,8%</b>
11	Castilla y León	64,9%
12	Cantabria	65,1%
13	Comunidad de Madrid	66,0%
14	Principado de Asturias	67,1%
15	Canarias	67,1%
16	Andalucía	67,8%
17	Galicia	68,3%

Base: conjunto de la población

**COTEQ** ■ **SIGMADOS**



# V ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOCIAL DE LA INNOVACIÓN

## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE LA ADMINISTRACIÓN POR TERRITORIOS (DE MENOS A MÁS NEGATIVA)

■ SIGMADOS

INFORME 2022 | V ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOCIAL DE LA INNOVACIÓN EN ESPAÑA | BLOQUE 4

COTEC

**EN TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS HAY UNA PERCEPCIÓN NEGATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Sin embargo, esta percepción es particularmente negativa en Galicia y Andalucía, y, por el contrario, algo más favorable en el País Vasco y en Navarra.

FIGURA 50. PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE CONSIDERAN QUE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NO OFRECE UN SERVICIO EN LÍNEA ADECUADO. 2021.





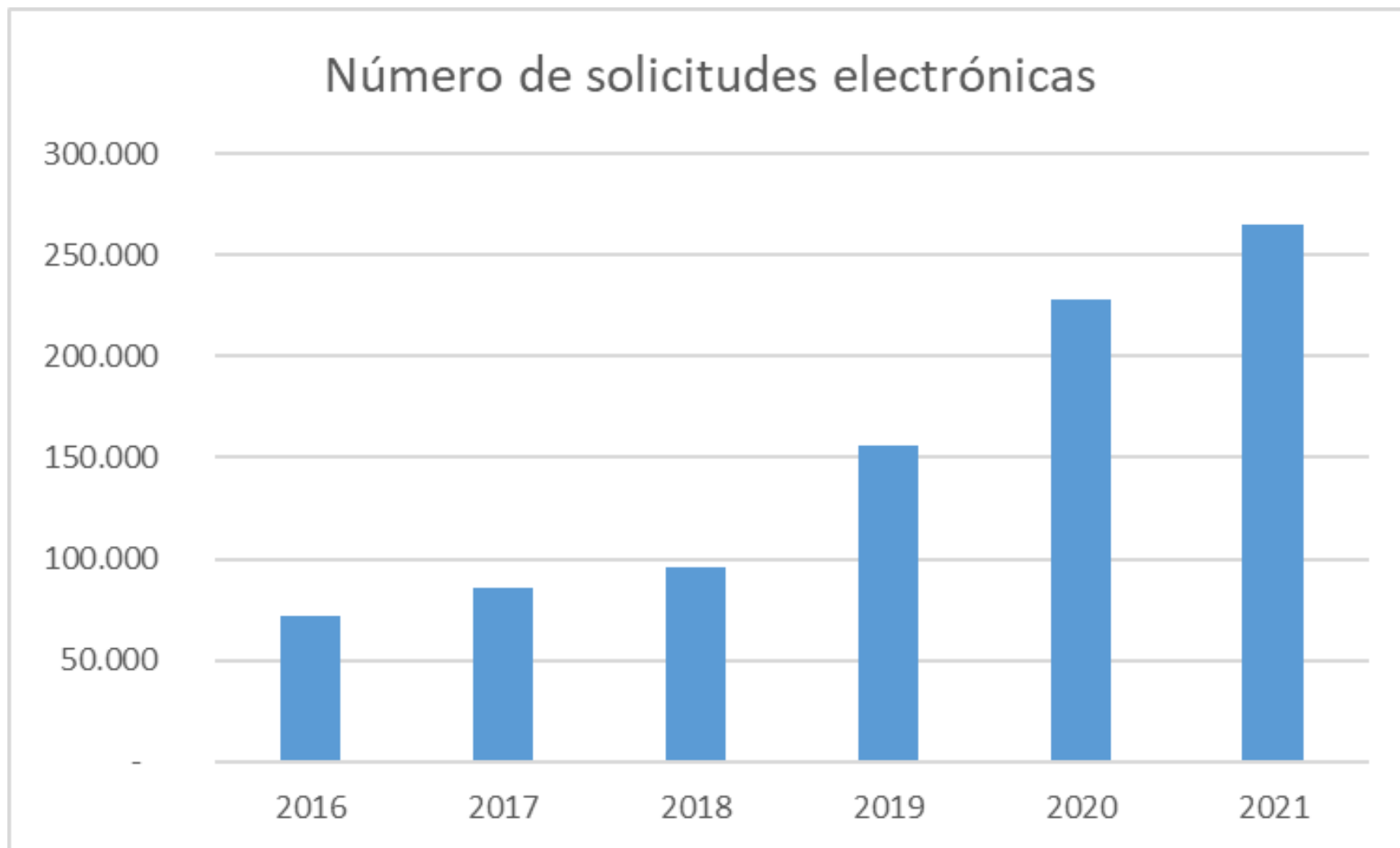
1. El contexto.
- 2. Evolución del uso de medios electrónicos.**
3. Estrategia de gobernanza del dato.
4. Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía.
5. En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco.

# Datos de visitas a [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus), datos de visitas a la sede electrónica del Gobierno Vasco y datos de uso de Nire Karpeta – Mi Carpeta. 2020 Vs 2021

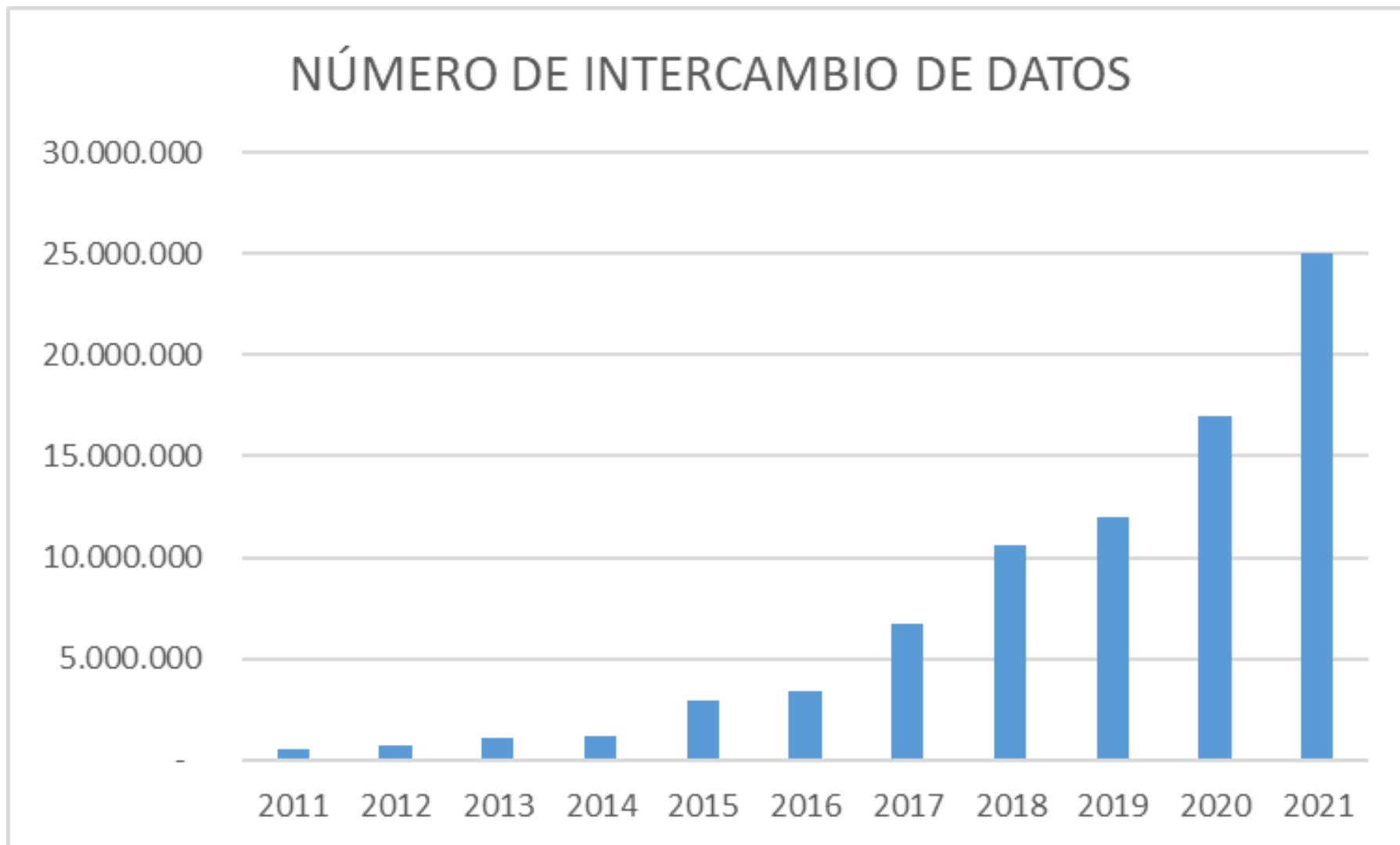
	Páginas vistas 2020	Páginas vistas 2021
Euskadi.eus (red de portales)	265.232.677	312.414.507 (+ 17,79 %)
Sede electrónica	13.277.210	21.008.921 (+ 58,23 %)
Nire karpeta – Mi carpeta	3.377.382	5.949.582 (+ 76,15 %)



# Evolución del número de solicitudes electrónicas tramitadas en la sede electrónica por parte de la ciudadanía.



# Evolución del uso de la intermediación de datos entre Administraciones vascas a través de la Plataforma de Intermediación de Datos - NISAE.



# Evolución del número de operaciones de identificación y firma electrónicas por parte de la ciudadanía.

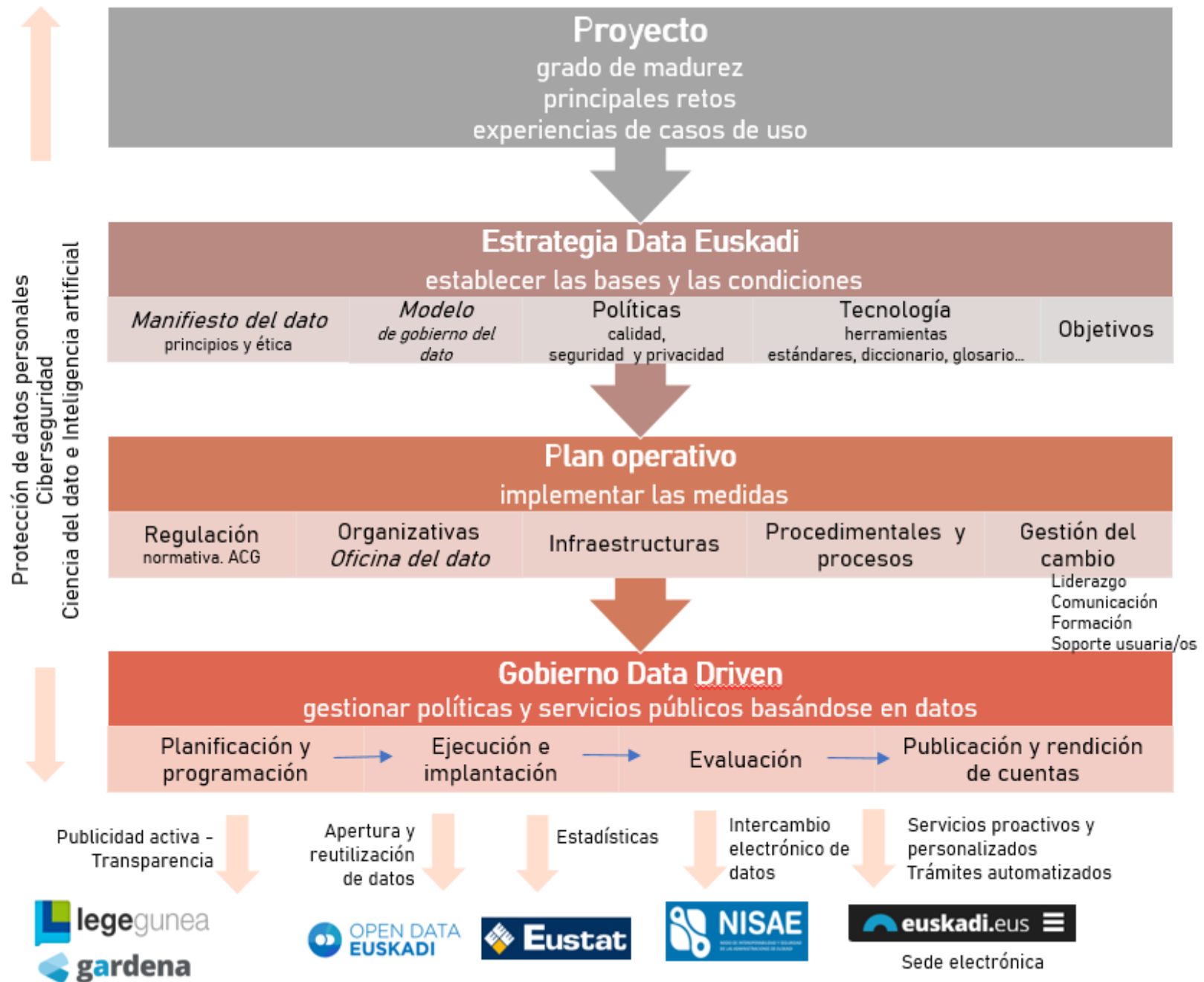
Año	Sede electrónica	Carpeta de Salud Osakidetza
2019	1.362.185	155.352
2020	5.497.519	1.310.902
2021	17.260.515	2.795.212





1. El contexto.
2. Evolución del uso de medios electrónicos.
- 3. Estrategia de gobernanza del dato.**
4. Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía.
5. En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco.

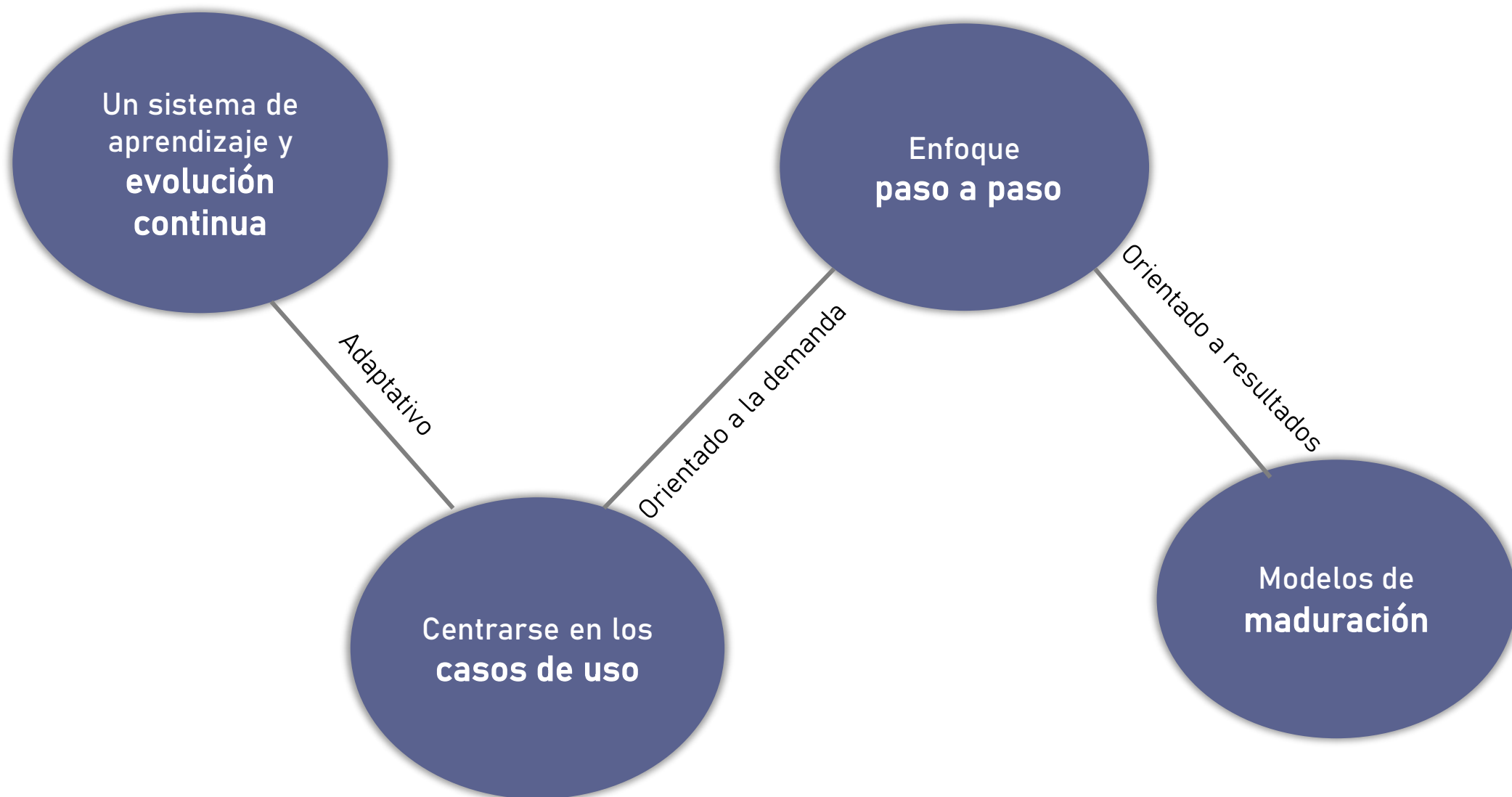






Nivel	Personas y órganos	Roles	Funciones
Estratégico	<b>Consejera</b> de Gobernanza Pública y Autogobierno	Liderazgo e impulso del departamento promotor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar e impulsar el nivel estratégico.</li> <li>Elevar a Consejo de Gobierno la Estrategia y las propuestas en relación con el mismo para su aprobación.</li> </ul>
	<b>Viceconsejera</b> de Relaciones Institucionales  <b>Viceconsejero</b> de Administración y Servicios Generales	Liderazgo e impulso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar e impulsar la Comisión Interdepartamental.</li> <li>Definir las estrategias de actuación.</li> <li>Aprobar los hitos y entregables.</li> </ul>
	<b>Comisión Interdepartamental</b>  Directores/as de Servicios y equivalentes	Supervisión e impulso transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar la colaboración de los órganos departamentales.</li> <li>Aprovechar posibles sinergias entre distintas áreas de actuación.</li> <li>Supervisar y realizar el seguimiento con visión transversal.</li> </ul>
Operativo	<b>Director</b> de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales  <b>Director</b> de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Dirección, control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar e impulsar los trabajos técnicos.</li> <li>Coordinar el nivel operativo.</li> <li>Comunicar internamente las cuestiones relevantes.</li> <li>Validar de forma previa los hitos y entregables.</li> <li>Resolver posibles incidencias ordinarias.</li> </ul>
	<b>Responsables técnicos</b> del Proyecto	Coordinación técnica del Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar entregables.</li> <li>Elaborar informes técnicos.</li> <li>Actuar de Secretaría del Comité Técnico.</li> </ul>
Ejecutivo	<b>Comité Técnico</b> <sup>1</sup>  Personas responsables de los objetivos e iniciativas concretas  Órganos administrativos implicados	Ejecución de las acciones para el logro de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer, ejecutar y realizar el seguimiento y control de las actuaciones.</li> <li>Coordinarse con los responsables técnicos del proyecto, y suministrar la información para la materialización de sus funciones.</li> </ul>

## Principios rectores de la gobernanza del dato



Fuente: Data Governance in the Digital Age. Senatskanzlei. Department of IT and Digitalisation. Hamburg. 2021





1. El contexto.
2. Evolución del uso de medios electrónicos.
3. Estrategia de gobernanza del dato.
- 4. Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía.**
5. En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco.

# Mejoramos escuchando a la ciudadanía



Al finalizar la tramitación online y en la gestión de los expedientes en la Carpeta Ciudadana, **recogemos la experiencia y las opiniones de la ciudadanía** a través de un sistema de valoraciones y comentarios.

Gracias a esta información, hemos podido introducir una serie de mejoras y nuevas funcionalidades para facilitar la tramitación al ciudadano y mejorar su experiencia.

**¿Qué le ha parecido la tramitación?**

Valore su experiencia:

(1: Muy mala, 5: Muy buena)

1    2    3    4    5

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

**Enviar**

Si tiene algún problema en la tramitación, por favor, contacte a través del teléfono **945 01 68 38**.

**Cerrar**

# Mejoramos escuchando a la ciudadanía

## Algunos resultados:

Valoración media en los formularios de tramitación de las ayudas relacionadas con el COVID-19 (del 1 al 5):

### Ayudas a la hostelería



### Ayudas al sector turístico



### Ayudas al comercio



# Mejoramos escuchando a la ciudadanía

## Algunos resultados:

En la aplicación “Mi carpeta”, gracias a los comentarios de mejora de la ciudadanía se ha conseguido:

- Facilitar la comprensión de la información de los expedientes
- Mejorar la descarga de documentos
- Establecer un sistema de filtrado de expedientes y notificaciones
- Dar de alta los datos en “Mi perfil” y ver el historial
- Adecuar elementos de diseño (iconos, colores)
- Detectar nuevas funcionalidades para una próxima versión



# Servicios más usables y accesibles

## Trabajos realizados:

- Adaptación a los requisitos del **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre **accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público**:
  - Medidas correctivas para el cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos por la normativa
  - Programas de formación sobre accesibilidad
  - Seguimiento periódico y reporte de informes a la AGE
- Programa de formación-acción sobre el **lenguaje administrativo claro y lectura fácil**





1. El contexto.
2. Evolución del uso de medios electrónicos.
3. Estrategia de gobernanza del dato.
4. Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía.
- 5. En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco.**

# Líneas estratégicas contempladas en Componente 11

## **Línea estratégica 1. Administración orientada a la ciudadanía.**

**Objetivo:** Mejorar los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y empresas, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización de los procesos.

## **Línea estratégica 2. Operaciones inteligentes.**

**Objetivo:** Mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través de la utilización de tecnologías de automatización inteligente (Automatización Robotizada de Procesos, Inteligencia Artificial, etc.).

## **Línea estratégica 3. Gobierno del dato.**

**Objetivo:** Democratizar el acceso a los datos por parte de ciudadanos, empresas y empleados y empleadas públicos, permitiendo el libre acceso a la información y su replicabilidad, así como el uso de los datos para el desarrollo de servicios digitales de alto valor añadido orientados al ciudadano.

## **Línea estratégica 4. Infraestructuras digitales.**

**Objetivo:** Dotar a las administraciones públicas españolas de las infraestructuras tecnológicas necesarias para su modernización, con el fin de asegurar la disponibilidad en cualquier circunstancia y de adaptar la capacidad disponible a las necesidades existentes en cada momento, contribuyendo a desarrollar la conectividad digital, la economía del dato y la inteligencia artificial en las administraciones.

## **Línea estratégica 5. Ciberseguridad.**

**Objetivo:** Garantizar la seguridad de las infraestructuras, comunicaciones y servicios digitales prestados por las administraciones públicas y mejorar sus capacidades de prevención, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad.

# En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco?

Para nosotros lo fácil sería centrarnos en las líneas 4 y 5 (Infraestructuras inteligentes y Ciberseguridad), por las actuaciones inversiones financiables o elegibles son las que tenemos ya previsto abordar en el ámbito del desarrollo y evolución del cloud privado de la convergencia Batera, así como de los servicios alrededor del mismo, con especial atención a todo el tema de ciberseguridad.

La financiación de los Fondos nos permite acelerar las actuaciones que ya tenemos previstas

- Desarrollo de la estrategia cloud del gobierno Vasco
- Evolución de Batera (cloud privado y servicios TIC convergentes)
- Puesto de trabajo inteligente
- SOC del Gobierno Vasco y Osakidetza

**Pero queremos ir más allá y queremos proponer proyectos en todas las líneas, al menos de la línea 1 – Administración orientada a la ciudadanía, y de la línea 3 – Gobierno del dato, que son los más complicados de materializar porque requieren un compromiso del Gobierno claro en dar un salto de la Administración Electrónica a la ADMINISTRACIÓN DIGITAL de verdad.**

# En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco?

Línea estratégica 1 – Administración orientada a la ciudadanía. Líneas de trabajo propuestas:

- Evolucionar la **herramienta de formularios de la sede electrónica** del Gobierno Vasco para permitir su generalización de uso a través de dispositivos móviles.
- Identificador común de atención ciudadana – Gobierno del dato. **Dato único del ciudadano en la Administración del Gobierno Vasco.**
- **Sistema de notificación común** (notificación push) que permita recibir mensajería instantánea de la administración en dispositivos móviles, como hace la banca electrónica, para sustituir avisos vía SMS/mail o aplicaciones verticales.
  - Avisos
  - 2. factor para acceso a certificado en la nube
- **Monedero digital** para credenciales y como mecanismo de identificación para acceso a servicios digitales. Piloto TIS Digital.
- **Punto común/hub de acceso** a todos los servicios de la administración a través del móvil.

# En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco?

Línea estratégica 4 – Infraestructuras inteligentes. Puesto de trabajo inteligente.

- Evolución puesto de trabajo convergente Batera.
- La pandemia ha acelerado la necesidad de disponer de herramientas que faciliten el trabajo remoto. Para ello, se ha visto que es necesario desplegar servicios y soluciones que permitan lograr un **puesto de trabajo autoaprovisionado («zero-touch»)**, es decir, que no se requiera la interacción de ningún Servicio Técnico para poder empezar a trabajar desde el primer día. Para ello, se deberá mejorar el acceso mediante identidades seguras (usando múltiples factores de autenticación<sup>10</sup>), proporcionar acceso seguro a las aplicaciones desde cualquier ubicación, dispositivo y conexión, usando tecnologías de **virtualización de escritorios**, por ejemplo. Los trabajos asociados a esta iniciativa se desarrollarán hasta diciembre de 2025.

# En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco?

## Línea estratégica 5. Ciberseguridad

- Consiste en el desarrollo e implantación de un **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)**, el cual incluirá el despliegue de una solución EDR («Endpoint Detection and Response» Monitorización y análisis continuo en la red), el despliegue de una solución SIEM («Security Information and Event Management») y el uso de Servicios de Monitorización, Detección y Respuesta ante Incidentes. Los trabajos asociados a esta iniciativa se desarrollarán hasta diciembre de 2024.

# En qué línea estratégica se proponen los proyectos del Gobierno Vasco?

Línea estratégica 5. Ciberseguridad. ENS. **Ampliación del ámbito del proyecto de Adecuación al ENS, para abarcar TODOS los sistemas de información de GOB\_EUS.**

- **Adecuación al ENS** El objetivo de este proyecto es llevar a cabo el despliegue de todos los elementos que están pendientes de ejecución asociados a GureSeK para obtener la certificación en el ENS de dicho proceso y de todos los sistemas de información corporativos del Gobierno Vasco que se encuentran bajo su alcance. Para ello, será necesario realizar el análisis de riesgos con cada uno de los departamentos y organismos autónomos, llevar a cabo la valoración de los más de 9.000 servicios afectados y la correspondiente categorización de sus sistemas, así como desarrollar el análisis de impacto en el negocio de cada servicio. Así mismo, habrá que llevar a cabo también con cada departamento y organismo autónomo las correspondientes sesiones de auditoría interna y la preparación de la auditoría de certificación.

# Prioridades TIC del Gobierno Vasco ante los Fondos Next Generation