



# Bizkaiko Agenda Digitala 2027

Herritarrek gidatutako eraldaketa digitala.



**KANAL ANITZEKO  
HERRITARRENTZAKO  
ARRETA  
2023 eta 2024ko DATUAK**

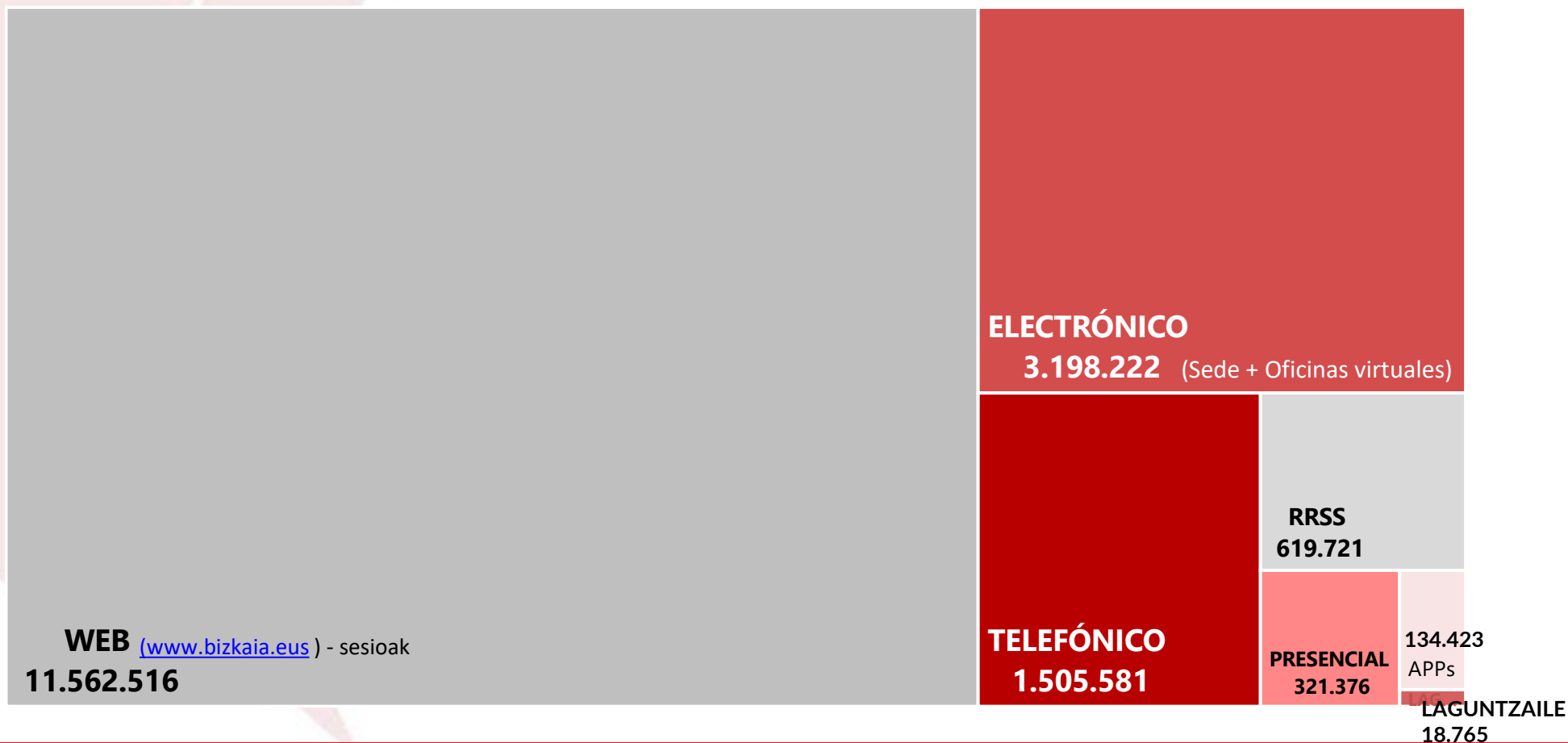
## DATUAK KANAL BIDEZ 2023an

**2023**

**17.360.604**

**Herritarren eta BFaren arteko interakzioak**

■ WEB ■ ELECTRÓNICO ■ TELEFÓNICO ■ RRSS ■ PRESENCIAL ■ APPs ■ LAGUNTZAILE





## 2. EGOITZA ELEKTRONIKOA ETA BULEGO BIRTUALAK

	2023
<b>Egoitza elektronikoa</b>	<b>1.756.711</b>
Trámites Tributarios	> 74%
<b>Bulego birtualak</b>	<b>1.438.741</b>
Bizkaibai <sup>(1)</sup>	697.249
Katastroa	663.347
Sustapen ekonomikoa	11.249
Emplegua	8.656
Azpiegiturak	58.240
Garraioak	731
<b>Izapidetze elektronikoak guztira</b>	<b>3.198,222</b>
<b>(1) Hemen ixtea eta egoitza elektronikora igarotzea: 2023/07/31</b>	

### 3. TELEFONO BIDEZKO ARRETA

LEHEN MAILAKO TELEFONO BIDEZKO ARRETA – 2023

**1.505.581**

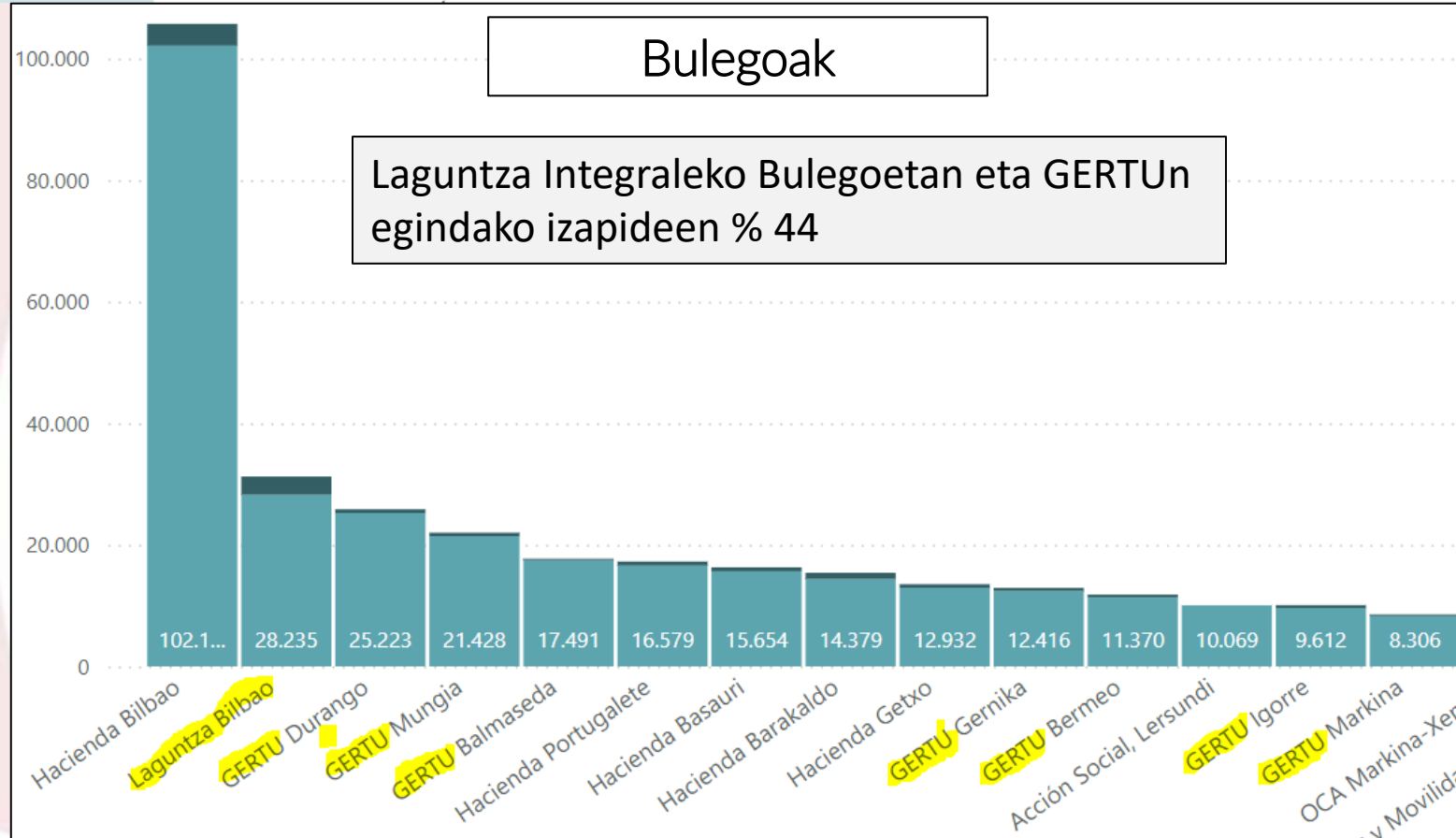
	Sarrera-deiak	Erantzundako deiak	Zerbitzu-maila
	1.580.265	<b>1.383.706</b>	<b>88%</b>
TELEFONOGUNEKO ARRETA	227.659	210.226	92%
AGENTEAK+IVR TELEFONO BIDEZKO ARRETA	1.352.606	1.173.480	87%

IRTEERA-DEIAK		<b>46.348</b>	
---------------	--	---------------	--

AGENTEAK ERANTZUNDAKO DEIAK	Sarrera-deiak	Erantzundako deiak	Zerbitzu-maila	Irteera-deiak
Ogasun eta Finantzak	730.423	652.764	89%	39.201
Gizarte Ekintza	143.081	127.084	89%	6.404
Emplegua/Sustapen/HHLL	10.376	9.972	96%	0
Euskara eta Kultura	3.594	3.228	90%	0
Nekazaritza	35.780	33.466	94%	0
Bizkaibus	275.506	194.582	71%	0
Laguntza	12.251	11.193	91%	743
Laguntza-programen arreta	24.570	24.263	99%	0
Bulego birtualeko arreta	12.267	12.170	99%	0
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.247.848</b>	<b>1.068.722</b>	<b>86%</b>	<b>46.348</b>

## 4. AURREZ AURREKO ARRETA

267.304 Nº Personas	1.028 al día	321.376 Nº Trámites	1.301 al día	4 m 44 s Tiempo Medio Espera	17 m 18 s Tiempo Medio Atención	285.896 Nº Citas Totales	1095 al día	250.685 Nº Citas Acudidas	964 al día	88 % % Acuden a Citas
------------------------	-----------------	------------------------	-----------------	---------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	----------------	------------------------------	---------------	--------------------------

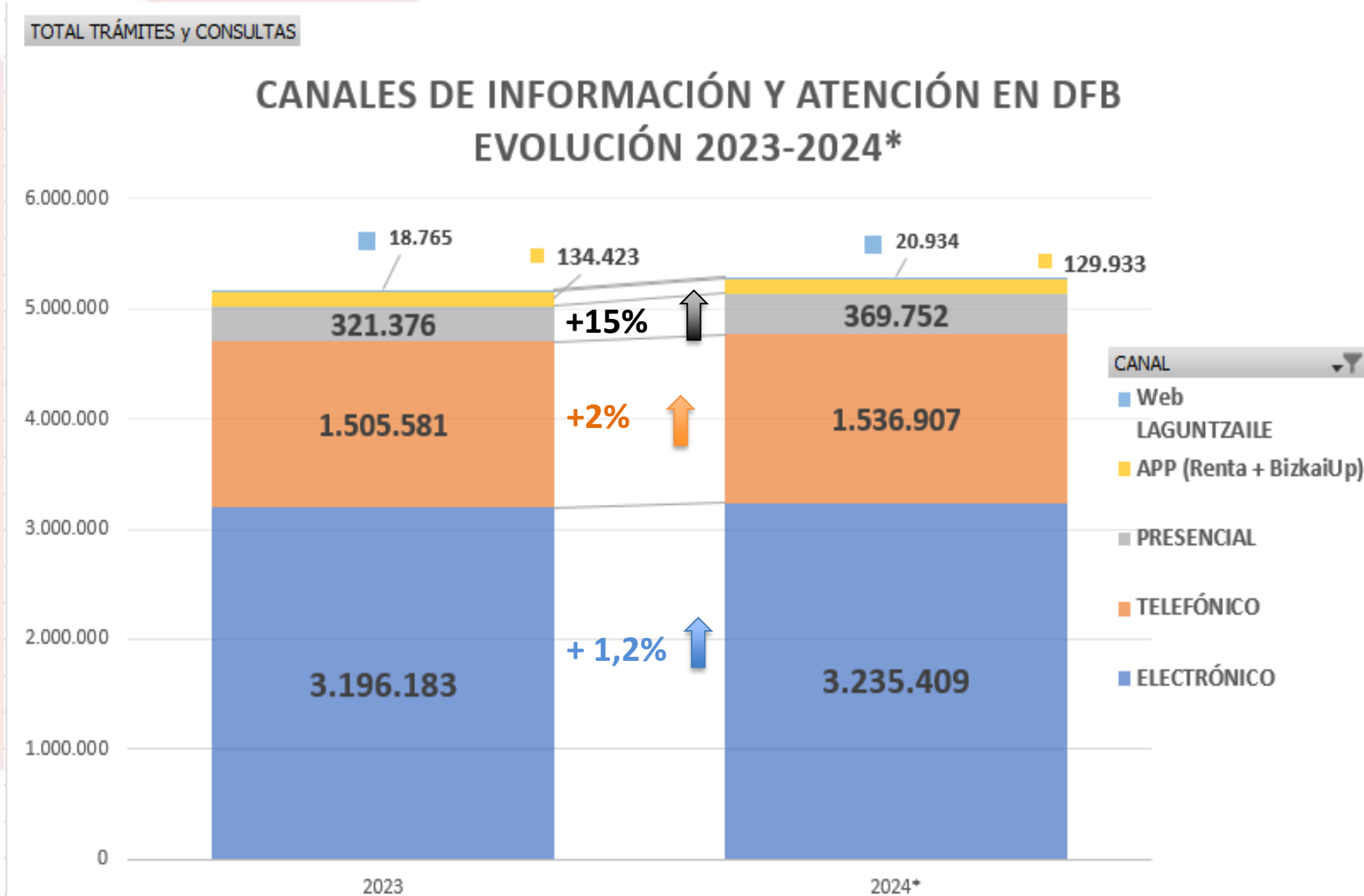


## 6. ZERBITZUEN JARRAIPENA ETA KALITATE-KONTROLA

### • ARRETA PRESENTZIAL EZ-ESPEZIALIZATUKO ZERBITZUEN KARTA

ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO								
Ofrecer a las personas usuarias información clara y actualizada	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	8,9* Cumplimiento								
Garantizar a las personas usuarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada y un trato amable</li> <li>Buena disposición para dar respuesta a demandas y necesidades.</li> <li>Resolución eficaz de sus consultas y trámites solicitados.</li> <li>Atención profesional con personal formado y competente.</li> <li>Explicaciones claras con un lenguaje comprensible y adecuado.</li> </ul>	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	9,1* Cumplimiento <table border="1"> <tr> <td>Atención personalizada y trato amable</td> <td>9,3</td> </tr> <tr> <td>Disposición para dar respuesta</td> <td>9,1</td> </tr> <tr> <td>Resolución eficaz</td> <td>9,1</td> </tr> <tr> <td>Atención profesional</td> <td>9,1</td> </tr> </table>	Atención personalizada y trato amable	9,3	Disposición para dar respuesta	9,1	Resolución eficaz	9,1	Atención profesional	9,1
Atención personalizada y trato amable	9,3									
Disposición para dar respuesta	9,1									
Resolución eficaz	9,1									
Atención profesional	9,1									
Garantizar que la ciudadanía disponga de una oficina donde las personas usuarias puedan acudir a realizar consultas y trámites	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	9,0 Cumplimiento								
Habilitar y publicitar un teléfono de información al que la persona usuaria pueda llamar antes de ir a la oficina para informarse o resolver dudas	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	8,9 Cumplimiento								
Garantizar el orden y la limpieza de las oficinas	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	9,2 Cumplimiento								
Garantizar la atención puntual en las atenciones con cita previa	Tiempo medio de espera : <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 10 minutos en el 85% de los casos.</li> <li>&lt; 30 minutos en los casos restantes *.</li> </ul> *Excepto en situaciones ajenas al servicio motivadas y justificadas.	95, 62% < 10 min 99, 97% < 30 min								

## 7. BILAKAERA ETA PROIEKZIOA 2024ko ITXIERAN\* (2024/09/30)





# 1. Aurkezpena



*"Beti Bizkaiaren alde"*

**Bizkaiko Foru Aldundiak** apustu irmoa egiten du **lurraldearen eraldaketa digitalaren alde, Bizkaia erakargarriagoa, digitalki gaituagoa, kohesionatuagoa, inklusiboagoa, seguruagoa, fidagarriagoa eta teknologikoki aurreratuagoa** izan dadin, aukera-berdintasuna, jarduera ekonomikoaren sorrera eta, ondorioz, lurraldearen hazkundera eta oreka bermatuko dituen, eta, horrela, NBEk ezarritako garapen jasangarrirako helburuak betetzen lagunduko duena.

Apustu hori **Agenda Digital berri** baten lankidetzan diseinuan gauzatzen da. Agenda horrek, 2027an ezarritako horizontearekin, **ekintza-esparru orokor** bat eratzen du, eta bertan definitzen dira **Bizkaiko gizartearen erabateko digitalizazioan** urrats irmoz aurrera egiten jarraitzeko **ibilbide-orria osatu behar duten ildo estrategikoak**.



**Elixabete Etxanobe Landajuela**  
Bizkaiko Ahaldu Nagusia



**2. Bizkaia, gizarte digital kohesionatua**



“Bizkaia erreferente teknologiko gisa eta talentua eta inbertsioa erakartzeko polo gisa”

### Administrazio eraginkorra, hurbilekoa eta bideratzailea Bizkaia, etorkizuneko industriaren paradigma

Digitalizazio kolaboratiboa eta izapideen automatizazioa

Arreta omnikanaleko eredu berria  
24x7

2022ko errenta: aitorpen onuragarrienaren proposamen pertsonalizatuaren automatizazioa

**BATUZ:** digitalizazioa, monitorizazioa eta jarraipena, Bizkaiko **enpresen tributazioa kontrolatzeko**

**Industry Focused Quantum Ecosystem:** ikerketa, talentu-garapena quantum azpiegiturak eta zerbitzuak sortzea

**BAIDATA:** ekintzaitzaren esperimentaziorako, prestakuntzarako eta garapenerako ekosistema publiko-pribatua datuaren inguruan

**BAT (Bizkaia Accelerator Tower):** azeleragailu teknologikoa tokiko ekosistemaren nazioarteko konexiorako eta enpresen presentzia globalerako

**BAIC (Ingurumenaren Euskal Zentroa):** enpresa-sarean AAren ezarpena bizkortzea

**GovTech:** berrikuntza publikorako elkarlaneko ekosistema

### Bizkaia, lurralde digitala

Lurraldearen ahalduntze digitala, dagoen arrakala ezabatuz

**Lagunkoitasun digitala:** adinekoek teknologia berriak hartzeko eta erabiltzeko lankidetzaproiektua

### Antolaketa digitala eta eskuragarria

Konbergentzia teknologikoa eta **Negoio- eta lan-eredu** berriak sailetan eta FFEEetan

**Azpiegitura teknologiko korporatiboen bilakaera,** zerbitzuen eskuragarritasuna bermatuz

### Pertsonen beharrei laguntzea

**EtxeTIC**

Etxean pertsonak zaintzen laguntzeko eredu adimenduna eta integrala

### Lurralde adimenduna eta jasangarria

**Banda zabala** eta eremu zuriak eta grisak kentzea

**Lurraldeko azpiegiturak inteligentziaz hornitzea**





# 3. Erreferentziazko esparru estrategikoa





“Esparru digitaleko erreferentziako politika eta lehentasun estrategikoekin lerrokatutako agenda”

Europar Batasuna



## 2030eko Hamarkada Digitala programa



Pertsonen zerbitzurako teknologia



Gizarte iraunkorra, demokratikoa eta irekia



Ekonomia digital bidezko eta lehiakorra

LAU PUNTU KARDINAL

### GOBERNUA

Zerbitzu publikoen etengabeko digitalizazioa bultzatzea.

### TREBETASUNAK

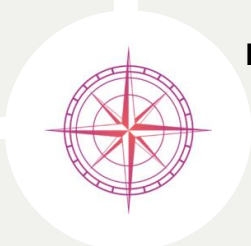
Digitalki gaituta dagoen biztanleria eta kalifikazio handiko profesional digitalak.

### ENPRESAK

Enpresen eraldaketa digitala erraztea.

### AZPIEGITURAK

Azpiegitura digital seguruak eta jasagarriak hornitzea.



Euskadi

## Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa, ARDATZ 2030

Zer da ARDATZ 2030

Ezagutu plana

Ezaugarriak eta funtsezko elementuak

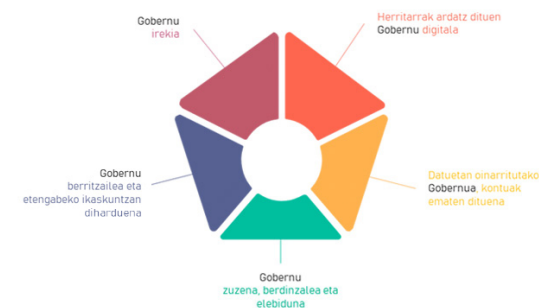
Eremu eta ardatz estrategikoak

ARDATZ 2030 planaren gobernantza

Jarraipena eta Ebaluazioa

Aurreko planak

Eremu eta ardatz estrategikoak



Bizkaia

Bizkaia  
denontzat

















BIZKAIA DENONTZAT

Foru Aldundiaren 2023 – 2027 Agintaldiko Plana jasotzen du. Plan horrek **6 jarduketa-ardatz eta 120 ekintza** planteatzen ditu, Bizkaiko lurraldean garapen ekonomikoaren, garapen sozialaren eta ingurumen-babesaren arteko oreka lortzeko.

*“Disrupzio teknologikoa lehiatzeko eta lurraldea garatzeko abantailen iturri gisa”*



#### PALANKA TEKNOLOGIKO INSPIRATZAILEAK ETA GAITZAILEAK

Data Driven analitika			Cloud & Edge Computing
Machine Learning & IA			Internet of things (IoT)
Metabertsoa			Biki digitalak
Robotic Process Automation			Errealitate Areagotu
Process Mining			Quantum Computing
5g konektagarritasuna			Digital workplaces
Zibersegurtasuna			Mobility as a service
Low code			Satelite-irudiak

# 4. Bizkaiko Agenda Digitala 2027





### Misioa

Bizkaia digitalki eraldatzea, herritarren bizi-kalitatea hobetzeko eta lurraldearen aurrerapena sustatzeko balioa sortuz.



### Ikuspegia

Bizkaia nazioarteko erreferentziazko gizarte digital eta erakarpen teknologikoko polo bihurtzea.



### Balioak

Herritarrak erdigunean:

*Berrikuntza*

*Proaktibitatea*

*Sinpletasuna*

*Konfiantza*



### Helburuak

- **Herritarrek eta enpresek** Bizkaiko Foru Aldundiarekin duten **esperientzia eta harreman omnikanala** hobetzea.
- Herritarren eta sektore publikoko profesionalen **gaitasun eta gaitasun digitalak** garatzea.
- **Azpiegitura** teknologiko **aurreratuak, seguruak** eta fidagarriak izatea.
- Berrikuntza eta **lankidetzaren publiko-pribatua** bultzatzea, lehiakortasuna bizkortzeko eta **talentua** lurraldera **erakartzeko**.
- Digitalizazioa aplikatzea lurraldearen **ongizatea, jasangarritasuna** eta **kohesioa** garatzeko.

## 1. ardatza: Herritartasuna eta bizi-kalitatea

Herritarrak eta haien bizi-kalitatea lurraldearen eraldaketa digitalaren estrategiaren erdigunean.

L1: Trebakuntza digitala

L2: Pertsoneri arreta eta laguntza ematea

L3: Mugikortasuna eta azpiegiturak

L4: Kultura eta ondarea

L5: Ingurumena eta jasangarritasuna

## 2. ardatza: azpiegitura teknologikoak

Digitalizazioa bizkortzen eta maximizatzen duten azpiegitura eta teknologia gaitzaileak.

L6: Azpiegiturak modernizatzea

L7: Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoaren bilakaera

L8: Zibersegurtasun moldagarria

L9: IA gaitzeko plataformak

L10: Konektagarritasuna eta komunikazioak

## 3. ardatza: Gobernu digitala

Herritarren eta enpresen eskura dauden zerbitzuen digitalizazioa eta etengabeko bilakaera teknologikoa.

L11: Estrategia

L12: Datuaren gobernu

L13: Esperientzia digitala

L14: Gaiak eta postu digitala

L15: Sailak digitalizatzea

## 4. ardatza: Berrikuntza eta lehiakortasuna

Elkarlaneko berrikuntza eta talentua erakartzea, teknologia digital disruptiboak aplikatuz lehiakortasuna sustatzeko.

L16: Elkarlaneko berrikuntza

L17: Living Labs eta baterako diseinua

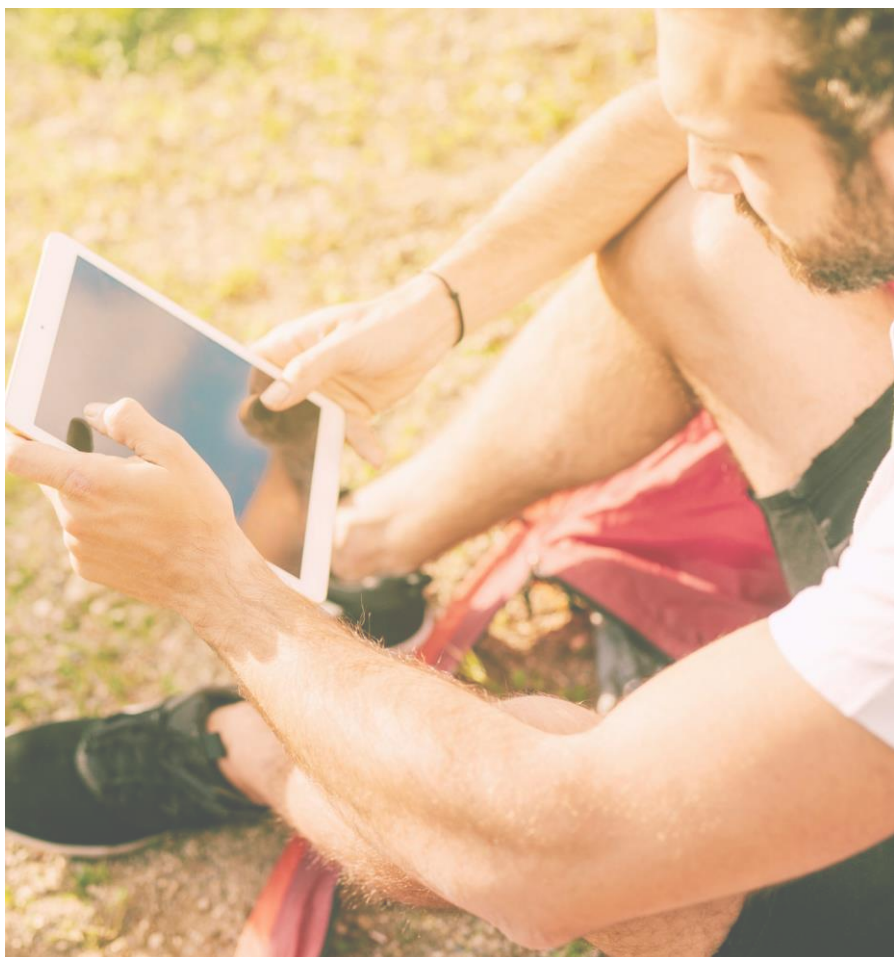
L18: Talentu digitala





## 1. ardatza: Herritartasuna eta bizi-kalitatea

Herritarrak eta haien bizi-kalitatea lurraldearen eraldaketa digitalaren strategiaren erdigunean.



### L1: Trebakuntza digitala

Gaitasunak garatzea eta herritarren ahalduntze digitala, hainbat kolektibotan eten digitala murriztea eta STEAM mugimendua sustatzea, arreta berezia jarriz emakumeengan.

### L2: Pertsonen arreta eta premiak

Ekimen horietan, berrikuntzak eta digitalizazioak balioa ematen diete pertsoneri, eta bizitza osoa eta gogobetegarria bermatzen diete lurraldean.

### L3: Mugikortasuna eta azpiegiturak

Teknologia berriak aplikatzea mugikortasuna optimizatzeko, garraio publikoa dinamizatzeko eta lurraldeko azpiegiturari inteligentzia eta segurtasun handiagoa emateko.

### L4: Kultura eta ondarea

Digitalizazioa eta teknologia berriak, kultura-edukiez eta ondare-espazioez gozatzeko esperientzia balioesteko eta maximizatzeko elementu eraldatzaile gisa.

### L5: Ingurumena eta jasangarritasuna

Ingurumenaren, klimaren eta lurraldearen iraunkortasuna hobetzera bideratutako teknologia gaitzaile berriak aplikatzea.



## 2. ardatza: azpiegitura teknologikoak

Digitalizazioa bizkortzen eta maximizatzen duten azpiegitura eta teknologia gaitzaileak.



### **L6: Azpiegiturak modernizatzea**

Azpiegiturak modernizatzea, cloud elementuak eta soluzio teknologiko berriak sartuz, gizarte digital batek eskatzen duen moldagarritasuna, malgutasuna eta eskalagarritasuna emateko.

### **L7: Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoaren bilakaera**

BFAko sailek izapideak eta zerbitzuak arin eta eraginkortasunez kudeatzeko eta egiteko tresna komunak ematen dituen zeharkako plataformaren bilakaera.

### **L8: Zibersegurtasun moldagarria**

Bizkaiko Foru Aldundian zibersegurtasuna indartzea helburu duen zeharkako ildo estrategikoa.

### **L9: Datuak analizatzeko plataforma gaitzaileak eta IA**

Datu masiboak eta adimen artifiziala aztertzeke proiektuak garatzeko beharrezkoak diren plataforma eta azpiegitura teknologikoetarako sarbidea erraztera bideratutako ekimenak.

### **L10: Konektagarritasuna eta komunikazioak**

Lurraldeko kapilaritatea eta abiadura handiko konektibitatea hobetzea, eremu zurietan arreta berezia jarriz.



### 3. ardatza: Gobernu digitala

Herritarren eta enpresen eskura dauden zerbitzuen digitalizazioa eta etengabeko bilakaera teknologikoa.



#### **L11: Estrategia**

Gobernu digital berritzaile, etiko eta hurbileko baten garapena gidatu behar duten estrategiak eta elementu gidariak konfiguratzeko eta definitzeko espazioak, akordioak eta aliantzak sortzea.

#### **L12: Datuaren gobernu**

Administrazioan datuak gobernatzeko estrategia eta ereduak, elkarreragingarritasuna sustatuz eta datuen analisisan oinarritutako kultura bultzatuz (Data-driven), abantaila estrategikoaren iturri gisa.

#### **L13: Esperientzia digitala**

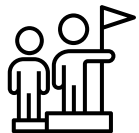
Teknologia berriak aplikatzea, herritarrei modu erraz, proaktibo eta omnikanalean zuzendutako administrazio bat sinplifikatzeko, optimizatzeko eta eraginkor bihurtzeko.

#### **L14: Gaikuntza eta postu digitala**

Pertsonen egungo gaikuntza eta etorkizuneko gaitasunen diseinua, trebetasunak eskuratuz eta lanpostuan soluzio berriak txertatuz, herritarrei gero eta digitalagoa den zerbitzua emateko.

#### **L15: Sailak digitalizatzea**

BFAko sailen prozesuak eta balio-katea etengabe modernizatzea eta digitalizatzea, haien jarduna eta jarduna optimizatuz eta eraginkorrago eginez.



## 4. ardatza: **Berrikuntza eta lehiakortasuna**

Elkarlaneko berrikuntza eta talentua erakartzea, teknologia digital disruptiboak aplikatuz lehiakortasuna sustatzeko.



### **L16: Elkarlaneko berrikuntza**

Idea eta disruptio teknologikoa sustatzen duten berrikuntzako ekimen eta ekosistema irekiak bultzatzea.

### **L17: Bizkaia Lab**

Prototipoak, kontzeptu-probak eta zerbitzuak gidatzeko espazioak hornitzea, pertsonak saiakuntzan sartuz eta baterako diseinua sustatuz, haien premiak benetan ulertuz.

### **L18: Talentu digitala**

Talentua aurkitzera, erakartzera, atxikitzen eta sustatzera bideratutako ekimenak, teknologia gaitzaile berrietan, hala nola Adimen Artifizialean, Konputazio Kuantikoan, Blockchain edo Gauzen Interneten, zeinen esplorazioak berriz definitzen baititu ereduak eta zerbitzuak ikuspegi berritzaile batetik.





Bizkaiko Agenda Digitala 2027

# Herritarrek gidatutako eraldaketa digitala