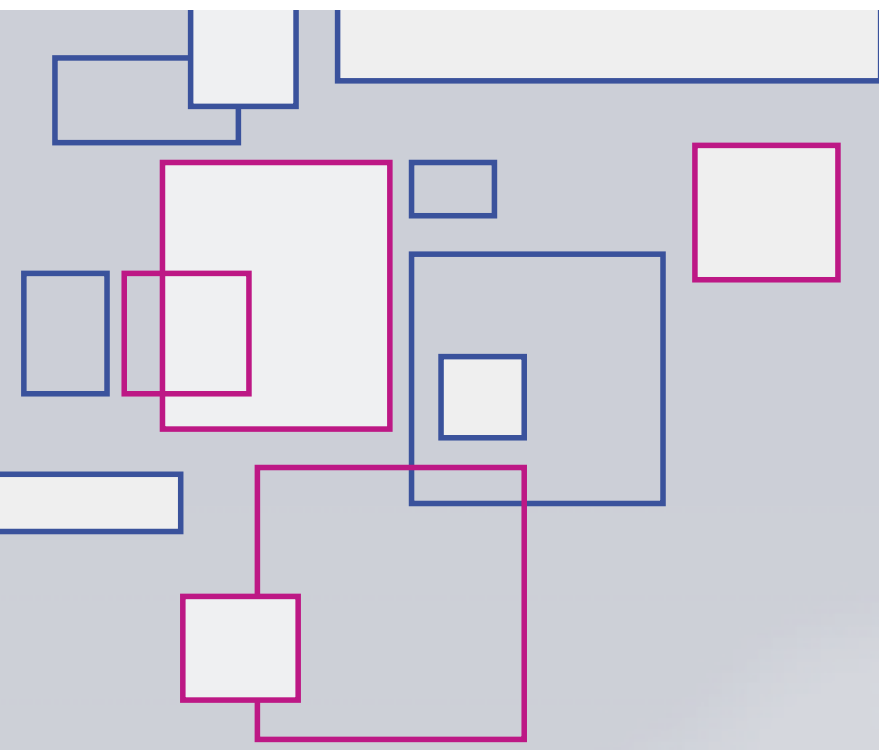


# PIT 2006-2009 ITP

Plan de Informática y Telecomunicaciones



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

OGASUN ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# PIT 2006-2009 ITP

Plan de Informática y Telecomunicaciones

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**OGASUN ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA**

*Informatika eta  
Telekomunikazio Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

*Dirección de Informática y  
Telecomunicaciones*

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2007

Edición: 1ª, agosto 2007

Tirada: 500 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Hacienda y Administración Pública

Internet: [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
c/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Diseño y maquetación: agoranet

Impresión: Estudios Gráficos ZURE, S.A.  
Carretera Lutxana-Asua, 24 A - 48950 - Erandio Goikoa (Bizkaia)

Depósito legal: BI-2506-07

# Índice de Contenidos

	Página
<hr/> <b>Prólogo</b>	5
<hr/> <b>Introducción</b>	7
<hr/> <b>Situación Actual</b>	11
• Punto de Partida	13
• Balance del PIT anterior	13
• Necesidad de un nuevo PIT	13
• Diagnóstico de Situación Actual	15
<hr/> <b>Tendencias Tecnológicas</b>	17
• Estrategia de Tecnologías de la Información	19
• Tendencias analizadas	19
<hr/> <b>Plan Estratégico</b>	21
• Líneas Estratégicas y Ejes de Actuación	23
- Infraestructuras Tecnológicas	24
- Administración Electrónica	28
- Mejora de la Gestión	32
- Organización	34
• Conclusiones	38
<hr/> <b>Plan de Acción</b>	39
• Gestión y Financiación del Plan	41
• Supervisión y Control del PIT	41
• Calendario de alto nivel	42
• Presupuesto Consolidado	43
• Planificación de Líneas Estratégicas: detalle	44
• Conclusiones	58
<hr/>	

## Prólogo

El Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009, en sintonía con las orientaciones estratégicas emanadas de las Instituciones Europeas para ofrecer servicios públicos basados en nuevas tecnologías, se centra en asentar y mejorar la infraestructura tecnológica para la Administración Electrónica, posibilitando que los Departamentos del Gobierno ofrezcan sus servicios a la ciudadanía y empresas de forma telemática, fomentando la interoperabilidad con otras Administraciones y asumiendo el uso de estándares abiertos que faciliten dicha comunicación.

Cuando comenzamos la legislatura recogimos en el programa de Gobierno (Acuerdo de Coalición para la VIII Legislatura), entre otros, los siguientes compromisos como forma de lograr una Administración moderna, cercana y eficaz al servicio de las personas:

“Mejorar la atención al ciudadano/a desde una perspectiva centralizada y multicanal”.

“Desarrollar la Administración electrónica con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas, diseñando nuevos servicios, dando el necesario soporte a su utilización y fomentado su uso”.

“Seguir impulsando las nuevas tecnologías de la información con el desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones electrónicas...”.

“Implantar una red física, tecnológica y lógica entre el conjunto de las Administraciones Públicas Vascas con el fin de acercar la Administración al ciudadano/a, asegurar una masa crítica necesaria para el desarrollo de las infraestructuras tecnológicas y facilitar la interoperabilidad y el intercambio de información entre las diferentes Administraciones”.

Estoy convencida de que este Plan es un instrumento adecuado y necesario para el logro de tales compromisos, amén de favorecedor de mayores niveles de competitividad de nuestra administración. Las nuevas demandas de servicios multicanal de la Sociedad Vasca así como las innovadoras iniciativas departamentales cuentan con una base tecnológica sólida y solvente en el IV Plan de Informática y Telecomunicaciones.

*Idoia Zenarrutzabeitia Beldarrain  
Vicelehendakari y Consejera de  
Hacienda y Administración Pública  
Gobierno Vasco*



## Introducción



## Introducción

La sociedad vasca aborda de manera constante el reto de adecuar sus infraestructuras tecnológicas, la administración y su gestión y organización a los avances que ya se han producido y que van a tener lugar en los próximos años en el ámbito de la Informática y las Telecomunicaciones.

La planificación estratégica de sistemas tecnológicos y de comunicaciones es el pilar clave para avanzar en la modernización y transformación de la Administración vasca, acorde a las tendencias que se están siguiendo en el Estado y a las directrices de la Unión Europea de cara a la Administración Electrónica y a la Sociedad de la Información, la Comunicación y el Conocimiento. El presente documento pretende resumir y presentar los principios básicos, líneas estratégicas, objetivos y actuaciones que persigue el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009, teniendo en cuenta que durante los años 2006 y 2007 ya se vienen aplicando los contenidos innovadores que se derivan del Plan que aquí se presenta.

El PIT 2006-2009 es una herramienta fundamental para ordenar y realizar las acciones necesarias en informática y telecomunicaciones, que ayuden y propicien la consecución de las prioridades y objetivos del Gobierno en la ejecución de la política establecida, favoreciendo dicha Acción de Gobierno de una manera armónica, global y coherente.

El Plan que ahora se presenta viene respaldado por una sólida política de innovación y planificación tecnológica sostenida y continuada en el tiempo. Ya en el año 1999, influida y orientada por un conjunto de precedentes relevantes, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones abordó la elaboración del Plan de Informática y Telecomunicaciones 2000-2003, que definió las líneas estratégicas para la toma de decisiones sobre Política Informática y de Telecomunicaciones del Gobierno Vasco. Con posterioridad, se definió la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, como uno de los tres pilares para lograr la segunda gran transformación económica de Euskadi. El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2006 (PEESI) aporta un marco de referencia para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi e incorpora espacios de participación para el conjunto de la sociedad y, en particular, para la Administración Pública. La importancia de las actuaciones que se derivan del PEESI junto a la constante evolución de las tecnologías de la información y sus posibilidades de utilización aconsejaban una permanente atención sobre los trabajos de planificación y estandarización, con el fin de mantener en todo momento su actualización y vigencia.

En consecuencia, en el año 2002, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones consideró oportuno abordar la elaboración de un nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco que cubría el período 2003-2005. Dicho Plan debía desarrollarse en coordinación con la elaboración, por parte de la Dirección de la Oficina de Modernización para la Administración, del Plan Estratégico de la Administración y Gobierno Electrónicos (PEAGE) 2004-2006, teniendo en cuenta como objetivo prioritario la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, desarrollando programas de potenciación y acceso tecnológico para la Sociedad, y de modernización de la propia Administración. Por lo tanto, el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005 se focalizó en mejorar y ampliar los servicios ofrecidos por la Administración General del País Vasco a través de Internet, homogeneizando las interacciones en el Portal de servicios, ofreciendo un acceso multicanal y estableciendo una estrategia común de tele-tramitación. Como resultado, se ha obtenido una plataforma tecnológica integrada que proporciona una interfaz unificada y compacta que facilita al conjunto de la ciudadanía y al tejido empresarial nuevos canales y vías de interacción con la Administración, favoreciendo el intercambio de información y servicios para ampliar la colaboración entre los Departamentos del Gobierno.

Con estos antecedentes, se considera oportuno que el nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 haga hincapié en el asentamiento de las cuatro líneas estratégicas ya establecidas (Infraestructuras Tecnológicas, Administración Electrónica, Mejora de la Gestión y Organización), profundizando en la extensión del modelo definido y centrado en la integración de los sistemas existentes y la potenciación de servicios transversales compartidos.

Continuamos así el camino iniciado en el ámbito de la innovación de infraestructuras, la integración de la Sociedad del Conocimiento y de los avances tecnológicos en el funcionamiento y gestión de la Administración, con el objetivo de ofrecer un mejor y más eficiente servicio a los ciudadanos y empresas de Euskadi.





A close-up, grayscale photograph of several integrated circuit (IC) chips mounted on a printed circuit board (PCB). The chips are arranged in a grid-like pattern. Each chip has the text "KM41C1000A3-7" and "013" printed on its surface. The background is a light gray, semi-transparent overlay.

Situación Actual





## Punto de Partida

El Gobierno Vasco lleva casi una década trabajando activamente en la planificación estratégica de los Sistemas de Información y Telecomunicaciones, siendo consciente de que se trata de uno de los pilares clave para avanzar en la modernización y transformación de la Administración Vasca. La necesidad de disponer de una planificación de carácter estratégico en este ámbito se materializa en 1999, fecha en la que se elabora el primero de los planes, cuyo horizonte temporal abarcó los años 2000-2003.

El anterior **Plan de Informática y Telecomunicaciones, el PIT 2003-2005**, representa la continuidad del esfuerzo en la potenciación, impulso, fortalecimiento y refuerzo de los Sistemas de Información y Telecomunicaciones, en desarrollo coordinado con el resto de planes institucionales orientados a la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, así como a la modernización de la Administración.

Dicho plan estableció como principales objetivos, por un lado, la mejora y ampliación de los servicios de la Administración, facilitando las interacciones de ciudadanos y empresas, y por otro, el establecimiento de estrategias comunes de intercambio de información, servicios y colaboración en el conjunto del Gobierno, y por último, el desarrollo de las infraestructuras, la plataforma tecnológica y la organización de soporte para este nuevo modelo.

Continuando el trabajo iniciado, el nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones profundiza en las líneas estratégicas y puntos clave para la mejora y ampliación de los servicios que el Gobierno Vasco presta a los ciudadanos y empresas de Euskadi, y apuesta por la integración de sistemas y por la extensión del nuevo modelo de Administración Electrónica, identificando nuevas necesidades e inquietudes. Las conclusiones del plan anterior constituyen el punto de partida necesario para la articulación y elaboración del PIT 2006-2009, dotándolo de la necesaria continuidad en la planificación estratégica de la Política de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco.

## Balance del PIT anterior

El grado de culminación del PIT 2003-2005 ha sido satisfactorio, destacando el importante volumen de proyectos abordados o finalizados a fecha de cierre, entre los que se encuentran algunos proyectos relevantes por su carácter estratégico y por el volumen de recursos requerido.

Las acciones realizadas han supuesto un importante salto cualitativo en el ámbito de la Administración Electrónica y en lo relativo a la dotación del conjunto de infraestructuras tecnológicas de soporte para el nuevo modelo propuesto, aunque se mantienen como principales **puntos pendientes**:

- La evolución funcional y técnica de los sistemas
- El fomento de la certificación y firma electrónica
- La introducción de códigos abiertos
- La consolidación del Contact Center/CRM y evolución del CAU
- La colaboración con Administraciones, Entidades y Agentes
- La finalización de la adaptación a la plataforma de Administración Electrónica
- El desarrollo e incorporación de servicios por parte de los Departamentos y Organismos Autónomos
- El afianzamiento del modelo de servicios electrónicos
- La intensificación de la formación y la gestión del conocimiento

Ante estos aspectos pendientes de abordar, se hace necesaria la elaboración de un nuevo Plan que permita, por un lado, asentar y profundizar en los avances logrados, y que por otro oriente la actuación y toma de decisiones relativas a las prioridades y retos del futuro.

## Necesidad de un nuevo PIT

El PIT 2006-2009 tiene como objetivo establecer las líneas estratégicas y puntos clave de decisión en el campo de la Informática y de las Telecomunicaciones del Gobierno Vasco en general, y de cada uno de sus Departamentos y Organismos Autónomos en particular. Por ello, debe continuar apostando por la mejora y la ampliación de los servicios que el Gobierno Vasco presta a los ciudadanos y empresas de Euskadi desde cada uno de sus órganos y Departamentos, en un contexto de búsqueda del desarrollo y del bienestar. Es preciso profundizar en las líneas de trabajo iniciadas en el PIT anterior en lo relativo a la integración de sistemas y a la extensión del nuevo modelo de Administración Electrónica, identificando las nuevas necesidades e inquietudes surgidas en este periodo.

Las múltiples facetas que se derivan de la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación demandan una elaboración del PIT en relación con el resto de la planificación del Gobierno Vasco, en concordancia con los objetivos definidos en el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos (PEAGE) y el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005 (PESI), encuadrado del mismo modo dentro del Plan Avanza y el Plan Moderniza como marco estatal. Además, el planteamiento

del nuevo PIT incorpora las líneas y orientaciones diseñadas al respecto por las Instituciones Comunitarias. Así, el impulso del crecimiento y bienestar que propugna el Gobierno Vasco entronca con las medidas y acuerdos diseñados por las Instituciones Europeas para contribuir de manera significativa al relanzamiento de la Estrategia de Lisboa. En este sentido, la Comisión de las Comunidades Europeas ha propuesto un nuevo marco estratégico, identificado como "iniciativa i2010", referido a "una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo", en el que se promueve una economía digital abierta y competitiva haciendo hincapié en las Tecnologías de la Información y la Comunicación. A raíz de esta iniciativa de la Comisión se produjo la Declaración Ministerial, adoptada en la Conferencia de Manchester sobre administración electrónica los días 24 y 25 de noviembre de 2005, que fijó las prioridades de la Unión Europea en este ámbito.

Entre las propuestas contenidas, se propugna una mejora de los servicios públicos a fin de disponer de unas administraciones públicas eficaces e innovadoras que eleven la calidad de vida de las personas. Para ello, dentro del referido marco estratégico i2010, se instó la adopción de un **Plan de acción sobre administración electrónica y orientaciones estratégicas sobre los servicios públicos basados en las nuevas tecnologías.**

Este Plan de acción, que fue acordado en abril de 2006, traza las grandes líneas de la Administración Electrónica en Europa y ofrece los puntos focales para el desarrollo de los programas, las iniciativas y los procesos de adopción de políticas comunitarias de 2006 a 2010 en este ámbito. Para ello, conforme a un itinerario práctico a través de hojas de ruta y seguimiento estratégico en los ámbitos prioritarios, detalla cinco grandes objetivos para 2010:

- Gobierno electrónico "inclusivo", fácilmente accesible y que beneficie al conjunto de la ciudadanía sin exclusiones.
- La eficiencia y la eficacia deben ser reales, aligerando la carga administrativa y la transparencia de los servicios administrativos.
- Implantación de servicios clave de gran repercusión, fijando objetivos concretos respecto a la contratación pública electrónica.
- Establecimiento de herramientas clave, generalizando un acceso autenticado, cómodo, seguro e interoperable a los servicios públicos en toda Europa.
- Fortalecimiento de la participación y la adopción de decisiones democráticas mediante herramientas que permitan el debate garantizando su agilidad y la seguridad de los derechos de la ciudadanía.

El nuevo PIT, en el ámbito de sus cometidos tecnológicos, pretende confluir y progresar en línea con las políticas europeas más avanzadas en la materia.

Con estos antecedentes, se considera oportuno que el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 incida en el asentamiento de las cuatro líneas estratégicas ya establecidas (Infraestructuras Tecnológicas, Administración Electrónica, Mejora de la Gestión Interna y Organización), profundizando en la extensión del modelo definido a partir de ellas, centrado en la integración de los sistemas existentes y en la potenciación de servicios transversales compartidos.

La constante aparición de nuevas necesidades y expectativas, como por ejemplo, la movilidad requerida por los distintos agentes, exige una evolución de la arquitectura actual. La consideración de las necesidades y planteamientos Departamentales supone que el PIT 2006-2009 se haya configurado como una **agrupación y estructuración de los planes Departamentales.**

Para ello, se han analizado la realidad y necesidades de los distintos Departamentos y Organismos Autónomos:

- Lehendakaritza
  - Vicepresidencia
  - Departamento de Hacienda y Administración Pública
  - Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social (incluye Red Judicial)
  - Departamento de Interior (incluye Vicec. Seguridad)
  - Departamento de Industria, Comercio y Turismo
  - Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales
  - Departamento de Educación, Universidades e Investigación
  - Departamento de Sanidad
  - Departamento de Cultura
  - Departamento de Medio Ambiente y Ord. del Territorio
  - Departamento de Transportes y Obras Públicas
  - Departamento de Agricultura y Pesca
- 
- Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP)
  - Instituto Vasco de Alfabetización y Euskaldunización de Adultos (HABE)
  - Instituto Vasco de Estadística (EUSTAT)
  - Instituto Vasco de la Mujer (Emakunde)
  - Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (OSALAN)

Así como:

- Secretaría General de Modernización y Administración Electrónica.
- Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT)

## Diagnóstico de Situación Actual

La aparición de nuevas estrategias corporativas, como la próxima revisión de la Estrategia de Administración Electrónica afectará, entre otras materias, a la evolución del concepto de presencia en Internet, en el que deberán contemplarse las crecientes necesidades de Extranet y del Catálogo de Servicios, o el requerimiento de una solución Intranet sólida que ofrezca respuesta a las necesidades de gestión del cambio y del conocimiento.

Además, la constante ampliación de funcionalidades exige crecientes necesidades de seguridad y una mayor complejidad técnica, que deben ser planteadas y resueltas en el marco corporativo.

La necesidad de inversión y esfuerzo continuado para mantenerse a la vanguardia y maximizar los beneficios que aporta la plataforma corporativa implica una revisión, evolución y soporte corporativo constante que se anticipe a las necesidades y requerimientos Departamentales y de la ciudadanía. Así, es preciso profundizar en el modelo definido, enriqueciéndolo mediante la incorporación de nuevos servicios por parte de los distintos Departamentos y Organismos Autónomos, fomentando la interoperabilidad con los ciudadanos, las empresas y las distintas Administraciones.

Es preciso **finalizar los retos pendientes del PIT 2003-2005**, en el que un gran número de iniciativas de relevancia se encontraban en fase de desarrollo. En el período 2006-2009 coinciden grandes iniciativas (GIP, IKUS, PLATEA...) que deben ser aprovechadas para abordar cambios de procesos a nivel corporativo. Hay que trabajar en la línea de mejorar la articulación de la estrategia corporativa con la dinámica Departamental, definiendo y estructurando una metodología de comunicación y gestión de proyectos que favorezca la colaboración, minimice la duplicidad de esfuerzos y facilite la revisión y actualización constante del Plan. Para ello será necesario incorporar y explotar los avances tecnológicos en temas como la facturación electrónica, la gestión documental y otros ámbitos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para aprovechar las oportunidades que la técnica ofrece y posibilitar la materialización de las nuevas necesidades, la optimización de procesos y el ahorro en costes.

Considerando que el PIT 2006-2009 ha de constituirse en un elemento aglutinador y coordinador de las necesidades, inquietudes y planteamientos en materia de informática y telecomunicaciones de los diferentes Departamentos y Organismos Autónomos que integran el Gobierno Vasco bajo un alineamiento estratégico común, el análisis Departamental realizado ha permitido profundizar en la identificación de las principales debilidades y puntos fuertes que han de servir de base para superarlas.

### Fortalezas

- Las infraestructuras de las Tecnologías de la Información y la Comunicación cumplen el cometido de ofrecer soporte a las funciones que cada Departamento y Organismo Autónomo tiene encomendadas.
- La Administración Vasca se ha dotado de las herramientas necesarias para proporcionar soporte a la tramitación electrónica, existiendo también las bases correctas para la Administración Electrónica (Platea, Contratación Electrónica, etc.).
- Las Tecnologías de la Información y la Comunicación constituyen y son percibidas como un elemento impulsor de mejoras tanto en los procesos internos como en la atención y el servicio al ciudadano.
- El Gobierno Vasco está evolucionando hacia una arquitectura orientada a servicios (SOA) y garantiza en todo momento el mantenimiento del servicio actual, añadiendo las nuevas funcionalidades de manera gradual.
- Se ha ampliado el nivel de transacción e interacción con el ciudadano y se han añadido nuevos Módulos Comunes que complementan las funcionalidades hasta ahora existentes.
- Se está comenzando a trabajar en los catálogos de servicios y trámites.

### Áreas de mejora

- La heterogénea implementación de la función informática Departamental dificulta los procesos horizontales de gestión del cambio, gestión del conocimiento y planificación, y en consecuencia, la capacidad operativa y de resolución de los diversos Departamentos y Organismos Autónomos.
- La interoperabilidad como instrumento para construir servicios de alto valor afronta problemas de tipo político y competencial.
- Es necesario potenciar la organización de soporte al nuevo modelo y su gestión asociada, mejorando la coordinación entre los distintos órganos competentes y la comunicación de sus orientaciones, planteamientos e iniciativas al resto de Departamentos y Organismos Autónomos.

**El nuevo PIT es la suma de los planes de cada Departamento y Organismo Autónomo**, y en este sentido representa una oportunidad de **coordinar** sus actividades y proyectos tecnológicos, compartiendo un **alineamiento estratégico corporativo**.

En este sentido, ha sido básico para el resultado del PIT 2006-2009 **el recoger con detalle la situación actual de cada Departamento y Organismo Autónomo** en lo relativo a las Tecnologías de la Información y Comunicación. Esto se logra, por un lado, con el cierre formal del PIT 2003-2005 y por otro lado con el análisis de las fortalezas y debilidades de cada Departamento, así como de las oportunidades y amenazas a las que está expuesto.

Ha sido preciso caracterizar en términos presupuestarios a cada Departamento y Organismo Autónomo en relación con las Tecnologías de la Información y la Comunicación y analizar su posición relativa dentro del conjunto del Gobierno Vasco, así

como las necesidades tecnológicas de los distintos Departamentos y Organismos Autónomos, registrando los proyectos activos actualmente para su evaluación y seguimiento.

A nivel corporativo, el Gobierno Vasco se ha dotado de una serie de direcciones (DIT —Dirección de Informática y Telecomunicaciones—, DOMA —Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa— y DAEAC —Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía—) con atribuciones transversales en el área de las Tecnologías de Información y Comunicación, que por supuesto deben ser analizadas. En concreto, los proyectos y servicios liderados por estas direcciones, así como los estándares tecnológicos actualmente en vigor, son aspectos básicos a tener en cuenta a la hora de establecer un planteamiento estratégico y un plan de acciones a llevar a cabo de cara al futuro.



# Tendencias Tecnológicas





## Estrategia de Tecnologías de la Información

Con el objetivo de centrar el planteamiento estratégico del Plan de Informática y Telecomunicaciones se han analizado las tendencias tecnológicas presentes en el mercado susceptibles de ser consideradas y aplicadas en el marco del mismo. Desde el PIT 2003-2005 se ha producido una evolución tecnológica que indudablemente afecta al contenido y orientación de las directrices a seguir. La evolución de las tecnologías ha posibilitado la actualización de los servicios ofertados por los operadores/proveedores, lo que permitirá mejorar la respuesta a las nuevas necesidades planteadas por los diferentes Departamentos y Organismos Autónomos.

El nuevo Plan debe dar continuidad a las líneas estratégicas del PIT anterior, revisándolas y reforzando los aspectos clave que van a marcar el devenir de la Informática y las Telecomunicaciones en Euskadi. Del mismo modo, los servicios ofertados deberán encuadrarse en un marco de **interoperabilidad y seguridad** acordes con los estándares adoptados en el entorno europeo, en el marco del Plan de Acción sobre administración electrónica i2010, que tiene como objetivos permitir a los particulares y las empresas obtener con mayor rapidez ventajas concretas en el terreno de la Administración Electrónica, asegurarse de que ésta no crea nuevas trabas a nivel nacional dentro del mercado interior debido a la falta de interoperabilidad, y hacer extensivas las ventajas de la Administración Electrónica a toda la Unión Europea (UE) permitiendo que se realicen economías de escala.

El modelo implantado se ha denominado PLATEA (Plataforma Tecnológica para la e-Administración) y está constituido por diferentes componentes que, juntos, constituyen una Plataforma Tecnológica de base para ofrecer los servicios de Administración Electrónica, a fin de garantizar un soporte tecnológico común que permita ofrecer a la ciudadanía y a las empresas servicios telemáticos a través de aplicaciones normalizadas con criterios unificados.

Habida cuenta de la necesidad de ahondar en el objetivo de interoperabilidad, se contempla la evolución de esta plataforma PLATEA, con la idea de ampliar el ámbito de uso de algunos de sus sistemas hacia otras redes de Administraciones Públicas Vascas (organismos de la Administración vasca, Diputaciones Forales y Municipios) generando una plataforma común de servicios digitales que, a su vez, permita establecer la interoperabilidad con organismos de la Administración del Estado. Este objetivo supondrá la necesidad de desacoplar ciertos sistemas de la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco para adaptarlos y orientarlos hacia el uso de otros estándares más generalizados.

## Tendencias analizadas

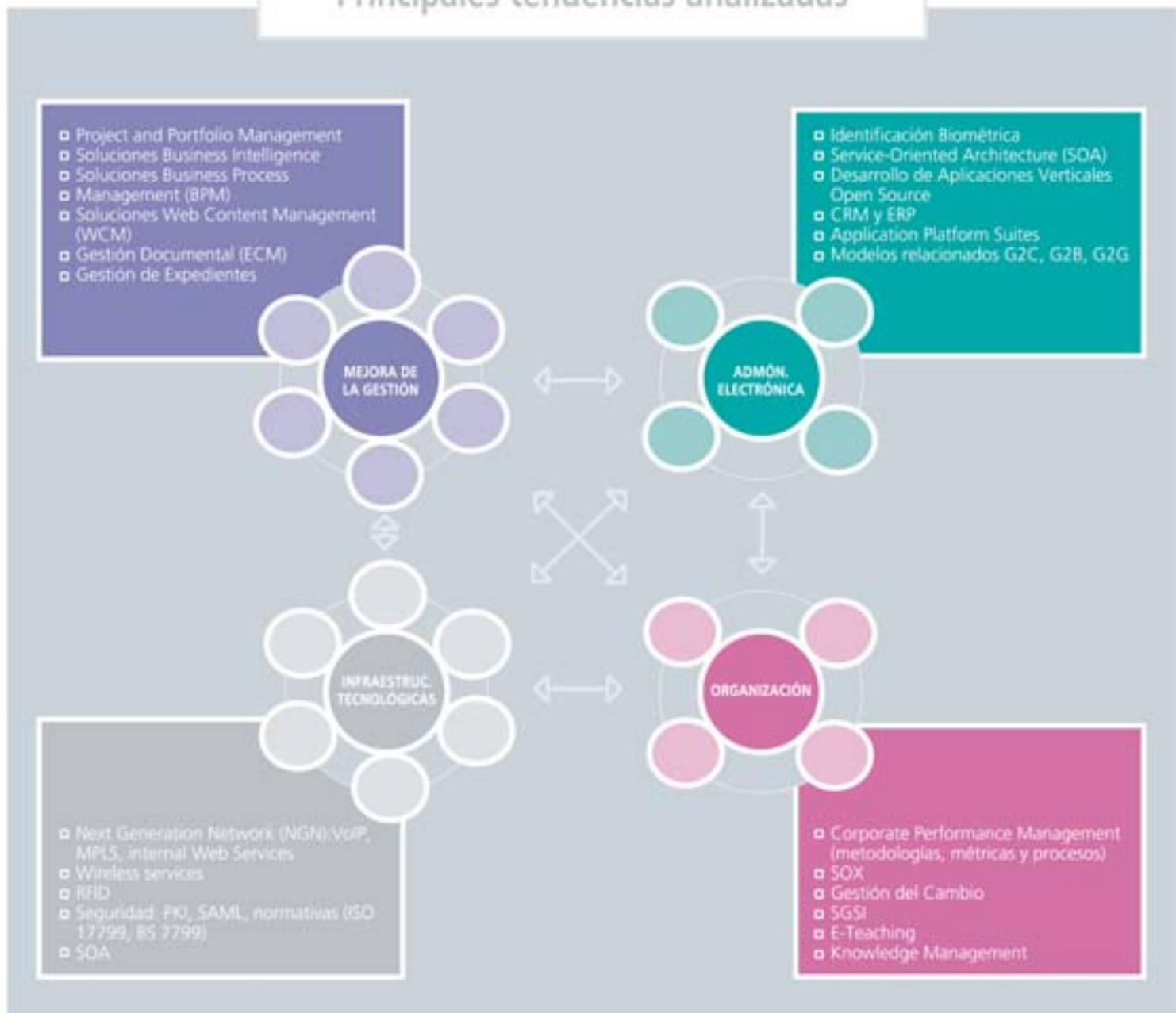
La mayoría de las tendencias actuales inciden en la colaboración e interacción entre diversos grupos de personas, empresas y organismos gubernamentales. La interacción entre el Gobierno Vasco y los diferentes agentes se manifiesta un impulso a la creación de Extranets, donde se publican las diferentes aplicaciones para hacerlas accesibles, vía certificados digitales o mecanismos alternativos, a los diferentes agentes. El uso creciente de las plataformas de contratación, de tramitación electrónica y de información a través de Internet se traduce en una necesidad de impulsar la gestión de la seguridad y el uso de certificados digitales o mecanismos alternativos. La madurez de las herramientas de Gestión Documental, especialmente importantes en relación a la Gestión de Expedientes, ofrecen una seguridad adicional a la hora de realizar operaciones.

Otra tendencia es la introducción de herramientas de seguimiento de audiencias y de monitorización del uso de los recursos web (Webanalysis), que facilita el análisis del nivel de utilización de los servicios telemáticos de la administración por parte de ciudadanos y empresas. También es destacable el uso de las soluciones Open Source, y la homologación de plataformas de trabajo basadas en Linux y con software opensource (como, por ejemplo, Openoffice), lo que va a permitir la coexistencia con las soluciones propietarias.

En el ámbito de las telecomunicaciones, la futura puesta en marcha de la TDT y el impulso de las comunicaciones móviles UMTS ponen al alcance dos nuevos canales para interactuar con los ciudadanos y mejorar las plataformas actuales de información y tramitación electrónica. Se prevé asimismo una evolución en los servicios ofertados por los operadores de Telecomunicaciones derivada del impulso de las tecnologías de conmutación óptica y de la Clasificación y Priorización de Servicios (CoS y QoS), con los que se podrán adquirir redes convergentes e incluso longitudes de onda para transmisión.

En base a este planteamiento de evolución del sector, para la elaboración del Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 se han tenido en cuenta tendencias que potencien el asentamiento de las cuatro líneas estratégicas establecidas en el mismo: Infraestructuras Tecnológicas, Administración Electrónica, Mejora de la Gestión Interna y Organización. Del mismo modo, se buscan fórmulas que redunden en una mayor integración de los Sistemas de Información existentes, tratando a su vez de potenciar los Servicios Transversales compartidos por el Gobierno Vasco. Atendiendo a las líneas estratégicas actuales y a criterios de clasificación basados en Procesos (Gestión), Organización y Tecnología (especialmente Infraestructuras), los ejes de actuación del PIT 2006 - 2009 han quedado redefinidos de la siguiente manera:

## Principales tendencias analizadas



En definitiva, el nuevo Plan marca una línea continuista respecto al anterior, reforzando los aspectos clave del mismo gracias a la

experiencia adquirida en el desarrollo de los planes anteriores y a las nuevas posibilidades que brinda el avance de la tecnología.



## Plan Estratégico



Las iniciativas que recoge el PIT 2006-2009 surgen de **los requerimientos de los Departamentos y Organismos Autónomos**, así como del papel implementador, coordinador y dinamizador de la DIT y EJE. El Plan parte del **entendimiento y consideración de los Sistemas de Información como herramienta básica para la mejora de la eficacia y eficiencia de la Administración**, tanto en su vertiente interna (como organización) como en la correspondiente a los servicios prestados a los diferentes agentes con los que interactúa.

De forma continuista, se han mantenido las **mismas líneas estratégicas de trabajo** del Plan anterior aunque identificando nuevos ejes de actuación adaptados a las necesidades actuales. Al igual que en el PIT 2003-2005, las directrices del Plan se concretan, a efectos de ejecución, en proyectos/iniciativas estructurados en cuatro líneas estratégicas y clasificados en ejes de actuación.

El Plan apuesta por **impulsar el desarrollo de proyectos en áreas Departamentales que a modo de proyectos piloto pudieran resultar de interés para su exportación y réplica posterior** en otros ámbitos corporativos, lo que permitirá optimizar recursos y esfuerzos evitando solapamientos y trabajo en paralelo entre Departamentos para abordar problemáticas similares. En este sentido, la **definición de herramientas y procedimientos adecuados para la gestión, seguimiento y coordinación** de proyectos e iniciativas ha de plantearse como una oportunidad para establecer una dinámica de trabajo común.

Se trata de un Plan que **deberá actualizarse a lo largo de su período de vigencia** para revisar constantemente sus contenidos y asegurar su encaje y consonancia con los planteamientos de trabajo de los Departamentos, las nuevas necesidades, la evolución de la tecnología y la alineación con las estrategias y directrices corporativas, entre ellas el nuevo Plan Estratégico de Administración y Gobiernos Electrónicos (PEAGE).

## Líneas Estratégicas y Ejes de Actuación

El nuevo PIT se centra por tanto en profundizar en la estrategia fomentando la interactividad e interoperabilidad con los ciudadanos y los diferentes agentes y grupos sociales, potenciando una relación más directa y eficaz del Gobierno con el conjunto de la sociedad. Pretende también impulsar el asentamiento del modelo definido, redundando en una mayor integración de los Sistemas de Información existentes y, a su vez, potenciar los servicios transversales compartidos por el Gobierno Vasco, así como fomentar la articulación de la estrategia corporativa mediante la mejora de la

coordinación y la organización de soporte y de sus instrumentos de seguimiento y comunicación.

En el nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones se consideran aquellas tendencias que potencian el asentamiento de las **cuatro líneas estratégicas** establecidas en el PIT 2003-2005: Infraestructuras Tecnológicas, Administración Electrónica, Mejora de la Gestión, y Organización. Atendiendo a estas propuestas y a criterios de clasificación basados en Procesos (Gestión), Organización y Tecnología (especialmente, Infraestructuras), se determinan una serie de **ejes de actuación del Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009**, que quedan definidos de la siguiente manera:

Línea estratégica	Ejes de actuación
Infraestructuras Tecnológicas	Integración de Sistemas de Información Módulos Comunes Tecnologías de la información (Hardware/Software de base) Tecnologías de la comunicación Plataforma de Seguridad Ampliación de nuevos canales
Administración Electrónica	Presencia en Internet Servicios Telemáticos Interoperabilidad Modelos de Relación
Mejora de la Gestión	Gestión de Expedientes Contabilidad (IKUS) Gestión Integrada de Personal (GIP) Gestión Documental GZE Gestión de la Seguridad
Organización	Formación y Gestión del Conocimiento Gestión Estratégica de TIC Innovación e identificación de nuevas oportunidades Gestión del cambio

## Infraestructuras Tecnológicas

Las acciones que han de cubrirse dentro del ámbito de las Infraestructuras Tecnológicas deben orientarse a que la Administración vasca se estructure, a nivel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de acuerdo a una plataforma tecnológica común y compartida entre los diferentes Departamentos y Organismos Autónomos, acompañada de un modelo de prestación de servicios de comunicaciones e informáticos. De esta forma se facilita a dichos Departamentos y Organismos Autónomos el proceso de albergue de sus servicios y Sistemas de Información y que se atienda a la funcionalidad que demandan los distintos actores con criterios de ubicuidad, transparencia y adaptabilidad.

El objetivo de la presente línea estratégica es por tanto presentar de forma sistematizada todas las acciones a corto y medio plazo necesarias para **conseguir disponer**, al final de la implantación del PIT 2006-2009, **de una organización madura y eficiente**, con una misión orientada a actuar como facilitador de la utilización de las nuevas tecnologías por parte de los Departamentos y Organismos Autónomos, con un catálogo de servicios adecuado y adaptable a las necesidades de la Administración vasca, y al papel que debe asumir el binomio DIT /EJIE durante los próximos años.

Las Infraestructuras Tecnológicas han experimentado en poco tiempo una profunda transformación debido a una serie de elementos que condicionan la esencia de sus objetivos y actividades. Es reseñable la gran participación de las tecnologías en todas las tareas, trámites y operaciones de la prestación de servicios públicos, y la creciente sustitución del soporte papel en interacciones electrónicas, donde la tecnología de la información ocupa cada vez un lugar más relevante, incluso en la atención presencial a los ciudadanos.

Por otro lado, hay que destacar la convergencia de las Tecnologías o Sistemas de Información con las Tecnologías de Telecomunicación, así como la integración de nuevos canales de interrelación (Web, móvil, e-mail...). Especial mención merece el desarrollo de Internet, que se ha integrado en la arquitectura tecnológica de las organizaciones como un activo más, y que ofrece un canal de acceso ilimitado a toda la sociedad. Teniendo en cuenta la capacidad que pueden aportar las nuevas tecnologías como elemento de simplificación y calidad a través de la digitalización de los contenidos, conjuntamente con unos criterios de calidad de servicios y de simplificación procedimental, el impulso de esta línea estratégica resulta clave para el Plan de Informática y Telecomunicaciones vasco.

La contribución a las políticas públicas a nivel europeo de fomen-

to de la digitalización y utilización intensiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas como motor de cambio en la sociedad es otro de los pilares del desarrollo indispensable e imprescindible de la Sociedad de la Información.

Las Infraestructuras Tecnológicas deben **dar soporte a la cadena de valor de las administraciones**, que prestan sus servicios a través de sus unidades organizativas. Constituyen la plataforma básica para soportar la gestión económica y proveer de soluciones para agilizar la tramitación de expedientes administrativos. También deben proporcionar acceso a correo electrónico para todos los trabajadores públicos, ofrecer una Web corporativa y, a su vez, mantener en línea todas redes de las oficinas de los órganos administrativos.

A grandes rasgos, las Infraestructuras Tecnológicas deben soportar tres actividades básicas: **Servicios de provisión** —provisión de infraestructura y servicios de soporte a la operativa, desde el mantenimiento y operación de servidores y redes, hasta el mantenimiento de las aplicaciones—, **Servicios de mejora** —fomento y soporte al cambio de la prestación de servicio a través de un uso más inteligente de las tecnologías de la información y la comunicación en su adopción por parte de las unidades organizativas— y **Soporte a la Transformación** —innovación en el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la estrategia y políticas públicas—.



Actualmente, y como consecuencia del gran impulso que han supuesto Internet, las tecnologías Web y los dispositivos móviles, entre otros, se está produciendo una plena convergencia tecnológica en la que es posible utilizar soluciones de sistemas de información en cualquier entorno y mediante cualquier canal. Todas estas nuevas posibilidades tecnológicas han favorecido que las Infraestructuras Tecnológicas se orienten también hacia el exterior de una única unidad organizativa, permitiendo a la Administración Pública operar e ínter operar telemáticamente, dentro del marco de una red común entre los diversos agentes. De este modo, se inicia un nuevo proceso de expansión de la prestación de relaciones telemáticas que superan el ámbito orgánico del cual dependen y se extienden a lo largo de toda la Administración trascendiendo a la ciudadanía y a otros agentes que interactúan con la misma.

Derivada de esta apertura e interoperabilidad entre servicios y sistemas se observa un cambio en el foco de la estrategia de tecnologías no sólo hacia la mecanización o el soporte a las actividades de tramitación, sino hacia una perspectiva orientada a la mejora de la eficiencia, orientando el esfuerzo también en aspectos de relación con ciudadanos, empresas y administraciones, e incrementando la necesidad de incorporar visión de prestación de servicio y eficacia. Se hace patente la necesidad de estandarizar y facilitar la interoperabilidad entre los diversos organismos, así como con los diversos agentes sociales que intervienen en los procesos de prestación de servicios, y es necesaria la búsqueda de eficiencia transversal a través de economías de escala o de la estandarización técnica, ya que a través de la colaboración entre agentes es posible incrementar la simplificación administrativa y la mejora del servicio, reduciendo la complejidad de la tramitación, digitalizando los pasos de tramitación o la información gestionada, e integrando diversos trámites en servicios de mayor valor para la sociedad.

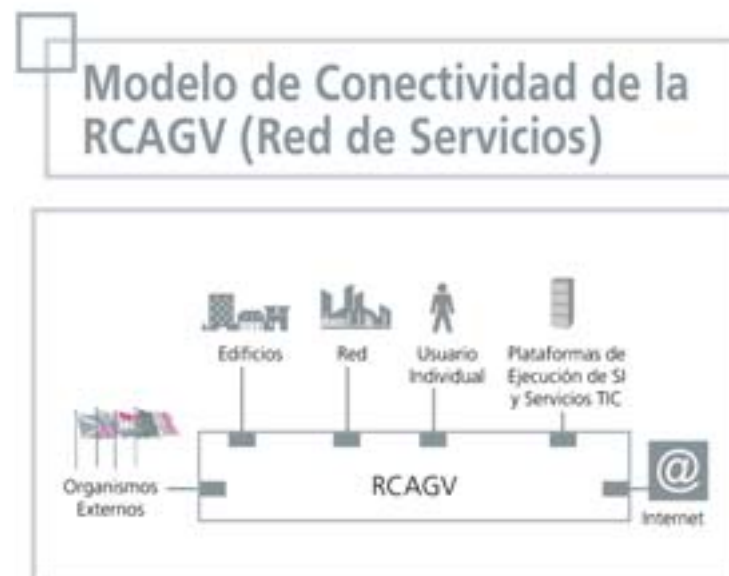
## Iniciativas y proyectos

Dentro de la línea estratégica de Infraestructuras Tecnológicas se incluyen todas aquellas iniciativas encaminadas a **dar soporte a todas las aplicaciones y actuaciones de una Administración moderna** como el Gobierno Vasco, de cara a la obtención de unas infraestructuras y plataformas integradas, proporcionando una plataforma tecnológica común y compartida. Para ello se incide en los siguientes ejes de actuación.

Aquellas iniciativas **orientadas a la actualización tecnológica de la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco (RCAGV) y a su evolución hacia una red de servicios**, encaminadas a dotar de nuevos servicios y las relacionadas con la movilidad y acceso ubicuo (Bluetooth, Wi-Fi, VPN, RAS, etc.) Se trabaja además en la Red

de Gestión out-of-band, separada, tanto a nivel lógico como físico de la RCAGV, para backup ante caída o fallos críticos.

Se contempla del mismo modo el **incremento de la seguridad** de los servicios e infraestructuras del Gobierno Vasco (Firewalls, Encriptado, PKI/Certificados digitales, Auditorías LOPD), mediante una gestión paralela separada y con el respaldo de la Red de comunicaciones, trabajando en la definición y dotación de un adecuado Centro de Proceso de Datos de respaldo, y en la elaboración del correspondiente Plan de Contingencias. También se incluyen las iniciativas orientadas a **impulsar el uso y mejora de las Extranets y Puntos Neutros**, con el objetivo de mejorar la interoperabilidad con otros agentes e instituciones.



Se trabajará del mismo modo en **Plataformas hardware y software** de base que proporcionen soporte a las aplicaciones corporativas utilizadas transversalmente, y en actividades e iniciativas encaminadas a mejorar el nivel de seguridad de los servicios e infraestructuras del Gobierno Vasco, impulsando el uso del software libre. La mejora de las comunicaciones permitirá dotar de nuevos servicios a la administración, como Telefonía IP/Voip, Videoconferencia, Streaming o distribución de contenidos ECDN, etc.

PIT 2003 - 2005



PIT 2006 - 2009



Se produce un cambio con respecto al Plan anterior en los ejes de actuación de esta línea estratégica con la voluntad de adaptarse mejor a las necesidades y con la intención de modernizar las infraestructuras que soportan la Administración Electrónica vasca. Así, aunque se mantienen los ejes de Infraestructura de telecomunicaciones y Plataforma de seguridad, se considera conveniente desglosar el eje Arquitectura de Sistemas de Información, sustituyéndolo por Infraestructura de Tecnologías de la Información, Integración de Sistemas de Información, Ampliación de nuevos canales y Módulos comunes.

Esta línea estratégica tiene, por tanto, como objetivo fijar el camino que los Departamentos y Organismos Autónomos deberán seguir para la obtención de unas Infraestructuras y Plataformas integradas, en el horizonte global definido en el Plan. Todas las actividades en el ámbito de infraestructuras estarán ejecutadas por la DIT, con la colaboración de EJIE.

Los objetivos del eje de actuación **Infraestructura de Telecomunicaciones** son proveer conectividad en Banda Ancha con las diferentes ubicaciones del Gobierno Vasco, integrar servicios de voz y datos sobre una misma infraestructura, garantizar la escalabilidad de la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco y la alta disponibilidad en las comunicaciones asegurando las mismas, así como garantizar el acceso ubicuo de los usuarios a los datos de la administración (Modelo de Conectividad).

Por otro lado, el eje de actuación de **Infraestructura de Tecno-**

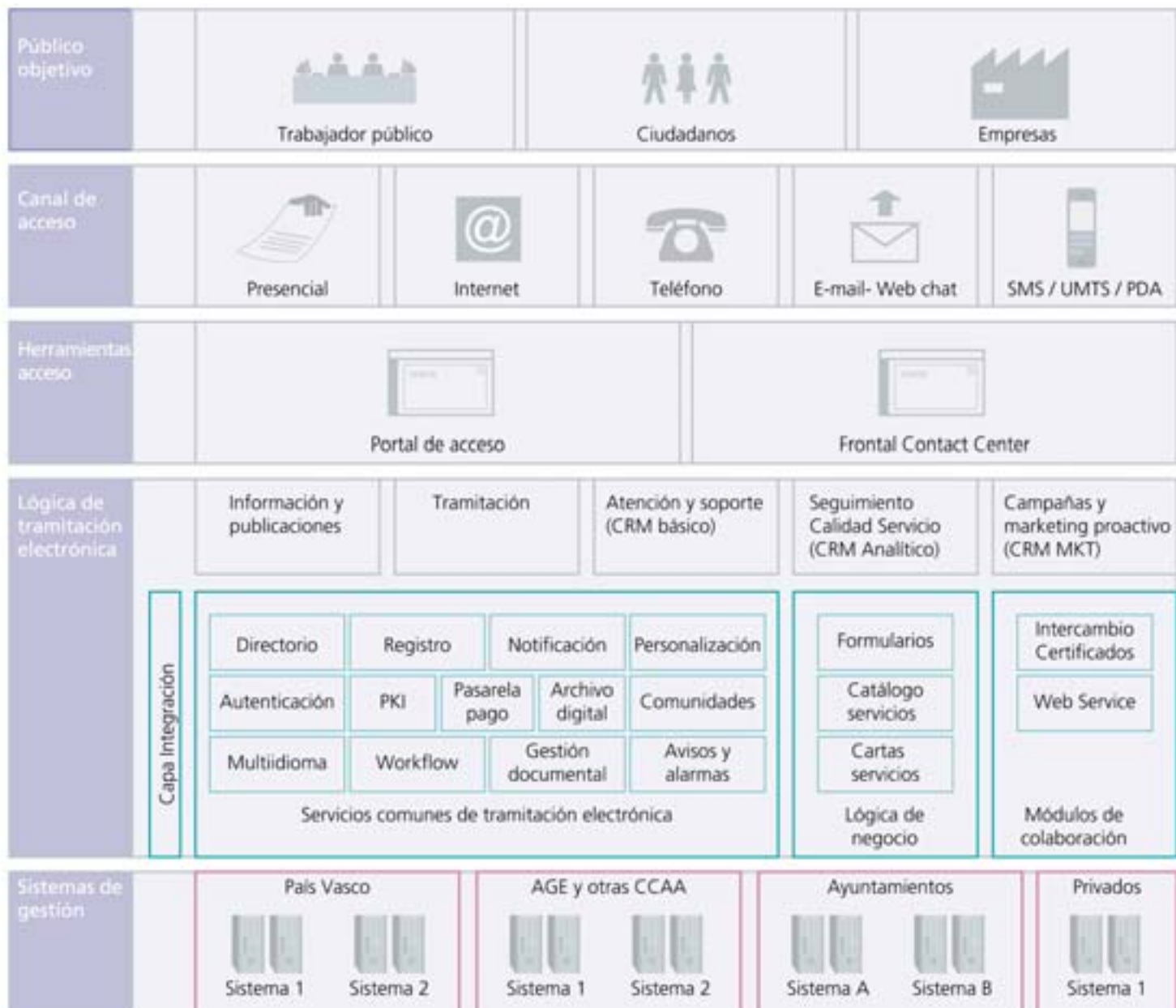
**logías de la Información** (Hardware y software de base) persigue establecer una plataforma eficiente y de alto rendimiento para los servicios de la Administración Electrónica y aplicaciones corporativas del Gobierno Vasco, dotar de infraestructuras escalables y de alta disponibilidad para las aplicaciones críticas, adoptando tecnologías de virtualización de equipos y servidores y definir una arquitectura de sistemas de información óptima para la puesta en marcha de los objetivos estratégicos marcados. Se busca también el impulso del uso de estándares de desarrollo y de buenas prácticas en el sector público y la utilización de estándares opensource, así como una racionalización del gasto y la creación de economías de escala potenciando la utilización transversal de infraestructuras y plataformas dentro del Gobierno Vasco.

La tendencia a la **ampliación de nuevos canales** tiene como finalidad dotar al Gobierno Vasco de una infraestructura de soporte para el acceso ubicuo a sus servicios y a los funcionarios del Gobierno de una plataforma segura de acceso remoto (RAS, PDA, Móvil, Bluetooth, etc) a los sistemas corporativos y Departamentales. Además, pretende proporcionar a los ciudadanos puntos de acceso públicos para acceder a información, noticias y trámites y mejorar la presencia institucional del Gobierno Vasco mediante canales innovadores como la Televisión Digital Terrestre y mejoras en el canal web y en las funcionalidades de soporte al ciudadano y empresa.

La **integración de Sistemas de Información** por otro lado, pretende garantizar que la información se mantiene consistente entre



# Análisis del modelo operacional



múltiples sistemas y la integración de Procesos (alineado de los procesos de negocio con las aplicaciones corporativas) con técnicas de BPM. Se pretende la creación de Plataformas Independientes de los Proveedores mediante la extracción de las reglas de negocio de las aplicaciones, implementándolas en la capa middleware de Integración de Servicios. De esta manera, si se cambia la aplicación de negocio, las reglas de la misma no se tienen que re-implementar. Otro objetivo es el establecimiento de un único punto de entrada Departamental mediante la implementación de una única interfaz hacia las aplicaciones Departamentales (*back-end*) con arquitecturas de ESB. Y por último, el despliegue de los servicios de interoperabilidad en las infraestructuras ligadas a los proyectos Jaso y Euskalsarea.

En el ámbito de los **Módulos Comunes**, los objetivos son dotar al Gobierno Vasco de infraestructuras, servicios y aplicaciones compartidas entre sus Departamentos y Organismos Autónomos como por ejemplo el GIS corporativo, garantizar la integración de servicios, actualizar el catálogo de servicios de la DIT/EJIE y apostar por la racionalización del gasto y creación de economías de escala potenciando la utilización transversal de infraestructuras y plataformas dentro del Gobierno Vasco. Se busca optimizar los procesos de negocio, dar soporte a las iniciativas de Interoperabilidad entre administraciones, impulsar la colaboración entre agentes y personal de la administración, y evolucionar servicios ya existentes ampliando funcionalidades.

Y por último, el eje de actuación de **Plataforma de Seguridad** tiene como objetivo reducir costes y simplificar la administración, minimizar vulnerabilidades en la plataforma global, prevenir descuidos en servicios de seguridad críticos reduciendo las pérdidas por ataques, fraudes, etc., facilitar los procesos de auditoría y análisis forense y securizar la red de acceso exterior.

## Administración Electrónica

La Secretaría General para la Modernización y Administración Electrónica se fija dentro de su estrategia, cinco metas principales: evolucionar de un modelo de trámites a un modelo de relación basado en Servicios electrónicos, coordinar las iniciativas de esta línea estratégica con las correspondientes del Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos que estén en marcha, estimular la participación ciudadana y su relación con el Gobierno en los aspectos públicos de la Administración mediante herramientas telemáticas, dinamizar la construcción de una arquitectura de servicios orientada a eventos que permita la interoperabilidad con otras administraciones, e impulsar una presencia en Internet mucho más amplia que la actual para llegar a toda la ciudadanía vasca.

Estos objetivos dan lugar a los ejes de actuación necesarios para su desarrollo, con la voluntad de **dotar de la infraestructura tecnológica, estándares y proyectos comunes que los Departamentos y Organismos Autónomos deberán seguir para la obtención de unos servicios electrónicos**, en el horizonte global definido en el Plan. Las actividades en el ámbito de Administración Electrónica deberán coordinarse con los órganos competentes en esta materia.

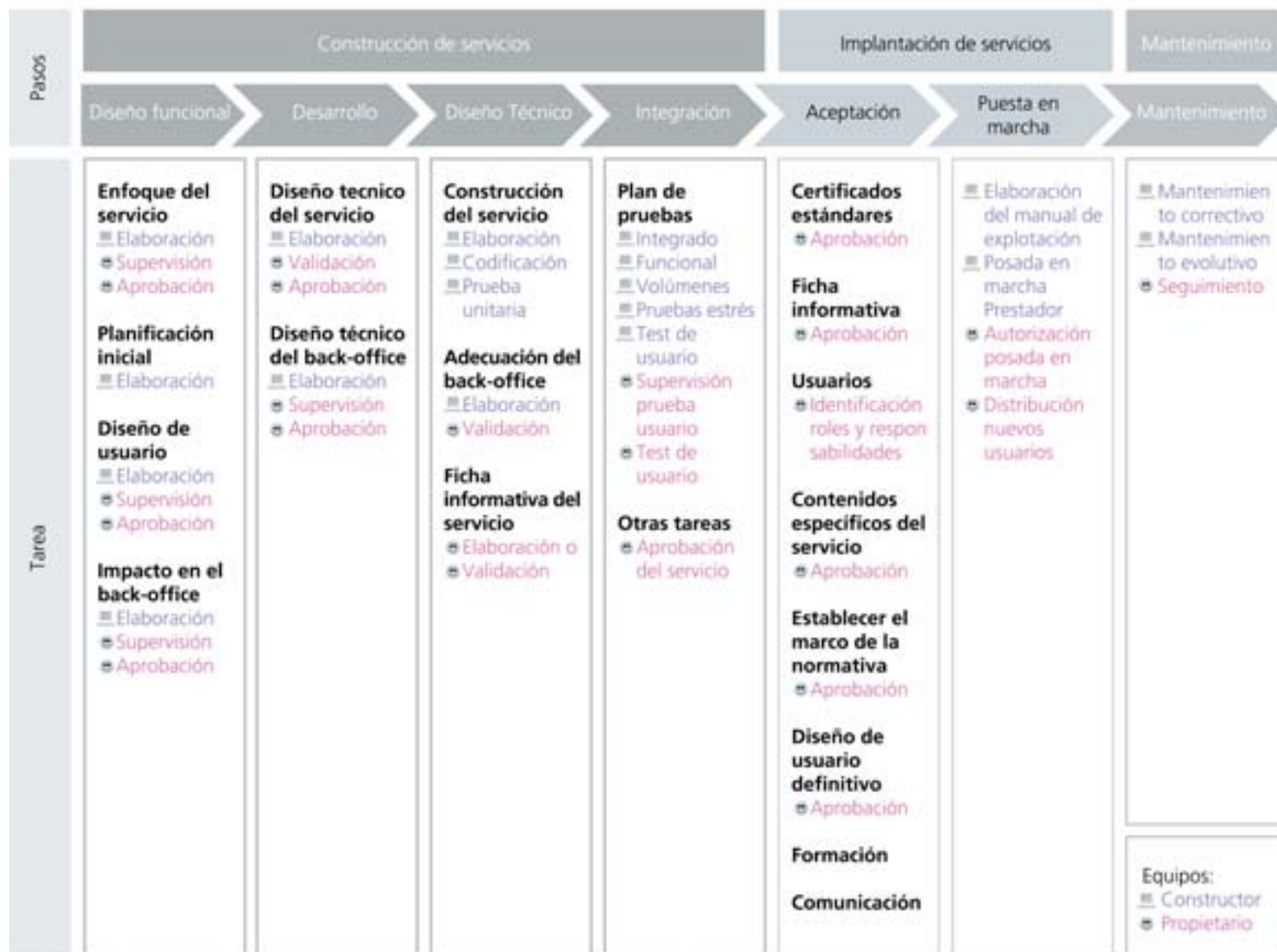
## Iniciativas y Proyectos

Para la consecución de los objetivos fijados es preciso potenciar la **presencia en Internet**, mediante la mejora de la red de portales que permita articular adecuadamente la oferta de servicios públicos y su demanda, proporcionando una buena cobertura de servicios en Internet que posibilite a la Administración vasca llegar a toda su ciudadanía. A su vez, el impulso de la movilidad de las aplicaciones y los canales de acceso permitirán a los empleados disponer de una comunicación más efectiva y pro-activa con la Administración.

Se impulsarán además los **Servicios telemáticos**, al disponer de una infraestructura de Administración Electrónica innovadora y eficiente, que permita la creación y distribución de los servicios electrónicos de los Departamentos mediante esa infraestructura. En este sentido, su desarrollo orientado al servicio mediante arquitectura SOA (Service Oriented Architecture) permitirá a los ciudadanos solicitar e-Servicios por diferentes canales, y a los Departamentos el reaprovechamiento de servicios que se vayan implementando, así como complementar la gestión interna. Por otro lado, con una nueva e-Tramitación basada en intenciones, el usuario sólo tendrá que saber qué necesita de la Administración, y será ésta quien guíe al usuario por todo el camino de la tramitación hasta conseguir su objetivo. También se plantea como objetivo adaptar esta infraestructura para posibilitar su uso por parte de otras administraciones vascas, favoreciendo y fomentando la interoperabilidad.

Y es que otro de los grandes retos englobados en esta área de actuación es precisamente la **interoperabilidad**, definida como la capacidad que tienen los sistemas y las actuaciones administrativas que los usan de intercambiar datos y permitir compartir información y conocimiento. Existen tres dimensiones de la interoperabilidad: **organizativa** —orquestación de los procesos administrativos y las estructuras organizativas internas para alinear las arquitecturas de información con los objetivos—, **semántica** —garantiza el significado exacto de los contenidos y datos objeto de intercambio, permitiendo que la información sea automáticamente interpretada y reutilizable por aplicaciones externas— y **técnica** —con-

## Modelo de desarrollo de Servicios



## Concepto y Niveles de Interoperabilidad



templa los aspectos técnicos para la interconexión de sistemas de información, a través de la definición de interfaces abiertos, formatos de datos y protocolos para la presentación, recogida, intercambio, proceso y transporte de datos—.

Las ventajas de la interoperabilidad se traducen en más eficiencia (Coste), más rapidez (Tiempo) y mejor servicio (Calidad), lo que se refleja en una serie de oportunidades para la Administración vasca:

- **Automatización de procesos:** El uso de canales electrónicos acorta tiempos de respuesta en la tramitación de expedientes administrativos.
- **Desarrollo de nuevos servicios:** La Administración Electrónica permite desarrollar modelos innovadores de relación, facilitando el tratamiento personalizado según las necesidades de los ciudadanos.
- **Certificado Cero:** La simplificación de procedimientos implica

la supresión de datos que la Administración solicita al ciudadano y que ya obran en poder de las instituciones públicas.

- **Reutilización:** El desarrollo de arquitecturas tecnológicas basadas en estándares abiertos permite la creación de componentes y la reutilización de módulos comunes.
- **Productividad de la función pública:** El uso de herramientas tecnológicas hace posible trabajar de manera más eficiente, liberando tiempo para actividades de más valor.

De todo esto surgen nuevos **Modelos de Relación** como la e-Participación, una práctica englobada dentro de la e-Democracia, el modelo de política que propone el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar algunos aspectos del funcionamiento democrático propiciando la participación directa de la sociedad en la toma de decisiones y su implicación en la esfera pública. Se define e-Participación como la utilización de las tecnologías para el fomento de la relación entre la ciudadanía y el

gobierno durante los períodos entre procesos electorales, fomentando el compromiso de la sociedad en el proceso de la toma de decisiones colectivas, mediante el uso de la tecnología (chats con responsables, sms, correos electrónicos, debates, blogs, etc.) La Relación con la ciudadanía, a través de la Tarjeta del Ciudadano, es una de las maneras que tiene la Administración Pública de relacionarse con el ciudadano, mediante el uso de tarjetas digitales que operan a través de la obtención de certificados digitales. Se

pretende facilitar el acercamiento del usuario, promoviendo el uso de múltiples canales de consulta y opinión, e implantando el uso de tarjetas de autenticación para conseguir una mayor participación e interacción. En este sentido, es preciso medir la adaptación administrativa al nuevo DNI electrónico impulsando el proyecto de Firma Electrónica, adscrito al PEAGE, en términos de fomento de la firma digital y mecanismos de autenticación complementarios.

## Tarjetas y Servicios de Certificación en la CAV





Se produce un cambio con respecto al Plan anterior en los ejes de actuación de esta línea estratégica con la voluntad de servir mejor a la Administración Electrónica vasca. Así, mientras los anteriores ejes de Plataforma de Administración Electrónica y Módulos comunes se integran en la línea estratégica de Infraestructuras tecnológicas, el eje Servicios se desglosa ahora en los cuatro ejes —Presencia en Internet, Servicios telemáticos, Interoperabilidad y Modelos de Relación—. Con la reorganización de ejes de actuación de esta línea estratégica el Gobierno Vasco ha buscado evolucionar hacia un modelo avanzado en Administración Electrónica que le permita adelantarse a las necesidades de su ciudadanía.

Las oportunidades o proyectos de mejora de la Administración Electrónica en el Gobierno Vasco, que es un elemento fundamental del nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009, quedan plasmados en este eje estratégico, integrado del mismo modo los objetivos definidos en el PEAGE.

## Mejora de la Gestión

La línea estratégica de Mejora de la Gestión tiene como meta principal la necesaria integración de los sistemas existentes y la potenciación de servicios transversales compartidos. Este objetivo estratégico se articula en una serie de ejes de actuación con propósitos más concretos en el ámbito de procesos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Se han fijado unos ejes de actuación ambiciosos, pero a la vez realistas con el objetivo de lograr una **mejora de la gestión interna favoreciendo la integración de los Sistemas de Información existentes y la potenciación de los Servicios Transversales compartidos por los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.**

## Iniciativas y proyectos

Para cada eje se han definido iniciativas y proyectos como concreción de los respectivos objetivos en acciones Departamentales. En este sentido, se velará por **potenciar la eficacia de la organización**, tanto interna como externamente, mediante la mejora y automatización de procesos, redundando en una mayor eficiencia y calidad del servicio mediante la identificación de procesos administrativos troncales comunes, la garantía adecuada de la protección a la privacidad de los datos, la definición de los indicadores clave de gestión que permitan una continua monitorización de la ejecución de la hoja de ruta del nuevo modelo de sistemas, y la evolución de los estándares tecnológicos.

Desde el punto de vista de las Tecnologías de la Información y la Comunicación **se busca trabajar sobre los sistemas clave para el funcionamiento de la administración** (gestión económica, de personal, de expedientes administrativos, documental, de seguridad y servicios al empleado) y así lograr una evolución global del conjunto de los procesos. En cualquier caso, la solución de Gestión Documental y su correspondiente solución de **Archivo electrónico** son elementos básicos para poder desarrollar una administración

digital potente, y su dimensión corporativa parece ampliamente justificada, independientemente de que, a nivel lógico, los responsables sean los Departamentos. Éstos deberán poder trabajar centrándose en sus servicios de mayor valor, siendo para ellos transparente la infraestructura de soporte a los documentos digitales y su eventual paso a estado archivado. Se incluye aquí la necesidad, cada vez más generalizada, de realizar el archivado de los documentos firmados electrónicamente, garantizando su validez en el tiempo.

Se produce un ligero cambio con respecto al Plan anterior en los ejes de actuación de esta línea estratégica. En particular, el eje de actuación de **Gestión de Expedientes** se centra en los motores de flujo de trabajo y su relación con otros proyectos existentes, con el objetivo de promover el uso eficiente de las Infraestructuras tecnológicas en el marco de la gestión de expedientes, proporcionando una visión unificada de un ciudadano o empresa, integrando la Gestión de Expedientes con la Gestión Documental y Platea, ofreciendo herramientas para facilitar el desarrollo de nuevos tramites que optimicen la infraestructura existente. Mientras, la **Gestión Documental** se singulariza como un eje de actuación debido a su importancia tecnológica y a su transversalidad, porque una administración pública emplea casi la mitad de su tiempo en tareas relacionadas con el proceso de información. Estas tareas representan, por tanto, una parte muy importante del trabajo diario y son la base para el resto de procesos. Cualquier iniciativa Departamental se deberá apoyar en una infraestructura de gestión documental común y estándar, para lo que será necesario establecer los procedimientos de operación apropiados.

En el ámbito de la **Contabilidad (IKUS)**, se apuesta por la reingeniería de procesos y la modernización técnica de la gestión contable, buscando alternativas tecnológicas para la evolución de IKUS, optimizando los procesos interDepartamentales y mejorando los indicadores y cuadros de mando. Por otro lado la **Gestión Integrada de Personal** busca ampliar la gestión de personal a nuevos colectivos y funcionalidades, con un control centralizado, automatizando los procesos de gestión, mejorando las herramientas para la explotación de la información y ofreciendo servicios al empleo a través de Internet/Intranet. En relación a los **Servicios al Empleado** se persigue gestionar los servicios que los Departamentos y Organismos Autónomos ofrecen a sus colaboradores y empleados mediante las nuevas tecnologías y avanzar en la integración del resto de sistemas, evolucionando tanto en Intranet en términos de integración como en otras herramientas para soportar nuevos colectivos y necesidades. Por último, la **Gestión de la Seguridad** pasa por adecuarse a los estándares del mercado bajo una política de seguridad corporativa, estableciendo los controles necesarios para una correcta gestión del sistema.

Los cambios en los ejes de actuación de esta línea estratégica con respecto al Plan anterior se plantean con la voluntad de servir mejor a la Administración Electrónica vasca. Así, mientras se mantienen los ejes de Gestión de expedientes, Contabilidad Presupuestaria (IKUS) y Gestión Integrada de Personal (GIP), se sustituyen los otros tres por Gestión documental, Gestión de la seguridad y Servicios al empleado (G2E). Con esta sustitución de ejes de actuación en esta línea estratégica, el Gobierno Vasco ha buscado



evolucionar hacia un modelo avanzado de Sistemas de Información que le permita adelantarse a las necesidades futuras.

## Organización

En el marco del nuevo Plan se requiere realizar una reflexión general sobre el modelo de organización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, un elemento fundamental para que el resto de piezas que engranan la ejecución del PIT 2006-2009 logren el impulso y avance deseado. Para ello se ha estudiado la evolución de los Planes anteriores, logrando una visión clara del curso de las iniciativas circunscritas a esta línea estratégica que sirva para definir un nuevo enfoque que mejor se adapte a las necesidades del Gobierno Vasco. El correcto desarrollo de una estrategia de Gestión de las Tecnologías de la Información y la

Comunicación ha de partir de un modelo de impulso y gestión que defina claramente la estructura organizativa, los actores, acciones, roles, mecanismos de seguimiento, etc. Por tanto, la línea estratégica de Organización recogerá el **conjunto de mecanismos de estructuración y definición que posibiliten el desarrollo de la función informática.**

Dentro de la organización se identifican unos ejes de actuación que responden a las necesidades actuales de la Administración vasca: **Formación y Gestión del Conocimiento, Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, Innovación e identificación de nuevas oportunidades y Gestión del cambio.** Estos ejes deben dar soporte a la transición de la Administración hacia una orientación a servicios, e impulsar la comunicación y difusión tanto interna como externa de las iniciativas llevadas a cabo para la modernización de la Administración.





Del mismo modo, deben detectar la dimensión adecuada de la función de las nuevas tecnologías (roles y responsabilidades) para cubrir correctamente las necesidades tecnológicas de cada Departamento y del Gobierno Vasco en su conjunto. A través de mecanismos de comunicación del personal que trabaja en las áreas tecnológicas se quiere hacer más eficiente y eficaz la ejecución de los proyectos, e impulsar la gestión del cambio para cada proyecto que se lleve a cabo, con su formación y plan de comunicación necesarios para facilitar su implantación y minimizar los riesgos.

La función tecnológica es una actividad de soporte a la cadena de valor de las organizaciones; es el eslabón central que evalúa, contrata y gestiona la relación que va desde los proveedores de servicios externos hasta las unidades organizativas (Departamentos y Organismos Autónomos). Esto permite apoyar de la manera más eficiente a la organización interviniendo en la provisión de visión sobre las capacidades en Tecnologías de la Información y de Sistemas de Información y su impacto en los procesos, en la construcción y operación de arquitecturas de Tecnologías de la Información que prestan servicio a la organización, en el correcto dimensionado de los recursos tecnológicos y en la gestión de las inversiones de acuerdo con la estrategia corporativa. Sus principales funciones son: **Servicios de Provisión Básica** —provisión de infraestructura y servicios de soporte a la operativa, desde el mantenimiento y operación de servidores y redes, hasta el mantenimiento de las aplicaciones—, **servicios de Mejora** —fomento y soporte al cambio de la prestación de servicio a través de un uso más inteligente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su adopción por parte de las unidades organizativas— y **Soporte a la Transformación** —innovación en el uso de las tecnologías aplicadas a la estrategia y políticas públicas—.

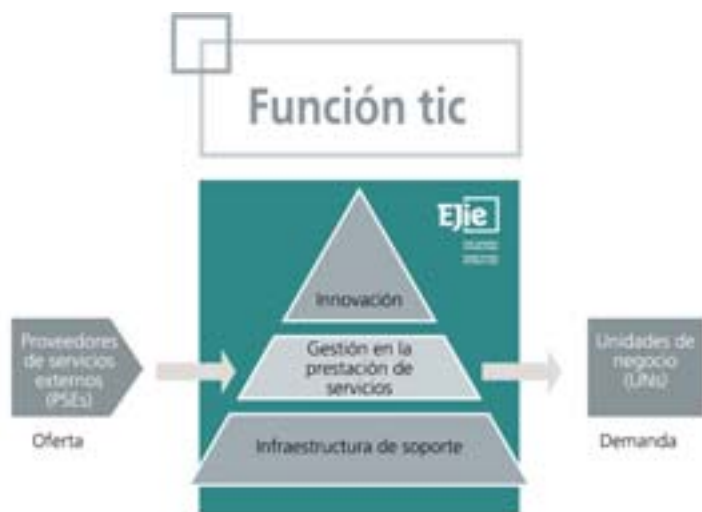


## Iniciativas y Proyectos

En el ámbito de la **Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información y la Comunicación** se analizan las diferentes áreas o segmentos tecnológicos para evaluar los escenarios idóneos y proveer de servicios en base a las mejores prácticas, en términos de criticidad, obsolescencia, impacto, riesgo, etc. Además, se definen los criterios de segmentación para facilitar la contratación de proveedores externos y la evaluación de la posible tendencia a servicios ASP. Todo ello encaminado a una armonización de la gestión informática en la operativa Departamental del Gobierno Vasco y a la definición de un plan maestro de gestión del cambio, con indicadores y métricas de servicio.

De cara a la **Innovación e Identificación de Nuevas Oportunidades** es preciso introducir ideas, productos, servicios y prácticas con la intención de innovar en la administración, consiguiendo mejorar la eficiencia de la organización para un mayor beneficio tanto presente como futuro. Con ello se pretende configurar Euskadi como polo científico-tecnológico europeo (ERA) y desarrollar nodos científico-tecnológicos competitivos en ámbitos de futuro, con la finalidad de extender e incrementar la capacidad innovadora de todos los agentes económicos, sociales e institucionales, y lograr la convergencia tecnológica con Europa consolidando Euskadi como un centro de negocios basado en el conocimiento.

La disciplina de la **Gestión del Cambio** se configura como el conjunto de tácticas y técnicas dirigidas a minimizar el impacto del cambio en la estructura organizativa y en las personas, reduciendo los riesgos asociados a toda estrategia de transformación mediante actuaciones que faciliten progresivamente el entendimiento, el



consenso y el compromiso de todos los colectivos implicados. El éxito, es decir, el cumplimiento de los objetivos de un proyecto en los términos establecidos, se consigue gestionando de manera anticipada y con una metodología sólida el proceso de cambio.

En el ámbito de la **Formación y Gestión del Conocimiento**, se ha hecho necesario implantar soluciones para la colaboración en grupos de trabajo. Se ha detectado una marcada tendencia hacia la implementación de soluciones de e-Teaching en detrimento del e-Learning. La **Gestión o Administración del Conocimiento** es un

concepto utilizado en las organizaciones que pretende transferir el conocimiento y experiencia existente en los empleados para ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización.

Las aplicaciones relacionadas con la Gestión del Conocimiento evalúan y gestionan continuamente el proceso de acumulación y aplicación del capital intelectual. La gestión del conocimiento ha intentado unificar diferentes estándares del pensamiento y práctica como son:



- El capital intelectual y el trabajador del conocimiento en la economía del conocimiento.
- Las ideas de la organización que aprende.
- Prácticas organizacionales como las comunidades de práctica, o páginas amarillas corporativas.
- Bases del conocimiento que facilitan la identificación y transferencia del conocimiento y otras tecnologías como las Intranets, la gestión de contenido y la gestión documental. El servicio más demandado por la sociedad es servirse de las tecnologías para impulsar **la enseñanza en línea**, de modo exclusivo o bien como complemento de la enseñanza presencial. Por su parte, el Consejo de la Unión Europea dicta, entre otras muchas medidas, una resolución con la finalidad de animar a los Estados miembros y a la Comisión a emprender iniciativas destinadas a facilitar la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito de la educación y la formación, considerando la mejora de las competencias básicas, en especial en materia de tecnologías digitales y de la información, como una prioridad máxima de la Unión Europea. La Resolución invita especialmente a los Estados miembros a que aceleren la incorporación de las tecnologías y la revisión de los programas de enseñanza superior, aprovechando las oportunidades que ofrecen para facilitar el acceso a recursos culturales públicos como bibliotecas, museos y archivos; les anima también a fomentar la dimensión europea del

desarrollo conjunto de programas de estudio de formación superior, intensificando la investigación, experimentación y evaluación de los aspectos pedagógicos de las nuevas tecnologías, y apoyando el desarrollo de recursos, plataformas y servicios pedagógicos multilingües en Europa.

Las últimas tecnologías permiten profundizar en la experiencia de aprendizaje. De este modo ha aparecido el e-Teaching, una visión más dinámica e interactiva que el anterior e-Learning. El primero es más dinámico e incorpora conceptos como la tele asistencia, los campus virtuales y la interacción con profesores, etc. La **formación continua** debe plantear el uso de todas las herramientas y metodologías que puedan ayudar. La creación de comunidades virtuales de alumnos y tutores, superando barreras físicas y organizativas, se facilita con el uso de determinadas plataformas informáticas. Finalmente, la implantación de nuevos aplicativos de tramitación electrónica y el almacenado de datos sensibles de los ciudadanos (ámbito de la LOPD o LSSICE) han dado como resultado nuevos requisitos que deben traducirse en nuevos procedimientos y políticas de gestión de la seguridad corporativa (confidencialidad, integridad, autenticidad, no-repudio e identificación).

Se produce un ligero cambio en los ejes de actuación de la línea estratégica de Organización con la voluntad de adaptar mejor la segmentación a las necesidades del País Vasco y con la apuesta de modernizar la Administración vasca.



## Conclusiones

El nuevo Plan de Informática y Telecomunicaciones es, por un lado, la culminación de una serie de iniciativas provenientes de los ambiciosos planes de finales de los años noventa y, por otro, es un plan clave que sentará las bases del devenir de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para los próximos años: no es arriesgado decir que **lo que defina el PIT 2006-2009 será, en el ámbito tecnológico, la infraestructura y procesos de la Administración del Gobierno Vasco del próximo decenio.**

Se puede **resumir** el nuevo Plan alrededor de los ejes de actuación e iniciativas que, bien de manera horizontal o Departamental, han surgido de los trabajos en talleres, de los planes previos y de la situación tecnológica actual. Aunque se presente primero la visión horizontal, se debe entender ésta como la base para que los Departamentos y Organismos Autónomos puedan desarrollar sus responsabilidades, con lo que la importancia de unas y otras iniciativas es equiparable.

Para conseguir una **Administración Electrónica** que ofrezca servicios al ciudadano, a las empresas y a otras administraciones de manera óptima es importante que la **Gestión Interna** se adecue al nuevo paradigma. De manera recíproca, un replanteamiento de la Gestión Interna facilitará la creación de nuevos servicios: en cualquier caso, queda claro que ambas líneas estratégicas están interrelacionadas, por lo que el PIT 2006-2009 les otorga la misma importancia. Ambas líneas no pueden ser concebidas sin una adecuada **Infraestructura Tecnológica** y sin una **Organización** que respalde y facilite la implementación del nuevo escenario.

Los Departamentos y Organismos Autónomos han planteado iniciativas en los ejes anteriores que serán complementarias o impulsoras de las iniciativas horizontales que también los cubren. En este sentido, una buena **práctica de gestión de iniciativas** detectada —y que el PIT 2006-2009 fomentará— es la sinergia interdepartamental con participación de las direcciones con responsabilidades horizontales ya sea en forma de proyectos conjuntos, a través de comités o en forma de soporte de consultoría técnica.

Además, algunos **Departamentos** empiezan a plantear su parte del Plan de Informática y Telecomunicaciones como un **portafolio de iniciativas** (pudiendo éstas ser asimilables a programas o a conjunto de proyectos), teniendo cada iniciativa un objetivo de negocio claro, con sentido sectorial. También se percibe una tendencia, especialmente por parte de Departamentos con mayor volumen, a gestionar los proyectos a un nivel superior al de las clásicas aplicaciones en **agrupaciones programáticas**. Este hecho conduce a iniciativas que pueden agrupar a proyectos de distintas líneas estratégicas (por ejemplo, un nuevo portal implica actuaciones en

infraestructuras, servicios telemáticos de Administración Electrónica y gestión de nuevos expedientes) por lo que, en general, se tratará de programas o iniciativas con un carácter más o menos **ortogonal respecto a los ejes de actuación**. Como ejemplo de estas iniciativas encontramos los Sistemas de Información Turísticos, el Sistema Nacional de Archivos, o la Agencia Vasca del Agua.

Este hecho ilustra otra de las buenas prácticas que el nuevo Plan promueve: la **definición Departamental de objetivos de negocio en forma de programas o agrupación de proyectos** (superando el nivel de micro gestión de aplicaciones) como factor que ayuda al éxito de los proyectos tecnológicos. Tanto la infraestructura existente como los ejes de actuación del PIT 2006-2009 se alinean y hacen posible este paradigma.

En el Plan de Acción se planifican los diferentes proyectos e iniciativas con el objetivo de no duplicar esfuerzos y, en la medida de lo posible, extraer beneficios comunes de iniciativas Departamentales y que las iniciativas horizontales difundan sus resultados de manera óptima.



entel

Plan de Acción



Las Líneas Estratégicas y Ejes de Actuación descritos en el Plan Estratégico se concretan en Iniciativas y Proyectos Departamentales o Iniciativas y Proyectos correspondientes a los órganos con funciones tecnológicas transversales (Dirección de Informática y Telecomunicaciones, Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa y Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía).

Un desarrollo eficiente del PIT 2006-2009 será el que garantice que los esfuerzos realizados por cada uno de los impulsores de esos proyectos se encuentren por una parte alineados en objetivos y por otra parte optimicen esfuerzos. Este último aspecto se puede facilitar mediante una planificación adecuada en la que se prevea la reutilización de soluciones corporativas y se parta siempre de conceptos arquitectónicos y de infraestructura comunes, existentes o por construir.

El Plan de Acción tiene como objetivo establecer la guía para lograr un desarrollo eficiente del PIT 2006-2009, aunando las iniciativas corporativas y Departamentales para optimizar los esfuerzos y coordinar la planificación de los productos y servicios corporativos con los programas Departamentales.

## Gestión y financiación del Plan

La gestión del Plan de Informática y Telecomunicaciones se desarrollará de manera coherente y coordinada con el resto de la planificación del Gobierno y, en particular, con lo establecido en el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información y el Plan estratégico de la Administración on-line. El PIT adaptará sus contenidos a lo largo de su ejecución a las previsiones y evolución de los Planes señalados, de forma que se garantice la congruencia de las políticas públicas planificadas y se propicie una continua generación de sinergias positivas en la progresión de todos ellos.

También contará con sistemas de coordinación entre los diversos proyectos que permitan el mutuo aprovechamiento de los conocimientos y de los instrumentos que se vayan generando en cada proyecto, incorporando además un sistema de detección de necesidades y de corrección de problemas para su mejora continuada. De igual forma, la gestión del Plan de Informática y Telecomunicaciones contará con cuantas herramientas e instrumentos de seguimiento y coordinación técnica sean necesarios, de una parte, para asegurar los mejores resultados de los proyectos en términos de coste, tiempo y consecución de objetivos y, de otra, para garantizar los procedimientos de coordinación que mejor convengan al perfecto ensamblaje de las medidas propuestas por el PIT con las

previstas o que puedan preverse en el resto de los Planes del Gobierno cuyo contenido tenga coincidencias con el mismo.

## Supervisión y Control del PIT

El trabajo realizado en el análisis del cierre del PIT anterior y la experiencia acumulada en la recogida de información de seguimiento del Plan han puesto de relieve las dificultades y carencias de los actuales procedimientos de supervisión y control, así como la falta de mecanismos claros de comunicación con los Departamentos que sustenten y faciliten el seguimiento y evaluación continuada del contenido, implementación y resultados del Plan de Informática y Telecomunicaciones.

En este contexto, tras la definición y planteamiento del PIT 2006-2009 se plantea la introducción de una metodología de gestión, supervisión y seguimiento soportada en una nueva herramienta informática, cuyo objetivo principal es la inclusión de los mecanismos y procedimientos que permitan realizar, de una forma operativa y dinámica, los procesos de seguimiento de la implantación y evaluación continuada del Plan, de tal forma que se garantice en tiempo y forma un adecuado nivel de control y seguimiento y se facilite la corrección y reorientación de las actuaciones (en términos de plazos, dedicación de recursos y consecución de resultados).

## Calendario de alto nivel





## Presupuesto Consolidado

El PIT 2006-2009 dota a cada Departamento y Organismo Autónomo de los medios económicos necesarios para abordar los objetivos estratégicos marcados en el Plan:

Departamento/Organismo Autónomo	Presupuesto PIT 2006-2009 (M€)					
	HW	SW	Servicios Eje	Servicios Ext.	Otros	Total (M€)
01 Lehendakaritza	0,84	0,66	1,10	3,84	0,00	6,44
02 Vicepresidencia	0,00	0,10	0,22	1,00	0,00	1,32
03 Hacienda y Administración Pública	2,93	6,21	2,18	29,06	0,00	40,38
04 Justicia, Empleo y Seguridad Social (incluye Adm. Justicia)	0,23	0,44	1,17	8,52	0,00	10,36
PIC 2007-2010	0,00	0,00	0,00	0,00	18,40	18,40
05 Interior (incluye Vicec. Seguridad)	0,70	0,09	0,63	2,67	0,00	4,09
06 Industria, Comercio y Turismo	0,43	0,25	0,94	9,02	0,00	10,64
07 Vivienda y Asuntos Sociales	0,53	0,55	0,95	4,29	0,00	6,33
08 Educación, Universidades e Investigación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
09 Sanidad	2,14	3,27	1,25	11,81	0,00	18,47
10 Cultura	1,28	2,36	1,39	12,11	0,00	17,14
11 Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	0,10	0,66	1,16	10,45	0,00	12,37
12 Transportes y Obras Públicas	0,00	0,09	0,19	1,50	0,00	1,78
13 Agricultura y Pesca	4,13	0,98	0,59	4,51	0,00	10,21
43 Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP)	0,00	4,20	0,86	1,19	0,00	6,25
44 Instituto Vasco de Alfabetización y Euskaldunización de Adultos (HABE)	0,06	0,10	0,48	3,84	0,00	4,48
46 Instituto Vasco de Estadística (EUSTAT)	0,53	0,92	0,78	2,65	0,00	4,88
47 Instituto Vasco de la Mujer (EMAKUNDE)	0,00	0,49	0,50	1,40	0,00	2,39
48 Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (OSALAN)	0,06	0,20	0,58	1,66	0,00	2,50
60 Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT)	5,47	5,33	1,55	21,29	0,00	33,64
99 DOMA/DAEAC	0,60	0,03	0,75	9,35	0,00	10,73
Gasto Corriente de Infraestructura y Mantenimiento	0,00	0,00	0,00	0,00	416,25	416,25
<b>TOTAL</b>	<b>20,03</b>	<b>26,93</b>	<b>17,28</b>	<b>140,17</b>	<b>434,65</b>	<b>639,05</b>
Total excluida DIT&DOMA/DAEAC	13,96	21,57	14,98	109,53	434,65	594,68

## Planificación de Líneas Estratégicas: Detalle

### Lehendakaritza

#### Prensa y Comunicación

Evolución del entorno para mejorar el canal web de acceso, unificar las fuentes de información donde se pueden efectuar búsquedas y garantizar la consulta desde dispositivos móviles.

---

Accesibilidad vía web  
Integración de búsquedas (prensa, radio, TV)  
Movilidad altos cargos

---

#### Acción Exterior

Implantación de nuevos servicios y diseño de la Web, junto con la recatalogación de contenidos en el entorno de la Plataforma Tecnológica de la E-Administración (PLATEA).

---

Nuevo diseño  
Concentración de servicios  
Recatalogación contenidos

---

#### Gestión de Expedientes

Integración con el sistema integrado corporativo para la tramitación de expedientes administrativos. Otros proyectos de gestión: Acceso on-line a archivos; fase ascendente de la legislación comunitaria; comunicaciones en euskera a UE; cooperación transfronteriza.

---

Integración cliente tramitación expedientes  
Peticiones online de partidas nacimiento, defunción y matrimonio  
Gestión de ayudas  
Gestión de expedientes  
Cooperación transfronteriza  
Fase ascendente de la Legislación Comunitaria  
Comunicación en euskera a EU  
Acceso online a archivos

---

#### Sedes Remotas

Las infraestructuras de Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones en lo que se refiere a las sedes remotas tienen un carácter complejo, es por ello que se potencian soluciones como la videoconferencia.

---

Definición modelo marco proyectos delegaciones  
Gestión terminales VIP  
Videostreaming  
Videoconferencia: Soporte al servicio  
Optimización red delegaciones (aceleradores, etc.)  
Mantenimiento y resolución de incidencias remotas  
Telefonía IP: reducción costes

---

#### Plataforma Colaborativa

---

Gestión del conocimiento con el proyecto Pentsamendua

---

### Vicepresidencia

#### Régimen Jurídico

Consulta de dictámenes de la comisión jurídica (COJUA).

---

Inclusión de la información de dictámenes e informes de la Comisión Jurídica Asesora y mejora de la gestión de expediente  
Gestión de expedientes en Procedimientos Judiciales  
Gestión Contenidos Multimedia

---

## Hacienda y Administración Pública

### Contabilidad Presupuestaria

Evolución de la Plataforma de gestión presupuestaria, abordando primero un proyecto de elección de la solución (2006-2007) previo al inicio del proceso de puesta en marcha del proyecto de evolución y su ejecución (2008-2009). Proceso de migración.

---

Elección nueva plataforma  
Análisis y diseño solución  
Fases de implantación

---

### Área Económica

Este área complementa a la Contabilidad Presupuestaria mencionada arriba, recogiendo una serie de proyectos de carácter estratégico relacionados con la misma.

---

Ampliación de las funcionalidades del sistema integral de cobros y pagos  
Impulso y difusión del sistema integral de cobros y pagos  
Factura electrónica  
Servicio validación datos bancarios a terceros  
Información obligaciones tributarias (DFFF, jaso)  
Automatizar intercambio datos con la Agencia Estatal de Admón. Tributaria  
Evolución de la aplicación de presupuestos de la Administración de la CAPV en Internet  
Evolución a tramitación telemática de la aplicación de avales, consignas y finanzas  
Presentación telemática de garantías  
Telematizar las notificaciones y altas a terceros  
Frontal de terceros

---

### Contratación pública electrónica

Evolución de la contratación pública electrónica y su relación con otros entornos corporativos.

---

Implantación web de registro y clasificación  
Interoperabilidad  
Tarjeta del ciudadano y emisión de certificados  
Relación con registro contratistas  
Relación con licitación electrónica  
Relación con la notificación electrónica

---

---

Relación con el registro de contratos

---

### Área de burótica

Este área además de encargarse del portal de aprovisionamiento interno y externo, gestiona aplicaciones de un marcado carácter horizontal.

---

Evolución del catálogo de publicaciones  
Gestión de Seguros  
Almacén de depósitos del Gobierno  
Portal web de relación entre proveedores de Gobierno Vasco y este último  
Aplicativo aprovisionamiento

---

### Recursos humanos

Este área contempla por un lado la evolución hacia un nuevo sistema de gestión de recursos humanos en la administración del Gobierno Vasco, con todo lo que ello incluye, la evolución del denominado portal del empleado, ampliándose a nuevos colectivos y a través de nuevos canales, y por último, el proyecto de archivo de expedientes.

---

Nuevo Sistema

---

### Área de Función Pública

---

Gestión de proyectos  
Foros  
Documentación procesos administrativos  
Portal del empleado  
Archiving aplicado a facturas  
Digitalización de históricos (nómina y expedientes de personal)  
Microfichado y archivado de documentos

---

## Justicia, Empleo y Seguridad Social

### Ayudas y subvenciones

Tramitación telemática de los expedientes del área de ayudas y subvenciones siguientes:

Ayudas por Hijos
Ayudas conciliación vida laboral y familiar
Mecanización de "Otras ayudas de Economía Social"
Adaptación al sistema integrado de gestión de expedientes corporativo
Tramitación Telemática con los Registros Departamentales
Muertos Guerra Civil
Ayudas a familiares de presos
Auzolan

## Sanciones

Tramitación telemática de los expedientes del área de sanciones así como su integración con el sistema integral de cobros y pagos de la administración.

Expedientes de sanciones: cobros
Expedientes de sanciones: trámites de reversión
Ayudas
Integración con Inspección

## Centros de trabajo

Iniciativas relacionadas con apertura de centros de trabajo.

Aperturas de centros de trabajo
Bases de Datos de Centros de Trabajo

## Interoperabilidad

Interoperabilidad con los sistemas de los inspectores del Estado, con las Haciendas de las Diputaciones Forales y con los padrones de los ayuntamientos. Evolución hacia extranets y redes para las conexiones con terceros (administraciones y agentes).

Interoperabilidad con los Sistemas de los Inspectores del Estado
Interoperabilidad con Haciendas de las Diputaciones Forales
Interoperabilidad con los padrones de los Ayuntamientos

## Sindicatos y elecciones sindicales

Iniciativas para la construcción de una extranet en el área indicada y registro documental.

Extranet con Sindicatos/ Inspectores
Sistema Telemático de Elecciones Sindicales
Elecciones Sindicales: Registro de documentación

## Gestión del personal

EL nuevo sistema de gestión de recursos humanos en la administración del Gobierno Vasco debe tener en cuenta la gestión del personal sectorial de Justicia.

Gestión Integrada del Personal (Sectorial Justicia).
Adaptación del GIP al Colectivo de Justicia (actualmente en SQL - Windows)
Espacio común para temas comunes Departamento / OSALAN
Normalización Lingüística y Euskaldunización
Propuestas Grupo de Mejora

## Registros Departamentales

Mecanización de registros Departamentales (Servicios de Prevención, Registro de Asociaciones...) y de las actividades de los Inspectores de las Haciendas Forales. Otras aplicaciones de gestión de expedientes (Justicia Juvenil, EPSV, Delegados de prevención...).

Adaptación de la aplicación de Justicia Juvenil
E.P.S.V.
Delegados de Prevención
Siniestralidad Laboral
Migración de la Gestión Económica de Expedientes
Mecanización de registros Departamentales
Registro de Asociaciones: rehacer y migrar la información
Nuevo registro de Fundaciones

## Interior

### Infraestructuras tecnológicas

En este área cobran especial importancia las iniciativas relacionadas con la seguridad informática así como la interoperabilidad a través de una red para la conexión con terceros.

Definición documento de seguridad
Auditorías internas, establecimiento de modelo

---

Adaptación a la red para la conexión con terceros  
Videodifusión (Ertzainza)  
Inspectores Juegos (tablet PC, etc.)

---

## Presencia en Internet

Mejora general de la presencia en Internet del Departamento, así como el cumplimiento de los estándares de accesibilidad.

---

Renovación de las Web de la dirección  
Identificación-análisis y cumplimiento a nivel Web del Departamento  
Medición de indicadores (Web analysis)  
Adecuación a los estándares.

---

## Juegos y Espectáculos

Impulso de la tele-tramitación.

---

(Web Service) desde la Dirección de Juego y Espectáculos a las Haciendas  
Tramitación telemática juegos

---

## E-participación

Impulso de lo que se llama participación a través de internet, a través del voto electrónico.

---

Difusión voto electrónico  
Actualizar base de datos electoral

---

## Mejora de la Gestión y Organización

Mejora de la Gestión y Organización.

---

Mejora de las aplicaciones  
Introducción de herramientas colaborativas  
Objetivos vs mejora continua  
Asignación Provisional de Funciones para UTAP  
Gestión de expedientes de personal  
Conexión con el sistema integrado de pagos y cobros de la Administración

---

## Industria, Comercio y Turismo

### Nueva web del Departamento

Nueva web del Departamento, que requiere el planteamiento, diseño e implementación. A esta iniciativa se le pueden además asociar proyectos de Presencia en Internet (Guía Delfos).

---

Planteamiento y diseño  
Implementación  
Guía Delfos

---

### Sistema de Información Turística

Sistema de Información Turística. Consta del Portal de Turismo propiamente dicho, interoperabilidad con las Oficinas de Turismo, herramientas web para facilitar sindicaciones y publicaciones a terceros, una Extranet turística y servicios telemáticos (trámites de ayudas, etc.).

---

Portal de turismo  
Interoperabilidad Oficinas de turismo  
Intranet Oficinas de turismo  
Herramienta extranet turística  
Información turística a terceros  
Tramitación ayudas  
Ampliación servicios

---

### Sistema Integral de Gestión del Departamento

Sistema Integral de Gestión del Departamento. La iniciativa comprende aspectos de evolución de la infraestructura tecnológica de la Administración electrónica, diseño y construcción de servicios telemáticos, integración de sistemas y las actividades de gestión del cambio asociadas.

---

Evolución infraestructuras  
Reingeniería de procesos  
Gestión del cambio  
Integración de sistemas  
Adaptación a platea  
Servicios telemáticos

---

## Gestión del conocimiento

Evolución de la Intranet. Se plantea además la utilización de una plataforma colaborativa para la operativa diaria, y un Gestor Documental para la documentación asociada a los expedientes.

Intranet: evolución  
Plataforma colaborativa para la operativa diaria  
Evolución a gestión documental para expedientes

## Tecnologías de movilidad

Adopción de tecnologías de movilidad internamente (por ejemplo, hotspots WiFi intradepartamentales o corporativos).

Movilidad: Apuesta (wifi, 3G...) para impulsarlo

## Vivienda y Asuntos Sociales

### Canales telemáticos

Nueva apertura de canales telemáticos incluyendo el ámbito de la interoperabilidad con otras administraciones.

Apertura de un canal temático para Haciendas Forales (Ingresos)  
Apertura de un canal temático para Seguridad Social (Cotizaciones)  
Instituto Nacional de Empleo (Empadronamiento)  
Plataforma de avisos al teléfono móvil (resultados de asignación de viviendas)

### Presencia en Internet

Mejora de la presencia en Internet del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales.

Blog y Foro para el ciudadano  
Foro para el plan de voluntariado  
Comunidad virtual de agentes (voluntariado y bienestar social)  
Foro de inmigración  
Estandarización y ampliación de la Web de Cooperación al Desarrollo

Encuesta electrónica (liderada por EUSTAT y el Departamento de Vivienda)

Creación y seguimiento (estadísticas de accesos) de una página Web para mujeres maltratadas

## Tele-tramitación

Impulso de la tele-tramitación.

Identificación electrónica para su uso en las solicitudes de ETXEBIDE  
Implantación de firma digital en la tramitación  
Proceso para la presentación telemática de documentación  
Estudio y Análisis para integrar procesos administrativos

## Gestión del conocimiento y formación

Gestión del conocimiento y formación a través de internet.

Formación de usuarios sobre aplicaciones y aspectos clave del Departamento.  
Formación a becarios (inmigración y cooperación al desarrollo)  
Gestión de Contenidos para la Intranet

## Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño, monitorización de servicios, y seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Control y Seguimiento de Proyectos  
Estándares  
Indicadores y Herramientas para la evaluación de las ayudas concedidas a ONGs  
Implantación de un cuadro de mando (incluyendo un sistema de alertas)  
Implantación de herramientas para la monitorización de SLA

## Ley orgánica de Protección de datos y auditorías

Seguridad en lo referente al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y las auditorías reglamentarias.

Auditoria dentro del marco de regulación de la LOPD para Vivienda  
Auditoria dentro del marco de regulación de la LOPD para AASS

## Mejora de la Gestión, Normativa y Procedimientos

Mejora de la Gestión, Normativa y Procedimientos.

Normativa de la vivienda  
Prevención de Riesgos Laborales  
Gestión Documental  
GIS  
Contrataciones menores

## Adecuación e integración de aplicaciones con sistemas comunes

Integración de BBDD y adecuación de aplicaciones.

Adecuación al sistema integral de cobros y pagos de la Administración

## Difusión de vídeo y vídeo-conferencia

Impulso a nuevos canales de comunicación.

Impulso de la difusión de vídeo y de la videoconferencia

## Educación, Universidades e Investigación

### Gasto corriente

Gasto corriente de Infraestructuras y mantenimiento

## Sanidad

### Ley Orgánica de Protección de Datos y las auditorías reglamentarias

Plataforma de seguridad en lo referente al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y las auditorías reglamentarias.

auditorías de Seguridad

## Interoperabilidad

Este área cubre lo que se denomina intercambio de datos, información y conocimientos.

Interop: documentación identificativa (DNI, Padrón) en la relación con los Ayuntamientos  
Interop: Ayuntamientos (Padrón, Vigilancia Aguas, TIS, etc.)  
Interop: Funerarias  
Interop: Establecimientos Sanitarios  
Telematización Notarías (voluntades)  
Interop: Mutuas (bajas)  
Interop: Ministerio de Interior  
Interop: Hospitales privados (conciertos)

## Ampliación de Canales

Nuevos canales de comunicación adaptados a la movilidad, así como la adaptación de las aplicaciones para soportarlos.

Evaluación de sistemas de movilidad para inspectores (PDA, TablePC, etc.).  
Aplicaciones en dispositivos clientes móviles

## E-participación y Comunidades Virtuales

Impulso de esta área de participación a través de Internet y de las Comunidades Virtuales.

Comunidades Virtuales en el marco de Osanet  
Proyecto interno de comunidad virtual (Dirección de Financiación)  
Ampliación al Departamento  
Observatorio de Sanidad

## Relación con la Ciudadanía

Bajo la idea de que el ciudadano es el "cliente" de los servicios públicos, se desarrollan una serie de proyectos asociados.

Expedientes Asistencia Osakidetza  
Testamento / Registro de voluntades anticipadas

---

Receta electrónica  
Tarjeta Electrónica Sanitaria  
Aplicación de atención al cliente

---

## Presencia en Internet

Presencia en Internet (portal OSANET).

---

Portal web de Sanidad

---

## Formación y Gestión del Conocimiento

Se realiza el esfuerzo de que la organización se conozca a sí misma y en consecuencia se mejore su funcionamiento, así mismo se incide en la formación a través de diversas herramientas.

---

Modelo EFQM de excelencia  
Herramientas de formación

---

## Gestión Interna

Evaluación de nuevas herramientas de gestión, herramientas orientadas a la gerencia, incluso se aborda la evaluación de nuevos modelos de gestión.

---

Evaluación de herramientas de gestión del Departamento Nuevos Modelos de gestión  
Información a la gerencia / Cuadros de mando  
Herramientas de Gestión de Expedientes - Evaluación/Análisis de la posibilidad de utilizar la herramienta de gestión de relaciones con clientes (CRM)  
Contrato Programa y Conciertos Sanitarios  
Herramienta de Evaluación de Objetivos  
Telemedicina  
Desarrollo del Plan Piloto de Sanciones de Atea  
Sistema Integrado de Ordenación Sanitaria  
Registro General de Vacunaciones  
Contratación pública electrónica  
Sistema de información geográfica

---

## Cultura

### Archivo Histórico Nacional

Implantación del Archivo Histórico Nacional, considerado como uno de los proyectos más significativos.

---

Infraestructura de soporte  
Sistema Nacional de Archivos  
Creación del Archivo Histórico Nacional Vasco  
Sistema de gestión de archivos (preservación patrimonio digital)

---

### Propiedad Intelectual

Gestión de la propiedad intelectual.

---

Metadatos para gestionar la propiedad intelectual de contenidos

---

### Ampliación de Canales

Aplicación de las tecnología inalámbricas en el ámbito de las oficinas de información juvenil.

---

Bluetooth en Oficinas de Información Juvenil

---

### Interoperabilidad

Intercambio de datos, información y conocimientos utilizando las capacidades de los sistemas y tecnologías de la información.

---

ELSN-Creación de la red de referencias de fondos de bibliotecas  
Aplicaciones reconocimiento/síntesis de voz en Euskera  
Censo de equipamientos juveniles (Aytos., Dept.)  
Red de Museos  
Portal de Administraciones  
Censo de infraestructuras culturales

---

### E-participación

Potenciando la participación a través de internet, se desarrollan ciertas iniciativas.



---

Blogs de Juventud y Bibliotecas

---

## Presencia en Internet

Diferentes iniciativas que potencian no sólo la presencia del Departamento en Internet, sino que se ofrecen diversos servicios para el uso de la ciudadanía y empresas, además de la implantación de extranets.

---

Portal para Empresas

---

Incorporación al Portal de una herramienta para empresas

---

Seguimiento de ayudas a empresas para sus planes de Euskera

---

Digitalización del patrimonio

---

Adaptación de herramientas informáticas/en euskera

---

Promoción de contenidos web y herramientas Internet en euskera

---

Aplicación traducción automática

---

Enciclopedia en euskera

---

Instituto Etxepare (portal extranet)

---

## Servicios Telemáticos

Implantación de servicios telemáticos asociados a una serie de aplicaciones y registros del Departamento.

---

Aplicación de Subvenciones del Dpto

---

Depósito legal

---

Registro de asociaciones deportivas

---

Inventarios on-line de Patrimonio Cultural

---

Catálogo colectivo de las bibliotecas de Euskadi

---

## Formación y Gestión de Conocimiento

Se pretende potenciar este área desde dos puntos de vista, el externo y el interno.

---

Observatorio Vasco de la cultura

---

Red Vasca de Información y documentación juvenil

---

Red Vasca de Teatros

---

Plataforma de cursos on-line

---

Potenciando el uso de la Intranet del Departamento y herramientas colaborativas

---

## Comunicación y Normativa

Se aborda el plan de comunicación del Departamento así como la adaptación de procedimientos para la adecuación a la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal (LOPD).

---

Plan de Comunicaciones del Departamento Internet/Intranet

---

Adaptación/generación de procedimientos LOPD

---

## Mejora de la gestión

Aborda la mejora de la gestión en el ámbito interno.

---

Gestión de expedientes y procedimientos administrativos

---

Integración planes de juventud

---

Inventario de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en euskera

---

## Infraestructuras de Comunicaciones

Planes de difusión de nuevos canales de comunicación.

---

Extensión del uso de mensajes cortos (SMS)

---

Plan de Difusión de servicios videoconferencia y videodifusión

---

## Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

### Interoperabilidad

Dato único y participación en programas de ayudas para potenciar el intercambio de datos, información y conocimientos basados en sistemas y tecnología de la información.

---

Interoperabilidad dato único con terceros (haciendas forales)

---

Participación en programas europeos para la concesión de ayudas sobre proyectos de interoperabilidad

---

### Presencia en Internet

Potenciación de la presencia en Internet (catálogos, fuentes de datos,...) junto con una sindicación (redifusión) de contenidos web.

---

Sindicación de contenidos de páginas web (Gobierno Vasco y DDFF)

---

Web en Euskadi del Registro europeo de emisiones contaminantes

---

Catálogo biodiversidad

---

Catálogo biodiversidad

---

Catálogo de fuentes de datos medioambientales

## Nuevas Agencias

Creación de Nuevas Agencias. Agencia Vasca del Agua y Oficina Vasca del Cambio Climático.

---

Servicios

---

Aplicaciones

---

Infraestructuras

---

Oficina Vasca del Cambio Climático

## Sistema de Información Geográfica (GIS) corporativo

Este GIS corporativo se integrará con la web cartográfica y publicará contenidos en Internet.

---

Integración de la web cartográfica a GIS corporativo

---

GIS Corp: publicación en Internet de ortofotos

---

Red de distribución de contenidos para GIS u otra solución de cache

## E-tramitación

Tramitación electrónica a través de Internet.

---

Sistema integral de ayudas y subvenciones integrado en el sistema de gestión departamental

---

Telematizar trámites

## Red GPS (sistema de posicionamiento global) de Euskadi

Red GPS de Euskadi.

---

Portal de geoinformación vasca

---

Relación con IGN (Instituto Geográfico Nacional)

## Gestión Interna

Gestión Interna.

---

E-formación

---

Web del empleado

---

Sistema de gestión de información medioambiental: visión ciudadano e interna

---

Sistema gestor de documentación medioambiental (cumplimiento de la norma ISO 14001)

---

Aplicación integrada

---

Almacén de datos (DW) medioambiental

---

Integración aplicaciones aguas

---

Base de datos de terceros corporativos

---

Dato único con terceros

## Comunicaciones

Infraestructuras de Comunicaciones.

---

Videoconferencia con ministerio

---

Nuevos canales: Registro datos itinerancia

## Transportes y Obras Públicas

### E-tramitación

Nuevos Servicios Telemáticos. Plataforma de Información del Transporte.

---

Base de datos central de licencias y autorizaciones del taxi

---

Gestión de solicitudes de atraque en puertos deportivos CAPV

---

Web de Plataforma de Información del Transporte

---

Adecuación del sistema de información geográfico departamental

---

Mapa de carreteras web

### Gestión Interna

Desarrollo de una intranet departamental.

---

Intranet Departamental

## Agricultura, Pesca y Alimentación

### Interoperabilidad

Intercambiar datos, información y conocimientos basándose en las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Adecuación de la pasarela de cobros y pagos para con la autoridad de certificación

### Presencia en Internet

Mejora de la presencia en Internet así como la gestión de ayudas.

Portal forestal denominado Nasdap  
Evolución del Sistema Integrado de Información  
Finalización de la integración de información con el sistema integrado de gestión de expedientes corporativos  
Análisis organizativo de las ayudas  
Evolución Sistema de Información del Órgano Estadístico Departamental  
Generación de un repositorio de variables sectoriales de ayudas

### Trazabilidad

Trazabilidad (animales vivos y alimentaria).

Trazabilidad de animales vivos  
Trazabilidad alimentaria

### Diputaciones Forales

Proyectos con Diputaciones Forales.

Proyecto Inventario Forestal de la CAE (GV+DDFF)  
Información georeferenciada de la política agrícola común (PAC)

### Gestión

Portal intranet como plataforma multi-entidad para la gestión del conocimiento.

Portal intranet

Desarrollo de cuadros de mando con la herramienta Report Services

Lectura expedientes Tablet PC

Cumplimiento de la ISO 17799 (Seguridad de la Información)

Certificados para el uso remoto

### Infraestructuras

Tanto infraestructuras de hardware como de software.

Conexión con euskalsarea

Centro de proceso de datos (CPD) de respaldo en Euskaltel

Virtualización de servidores en CPD respaldo

Estudio de herramienta e-notificación

## IVAP

### Contenidos

Hace referencia a la publicación de contenidos y a la presencia en Internet.

Herramientas del euskera en extranets e intranet corporativa

Mejora de imagen web IVAP

Publicaciones IVAP

### Interoperabilidad

Interoperabilidad.

Hautanet. Interoperabilidad

### Nuevos Servicios

Nuevos servicios de consulta e información de cursos, matriculas, expedientes, correcciones y exámenes en línea.

DUDANET

Consultas de cursos, matriculaciones, expedientes

Corrección on-line de textos en euskera

Examen on-line

Gestión de relaciones con el cliente corporativo

## Formación y Gestión del Conocimiento

Formación y Gestión del Conocimiento.

---

Base de datos de traducciones IDABA  
Sistema global de gestión del conocimiento (Osakidetza, GV, Justicia...)  
Impulso de la herramienta de autoaprendizaje denominada SABA  
Publicación de materiales de normalización lingüística

---

## Gestión

Gestión.

---

Nuevo sistema de gestión de recursos humanos  
Herramienta para la modelización de las operaciones de negocio (Corporate Modeler)  
Cuadro de mando integral  
Explotación de indicadores de gestión  
Modelo de Administración Digital en colaboración con el órgano correspondiente  
IDABA: la BDD de gestión documental ad-hoc  
Gestión expedientes de traducciones  
CSI (Comité de Seguimiento Informático)  
Adecuación a la normativa de seguridad (LOPD)

---

## Infraestructuras

Infraestructuras (HW / SW de base).

---

Evaluación de productos para traducción  
Microinformática con Hautanet

---

## HABE

### Infraestructuras

Infraestructuras.

---

Implantación de firma electrónica en procesos  
Videostreaming  
Movilidad para personal itinerante

---

## Nuevos Servicios

Nuevos Servicios.

---

Gestión de matriculación Euskaltegis

---

## Espacios de colaboración

Impulso de Espacios de Colaboración.

---

Ikasbil (alumnado).  
Irakasbil (profesorado).

---

## E-learning e Iniciativas Sectoriales

Aprendizaje a través de Internet e iniciativas sectoriales.

---

Iniciativas sectoriales - Potenciar el uso del euskera en ámbito hospitalario  
Desarrollo a medida sobre la plataforma opensource denominada Moodle  
Desarrollo nivel 3 (autoaprendizaje)  
Formación on-line nivel 4  
Migración de usuarios y contenidos Hezinet a BOGA (sistema de autoaprendizaje)

---

## Gestión

Gestión.

---

Definición indicadores  
Cuadro de mando

---

## Instituto Vasco de Estadística (Eustat)

### Infraestructuras

Infraestructuras.

---

Adecuación técnica al Plan Vasco de Estadística 2005-2008  
Impulso de la red extranet JASO

---

Valoración de piloto con suite ofimática open source (OpenOffice) para la entrada de datos

## Seguridad

Seguridad.

Provisión de datos a sistema de información geográfico corporativo

Plan de contingencia y continuidad del CPD de EUSTAT (en proceso de definición)

Evaluación de la posibilidad de implantar una plataforma de clave única

Gestión de seguridad: gestión de autorizaciones, autenticación de usuarios y permisos

Flujograma para para la gestión y control de autorizaciones

Auditoría de seguridad en cuanto a protección de datos personales de nivel medio

Contraseguridad informática a nivel de aplicación

Piloto de identificación biométrica

Aplicaciones para encuestadores

## Núcleo del Sistema

Núcleo del Sistema Integrado de Información y Reingeniería de procesos.

Desarrollo subsistemas de nomenclaturas

Integración de operaciones no realizadas

Herramienta de gestión documental para abrir la biblioteca del EUSTAT a intranet del Gobierno Vasco

Mejora de la Aplicación de Gestión de costes y planificación de proyectos

Interacción de aplicativos departamentales con aplicaciones horizontales corporativas

Aplicación de registro de productos técnicos y cuestionarios

Mecanización de la aplicación de gestión de campo

Sistema de gestión automática de respuesta de correos electrónicos para enviar información a los encuestados

Reingeniería de procesos

Base de datos del Territorio: integrado en el NSII

## E-participación

Participación a través de Internet.

Impulso de las iniciativas de participación para todas las encuestas

## Presencia en Internet

Presencia en Internet.

Mejora de la accesibilidad a los contenidos web de EUSTAT (navegadores, contenidos, personas discapacitadas...)

Implantación de una herramienta de web análisis

Integración con el portal Euskadi.net.

## Nuevos Servicios Telemáticos

Nuevos Servicios Telemáticos.

Piloto de firma electrónica con certificados IZENPE (incluye la gestión de infraestructura de clave pública (PKI))

Estudio de la contratación electrónica

Desarrollo de callejero oficial

## Formación y Gestión del Conocimiento

Formación y Gestión del Conocimiento.

Formación: Implantar herramienta para uso interno

## Gestión Interna

Indicadores de progreso, de calidad, retorno de la inversión, plataforma de gestión de paquetes y trabajos.

Determinar indicadores de progreso e índices para definir la mejora que ha supuesto la implantación del NSII

Definir los indicadores que cuantifiquen la calidad y el ROI (retorno de la inversión) del NSII

Gestión de paquetes de trabajo/proyectos y análisis de desempeño

Evaluación de la implantación de herramientas de Business Intelligence y reporting avanzado (Microstrategy)

## Instituto Vasco de la mujer (Emakunde)

### Infraestructuras

Creación de un sitio web para la defensoría de la mujer con todo lo que ello conlleva.

---

Site web  
Puesta en marcha

---

### E-tramitación

Tramitación telemática de los expedientes de ayudas y subvenciones.

---

Plataforma de e-tramitación para ayudas y subvenciones

---

### Interoperabilidad

A través de foros, redes y extranets.

---

Foro de participación con los ayuntamientos y Diputaciones Foráles  
Red de asociaciones a través de la Web (KZ-GUNEA)  
Extranet soporte a los Planes de Instituciones y de Empresa

---

### Internet

Referido al portal web de EMAKUNDE.

---

Adaptación e impulso de la página Web de EMAKUNDE  
Diseño, desarrollo e implantación de las aplicaciones de gestión de la base de datos de EMAKUNDE  
Establecer los procedimientos y workflow para la actualización de los contenidos Web de EMAKUNDE  
Formación en Diputaciones, Ayuntamientos y para Consultoras de EMAKUNDE  
Creación de espacios de participación ciudadana

---

### Gestión Interna

Gestión Interna.

---

Definición de la estrategia de las tecnologías de la información y de las comunicaciones

---

Herramientas para el seguimiento de proyectos

---

Gestión documental/expedientes y digitalización de documentos

---

## Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (OSALAN)

### Interoperabilidad

Definir los agentes que intervienen y después identificar las necesidades de infraestructura.

---

Definición de los agentes y desarrollo de las necesidades de infraestructura

---

Relación con empresas

---

### Servicios

Nuevos Servicios.

---

Consulta datos salud, trabajo, etc

---

Evolución de la aplicación de Ingresos por ventanilla

---

Tramitación on line de Subvenciones / Expedientes

---

### Internet

Presencia en Internet.

---

Replanteamiento de web osalan

---

### Gestión Interna

Mejora de la gestión interna en lo que se refiere a las aplicaciones.

---

Aplicación ad hoc que complementa los vacíos del GIP

---

Ordenación de expedientes / actuaciones (modificaciones varias)

---

Formación de delegados de prevención (gestión administrativa)

---

Seguimiento del Plan de Informática y Telecomunicaciones

---

Sistema de gestión integrado

---

Investigación de accidentes

---

Aula permanente del sector de la construcción

---

---

Visitas de técnicos

---

Conjunto mínimo de datos área sanitaria

---

## Infraestructura

Herramientas de movilidad.

---

Movilidad inspectores

---

## Conclusiones

El PIT 2006-2009 ha supuesto una evolución con respecto al plan anterior. Aunque el número de proyectos abordados en las diferentes líneas estratégicas es similar, aumenta la importancia de los enmarcados en Organización, consiguiendo unas líneas estratégicas más compensadas. Se produce asimismo un incremento de la iniciativa Departamental enfocada a ofrecer servicios digitales calificados como estratégicos. Las líneas estratégicas Administración Electrónica y Organización incorporan iniciativas Departamentales —mientras que en el plan anterior se incluían únicamente proyectos horizontales—.

Otro aspecto en el que se aprecia una evolución es en el papel que juegan la DIT y EJE, más importante y clave que en el pasado en las tareas de coordinación, comunicación y soporte, fruto de la necesidad que tienen los Departamentos al usar las nuevas herramientas corporativas disponibles.

El PIT 2006-2009 promueve la definición Departamental de objetivos en forma de programas o agrupación de proyectos tecnológicos (superando el nivel de microgestión de aplicaciones), como factor que ayuda al éxito de los retos abordados. El nuevo plan es la suma de los planes Departamentales y define directrices básicas a nivel corporativo para aprovechar sinergias, reutilizar plataformas y, en definitiva, concentrar esfuerzos de manera eficiente. Una buena práctica de gestión de iniciativas detectada es la sinergia interdepartamental en forma de proyectos conjuntos, a través de comités o en soporte de consultoría técnica.

Se aprecia también en el nuevo PIT una creciente importancia de la coordinación y soporte con iniciativas corporativas que faciliten la posterior implementación de servicios Departamentales. La coordinación será un aspecto básico para el buen funcionamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con el objetivo de no duplicar esfuerzos y obtener beneficios comunes de iniciativas Departamentales, permitiendo que las iniciativas horizontales difundan sus resultados de manera óptima.

La rica funcionalidad que se exige que aporten las infraestructuras tecnológicas demanda una actuación coordinada a nivel corporativo para poder dotarse de los sistemas más potentes y adecuados a los exigentes requerimientos (multicanalidad, interoperabilidad, eficacia). Esto exige una labor global de coordinación que pasa por la correcta gestión del conocimiento y de los proyectos, aprovechando iniciativas de los Departamentos y aquellas lideradas por direcciones con responsabilidades corporativas. La función informática debe implementar el refuerzo de la colaboración y la gestión, tanto a nivel Departamental como corporativo.

El PIT 2006-2009 es una herramienta de base sobre la que trabajar en esta dirección. Un complemento del mismo es la Herramienta de Seguimiento, que debe entenderse como un nodo común de gestión e información de los proyectos tecnológicos estratégicos. A nivel técnico, cada Departamento tendrá la posibilidad de adoptar (si sus aplicaciones lo permiten, y siempre bajo su responsabilidad) la plataforma de estación de trabajo Open Source que los Estándares de la DIT determinan. Se garantiza de esta manera que ni los ciudadanos en su interacción con la administración del Gobierno ni los mismos empleados públicos se encuentran obligados a utilizar plataformas propietarias. La adopción definitiva de una u otra solución o la coexistencia de ambas es una decisión que se tomará dentro del nuevo plan.

En paralelo, la ciudadanía, las empresas y las otras administraciones tienen la capacidad de interoperar para ofrecer servicios administrativos eficientes, redundando en beneficios tanto para el consumidor del servicio como para el que lo presta. Es responsabilidad del Gobierno implementar e impulsar estos servicios de Administración Electrónica de manera óptima, un Departamento se concentrará en los servicios finales, dejando la provisión de las infraestructuras y plataforma a instancias corporativas. La Gestión Interna, en este escenario, es un componente más del sistema que debe coordinarse corporativamente a todos los niveles. En efecto, los grandes proyectos de modernización de las infraestructuras de gestión del personal y presupuestaria impactarán transversalmente en toda la organización, surgiendo la oportunidad de, en el marco del PIT 2006-2009, poner al día los procesos de la administración del Gobierno Vasco. Cada proyecto, por tanto, debe plantearse en un marco más amplio para así optimizar tanto la gestión como los resultados.

Por último, el nuevo plan deberá ser objeto de revisión y actualización para asegurar en todo momento su alineación con las directrices corporativas, las posibilidades técnicas y las demandas de los usuarios y de la sociedad en general.



