



## Transformación digital y atención ciudadana. La experiencia del Gobierno Vasco

### 1) El contexto

El Programa de Gobierno 2020-2024 para la XII Legislatura recoge los compromisos adquiridos por el Gobierno con la sociedad vasca, entre los cuales se encuentra la puesta en marcha de la Estrategia Vasca de Gobierno Digital. Asimismo, el Consejo de Gobierno Vasco, en sesión celebrada el día 15 de diciembre de 2020 adoptó el Acuerdo por el que se aprueba la relación de planes estratégicos del Gobierno para la XII Legislatura y su procedimiento de tramitación, entre los que se encuentra el Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública.

La responsabilidad de promover ambas estrategias del Gobierno Vasco es del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno y, en ese sentido, se ha apostado por abordar la elaboración de la planificación estratégica en materia de gobernanza, innovación y gobierno digital como un todo único, un único documento que facilite, no sólo su elaboración coherente, sino también la eficacia de su despliegue y ejecución de las medidas y actuaciones que contenga, así como el control, seguimiento y evaluación de las mismas: el *Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital*.

El objetivo programático del PEGIPGD 2030 es la transformación de la Administración para avanzar hacia una organización pública que responda a las necesidades, tanto de la ciudadanía como del propio sector público. La formulación estratégica del PEGIPGD 2030 se sustenta en:

- a) La misión, la visión y los principios: recoge la razón de ser del plan, las metas, los valores y los principios inspiradores que le guían.
- b) El objetivo programático: la transformación de la administración para avanzar hacia una organización pública que genere valor público y responda a las necesidades, tanto de la ciudadanía como del propio sector público y a los retos descritos en el propio Plan.
- c) Los cinco ámbitos estratégicos y los ejes de actuación en cada uno de ellos:
  - a. Gobierno íntegro, igualitario y bilingüe.
    - Cultura de gestión y organizacional.
    - Igualdad de mujeres y hombres.
    - Euskera, lengua de trabajo y de servicios.
  - b. Gobierno innovador y en aprendizaje permanente.

- Normativa.
  - Sistema de organización y gestión de personas.
  - Organización.
  - Infraestructuras.
- c. Gobierno digital centrado en la ciudadanía.
- Atención a la ciudadanía integral y multicanal.
  - Servicios digitales.
- d. Gobierno basado en datos y que rinde cuentas.
- Gobernanza de los datos y de la información.
  - Planificación.
  - Evaluación y rendición de cuentas.
  - Gobernanza multinivel.
- e. Gobierno abierto.
- Comunicación pública.
  - Transparencia.
  - Participación y colaboración de la ciudadanía.

La Alianza para el Gobierno Abierto es una organización internacional de referencia cuyo fin es evaluar y desarrollar mecanismos para fomentar gobiernos “más abiertos, responsables y sensibles a la ciudadanía”.

Los países se unen a OGP a través de la elaboración de un plan de acción, el cual es desarrollado en colaboración con la sociedad civil. Estos planes de acción traducen la voluntad política que los países demuestran al unirse a OGP en acciones concretas. Cada plan de acción contiene compromisos específicos para incrementar la transparencia, rendición de cuentas y participación del público en el gobierno.

Para ser miembro de la OGP, los países y regiones participantes deben respaldar una Declaración de Gobierno Abierto, entregar un plan de acción desarrollado con consulta pública, y se comprometen a informar independientemente sobre su progreso en el futuro.

En marzo de 2018 el Lehendakari se dirigió por escrito a la organización OGP, en representación de los niveles institucionales de la CAE para presentar la candidatura de Euskadi (La candidatura fue presentada conjuntamente por el Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa y los Ayuntamientos de Vitoria- Gasteiz, Donostia-San Sebastián y Bilbao, y apoyada por Innobasque - Agencia Vasca de Innovación; Matia Fundazioa; Consejo de la Juventud de Euskadi – EGK; y la Asociación Vasca de Derecho Colaborativo. )

Posteriormente, Euskadi fue seleccionada como una de las 20 regiones de todo el mundo para participar en su Programa para Gobiernos Locales.

En la actualidad, las administraciones vascas estamos elaborando el segundo plan Interinstitucional para avanzar en gobierno abierto en Euskadi, realizado como miembros de la Alianza Internacional para el Gobierno Abierto. Es un plan cocreado con la ciudadanía que incluirá hasta 5 compromisos, que deben ser materializables en tres años y con capacidad transformadora. Compromisos que deben implementarse con la colaboración de la sociedad civil y de forma coordinada entre los tres niveles interinstitucionales para dar respuesta a retos clave en gobierno abierto. Serán actuaciones del plan las siguientes:

	Lidera	Colideran
Observatorio de datos del COVID 19 en la ciudad y adaptación de servicios a las necesidades de la ciudadanía	Ayto. de Donostia	Gobierno Vasco
Transparencia y rendición de cuentas (auditoría social, la transparencia presupuestaria...)	DFG	DFA
Desarrollo de contenidos de Open Eskola (educación en integridad, empoderamiento ciudadano, brecha digital y ciudadanía activa...)	DFG	DFA Ayto. de Bilbao Innobasque
Desarrollo de una herramienta de recogida de iniciativas legislativas / normativas/ reglamentarias populares que pueda ser utilizada por todas las instituciones vascas (Parlamento Vasco, Juntas Generales o ejecutivos autonómicos, foral o local)	Gobierno Vasco	Ayto. de Bilbao
Servicio on line y oficinas piloto semipresenciales de información, orientación e intermediación y apoyo a los proyectos vitales de las personas mayores diseñados desde parámetros de gobierno abierto	Innobasque y Gobierno Vasco	DFB DFA

En cuanto al impulso de la transparencia, el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno elaboró el Informe de “Balance 2020 sobre el grado de implantación de la transparencia en la Administración general de la CAE y su sector público”, en su doble vertiente, publicidad activa y derecho de acceso a la información pública. Dicho Informe de Balance fue remitido y sometido a la consideración de la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana en la reunión celebrada el 13 de abril de 2021. El informe está disponible en el portal de transparencia ([www.gardena.euskadi.eus](http://www.gardena.euskadi.eus)). El 24 de abril de 2021 tuvo conocimiento del mismo el Consejo de Gobierno. En ese balance se recogían las siguientes cuestiones:

- La actividad de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública
- La actividad de la Comisión Interdepartamental de transparencia, participación ciudadana y buen gobierno: el acceso a la información pública
- Posicionamiento de liderazgo en índices de transparencia internacionales
- La nueva web de transparencia: GARDENA
- Datos 2020 de publicidad activa: GARDENA- Portal de transparencia / Tramitagune y Legegunea / otras herramientas para la publicidad activa/ Open data Euskadi
- El reconocimiento a otros agentes activos generadores de valor público
- El cierre del Plan de Acción 2018-2020 de OGP Euskadi y el codiseño del nuevo Plan de Acción 2021-2024

La Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi creó el Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales, que se configura como un órgano colegiado permanente que tiene como función garantizar el pleno respeto de la autonomía local por las instituciones de la Comunidad Autónoma y con un importante papel institucional para coordinar, integrar e impulsar el ejercicio de las políticas públicas en el ámbito de las instituciones vascas.

El Consejo funciona en pleno y en comisiones sectoriales creadas en su seno. Las comisiones sectoriales tendrán como función, cada una en su ámbito correspondiente, el debate y la puesta en común de las diferentes políticas sectoriales que afecten a competencias municipales, y la de propuestas al pleno del Consejo Vasco de Políticas Públicas respecto a los asuntos de la competencia de éste.

La Comisión Sectorial de Administraciones Públicas se creó el 28 de junio de 2018 para el trabajo coordinado en materia de Gobernanza pública, Administración electrónica, transparencia y apertura de datos.

En dicha Comisión hay representación de: Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, Diputaciones Forales, Ayuntamientos de las tres capitales y EUDEL.

Existen cuatro grupos de trabajo: Carpeta ciudadana y notificación electrónica / Identidad y firma electrónica / Interoperabilidad entre las Administraciones / Catálogo de Servicios de las Administraciones Locales.

En esta legislatura se ha realizado 6 reuniones de la Comisión Sectorial: 24 de noviembre de 2020, 23 de febrero, 31 de marzo, 30 de abril, 1 de junio y 6 de julio de 2021.

## 2) Servicios electrónicos

En el ámbito de los servicios electrónicos, cabe destacar el intercambio de datos entre administraciones ya que aporta importantes beneficios tanto a la ciudadanía como a las propias administraciones. A la ciudadanía le evita tener que solicitar y presentar certificados, simplificando de esa manera el acceso a los servicios públicos al eliminar cargas administrativas. A las administraciones les permite incrementar la eficiencia de sus procesos tanto de atención a la ciudadanía como de tramitación interna, así como garantizar la fiabilidad de las informaciones externas requeridas.

El modelo de interoperabilidad de Euskadi se articula en torno al Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi (NISAE). NISAE es la plataforma común para todas las administraciones y entidades del sector público vasco constituido como nodo autonómico para implementar el intercambio de datos electrónico entre ellas y con el resto de administraciones (AGE y CCAA), aunando sinergias.

Por ello era muy importante que el modelo se adecuara a la estructura, idiosincrasia y a la cultura de las diferentes administraciones de Euskadi, motivo por el cual ha sido consensuado entre los diferentes agentes institucionales que participan en el mismo y se ha escogido a Izenpe como agente sobre el que pivota el nodo.

El incremento del número de servicios intermediados en los últimos años está siendo exponencial. Según datos de NISAE, en 2017 fueron 25, en 2018 28, en 2019 52 y en 2020 72. En el año 2020, los servicios intermediados por entidad cedente son: Gobierno Vasco 15, Diputaciones Forales 17, Entidades Locales 3, PID 37. (PID es la Plataforma de Intermediación de datos, comprende datos que de intermedian por la plataforma siendo la entidad cedente AGE, otras entidades estatales u otras CCAA).

En la página web de NISAE, se puede consultar los servicios ofrecidos por todas las AAPP; la AGE, el Gobierno Vasco, las DDFF y los ayuntamientos: <http://nisae.izenpe.eus/inicio/>

Debemos resaltar el gran crecimiento que se ha dado en el número de servicios que ha consumido el Gobierno Vasco (a otras Administraciones o entre Departamentos). De septiembre de 2020 a junio de 2021 se han consumido 10.285.625 de datos en comparación con el periodo de septiembre de 2019 a junio de 2020 que fueron 4.509.568.

Respecto a los servicios ofertados por el Gobierno Vasco (Etxebide, Parejas de hecho, RGI, Perfiles Lingüísticos...), en el periodo 01/09/2020-22/06/2021, se han consumido 3.058.856 servicios. En el periodo 01/09/2019-22/06/2020 fueron 2.111.698.

La evolución del uso de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco se refleja claramente en la actividad de la sede electrónica o en el número de visitas a Euskadi.eus.

- Evolución de la Sede electrónica: En el periodo 01/09/2020 – 23/06/2021 ha habido 14.586.237 visitas a la sede electrónica, dándose un incremento del % 78,53 respecto a las 8.170.366 visitas del mismo periodo del año anterior.
- Evolución de Euskadi.eus: En el periodo 01/09/2020 – 23/06/2021 el portal Euskadi.eus ha recibido 256.034.616 visitas. Cabe señalar que ha habido un incremento del %25,85 respecto al periodo 01/09/2019 – 23/06/2020 en el que fueron 203.438.469 visitas. Respecto al número de usuarios, y en el periodo mencionado, ha habido un incremento de 44,51% (21.917.615 frente a 15.166.693).
- Evolución de Nire Karpeta/ Mi Carpeta: En el periodo 01/09/2020 – 23/06/2021 Nire Karpeta/Mi Carpeta ha recibido 4.112.391 visitas. Cabe señalar que ha habido un incremento del %120,44 respecto al periodo 01/09/2019 – 23/06/2020 en el que fueron 1.865.503visitas.

Un aspecto de gran relevancia es el diseño de los servicios electrónicos a partir de la experiencia y las necesidades de las personas usuarias. Desde el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno se está dando soporte, formación y asesoramiento a los departamentos a la hora de diseñar convocatorias.

A modo de ejemplo, ha que decir que la valoración media en los formularios de tramitación de las ayudas relacionadas con el COVID-19 (del 1 al 5) ha evolucionado muy positivamente a partir de incorporar mejoras aportadas por las personas usuarias:

- Ayudas a la hostelería (diciembre de 2020): 4,03 sobre 5.
- Ayudas al sector turístico (febrero 2021): 4,41 sobre 5.
- Ayudas al comercio (marzo de 2021): 4,60 sobre 5.

### 3) Atención a la ciudadanía

El Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno y, en concreto, el Servicio de Atención a la Ciudadanía (Zuzenean), ofrece la primera interlocución del Gobierno Vasco con la ciudadanía, tanto en canal presencial, como telefónico, Internet y la aplicación de mensajería Telegram.

Tras la declaración de Estado de Alarma, se emitió la Instrucción del Servicio de Prevención del Gobierno Vasco por la que se suspendía la atención al público en todos los servicios que tuvieran atribuida tal función. En coherencia con dicha instrucción, la Viceconsejera de Relaciones Institucionales dictó una Resolución por la que se acordó la supresión temporal del servicio en modo presencial a la ciudadanía a través de las oficinas de atención a la ciudadanía – Zuzenean.

Esa decisión derivó en el traslado de toda la plantilla de Zuzenean a los canales no presenciales (teléfono, web y Telegram) y al trabajo en modalidad no presencial, así como una actividad del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco significativamente mayor de la que venía siendo habitual antes del Estado de Alarma.

Con fecha 16 de abril de 2020, el Servicio de Prevención del Gobierno Vasco publicó la *“Instrucción IX del Servicio de Prevención sobre las medidas preventivas a adoptar frente al COVID 19 para la reapertura de los servicios de atención al público de la Administración General y Organismos Autónomos”*. En la misma, se establecían las bases a seguir para preparar, adecuadamente, la reapertura de los servicios que conllevaran la atención al público.

El Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno apostaba por retomar la atención presencial a la mayor brevedad y, a la vista de las instrucciones recibidas, consideró necesario acometer una reorganización del servicio tomando medidas que garantizaran la continuidad en la prestación de un servicio de atención a la ciudadanía de calidad, eficaz y eficiente, en todos los canales, con los objetivos siguientes: implementar las medidas sanitarias para la atención a la ciudadanía fijadas por el Servicio de Prevención u otras medidas que establecieran las autoridades sanitarias; asegurar un ajuste y correlación entre la demanda y la oferta de atención presencial a la ciudadanía, de forma que la primera no superase a la segunda; potenciar el canal electrónico en la tramitación de los procedimientos y en la atención a la ciudadanía, garantizando, en todo caso, el derecho de las personas físicas de elección del canal de relación con la Administración; y garantizar la función esencial de registro desarrollada en las oficinas de Zuzenean.

Entre las acciones más concretas llevadas a cabo en este ámbito, cabe destacar las siguientes:

- Implantación de un sistema de cita previa que permite el control de aforos y escalonar las atenciones presenciales de forma que se respeten las medidas higiénico-sanitarias puestas en funcionamiento debido a la pandemia.
- Implantación de un sistema de cita automatizado. Se ha puesto en marcha una derivación de llamadas dentro del servicio de atención telefónica 012 que permite la obtención de citas vía telefónica, en todo momento (24 horas, 7 días de la semana).
- Potenciación del certificado digital; BakQ. A todas las personas que acuden a las oficinas de atención presencial de Zuzenean a realizar algún trámite se les ofrece la posibilidad de obtener, gratuitamente y al momento, el certificado de identificación electrónica BakQ, muy sencillo de usar, y que permite consultar y tramitar, de forma online, en los distintos servicios de las administraciones públicas, y realizar trámites electrónicos. Se puede utilizar tanto en ordenadores como en móviles y tabletas, en cualquier sistema operativo, y sin necesidad de instalación.
- Potenciación del Registro Electrónico General (REG). Se trata de una aplicación corporativa común y transversal en la que se hace el correspondiente asiento de todo

documento, solicitud, escrito y comunicación que se reciba o remita, en toda la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y que deja constancia electrónica de la anotación fidedigna del registro de entrada y salida de documentos. El REG permite que la persona interesada tramite, desde su domicilio, directamente y sin intermediarios, sus expedientes con la Administración. Dicho registro electrónico está intrínsecamente vinculado a la labor de las oficinas de Zuzenean, como puntos de asistencia en materia de registro, y al intercambio e interoperabilidad de los registros entre administraciones públicas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). El REG constituye, por tanto, una canal más de tramitación para la ciudadanía.

- Refuerzo de canales en diferido: buzón de Euskadi.eus y del servicio de mensajería instantánea Telegram. La imposibilidad de acudir, directamente, sin cita previa, a nuestras oficinas, ha desencadenado un incremento de estos canales de comunicación electrónicos que se han visto reforzados para poder dar una respuesta adecuada.

Asimismo, , se ha realizado un trabajo intenso en el ámbito del desarrollo tecnológico para dar respuesta a las necesidades de los departamentos del Gobierno Vasco.

La siguiente tabla resumen representa la evolución de atenciones realizadas en la CAPV por el Servicio de Atención de Zuzenean desde marzo de 2020:

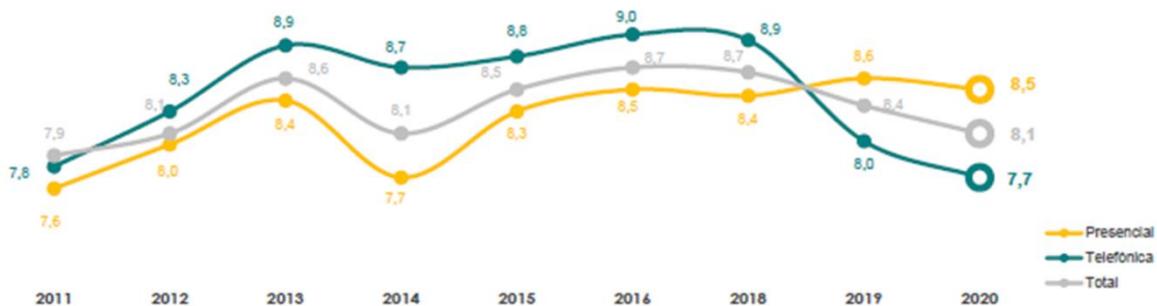
MES	CANAL					Registro Electrónico General REG	Sistema de interconexión de registros SIR
	Total atenciones	Presencial	Teléfono	Buzón	Telegram		
marzo-20	60.535	18.576	36.581	5.173	205	1.259	2.065
abril-20	38.771	0	31.527	6.530	714	1.484	1.489
mayo-20	60.180	5.370	47.645	6.119	1.046	1.680	1.295
junio-20	79.369	25.243	47.394	5.766	966	2.212	2.044
julio-20	61.255	24.566	29.535	5.725	1.429	2.449	2.450
agosto-20	36.388	14.170	17.340	3.917	961	1.188	1.634
septiembre-20	60.873	25.341	24.842	9.144	1.546	1.965	2.177
octubre-20	71.611	31.065	32.584	6.402	1.560	2.288	2.778
noviembre-20	65.843	27.700	29.924	6.697	1.522	1.973	2.805
diciembre-20	50.169	20.204	23.658	5.169	1.138	1.582	2.621
enero-21	72.831	30.350	35.266	5.571	1.644	1.669	2.599
febrero-21	75.473	30.845	35.996	6.328	2.304	1.732	3.359
marzo-21	81.834	32.186	42.498	5.627	1.523	1.782	4.053
abril-21	64.933	26.051	32.104	5.291	1.487	1.264	3.637
mayo-21	66.942	26.296	34.827	4.683	1.136	1.579	4.907
junio-21	65.136	25.576	34.398	4.183	979	1.930	6.482
julio-21	59.634	24.161	30.090	4.061	1.322	1.728	6.023
agosto-21	41.072	17.777	19.924	2.585	786	884	4.569
<b>Total general</b>	<b>1.112.849</b>	<b>405.477</b>	<b>586.133</b>	<b>98.971</b>	<b>22.268</b>	<b>30.648</b>	<b>56.987</b>

En diciembre de 2020 se llevó a cabo el Estudio 2020 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial y telefónico de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco. El resumen de dicha encuesta se muestra en la siguiente tabla:

### 3.1.2. Evolución de la valoración general \*

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1





# Transformación digital y atención ciudadana.

## Experiencia del Gobierno Vasco

40

URTE / AÑOS / YEARS



UDA IKASTAROAK

CURSOS  
DE VERANO  
SUMMER COURSES[www.uik.eus](http://www.uik.eus)

**Instrumentos para  
avanzar hacia una  
administración más  
cercana a la  
ciudadanía**



# Indice

- 1) **El Contexto**
- 2) Evolución del uso de medios electrónicos
- 3) Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía
- 4) Consideraciones finales

# Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública 2030

Los cinco ámbitos estratégicos y los ejes de actuación en cada uno de ellos:

## 1. Gobierno íntegro, igualitario y bilingüe.

- Cultura de gestión y organizacional.
- Igualdad de mujeres y hombres.
- Euskera, lengua de trabajo y de servicios.

## 2. Gobierno innovador y en aprendizaje permanente.

- Normativa.
- Sistema de organización y gestión de personas.
- Organización.
- Infraestructuras.

## 3. Gobierno digital centrado en la ciudadanía.

- Atención a la ciudadanía integral y multicanal.
- Servicios digitales.

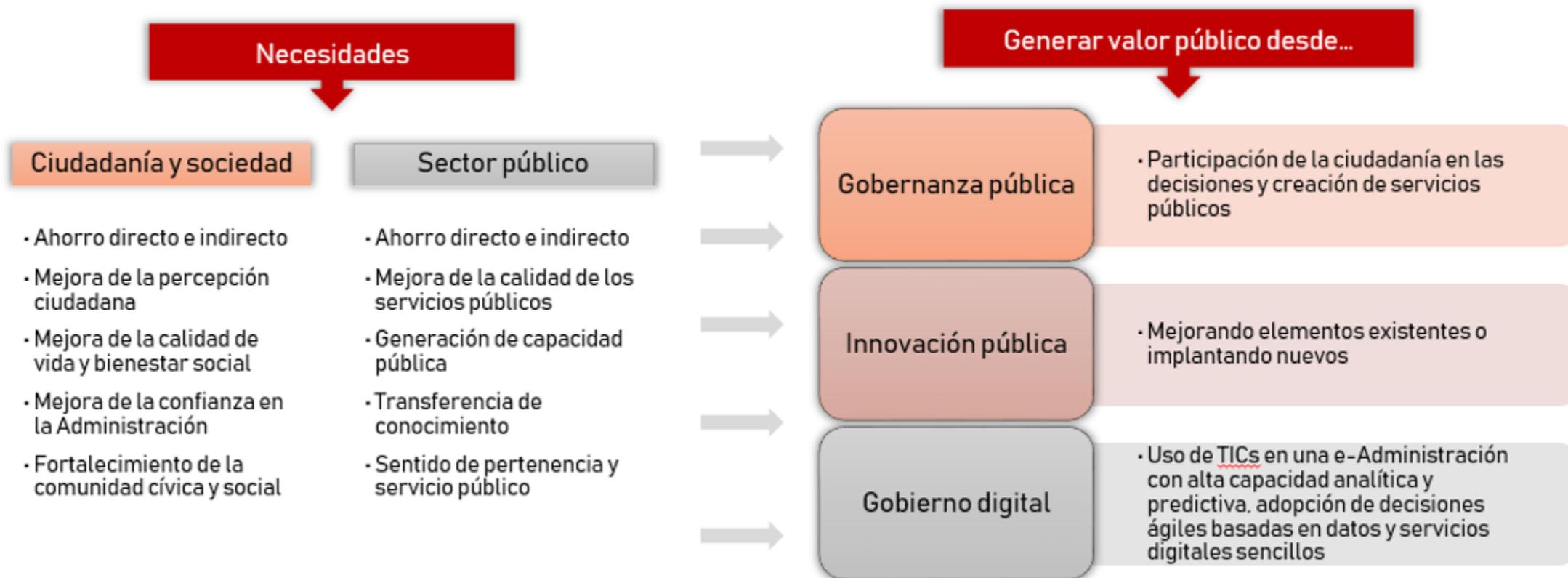
## 4. Gobierno basado en datos y que rinde cuentas.

- Gobernanza de los datos y de la información.
- Planificación.
- Evaluación y rendición de cuentas.
- Gobernanza multinivel.

## 5. Gobierno abierto.

- Comunicación pública.
- Transparencia.
- Participación y colaboración de la ciudadanía.

# Transformación digital y generación de valor público



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

# Modelo de Relación Interinstitucional

## Creación de un instrumento organizativo de colaboración interadministrativa en administración electrónica



Departamento de Gobernanza  
Pública y Autogobierno

### Colaboración interadministrativa

+Convenios y protocolos de adhesión

– Comisión Sectorial de Administración Electrónica

- > Participación en el Comité sectorial de CCAA
- > Participación en los grupos temáticos de Administración electrónica

# Modelo de Relación Interinstitucional



# Transformación digital y generación de valor público

## Sociómetro Vasco 71: Administración Pública Vasca

- Principales retos a futuro para Euskadi:

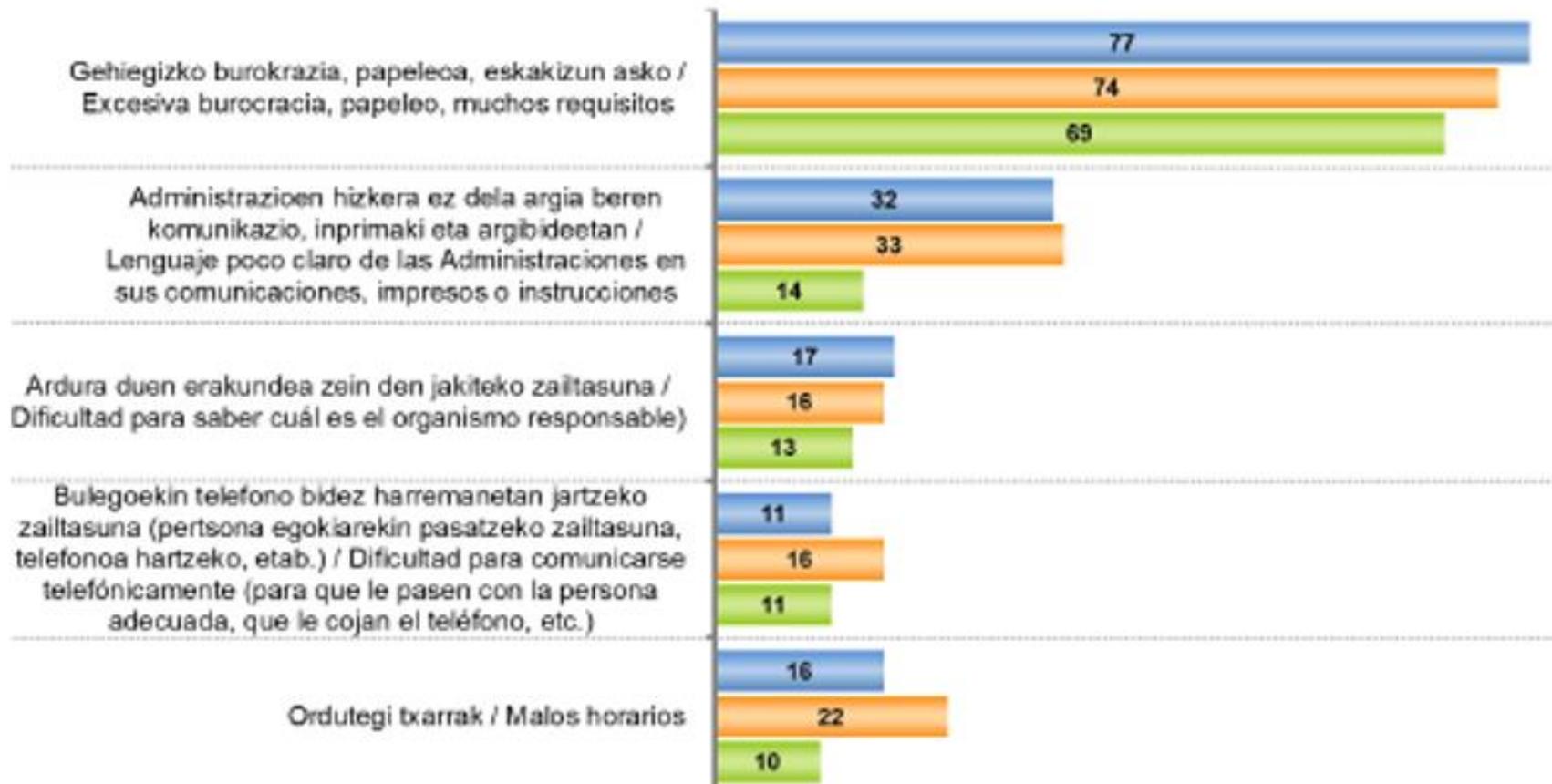
JARRAIAN ESANGO DIZKIZUDANEN ARTEAN ZEIN DIRA EUSKADIK ETORKIZUNEAN AURRE EGIN BEHARREKO 3  
ERRONKA NAGUSIAK (HAMAR URTEKO EPEAN EDO)? /  
¿CUÁLES DE ENTRE LAS SIGUIENTES SON LOS 3 PRINCIPALES RETOS DE EUSKADI PARA EL FUTURO (A 10 AÑOS  
VISTA)?

	GUZTIRA / TOTAL
Langabezia / El desempleo	59
Biztanleria zahartzea / El envejecimiento de la población	37
Pentsioak / Las pensiones	36
Gizarte desberdintasunak / Las desigualdades sociales	35
Klima aldaketa / El cambio climático	28
Gizon eta emakumeen arteko desberdintasuna / La desigualdad entre hombres y mujeres	21
Hazkunde ekonomikorik eza / La falta de crecimiento económico	21
Etorkinen integrazioa / La integración de las y los inmigrantes	17

# Transformación digital y generación de valor público

## Sociómetro Vasco 71: Administración Pública Vasca

- Dificultades en las gestiones con las administraciones públicas





# Indice

- 1) El Contexto
- 2) **Evolución del uso de medios electrónicos**
- 3) Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía
- 4) Consideraciones finales

# Evolución de atenciones realizadas en la CAPV por el Servicio de Atención de Zuzenean.

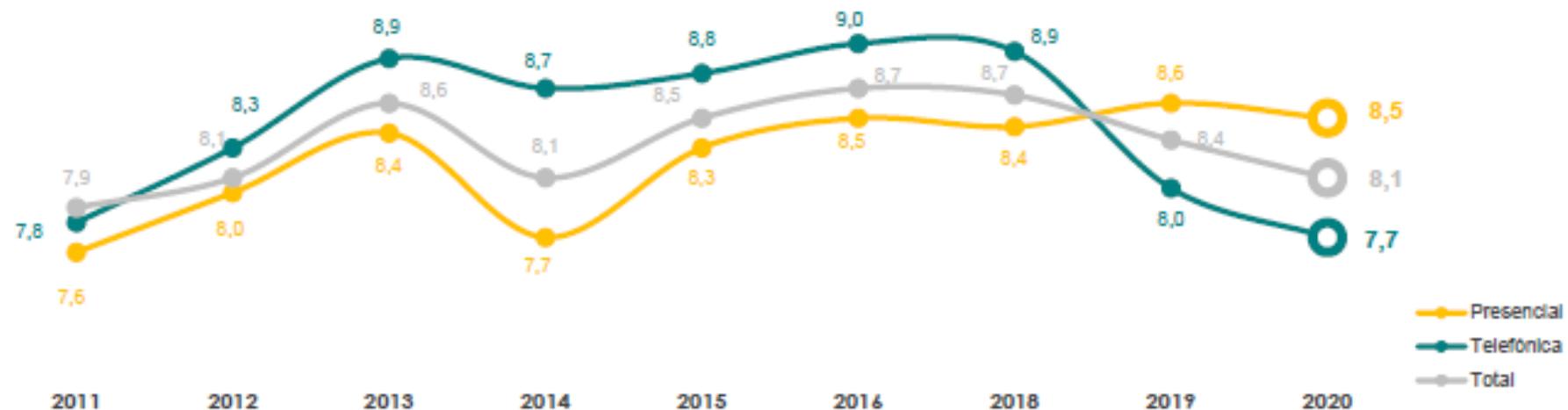
MES	CANAL					Registro Electrónico General REG	Sistema de interconexión de registros SIR
	Total atenciones	Presencial	Teléfono	Buzón	Telegram		
marzo-2020	60.535	18.576	36.581	5.173	205	1.259	2.065
abril-2020	38.771	0	31.527	6.530	714	1.484	1.489
mayo-2020	60.180	5.370	47.645	6.119	1.046	1.680	1.295
junio-2020	79.369	25.243	47.394	5.766	966	2.212	2.044
julio-2020	61.255	24.566	29.535	5.725	1.429	2.449	2.450
agosto-2020	36.388	14.170	17.340	3.917	961	1.188	1.634
septiembre-2020	60.873	25.341	24.842	9.144	1.546	1.965	2.177
octubre-2020	71.611	31.065	32.584	6.402	1.560	2.288	2.778
noviembre-2020	65.843	27.700	29.924	6.697	1.522	1.973	2.805
diciembre-2020	50.169	20.204	23.658	5.169	1.138	1.582	2.621
enero-2021	72.831	30.350	35.266	5.571	1.644	1.669	2.599
febrero-2021	75.473	30.845	35.996	6.328	2.304	1.732	3.359
marzo-2021	81.834	32.186	42.498	5.627	1.523	1.782	4.053
abril-2021	64.933	26.051	32.104	5.291	1.487	1.264	3.637
mayo-2021	66.942	26.296	34.827	4.683	1.136	1.579	4.907
junio-2021	65.136	25.576	34.398	4.183	979	1.930	6.482
julio-2021	59.634	24.161	30.090	4.061	1.322	1.728	6.023
agosto-2021	41.072	17.777	19.924	2.585	786	884	4.569
<b>Total general</b>	<b>1.112.849</b>	<b>405.477</b>	<b>586.133</b>	<b>98.971</b>	<b>22.268</b>	<b>30.648</b>	<b>56.987</b>

# Evolución de la satisfacción con el Servicio de Atención de Zuzenean.

## 3.1.2. Evolución de la valoración general \*

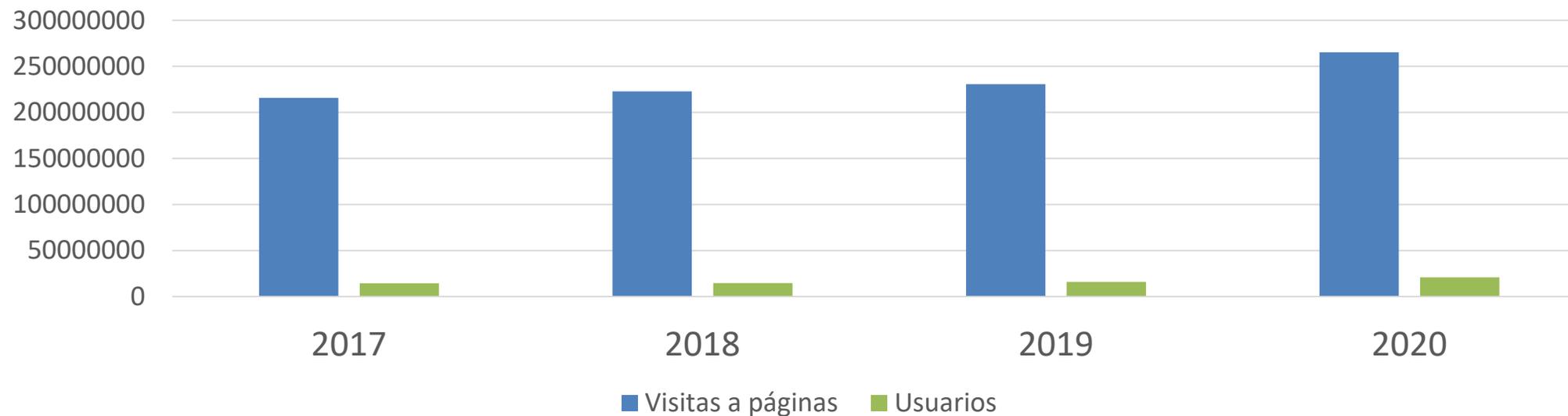
Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1



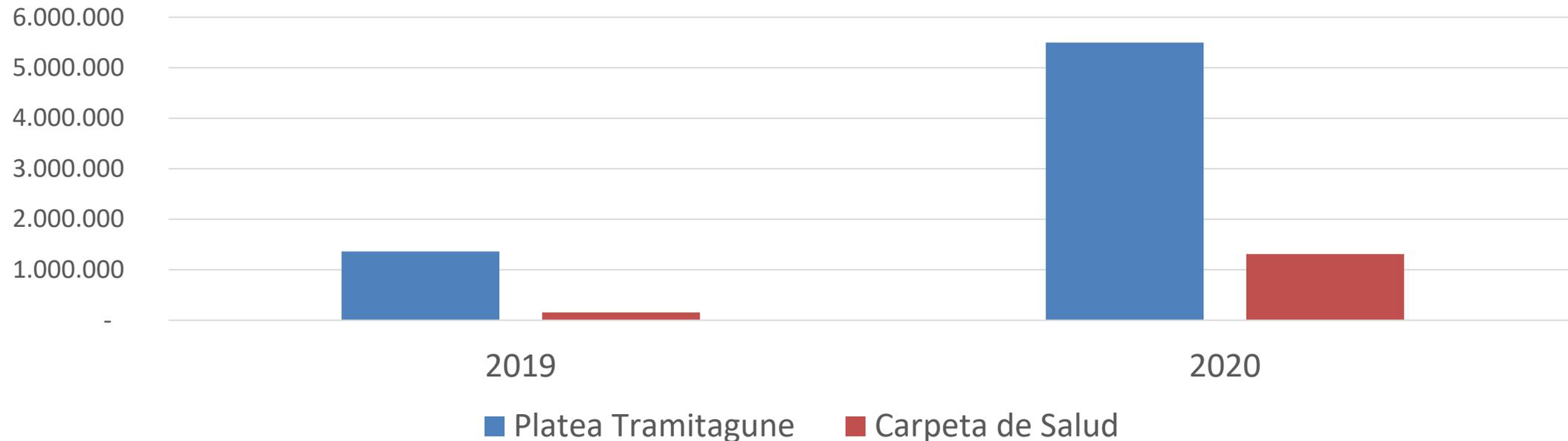
# Evolución visitas y usuarios a Euskadi.eus

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



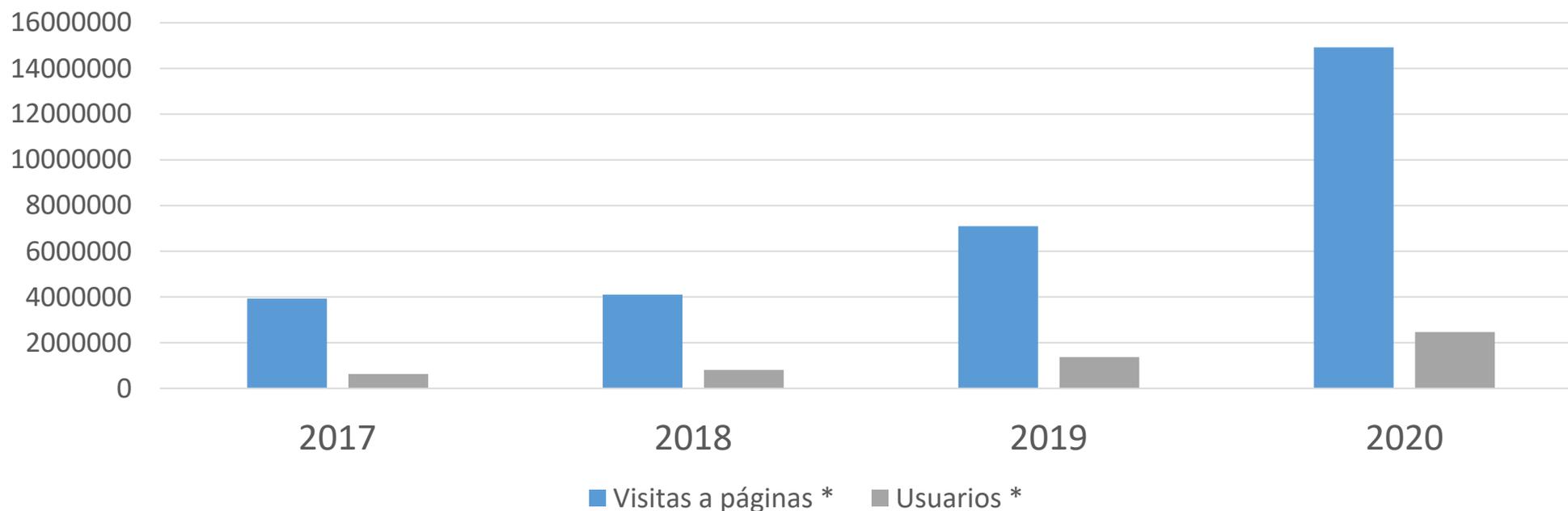
# Evolución de operaciones de identificación y firma electrónicas por parte de la ciudadanía

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



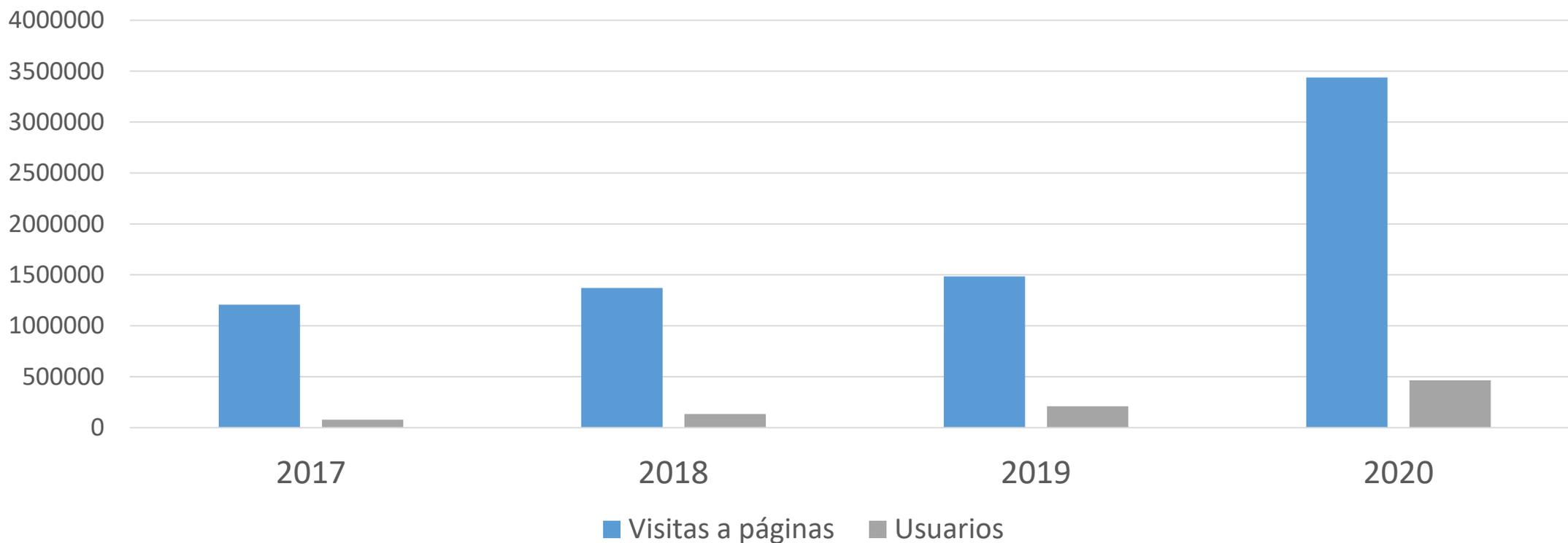
# Evolución del número de visitas y usuarios a la Sede Electrónica

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



# Evolución del número de visitas y usuarios a Mi Carpeta

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



# Evolución de notificaciones electrónicas realizadas en Mi Carpeta

## TOTAL DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

**AÑO**

**2013**

48.442

**2014**

74.341

**2015**

126.140

**2016**

248.607

**2017**

422.347

**2018**

593.912

**2019**

721.424

**2020**

1.222.186

1.400.000

1.200.000

1.000.000

800.000

600.000

400.000

200.000

-

2013

2014

2015

2016

2017

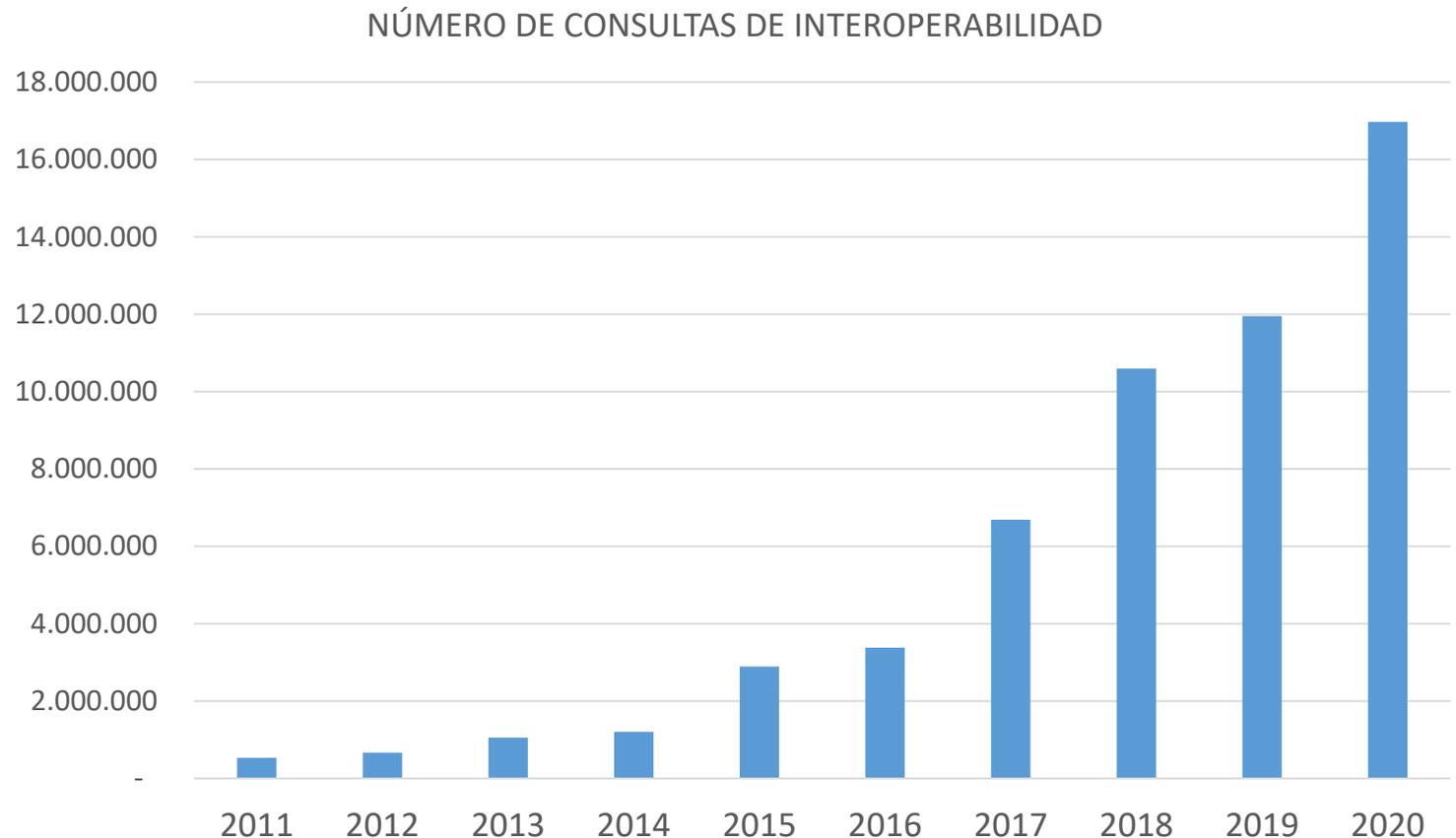
2018

2019

2020

# Evolución de la intermediación de datos entre administraciones en la Plataforma de intermediación de datos

AÑO	NÚMERO DE CONSULTAS
2011	534.863
2012	668.958
2013	1.054.014
2014	1.206.325
2015	2.894.123
2016	3.382.627
2017	6.689.050
2018	10.592.733
2019	11.950.131
2020	16.971.905





# Plataforma de IA en el Gobierno Vasco

## Línea 2.5. | Desarrollo de las soluciones y servicios del ámbito de servicios corporativos

### N.º Proyecto

#### 2.5.1. Desarrollo de una plataforma de inteligencia artificial

##### Descripción

La transformación y modernización del Sector Público Vasco requiere, entre otras tecnologías, de soluciones de inteligencia artificial que permitan la automatización inteligente de los procesos, de la coordinación entre los diferentes agentes o de la gestión documental, todo ello orientado a posibilitar que el personal se focalice en la realización de las tareas de valor añadido.

Así, de cara a incorporar una plataforma de inteligencia artificial como un servicio TIC que se pone a disposición de los agentes del Sector Público Vasco, será necesario en primer lugar constituir un Grupo de Trabajo de Inteligencia Artificial, que ejerza como líder y espónsor de dicha incorporación. Este Grupo de Trabajo será responsable de establecer el modelo de gobierno de la inteligencia artificial en el Sector Público Vasco, así como de definir una metodología de trabajo común para la incorporación de esta tecnología en la actividad de los agentes y para la valoración del interés de realizar pruebas piloto en torno a la misma.

A continuación, el Grupo de Trabajo deberá llevar a cabo la adquisición o desarrollo interno de una plataforma de inteligencia artificial que se adecúe al modelo de gobierno definido y que haga posible el desarrollo de pruebas piloto basadas en la metodología de trabajo común definida. Igualmente, este Grupo habrá de liderar la definición de las variables que permitan evaluar los resultados obtenidos a partir de las pruebas piloto que se realicen sobre la plataforma.

##### Actividades clave

- Constitución de un Grupo de Trabajo específico de Inteligencia Artificial en el Sector Público Vasco
- Establecimiento del modelo de gobierno de inteligencia artificial en el Sector Público Vasco
- Definición de una metodología de trabajo común para la incorporación de la inteligencia artificial en la actividad de los agentes y la valoración del interés de realizar pruebas piloto

# Traductor neuronal basado en IA - ITZULI

- Diariamente:
  - >200.000 peticiones.
  - >25.000 personas distintas.
  - >5 millones de palabras traducidas.

< Euskararen tresnak

## Itzultzaile neuronal

### Hautatu tipologia:

Orokorra  Juridiko-administratiboa

### Hizkuntzak:

Euskara-Gaztelania

### Testua:

Testuen itzulpena (muga: 4.000 karaktere, testu formatuan).

Itzuli

[Garbitu](#)



Kultura eta Hizkuntza Politika Saila



Tresna-barra



Google Play

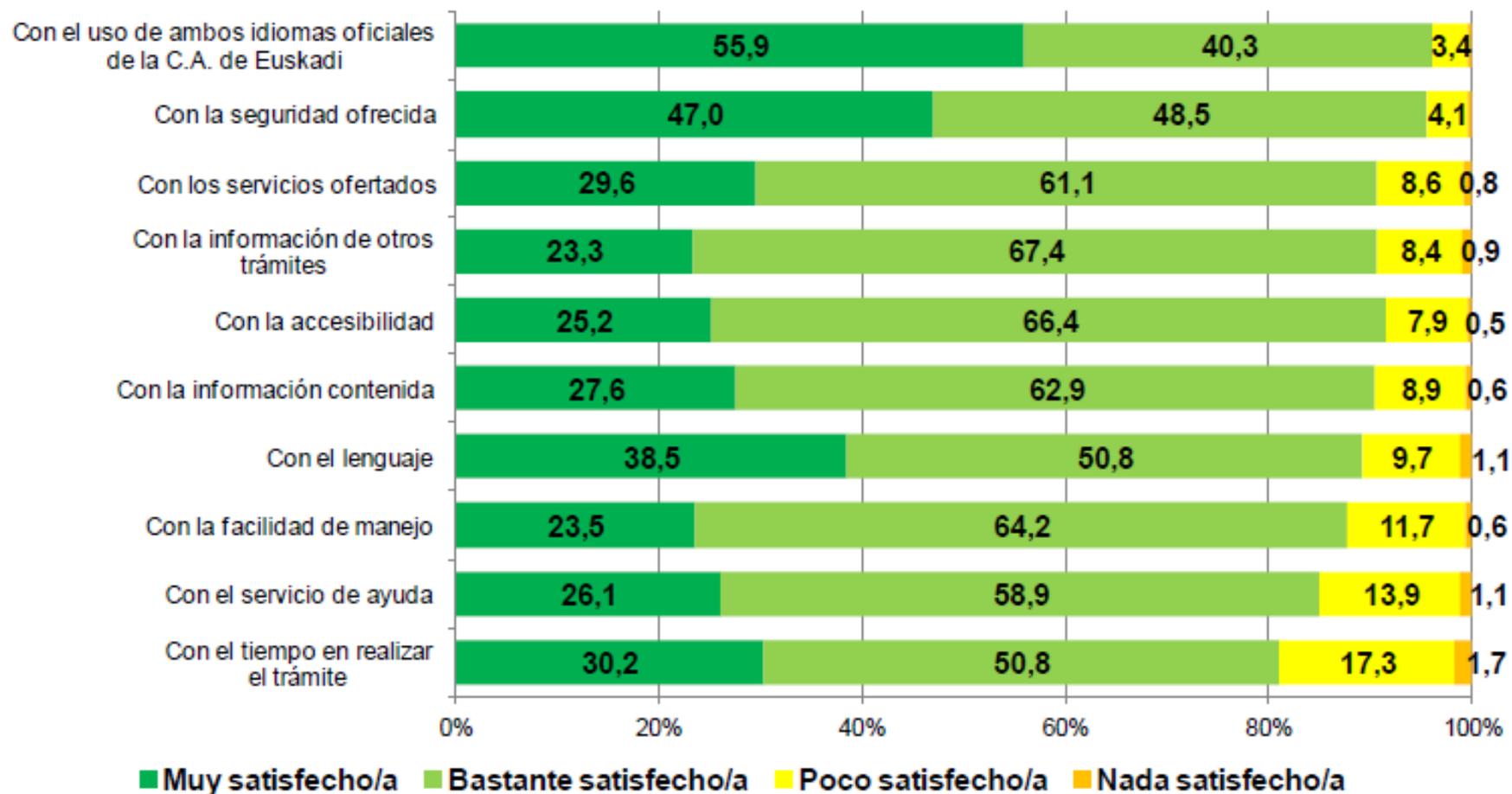


Apple Store

**itzuli**  
itzultzaile neuronal

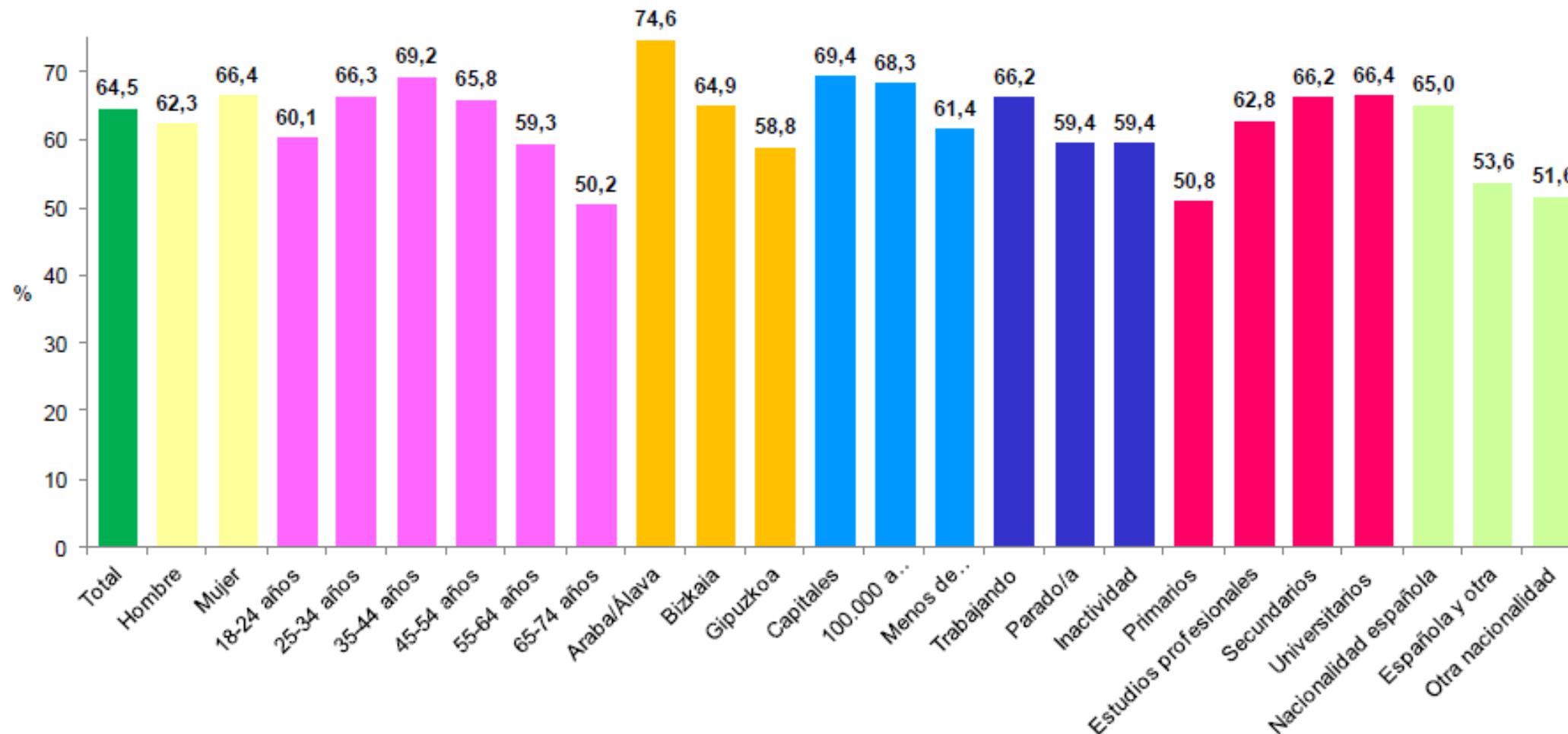
# Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus OOAA

Gráfico 35. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA en los 12 últimos meses por grado de satisfacción con elementos del entorno electrónico de la administración. C.A. de Euskadi. 2019.%



# Satisfacción de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus OOAA

Gráfico 17. Pob. de 18 a 74 años que se ha informado o realizado gestiones con portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA en los 12 últ. meses por conocimiento de su sede electrónica según variables sociodemográficas. C.A. de Euskadi.2019.%





# Indice

- 1) El Contexto
- 2) Evolución del uso de medios electrónicos
- 3) **Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía**
- 4) Consideraciones finales



# Mejorar la experiencia digital de la ciudadanía

- Escuchando a la ciudadanía
- Creando servicios usables y accesibles

# Mejoramos escuchando a la ciudadanía

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

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



## ¿Qué le ha parecido la tramitación?

Valore su experiencia:

(1: Muy mala, 5: Muy buena)



¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Enviar

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

Cerrar

# Mejoramos escuchando a la ciudadanía



## Algunos resultados:

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

### Ayudas a la hostelería



### Ayudas al sector turístico



### Ayudas al comercio





# Mejoramos escuchando a la ciudadanía

## Algunos resultados:

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

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





# Servicios más usables y accesibles



## Trabajos realizados:

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

# Servicios más usables y accesibles



## Algunos resultados:

- **Observatorio de Accesibilidad Web** de la Secretaria General de Administración Digital:

### Sede electrónica del Gobierno vasco

Puntuación (1-10) de la última  
iteración de junio de 2020

9,77

Nivel de adecuación AA



# Servicios más usables y accesibles



## Algunos resultados:

- **Formación** en lenguaje claro y lectura fácil:



5 meses de  
duración

1 curso por año desde el 2019

Formación homologada a través del IVAP (Instituto Vasco de AP)

# Servicios más usables y accesibles



## Algunos resultados:

- Algunos **procedimientos y servicios** en lenguaje claro y lectura fácil:

Procedimiento/servicio adaptado	URL
Qué es la sede electrónica del Gobierno Vasco	<a href="https://www.euskadi.eus/que-es-la-sede-electronica-version-en-lectura-facil/web01-sede/es/">https://www.euskadi.eus/que-es-la-sede-electronica-version-en-lectura-facil/web01-sede/es/</a>
Ayudas económicas a mujeres víctimas de violencia de género	<a href="https://www.euskadi.eus/ayudas-economicas-para-mujeres-como-tu-que-has-sufrido-dano-por-parte-de-tu-pareja-o-expareja-version-lectura-facil/web01-tramite/es/">https://www.euskadi.eus/ayudas-economicas-para-mujeres-como-tu-que-has-sufrido-dano-por-parte-de-tu-pareja-o-expareja-version-lectura-facil/web01-tramite/es/</a>
Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo	<a href="https://www.euskadi.eus/informacion/servicio-a-mujeres-victimas-de-la-violencia-de-genero/web01-a2gizar/es/#tab_item2380">https://www.euskadi.eus/informacion/servicio-a-mujeres-victimas-de-la-violencia-de-genero/web01-a2gizar/es/#tab_item2380</a>
Ayudas económicas a familias con hijos e hijas a su cargo	<a href="https://www.euskadi.eus/ayudas-economicas-a-familias-con-hijos-e-hijas-a-su-cargo/web01-tramite/es/">https://www.euskadi.eus/ayudas-economicas-a-familias-con-hijos-e-hijas-a-su-cargo/web01-tramite/es/</a>



# Indice

- 1) El Contexto
- 2) Evolución del uso de medios electrónicos
- 3) Mejorar la experiencia (digital) de la ciudadanía
- 4) **Consideraciones finales**



# Consideraciones finales

- Las administraciones vascas, Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, Diputaciones Forales y Entidades Locales, estamos impulsando nuestro modelo de gobernanza pública para dotarnos de una administración pública más eficiente, eficaz, cercana, transparente y participativa.
- Será esencial mejorar la experiencia digital de la ciudadanía.
- Regulación de la transformación digital, establecer el marco normativo que simplifique e impulse la colaboración interinstitucional para ofrecer servicios.



# Consideraciones finales

Así, las administraciones vascas, para ejercer sus competencias disponemos y estamos desarrollando plataformas tecnológicas avanzadas y comunes que posibilitan:

- La prestación de servicios públicos (digitales o no),
- la relación electrónica entre las administraciones y con la ciudadanía.
- Aseguran la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y garantizando la protección de datos de carácter personal.

Es necesaria la colaboración entre administraciones, el reconocimiento mutuo de las plataformas y la interoperabilidad técnica entre las mismas.

# Consideraciones finales

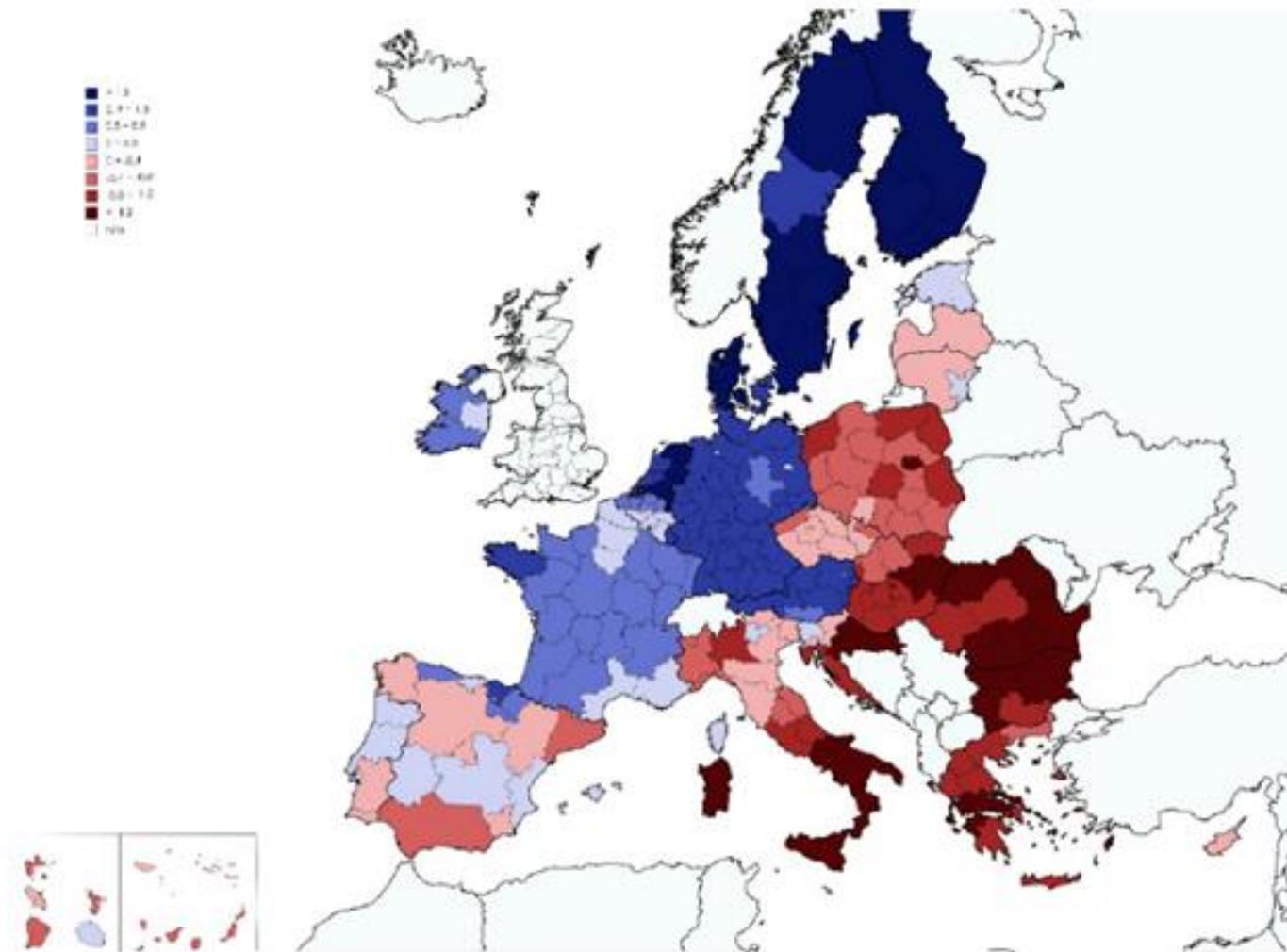
El “Índice Europeo de Calidad de Gobierno” (EQI) mide la calidad de gobierno en el ejercicio del poder público, tomando como referencia 17 indicadores agrupados en tres conceptos:

- Imparcialidad: que el gobierno defienda un trato imparcial a todas y todos los ciudadanos independientemente de sus características o conexiones personales,
- Corrupción: que no haya abuso del cargo público para beneficio privado, y
- Calidad: que los servicios públicos se perciban como de alta calidad.

En esta última entrega de 2021 se recogen también indicadores relacionados con la gestión de la Covid-19

# Consideraciones finales

FIGURA 2: EL ÍNDICE EUROPEO DE CALIDAD DE GOBIERNO 2021





**Muchas gracias**

**Eskerrik asko**