

**I - JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA Y ADMINISTRACIÓN FORAL
DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA**

Diputación Foral de Álava

**DEPARTAMENTO DE EMPLEO, COMERCIO,
TURISMO Y ADMINISTRACIÓN FORAL****Acuerdo 498/2026, de 28 de julio, del Consejo de Gobierno Foral. Aprobar la estrategia digital de la Diputación Foral de Álava y de su sector público**

La Diputación Foral de Álava ha definido la transformación digital de la administración foral como uno de los ejes estratégicos prioritarios de la presente legislatura, al constituir un elemento clave para avanzar hacia una gestión pública más eficiente, accesible, innovadora y centrada en la ciudadanía. En este sentido, resulta necesario impulsar la digitalización de los procesos administrativos internos, mejorar la eficiencia operativa de la organización, reforzar la calidad de los servicios públicos y garantizar una atención integral que combine el desarrollo de canales digitales con una atención presencial modernizada.

El Plan de Legislatura 2023-2027 de la Diputación Foral de Álava apuesta de forma expresa por la innovación y la transformación digital como palancas de resiliencia, competitividad y modernización del Territorio Histórico. En coherencia con esta línea estratégica, iniciativas como Industria 4.0 – Araba 4.0 contribuyen a generar cultura digital en el tejido empresarial, a identificar necesidades comunes en materia de digitalización y a facilitar el desarrollo de proyectos colaborativos que favorezcan el crecimiento económico y social del territorio.

En este contexto, se considera imprescindible disponer de una hoja de ruta estratégica que permita abordar de forma integral y coordinada los procesos de digitalización y transformación digital en los distintos departamentos de la Diputación Foral de Álava, así como en aquellas entidades que integran su sector público foral que así lo requieran. Dicha hoja de ruta ha de posibilitar una planificación coherente de las actuaciones, evitar duplicidades y favorecer sinergias organizativas y tecnológicas.

Asimismo, resulta esencial asegurar una adecuada alineación de la Estrategia Digital de la Diputación Foral de Álava con las agendas de transformación digital de otras administraciones públicas del entorno, así como con los objetivos establecidos en el marco europeo, y en particular con la Agenda Digital Europea 2030, garantizando la coherencia institucional, la interoperabilidad y la sostenibilidad de las actuaciones.

El proceso de elaboración de la Estrategia Digital se ha basado en un análisis interno y externo orientado desde su inicio a la definición de los objetivos generales y de los ejes estratégicos que la vertebran, destacando entre ellos el aumento de la eficiencia administrativa, la promoción e impulso de servicios tecnológicos sostenibles, el fomento de la transparencia y de la participación de la ciudadanía, así como la mejora de la experiencia digital de la ciudadanía en su relación con la administración foral.

La Estrategia integra, además, la información disponible sobre las principales palancas tecnológicas sobre las que la Diputación Foral de Álava viene trabajando y continuará avanzando en los próximos años, a través del desarrollo de proyectos y actuaciones alineados con el enfoque estratégico definido.

Los proyectos y actuaciones recogidos en la Estrategia Digital, estructurados en los ejes de ciberseguridad y confianza digital, gobierno del dato e inteligencia artificial, ciudadanía digital y transformación digital, comprenden un amplio conjunto de actuaciones de evolución tecnológica.

Estas actuaciones permiten no solo la implantación de servicios basados en tecnologías de última generación, sino también la adaptación a los nuevos hábitos de relación con la ciudadanía, la simplificación de los procedimientos administrativos y la mejora de la agilidad en la tramitación.

La Estrategia Digital se concibe con un horizonte inicial de cuatro años, incorporando un claro compromiso de continuidad, seguimiento y evaluación, así como la previsión de incorporar nuevos proyectos y líneas de actuación más allá del año 2030, consolidando una visión de transformación digital sostenida y de largo plazo.

La Estrategia Digital se fundamenta en la siguiente legislación y normas aplicables:

- Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de junio de 2024 por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial).

- Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y por el que se deroga el Reglamento (UE) n° 526/2013 («Reglamento sobre la Ciberseguridad»).

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

- Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión.

En su virtud, y a propuesta de la diputada de Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral y previa deliberación del Consejo de Gobierno Foral en su sesión celebrada en el día de hoy,

ACUERDO

Primero.– Aprobar la Estrategia Digital de la Diputación Foral de Álava, que se incorpora al presente Acuerdo Foral como anexo.

Segundo.– Publicar el presente Acuerdo Foral en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava, así como en la página web de la Diputación Foral de Álava.

Vitoria-Gasteiz, 28 de julio de 2026

Diputado General

RAMIRO GONZÁLEZ VICENTE

*Primera Teniente de Diputado General y Diputada Foral de Empleo,
Comercio, Turismo y Administración Foral*

CRISTINA GONZÁLEZ CALVAR

Director de Servicios Generales

IKER MIRANDA SERRANO



Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

Enplegu, Merkataritza Turismo eta Foru
Administrazioaren Saila
Departamento de Empleo,
Comercio, Turismo y Administración Foral

Zerbitzu Orokorreko Zuzendaritza
Dirección de Servicios Generales



PLAN DE ESTRATEGIA DIGITAL (2026- 2030)

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA
Y SECTOR PÚBLICO FORAL



Índice

Presentación	3
Marco estratégico.....	4
Estrategias digitales de referencia	4
Palancas Tecnológicas	7
Diagnóstico inicial.....	8
Contexto	8
Diagnóstico previo.....	9
Bases del Plan de Estrategia Digital	15
Misión, Visión y Valores	15
Objetivos	19
Plan de Estrategia Digital (2026-2030) de la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral	20
Eje 1: Ciberseguridad.....	21
Eje 2: Gobierno del Dato y de la IA.....	28
Eje 3: Ciudadanía Digital.....	40
Eje 4: Transformación Digital	49
Gobernanza del plan.....	60
Modelo organizativo	60
Seguimiento.....	63
Recursos necesarios	65



Presentación

A lo largo de los últimos años, la Diputación Foral Álava ha realizado un recorrido significativo de la mano de diversas instituciones con el objeto de impulsar y reforzar la cohesión en el Territorio Alavés y minimizar así, el impacto de la brecha digital.

El impulso y esfuerzos realizados se ha manifestado a través de diversos proyectos y políticas dirigidas a contribuir al fortalecimiento del Territorio Alavés, siendo la ciudadanía el foco principal.

Nuestro territorio no es ajeno a los retos globales y complejos a los que se enfrentan todas las sociedades y a través de la “Alianza Alavesa por el Desarrollo Sostenible 2030” hemos mostrado un gran esfuerzo por generar sinergias y avanzar como territorio sin dejar a nadie atrás.

Así mismo, la sociedad alavesa ha manifestado una evolución continua en el tiempo en cuanto a la relación con Diputación Foral de Álava se refiere. En la última década, hemos sido testigos de una transformación a nivel social, económica y legislativa que ha generado nuevos hábitos de relación, de atención, y de comunicación con la ciudadanía.

Emergiendo así una verdadera transformación digital en nuestra sociedad, propiciado por un ingente desarrollo tecnológico que ha desembocado en una verdadera transformación digital en nuestra sociedad, desde los dispositivos de información general, smart cities y muchos más al despliegue de la IA, conectividad 5G, tecnologías cuánticas, ...

El compromiso de Diputación Foral de Álava para con la ciudadanía se traduce en un desarrollo y esfuerzo constante por adecuar los servicios que ofrecemos, dando continuidad a enfoques de optimización y simplificación mediante la interoperabilidad y una gobernanza activa, participativa y transparente.

Con todo ello, nos situamos ante una sociedad que avanza de forma progresiva hacia nuevas formas de comunicación y relación, donde la digitalización permite dar respuesta de forma ágil y accesible a las demandas de la ciudadanía a través de los servicios que ofrecemos, siendo la ciudadanía la clave principal de nuestras políticas públicas.

Diputación Foral de Álava consciente de ello, presenta así el **Plan de Estrategia Digital (2026-2030) de la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral** promovido por la Dirección de Servicios Generales y el Servicio de Estrategia Digital e Informática como apuesta firme por el desarrollo y avance de la digitalización y transformación digital desde un enfoque holístico de la organización, donde se establecen los Ejes de actuación principales mediante una serie de acciones clave.



Marco estratégico

Estrategias digitales de referencia

El Plan de Estrategia Digital (2026-2030) de la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral se enmarca en coherencia con las principales estrategias y marcos de referencia en materia de transformación digital a nivel europeo, estatal y autonómico.

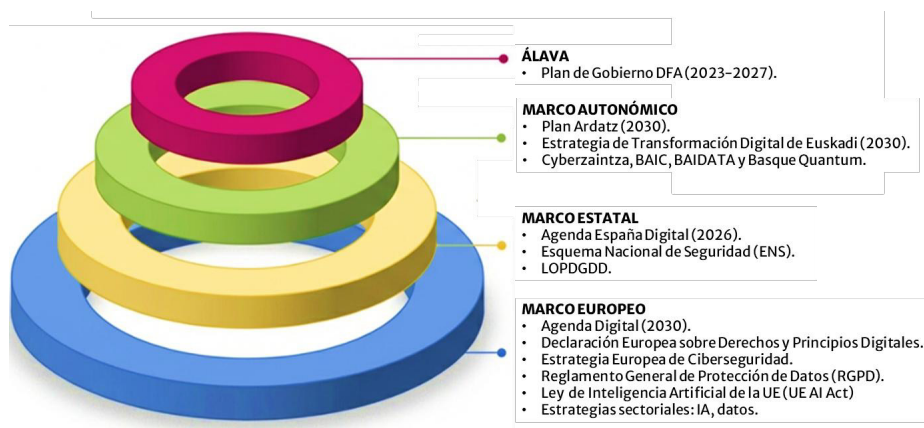


Figura 1. Marco referencial

1. Marco europeo

Dentro del contexto actual y futuro que Europa propone en su **Agenda Digital 2030**, la Unión Europea ha establecido una hoja de ruta común, el **Programa para la Década Digital**. Este programa define los puntos cardinales que deben guiar la transición digital europea en la próxima década:

- Una población digitalmente cualificada y profesionales digitales altamente cualificados.
- Infraestructuras digitales seguras y sostenibles.
- Transformación digital de las empresas.
- Digitalización de los servicios públicos.

Este programa se complementa con la **Declaración Europea sobre Derechos y Principios Digitales**, que establece el compromiso de los Estados miembros con una transición digital centrada en las personas, inclusiva y respetuosa con la privacidad y la sostenibilidad. Asimismo, la UE impulsa **estrategias sectoriales** en materia de inteligencia artificial, datos, y educación digital, que persiguen consolidar una economía digital ética, segura y



competitiva. En este contexto, la Diputación Foral de Álava alinea su estrategia digital con los objetivos del Programa para la Década Digital y la Declaración Europea sobre Derechos y Principios Digitales, garantizando una transformación centrada en las personas.

Dentro del marco europeo la ciberseguridad también es un ámbito clave. Por ello, la Estrategia Europea de Ciberseguridad busca aumentar la resiliencia frente a las ciberamenazas y desarrollar capacidades colectivas para responder a los principales ciberataques y beneficiarse de tecnologías digitales fiables. Entre sus ejes principales se encuentran:

- **Protección de datos y soberanía tecnológica:** Asegurar que toda la información gestionada por las administraciones esté protegida contra accesos no autorizados y brechas de seguridad. Por otro lado, se entiende por soberanía tecnológica la capacidad de una entidad para gestionar, almacenar y proteger su información y sus infraestructuras digitales.
- **Colaboración internacional:** Fomentar la cooperación entre los Estados miembros para mejorar la seguridad cibernética y promover un ciberespacio seguro en toda la UE
- **Capacitación y concienciación:** Promover programas de formación para el personal administrativo sobre las mejores prácticas en ciberseguridad y para anticipar y responder ante incidentes de seguridad.

La Diputación Foral de Álava y el Sector Público Foral, en su proceso de transformación digital, asumen estos principios europeos, incorporándolos a su estrategia como uno de los ejes principales de su plan, garantizando la confianza ciudadana y la protección de la integridad de la información.

2. Marco estatal

A nivel estatal, la **Agenda España Digital 2026** define la hoja de ruta para impulsar la transformación tecnológica del país, alineada con los objetivos europeos. Su propósito es aprovechar las nuevas tecnologías para impulsar el crecimiento económico, promoviendo un empleo productivo y de calidad que refuerce la cohesión social y territorial.

Actúa en tres ámbitos principales:

- **Infraestructuras y Tecnología:** promover la conectividad, el 5G, la ciberseguridad, la IA y otras tecnologías disruptivas.
- **Economía:** fomentar la digitalización de pymes y Administraciones públicas, el emprendimiento digital, la integración de la tecnología en las cadenas de valor industriales y en el sector audiovisual.
- **Personas:** impulsar el desarrollo de competencias digitales favorezca la inclusión digital de toda la ciudadanía, y garantizando la protección de los derechos de las personas en el ámbito digital.



En coherencia con la **Agenda España Digital 2026**, la Diputación Foral de Álava y el Sector Público Foral tendrán en cuenta estos ámbitos estratégicos para orientar su propia transformación digital.

3. Marco autonómico

En cuanto a la **Comunidad Autónoma del País Vasco**, existen líneas clave que hablan de la transformación digital como motor de desarrollo económico y social.

La **Estrategia Vasca de Transformación Digital (ETDE 2030)** promueve una digitalización inclusiva, centrada en las personas, orientada a mejorar la competitividad del tejido empresarial y la eficiencia del sector público. Se apoya en tres principios rectores: sostenibilidad, innovación y cohesión social.

Por su parte, el **Plan Ardatz 2030** del Gobierno Vasco es un marco estratégico que busca transformar la gobernanza pública y fomentar la innovación en el sector público en el País Vasco que genere valor público y responda a las necesidades de la ciudadanía y del propio sector público. Sus componentes principales son:

- **Gobernanza digital:** Promover una gestión pública más transparente y accesible mediante el uso de tecnologías digitales.
- **Innovación pública:** Fomentar la colaboración entre el sector público, privado y académico para impulsar proyectos innovadores que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía.
- **Sostenibilidad y eficiencia:** Integrar soluciones digitales que optimicen los recursos y promuevan prácticas sostenibles en la administración pública.

La Diputación Foral de Álava orientará su plan de estrategia digital en coherencia con los objetivos y principios del Plan Ardatz 2030, asumiendo su papel como agente impulsor de la transformación tecnológica en el ámbito foral alavés. Esta alineación permitirá fortalecer la conectividad y la digitalización de los servicios públicos, promover la innovación y el emprendimiento digital en el territorio, y garantizar que la ciudadanía alavesa disponga de las competencias necesarias para desenvolverse en un entorno digital seguro.

En materia de **ciberseguridad**, Euskadi cuenta con la agencia **Cyberzaintza**, organismo que coordina la seguridad digital del sector público vasco. Su misión es garantizar la protección de los sistemas de información y las redes electrónicas, así como fomentar la cultura de la ciberseguridad entre las administraciones, la ciudadanía y las empresas. Junto a esta iniciativa, el **Basque Artificial Intelligence Center (BAIC)** impulsa el desarrollo y la adopción de la inteligencia artificial en Euskadi, promoviendo el desarrollo de talento y el ecosistema vasco. Por su parte, **BAIDATA** es la asociación para el desarrollo de la soberanía y la economía del dato que fomenta un ecosistema de intercambio seguro de datos, mientras que **Basque Quantum (BasQ)** tiene por objetivo convertir a Euskadi en un polo internacional de investigación, talento e industria en tecnologías cuánticas.

Este enfoque integral servirá de referencia para el diseño de las políticas de seguridad digital de la Diputación Foral de Álava, reforzando su capacidad de respuesta ante incidentes, impulsando la aplicación ética y eficiente de la inteligencia artificial, y promoviendo una gestión soberana y segura del dato. En conjunto, estas acciones contribuirán a fortalecer la resiliencia tecnológica del territorio.



Además, la **Agenda Digital 2027 de Bizkaia** y la **Estrategia Digital de Navarra (2030)** constituyen un referente próximo que inspiran buenas prácticas en materia de digitalización administrativa, inclusión y sostenibilidad. Sus ejes (ciudadanía y calidad de vida, infraestructuras tecnológicas, gobierno digital e innovación y competitividad), ofrecen un marco de colaboración interinstitucional que la Diputación Foral de Álava puede adaptar a su contexto territorial.

Palancas Tecnológicas

Las palancas tecnológicas constituyen los elementos habilitadores que permiten materializar los objetivos del Plan de Estrategia Digital. A través de ellas, la tecnología se pone al servicio de la organización y de la ciudadanía, facilitando la modernización de los servicios públicos, la optimización de los procesos internos y el desarrollo de nuevas capacidades digitales.

Los desafíos actuales, caracterizados por su elevada complejidad, su naturaleza transversal y su fuerte dependencia de la tecnología, exigen repensar los modelos tradicionales de colaboración y de actuación.

En este escenario, resulta imprescindible promover nuevas formas de innovar, experimentar y avanzar, aprovechando de manera decidida las capacidades que brinda la tecnología. La incorporación de tecnologías emergentes y de alto impacto constituye una oportunidad estratégica para el territorio, clave para reforzar su competitividad y su capacidad de adaptación, y que no puede ser desaprovechada.

Con este objetivo, se han identificado las principales palancas tecnológicas que servirán de base para el desarrollo e implementación del Plan de Estrategia Digital, orientando la transformación digital del territorio de forma coherente, sostenible y alineada con sus prioridades estratégicas.



Figura 2. Mapa de Valor Estratégico de Palancas Tecnológicas



Diagnóstico inicial

Contexto

La Diputación Foral de Álava lleva apostando desde Legislaturas anteriores por una Álava estratégica, referente, cohesionada social y territorialmente y resiliente a través de la participación, la reflexión conjunta y la cocreación.

Ha impulsado la innovación en el Territorio Alavés como un principio general inspirador de todas las políticas públicas y, en particular, como factor prioritario de diferenciación y motor de cambio. Asimismo, la competitividad, internacionalización y el desarrollo económico y social están firmemente ligados a la innovación.

Y en aras a conseguir el liderazgo innovador en Álava, ha ido avanzando y explorando las nuevas tendencias tecnológicas a través del tejido empresarial alavés (fabricación aditiva, inteligencia artificial, robótica y automatización, IoT, Big Data ...), avanzando en adaptar los sistemas educativos y formativos a las exigencias de este nuevo escenario.

Un escenario, que socialmente lleva a lo largo de los últimos años inmerso en un profundo proceso de Transformación Digital y que desde Diputación Foral de Álava no ajenos a ello, llevamos realizando diversas actuaciones internas y externas para poder avanzar y evolucionar los servicios públicos garantizando una participación más abierta y activa de la ciudadanía, optimizando los canales de comunicación y estableciendo foros y espacios colaborativos que permitan un acercamiento mayor a las necesidades de la ciudadanía para rediseñar y adecuar así los servicios públicos.

Así mismo, la Transformación Digital en la sociedad, implica la integración estratégica de tecnologías y datos para modernizar procesos, mejorar la eficiencia operativa, y ofrecer servicios. En esencia, se refiere a desarrollar actuaciones en línea con la:

- Modernización de servicios: ofrecer portales, aplicaciones móviles y autoservicio para que la ciudadanía realice trámites online (citas, gestiones, acceso a información).
- Eficiencia operativa: digitalizar y automatizar tareas internas (gestión de personal, registro, etc.) para reducir tiempos y costes.
- Toma de decisiones basada en datos: utilizar la información para diseñar políticas públicas más efectivas y personalizadas.
- Integración tecnológica: usar tecnologías como IA, Machine Learning, automatización, analítica de datos y computación en la nube para optimizar procesos y crear nuevas capacidades.
- Mejora de la participación ciudadana: crear canales digitales para la interacción y el feedback con la ciudadanía.



- Cambio cultural: adaptar la mentalidad de la organización para adoptar lo digital como forma de trabajo habitual.

En resumen, nos referimos a un proceso integral que va más allá del software o de la digitalización, buscando transformar la forma en que la Administración funciona y se relaciona con la ciudadanía para ser más ágil y efectiva en el siglo XXI.

Diagnóstico previo

1. Impulso de la Digitalización en Álava

La Diputación Foral de Álava, lleva desde hace años comprometida con el impulso de procesos de digitalización en el Territorio Alavés. A través de un avance continuo que se ha proyectado hacia la ciudadanía, desde el ámbito social, administrativo hasta el empresarial.

A través de los diferentes Planes e iniciativas desarrollados (**Plan Helburu**) y de Legislaturas anteriores, se han vislumbrado muchas oportunidades para las personas, empresas e instituciones públicas y privadas, mediante una oferta de servicios públicos más transparentes y participativos.

Se han dedicado recursos y medios para mejorar la posición de empresas en el mercado mediante procesos y sistemas de organización más eficientes y productos y servicios más sostenibles e innovadores.

Avances en la integración de Nuevas Tecnologías

Así las cosas, se han desplegado actuaciones en diferentes ámbitos público y privado para superar la brecha digital de Álava relativa a los procesos de digitalización como a la competitividad/ industria 4.0, la E-administración y en el ámbito social garantizando que todas las personas tengan las mismas oportunidades.

Todo ello, a través del planteamiento de retos que permitan identificar y superar el Gap Digital social y laboral de la ciudadanía. Mediante el impulso de programas para el despliegue de tecnologías y servicios digitales en las empresas y la administración y abordar la penetración de la industria 4.0.

Impulso de la Digitalización en las Entidades Locales

Así mismo, cabe decir que el crecimiento económico y empleo de Álava en los últimos años ha venido de la mano del desarrollo de proyectos como **ARABA DIGITAL** para entidades locales alavesas y la creación de punto único de atención de servicios digitales. Por lo que, se han focalizado esfuerzos en avanzar con la implementación de la E-Administración sobre procesos, sistemas de información y cumplimiento legal.

Actuaciones enfocadas en una economía colaborativa y agilidad administrativa, colaborando con entidades locales mediante una serie de medidas específicas de mejora en la eficacia interna para dar cumplimiento a las



responsabilidades atribuidas en respuesta a la ciudadanía, destacando así la gestión de la interoperabilidad en el intercambio de datos con otras administraciones y organismos externos que redunden en la mejora de la gestión deseada.

Optimización y eficiencia administrativa

A su vez, la apuesta segura a través del **Plan Álava Digital** ha permitido que la colaboración y agilidad administrativa redunde en la mejora de los procedimientos administrativos, desplegando medios en Diputación Foral de Álava para adecuar el **Catálogo de Procedimientos y Servicios (CPS)** al cumplimiento legal, con un enfoque de diseño de gestión automatizada de todos los servicios y procedimientos identificados.

Las diversas actuaciones se han orientado a la obtención de ganancias en la eficacia de gestión, pero, en este caso, agrupando medidas como la introducción de nuevos sistemas organizativos y **aplicativos informáticos para la gestión centralizada de expedientes, subvenciones y contratos**, capaces de poder activar una conexión directa con la ciudadanía.

Gestión sostenible de la Hacienda Alavesa

Así las cosas, el compromiso de la Hacienda Alavesa se ha reflejado por la apuesta por un enfoque de fiscalidad verde a través de proyectos de Intensificación y ampliación del uso del Sistema Inmediato de Información (SII) así como el proyecto de **TicketBAI**.

Toda una serie de proyectos y actuaciones que Diputación Foral de Álava ha desplegado en el tiempo como avance en la mejora de la digitalización de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

2. Hoja de ruta de la Diputación Foral de Álava (2023-2027)

El Plan de Legislatura 2023-2027 de la Diputación Foral de Álava define una hoja de ruta orientada a reforzar la competitividad del Territorio, modernizar la administración pública y avanzar hacia un modelo de desarrollo sostenible, apoyándose de manera decidida en la innovación, la digitalización y la mejora de la gobernanza.

En el ámbito económico y empresarial, el Plan apuesta por impulsar la innovación y la transformación digital como palancas de resiliencia y competitividad. Se promoverá la creación de nuevos ecosistemas público-privados de innovación, fomentando la colaboración entre empresas, startups, agentes tecnológicos y la propia administración. Iniciativas como **Industria 4.0 – Araba 4.0** permitirán generar cultura digital en el tejido empresarial, identificar necesidades comunes de digitalización y facilitar el desarrollo de proyectos colaborativos.



Paralelamente, la Diputación avanzará en la adopción de modelos de Innovación Abierta, Compra Pública Innovadora y **GovTech**, modernizando sus propios procesos y servicios y actuando como agente tractor de la innovación.

El Plan contempla asimismo la diversificación hacia sectores estratégicos y **tecnologías de futuro**, con especial atención a ámbitos con alto potencial innovador y alineados con las oportunidades del Territorio, como la **salud**, la **economía circular**, la **industria del videojuego o el deporte**. Estas actuaciones permitirán ampliar la base productiva de Álava y generar nuevas oportunidades de desarrollo económico y territorial.

La **transformación digital de la administración foral** constituye uno de los ejes centrales de la legislatura. Se elaborará y desplegará la Estrategia Digital de la Diputación Foral de Álava, integrando la **ciberseguridad** como elemento prioritario para garantizar la protección de la información y la confianza digital.

Se impulsará la digitalización interna de los procesos administrativos, mejorando la eficiencia operativa, la accesibilidad a los servicios y la calidad de la atención a la ciudadanía, combinando canales digitales con una atención presencial modernizada.

En este marco, destacan proyectos estratégicos como **Araba Digital**, orientado a la digitalización de las entidades locales y a la mejora de las relaciones con la ciudadanía mediante plataformas comunes, interoperables y seguras. Asimismo, se refuerza **GeoAraba** como infraestructura horizontal de datos espaciales, avanzando en la interoperabilidad, la transparencia y la difusión de información territorial, e incorporando progresivamente tecnologías 3D y el desarrollo de un gemelo digital del Territorio Histórico de Álava.

El Plan impulsa igualmente la **innovación interna** y la optimización de los recursos públicos, mediante la simplificación y estandarización de los procesos administrativos, la mejora de la coordinación interdepartamental y el uso intensivo de tecnologías digitales. Se desarrollarán **herramientas avanzadas de información presupuestaria y análisis de datos** que faciliten la toma de decisiones, refuercen la transparencia y mejoren la comprensión de la información por parte de los distintos grupos de interés.

En clave de sostenibilidad, el Plan refuerza la modernización del **sector agrario**, promoviendo la incorporación de tecnologías de **smart farming**, la digitalización de los regadíos y el uso eficiente del agua como recurso estratégico. Estas actuaciones permitirán mejorar la productividad, reducir costes y avanzar hacia un modelo agrario más innovador y respetuoso con el medio ambiente.

Por último, se aborda la modernización de la **Hacienda Foral** y del sistema de gestión económico-financiera, mediante la **transformación digital de los procesos tributarios**, la mejora del tratamiento y explotación de los datos fiscales, el refuerzo de la lucha contra el fraude y la optimización de la gestión financiera y presupuestaria. Todo ello con el objetivo de garantizar un sistema fiscal eficiente, transparente, justo y sostenible.



3. Visión compartida del entorno estratégico de digitalización

La Dirección de Servicios Generales del Departamento de Empleo, Comercio y Turismo y Administración Foral, apoyada por los Servicios de Estrategia Digital e Informática y de Organización e Innovación, inició en 2024 un proceso de estudio y análisis interno para entender el contexto de Transformación Digital, los diversos enfoques de despliegue de la hoja de ruta de la Estrategia Digital de las Administraciones Públicas del entorno y poder esbozar así los ejes principales del Plan de Estrategia Digital de Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral para los próximos años.

Asimismo, el despliegue de las diversas agendas digitales, desde la estatal hasta la autonómica, del entorno más cercano de Diputación Foral de Álava, ha permitido conocer la hoja de ruta de las diferentes Administraciones Públicas, y comprender entre otros el compromiso de la agenda estatal de garantizar la soberanía digital europea e impulsar la alineación de estas a través de sus *vectores principales, la soberanía europea de datos, el despliegue de infraestructuras digitales y de conectividad seguras y resilientes.*

Enfoque participativo en Diputación Foral de Álava

El enfoque participativo y colaborativo en el estudio y análisis interno realizado, a través de un equipo de personas desde la perspectiva tecnológica, de gestión y organizativa ha resultado clave para recabar y analizar el grado de avance y alineamiento de los proyectos de transformación digital que las agendas digitales de otras Administraciones Publicas han impulsado en los últimos años.

Es por ello, que se ha tenido en cuenta las referencias de actuaciones realizadas y en marcha, de proyectos implantados y de conocimiento compartido de las Sociedades Tecnológicas del Territorio Alavés, entidades como el BAIC, Cyberzaintza, han permitido ampliar y servir de base para ampliar, recabar información y elaborar así una matriz de proyectos y actuaciones de referencia:

PROYECTOS DE REFERENCIA EN MARCHA
IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA TRIBUTARIO
TURISMO INTELIGENTE (PLATAFORMA INTELIGENTE DE DESTINOS)
DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE VALORACIÓN DE DEPENDENCIA (IFBS)
DEFINICIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS
MINERÍA DE PROCESOS (AGRI)
AUTOMATIZACIONES (RPA)
RENOVACIÓN DE EQUIPAMIENTO / IMPRESORAS
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS



DIGITALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS
SEGURIDAD: ADECUACIÓN AL ENS / RGPD / LOPDGDD / NIS2
NORMALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
GESTIÓN DEL USO DEL DATO Y DE LA IA
SERVICIOS CLOUD

Durante el proceso de análisis y estudio, también se ha contado con la participación directa de nuestro socio tecnológico el Centro de Cálculo de Álava (CCASA), identificando las palancas tecnológicas que como punto de inflexión han sido y son objeto de pilotaje y análisis de viabilidad para la implantación en Diputación Foral de Álava.

Además, en la medida que se ha intentado dar continuidad a ciertos proyectos de digitalización en Diputación Foral de Álava, se han realizado consultas a entidades externas, a socios tecnológicos y consultorías especializadas, de forma que una segunda fase de análisis del proceso de elaboración del Plan de Estrategia Digital se ha realizado mediante un equipo mixto interno y externo.

Asimismo, la elaboración del Plan de Estrategia Digital (2026-2030) de la Diputación Foral de Álava se ha diseñado de forma participativa y coordinada con el resto de Departamentos, se han realizado diversas reuniones y dinámicas coordinadas, para estructurar las acciones clave de los ejes principales del Plan y esbozar en el horizonte temporal hasta 2030 las principales acciones clave a impulsar.

Compromiso del Consejo de Gobierno con la Estrategia Digital

El Plan de Estrategia Digital de Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral es el marco de referencia establecido para el horizonte temporal 2026- 2030 y que aúna el compromiso del equipo de Gobierno por el avance de la Digitalización y la Transformación Digital en el Territorio Alavés mediante la tracción e impulso de forma coordinada de las diversas actuaciones a través de los Departamentos de Diputación Foral de Álava y las Entidades que conforman el Sector Público Foral.

La aprobación del Acuerdo del Consejo de Gobierno del **Plan de Estrategia Digital (2026-2030) de Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral** supone el comienzo de una nueva etapa, que da continuidad a avances anteriores en cuanto a digitalización se refiere y al despliegue de medios y recursos para establecer sinergias entre los Departamentos de Diputación Foral de Álava y los diferentes agentes sociales que conforman el tejido público privado del Territorio Alavés y Sector Público Foral para generar un proceso continuo de Transformación Digital.



Hacia una Cultura de Transformación Digital

El despliegue de la Estrategia Digital en Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral se va a realizar mediante el impulso y apoyo del Comité de Dirección de Estrategia Digital integrado por las personas responsables de la Dirección de Servicios Generales, la Jefatura de Estrategia Digital e Informática y en coordinación con Centro de Cálculo de Álava.

Así mismo, durante el despliegue del **Plan de Estrategia Digital**, se llevarán a cabo actuaciones necesarias para publicitar e informar a través de la Dirección de Comunicación del Gabinete del Diputado General quien dará traslado y reflejo del Plan de Estrategia Digital hacia los grupos de interés que conforman el ecosistema público-privado para informar de forma coordinada de los vectores principales que se impulsaran en los próximos años (2026-2030).

Con todo ello, la web corporativa de Diputación Foral de Álava se convierte en una plataforma de acceso y posterior difusión que permitirá conocer e implicar a la ciudadanía trasladando el estado y evolución de las acciones clave realizadas, así como el estado de impulso de las acciones clave según los diferentes Departamentos de Diputación Foral de Álava.

Actuaciones significativas en el tiempo, se desarrollarán orientadas a las personas responsables de Direcciones de los Departamentos de la DFA permitirán sentar las bases y construir a través de la información y comunicación con las personas que trabajan en la Diputación Foral de Álava una Cultura de Gestión hacia la Transformación Digital, mediante procesos de formación y concienciación donde confluyen en paralelo proyectos de integración tecnológica, la apuesta por tecnología basada en modelos de IA mediante el pilotaje de las acciones clave enmarcadas en el Plan de Estrategia Digital.

Impulso manifiesto que pretende dar continuidad e informar también de las actuaciones que desarrolle el Sector Público Foral, y proyectar así, hacia la ciudadanía el despliegue y avance de las actuaciones y proyectos de interés que se desarrollen e impacten en los diferentes ámbitos del Territorio Alavés.



Bases del Plan de Estrategia Digital

Misión, Visión y Valores

Misión

“Impulsar la Transformación Digital de la Diputación Foral de Álava y el Sector Público Foral para ofrecer servicios públicos ágiles, accesibles e inclusivos que atiendan las necesidades de la ciudadanía, empresas y entidades de la sociedad alavesa”

- **Ágiles:** Se entiende por servicios ágiles aquellos que permiten a la ciudadanía realizar trámites de forma sencilla, rápida y sin necesidad de procedimientos complejos. El objetivo es que estos servicios estén disponibles de manera intuitiva, accesible y eficiente, reduciendo al mínimo el tiempo requerido para completarlos. Entre las iniciativas propuestas destaca la simplificación de procesos administrativos. En particular, se plantea la incorporación de asistentes virtuales que acompañen a la ciudadanía durante la gestión, facilitando cada paso y resolviendo dudas en tiempo real.
- **Accesibles:** Un servicio accesible es aquel que puede ser utilizado de forma sencilla, segura y efectiva por toda la ciudadanía, promoviendo la confianza en el acceso a recursos públicos, tecnológicas o cognitivas. De este modo desde la Diputación Foral de Álava se garantizará la disponibilidad continua (24 x 7 x 365) en entornos confiables y adaptados a diferentes necesidades.
- **Inclusivos:** Un servicio inclusivo es aquel que se adapta a la diversidad de la ciudadanía, garantizando el acceso y uso equitativo por parte de todas las personas, sin importar sus capacidades o condiciones. Se apoya en la flexibilidad y la omnicanalidad, permitiendo la interacción a través de múltiples dispositivos y formatos accesibles. Su objetivo es ofrecer una experiencia digital universal y sin barreras, que asegure la plena participación de todas las personas, con o sin discapacidad, en igualdad de condiciones en el acceso a los servicios públicos digitales.



Visión

“Convertir el Territorio Histórico de Álava en una Sociedad avanzada tecnológicamente, segura y con acceso universal a los servicios públicos y con una clara orientación hacia la igualdad digital”

- **Sociedad avanzada tecnológicamente:** Es la que incorpora la innovación digital en todos los aspectos de la ciudadanía, la gestión pública y el desarrollo económico. Implica que toda la ciudadanía, empresas y entidades del Territorio Histórico de Álava tengan a su disposición infraestructuras digitales modernas, desarrollo de las competencias tecnológicas y acceso equitativo al conocimiento digital. Esta integración permite impulsar la competitividad, generar valor y mejorar la calidad de vida. Además, responde a los retos del entorno digital actual y se alinea con las directrices europeas para una transformación inclusiva y sostenible.
- **Segura:** Cobra especial importancia convertirnos en una sociedad segura, entendiendo por segura aquella que garantiza la protección integral de la información y los sistemas digitales que sustentan los servicios públicos. Por tanto, este principio se apoya en infraestructuras tecnológicas robustas y en una gestión de la ciberseguridad, que previene accesos indebidos o ataques que comprometan la confianza ciudadana. Además, promovemos el uso ético y responsable de las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, asegurando una gobernanza digital transparente y confiable en todo el territorio alavés.
- **Acceso universal:** Entendemos como sociedad con acceso universal aquella en la que todas las personas pueden utilizar los servicios públicos digitales de forma sencilla, segura y sin limitaciones de conexión allí donde se encuentre. Garantiza la interoperabilidad y disponibilidad de los servicios, permitiendo el acceso desde cualquier territorio, incluso en el ámbito europeo. Se promoverá por tanto una conectividad plena y una igualdad efectiva en el uso de la tecnología, asegurando que nadie quede excluido del ecosistema digital público del Territorio Histórico de Álava.
- **Igualdad digital:** En una sociedad con igualdad digital se garantiza que todas las personas, independientemente de su género u otras circunstancias, tengan las mismas oportunidades para acceder, aprender y beneficiarse del entorno digital. Se promueve el acceso equitativo al conocimiento, las competencias y los servicios tecnológicos, eliminando brechas y estereotipos en el uso de la tecnología. Desde la Diputación Foral de Álava, incorporar en nuestra visión este concepto implica integrar la perspectiva de género en el desarrollo de los servicios digitales públicos, fomentando una transformación digital inclusiva y justa para toda la sociedad alavesa.



Valores

- Orientación a la ciudadanía
- Seguridad
- Transparencia
- Inclusión
- Generación de valor

Para lograr la transformación digital de la Diputación Foral de Álava y el Sector Público Foral, el plan se apoya en un conjunto de valores que guiarán todas las decisiones, líneas de actuación e iniciativas. Estos valores representan los principios que garantizarán que el proceso de digitalización se lleve a cabo de manera responsable y eficiente.

- **Orientación a la ciudadanía:** Toda acción que se realiza dentro de la Diputación Foral de Álava tiene un valor fundamental, que es el de dar respuesta a la ciudadanía; por este motivo es un valor principal de toda la Estrategia de Transformación Digital, que abordamos en este documento. Es fundamental situar a las personas en el centro del diseño y prestación de los servicios públicos y a través de este valor impulsar el desarrollo de soluciones digitales que respondan a las necesidades reales de la ciudadanía, las empresas y las entidades alavesas, garantizando cercanía, simplicidad y utilidad. Para cumplir con este valor nos basamos en la escucha activa, la participación y la mejora continua, promoviendo una Administración empática, proactiva y orientada a la ciudadanía, capaz de generar confianza y satisfacción en cada interacción digital.
- **Seguridad:** La seguridad constituye un pilar esencial de la digitalización y cobra especial relevancia en el ámbito público, por lo que adquirimos el compromiso firme con la protección de los datos, los sistemas y la confianza de la ciudadanía. Todo ello implica garantizar entornos digitales seguros, resilientes y éticos, de tal modo que las transacciones y comunicaciones con la Administración Foral se desarrollen con plena garantía de seguridad de la información. El camino a desarrollar en la Diputación Foral de Álava a través de este valor es promover una cultura de ciberseguridad en toda la organización, extendiendo buenas prácticas, formación y responsabilidad compartida, y asegurando que el uso de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, entre otras, sea dirigida por principios de gobernanza, transparencia y respeto a los derechos fundamentales a la ciudadanía, empresas y otras entidades en el ámbito del Territorio Histórico de Álava.
- **Transparencia:** Un valor esencial para construir una Administración abierta, confiable y cercana a la ciudadanía es la transparencia. Esta transparencia supone garantizar que la información, los procesos y las decisiones públicas sean claros, comprensibles y fácilmente accesibles, fomentando la rendición de cuentas y la participación informada. Hay que tener en consideración que, a través de la digitalización, se impulsa la apertura de datos, la trazabilidad de las actuaciones y la comunicación proactiva, fortaleciendo la confianza



ciudadana en las instituciones forales. Es por tanto que la transparencia digital se consolida como un pilar de buen gobierno, impulsando una gestión pública más ética, eficiente y alineada con los valores democráticos del Territorio Histórico de Álava.

- **Inclusión:** La Inclusión es un valor fundamental que asegura que la Transformación Digital de la Diputación Foral de Álava sea un proceso equitativo y accesible para todas las personas, sin excepciones. Esto significa garantizar que nadie quede atrás en el acceso, uso y aprovechamiento de los servicios públicos digitales, independientemente de su edad, género, capacidad, nivel de competencia digital o lugar de residencia. Este valor impulsa el desarrollo de soluciones de forma omnicanal, accesibles y adaptadas a la diversidad de la ciudadanía, promoviendo una participación plena y activa en la sociedad digital. La inclusión digital se convierte así en un motor de igualdad de oportunidades, cohesión social y progreso compartido en todo el Territorio Histórico de Álava.
- **Generación de valor:** La Generación de valor orienta el Plan de Estrategia Digital hacia la obtención de resultados concretos y medibles que consigan mejorar la eficiencia, la calidad y el impacto de los servicios públicos. Este valor busca impulsar el uso inteligente de la tecnología para optimizar recursos, simplificar procesos y ofrecer soluciones que aporten beneficios reales a la ciudadanía, las empresas y las entidades del territorio. Todo ello supone una gestión pública basada en la eficacia, la eficiencia, la sostenibilidad y la innovación, donde cada iniciativa digital contribuya al progreso social y económico del Territorio Histórico de Álava.

Estos valores no solo definen la esencia del plan de transformación digital, sino que actúan como guía estratégica para todas las acciones futuras.



Objetivos

Este plan se fundamentará en cuatro **objetivos generales**:

1. **Aumentar la eficiencia administrativa:** optimizar la digitalización interna hacia un modelo de simplificación administrativa que agilice los plazos de tramitación de los procesos y procedimientos que se gestionan.
2. **Promover e impulsar servicios tecnológicos sostenibles:** facilitar la gestión de actividades de todos los actores del ecosistema social (empresas, administraciones públicas y ciudadanía), contribuyendo al desarrollo de sus competencias digitales, al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y fortaleciendo la conectividad, mediante el despliegue de medios y recursos económicos.
3. **Fomentar la transparencia y la participación de la ciudadanía:** Establecer un modelo dinámico de interacción, participación y gestión de la información pública de la ciudadanía mediante una red de conexión interadministrativa *e-Government*, que promueva un gobierno más abierto y colaborativo.
4. **Mejorar la experiencia digital de la ciudadanía:** Optimizar la experiencia y comunicación con la ciudadanía, empresas y entidades de la sociedad alavesa, mediante la puesta a disposición de canales y servicios ágiles, accesibles e intuitivos.



Figura 3. Objetivos estratégicos del Plan de Estrategia Digital



Plan de Estrategia Digital (2026-2030) de la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral

La fase de despliegue constituye el momento en el que los resultados del diagnóstico se traducen en una estrategia operativa y ejecutable, orientada a generar impacto real en la organización y en la ciudadanía. Esta fase articula la visión y los objetivos del Plan de Estrategia Digital en un conjunto de ejes estratégicos y líneas de actuación.



Figura 4. Ejes y líneas de actuación estratégicos



Eje 1: Ciberseguridad

"Garantizar un entorno digital seguro y confiable que proteja datos, servicios e infraestructuras, fortaleciendo la resiliencia institucional y la confianza ciudadana"

La ciberseguridad se ha convertido en un pilar esencial dentro de cualquier estrategia digital a medio y largo plazo en la administración pública. En un contexto marcado por la creciente dependencia de los sistemas de información y la prestación de servicios digitales a la ciudadanía, garantizar la protección de los datos y de las infraestructuras tecnológicas resulta imprescindible. Por ello, uno de los ejes estratégicos debe centrarse en **implementar políticas de seguridad** claras, actualizadas y alineadas con los marcos normativos, que permitan establecer una base sólida de control y protección.

Asimismo, la ciberseguridad no solo requiere medidas preventivas, sino también la capacidad de **prevención y reacción** ante incidentes. Esto implica anticiparse a posibles amenazas, reforzar la resiliencia de los sistemas y contar con protocolos eficaces para responder rápidamente ante ataques o vulnerabilidades.

De la misma manera, ningún enfoque de seguridad es completo sin abordar el factor humano. La **concienciación y capacitación en ciberseguridad** del personal público es clave para reducir riesgos, fomentar buenas prácticas y construir una cultura organizativa orientada a la seguridad digital. De este modo, la administración avanza hacia un entorno digital más fiable, seguro y sostenible en el tiempo.

Para alcanzar estos objetivos, se establecen las siguientes líneas de actuación:

- L1: Implementar políticas de seguridad
- L2: Prevención y reacción
- L3: Concienciación y capacitación en ciberseguridad

La implementación de políticas sólidas, tecnologías avanzadas, formación continua y una cultura de ciberseguridad no solo protegerá a la administración, sino que también contribuirá a una mayor satisfacción y participación ciudadana.



E1.L1: Implementar políticas de seguridad

"Establecer un marco sólido y común de políticas de seguridad que garantice la protección integral de los datos y sistemas de la Diputación Foral de Álava"

Esta línea de actuación tiene como objetivo consolidar un **marco integral de políticas, normas y procedimientos de seguridad** de la información que garanticen la protección, confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los sistemas, comunicaciones y datos gestionados por la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral.

Su finalidad es dotar a la institución de una cultura de seguridad transversal, en la que todas las áreas, servicios y proveedores operen bajo un mismo conjunto de criterios y estándares. De este modo, se asegura que todas las infraestructuras tecnológicas, servicios digitales y datos institucionales estén protegidos frente a amenazas o vulnerabilidades, cumpliendo las exigencias del Esquema Nacional de Seguridad, el RGPD, Reglamento 2023/2841 del Parlamento Europeo y del Consejo, el Cybersecurity Act europeo, y las directrices del programa "Década Digital 2030" de la UE.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Aumento de la confianza ciudadana en los servicios digitales forales.
- Protección integral de la información institucional y de los datos personales de la ciudadanía.

Impacto interno

- Reducción de riesgos y vulnerabilidades en redes, sistemas y datos institucionales para minimizar desviaciones y brechas normativas.
- Homogeneización de los estándares, normativos y operativos, de seguridad en toda la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral mejorando la posición global de conformidad ante auditorías internas y externas.

Objetivos específicos

- Garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de las redes, sistemas y datos públicos.
- Establecer un **marco institucional de políticas de seguridad** aplicable a toda la Diputación y Sector Público Foral alineado con marcos como Esquema Nacional de Seguridad, ISO 27001 y NIS2 que aseguren:



- Integrar estándares y metodologías para la evaluación de riesgos, anonimización y almacenamiento seguro de datos institucionales.
- Proteger la información tanto en tránsito como en reposo mediante estándares de cifrado, control de acceso y evaluación de riesgos.
- Promover medidas de protección digital y resiliencia en coherencia con los objetivos europeos de infraestructura segura y la Década Digital 2030.

Acciones clave

- Revisar las políticas de seguridad, para su desarrollo y evolución, dentro del proyecto “Adecuación normativa Esquema Nacional de Seguridad”.
- Obtener y mantener la certificación Esquema Nacional de Seguridad en los servicios de administración electrónica realizando auditorías y revisiones periódicas de las políticas.
- Realizar una revisión integral de la documentación existente para evaluar su nivel de adaptación a las normativas vigentes. Este análisis permitirá identificar brechas y oportunidades de mejora.
- Establecer políticas de protección de datos personales y privacidad desde el diseño y por defecto para disminuir los costes de corrección futura y evitar vulnerabilidades recurrentes.
- Incorporar requisitos de ciberseguridad y privacidad en los pliegos de contratación tecnológica.
- Desarrollo del cuadro de mando de seguridad con los principales indicadores Esquema Nacional de Seguridad.



E1.L2: Prevención y reacción

"Reforzar la capacidad preventiva y de respuesta ante ciberamenazas para asegurar la continuidad y protección de los servicios públicos digitales"

La presente línea de actuación tiene como finalidad reforzar la capacidad preventiva y reactiva de la Diputación Foral de Álava ante amenazas, vulnerabilidades e incidentes de ciberseguridad, garantizando la continuidad de los servicios públicos digitales, la confidencialidad de la información y la protección de los datos personales de la ciudadanía.

A través de un enfoque integral basado en prevención, detección temprana, respuesta coordinada y recuperación ágil, se pretende construir un entorno digital seguro, resiliente y de confianza, alineado con el Esquema Nacional de Seguridad, la Directiva NIS2 y la Estrategia Vasca de Ciberseguridad.

Esta línea refuerza la cooperación operativa con Cyberzaintza como centro de referencia en políticas de seguridad, estableciendo canales eficaces de alerta temprana, monitorización continua y gestión coordinada de incidentes.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Garantizar la confianza de la ciudadanía en los servicios electrónicos de la Diputación mediante la protección integral de los sistemas y los datos.
- Protección efectiva de los datos personales y la privacidad.

Impacto interno

- Reducción del impacto de incidentes y brechas de seguridad.
- Infraestructura más robusta que reducen las posibles vías de ataque y mejoran la resiliencia técnica.

Objetivos específicos

- Proteger la intimidad de las personas promoviendo el uso ético de sus datos mediante políticas de seguridad, anonimización y auditorías de logs.
- Asegurar la integridad de la información a través de copias de seguridad cifradas y verificadas que permiten recuperar datos sin impacto o con impacto mínimo.



- Desarrollar infraestructuras tecnológicas seguras, avanzadas y fiables, para servicios críticos.
- Implementar mecanismos de detección de vulnerabilidades y pruebas de penetración.

Acciones clave

- Elaboración del **Plan Foral de Prevención y Reacción ante Incidentes de Ciberseguridad** para incrementar la resiliencia mediante el establecimiento de las medidas de continuidad de servicio y recuperación ante desastres (DRP).
- Reforzar la Gestión de Eventos e Información de Seguridad (SIEM) centralizada para la correlación de eventos y generación de alertas tempranas.
- Reforzar los controles de acceso,
 - implantando un sistema de gestión de identidad y acceso corporativo (IAM),
 - incorporando el control y gestión de acceso privilegiado a los sistemas críticos y servicios en la nube (PAM),
 - manteniendo la Autenticación Multifactor (MFA) para accesos corporativos y remotos.
- Implementación de mecanismos de anonimización y registro seguro de logs en los asistentes conversacionales y plataformas de automatización.
- Evolucionar las políticas de copias de seguridad cifrado y validación periódica de restauración.
- Refuerzo continuo de las medidas de segmentación de redes y endurecimiento de infraestructuras críticas.
- Automatizar inventario de activos mediante la implantación de una base de datos de Gestión de la Configuración es el sistema que permite registrar la información de la infraestructura y gestión del servicio.
- Incluir en los sistemas controles de acceso estrictos, monitorización continua, cifrado de datos sensibles, auditorías periódicas y pruebas de resistencia frente a ataques cibernéticos para identificar y corregir vulnerabilidades.
- Implementar herramientas de detección de intrusiones (IDS) y sistemas de respuesta a incidentes (IR) que permitan identificar y neutralizar ataques cibernéticos en tiempo real.
- Realización de ejercicios de simulación y respuesta ante ciber crisis (simulacros anuales) para preparar al personal empleado en la respuesta ante incidentes de ciberseguridad, ayudándoles a comprender su rol en la protección de la información.
- Participación en campañas conjuntas prevención con Cyberzaintza.



E1.L3: Concienciación y capacitación en ciberseguridad

"Reforzar la capacidad preventiva y de respuesta ante ciberamenazas para asegurar la continuidad y protección de los servicios públicos digitales"

Esta línea de actuación tiene como finalidad fortalecer las capacidades humanas e institucionales en materia de ciberseguridad dentro de la Diputación Foral. Su objetivo es consolidar una **cultura de ciberseguridad integral y sostenible** mediante el desarrollo continuo de competencias internas que permitan prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos digitales.

Para ello, se articula un conjunto estructurado de acciones formativas, divulgativas y de entrenamiento práctico orientadas a mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal público. Estas actuaciones se despliegan en distintos niveles: formación técnica especializada para el personal TIC y de seguridad, incluyendo ámbitos como el Esquema Nacional de Seguridad, la Directiva NIS2, la detección y gestión de incidentes o el análisis forense; programas de concienciación general dirigidos al conjunto del personal de la Diputación Foral de Álava para fomentar el uso seguro de la información; y formación ejecutiva orientada a la gestión del riesgo, la toma de decisiones informada y el cumplimiento normativo.

De este modo, la Diputación Foral reforzará su papel como organización referente y dinamizadora del conocimiento en ciberseguridad, promoviendo la confianza digital y garantizando un uso seguro y resiliente de los servicios públicos electrónicos.

Beneficios

Impacto interno

- Creación de una cultura de seguridad transversal a toda la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral.
- Mayor preparación ante crisis reales al fortalecer la capacidad de reacción, coordinación y comunicación.
- Incremento del nivel de madurez y confianza digital en el funcionamiento público de la Diputación Foral de Álava.

Objetivos específicos

- Definir y desarrollar un plan de formación continuo sobre las mejores prácticas en ciberseguridad adaptado a los distintos perfiles profesionales forales para fomentar la cultura y las capacidades de ciberseguridad del personal foral.



- Promover la inclusión digital segura, fomentando la confianza en los servicios públicos electrónicos.

Acciones clave

- Redacción de un Plan de Concienciación y Capacitación en Ciberseguridad para el funcionariado público Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral, que incorpore:
 - Un programa de campañas periódicas de concienciación en ciberseguridad, que incluyan simulacros de ataque de phishing y ejercicios de respuesta que capaciten para reconocer y responder a amenazas potenciales.
 - Formación específica avanzada para equipos técnicos y personal directivo: SOC, análisis forense, gestión de incidentes, cloud security.
 - Programas de bienvenida y formación para las nuevas incorporaciones y promociones internas del funcionariado de la Diputación Foral de Álava.
- Evaluar periódicamente el nivel de madurez y cultura de ciberseguridad de la Diputación Foral de Álava.



Eje 2: Gobierno del Dato y de la IA

"Gestionar el dato y la inteligencia artificial como activos estratégicos para mejorar la toma de decisiones, garantizar derechos y generar valor público"

El gobierno del dato y de la inteligencia artificial constituye uno de los ejes estratégicos más relevantes dentro del plan de estrategia digital. En un entorno donde la toma de decisiones y la prestación de servicios dependen cada vez más de la información, resulta imprescindible adoptar un enfoque sólido y coordinado que permita gestionar los datos como un activo público fundamental.

En este marco, es necesario **establecer un marco institucional de gobierno del dato**, apoyado en la metodología **DAMA**, que proporciona un modelo estructurado para organizar roles, procesos y políticas en torno a la gestión del ciclo de vida del dato. Dicho marco debe permitir **garantizar la calidad, integridad y disponibilidad de los datos**, asegurando que la información utilizada sea fiable, coherente y accesible para toda la organización.

Asimismo, el gobierno del dato debe **asegurar el cumplimiento normativo y la protección de la información**, especialmente en lo relativo a la privacidad, la seguridad y la normativa vigente sobre datos personales. Para ello, es clave **desplegar una arquitectura de datos interoperable y segura**, que facilite el intercambio entre sistemas, departamentos y administraciones, manteniendo altos estándares de control y ciberseguridad.

Paralelamente, la evolución hacia una administración más inteligente exige incorporar el gobierno de la inteligencia artificial, alineado con el **Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act)**, que establece principios de transparencia, responsabilidad y gestión del riesgo en el uso de sistemas de IA. Esto permitirá un desarrollo ético y seguro de soluciones basadas en algoritmos, evitando sesgos y garantizando la confianza pública.

Por último, la estrategia debe **impulsar la cultura del dato y la gestión del conocimiento** dentro de la organización, fomentando competencias internas y un uso responsable de la información. Todo ello debe orientarse a **generar valor público a partir del dato**, mejorando políticas, servicios y la experiencia de la ciudadanía mediante decisiones basadas en evidencia y tecnologías confiables.

Para alcanzar este propósito, se articulan las siguientes líneas de actuación:

- L1: Establecer un marco institucional de gobierno del dato.
- L2: Gestión e intercambio transparente de datos.
- L3: Impulsar la cultura "Data-driven".
- L4: Servicios públicos y digitalización interna.
- L5: Gobierno de la IA.



A continuación, se describirán en detalle como la Diputación Foral de Álava va a abordar cada una de estas líneas de actuación de forma que se consigan los objetivos previstos en cada una de ellas permitiendo proporcionen el máximo de valor y beneficios para la diputación y dar un mejor servicio a la ciudadanía.



E2.L1: Establecer un marco institucional de gobierno del dato

"Construir un marco sólido y transversal que asegure la calidad, seguridad y uso ético del dato en toda la organización"

Con el objetivo de garantizar la consolidación del gobierno del dato dentro de la Administración, el Servicio de Estrategia Digital e Informática trabajará en establecer un marco institucional del dato vertebrador de la transformación digital.

Entendiendo por marco institucional de gobierno del dato un conjunto estructurado de políticas, procedimientos y normas diseñado para garantizar la gestión eficaz, la calidad, la seguridad y el cumplimiento de los datos en toda una organización. Dicho marco define las funciones, responsabilidades y procesos necesarios para supervisar y controlar los datos a lo largo de su ciclo de vida, desde su recogida hasta su análisis y almacenamiento. En esencia, un marco de gobernanza datos que garantiza que los datos sean precisos, coherentes, accesibles y estén protegidos de accesos no autorizados o usos indebidos.

Dicho Marco permitirá implementar una cultura basada en datos, y asegurar la fiabilidad y un uso ético del mismo.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Aumento de la calidad, fiabilidad y reutilización del dato para servicios más eficientes de cara a la ciudadanía.

Impacto interno

- Estandarización de las prácticas y criterios sobre el dato en toda la organización.
- Mejora de la coordinación interna gracias a la clarificación de roles y de sus responsabilidades en la gestión del dato.
- Refuerzo de la seguridad y el cumplimiento normativo en el uso y ciclo de vida del dato.

Objetivos específicos

- Definir estrategia y modelo de gobernanza del dato para la Diputación Foral de Álava.
- Integración del marco de gobierno del dato en los procedimientos administrativos y Tecnologías de la Información y la Comunicación.



- Alinear la estrategia del gobierno del dato con las políticas estatales y europeas de soberanía digital y protección del dato público.

Acciones clave

- Definir y crear los roles, responsabilidades y mecanismos de coordinación mediante un modelo organizativo para la gobernanza del dato dentro de la Diputación Foral de Álava.
- Implementar una planificación estratégica para integrar el gobierno del dato y la gestión de los servicios públicos de la Diputación Foral de Álava.
- Definir y desplegar la Arquitectura Corporativa del Dato que permita homogeneizar, estructurar y normalizar la gestión técnica del ciclo de vida del dato.
- Redactar la política corporativa de gestión y uso del dato (alineada con Esquema Nacional de Seguridad, Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa europea).
- Establecer principios de calidad, ética, seguridad y reutilización que fortalezca la confianza institucional.
- Realizar a nivel de arquitectura un diagnóstico y evaluación de las herramientas tecnológicas a aplicar en el modelo de gobernanza del dato que se adopte.
- Crear modelo corporativo de evaluación para medir en qué nivel está la organización y detectar brechas normativas y operativas, tomando como referencia buenas prácticas y marcos reconocidos, por ejemplo, DAMA.
- Aplicar procedimientos de soberanía digital, que aseguren la clasificación y residencia de datos, el uso de regiones/proveedores europeos cuando proceda, políticas de acceso y trazabilidad que aseguren el control y protección de la información pública.



E2.L2: Gestión e intercambio transparente de datos

"Promover una administración abierta y transparente mediante datos accesibles, fiables y reutilizables para la sociedad"

La línea "Gestión e intercambio transparente de datos" impulsa un modelo de administración pública en el que los datos se gestionan como un recurso estratégico y se ponen a disposición de la ciudadanía con criterios de claridad y responsabilidad. Su propósito es garantizar que la información pública sea accesible, comprensible y fiable, promoviendo la publicación proactiva de datos y reforzando la rendición de cuentas. Este enfoque incluye la definición de principios comunes, marcos de referencia y pautas organizativas que aseguren que los datos se generen, mantengan y difundan de manera homogénea en toda la institución.

Desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información pública, esta línea facilita un uso más abierto y orientado a las necesidades de la ciudadanía, impulsando la disponibilidad de datos en formatos reutilizables y fomentando el ecosistema open data. Con ello se promueve la reutilización por parte de ciudadanía, empresas y agentes sociales. En conjunto, esta línea contribuye a una administración más abierta, eficiente y confiable, que ofrece información pública de calidad y promueve un flujo transparente y constante de datos hacia la sociedad alavesa.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Aumento de la confianza ciudadana a través de una gestión transparente y segura de la información pública.
- Impulsar el valor público mediante la reutilización de datos abiertos por parte de ciudadanía, empresas y agentes sociales.

Impacto interno

- Mejora de la eficiencia de la comunicación entre sistemas públicos mediante el cumplimiento normativo actual en lo referente a interoperabilidad.

Objetivos específicos

- Mejorar el acceso seguro a la información pública mediante la publicación de datos abiertos, actualizados y útiles para ciudadanía, empresas y otras administraciones.
- Asegurar trazabilidad, auditoría y rendición de cuentas en el uso de los datos proporcionados por la ciudadanía, así como la calidad y veracidad de los datos antes de su publicación o explotación.



- Desarrollar servicios digitales que permitan a la ciudadanía consultar y gestionar su información de forma clara, segura y ágil.

Acciones clave

- Establecer un marco común de referencia para el diseño de servicios digitales reutilizables y basados en datos compartidos, promoviendo el uso de servicios corporativos y estándares abiertos para reducir duplicidades tecnológicas y administrativas.
- Desarrollar mecanismos de auditoría, trazabilidad y rendición de cuentas del uso de datos, que supone entre otras acciones:
 - Elaboración del inventario unificado de sistemas, fuentes de datos y servicios interoperables existentes en la Diputación Foral de Álava que garanticen la disponibilidad, calidad y trazabilidad del dato.
 - Elaborar un registro de datos críticos asociado con las reglas definidas en los procesos clave de la Diputación Foral de Álava.
 - Implantación de puntos de control de calidad, catalogación, metadatos y trazabilidad del dato para asegurar fiabilidad.
- Optimizar el procedimiento de intercambio de información entre la Diputación Foral de Álava y el resto de las administraciones públicas definiendo las directrices para simplificar de forma administrativa el intercambio de información a través de NISAE.
- Desplegar herramientas avanzadas de anonimización, enmascaramiento y datos de prueba.
- Impulsar iniciativas de open data y transparencia activa.



E2.L3: Impulsar la cultura “Data-driven”

"Consolidar una cultura basada en datos que permita decisiones informadas, innovadoras y orientadas al impacto ciudadano"

Dentro de la Diputación Foral de Álava se establece un enfoque Data-driven que nos permite definir acciones estratégicas y operativas a partir de datos fiables, actualizados y relevantes; impulsando una cultura organizativa basada en datos optimizada por la IA, orientada a la innovación y al impacto en la ciudadanía.

Las decisiones serán sustentadas a través del análisis cuantitativo y cualitativo de la información proveniente de los sistemas de la Diputación Foral de Álava como registros administrativos, plataformas digitales, servicios en línea o encuestas ciudadanas. Permitirá diseñar, implementar y evaluar políticas, servicios y procesos digitales.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía mediante el análisis de datos de cara a identificar tendencias y destinar los recursos de manera eficiente.

Impacto interno

- Optimización de la toma de decisiones públicas basadas en evidencias.

Objetivos específicos

- Implantar una cultura organizativa basada en datos en la Diputación Foral de Álava, mediante la sensibilización, formación e implantación de una comisión de gestión del dato.
- Potenciar la personalización y eficiencia en la respuesta a la ciudadanía alavesa mediante analítica avanzada.
- Fomentar el uso sistemático de datos en todos los niveles de decisión.

Acciones clave

- Implementar herramientas tecnológicas de analítica avanzada que permita centralizar y analizar datos en tiempo real, mejorando la calidad de la información.
- Incorporación de la gestión ética y responsable del correcto uso del dato de cara a la toma de decisiones en los procedimientos administrativos de la Diputación.



- Establecer políticas y procedimientos que promuevan la toma de decisiones informadas y objetivas.
- Incorporar algoritmos de IA para analizar datos, impulsar decisiones basadas en evidencia y generar alertas automáticas de emergencias.
- Desarrollar modelos analíticos y predictivos, cuadros de mando e indicadores para medir el impacto y la eficiencia de las políticas implementadas.
- Desarrollar sistemas de alerta temprana basados en datos para mejorar la planificación y prevención de problemas sociales o económicos.



E2.L4: Servicios públicos y Digitalización interna

"Impulsar la automatización inteligente para mejorar la eficiencia interna y ofrecer servicios públicos más proactivos y personalizados"

El Servicio de Estrategia Digital e Informática impulsará la automatización inteligente como palanca de modernización administrativa y mejora de la experiencia ciudadana, integrando tecnologías emergentes de robotización y automatización de proyectos para la tramitación, control, soporte y atención al público.

A efectos de esta línea de actuación, se entiende por automatización inteligente la aplicación combinada de tecnologías de automatización, analítica avanzada e inteligencia artificial y aprendizaje automático para ejecutar tareas o procesos de manera autónoma, adaptativa y supervisada.

A diferencia de la automatización tradicional, la automatización inteligente aprende de los datos, toma decisiones basadas en reglas y patrones, y se integra de forma dinámica en los sistemas corporativos, permitiendo que las personas se centren en actividades de análisis, servicio y mejora continua.

El objetivo es optimizar el tiempo de las personas empleadas públicas de la Diputación Foral de Álava para tareas de mayor valor, optimizar los procesos internos y habilitar servicios proactivos y personalizados basados en datos, garantizando al mismo tiempo la transparencia, la trazabilidad y la ética en el uso de algoritmos de forma segura.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Simplificación de la experiencia ciudadana, ofreciendo trámites más ágiles, proactivos y personalizados.

Impacto interno

- Incremento de la eficiencia administrativa, reduciendo los tiempos y costes asociados a la tramitación y control de procedimientos.
- Impulso de la sostenibilidad organizativa, liberando recursos humanos para dedicarlos a tareas de mayor valor añadido, creatividad y atención ciudadana.
- Mejora de la calidad y consistencia de los procesos, reduciendo errores manuales y asegurando trazabilidad, mediante la integración entre automatización e inteligencia artificial.



Objetivos específicos

- Simplificar la interacción con la ciudadanía mediante la promoción de servicios proactivos y centrados en la persona anticipando sus necesidades y garantizando una experiencia digital fluida y accesible.
- Impulsar la eficiencia interna mediante la automatización estratégica de procesos repetitivos y complejos, integrando tecnologías avanzadas para optimizar los procesos de tramitación y el control administrativo en los flujos de trabajo.

Acciones clave

- Identificación y priorización de procesos susceptibles de automatización.
- Visualizar, medir y mejorar los procesos de la Diputación Foral de Álava mediante el uso de herramientas de optimización de procesos.
- Diseño y despliegue de asistentes virtuales a través de IA conversacional integrados en los canales electrónicos (sede, portales y apps)
- Incorporación de automatización y analítica predictiva para anticipar demandas de cara a optimizar la asignación de recursos públicos y generar una comunicación proactiva con la ciudadanía.
- Formación en ética y transparencia en el uso correcto de los procesos de automatización para equipos TIC y gestores.
- Implantación de cuadros de mando de seguimiento de automatización y su eficiencia.



E2.L5: Gobierno de la IA

"Desarrollar un modelo de inteligencia artificial seguro, ético y gobernado, que garantice transparencia, responsabilidad y valor público"

En la línea de actuación Gobierno de la IA se centra en definir y establecer medidas de control para el correcto desarrollo, despliegue y utilización de los sistemas de inteligencia artificial de manera segura, responsable, ética y conforme a la normativa vigente dentro de la Diputación Foral de Álava.

Por un lado, la IA se entiende como un conjunto de sistemas y modelos capaces de ejecutar tareas cognitivas, analizar información compleja y generar conocimiento útil para la toma de decisiones. Por otro lado, la orquestación de agentes de IA se define como un proceso que ayuda a coordinar múltiples agentes de IA para que trabajen juntos dentro de un sistema unificado.

El Servicio de Estrategia Digital e Informática debe desarrollar una estrategia de gestión de la IA que, partiendo de un enfoque seguro, ético y responsable, despliegue mecanismos de apoyo internos y externos, garantizando el cumplimiento, transparencia y valor público.

Esta línea impulsará la modernización tecnológica de la Diputación Foral de Álava mediante la adopción de soluciones inteligentes y su integración en una infraestructura común que permita la colaboración e interoperabilidad entre diferentes agentes de IA.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos digitales.

Impacto interno

- Facilitar a la Diputación Foral de Álava la integración, reutilización y coordinación de agentes de IA de forma segura.

Objetivos específicos

- Garantizar el uso seguro, ético y responsable de la IA mediante la implementación de directrices y procedimientos internos de seguridad.
- Coordinar, mediante orquestador de agentes, los múltiples agentes de IA de los que disponga la Diputación Foral de Álava para que trabajen juntos dentro de un sistema unificado.



Acciones clave

- Crear un comité para la gobernanza de la IA que realice el análisis previo del impacto del uso de la IA y que promueva el control del uso de la IA mediante el registro de todas las iniciativas de IA de la organización.
- Desarrollo de un plan de capacitación y sensibilización en el uso responsable de la IA para el personal de la Diputación Foral de Álava.
- Cumplir con los principios de ética, equidad, transparencia y protección de datos definidos en el Reglamento Europeo de IA (RIA), en el AI Act europeo y utilizando como referencia la Estrategia Vasca de Inteligencia Artificial y a las entidades BAIC y BAIDATA.
- Integrar la IA en la gestión de datos públicos, en sistemas de atención y respuesta automatizada y en modelos de gobernanza del dato para servicios predictivos y analítica avanzada.
- Implementar una infraestructura común para coordinar los agentes de IA y que permita coordinar tareas entre diferentes modelos y servicios (internos y de terceros).



Eje 3: Ciudadanía Digital

"Situación a la ciudadanía en el centro de la transformación digital, garantizando servicios públicos accesibles, inclusivos y orientados a sus necesidades reales"

La ciudadanía debe situarse en el centro de cualquier estrategia digital a varios años dentro de una administración pública. La transformación digital no puede entenderse únicamente como un proceso tecnológico, sino como una oportunidad para ofrecer servicios más cercanos, eficientes y adaptados a las necesidades reales de las personas. En este sentido, resulta fundamental **desarrollar y consolidar servicios públicos digitales** que permitan a la ciudadanía acceder de forma ágil y segura a la administración, reduciendo tiempos, simplificando trámites y mejorando la calidad del servicio.

Al mismo tiempo, es imprescindible **impulsar una Administración centrada en las personas**, donde los procesos y herramientas digitales se diseñen pensando en el usuario final, favoreciendo una relación más humana, transparente y participativa. La digitalización debe contribuir a reforzar la confianza y a facilitar la interacción entre la administración y la sociedad.

Asimismo, uno de los retos principales es **mejorar la experiencia y comunicación con la ciudadanía**, ofreciendo canales accesibles, intuitivos y eficaces que permitan una atención más personalizada y una información clara. Finalmente, la estrategia debe **garantizar la accesibilidad universal a los servicios públicos**, asegurando que nadie quede excluido por razones tecnológicas, sociales o funcionales. De este modo, la administración avanza hacia un modelo digital inclusivo, moderno y orientado al bienestar común.

Para alcanzar este propósito, se articulan las siguientes líneas de actuación:

- L1: Desarrollar y consolidar servicios públicos digitales.
- L2: Impulsar una Administración centrada en las personas.
- L3: Mejorar la experiencia y comunicación con la ciudadanía.
- L4: Garantizar la accesibilidad de la ciudadanía (universal) a los servicios públicos.



E3.L1: Desarrollar y consolidar servicios públicos digitales

"Ofrecer servicios digitales accesibles, fiables y disponibles en cualquier momento, diseñados para facilitar la vida de la ciudadanía"

El objetivo de esta línea de actuación es garantizar que toda la ciudadanía, incluido el sector empresarial, dispongan de servicios públicos digitales accesibles, confiables, de alta calidad y disponibles en todo momento, independientemente del canal desde el que se acceda.

La Diputación busca consolidar un modelo de prestación digital que no solo reproduzca los servicios presenciales en un formato electrónico, sino que los redefina con una orientación ciudadana bajo criterios de eficiencia, simplicidad y proactividad.

El desarrollo de servicios públicos digitales debe apoyarse en una infraestructura tecnológica robusta, segura e interoperable, que permita la integración de sistemas internos, la tramitación electrónica avanzada y la atención omnicanal.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Mayor confianza y satisfacción ciudadana por la disponibilidad y la coherencia de los servicios más demandados en todo el territorio histórico de Álava.

Impacto Diputación Foral de Álava

- Universalización del acceso a los servicios públicos digitales en todo el territorio histórico de Álava.

Objetivos específicos

- Desarrollar y consolidar servicios públicos digitales, esenciales y más demandados, de forma segura, transparente y que sean accesibles en línea.
- Facilitar la interacción permanente y multicanal (24/7) entre ciudadanía y Administración.
- Integrar los sistemas internos de gestión con los canales para la ciudadanía, garantizando trazabilidad, omnicanalidad y coherencia.



Acciones clave

- Digitalización completa de los servicios esenciales y de aquellos más demandados para asegurar que los servicios prioritarios de la Diputación estén disponibles en línea, accesibles y adaptados a todos los medios.
- Renovación de portales y plataformas digitales y su integración con los sistemas internos, garantizando una experiencia ciudadana continua y coherente.
- Evolucionar el modelo multicanal hacia un modelo de atención omnicanal, en el que los distintos canales estén integrados.
- Infraestructura robusta y segura: desplegar arquitecturas que aseguren la disponibilidad, escalabilidad, y protección y confidencialidad de la información en los servicios digitales.



E3.L2: Impulsar una Administración centrada en las personas

"Diseñar servicios digitales desde las necesidades de las personas, promoviendo una relación más cercana, participativa y segura con la Administración"

La línea de actuación "Impulsar una Administración centrada en las personas" tiene como objetivo situar a la ciudadanía en el centro del proceso de digitalización administrativa, promoviendo una Administración digital sencilla, participativa, accesible y segura. Para ello, integra un enfoque que diseña, gestiona y evalúa los servicios digitales desde las necesidades, capacidades y derechos de las personas, garantizando accesibilidad, participación, seguridad y personalización en cada interacción.

Con esta orientación, se busca reforzar la confianza y la participación ciudadana, asegurando que la transformación digital mejore realmente la experiencia de la ciudadanía en su relación con la Diputación.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Incremento de la transparencia y el fortalecimiento de la participación ciudadana en los servicios públicos digitales, reforzando su utilidad y valor para la ciudadanía.

Impacto interno

- Alineamiento de la transformación digital con valores éticos, de accesibilidad y protección de datos.

Objetivos específicos

- Fomentar una Administración digital, sencilla, participativa y transparente.
- Impulsar la transformación de los servicios digitales hacia un modelo proactivo y centrado en las necesidades de las personas.
- Fortalecer la confianza digital mediante políticas de seguridad, privacidad y ética tecnológica aplicada a los servicios digitales.

Acciones clave

- Desarrollar servicios digitales proactivos y personalizados en los cuales incorporar asistentes virtuales, asistentes conversacionales y flujos automatizados de tramitación que acompañen al ciudadano en todo el proceso.



- Implantar un modelo de atención multicanal integrado, combinando canales presenciales y digitales.
- Promover pilotos de asistentes conversacionales en servicios de alto impacto, evaluando su adopción y escalado.
- Definir y aplicar protocolos de seguridad, privacidad y confianza digital en todos los canales y servicios.



E3.L3: Mejorar la experiencia y comunicación con la ciudadanía

"Fomentar una interacción digital clara, accesible y personalizada que refuerce la confianza y participación de la ciudadanía"

Esta línea de actuación tiene como propósito fortalecer la relación digital entre la Administración y las personas, promoviendo una comunicación bidireccional, transparente, personalizada y accesible. Para ello, integra el conjunto de políticas, herramientas y servicios digitales orientados a una interacción más próxima, garantizando en todo momento la accesibilidad universal. Se busca evolucionar hacia una atención centrada en la experiencia ciudadana, combinando canales digitales y presenciales, reforzando la confianza y la participación, y asegurando que la tecnología actúe como un facilitador de la democracia y la inclusión.

Como elemento clave, se incorporará la identidad digital única, segura y universal, que permitirá a la ciudadanía identificarse y acceder a los servicios públicos de forma ágil y confiable. Este modelo simplificará trámites, reforzará la confianza digital y facilitará una experiencia más personalizada y coherente en la relación con la Administración.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Mejora de la experiencia y satisfacción ciudadana con los servicios públicos digitales.
- Mayor personalización en la atención y respuesta a las necesidades ciudadanas.
- Mejora de la transparencia y trazabilidad en la comunicación institucional.

Impacto interno

- Consolidación de una imagen corporativa digital coherente y homogénea.

Objetivos específicos

- Reforzar la transparencia y la confianza digital en la relación con la ciudadanía asegurando una presencia digital adecuada a través de una comunicación coherente y adaptada a sus necesidades.
- Potenciar la participación ciudadana facilitando la escucha activa, la aportación de propuestas y la interacción continua entre la ciudadanía y el tejido social y empresarial y la Diputación
- Garantizar la continuidad y disponibilidad de los canales de comunicación digital.



- Consolidar una plataforma de identidad digital interoperable, capaz de conectar sistemas internos y externos de la Administración Foral.

Acciones clave

- Optimizar los canales de notificación y comunicación a modelos proactivos, incluyendo recordatorios automáticos e información en tiempo real sobre el estado de los trámites.
- Crear plataformas y herramientas digitales colaborativas, como foros y espacios de diálogo, donde la ciudadanía pueda expresar sus inquietudes e intereses respecto a las necesidades digitales que la Diputación Foral de Álava ofrece para asegurar que sus voces sean escuchadas en el proceso de toma de decisiones.
- Implantación de un acceso único digital para todos los servicios de la Administración Foral, con autenticación segura y trazabilidad de acciones.
- Garantizar la disponibilidad y resiliencia de los canales digitales mediante monitorización y redundancia de sistemas.



E3.L4: Garantizar la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios públicos

"Asegurar una digitalización inclusiva que garantice el acceso universal a los servicios públicos y evite cualquier forma de brecha digital"

La línea de actuación "Garantizar la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios públicos" tiene como propósito asegurar que la transformación digital sea inclusiva, equitativa y universal, garantizando que todas las personas con independencia de su edad, ubicación, nivel educativo, capacidades o recursos tecnológicos puedan acceder y beneficiarse plenamente de los servicios digitales de la Administración Foral. Asimismo, se promoverá la cohesión territorial, garantizando el acceso equitativo a los servicios en zonas rurales del Territorio histórico de Álava y fomentando la inclusión digital mediante programas de información y sensibilización.

Este compromiso se traduce en la incorporación de criterios de accesibilidad universal, lenguaje claro, diseño centrado en las personas y multicanalidad en todos los servicios públicos.

La accesibilidad no se concibe únicamente desde el punto de vista técnico, sino como una condición esencial para la equidad, la participación y la cohesión social y territorial en un entorno digital en constante evolución.

La Diputación promoverá un enfoque integral que combine la modernización tecnológica con el acompañamiento humano, impulsando la "Experiencia Digital Ciudadana" como principio transversal, en colaboración con asociaciones, colectivos vulnerables, y entidades sociales, garantizando así que nadie quede atrás en el proceso de digitalización.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Promover servicios digitales inclusivos y multilingües que eliminen barreras tecnológicas y reduzcan la brecha digital: geográfica, generacional, de género o socioeconómica.
- Mejora de la usabilidad y experiencia de usuario, mediante diseño centrado en la persona y lenguaje claro.

Impacto interno

- Mayor eficiencia y coherencia en la prestación de servicios digitales gracias a la estandarización de interfaces y criterios de accesibilidad.



Objetivos específicos

- Acompañar a la ciudadanía en la transición hacia la digitalización mediante un modelo de atención híbrido, presencial y digital, que asegure la atención a toda la población.
- Asegurar que todos los servicios públicos digitales sean accesibles, inclusivos y usables, conforme a los estándares internacionales.
- Desarrollar una identidad digital inclusiva, tanto para personas como para empresas, que simplifique el acceso a los servicios públicos.

Acciones clave

- Desarrollo del programa “Experiencia Digital Ciudadana”, basado en co-diseño con colectivos ciudadanos (personas mayores, personas con discapacidad, zonas rurales) para adaptar servicios, lenguaje y canales mediante:
 - Programas de información, sensibilización y soporte a colectivos vulnerables para reducir las brechas digitales con especial foco en el uso de los certificados electrónicos.
 - Aplicar lenguaje claro, diseño inclusivo y enfoque centrado en la ciudadanía en todos los portales y servicios digitales.
 - Desarrollar herramientas digitales accesibles, multilingües y adaptadas a diferentes colectivos.
 - Implementación de canales inclusivos y multilingües, garantizando alternativas presenciales y digitales.
- Inclusión y cohesión territorial para extender el acceso digital a zonas rurales mediante conectividad y puntos de acceso asistidos.
- Transformación del canal telefónico en una plataforma digital de tramitación asistida, con soporte mediante asistentes conversacionales accesibles.
- Implantación de una identidad digital única para la ciudadanía y las empresas, simplificando los accesos y aplicando el principio “Solo una vez”.



Eje 4: Transformación Digital

"Impulsar una Administración moderna, eficiente y centrada en las personas mediante la transformación digital integral de procesos, servicios y capacidades internas"

La transformación digital constituye uno de los pilares estratégicos para avanzar hacia una administración más eficiente, cercana y orientada a la ciudadanía. No se trata únicamente de incorporar tecnología, sino de repensar procesos, servicios y formas de trabajo para generar un impacto real y sostenible a medio y largo plazo. En este marco, la simplificación administrativa es un elemento clave para reducir cargas, eliminar duplicidades y facilitar la relación de la ciudadanía y las empresas con la administración.

De forma paralela, la digitalización del puesto de trabajo y la gestión del cambio resultan esenciales para capacitar a las personas, fomentar nuevas competencias y consolidar una cultura organizativa más ágil, colaborativa e innovadora. La modernización de la arquitectura tecnológica proporciona la base necesaria para este cambio, garantizando sistemas más robustos, seguros y escalables, alineados con las necesidades presentes y futuras.

Esta transformación de los servicios digitales va a permitir ofrecer soluciones más accesibles, personalizadas y centradas en la experiencia de las personas usuarias, aprovechando el potencial de los datos y las tecnologías emergentes. En conjunto, estas líneas de actuación configuran una visión integral de la transformación digital como motor de mejora continua, eficiencia pública y creación de valor para la sociedad.

En este marco, se articulan las siguientes líneas de actuación, que permiten avanzar de manera coherente y coordinada en la construcción de una Diputación Foral de Álava plenamente digital:

- L1: Simplificación administrativa.
- L2: Digitalización del puesto de trabajo y gestión del cambio.
- L3: Modernización de la arquitectura tecnológica.
- L4: Transformación de los servicios digitales.



E4.L1: Simplificación administrativa

"Una Administración más ágil y sencilla, que reduce cargas y ofrece trámites coherentes, transparentes y centrados en la ciudadanía"

La simplificación administrativa y la digitalización de los servicios públicos constituyen un elemento clave para una Administración más ágil, eficiente y cercana a la ciudadanía, capaz de ofrecer servicios públicos más rápidos, comprensibles y accesibles.

Esta línea busca revisar, rediseñar y automatizar los procedimientos administrativos, eliminando trámites innecesarios, reduciendo tiempos de gestión y garantizando una interacción sencilla, proactiva y digital entre la ciudadanía y la Diputación Foral de Álava.

Se promoverá un modelo de gestión basado en la coherencia, interoperabilidad y sostenibilidad tecnológica, sustentado en plataformas digitales comunes, servicios reutilizables y un enfoque centrado en la experiencia de usuario, la seguridad por diseño y la productividad institucional.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Mejora en la atención de la Administración, ofreciendo trámites administrativos más ágiles, proactivos y personalizados.

Impacto interno

- Impulso de la sostenibilidad organizativa mediante la simplificación y mejora continua de los procesos administrativos.
- Agilización de la tramitación administrativa, optimizando tiempos y simplificando gestiones.

Objetivos específicos

- Simplificar los procedimientos administrativos garantizando una experiencia digital fluida y accesible.
- Reducir los tiempos de tramitación y las cargas administrativas para ciudadanía y empresas.
- Fomentar la innovación y la mejora continua en los servicios públicos digitales.



Acciones clave

- Reingeniería de procedimientos administrativos aplicando la minería de procesos, mediante la identificación de procesos, detección de cuellos de botella, eliminación de redundancias y simplificación de flujos.
- Implantación de servicios de automatización inteligente, para reducir tiempos y errores en la tramitación.
- Desarrollo de un catálogo de servicios compartidos y componentes reutilizables, con gobernanza central y APIs normalizadas.
- Promover plataformas compartidas, sostenibles y escalables que soporten la gestión digital.
- Implantar un sistema común de seguimiento y evaluación continua de la eficiencia, calidad e impacto de la simplificación administrativa digital.



E4.L2: Digitalización del puesto de trabajo y gestión del cambio

"Un entorno laboral moderno y seguro que impulsa nuevas competencias, formas de trabajo colaborativas y una cultura digital adaptada a los retos del futuro"

A través de esta línea la Diputación Foral de Álava busca integrar las actuaciones orientadas a modernizar el entorno laboral del personal público y a asegurar que la transformación digital se adopta de manera homogénea, eficaz y sostenible en la Diputación Foral de Álava. Esta línea combina la evolución hacia un puesto de trabajo digital e inteligente con la capacitación digital y la gestión del cambio organizativo, situando a las personas en el centro del proceso de transformación.

Se avanza hacia un modelo de puesto de trabajo corporativo que pone a las personas en el centro, combinando seguridad, accesibilidad, movilidad y colaboración. Este modelo se apoya en tecnologías que facilitan el desempeño profesional desde cualquier lugar y dispositivo, asegurando en todo momento la continuidad operativa, la protección de la información y una prestación del servicio público más eficiente. Para ello, se aborda la modernización del equipamiento, la mejora de la conectividad, la adopción de soluciones de acceso remoto y el impulso de formas de trabajo más colaborativas y transversales entre los equipos.

Así mismo, esta línea de actuación tiene como finalidad asegurar la adopción efectiva de la transformación digital en la Diputación Foral de Álava, situando al personal público como elemento clave del cambio. La digitalización de la Administración requiere no solo tecnología, sino una evolución cultural, organizativa y competencial que permita a las personas desempeñar su labor en entornos digitales, colaborativos y orientados al dato.

Beneficios

Impacto interno

- Adopción de una cultura digital innovadora y participativa, con mayor capacidad de adaptación al cambio.
- Optimización en el uso efectivo de herramientas y servicios digitales en la Diputación Foral de Álava.
- Mejora de la colaboración interna y transversal entre departamentos.
- Reducción de desplazamientos e impacto ambiental.

Objetivos específicos

- Evolucionar hacia un modelo de puesto de trabajo digital inteligente, accesible, seguro y flexible, que impulse modelos de trabajo híbridos.



- Promover una cultura digital basada en la innovación, la transparencia, la colaboración, el aprendizaje continuo y la ética digital.
- Incorporar herramientas colaborativas corporativas para la gestión documental, comunicación y trabajo en equipo como base del nuevo modelo de trabajo.
- Garantizar la protección de datos y la seguridad informática en los entornos de trabajo remoto.
- Reforzar el liderazgo digital y la gestión del cambio en niveles directivos e intermedios.

Acciones clave

- Diseño e implantación del modelo de Puesto de Trabajo Inteligente.
 - Desplegar herramientas colaborativas corporativas (videoconferencia, chat, gestión de proyectos, coedición documental).
 - Revisar y modernizar los equipos y dispositivos del personal público (renovación de equipamiento del puesto de trabajo).
 - Implantar soluciones para garantizar la movilidad y continuidad de servicio.
 - Integrar la perspectiva de igualdad, universalidad y accesibilidad digital en el diseño del entorno laboral (interfaces inclusivas, lenguaje claro, ergonomía digital).
- Diseño e implantación de un plan Integral de Capacitación Digital por perfiles y roles para el personal de la Diputación Foral de Álava, con itinerarios en:
 - Competencias digitales básicas y avanzadas alineadas con los marcos autonómico y europeos.
 - Herramientas colaborativas y productividad.
 - Ciberseguridad, prevención de riesgos digitales, ética digital e IA responsable.
 - IA, automatización inteligente, mejora de procesos y analítica de datos aplicadas a lo público.
 - Puesto digital inteligente y trabajo híbrido.
 - Gestión documental y tramitación digital.
 - Programas de liderazgo digital dirigidos a personas responsables y mandos intermedios.
- Incorporación progresiva de nuevos contenidos formativos según la evolución tecnológica y organizativa.



- Desarrollo de programas estructurados de gestión del cambio que promuevan un cambio cultural: comunicación interna, acompañamiento a equipos, soporte en la adopción y reducción de resistencias, mediante comunidades digitales y espacios virtuales de co-creación.



E4.L3: Modernización de la arquitectura tecnológica

"Una arquitectura tecnológica robusta, interoperable y sostenible que garantiza la resiliencia, seguridad y evolución de los servicios públicos"

La modernización de la arquitectura tecnológica de la Diputación Foral de Álava constituye una línea estratégica fundamental para avanzar hacia una Administración más eficiente, segura, interoperable y sostenible. Esta línea impulsa la renovación del parque de aplicaciones, y el uso de nuevas tecnologías como la optimización de procesos administrativos y los sistemas internos, así como la consolidación de una infraestructura Cloud corporativa híbrida, combinando recursos propios con servicios públicos en la nube, promoviendo una arquitectura tecnológica que permita asegurar la resiliencia tecnológica y la continuidad operativa con la que facilitar la integración tecnológica entre departamentos.

En conjunto, esta línea impulsa una transformación integral de la arquitectura tecnológica que combina eficiencia, interoperabilidad y sostenibilidad, habilitando un modelo de prestación de servicios digitales moderno, flexible y orientado al valor público. Su implementación permitirá construir una base tecnológica robusta que sostenga el avance de la digitalización y refuerce la capacidad de la Diputación Foral de Álava para responder a los retos actuales y futuros.

De este modo la Diputación Foral de Álava mejora su capacidad de adaptarse dinámicamente a las necesidades de la ciudadanía, las empresas y la propia organización administrativa.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Mayor disponibilidad y continuidad de los servicios públicos digitales.

Impacto interno

- Mejora de la eficiencia y agilidad operativa en la gestión interna y el despliegue de nuevos servicios, mediante la reducción de tiempos, costes y complejidad tecnológica.
- Incremento de la interoperabilidad y cohesión tecnológica entre departamentos de la Diputación Foral de Álava.
- Mejora de la sostenibilidad tecnológica y energética, reducción de la huella de carbono, de las infraestructuras.



Objetivos específicos

- Modernizar el ecosistema de aplicaciones corporativas mediante el uso de tecnologías avanzadas.
- Consolidar un entorno tecnológico interoperable, seguro y con capacidad de adaptación a las nuevas necesidades.
- Asegurar resiliencia, disponibilidad y continuidad operativa de los servicios digitales.
- Impulsar servicios digitales comunes y reutilizables, incluyendo infraestructuras Cloud, para mejorar la eficiencia y homogeneidad de los sistemas, optimizar recursos y acelerar la transformación digital.

Acciones clave

- Realizar una modernización del parque de aplicaciones corporativas, sustituyendo sistemas obsoletos por soluciones modulares, integrables y sostenibles.
 - Desarrollar un inventario unificado del parque de aplicaciones, identificando funcionalidad, personas usuarias, tecnologías y licencias.
 - Clasificación y priorización de los sistemas clave según valor estratégico y urgencia de renovación
 - Evolucionar hacia una arquitectura tecnológica común, basada en soluciones modulares y orientadas a servicios que integren big data, IA y analítica avanzada.
 - Adoptar herramientas de orquestación y gestión de contenedores, facilitando el despliegue ágil, seguro y escalable de aplicaciones.
- Implementar procesos digitales y trazables que permitan avanzar hacia una administración más sostenible.
- Desarrollar componentes transversales reutilizables mediante el uso de APIs, microservicios, librerías comunes para promover su adopción en todos los departamentos de la Diputación Foral de Álava.
- Implantar un modelo corporativo único de nube híbrida, combinando entornos públicos y privados, que garantice seguridad, eficiencia y continuidad, mediante la definición del modelo de gestión (roles, normas y estándares) y la migración progresiva de sistemas y servicios a entornos interoperables y seguros.
- Incrementar la sostenibilidad mediante la modernización de los centros de datos con soluciones de bajo consumo y criterios de economía verde.
- Implementar mecanismos de monitorización continua de rendimiento, disponibilidad y calidad de las aplicaciones y servicios.



E4.L4: Transformación de los servicios digitales

"Servicios públicos digitales más inteligentes, automatizados y personalizados, construidos bajo principios de ética, gobernanza y uso responsable de la tecnología"

La transformación de los servicios digitales es una línea de actuación clave para construir una Administración moderna, eficiente y centrada en la ciudadanía. Esta línea impulsa la automatización inteligente, la orquestación y monitorización operativa, y la interoperabilidad entre sistemas y administraciones, para optimizar la gestión interna, mejorar la calidad y disponibilidad de los servicios públicos y ofrecer una experiencia digital completa, sencilla, multicanal y proactiva.

La incorporación progresiva de estas capacidades permite liberar al personal público de tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa. Favorece la reutilización y estandarización tecnológica, garantiza la seguridad y continuidad de los servicios, asegura trazabilidad y transparencia, y mantiene el control humano sobre decisiones sensibles. Esta aproximación, basada en datos y reglas de negocio, impulsa una Administración adaptativa, escalable y orientada a la mejora continua.

En conjunto, esta línea impulsa una gestión integral y coordinada de los servicios digitales, apoyada en la planificación, operación y evaluación sistemática, con el objetivo de maximizar el valor aportado a la ciudadanía y fortalecer la capacidad adaptativa de la Diputación Foral de Álava en su proceso continuo de modernización.

Beneficios

Impacto ciudadanía

- Mejora de la calidad, fiabilidad y disponibilidad de los servicios públicos digitales para la ciudadanía.

Impacto interno

- Refuerzo de la seguridad, trazabilidad y calidad en la gestión tecnológica y en los procesos internos, reduciendo errores manuales y mejorando la consistencia operativa.
- Mayor coordinación interdepartamental y visión unificada de los servicios digitales.
- Reducción de duplicidades y mayor reutilización de componentes tecnológicos comunes.
- Reducción del uso de papel y documentos físicos, avanzando hacia la administración sin papeles.



Objetivos específicos

- Consolidar una cultura de mejora continua y colaboración institucional en la gestión de servicios.
- Impulsar la eficiencia interna mediante tecnologías avanzadas para optimizar los procesos de tramitación y el control administrativo en los flujos de trabajo.
- Establecer un marco de interoperabilidad común que asegure la integración tecnológica entre administraciones y servicios.
- Fomentar la ética y la transparencia en el uso de las nuevas tecnologías promoviendo un entorno digital justo.
- Garantizar la auditoría de los sistemas automatizados y el control humano sobre decisiones sensibles.

Acciones clave

- Gobernanza y ética
 - Definir un modelo de gobernanza TIC que regule roles, responsabilidades y procedimientos comunes de gestión de servicios.
 - Establecer un marco de control, auditoría y transparencia de algoritmos aplicable a los procesos automatizados, con control humano en decisiones sensibles.
- Automatización y optimización de procesos
 - Identificación y priorización de procesos susceptibles de automatización.
 - Visualizar, medir y mejorar los procesos de la Diputación Foral de Álava mediante el uso de herramientas de optimización de procesos.
 - Introducir herramientas de robotización para la gestión de expedientes, control interno y servicios transversales.
 - Integrar tecnologías de inteligencia artificial para la optimización de procesos y detección de incidencias.
 - Integrar tecnología de IA y aprendizaje automático para la optimización de procesos, la anticipación demandas y la gestión eficiente de recursos públicos.
 - Implementar proyectos piloto de automatización inteligente, evaluando su impacto en eficiencia, costes y satisfacción ciudadana.



- Crear un repositorio corporativo de procesos automatizados reutilizables, que promueva la estandarización.
- Interoperabilidad y plataformas comunes
 - Consolidar plataformas transversales de trabajo digital y comunicación interdepartamental, fomentando la colaboración institucional.
 - Desarrollar un marco de interoperabilidad y reutilización tecnológica, incluyendo APIs, catálogos de servicios comunes y estándares de integración.
- Operación, orquestación y monitorización
 - Diseñar e implantar plataformas de gestión y orquestación que permitan la automatización operativa, la monitorización y la mejora del rendimiento de los sistemas.
 - Implantación de cuadros de mando de seguimiento de automatización y su eficiencia.
 - Integración con el orquestador de agentes de IA para combinar automatización, analítica y decisiones inteligentes.
- Experiencia ciudadana y multicanalidad
 - Automatizar la tramitación multicanal, conectando los sistemas internos con portales, apps y atención telefónica.
 - Incorporación de automatización y analítica predictiva para la comunicación proactiva con la ciudadanía.
 - Facilitar el acceso digital completo a la información y servicios públicos, eliminando documentos físicos y simplificando la experiencia ciudadana.
- Evaluación y mejora continua
 - Monitorizar y evaluar la calidad y eficacia de los servicios transformados, ajustando las soluciones en base a datos.
 - Evaluar periódicamente la eficiencia y el impacto de la gestión digital mediante indicadores objetivos.
 - Actualizar guías y recomendaciones de buenas prácticas para automatización e interoperabilidad.



Gobernanza del plan

El Plan de Estrategia Digital (2026-2030) de la Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral se extiende de forma permeable buscando la conexión con las necesidades del Territorio Alavés, la evolución continua en el tiempo de las acciones clave que se han indicado, define un escenario con diversas personas interlocutoras y responsables que garantizarán el seguimiento y control de las actuaciones descritas.

Es por ello que entendemos que este Plan tendrá una continuidad partiendo de los ejes principales sobre los que se vertebra y sobre los que nuevos proyectos que darán cobertura y avance a nuevas acciones ante el escenario que se presente más allá de 2030.

Continuidad que, sin duda alguna, contemplará el alineamiento con el resto de Agendas Digitales del entorno así como su referente a nivel Europeo.

El Plan de Estrategia Digital busca consolidar el despliegue de sus objetivos generales de una forma **dinámica, constante y evolutiva**.

La estructura de participación y colaboración reflejan un Modelo de Gobernanza y Organización del seguimiento del Plan en el que la voz de personas responsables de Entidades del Sector Público Foral, de los Departamentos, del Consejo de Gobierno, de la Dirección de Servicios Generales y del Servicio de Estrategia Digital e Informática, resulta significativa en la toma de decisiones y continuidad posterior.

En síntesis, este modelo de Gobernanza del Plan se presenta como un enfoque integrador de participación del ecosistema del Territorio Alavés apoyado por los Departamentos de la Diputación Foral de Álava y las Entidades del Sector Público Foral de forma coordinada para canalizar los niveles de ejecución, control y nuevas necesidades derivadas del seguimiento del Plan.

Modelo organizativo

El seguimiento de las actuaciones clave que conforman el Plan se llevará a cabo desde el **Comité de Dirección de Estrategia Digital**, donde el Servicio de Estrategia Digital e Informática liderará e impulsará el seguimiento en coordinación con las personas responsables de los Departamentos de Diputación Foral de Álava (Servicios Generales, Hacienda, Igualdad, Euskera y Gobernanza, Equilibrio Territorial y Servicios Sociales), el Centro de Cálculo de Álava (CCASA), y en su caso las personas representantes de las entidades del Sector Público Foral que deban participar.

El avance dinámico y continuo en el tiempo del Plan de Estrategia Digital (2026-2030) en Diputación Foral de Álava y Sector Público Foral se revisará y alineará según se precise por las diferentes personas responsables que conformen la estructura de seguimiento que a continuación se describe y que permitirá la adecuación y evolución de ésta.



A nivel de representación de los Departamentos de Diputación Foral de Álava y de la Entidades del Sector Público Foral, se crea el **Comité de Dirección de Estrategia Digital** a través del cual se adoptarán las decisiones de carácter estratégico pertinentes al estado de implantación de las acciones clave que conforman las líneas estratégicas definidas en el Plan.

El **Comité de Dirección de Estrategia Digital**, se configura como un órgano clave de *coordinación y alineación* con el resto de los departamentos y entidades del Sector Público Foral con un objetivo claro, por una parte, de *dinamizar, impulsar y comunicar* e informar del estado y evolución del despliegue del Plan a las diferentes instancias que conforman la estructura organizativa de Diputación Foral de Álava, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas, y por otra de *establecer las directrices estratégicas* que darán continuidad a la Estrategia Digital de Diputación Foral de Álava.

Con una periodicidad semestral, el presente Comité llevará a cabo las siguientes **funciones y actuaciones** encaminadas a garantizar la efectividad del presente Plan:

- Impulsar el despliegue e implementación de las acciones clave según las líneas estratégicas enmarcadas en los Ejes del Plan de Estrategia Digital e Informática.
- Informar al Consejo de Gobierno del estado y evolución de las actuaciones del Plan de Estrategia Digital, el avance, necesidades e incidencias, en la medida de lo posible.
- Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos asociados a las acciones clave del Plan de Estrategia Digital.
- Revisar e informar adecuadamente de las incidencias y/o nuevas necesidades que surjan respecto a la implantación de las actuaciones del Plan.
- Adoptar las decisiones estratégicas y de gestión necesarias para garantizar la efectividad de la puesta en marcha de las actuaciones del presente Plan.
- Realizar comunicaciones informativas y formativas a los Departamentos de la Diputación Foral de Álava, así como responsables de las entidades del Sector Público Foral.
- Promover la comunicación y coordinación interno-externa (sinergias) con las personas interlocutoras de otras Sociedades Tecnológicas, Administraciones Públicas del entorno para avanzar y evolucionar la Estrategia Digital.
- Establecer actuaciones coordinadas con otros agentes del ecosistema alavés para la actualización y adecuación del Plan de Estrategia Digital ante nuevas iniciativas que den continuidad más allá de 2030.

El nivel de despliegue y **seguimiento operativo** de la Estrategia Digital de Diputación Foral de Álava se realizará a través del **Servicio de Estrategia Digital e Informática**, unidad de coordinación y ejecución de las acciones clave contempladas en el Plan, la cual velará por el grado de consecución y cumplimiento de los objetivos asociados a las líneas estratégicas del Plan.



El *Servicio de Estrategia Digital e Informática* se convierte en el órgano principal que en base a las competencias atribuidas impulsará de forma transversal y coordinada todas las actuaciones descritas a lo largo del Plan en coordinación con el *Comité de Dirección de Estrategia Digital*.

Para ello, participarán y colaborarán con personas responsables de Centro de Cálculo de Álava (CCASA), del Servicio de Organización e Innovación y si fuese necesario, responsables de Servicios de Diputación Foral de Álava que se encuentren en proceso de despliegue de proyectos de digitalización y transformación digital.

Con una periodicidad trimestral, el *Servicio de Estrategia Digital e Informática* informará al *Comité de Dirección de Estrategia Digital* de la evolución y avance respecto al desarrollo de las actuaciones clave y estado de cumplimiento de objetivos programados, así como el disponible presupuestario al efecto.

Así mismo, el seguimiento de la ejecución del Plan se realizará a través de las funciones de carácter más operativo:

- Elaborar los planes de acción según las actuaciones clave del Plan de Estrategia Digital y realizar seguimiento según proyectos implantados de los mismos.
- Establecer reuniones de coordinación y comunicación con las personas responsables de unidades de Diputación Foral de Álava para realizar seguimiento y contraste del estado de avance de las actuaciones realizadas de forma coordinada con CCASA.
- Analizar y resolver las incidencias que afecten al correcto desarrollo de las acciones enmarcadas en las líneas estratégicas del Plan.
- Alinear las actuaciones e informar al resto de Comités afectados por el despliegue de actuaciones del Plan de Estrategia Digital de Diputación Foral de Álava (p.e. Comité de Dirección de Seguridad de la información).
- Realizar la programación de acciones clave para cada ejercicio de año natural en coordinación con el Comité de Dirección de Estrategia Digital.
- Hacer seguimiento y análisis del estado y grado de cumplimiento de los objetivos y sus indicadores mediante cuadro de mando actualizados.
- Coordinar con personas interlocutoras y entidades externas (Cyberzaintza, BAIC ...) para garantizar el avance y adecuación de las actuaciones previstas en el Plan.
- Analizar la viabilidad, despliegue y procedencia de actuaciones programadas, así como de aquellas que puedan conformar nuevos proyectos en el Plan de Estrategia Digital.

Además de las funciones descritas, se contemplan otra serie de funciones de *coordinación y liderazgo* para garantizar la puesta en marcha y control efectivo que requiera la implementación de las acciones del Plan.



Así las cosas, se podrán conformar **Comisiones** al respecto y según los proyectos de transformación digital recogidos en el Plan (si fuera preciso) con personas responsables y representantes de las Direcciones / Servicios e incluso entidades de Sector Público Foral. Estas Comisiones tendrán una frecuencia de seguimiento mensual con el objeto de garantizar el correcto despliegue y desarrollo del proyecto de digitalización que se esté realizando.

Con todo ello, resulta imprescindible que toda la monitorización y seguimiento realizado se refleje en informes de seguimiento anuales, de forma que se puedan comunicar a las personas que conforman el **Consejo de Gobierno de Diputación Foral de Álava**.

El **Consejo de Gobierno** es el órgano de máxima representación y decisión de Diputación Foral de Álava, por lo que deberá mantenerse informado del estado de avance del Plan de Estrategia Digital al menos, con carácter anual. En todo caso, será informado de forma periódica por el representante del Comité de Dirección de Estrategia Digital en función del impacto que conlleve el despliegue de ciertas actuaciones clave.

Seguimiento

Las actuaciones clave que conforman todos y cada uno de los Ejes del Plan de Estrategia Digital están directamente alineadas con los objetivos de cada una de las líneas estratégicas.

Cada uno de los objetivos definidos conlleva un análisis específico a través de los indicadores seleccionados.

Para garantizar el seguimiento y control efectivo de estos, resulta necesario realizar mediciones con cierta periodicidad (mensual) y poder disponer de registros, así como el cuadro de mando de indicadores, registro se debe garantizar la integridad de la información recopilada.



INDICADORES DE SEGUIMIENTO

EJE 1. EJE CIBERSEGURIDAD Y CONFIANZA DIGITAL

Garantizar un entorno digital seguro y confiable que proteja los datos, servicios e infraestructuras.

L1: Implementar políticas de seguridad	Aumento de los Servicios Públicos adecuados al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en base a las recomendaciones del ENS
L2: Prevención y reacción	Mejora en el tiempo medio de detección de incidentes, así como el tiempo de resolución de incidentes.
L3: Concienciación y capacitación en ciberseguridad	Incremento en el número de acciones de concienciación, formación y capacitación en ciberseguridad dirigidas al funcionariado público

EJE 2. EJE ESTRATÉGICO GOBIERNO DEL DATO E IA

Gestionar el dato y la inteligencia artificial para mejorar la toma de decisiones, garantizar derechos y generar valor público.

L1: Establecer un marco institucional de gobierno del dato	Crecimiento en el nivel de cumplimiento de las políticas de calidad y seguridad del dato respecto a los procesos definidos dentro de la DFA.
L 2: Gestión e intercambio transparente de datos	Crecimiento del número de servicios interoperables publicados y reutilizados entre organismos.
L3: Impulsar la cultura "Data-driven"	Desarrollo de dashboards o cuadros de mando operativos y en uso.
L4: Servicios públicos y digitalización interna	Incremento del porcentaje de consultas ciudadanas atendidas por asistentes virtuales.
L5: Gobierno de la IA	Aumento del número de unidades administrativas con soluciones de IA activas

EJE 3. EJE CIUDADANÍA

Situar a la ciudadanía en el centro de la transformación digital, garantizando servicios públicos accesibles, inclusivos y orientados a sus necesidades reales.

L1: Desarrollar y consolidar servicios públicos digitales	Evolución en el número de servicios con disponibilidad 24/7 y reducción en el tiempo medio de respuesta de los servicios públicos digitales.
L2: Impulsar una Administración centrada en las personas	Incremento en el número de entornos colaborativos desarrollados buscando la participación ciudadana en plataformas digitales o procesos colaborativos.
L3: Mejorar la experiencia y comunicación con la ciudadanía	Aumento en el número de interacciones asistidas por asistentes conversacionales o asistentes virtuales.
L4: Garantizar la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios públicos	Nivel de satisfacción ciudadana con la accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales y porcentaje de utilización de los principales servicios digitales por sexo y grupo de edad.



EJE 4. EJE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Impulsar una Administración moderna, eficiente y centrada en las personas mediante la transformación digital de procesos, servicios y capacidades internas.

L1: Simplificación administrativa	Incremento en el porcentaje de procedimientos administrativos simplificados y digitalizados.
L2: Digitalización del puesto de trabajo y gestión del cambio	Evolución del número de acciones formativas en nuevas tecnologías orientadas al funcionariado público.
L3: Modernización de la arquitectura tecnológica	Índice de satisfacción interna con las herramientas digitales modernizadas.
L4: Transformación de los servicios digitales	Índice de satisfacción ciudadana en servicios digitales.

Así mismo, para conocer el impacto que cada una de las líneas estratégicas asocian a la ciudadanía, resulta preciso disponer de instrumentos de participación y obtener una retroalimentación directa e indirecta al menos una vez al año, para medir el grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de la ciudadanía con el despliegue de los proyectos del Plan de Estrategia Digital. Además, se procurará recopilar información desagregada por sexo y, cuando resulte procedente, también por edad, territorio u otras variables relevantes, con el fin de analizar el grado de utilización de los servicios digitales, detectar posibles desigualdades y promover medidas correctoras que contribuyan a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Recursos necesarios

La adecuada ejecución del presente Plan Estratégico podrá requerir la dotación progresiva de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizativos que resulten precisos para garantizar el desarrollo de las actuaciones previstas, así como para su coordinación, control, seguimiento y evaluación.

La asignación de dichos recursos se realizará de conformidad con la disponibilidad presupuestaria existentes en cada ejercicio económico y con los procedimientos de planificación y gestión que resulten de aplicación, sin que el presente Plan implique un compromiso de gasto distinto del que, en su caso, se autorice conforme a la normativa vigente.

Asimismo, con el fin de facilitar la planificación operativa y la ejecución efectiva de las actuaciones previstas, los proyectos que se determinen en función de su prioridad, grado de madurez y disponibilidad de recursos se incorporarán, total o parcialmente, al correspondiente Plan Anual de Proyectos.