BATZAR NAGUSIAK
JUNTAS GENERALES
B I Z K A I A

ALDIZKARI OFIZIALA

BOLETIN OFICIAL

XII LEGISLATURA XII. AGINTALDIA

Serie A **Iniciativas Normativas** | **Araugintza ekimenak** **A Saila**

IX **Proyecto de Norma Foral** | **Foru Arauaren Proiektua** **IX**

Bilbo, 2026ko urriaren 23a
Número 17a Bilbao, 23 de octubre de 2026 17a alea

ASUNTO: Proyecto de norma foral sobre el uso de medios electrónicos y transformación digital del sector público foral de Bizkaia

AUTOR: Diputación Foral de Bizkaia

Admisión a trámite

La Mesa de las Juntas Generales, en su sesión de fecha 20 de octubre de 2026, con relación al asunto de referencia, adoptó los siguientes Acuerdos:

Tramitación: Admitir a trámite.
Calificación: Conformidad con la calificación propuesta por el autor
Órgano Destino de Tramitación: Institucional, Buen Gobierno y Transparencia
Procedimiento de Tramitación: Normal
Plazos:
Análisis de la Iniciativa por los Grupos Junteros y Comparecencias de la Diputación: 10 días. **Finaliza el 30 de septiembre**
Presentación de alegaciones por la ciudadanía: 10 días. **Finaliza el 30 de septiembre**
Emisión del dictamen (45 días)
Otros acuerdos
Encomendar elaborar el dictamen correspondiente
Ordenar Publicación en el BOJJGG
Ordenar traslado de la Iniciativa al Parlamento Vasco y al Gobierno Vasco
Ordenar traslado a los grupos junteros para proceder a su análisis
Ordenar publicación en la página web de la Juntas Generales
Ordenar apertura de plazo para formular alegaciones por la ciudadanía
Regulaciones:
Reglamento: Artículo 115 y 92

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 del Reglamento de la Cámara, se ordena su publicación para general conocimiento.

Sede de las Juntas Generales de Bizkaia, en Bilbao, 20 de octubre de 2026.- La Presidenta de las Juntas Generales, **Ana Otadui Biteri**

GAIA: Bizkaiko foru-sektore publikoaren baliabide elektronikoen erabilerari eta eraldaketa digitalari buruzko Foru-arauaren proiektua

EGILEA: Bizkaiko Foru Aldundia

Izapidetzeko onartzea

Aitatutako gaia dala-ta, hurrengo Erabagiak hartu ditu Batzar Nagusietako Mahaiak 2026ko urriaren 20an izandako bileran:

Izapidea: Izapidetzeko onartzea
Sailkapena: Egileak proposatutako sailkapenagaz ados

Organo hartzailea: Iraskunde, Gobernamentu On eta Gardentasunerako Batzordea
Prozedurea: Arrunta
Epea:
Batzarkide-Taldeek ekimena aztertzeko eta Aldundia batzorderatzeko: 10 egun. **Amaierea: irailaren 30ean**
Herritarrek iradokizunak aurkezteko: 10 egun. **Amaierea: irailaren 30ean**
Batzordeak Erizpena emoteko (45 egun)
Beste erabagi batzuk
Erespena egin daitela agintzea
BBNAn argitaratzeko agintzea
Ekimena Eusko Legebiltzarrera eta Eusko Jaurlaritzara bialtzeko agintzea
Batzarkide-taldeei igorteko agintzea, aztertu dagien

Batzar Nagusien web-gunean argitaratzeko eskatzea
Herritarrek alegazinoak aurkezteko epea edegi daitela agintzea

Araudi oinarria:
Araudia: 115. eta 92. artikuluak

Guztiak horren jakitun egon daitezan, argitaratzea agintzen da, Batzar Nagusien Araudiaren 92. artikuluan zehaztutakoaren arabera.

Bilbon, Bizkaiko Batzar Nagusietako egoitzan, 2026ko urriaren 20an.- Batzar Nagusietako Lehendakaria, **Ana Otadui Biteri.**

PROYECTO DE NORMA FORAL sobre el uso de medios electrónicos y transformación digital del sector público foral de Bizkaia

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Las tecnologías digitales han transformado de manera profunda el conjunto de la sociedad, hasta convertirse en infraestructuras esenciales que condicionan el desarrollo económico, social e institucional. Esta transformación alcanza de lleno a las administraciones públicas, donde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación trasciende la mera digitalización de procedimientos para situarse en el plano de una auténtica modernización organizativa, orientada a mejorar la eficacia, la eficiencia, la transparencia, la seguridad jurídica y la calidad de los servicios públicos.

La incorporación intensiva de estas tecnologías permite, además, innovar en la prestación de los servicios públicos, habilitando nuevas capacidades que hasta fechas recientes no resultaban viables, como la automatización de procesos, la prestación proactiva de servicios o su personalización en función de las circunstancias de las personas destinatarias. Son nuevas capacidades que permiten una mayor cercanía de la Administración y su capacidad para responder de forma ágil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

De acuerdo con el principio de innovación, las administraciones públicas están compelidas a emplear la mejor tecnología disponible, adaptándose de forma continua al progreso técnico para servir al interés general con el mayor grado posible de eficacia.

Ahora bien, estos avances tecnológicos vienen acompañados de riesgos y desafíos relevantes, de naturaleza ética, social y jurídica, que exigen una gestión responsable. En particular, la utilización de tecnologías avanzadas en el ámbito público requiere garantizar en todo momento el pleno respeto a los derechos de la ciudadanía, la protección de los datos personales, la transparencia en la actuación administrativa y la preservación de las garantías propias del Estado de Derecho.

Además, la transformación digital del sector público foral deberá interpretarse y aplicarse conforme a los principios de accesibilidad universal, igualdad de oportunidades y no discriminación en las relaciones digitales con el sector público foral.

En este contexto, el Territorio Histórico de Bizkaia y su sector público, plenamente inmersos en este proceso de transformación, precisan de un marco normativo propio, adaptado a su realidad, que proporcione las herramientas jurídicas necesarias para avanzar en la innovación digital de forma segura, ordenada y garantista. A tal finalidad responde la presente Norma Foral.

II

El Territorio Histórico de Bizkaia, con la Diputación Foral como eje vertebrador, ha venido impulsando de manera continuada la transformación digital del sector público foral desde sus primeras fases, con el objetivo de construir una administración digital inclusiva, transparente y proactiva.

El notable nivel alcanzado por la Diputación Foral de Bizkaia en el uso de medios electrónicos es una realidad contrastada (“Digital Government review of Biscay.OCDE 2025”): la práctica totalidad de los procedimientos y trámites administrativos está disponibles en formato digital y el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios digitales forales se sitúa sistemáticamente entre los más elevados (“Bizkaia Digital: usos, hábitos y capacidades de la población de Bizkaia 2025”). Esta madurez digital acreditada constituye la base sobre la que se proyecta el salto cualitativo que esta Norma Foral pretende consolidar.

Este proceso se ha apoyado en una progresiva dotación de medios organizativos, tecnológicos y normativos, que ha permitido sentar una base sólida para la transición desde un modelo tradicional de gestión administrativa basada en documentos y expedientes hacia un nuevo paradigma de gestión basada en datos. En este marco se inscriben, entre otras, normas forales relevantes en materia de datos abiertos, gobierno del dato, estatuto del dato y seguridad de la información, que han configurado un ecosistema normativo coherente y avanzado.

Bizkaiko foru-sektore publikoaren baliabide elektronikoen erabilerari eta eraldaketa digitalari buruzko FORU-ARAUAREN PROIEKTUA

ZIOEN AZALPENA

I

Teknologia digitalek sakonki eraldatu dute gizarte osoa, eta garapen ekonomiko, sozial eta instituzionala baldintzatzen duten funtsezko azpiegitura bihurtu dira. Eraldaketa horrek bete-betean eragiten die administrazio publikoei; izan ere, informazioaren eta komunikazioaren teknologien erabilera prozeduren digitalizazio hutsaz harago doa, eta antolaketaren benetako modernizazioa eskatzen du, zerbitzu publikoen eraginkortasuna, efizientzia, gardentasuna, segurtasun juridikoa eta kalitatea hobetzeko.

Teknologia horiek modu intentsiboan txertatzeak, gainera, zerbitzu publikoen eskaintza berritzea ahalbidetuko du, eta duela gutxi arte bideragarriak ez ziren gaitasun berriak gaitu ahal izango dira, hala nola prozesuen automatizazioa, zerbitzuen prestazio proaktiboa edo hartzaileen inguruabarren arabera pertsonalizatzea. Gaitasun horiek berriak dira, eta administrazioari hurbiltasun handiagoa ematen diote, bai eta herritarren beharrei arin eta egoki erantzuteko gaitasuna ere.

Berrikuntza-printzipioaren arabera, administrazio publikoek eskuragarri dagoen teknologiarik onena erabili behar dute, eta etengabe egokitu behar dira aurrerapen teknikora, interes orokorrari ahalik eta eraginkortasunik handienarekin erantzuteko.

Hala eta guztiz ere, aurrerapen teknologiko horiek arrisku eta erronka etiko, sozial eta juridiko garrantzitsuak dakartzate, eta, hortaz, arduraz kudeatu behar dira. Zehazki, esparru publikoan teknologia aurreratuak erabiltzeko, une oro bermatu behar da herritarren eskubideak erabat errespetatzen direla, datu pertsonalak babesten direla, administrazio-jarduna gardena dela eta Zuzenbide Estatuaren berezko bermeak zaintzen direla.

Gainera, foru-sektore publikoaren eraldaketa digitala honako printzipio hauen arabera interpretatu eta aplikatu beharko da: irisgarritasun unibertsala, aukera-berdintasuna eta diskriminaziorik eza foru-sektore publikoarekiko harreman digitaletan.

Testuinguru horretan, Bizkaiko Lurralde Historikoak eta haren sektore publikoak, eraldaketa-prozesu horretan bete-betean murgilduta daudenez, beren errealitatera egokitutako arau-esparru propioa behar dute, berrikuntza digitalean modu seguru, ordenatu eta bermatzailean aurrera egiteko behar diren tresna juridikoak izateko. Horixe da foro-arau honen helburua.

II

Bizkaiko Lurralde Historikoak, Foru Aldundia ardatz egituratzailea izanik, foru-sektore publikoaren eraldaketa digitala etengabe bultzatu du lehen faseetatik, administrazio digital inklusiboa, gardena eta proaktiboa eraikitzeko.

Bizkaiko Foru Aldundiak bitarteko elektronikoen erabileran lortutako maila nabarmena errealitate egiaztatua da («Digital Government review of Biscay. ELGA 2025»): administrazio-prozedura eta -izapide ia guztiak formatu digitalean daude eskuragarri, eta herritarrek foru-zerbitzu digitalei begira duten gogobetetasun-maila handienetakoa da («Bizkaia Digitala: Bizkaiko biztanleen erabilerak, ohiturak eta gaitasunak 2025»). Egiaztatutako heldutasun digital hori da foru-arau honek finkatu nahi duen jauzi kualitatiboaren oinarria.

Prozesu hori antolaketa-, teknologia- eta arau-baliabideak pixkanaka hornitzean oinarritu da, eta horrek aukera eman du trantsizio-rako oinarri sendo bat ezartzeko; hala, dokumentuetan eta espedienteetan oinarritutako administrazio-kudeaketako eredu tradizionaletik datuetan oinarritutako kudeaketa-paradigma berri batera igaroko da. Esparru horretan sartzen dira, besteak beste, datu irekien, datuaren gobernuaren, datuaren estatutuaren eta informazioaren segurtasunaren arloko foru-arau garrantzitsuak, zeinak arau-ekosistema koherente eta aurreratua eratu baitute.

Un hito especialmente relevante en esta evolución lo constituye la aprobación, en septiembre de 2024, de la Agenda Digital 2027, documento de naturaleza estratégica que formula una visión integral, participativa y a largo plazo de la transformación digital del territorio.

La Agenda Digital 2027 introduce un cambio conceptual de alcance significativo al abandonar el enfoque tradicional centrado exclusivamente en la ciudadanía como destinataria pasiva de los servicios, para adoptar un modelo en el que la ciudadanía se configura como agente tractor y corresponsable de la transformación digital, mediante mecanismos de participación y co-liderazgo. Esta reorientación comporta exigencias normativas específicas en materia de participación, transparencia, derechos digitales, proactividad, automatización y asunción de responsabilidades institucionales en el despliegue de soluciones tecnológicas avanzadas, en particular en ámbitos como la inteligencia artificial, la gobernanza de los datos y la ciberseguridad.

Asimismo, la Agenda Digital 2027 se articula en torno a cuatro ejes estratégicos —ciudadanía y calidad de vida; infraestructuras tecnológicas; gobierno digital; e innovación y competitividad— que expresan una concepción holística de la transformación digital y que requieren un andamiaje jurídico adecuado que vaya más allá de la regulación tradicional de la administración electrónica.

III

La presente Norma Foral se inserta en un marco jurídico complejo y multinivel.

En el ámbito estatal, resulta de aplicación la legislación básica sobre procedimiento administrativo común y régimen jurídico del sector público, en particular la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, concebidas con anterioridad a la generalización de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial o a la consolidación de modelos de gestión administrativa basados en datos. A ellos se une el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, que establece estándares técnicos, procedimentales y organizativos mínimos, lo que da cobertura a su complemento y adaptación a las singularidades propias del ámbito foral.

En el ámbito autonómico, la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, constituye el referente esencial, donde la administración digital se concibe como instrumento de proximidad, transparencia, celeridad y eficiencia, compatible con la atención ordinaria y con plenas garantías de derechos. A esta norma se aúnan otras, como la Ley 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos, la Ley 7/2023, de 26 de octubre, de la Agencia Vasca de Ciberseguridad o la Ley 5/2022, de 23 de junio, de Gestión Documental Integral y Patrimonio Documental de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En el mismo sentido, el Derecho de la Unión Europea introduce un conjunto creciente de exigencias en ámbitos como la identificación electrónica, la interoperabilidad de los servicios públicos digitales, la protección de datos, la ciberseguridad y el uso de la inteligencia artificial basada en el riesgo, que deben ser adecuadamente integradas en el ordenamiento foral.

Pese a la solidez de este marco normativo, subsisten lagunas jurídicas relevantes que impiden afrontar los desafíos más innovadores derivados de la transformación digital. La presente Norma Foral se justifica, así, como el instrumento jurídico necesario para colmar dichas lagunas, al amparo de la potestad de autoorganización reconocida en el artículo 8.3.a de la Ley 27/1983, de 25 de noviembre, de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos.

IV

La presente Norma Foral parte de la premisa de transversalidad y generalidad para todo el sector público foral del Territorio Histórico de Bizkaia. Así, extiende sus efectos a todas las entidades que lo integran, a su personal y, en los términos previstos, a las entidades vinculadas mediante contratos, subvenciones o convenios.

Bilakaera horri begira, bereziki nabarmentzekoa da 2024ko irailean 2027ko Bizkaiko Agenda Digitala onartu izana. Dokumentu estrategiko horrek lurraldearen eraldaketa digitalaren ikuspegi integrala, parte-hartzailea eta epe luzekoa ezartzen du.

2027ko Agenda Digitalak garrantzi handiko aldaketa kontzeptual bat sartzen du; izan ere, alde batera uzten du ikuspegi tradizionala, alegia, herritarrak zerbitzuen hartzaile pasibotzat soilik hartzea, eta herritarrak eraldaketa digitalaren eragile traktore eta erantzukide jotzen dituen eredu bat ezartzen du, partaidetzako eta baterako lidergoko mekanismoen bidez. Orientazio berri horrek arau-eskakizun espezifikoak dakartza honako arlo hauetan: parte-hartzea, gardentasuna, eskubide digitalak, proaktibitatea, automatizazioa eta entitate-erantzukizunak hartzea irtenbide teknologiko aurreratuak hedatzean, bereziki hainbat esparrutan, hala nola adimen artifizialean, datuen gobernantzan eta zibersegurtasunean.

Era berean, 2027ko Agenda Digitalak lau ardatz estrategiko ditu —herritarrak eta bizi-kalitatea; azpiegitura teknologikoak; gobernu digitala; eta berrikuntza eta lehiakortasuna—. Ardatz horiek eraldaketa digitalaren ikuskera holistikoa adierazten dute, eta administrazio elektronikoaren arauketa tradizionaletik harago doan egitura juridiko egokia behar dute.

III

Foru-arau honen esparru juridikoa konplexua eta maila anitzekoa da.

Estatu mailan, administrazio-prozedura erkideari eta sektore publikoaren araubide juridikoari buruzko oinarrizko legeria aplikatu behar da, zehazki urriaren 1eko 39/2015 Legea eta urriaren 1eko 40/2015 Legea, teknologia disruptiboak (hala nola adimen artifiziala edo datuetan oinarritutako administrazio-kudeaketako ereduak) hedatu aurretik sortuak. Bestalde, aplikatzekoa da martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretua, sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko erregelamendua onartzen duena. Horren bidez, gutxieneko estandar teknikoak, prozedurazkoak eta antolakuntzakoak ezartzen dira, eta horrek estaldura ematen dio foru-eremuaren berezko berezitasunak osatu eta egokitzeari.

Autonomia-erkidegoaren mailan, Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legea da funtsezko erreferentea, zeinak administrazio digitala hurbiltasun-, gardentasun-, azkartasun- eta efizientzia-tresnatzat hartzen baitu, ohiko arretarekin eta erabateko eskubide-bermeekin bateragarria dena. Foru-arau honetaz gainera, beste batzuk ere dira aplikatzekoak, hala nola Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren abenduaren 21eko 16/2023 Legea, Euskal Zibersegurtasun Agentziaren urriaren 26ko 7/2023 Legea eta Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentu-kudeaketa Integralaren eta Dokumentu-ondarearen ekainaren 23ko 5/2022 Legea.

Era berean, Europar Batasuneko Zuzenbideak foru-ordenamenduan behar bezala integratu behar diren gero eta eskakizun gehiago txertatzen ditu hainbat eremutan, hala nola: identifikazio elektronikoa, zerbitzu publiko digitalen elkarreragingarritasuna, datuen babesa, zibersegurtasuna eta arriskuan oinarritutako adimen artifizialaren erabilera.

Arau-esparru horren irmotasuna gorabehera, oraindik hutsune juridiko garrantzitsuak daude, eta, hortaz, ezin zaie eraldaketa digitalak eragindako erronka berritzaileei aurre egin. Beraz, foru-arau hau hutsune horiek betetzeko behar den tresna juridikoa da, Autonomia Erkidegoko erakunde erkideen eta lurralde historikoetako foru-organoen arteko harremanei buruzko azaroaren 25eko 27/1983 Legearen 8.3.a artikuluan autoantolaketarako aitortutako ahalmenaren babesean.

IV

Foru-arau honek Bizkaiko Lurralde Historikoko foru-sektore publiko osorako zeharkakotasunaren eta orokortasunaren premisa du abiapuntu. Hala, ondorioak hura osatzen duten entitate guztietara zabalduko dira, baita langileetara ere, eta, aurreikusitako baldintzen arabera, kontratuen, dirulaguntzen edo hitzarmenen bidez lotutako entitateetara.

La transformación digital del sector público foral se configura, además, como una infraestructura de valor público, orientada a mejorar servicios, fortalecer derechos, reducir brechas, generar confianza institucional, ampliar la participación efectiva y reforzar la cohesión social.

Entre los principales desajustes normativos que justifican la actualización del régimen foral destaca, en primer lugar, la ausencia de un régimen específico para los servicios públicos proactivos y personalizados, para lo cual la norma consagra los principios de proactividad, personalización y automatización estratégica por defecto, y preserva, como aspecto esencial en la actividad pública, una atención personal y la asistencia multicanal a la ciudadanía.

En segundo término, se refuerza la gobernanza de los datos en el ámbito público. Aunque existen decretos forales en este sentido, se ve preciso una Norma Foral que fije la base y declare la gestión basada en datos de calidad como fundamento de la adopción de decisiones administrativas, con el dato como unidad elemental de la gestión documental.

La norma foral incorpora, asimismo, garantías específicas en entornos digitales complejos, mediante la consagración del principio de buena administración digital, la previsión de una ventanilla digital única y la exigencia de análisis previos de impacto tecnológico, jurídico y ético previo a la implantación de soluciones digitales, junto con el reconocimiento del derecho a la regularización de errores de buena fe sin consecuencias jurídicas desfavorables.

Dichas garantías deberán contemplar, cuando proceda, el impacto específico sobre colectivos que puedan verse afectados por brechas digitales, cognitivas, comunicativas, lingüísticas o económicas.

Especial atención merece la regulación del uso de sistemas de inteligencia artificial a implantar en el sector público foral, para lo que se les somete a los principios de legalidad, proporcionalidad y transparencia ya desarrollados en nuestro ordenamiento jurídico, y se añade la exigencia de evaluación y comunicación previa, su registro público, y la implantación de mecanismos de supervisión. Se ha optado por una expresa exclusión de su uso decisorio en ámbitos de potestad discrecional o valoración subjetiva.

Todo ello se integra en un modelo avanzado de ciberseguridad, concebido como principio transversal, y se apoya en la capacitación continua del personal al servicio del sector público foral como condición indispensable para el éxito de la transformación digital.

V

La Norma Foral se estructura en cuatro Títulos, tres disposiciones adicionales, dos disposiciones finales y un Anexo.

El Título I, de Disposiciones Generales, establece el objeto y ámbito de aplicación de la norma —subjetivo y objetivo—, enuncia sus fines y los principios generales que rigen la actuación digital del sector público foral, reconoce el catálogo de derechos de la ciudadanía en sus relaciones digitales con la Administración foral, regula el régimen lingüístico de la actuación electrónica y fija las obligaciones básicas del sector público.

El Título II, dedicado a las Medidas Internas de Innovación y Transformación Digital, se organiza en cuatro Capítulos: el primero regula el modelo de gobernanza de los datos como unidad elemental de la gestión administrativa; el segundo establece la dirección estratégica y funcional del sector público administrativo foral, así como los cauces de cooperación con el sector público empresarial foral en materia de innovación digital; el tercero recoge otras medidas organizativas, entre ellas la ventanilla digital única, el rediseño de procedimientos, la tecnología integrada en el diseño y la contratación de soluciones tecnológicas; y el cuarto regula las medidas de capacitación y profesionalización del personal al servicio del sector público foral.

Gainera, foru-sektore publikoaren eraldaketa digitala balio publikoko azpiegitura gisa eratzen da, zeina bideratuta baitago zerbitzuak hobetzera, eskubideak indartzera, arrakalak murriztera, instituzioenganako konfiantza sortzera, parte-hartze eraginkorra zabaltzera eta gizarte-kohesioa sendotzera.

Foru-araubidea eguneratzea justifikatzen duten arau-desoreka nagusien artean, lehenik eta behin, zerbitzu publiko proaktibo eta pertsonalizatuak ezartzeko araubide espezifikorik eza da nabarmentzekoa. Hortaz, arauak proaktibitatearen, pertsonalizazioaren eta automatizazio estrategikoaren printzipio lehenetsiak finkatzen ditu, eta, jarduera publikoaren funtsezko alderdia den aldetik, herritarrei arreta pertsonala eta kanal anitzeko laguntza ematea babesten du.

Bigarrenik, datuen gobernantza indartzen da eremu publikoan. Alderdi horri heltzen dioten foru-dekretuak dauden arren, beharrezkotzat jotzen da kalitatezko datuetan oinarritutako kudeaketa administrazio-erabakiak hartzeko oinarri gisa aitortzen eta finkatzen duen foru-arau bat, datua dokumentu-kudeaketaren oinarrizko unitatetzat hartuta.

Foru-arauak, halaber, ingurune digital konplexuetarako berme espezifikoak jasotzen ditu, administrazio digital onaren printzipioa finkatzearen, leihatila digital bakarra ezartzearen eta irtenbide digitalak ezarri aurretik inpaktu teknologiko, juridiko eta etikoaren aurretiazko azterketak eskatzearen bidez, bai eta fede oneko akatsak ondorio juridiko kaltegarririk gabe erregularizatzeko eskubidea aitortzearen bidez ere.

Berme horiek kontuan hartu beharko dute, hala dagokionean, arrakala digital, kognitibo, komunikatibo, linguistiko edo ekonomikoek ukitu ditzaketen kolektiboen gaineko inpaktu espezifikoa.

Era berean, bereziki nabarmentzekoa da foru-sektore publikoan ezarri beharreko adimen artifizialeko sistemen erabileraren arauketa; horretarako, gure ordenamendu juridikoan jada garatutako legezkotasun-, proportzionaltasun- eta gardentasun-printzipioak aplikatu beharko zaizkie, honako hauek gehituta: aldez aurretik ebaluatzea eta komunikatzea, erregistro publikoa eta gainbegiratze-mekanismoak ezartzea. Erabaki da irizpidezko ahaletik edo baloraziо subjektibotik berariaz kanpo uztea.

Hori guztia zibersegurtasun-eredu aurreratu batean txertatuko da, zeharkako printzipio gisa, eta foru-sektore publikoko langileen etengabeko gaikuntzan oinarrituko da, eraldaketa digitalak arrakasta izateko ezinbesteko baldintza gisa.

V

Foru-arauak lau titulu, hiru xedapen gehigarri, bi azken xedapen eta eranskin bat ditu.

I. tituluak, xedapen orokorrei buruzkoak, arauaren xedea eta aplikazio-eremua ezartzen ditu —subjektiboa eta objektiboa—, bere helburuak eta foru-sektore publikoaren jarduketa digitala arautzen duten printzipio orokorrak adierazten ditu, herritarrek foru-administrazioarekiko harreman digitaletan dituzten eskubideen katalogoa aitortzen du, jarduketa elektronikoaren hizkuntza-araubidea arautzen du eta sektore publikoaren oinarrizko betebeharrak finkatzen ditu.

II. titulua berrikuntzarako eta eraldaketa digitalerako barne-neurriei buruzkoa da, eta lau kapitulutan antolatzen da: lehenengoak datuen gobernantza-eredua arautzen du, administrazio-kudeaketaren oinarrizko unitate gisa; bigarrenak foru-sektore publiko administratiboaren zuzendaritza estrategikoa eta funtzionala ezartzen du, bai eta berrikuntza digitalaren arloan enpresa-sektore publiko foralarekin lankidetzan aritzeko bideak ere; hirugarrenak beste antolaketa-neurri batzuk jasotzen ditu, hala nola leihatila digital bakarra, prozedurak birdiseinatzea, irtenbide teknologikoen diseinuan eta kontratazioan integratutako teknologia; eta laugarrenak foru-sektore publikoaren zerbitzura dauden langileak gaitzeko eta profesionalizatzeko neurriak arautzen ditu.

El Título III, sobre Medidas de Innovación y Transformación Digital en las Relaciones con la Ciudadanía, comprende tres Capítulos: el primero regula la innovación digital de los servicios y actividades administrativas y el modelo de presencia del sector público foral en entornos digitales; el segundo establece las bases de la atención multicanal a la ciudadanía, la accesibilidad universal y la reducción de la brecha digital, así como el régimen de la cita previa; y el tercero fija las condiciones y garantías aplicables al uso de sistemas de inteligencia artificial en el sector público foral.

El Título IV regula la Ciberseguridad, reconociendo el derecho de la ciudadanía a una Administración digital segura, estableciendo el modelo de gobernanza de la seguridad de la información y articulando la cooperación interadministrativa en esta materia.

El Anexo I recoge el glosario de términos empleados en la Norma Foral, que podrá actualizarse mediante Decreto Foral para adaptarlo a la evolución tecnológica y normativa

VI

La presente Norma Foral se aplica con carácter general al conjunto del sector público foral de Bizkaia, sin perjuicio de las especialidades que, en razón de su naturaleza específica, presenta el ordenamiento tributario foral regulado en la Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia en los términos en los que se articula en la Disposición Adicional Tercera.

Esta consideración encuentra respaldo en la Disposición Adicional Primera de la Ley 39/2015, que expresamente prevé la aplicación supletoria de dicha ley respecto de las actuaciones y procedimientos regulados en la legislación tributaria, reforzando así el carácter integrador del régimen común como fuente supletoria en aquellas materias no expresamente reguladas por la normativa tributaria específica.

En este sentido, la presente Norma Foral se constituye respecto a las materias que regula, en ejercicio de su competencia de autoorganización, como el régimen común foral de referencia, con pleno respeto a la competencia básica de régimen común prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre y concordantes.

VII

La tramitación del presente anteproyecto se ha ajustado al procedimiento establecido en el Decreto Foral 87/2021, de 15 de junio, por el que^{o} se regula el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general en la Diputación Foral de Bizkaia, y da cumplimiento a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y en el artículo 3 del citado Decreto Foral.

Conforme al artículo 14 del Decreto Foral 87/2021, se han emitido los siguientes informes preceptivos durante la tramitación:

- el informe jurídico del departamento promotor (artículo 16), que analiza la oportunidad y necesidad de la norma, su adecuación al orden competencial y el cumplimiento de los principios de buena regulación;
- el informe de evaluación previa del impacto en función del género (artículo 18);
- el informe de control económico (artículo 17.1), que acredita la ausencia de impacto presupuestario directo;
- el informe de legalidad de la Asesoría Jurídica General (artículo 20), que ha verificado el rango normativo, la competencia foral, la calidad técnica del texto conforme a las Directrices de Técnica Normativa aprobadas por Acuerdo de 4 de julio de 2017 y la adecuación al Plan Anual Normativo.

En relación con la perspectiva energética y climática, la elaboración de la presente Norma Foral ha tenido en cuenta lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 1/2024, de 8 de febrero, de Transición Energética y Cambio Climático del País Vasco, que obliga a las administraciones públicas vascas a incorporar la perspectiva energética y climática en su actividad normativa.

III. titulua, berriz, herritarrekiko harremanetan berrikuntza eta eraldaketa digitaleko neurriei buruzkoa da, eta hiru kapitulu ditu: lehenengoak administrazio-zerbitzuen eta -jardueren berrikuntza digitala eta foru-sektore publikoak ingurune digitaletan duen presentzia-eredua arautzen du; bigarrenak herritarrentzako kanal anitzeko arreta emateko oinarriak, irisgarritasun unibertsala eta arrakala digitalaren murrizketa ezartzen ditu, bai eta aldez aurreko hitzorduaren araubidea ere; eta hirugarrenak adimen artifizialeko sistemak foru-sektore publikoan erabiltzean aplikatu beharreko baldintzak eta bermeak arautzen ditu.

IV. tituluak zibersegurtasuna arautzen du, eta herritarrek administrazio digital segurua izateko duten eskubidea aitortzen du, informazioaren segurtasunaren gobernantza-eredua ezarrita eta arlo horretan administrazioen arteko elkarlana antolatuta.

Azkenik I. eranskinak foru-arauan erabilitako terminoen glosarioa jasotzen du. Glosarioa foru-dekretu bidez eguneratu ahal izango da, bilakaera teknologikora eta araudira egokitzeko.

VI

Foru-arau hau, oro har, Bizkaiko foru sektore publiko osoari aplikatzen zaio, hargatik eragotzi gabe Bizkaiko Lurralde Historikoko Zergei buruzko martxoaren 10eko 2/2005 Foru Arauan araututako foru tributuen ordenamenduak bere izaera espezifikoa dela-eta dituen berezitasunak, hirugarren xedapen gehigarrian ezartzen den moduan.

Ohar horrek oinarri du 39/2015 Legearen lehen xedapen gehigarria, zeinak modu espresuan ezartzen baitu lege hori ordezko gisa aplikatuko dela tributu-legerian araututako jarduketei eta prozedurei dagokienez; hala, indartu egiten da araubide erkidearen izaera integratzailea, ordezko iturri gisa, zerga-araudi espezifikoak berariaz arautzen ez dituen gaietan.

Ildo horretan, foru-arau hau, arautzen dituen arloei dagokienez, bere burua antolaketarako duen eskumena baliatuz, erreferentziako foru-araubide erkide gisa eratzen da, urriaren 1eko 39/2015 Legean eta harekin bat datozenetan ezarritako araubide erkideko oinarrizko eskumena erabat errespetatuta.

VII

Aurreproiektu hau izapidetzeko, Bizkaiko Foru Aldundian xedapen orokorrak egiteko prozedura arautzen duen ekainaren 15eko 87/2021 Foru Dekretuan ezarritako prozedura bete da, eta urriaren 1eko 39/2015 Legearen 129. artikuluan eta aipatu foru-dekretuaren 3. artikuluan xedatutako erregulazio onaren printzipioak bete dira.

87/2021 Foru Dekretuaren 14. artikuluari jarraikiz, nahitaezko txosten hauek egin dira izapidetze-aldian:

- sail sustatzailearen txosten juridikoa (16. artikulua), arauaren egokitasuna eta beharra, eskumenen banaketaren egokitasuna eta erregulazio onaren printzipioen betetzea aztertzen dituena;
- generoaren arabera sortuko den eraginari buruzko aurretiazko ebaluazio-txostena (18. artikulua);
- kontrol ekonomikoari buruzko txostena (17.1 artikulua), aurrekontu-eragin zuzenik ez dagoela egiaztatzen duena;
- aholkularitza Juridiko Orokorraren legezkotasunari buruzko txostena (20. artikulua), honako hauek egiaztatu dituena: arauaren maila, foru-eskumena, testuaren kalitate teknikoa, 2017ko uztailaren 4ko Erabakiaren bidez onartutako araugintza-teknikaren jarraibideen arabera, eta Urteko Araugintza Planera egokitzea.

Ikuspegi energetiko eta klimatikoari dagokionez, foru-arau hau egiteko kontuan hartu da Euskal Autonomia Erkidegoko Trantsizio Energetikoaren eta Klima Aldaketaren otsailaren 8ko 1/2024 Legearen 60. artikuluan xedatutakoa; artikulu horrek euskal administrazio publikoak behartzen ditu araugintza-jardueran ikuspegi energetikoa eta klimatikoa txertatzera.

Desde la perspectiva lingüística, la elaboración del presente anteproyecto se ha ajustado a lo previsto en el Decreto Foral 63/2019, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios de uso de las lenguas oficiales en el ámbito de actuación de la Diputación Foral de Bizkaia, de sus organismos autónomos y del sector público foral. El texto articulado se presenta, conforme a las Directrices de Técnica Normativa de la Diputación Foral de Bizkaia, en versión bilingüe euskera-castellano a doble columna. En particular, el artículo 8 de la Norma Foral incorpora una regulación específica del régimen lingüístico de la actuación electrónica del sector público foral, en cumplimiento de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, exigiendo que todos los aplicativos y prestaciones electrónicas forales dirigidos a la ciudadanía estén disponibles en las dos lenguas oficiales.

Esta exigencia tiene una relevancia especial en el ámbito de la transformación digital, en el que las soluciones tecnológicas deben diseñarse con perspectiva lingüística desde su origen, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.4 del Decreto Foral 63/2019, a fin de garantizar herramientas bilingües válidas en cualquiera de los dos idiomas oficiales.

VIII

La finalidad última de esta Norma Foral es avanzar hacia un sector público foral más cercano, comprensible, ágil, proactivo, seguro y confiable, capaz de aprovechar las tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos de calidad, sin excluir a ninguna persona de su relación con la Administración.

La norma da cumplimiento a los principios previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015: es necesaria y eficaz, al dotar al sector público foral de un marco general actualizado para su transformación digital; es proporcionada, al establecer las previsiones necesarias para ordenar la gobernanza tecnológica y reforzar las garantías; es coherente con el resto del ordenamiento y contribuye a la seguridad jurídica; refuerza la transparencia, al explicitar objetivos, principios y mecanismos de control; y favorece la eficiencia, al promover simplificación, interoperabilidad, reutilización y gestión del dato.

En su virtud, una vez cumplidos los trámites previstos en el Decreto Foral 87/2021, de 15 de junio, por el que se regula el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general en la Diputación Foral de Bizkaia, el Diputado Foral del Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales eleva al Consejo de Gobierno de la Diputación Foral de Bizkaia el Anteproyecto de esta Norma Foral, a fin de que, en su caso, sea aprobado y se acuerde su remisión, ya como Proyecto, a las Juntas Generales de Bizkaia.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto*.

1. La presente Norma Foral tiene por objeto establecer las bases y el régimen general para la innovación y transformación del sector público foral de Bizkaia a través de la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación para la mejor eficacia de los servicios públicos forales.

2. Esta innovación y transformación se orientará a fortalecer la relación con la ciudadanía, garantizando la seguridad como principio transversal, y promoviendo una administración digital inclusiva, transparente y proactiva, a la vez que interoperable, sostenible y basada en una gobernanza tecnológica y del dato orientada al valor público.

3. Los términos y expresiones empleados en esta Norma Foral se interpretarán de conformidad con el glosario que figura en el Anexo I. Mediante Decreto Foral podrán actualizarse las definiciones recogidas en dicho Anexo para adaptarlas a la evolución tecnológica y normativa.

Hizkuntza-arloari dagokionez, aurreproiektu hau maiatzaren 28ko 63/2019 Foru Dekretuan (Bizkaiko Foru Aldundiaren, haren organismo autonomoen eta foru-sektore publikoaren jarduketa-eremuan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak ezartzen dituena) ezarritakoa kontuan hartuta egin da. Artikuluen testua, Bizkaiko Foru Aldundiaren Araugintza Teknikorako Jarraibideen arabera, euskaraz eta gaztelaniaz idatzi da, bi zutabetan. Zehazki, foru-arauaren 8. artikuluak foru-sektore publikoaren jarduketa elektronikoaren hizkuntza-araubidearen arauketa espezifikoa jasotzen du, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legea eta Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legea betez, eta herritarrentzako foru-aplikazio eta -prestazio elektroniko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskuragarri egotea ezartzen du.

Eskakizun horrek garrantzi berezia du eraldaketa digitalaren esparruari begira; izan ere, irtenbide teknologikoak hizkuntza-ikuspegia kontuan hartuta diseinatu behar dira hasieratik, 63/2019 Foru Dekretuaren 9.4 artikuluan xedatutakoari jarraikiz, tresna elebidun baliodunak bermatzeko bi hizkuntza ofizialetan.

VIII

Foru-arau honen azken helburua da foru-sektore publiko hurbilagoa, ulerkorragoa, bizkorragoa, proaktiboagoa, seguruagoa eta fidagarriagoa lortzeko aurrera egitea, gai izango dena teknologia digitalak aprobetxatzeko kalitatezko zerbitzu publikoak emateko, administrazioarekiko harremanetik inor baztertu gabe.

Arauak 39/2015 Legearen 129. artikuluan xedatutako printzipioak betetzen ditu: beharrezkoa eta eraginkorra da, foru-sektore publikoari eraldaketa digitala bultzatzeko esparru orokor eguneratu bat ematen baitio; proportzionatua da, gobernantza teknologikoa arautzeko eta bermeak indartzeko behar diren xedapenak ezartzen baititu; koherentea da gainerako ordenamenduarekin eta segurtasun juridikoari laguntzen dio; gardentasuna indartzen du, helburuak, printzipioak eta kontrol-mekanismoak zehazten baititu; eta efizientziari laguntzen dio, sinplifikazioa, elkarreragingarritasuna, berrerabilpena eta datuaren kudeaketa sustatzen baititu.

Horrenbestez, Bizkaiko Foru Aldundian xedapen orokorrak egiteko prozedura arautzen duen ekainaren 15eko 87/2021 Foru Dekretuan ezarritako izapideak bete ondoren, Herri Administraziorako eta Erakunde Harremanetarako Saileko foru-diputatuak Bizkaiko Foru Aldundiko Gobernu Kontseiluari igorri dio foru-arau honen aurreproiektua, hala badagokio, onar dezan eta Bizkaiko Batzar Nagusietara bidal dezan, foru-arauaren proiektu gisa.

I. TITULUA

Xedapen orokorrak

I. KAPITULUA

Xedea eta aplikazio-eremua

1. artikulua. *Xedea*.

1. Foru-arau honen xedea da Bizkaiko foru-sektore publikoa berritzeko eta eraldatzeko oinarriak eta araubide orokorra ezartzea, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak ezarriz, foru-zerbitzu publikoak eraginkorragoak izan daitezen.

2. Berrikuntza eta eraldaketa hori herritarrekiko harremana indartzera bideratuko da, segurtasuna zeharkako printzipio gisa bermatuz eta administrazio digital inklusiboa, gardena eta proaktiboa sustatuz; horrez gainera, elkarreragingarria, jasangarria eta balio publikora bideratutako gobernantza teknologikoan eta datuaren gobernantzan oinarritua izango da.

3. Foru-arau honetan erabilitako termino eta esamoldeak I. eranskineko glosarioaren arabera interpretatuko dira. Glosarioan jasotako definizioak foru-dekretu bidez eguneratu ahal izango dira, teknologiaren eta araudiaren bilakaerara egokitzeko.

Artículo 2. ***Ámbito subjetivo.***

1. Esta Norma Foral será de aplicación a las entidades que integran el sector público foral de Bizkaia, que se clasifican a los efectos de esta Norma Foral del siguiente modo:

a) Sector público administrativo foral, integrado por:

1. La Diputación Foral de Bizkaia.
2. Los organismos autónomos forales.
3. Las demás entidades de Derecho público cuya actividad principal no consista en la producción en régimen de mercado de bienes y servicios ni se financien mayoritariamente con ingresos comerciales.
4. Los consorcios forales, a los efectos de esta Norma Foral.

b) Sector público empresarial foral, integrado por:

1. Las entidades públicas empresariales forales.
2. Las sociedades mercantiles forales.
3. Las fundaciones forales.
4. Las demás entidades de Derecho público no incluidas en el sector público administrativo.

2. Las previsiones de esta Norma Foral de carácter organizativo son de aplicación directa al sector público administrativo foral. Las entidades del sector público empresarial foral se regirán por las disposiciones de esta Norma Foral en cuanto sean compatibles con su régimen de autonomía organizativa, formalizándose su participación en los programas y plataformas comunes mediante los oportunos instrumentos de cooperación.

3. Todo el personal del sector público foral está obligado a cumplir lo previsto en esta Norma Foral, así como a favorecer la implantación de las finalidades que contempla.

4. Estarán sujetas a las disposiciones de esta Norma Foral, en los términos que se establezca por su normativa específica, las personas adjudicatarias de contratos y beneficiarias de subvenciones del sector público foral, en la medida en que afecten a la prestación de servicios a la ciudadanía.

Los correspondientes pliegos y bases reguladoras establecerán las cláusulas y condiciones exigibles en materia de transformación digital, seguridad, interoperabilidad, accesibilidad y protección de datos.

5. En el mismo sentido, estarán también sujetas, en los términos que se establezcan, las personas físicas y jurídicas que suscriban convenios de colaboración para un fin común regulados en el Capítulo IV del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículos 47 a 53).

En los convenios de colaboración se identificarán expresamente las obligaciones derivadas de esta Norma Foral que resulten necesarias para la consecución de su objeto.

Artículo 3. ***Ámbito objetivo.***

1. La innovación y transformación digital del sector público foral de Bizkaia se implementará en todos sus ámbitos de actuación, con garantías de transparencia.

2. En particular, afectará en todo ejercicio de la actividad administrativa y potestades públicas que incidan en la esfera de la ciudadanía, de forma que se logre una administración más accesible, moderna, efectiva, eficaz y eficiente.

3. Se garantizarán, en todo caso, el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones por parte de las personas físicas que opten por no relacionarse por medios electrónicos con los órganos y entidades del sector público foral, en los términos del artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. artikulua. ***Eremu subjektiboa.***

1. Foru-arau hau Bizkaiko foru-sektore publikoa osatzen duten entitateei aplikatuko zaie. Foru-arau honen ondorioetarako, honela sailkatzen dira entitateok:

a) Foru-sektore publiko administratiboa, honako hauek osatua:

1. Bizkaiko Foru Aldundiak.
2. Foru-organismo autonomoek.
3. Jarduera nagusitzat ondasunak eta zerbitzuak merkatu-araubidean ekoiztea ez duten eta nagusiki merkataritzako diru-sarrerekin finantzatzen ez diren zuzenbide publikoko gainerako entitateak.
4. Foru-partzuergoak, foru-arau honen ondorioetarako.

b) Enpresa-sektore publiko forala, honako hauek osatua:

1. Enpresa-entitate publiko foralek.
2. Merkataritzako foru sozietateek.
3. Foru-fundazioek.
4. Sektore publiko administratiboan sartuta ez dauden zuzenbide publikoko gainerako entitateek.

2. Antolaketa arloko foru-arau honen xedapenak foru-sektore publiko administratiboari zuzenean aplikatzekoak dira. Enpresa-sektore publikoko entitateek, berriz, foru-arau honen xedapenak izango dituzte arau, baldin eta entitateon antolaketa-autonomiaren araubidearekin bateragarriak badira xedapenok; eta lankidetza-tresna egokien bidez formalizatuko da entitate horiek nola hartuko duten parte programa eta plataforma komunetan.

3. Foru-sektore publikoko langile guztiek bete behar dute foru-arau honetan xedatutakoa, eta beronetan jasotako helburuak ezartzen lagundu behar dute.

4. Foru-arau honetako xedapenak bete beharko dituzte, beren araudi espezifikoan ezartzen diren baldintzetan, foru sektore publikoko kontratuen esleipendunek eta dirulaguntzen onuradunak, baldin eta halakoek eraginik badute herritarrei ematen zaizkien zerbitzuetan.

Kasuan kasuko baldintza-agiriek eta oinarri arautzaileek ezarriko dituzte eraldaketa digitalaren, segurtasunaren, elkarreragingarritasunaren, irisgarritasunaren eta datuen babesaren arloan eska daitezkeen klausulak eta baldintzak.

5. Era berean, foru-araua bete behar dute Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen atariko tituluaren IV. kapituluan (47. artikulutik 53.era) araututako helburu komun baterako lankidetza-hitzarmenak sinatzen dituzten pertsona fisikoek eta juridikoek, ezartzen diren baldintzetan.

Lankidetza-hitzarmenetan, berariaz identifikatuko dira foru-arau honetatik eratorritako betebeharrak, beronen xedea lortzeko beharrezkoak direnak.

3. artikulua. ***Eremu objektiboa.***

1. Bizkaiko foru-sektore publikoaren berrikuntza eta eraldaketa digitala jarduketa-eremu guztietan ezarriko da, gardentasun-bermeekin.

2. Bereziki, herritarrengan eragina duten administrazio-jardueretan eta ahal publikoetan izango ditu ondorioak, administrazio irisgarriagoa, modernoagoa, eraginkorragoa, efikazagoa eta efizienteagoa lortzeko.

3. Nolanahi ere, bermatuko da foru-sektore publikoko organo eta entitateekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izan nahi ez dituzten pertsona fisikoen eskubideak eta betebeharrak betetzen direla, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.1 artikuluan ezarritakoa kontuan hartuta.

CAPÍTULO II

Fines y principios de la actuación digital

Artículo 4. *Fines*.

Son fines de la presente Norma Foral:

a) Garantizar y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía en sus relaciones con el sector público foral.

b) Establecer un modelo de gobernanza del uso de los medios electrónicos y de la transformación digital que garantice una aplicación coordinada, eficaz y homogénea de esta norma y de sus disposiciones de desarrollo.

c) Potenciar la innovación a nivel organizativo y procedimental en el ejercicio de las competencias administrativas y en la prestación de servicios públicos por medios electrónicos.

d) Favorecer la transformación digital de la Administración foral en aras de la accesibilidad, la eficacia y la eficiencia de la actuación administrativa y, en particular, para la prestación de servicios públicos digitales de calidad orientados a la ciudadanía.

e) Impulsar un marco integral de ciberseguridad que garantice el efectivo cumplimiento de las normas y criterios en el ámbito de la ciberseguridad.

f) Fomentar la colaboración intraadministrativa e interadministrativa, en sus diversas modalidades de coordinación y cooperación según corresponda a la naturaleza de las relaciones entre los entes intervinientes, como instrumento para la realización del principio de interoperabilidad y para reducir la atomización organizativa.

g) Facilitar la reutilización de aplicaciones y soluciones tecnológicas desarrolladas para el funcionamiento electrónico del sector público foral.

h) Impulsar el desarrollo y despliegue de aplicaciones y soluciones tecnológicas transversales que hagan posible la libre elección de la ciudadanía del canal de acceso a los servicios forales.

i) Dinamizar la colaboración público-privada en el desarrollo de herramientas digitales vinculadas a la actividad del sector público foral.

j) Impulsar la capacitación digital del personal del sector público foral y la ciudadanía.

k) Promover el uso secundario de los datos que se generan en la actividad desarrollada por el sector público foral y su integración en los espacios de datos y otros ecosistemas digitales innovadores.

l) Promover la confianza de la ciudadanía en el funcionamiento digital del sector público foral mediante la garantía de la transparencia, la seguridad, la protección de los derechos de las personas y la rendición de cuentas.

m) Impulsar la autonomía estratégica digital foral, garantizando la interoperabilidad, la reutilización, la portabilidad, la reversibilidad y el uso de estándares abiertos, reduciendo dependencias tecnológicas que comprometan la continuidad o evolución de los servicios públicos.

n) Promover una transformación digital sostenible y eficiente, optimizando los recursos tecnológicos y energéticos en alineación con los objetivos de sostenibilidad del sector público foral.

o) Favorecer la adaptación del sector público foral a los marcos europeos en materia de identidad digital, interoperabilidad, ciberseguridad, datos e inteligencia artificial, conforme a la normativa aplicable.

II. KAPITULUA

Helburuak eta jarduketa digitalaren printzipioak

4. artikulua. *Helburuak*.

Honako hauek dira foru-arau honen helburuak:

a) Herritarrek foru-sektore publikoarekin dituzten harremanetan beren eskubideak baliatzen dituztela eta betebeharrak betetzen dituztela bermatzea eta sustatzea.

b) Bitarteko elektronikoen erabileraren eta eraldaketa digitalaren gobernantza-eredu bat ezartzea, arau honen eta berau garatzeko xedapenen aplikazio koordinatua, eraginkorra eta homogeneoa bermatuko duena.

c) Antolaketa- eta prozedura-mailako berrikuntza sustatzea, administrazio-eskumenak baliatzean eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez ematean.

d) Foru-administrazioaren eraldaketa digitala bultzatzea, administrazio-jardunaren irisgarritasuna, efikazia eta efizientzia lortzeko, eta, bereziki, herritarrei zuzendutako kalitatezko zerbitzu publiko digitalak emateko.

e) Zibersegurtasunaren arloko esparru integral bat sustatzea, zibersegurtasunaren arloko arauak eta irizpideak benetan betetzen direla bermatzen duena.

f) Administrazio barruko eta administrazioen arteko elkarlana sustatzea, koordinazio- eta lankidetza-modalitate guztietan, esku hartzen duten entitateen arteko harremanen izaeraren arabera, elkarreragingarritasun-printzipioa gauzatzeko eta antolaketaren atomizazioa murrizteko tresna gisa.

g) Foru-sektore publikoaren funtzionamendu elektronikorako garatutako aplikazio eta irtenbide teknologikoen berrerabilpena sustatzea.

h) Zeharkako aplikazio eta irtenbide teknologikoen garapena eta hedapena bultzatzea, herritarrek foru-zerbitzuetara sartzeko kanala askatasunez aukeratu ahal izan dezaten.

i) Elkarlan publiko eta pribatua dinamizatzea foru-sektore publikoaren jardunari lotutako tresna digitalen garapena bultzatzeko.

j) Foru-sektore publikoko langileen gaikuntza digitala bultzatzea, baita herritarrena ere.

k) Foru-sektore publikoaren jardueraren ondorioz sortzen diren datuen bigarren mailako erabilera sustatzea, eta datuen guneetan eta beste ekosistema digital berritzaile batzuetan integratzea.

l) Herritarrek foru-sektore publikoaren funtzionamendu digitalean duten konfiantza sustatzea, gardentasuna, segurtasuna, pertsonen eskubideen babesa eta kontu-ematea bermatuz.

m) Foru-autonomia estrategiko digitala bultzatzea, elkarreragingarritasuna, berrerabilera, eramangarritasuna, itzulgarritasuna eta estandar irekien erabilera bermatuz, eta zerbitzu publikoen jarraitutasuna edo bilakaera arriskuan jartzen duten mendekotasun teknologikoak murriztuz.

n) Eraldaketa digital jasangarri eta efizientea sustatzea, baliabide teknologikoak eta energetikoak optimizatuz, foru-sektore publikoaren jasangarritasun-helburuekin bat etorriz.

o) Foru-sektore publikoa nortasun digitalaren, elkarreragingarritasunaren, zibersegurtasunaren, datuen eta adimen artifizialaren arloko Europako esparruetara egokitzen laguntzea, aplikatu beharreko araudiaren arabera

Artículo 5. *Principios generales*.

1. En sus actuaciones y relaciones por medios electrónicos, las entidades sujetas a esta norma se guiarán por el principio de buena administración digital, en virtud del cual el uso de la tecnología en los procesos de toma de decisiones y en la prestación de servicios públicos por medios electrónicos deberá ir encaminado al servicio a las personas, garantizando la imparcialidad, la objetividad, la transparencia, la racionalidad, la accesibilidad y la comprensibilidad y combinando la satisfacción del interés general con el respeto de los intereses particulares legalmente reconocidos.

2. Adicionalmente, adecuarán su actuación y funcionamiento a los siguientes principios:

a) Principio de servicio efectivo a la ciudadanía, de tal modo que el desarrollo de todo proyecto tecnológico estará centrado en las personas usuarias y orientado a sus necesidades, buscando la mínima restricción de sus derechos individuales o colectivos.

b) Principio de mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de la ciudadanía en sus relaciones con el sector público foral por medios electrónicos.

c) Principio de innovación, adaptabilidad al progreso, uso de la mejor tecnología disponible y mejora continua en la prestación de servicios públicos digitales de calidad, con un enfoque centrado en el perfeccionamiento de la organización y los procedimientos administrativos de actuación. La aplicación de este principio se realizará de manera gradual y proporcionada, con sujeción a las disponibilidades presupuestarias y en coherencia con el principio de eficiencia administrativa, priorizando aquellas actuaciones que generen un mayor valor público y optimicen el uso de los recursos públicos.

d) Principio de igualdad en el acceso a los servicios públicos digitales y ante el ejercicio de las competencias administrativas por medios electrónicos, sin que exista discriminación de ningún tipo.

e) Principio de proactividad de los servicios públicos digitales, orientado a anticipar las necesidades de la ciudadanía mediante la utilización responsable de la información disponible y la adopción de actuaciones que faciliten el ejercicio de derechos, el cumplimiento de obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

f) Principio de personalización de los servicios públicos digitales, proporcionando a la ciudadanía trámites y servicios ajustados a sus necesidades y un trato personalizado.

g) Principio de automatización estratégica por defecto, promoviendo la estandarización, agilización y optimización de trámites repetitivos y reproducibles de forma automatizada, siempre que ello suponga una mejora efectiva del servicio público y no implique una reducción de las garantías jurídicas de la ciudadanía.

h) Principio de gestión administrativa y adopción de decisiones basadas en datos.

i) Principio de simplificación administrativa, racionalización y agilidad de los procedimientos y trámites administrativos, reduciendo trámites innecesarios o redundantes y acortando plazos de resolución cuando no lo impida la normativa aplicable.

j) Principio de atención omnicanal, garantizando la disponibilidad de los medios adecuados para la asistencia personalizada a la ciudadanía y su identificación.

k) Principio de continuidad en el acompañamiento y la atención a la ciudadanía.

l) Principio de accesibilidad universal, incluida la accesibilidad cognitiva, accesibilidad comunicativa y facilidad de uso de las soluciones tecnológicas implementadas, con especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

5. artikulua. *Printzipio orokorrak*.

1. Arau hau bete behar duten entitateek, bitarteko elektronikoen bidezko jarduketei eta harremanei dagokienez, administrazio digital onaren printzipioa izango dute gidari. Printzipio horren arabera, erabakiak hartzeko prozesuetan eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez ematean teknologia pertsonen zerbitzura erabiliko dute, inpartzialtasuna, objektibotasuna, gardentasuna, arrazionaltasuna, irisgarritasuna eta ulergarritasuna bermatzeko, interes orokorra asetzea eta legez aitortutako interes partikularrak errespetatzea konbinatuz.

2. Gainera, printzipio hauek bete beharko dituzte beren jarduera eta funtzionamenduari dagokienez:

a) Herritarrei zerbitzu eraginkorra ematearen printzipioa; hala, proiektu teknologiko orok erabiltzaileak eta haien premiak izango ditu ardatz, eta eskubide indibidualak edo kolektiboak ahalik eta gutxien murriztuko dira.

b) Herritarrek foru-sektore publikoarekin bitarteko elektronikoen bidez dituzten harremanetan berme juridiko guztiak bermatzearen printzipioa.

c) Berrikuntzaren, aurrerapenera egokitzeko gaitasunaren, eskuragarri dagoen teknologiarik onena erabiltzearen eta kalitatezko zerbitzu publiko digitalak etengabe hobetzearen printzipioa, antolaketa eta administrazioaren prozedurak hobetzean oinarritutako ikuspegiarekin. Printzipio hori pixkanaka eta proportzionalki aplikatuko da, aurrekontubaliabideak kontuan hartuta eta administrazio-eraginkortasunaren printzipioarekin bat etorriz. Balio publiko handiagoa sortzen duten eta baliabide publikoen erabilera optimizatzen duten jarduketak lehenetsiko dira.

d) Berdintasun-printzipioa, zerbitzu publiko digitalen sarbideari eta administrazio-eskumenak bitarteko elektronikoen bidez baliatzeari dagokienez, inolako diskriminaziorik gabe.

e) Zerbitzu publiko digitalen proaktibitatearen printzipioa, herritarren beharrei aurrea hartzera bideratua, eskura dagoen informazioa arduraz erabiliz eta eskubideen baliatzea, betebeharrak betetzea eta zerbitzu publikoetarako sarbidea erraztuko duten jarduketak hartuz.

f) Zerbitzu publiko digitalen pertsonalizazioaren printzipioa, herritarrei beren premietara egokitutako izapideak eta zerbitzuak eta tratu pertsonalizatua emateko.

g) Automatizazio estrategiko lehenetsiaren printzipioa, izapide errepikakorrak eta erreproduzigarriak modu automatizatuan estandarizatzea, arintzea eta optimizatzea sustatuz, beti ere horrek benetako hobekuntza badakarkio zerbitzu publikoari eta herritarrei ez badakarkie berme juridikoen murrizketarik.

h) Administrazio-kudeaketaren eta datuetan oinarritutako erabakiak hartzearen printzipioa.

i) Administrazio-sinplifikazioaren, arrazionalizazioaren eta administrazio-prozedura eta -izapideen arintasunaren printzipioa, alferrikako izapideak edo izapide erredundanteak gutxitzeko eta ebazteko epeak laburtzeko, betiere aplikatzekoa den araudiak eragozten ez badu.

j) Kanal orotako arretaren printzipioa, herritarrei laguntza pertsonalizatua emateko eta identifikazio-bitarteko egokiak bermatzeko.

k) Herritarrei lagun egiteko eta arreta emateko jarraitutasun-printzipioa.

l) Ezarritako irtenbide teknologikoen irisgarritasun unibertsalaren printzipioa (irisgarritasun kognitiboa, komunikazio-irisgarritasuna eta erabilerraztasuna barne), kalteberatasun-egoeran dauden pertsonei arreta berezia eskainiz.

m) Principio de transparencia en la actuación administrativa por medios electrónicos.

n) Principio de neutralidad tecnológica de las técnicas y herramientas al servicio del funcionamiento electrónico del sector público, facilitando a ciudadanía y empresas la independencia de elección de alternativas tecnológicas y promoviendo el uso de estándares abiertos o, subsidiariamente, de uso generalizado.

o) Principio de interoperabilidad de los servicios, sistemas y soluciones tecnológicas y en base a ello, el cumplimiento del principio de “una sola vez”.

p) Principio de seguridad en la configuración y en el uso de los medios electrónicos por el sector público foral.

q) Principio de proporcionalidad en la determinación de las garantías y medidas de seguridad, así como en el tratamiento de los datos de carácter personal por parte de las Administraciones y entidades del sector público foral.

r) Principio de colaboración entre las entidades y órganos integrantes del sector público foral en el desarrollo de proyectos tecnológicos y en el ejercicio de sus potestades por medios electrónicos, que se instrumentará mediante coordinación en el ámbito del sector público administrativo y mediante cooperación voluntaria en el ámbito del sector público empresarial.

s) Principio de responsabilidad y rendición de cuentas por el funcionamiento electrónico del sector público.

t) Principio de participación de la ciudadanía y del personal del sector público foral en el diseño de soluciones tecnológicas y en la configuración de planes, programas y otras iniciativas de implantación de la Administración digital.

u) Principio de gratuidad en el uso de los medios electrónicos por parte de la ciudadanía. Este principio no se proyecta sobre los sistemas, aplicativos o plataformas tecnológicas privadas que los operadores económicos, empresarios individuales o contribuyentes puedan estar obligados a implantar en el ejercicio de su actividad económica o profesional en virtud de normativa sectorial específica. En particular, la obligación de disponer de software garante homologado en el marco de sistemas de control fiscal de rendimientos de actividades económicas como BATUZ/TicketBAI, o de cualquier otro sistema de facturación electrónica impuesto por normativa tributaria, no constituye una tarifa de acceso a la sede electrónica ni queda comprendida en el ámbito de este principio. Ello se entiende sin perjuicio de la obligación de la Hacienda Foral de Bizkaia de poner a disposición de los contribuyentes de menor complejidad técnica una solución gratuita básica que permita el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones, en los términos que establezca la normativa tributaria.

v) Principio de suficiencia de recursos para la innovación digital y de existencia de personal especializado al servicio de la transformación digital.

w) Principio de soberanía y autonomía estratégica digital: orientado a preservar la capacidad de decisión, evolución y auditoría sobre los sistemas y datos del sector público foral, evitando dependencias tecnológicas y garantizando la portabilidad, interoperabilidad y reversibilidad.

x) Principio de sostenibilidad tecnológica bajo criterios de eficiencia, reutilización, racionalización de infraestructuras y reducción del impacto ambiental.

y) Principio de seguridad, privacidad y resiliencia desde el diseño en las herramientas y servicios digitales.

m) Gardentasunaren printzipioa, Administrazioaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunean.

n) Sektore publikoaren funtzionamendu elektronikorako tekniken eta tresnen neutraltasun teknologikoaren printzipioa, herritarrei eta enpresei alternatiba teknologikoak hautatzeko aukera emanez eta estandar irekien edo, subsidiarioki, erabilera orokorrekoen erabilera sustatuz.

o) Zerbitzu, sistema eta irtenbide teknologikoen elkarreragingarritasun-printzipioa, eta horretan oinarrituta “behin bakarrik” printzipioa betetzea.

p) Segurtasunaren printzipioa, foru-sektore publikoak bitarteko elektronikoak konfiguratzeari eta erabiltzeari begira.

q) Proportzionaltasunaren printzipioa, bermeak eta segurtasun-neurriak zehazteari dagokionez, bai eta foru-sektore publikoko administrazioek eta entitateek datu pertsonalak tratatzeari dagokionez ere.

r) Foru-sektore publikoa osatzen duten entitate eta organoen arteko elkarlan-printzipioa, proiektu teknologikoak garatzeko eta beren ahalak bitarteko elektronikoen bidez gauzatzeko. Printzipio hori administrazio-sektore publikoko koordinazioaren bidez eta enpresa-sektore publikoaren esparruko borondatezko lankidetzaren bidez gauzatuko da.

s) Sektore publikoarekiko eta sektore publikoaren funtzionamenduarekiko erantzukizun-printzipioa.

t) Herritarrek eta foru-sektore publikoko langileek irtenbide teknologikoen diseinuan eta administrazio digitala ezartzeko plan, programa eta bestelako ekimenen eraketan parte hartzearen printzipioa.

u) Herritarrek bitarteko elektronikoak doan erabiltzeko printzipioa. Printzipio hau ez da proiektatzen operadore ekonomikoek, enpresaburu indibidualek edo zergadunek beren jarduera ekonomikoan edo profesionalean sektore-araudi espezifikoaren arabera ezartzera behartuta dauden sistema, aplikazio edo plataforma teknologiko pribatuen gainean. Zehazki, ekonomia-jardueren etekinen zerga-kontrolerako sistemen esparruan (BATUZ/TicketBAI, adibidez) edo zerga-araudiak ezarritako fakturazio elektronikoko beste edozein sistemaren esparruan software bermatzaile homologatua izateko betebeharra ez da egoitza elektronikora sartzeko tarifa bat, eta ez da printzipio honen eremuan sartzen. Hori gorabehera, Bizkaiko Foru Ogasunak zergadunen eskura jarri beharko du oinarrizko doako irtenbide bat, konplexutasun tekniko txikiagokoa, betebehar horiek benetan bete ahal izateko, zerga-araudiak ezartzen duen moduan.

v) Berrikuntza digitalerako baliabide nahikoak edukitzearen printzipioa eta eraldaketa digitalaren arloko langile espezializatuak izatearen printzipioa.

w) Subiranotasunaren eta autonomia estrategiko digitalaren printzipioa: foru-sektore publikoko sistemei eta datuei buruzko erabakitze-, bilakatze- eta auditoretza-ahalmena babestera bideratuta dago; hala, mendekotasun teknologikoak saihestuko dira, eta eramangarritasuna, elkarreragingarritasuna eta itzulgarritasuna bermatuko.

x) Jasangarritasun teknologikoaren printzipioa, honako irizpide hauen araberakoa: eraginkortasuna, berrerabilera, azpiegituren arrazionalizazioa eta ingurumen-inpaktuaren murrizketa..

y) Segurtasunaren, pribatutasunaren eta erresilientziaren printzipioa, tresna eta zerbitzu digitalen diseinutik bertatik.

CAPÍTULO III

Derechos y obligaciones

Artículo 6. ***Derechos de la ciudadanía y de las personas interesadas.***

1. Todas las personas tendrán derecho a relacionarse con la Diputación Foral y el resto de las entidades integrantes del sector público foral por medios electrónicos.

2. Serán asimismo titulares, en los términos que se especifican en esta norma, de los siguientes derechos:

a) Derecho a la elección de canal, entre los que en ese momento se encuentren disponibles, para relacionarse con las Administraciones y demás entidades del sector público foral por medios electrónicos, salvo que resulte obligatorio el uso de un medio específico.

b) Derecho a comunicar al órgano actuante su voluntad de cambiar de medio de relación durante la tramitación del procedimiento, salvo que se trate de sujetos obligados a relacionarse electrónicamente.

c) Derecho a recibir asistencia en el uso de los medios electrónicos, que deberá ser comprensible, adaptada y accesible cuando resulte necesaria para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía.

d) Derecho a obtener y utilizar los medios de identificación y firma electrónica adecuados para acreditar la identidad y la voluntad.

e) Derecho a la protección de sus datos de carácter personal, en el caso de las personas físicas.

f) Derecho a la garantía de la seguridad y la confidencialidad en las herramientas digitales y en el tratamiento de la información por parte de las entidades sujetas a esta norma.

g) Derecho a la accesibilidad, calidad, proactividad y personalización de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

h) Derecho a la igualdad y a la no discriminación en el acceso a los servicios públicos forales, incluida la prohibición de toda discriminación por razón de edad, discapacidad, situación socioeconómica, nivel de competencias digitales u otras circunstancias personales o sociales.

i) Derecho a utilizar y ser atendido en las lenguas oficiales del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

j) Derecho a acceder a la información en poder de las entidades sujetas a esta Norma Foral, de conformidad con la normativa vigente.

k) Derecho a recibir información y atención de forma clara y comprensible para el ejercicio de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el acceso a los servicios públicos.

l) Derecho a la participación en los procesos de innovación y digitalización del sector público foral.

3. En su condición de personas interesadas en un procedimiento administrativo, tendrán los siguientes derechos, sin perjuicio de lo previsto en la normativa autonómica y estatal:

a) Derecho a la tramitación coordinada de sus solicitudes en los procedimientos tramitados por los distintos departamentos de la Diputación Foral. Las condiciones, alcance y procedimientos de ejercicio de este derecho se establecerán en la normativa de desarrollo, en función del grado de evolución de los sistemas de información corporativos.

b) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte con el mayor nivel de detalle posible y, en particular, a acceder a los trámites ya realizados durante la tramitación del correspondiente procedimiento, salvo que lo impida la normativa aplicable.

III. KAPITULUA

Eskubideak eta betebeharrak

6. artikulua. ***Herritarren eta interesdunen eskubideak.***

1. Pertsona orok izango du foru-aldundiarekin eta foru-sektore publikoko gainerako entitateekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izateko eskubidea.

2. Era berean, arau honetan zehazten den moduan, honako eskubide hauek izango dituzte:

a) Unean-unean erabilgarri dauden kanaletatik nahiago dena aukeratzeko eskubidea, administrazioekin eta foru-sektore publikoko gainerako entitateekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzeko, bitarteko espezifiko bat erabiltzea nahitaezkoa denean izan ezik.

b) Prozedura izapidetzean harremanetan jartzeko bidea aldatzeko asmoa organo jarduleari jakinarazteko eskubidea, harremanak elektronikoki izatera behartuta dauden subjektuak direnean izan ezik.

c) Bitarteko elektronikoak erabiltzean laguntza jasotzeko eskubidea. Laguntza horrek ulergarria, egokitua eta irisgarria izan beharko du, baldin eta beharrezkoa bada herritarren eskubideak benetan baliatzen direla bermatzeko.

d) Nortasuna eta borondatea egiaztatzeko identifikazio eta sinadura elektronikoko bitarteko egokiak eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.

e) Datu pertsonalak babesteko eskubidea, pertsona fisikoak direnean.

f) Arau honi lotutako entitateek tresna digitaletan eta informazioaren tratamenduan segurtasuna eta konfidentzialtasuna bermatzeko eskubidea.

g) Bitarteko elektronikoen bidez emandako zerbitzu publikoen irisgarritasunerako, kalitaterako, proaktibitaterako eta pertsonalizaziorako eskubidea.

h) Foru-zerbitzu publikoetarako sarbidean berdintasunerako eta diskriminaziorik ez izateko eskubidea; honako hauek barruan sartzen direla: adinagatik, desgaitasunagatik, egoera sozioekonomikoagatik, gaitasun digitalen mailagatik edo beste inguruabar pertsonal edo sozial batzuengatik egon daitekeen diskriminazio orotarako debekua.

i) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eta hizkuntza horietan artatua izateko eskubidea.

j) Foru-arau honi lotutako entitateen esku dagoen informazioa eskuratzeko eskubidea, indarrean dagoen araudiaren arabera.

k) Eskubideak baliatzeko, betebeharrak betetzeko eta zerbitzu publikoak eskuratzeko informazioa eta arreta modu argi eta ulergarrian jasotzeko eskubidea.

l) Foru sektore publikoaren berrikuntza- eta digitalizazio-prozesuetan parte hartzeko eskubidea.

3. Administrazio-prozedura baten interesdunei dagokienez, honako eskubide hauek izango dituzte, estatu mailako eta autonomia-erkidegoko araudian ezarritakoa alde batera utzi gabe:

a) Eskaerak modu koordinatuan izapidetzeko eskubidea, Foru Aldundiko sailek izapidetutako prozeduretan. Eskubide hori baliatzeko baldintzak, irismena eta prozedurak garapen-araudian ezarriko dira, informazio-sistema korporatiboen bilakaera-maila kontuan hartuta.

b) Parte hartzen duten prozeduren izapidetze-egoera ahalik eta zehatzen ezagutzeko eskubidea, eta, bereziki, dagokion prozedura izapidetzearen ondorioz egindako izapideetara irispidea izatekoa, betiere araudi aplikagarriak eragozten ez badu.

c) Derecho a acceder al expediente administrativo y a obtener copia de los documentos obrantes en el mismo de conformidad con la normativa vigente.

d) Derecho a no presentar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, que hayan sido elaborados por estas o que no sean exigidos por la normativa aplicable.

e) Derecho a recibir, con las debidas garantías, las notificaciones electrónicas de los actos y resoluciones administrativas.

f) Derecho a la regularización de errores cometidos de buena fe. La persona física o jurídica que haya cometido errores materiales o formales al relacionarse con el sector público foral no podrá ser objeto de consecuencias jurídicas desfavorables, incluidas las de carácter sancionador, siempre que:

1. La persona haya actuado de buena fe y sin fraude en el momento de cometer el error.

2. La persona subsane el error y regularice su situación

Este derecho no será de aplicación cuando:

1. La persona haya actuado de mala fe o exista fraude.

2. Las consecuencias jurídicas desfavorables deriven de la vulneración de normas que preserven directamente la salud pública, la seguridad de las personas o el medio ambiente.

3. La persona incurra en reincidencia respecto de la misma infracción o error.

Las condiciones procedimentales para el ejercicio de este derecho se establecerán en la normativa de desarrollo.

g) Derecho a conocer cuándo una actuación o decisión administrativa ha sido adoptada o apoyada mediante sistemas automatizados, algoritmos o herramientas de inteligencia artificial, a recibir información clara y comprensible sobre su funcionamiento y alcance, y a que dichas actuaciones estén sometidas a supervisión humana cuando produzcan efectos relevantes sobre sus derechos o intereses.

Artículo 7. ***Obligación de relacionarse a través de medios electrónicos.***

1. Todas las personas que se relacionen por medios electrónicos con el sector público foral ejercerán los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico y utilizarán los servicios públicos digitales de forma adecuada y diligente, conforme a las exigencias de la buena fe, sin obstaculizar el ejercicio de las competencias administrativas.

2. En particular:

a) Deberán hacer un uso responsable de los medios de identificación y firma para su identificación y la autenticación de su voluntad.

b) Deberán actuar con diligencia en la recepción de las comunicaciones y notificaciones administrativas practicadas por medios electrónicos.

c) En el caso de las personas obligadas a relacionarse por medios electrónicos, deberán dotarse de las herramientas necesarias para cumplir con tal obligación.

3. Estarán obligadas a relacionarse por medios electrónicos con el sector público foral, además de las personas a las que se refiere el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las siguientes:

- Las personas empresarias individuales o autónomas para los trámites y actuaciones que realicen en el ejercicio de su actividad profesional.

c) Administrazio-espedientera irispidea izateko eta espedienteko dokumentuen kopia lortzeko eskubidea, indarrean dagoen araudiarekin bat etorriz.

d) Administrazio publikoen esku dauden edo administrazio horiek eman dituzten edo aplikatu beharreko araudiak eskatzen ez dituen datu eta dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.

e) Administrazio-egintzen eta -ebazpenen jakinarazpen elektronikoak beharrezko bermeekin jasotzeko eskubidea.

f) Fede onez egindako akatsak erregularizatzeko eskubidea. Foru-sektore publikoarekin harremanak izatean akats materialak edo formalak egin dituen pertsona fisiko edo juridikoak ezin izango du kontrako ondorio juridikorik izan, zehapenondorioak barne, baldin eta:

1. Pertsona horrek fede onez eta iruzurrik gabe jokatu badu akatsa egiteko unean.

2. Pertsonak akatsa zuzendu eta bere egoera erregularizatzen badu.

Eskubide hau ez da aplikatuko kasu hauetan:

1. Pertsonak fede txarrez jokatu badu edo iruzurra badago.

2. Aldeko ez diren ondorio juridikoak osasun publikoa, pertsonen segurtasuna edo ingurumena zuzenean zaintzen dituzten arauak urratzearen ondorio badira.

3. Pertsonak arau-hauste edo akats bera behin eta berriro egiten badu.

Eskubide hau baliatzeko prozedura-baldintzak foru-arau hau garatzeko araudian ezarriko dira.

g) Administrazio-jarduketa edo -erabaki bat sistema automatizatuen, algoritmoen edo adimen artifizialeko tresnen bidez hartu edo babestu den jakiteko eskubidea, haren funtzionamenduari eta irismenari buruzko informazio argi eta ulergarria jasotzekoa, eta jarduketa horiek giza gainbegiradaren mende egotekoa, pertsonen eskubideetan edo interesetan ondorio garrantzitsuak sortzen dituztenean.

7. artikulua. ***Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko betebeharra.***

1. Foru-sektore publikoarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzen diren pertsona guztiek ordenamendu juridikoak aitortzen dizkien eskubideak izango dituzte, eta zerbitzu publiko digitalak modu egoki eta arduratsuan erabiliko dituzte, fede onaren eskakizunak kontuan hartuta eta administrazio-eskumenak egikaritzea oztopatu gabe.

2. Zehazki:

a) Identifikatzeko eta sinatzeko bitartekoak arduraz erabili beharko dituzte, beren nortasuna eta borondatea autentifikatzeko.

b) Arduraz jokatu beharko dute bitarteko elektronikoen bidez egindako komunikazio eta jakinarazpen administratiboak jasotzen dituztenean.

c) Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera behartuta dauden pertsonen kasuan, betebehar hori betetzeko beharrezko tresnak izan beharko dituzte.

3. Foru-sektore publikoarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera behartuta egongo dira, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan aipatzen diren pertsonez gain, honako hauek:

- Enpresaburu indibidualak edo autonomoak, beren lanbidejarduerari begira egiten dituzten izapideak eta jarduketak gauzatzeko.

- El colectivo de personas estudiantes mayores de edad para los trámites y actuaciones que realicen con motivo de su condición.
- Las personas investigadoras, en los procedimientos en los que actúen en condición de tales.
- Las personas que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas funcionariales o categorías laborales, de acuerdo con lo que establezcan las convocatorias respectivas. Se adoptarán las medidas adecuadas para ayudar en la utilización de medios electrónicos a las personas que lo necesiten.
- Las personas integrantes de las bolsas de trabajo de personal temporal en todos los trámites y gestiones relacionados con las mismas.
- Las personas que representen a cualquiera de las anteriormente indicadas.

4. Las normas reglamentarias que regulen las bases de los procedimientos para la concesión de becas, ayudas y subvenciones podrán establecer la obligatoriedad del uso de los medios electrónicos, siempre que se acredite que el colectivo destinatario de personas físicas tiene acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios, lo cual deberá justificarse en el procedimiento de aprobación de la norma y en la parte expositiva de la misma.

5. Los titulares de los órganos competentes del sector público foral podrán establecer, en el ámbito de sus competencias y para determinados procedimientos o colectivos de personas físicas, la obligación de relacionarse utilizando únicamente medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el artículo 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. La necesidad, proporcionalidad y motivación de la medida deberán justificarse expresamente, haciéndose constar en la parte expositiva de la disposición.

6. Asimismo mediante Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia podrán establecerse, con carácter general para el conjunto del sector público foral, los colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse exclusivamente por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el artículo 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, debiendo justificarse expresamente las circunstancias que fundamentan dicha obligación, en particular la existencia de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otras circunstancias acreditadas que permitan presumir el acceso a los medios electrónicos necesarios.

7. A toda persona que, estando obligada a relacionarse exclusivamente de forma electrónica con la Administración realice algún trámite por otro canal, se le aplicará el régimen de subsanación del artículo 68.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y artículo 14 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

Artículo 8. ***Régimen lingüístico.***

1. En toda actuación electrónica del sector público foral se garantizarán los derechos lingüísticos de la ciudadanía y de las personas interesadas, siguiendo los principios y finalidades de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera y la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

2. Todo aplicativo o prestación electrónica foral dirigida a la ciudadanía deberá estar disponible en las dos lenguas oficiales.

TÍTULO II

Medidas internas de innovación y transformación digital

CAPÍTULO I

Modelo de gobernanza de los datos

Artículo 9. ***Gestión basada en datos.***

1. La gestión basada en datos de calidad constituye un principio estratégico de la gobernanza, innovación y transformación digital del sector público foral.

- Adin nagusiko ikasleak, beren egoera dela-eta egiten dituzten izapide eta jarduketak egiteko.
- Ikertzaileak, eginkizun hori betetzen duten prozeduretarako.
- Funtzionario-kidego edo -eskaletan edo lan-kategorietan sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten pertsonak, kasuan kasuko deialdian ezarritakoari jarraikiz. Behar duten pertsonei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko neurri egokiak hartuko dira.
- Aldi baterako langileen lan-poltsetako pertsonak, lan-poltsa horiekin lotutako izapide eta kudeaketa guztietarako.
- Arestian aipatutako pertsonen ordezkariak.

4. Bekak, laguntzak eta dirulaguntzak emateko prozeduren oinarriak arautzen dituzten erregelamendu-arauek bitarteko elektronikoak erabiltzeko betebeharra ezarri ahal izango dute, betiere egiaztatzen bada pertsona fisikoen kolektibo hartzaileak beharrezko bitarteko elektronikoak eskuratu eta erabili ahal dituztela; hori araua onartzeko prozeduran eta haren azalpen-zatian justifikatu beharko da.

5. Foru-sektore publikoko organo eskudunen titularrek aukera izango dute, beren eskumenen eremuan eta prozedura jakin batzuetarako eta pertsona fisikoen talde batzuetarako, harremanak bitarteko elektronikoen bidez soilik izateko betebeharra ezartzeko, 39/2015 Legearen 14.3 artikuluan ezarritakoaren arabera. Neurri hori ezartzearen beharra, proportzionaltasuna eta arrazoiak berariaz justifikatu beharko dira, eta xedapenaren azalpen-zatian jaso.

6. Halaber, Bizkaiko Foru Aldundiaren foru-dekretu bidez, foru-sektore publiko osorako oro har ezarri ahal izango dira harremanak soilik bitarteko elektronikoen bidez izatera behartuta dauden pertsona fisikoen taldeak, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.3 artikuluan xedatutakoaren arabera, eta berariaz justifikatu beharko dira betebehar horren oinarri diren inguruabarrak, bereziki behar diren bitarteko elektronikoetarako sarbidea dagoela susmatzeko aukera ematen duten gaitasun ekonomikoa, teknikoa, dedikazio profesionala edo beste inguruabar egiaztatu batzuk daudenean.

7. Administrazioarekiko harremanak soilik elektronikoki izatera behartuta egon arren, izapideren bat beste bide bat erabiliz egiten duen pertsona orori Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 68.4 artikuluko eta martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 14. artikuluko zuzenketa-araubidea aplikatuko zaio.

8. artikulua. ***Hizkuntza-araubidea.***

1. Foru-sektore publikoaren jarduketa elektroniko orotan, herritarren eta interesdunen hizkuntza-eskubideak bermatuko dira, Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen eta Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen printzipioei eta helburuei jarraikiz.

2. Herritarrentzako foru-aplikazio edo -prestazio elektroniko orok bi hizkuntza ofizialetan egon beharko du eskuragarri.

II. TITULUA

Berrikuntzarako eta eraldaketa digitalerako barne-neurriak

I. KAPITULUA

Datuen gobernantza-eredua

9. artikulua. ***Datuetan oinarritutako kudeaketa.***

1. Kalitateko datuetan oinarritutako kudeaketa foru-sektore publikoaren gobernantzaren, berrikuntzaren eta eraldaketa digitalaren printzipio estrategiko bat da.

La gobernanza del dato asegurará su trazabilidad, calidad, seguridad e interoperabilidad a lo largo de todo su ciclo de vida, orientando su uso a la toma de decisiones basada en evidencias y a la mejora continua de los servicios públicos.

2. El diseño y funcionamiento de las aplicaciones y programas informáticos que se utilicen por el sector público foral estarán basados en los datos como unidad elemental para la gestión documental.

3. Salvo en los casos en que la normativa aplicable exija expresamente la presentación de documentos originales o de determinados documentos con un formato específico, la persona interesada no estará obligada a aportar documentos completos cuando sea suficiente la incorporación al expediente de los datos necesarios para acreditar los hechos o circunstancias relevantes para la actuación administrativa.

Dichos datos podrán obtenerse mediante:

a) Declaración o aportación de la persona interesada.

b) Declaración electrónica de atributos expedida a las carteras europeas de identidad digital o en otras formas conformes al Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS).

c) Consulta directa por la Administración a los sistemas de información o registros públicos, en los términos del artículo 28 de la Ley 39/2015.

d) Interoperabilidad entre administraciones.

e) Mecanismos automáticos de verificación, cuando sean técnicamente viables.

En relación con el supuesto c), la sustitución de documentos por datos solo será aplicable cuando exista disponibilidad técnica e interoperabilidad efectiva; en caso contrario, la ciudadanía deberá aportar la documentación requerida. En todos los casos, la Administración garantizará la fiabilidad y suficiencia de los datos incorporados, sin perjuicio de poder requerir documentación adicional cuando resulte estrictamente necesaria para el ejercicio de la competencia.

Artículo 10. ***Criterios para la gestión documental basada en datos.***

La gestión documental realizada por medios electrónicos por parte del sector público foral se basará en los siguientes criterios generales:

a) Facilitar desde el diseño y por defecto la accesibilidad conforme a los principios y formatos más extendidos en el ámbito de los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público.

b) Asegurar la calidad, precisión y homogeneidad de los datos sobre la base de estándares reconocidos.

c) Impulsar el uso de los datos como justificación en la adopción de las decisiones. En particular, se incorporarán herramientas de analítica avanzada basada en datos, para la asistencia en la toma de decisiones humanas, que habrán de ser aprobadas por el órgano competente de la respectiva entidad.

d) Garantizar que los datos puedan ser utilizados por los diversos órganos y unidades de cada entidad con independencia de a quién corresponda su gestión, actualización y conservación. A este respecto se prestará una especial atención para garantizar el derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por estas. Asimismo, se impulsará que las personas tengan el control de sus datos a través de la confederación de datos de la propia Diputación Foral de Bizkaia.

Datuaren gobernantzak datuaren trazabilitatea, kalitatea, segurtasuna eta elkarreragingarritasuna bermatuko ditu, haren bizi-ziklo osoan, eta ebidentzietan oinarritutako erabakiak hartzera eta zerbitzu publikoen etengabeko hobekuntzara bideratuko du gobernantzak haren erabilera.

2. Foru-sektore publikoan erabiltzen diren aplikazio eta programa informatikoen diseinua eta funtzionamendua datuetan oinarrituko dira, datuak dokumentuak kudeatzeko oinarrizko unitatetzat hartzen baitira.

3. Araudi aplikagarrian jatorrizko dokumentuak edo formatu espezifikoko dokumentu jakin batzuk aurkeztea berariaz eskatzen den kasuetan izan ezik, interesduna ez da behartuta egongo dokumentu osoak aurkeztera, baldin eta nahikoa bada espedientean administrazio-jarduketa gauzatzeko garrantzitsuak diren egitateak edo inguruabarrak egiaztatzeko behar diren datuak soilik sartzea.

Datu horiek honela lortu ahal izango dira:

a) Interesdunak adierazita edo aurkeztuta.

b) Identitate digitaleko Europako zorroei egindako atributuen deklarazio elektronikoa edo 910/2014 (EE) Erregelamenduarekin bat datozen beste forma batzuetan egindakoak (910/2014 (EE) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2014ko uztailaren 23koa, barnemerkatuan transakzio elektronikoak egiteko identifikazio elektronikoari eta konfiantzako zerbitzuei buruzkoa dena eta 1999/93/EE Zuzentaraua indargabetzen duena).

c) Administrazioak zuzenean kontsultatu ahal ditu informazio-sistemak edo erregistro publikoak, 39/2015 Legearen 28. artikuluan ezarritakoari jarraikiz.

d) Administrazioen arteko elkarreragingarritasuna.

e) Egiaztapen-mekanismo automatikoak, teknikoki bideragarriak direnean.

c) kasuari dagokionez, dokumentuen ordez datuak aurkeztea aplikagarria izango da soilik baliabide teknikoak eta elkarreragingarritasun eraginkorra daudenean; bestela, herritarrek eskatutako dokumentazioa aurkeztu beharko dute. Kasu guztietan, administrazioak sartutako datuen fidagarritasuna eta nahikotasuna bermatuko ditu. Halaber, dokumentazio gehigarria eskatu ahal izango du, baldin eta eskumena baliatzeko behar-beharrezkoa bada.

10. artikulua. ***Datuetan oinarritutako dokumentu-kudeaketarako irizpideak.***

Foru-sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez egiten duen dokumentu-kudeaketa honako irizpide orokor hauetan oinarrituko da:

a) Irisgarritasuna erraztea diseinutik eta modu lehenetsian, datu irekien eta sektore publikoko informazioaren berrerabilpenaren esparruan hedatuen dauden printzipio eta formatuen arabera.

b) Datuen kalitatea, zehaztasuna eta homogeneotasuna bermatzea, onartutako estandarretan oinarrituta.

c) Datuak erabakiak hartzeko justifikazio gisa erabiltzea sustatzea. Hain zuzen, datuetan oinarritutako analisi aurreratuko tresnak txertatuko dira, giza erabakiak hartzen laguntzeko, eta dagokion entitateko organo eskudunak onartu beharko ditu.

d) Entitate bakoitzeko organo eta unitateek datuak erabil ditzaketela bermatzea, horien kudeaketa, eguneratzea eta kontserbazioa nori dagokion alde batera utzita. Horri dagokionez, arreta berezia jarriko da administrazio publikoen esku dauden edo haien egindako dokumentuak aurkeztu behar ez izateko eskubidea bermatzeko. Era berean, pertsonek beren datuen kontrola izan dezaten bultzatuko da, Bizkaiko Foru Aldundiko datuen konfederazioaren bidez.

e) Asegurar que en la recogida y gestión de los datos de carácter personal se adoptan, desde el diseño y por defecto, las medidas necesarias para su tratamiento seudonimizado, salvo que se vea afectado el normal desarrollo de la actividad administrativa.

f) Garantizar la interoperabilidad en el acceso a los datos por otras Administraciones y entre las entidades del sector público foral, en particular a fin de facilitar el ejercicio efectivo del derecho a no presentar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o hayan sido elaborados por éstas.

g) La Administración Foral adoptará las medidas necesarias para garantizar que las personas titulares de los datos puedan conocer, por medios electrónicos y en los términos que permita la disponibilidad técnica, quién ha accedido a sus datos y con qué finalidad, salvo cuando motivos de interés público debidamente justificados lo impidan. Este derecho se implantará de forma progresiva, en función del grado de digitalización e interoperabilidad de los sistemas de información y conforme a lo que establezca la normativa de desarrollo.

h) Promover que la utilización de los datos sirva para la mejor prestación de los servicios y la mayor eficacia en la actividad administrativa teniendo en cuenta las posibilidades de innovación que ofrece la tecnología, en particular por lo que se refiere a la personalización y la proactividad. Así, las transmisiones de datos realizadas a través de redes corporativas de las Administraciones Públicas, mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, tendrán la consideración de certificados administrativos.

i) Respetar las normas relativas a la seguridad en la gestión y conservación de los datos de manera que pueda acreditarse su efectivo cumplimiento.

Artículo 11. ***Carácter público de los datos y usos secundarios.***

1. De conformidad con el artículo 4 de la Ley 5/2022, de 23 de junio, de Gestión Documental Integral y Patrimonio Documental de la Comunidad Autónoma del País Vasco, serán titulares de los datos y documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus funciones las entidades que integran el sector público foral que los hayan generado o recibido, sin perjuicio de la coordinación y del marco común establecido por la Diputación Foral de Bizkaia en materia de gestión documental y gobierno del dato. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las obligaciones de transparencia que deban asumir las entidades privadas que gestionen servicios públicos conforme a su normativa específica.

2. Todos los datos en poder de cualquier entidad del sector público foral estarán a disposición de la Diputación Foral, con respeto a las garantías, condiciones y límites que establece la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

3. Cuando en la gestión y conservación de los datos participen entidades privadas colaboradoras de las entidades del sector público foral será necesario que el correspondiente contrato, convenio o instrumento jurídico que resulte procedente garantice el uso público de los mismos y establezca los criterios generales para su adecuada gobernanza.

4. Los datos en poder de las entidades del sector público foral serán accesibles conforme a las exigencias y principios de los datos abiertos. A tal efecto, mediante Decreto Foral se procederá a la identificación de un punto único de acceso a la información que cumpla con las exigencias de la normativa aplicable en materia de reutilización de la información del sector público, datos abiertos y gobernanza de datos.

e) Datu pertsonalen bilketari eta kudeaketari dagokienez, datu horiek izengoitiak erabilita tratatzeko behar diren neurriak hartzen direla ziurtatzea, diseinutik eta modu lehenetsian, salbu eta administrazio-jardun normalari eragiten bazaio.

f) Elkarreragingarritasuna bermatzea beste administrazio batzuek eta foru-sektore publikoko entitateek datuak eskuratzeari begira, bereziki administrazio publikoen esku dauden edo administrazio publikoek egin dituzten datu eta dokumentuak ez aurkezteko eskubidea eraginkortasunez baliatzeko.

g) Foru Administrazioak behar diren neurriak hartuko ditu bermatzeko datuen titularrek, baliabide elektronikoen bidez eta baliabide teknikoek ahalbidetzen duten moduan, badakitela nork eskuratu dituen beren datuak eta zein helbururekin, behar bezala justifikatutako interes publikoko arrazoiek eragozten dutenean izan ezik. Eskubide hori pixkanaka ezarriko da, informazio-sistemen digitalizazio- eta elkarreragingarritasun-mailaren arabera eta garapen-araudiak ezarritakoa betez.

h) Datuen erabilerak zerbitzuak hobeto emateko eta administrazio-jardunaren eraginkortasun handiagoa bermatzeko balio dezan sustatzea, teknologiak eskaintzen dituen berrikuntza-aukerak kontuan hartuta, bereziki pertsonalizazioari eta proaktibotasunari dagokienez. Hala, administrazio publikoen sare korporatiboen bidez egindako datu-transmisioak, datubitartekaritzarako plataformak edo horretarako gaitutako beste sistema elektroniko batzuk kontsultatuz egindakoak, administrazio-ziurtagiritzat hartuko dira.

i) Datuen kudeaketaren eta kontserbazioaren arloko segurtasunari buruzko arauak errespetatzea, benetan betetzen direla ziurtatu ahal izateko.

11. artikulua. ***Datuen izaera publikoa eta bigarren mailako erabilerak.***

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentu-kudeaketa integralaren eta dokumentu-ondarearen ekainaren 23ko 5/2022 Legearen 4. artikuluarekin bat etorriz, beren funtzioak betez sortzen edo jasotzen dituzten datuen eta dokumentuen titularrak izango dira horiek sortu edo jaso dituzten, eta foru-sektore publikoa osatzen duten entitateak, albo batera utzi gabe Bizkaiko Foru Aldundiak dokumentuak kudeatzeko eta datuak gobernatzeko ezarritako koordinazioa eta esparru komuna. Aurrekoak ez ditu eragozten zerbitzu publikoak, beren araudi espezifikoaren arabera, kudeatzen dituzten entitate pribatuek beren gain hartu behar dituzten gardentasun-betebeharrak.

2. Foru-sektore publikoko entitate batean dauden datu guztiak Foru Aldundiarentzat eskuragarri egongo dira, eta datu pertsonalak babesteko araudiak ezartzen dituen bermeak, baldintzak eta mugak errespetatuko dira.

3. Datuen kudeaketan eta kontserbazioan foru-sektore publikoko entitateetako entitate pribatu kolaboratzaileek parte hartzen dutenean, beharrezkoa izango da dagokion kontratuak, hitzarmenak edo tresna juridikoak bermatzea datu horiek publikoki erabiltzen direla, eta haien gobernantza onerako irizpide orokorrak ezartzen direla.

4. Foru-sektore publikoko entitateetan dauden datuak eskuragarri egongo dira datu irekien exijentziekin eta printzipioekin bat etorriz. Horretarako, foru-dekretu bidez informazioa eskuratzeko puntu bakar bat identifikatuko da eta sektore publikoaren informazioa berrerabiltzearen, datu irekien eta datuen gobernantzaren arloan aplikatzekoa den araudiaren exijentziak beteko ditu.

CAPÍTULO II

Dirección estratégica, funcional y cooperación para la innovación digital en el sector público foral

Artículo 12. ***Deber de colaboración en el ámbito del sector público foral.***

1. La implantación de servicios y soluciones tecnológicas en el ámbito del sector público administrativo foral se realizará de forma eficiente, homogénea y coordinada, bajo la dirección estratégica y funcional del Departamento Foral con competencias en materia de administración digital.

2. En cuanto al sector público empresarial foral, la Diputación Foral de Bizkaia cooperará con estas entidades para la digitalización de sus servicios y prestaciones, respetando su autonomía de organización y funcionamiento. Dicha cooperación se formalizará mediante los oportunos instrumentos jurídicos.

3. Las relaciones y comunicaciones entre las entidades del sector público foral se producirán a través de medios electrónicos que aseguren la interoperabilidad, la seguridad de los sistemas y la protección de los datos de carácter personal.

Artículo 13. ***Competencia de dirección estratégica y funcional en el sector público administrativo foral.***

1. Corresponde al Departamento Foral con competencias en materia de administración digital la dirección estratégica del conjunto del sector público foral en relación con

a) Las obligaciones y exigencias generales previstas en esta Norma Foral, incluyendo los derechos y obligaciones de la ciudadanía, los criterios de gestión documental y la seguridad de la información.

b) El modelo de presencia del sector público en el entorno digital.

c) Los planes de innovación y transformación digital.

2. Corresponde al Departamento Foral con competencias en materia de administración digital la dirección funcional y operativa sobre el sector público administrativo foral para el cumplimiento íntegro de esta Norma Foral, incluyendo:

a) La adopción de las medidas necesarias para garantizar su ejecución.

b) El informe previo vinculante de cualquier propuesta o actuación con incidencia en las materias reguladas por esta Norma Foral.

c) La elevación a la Diputación Foral de las propuestas de aprobación de disposiciones generales de impulso y evaluación de la transformación digital.

3. La dirección estratégica y funcional abarcará la aprobación de criterios, estándares corporativos y guías técnicas comunes para garantizar la coherencia, interoperabilidad, seguridad y sostenibilidad del modelo de administración digital. Dichas directrices asegurarán la aplicación homogénea de los principios de esta Norma Foral, respetando en todo caso las competencias materiales de cada Departamento y entidad.

Artículo 14. ***Cooperación con el sector público empresarial foral.***

Corresponde al Departamento Foral con competencias en materia de administración digital la cooperación con el sector público empresarial para la asistencia en su transformación digital, de conformidad con los objetivos de la dirección estratégica. Esta cooperación se formalizará mediante los oportunos instrumentos jurídicos.

Artículo 15. ***Fomento de la innovación colaborativa.***

1. Las entidades del sector público foral promoverán la colaboración con el sector privado. A tal fin, se impulsará la creación de entornos controlados de prueba que permitan evaluar el impacto y efectividad de dichas innovaciones.

II. KAPITULUA

Foru-sektore publikoa: zuzendaritza estrategiko eta funtzionala eta berrikuntza digitalerako lankidetza

12. artikulua. ***Elkarlanean aritzeko betebeharra foru-sektore publikoaren eremuan.***

1. Foru-sektore publiko administratiboaren eremuan, zerbitzu eta irtenbide teknologikoak modu efiziente, homogeneo eta koordinatuan ezarriko dira, administrazio digitalaren arloan eskumenak dituen foru-sailaren zuzendaritza estrategiko eta funtzionalaren pean.

2. Enpresa-sektore publiko foralari dagokionez, Bizkaiko Foru Aldundia entitate horiekin lankidetzan arituko da zerbitzuak eta prestazioak digitalizatzeko, betiere antolaketa- eta funtzionamendu-autonomia errespetatuta. Lankidetza hori dagozkion tresna juridikoen bidez formalizatuko da.

3. Foru-sektore publikoko entitateen arteko harremanak eta komunikazioak bitarteko elektronikoen bidez gauzatuko dira; bitarteko horiek elkarreragingarritasuna, sistemen segurtasuna eta datu pertsonalen babesa ziurtatuko dituzte.

13. artikulua. ***Zuzendaritza estrategiko eta funtzionalaren eskumena foru-sektore publiko administratiboan.***

1. Administrazio digitalaren arloan eskumenak dituen foru-sailari dagokio foru-sektore publiko osoaren zuzendaritza estrategikoa egitea, honako hauei dagokienez:

a) Foru-arau honetan ezarritako betebehar eta eskakizun orokorrak, herritarren eskubide eta betebeharrak, dokumentuak kudeatzeko irizpideak eta informazioaren segurtasuna barne.

b) Sektore publikoak ingurune digitalean izango duen presentzia-eredua.

c) Berrikuntzako eta eraldaketa digitaleko planak

2. Administrazio digitalaren arloan eskumenak dituen foru-sailari dagokio foru-sektore publiko administratiboaren gaineko zuzendaritza funtzionala eta operatiboa egitea, foru-arau hau osorik betetzeko, honako hauek barne:

a) Foru-araua betearazteko behar diren neurriak hartzea.

b) Foru-arau honetan araututako gaietan eragina duen edozein proposamen edo jarduketaren aurretiko txosten loteslea egitea.

c) Eraldaketa digitala sustatzeko eta ebaluatzeko xedapen orokorrak onartzeko proposamenak foru-aldundiari aurkeztea.

3. Zuzendaritza estrategiko eta funtzionalak barne hartuko du administrazio digitalaren ereduaren koherentzia, elkarreragingarritasuna, segurtasuna eta jasangarritasuna bermatzeko irizpideak, estandar korporatiboak eta gida tekniko komunak onartzea. Jarraibide horiek foru-arau honen printzipioen aplikazio homogeneoa ziurtatuko dute, eta sail eta entitate bakoitzaren eskumen materialak errespetatuko dituzte beti.

14. artikulua. ***Lankidetzan aritzea enpresa-sektore publiko foralarekin.***

Administrazio digitalaren arloan eskumenak dituen foru-sailari dagokio enpresa-sektore publikoarekin lankidetzan aritzea, sektore horri eraldaketa digitala egiten laguntzeko, zuzendaritza estrategikoaren helburuen arabera. Lankidetza hori dagozkion tresna juridikoen bidez formalizatuko da.

15. artikulua. ***Berrikuntza kolaboratiboa sustatzea.***

1. Foru sektore publikoko erakundeek sektore pribatuarekiko lankidetza sustatuko dute. Horretarako, proba-ingurune kontrolatuak sortzea bultzatuko da, berrikuntza horien eragina eta eraginkortasuna ebaluatzeko aukera emango dutenak.

2. A tal efecto deberán establecerse compromisos formalizados en los que se introduzcan modelos adecuados de gobernanza y, en particular, las condiciones para la gestión de los derechos de propiedad intelectual y la evaluación de los riesgos tecnológicos y normativos.

2. Horretarako, konpromiso formalizatuak ezarri beharko dira, eta horietan, gobernantzako eredu egokiak txertatuko dira, bereziki, jabetza intelektualaren eskubideak kudeatzeko baldintzak eta arrisku teknologikoen eta normatiboen ebaluazioa.

CAPÍTULO III

III. KAPITULUA:

Otras medidas organizativas

Beste antolamendu-neurri batzuk

Artículo 16. ***Soluciones informáticas del Sector Público Foral.***

1. La implantación de una ventanilla digital única desde la que se acceda a soluciones o aplicativos desplegados por los órganos y entidades sujetos a esta Norma foral deberá realizarse de forma ordenada y coordinada con el conjunto de la institución de manera que quede garantizada en todo caso la interoperabilidad, la seguridad y la sostenibilidad financiera y presupuestaria.

2. La Diputación Foral de Bizkaia podrá adoptar soluciones corporativas de uso obligatorio para todos sus órganos y demás entes del sector público foral.

3. Los servicios electrónicos comunes se prestarán a través de las soluciones corporativas que establezca la Diputación Foral de Bizkaia.

4. Para favorecer la reutilización y la eficiencia tecnológica, se mantendrá actualizado un directorio corporativo de aplicaciones y soluciones que identificará, al menos, su finalidad, órgano responsable, estado de su ciclo de vida y condiciones de reutilización, en los términos que se determinen reglamentariamente.

16. artikulua. ***Foru-sektore publikoaren informatika-irtenbideak.***

1. Leihatila digital bakar bat ezarriko da foru-arau honi atxikitako organoek edo entitateek zabaldutako irtenbideetara edo aplikazioetara sartzeko. Leihatila hori ezartzeko prozedura antolatua izango da, eta entitate osoarekin koordinatuta egingo da. Modu horretan, edonola ere, bermatuta egongo dira elkarreragingarritasuna, segurtasuna eta finantza- eta aurrekontu-jasangarritasuna.

2. Bizkaiko Foru Aldundiak bere organo guztiek eta foru-sektore publikoko gainerako enteek nahitaez erabiltzeko korporazio-irtenbideak ezarri ahalko ditu.

3. Zerbitzu elektroniko komunak Bizkaiko Foru Aldundiak ezartzen dituen irtenbide korporatiboen bidez emango dira.

4. Berrerabilera eta efizientzia teknologikoa bultzatzeko, aplikazioen eta irtenbideen direktorio korporatibo bat edukiko da eguneraturik. Direktorio horretan, gutxienez, honako hauek identifikatuko dira: aplikazio-irtenbideen xedea, organo arduraduna, bizi-zikloaren egoera eta berrerabiltzeko baldintzak, erregelamendu bidez zehaztuko den moduan.

Artículo 17. ***Diseño de los procedimientos administrativos.***

1. A fin de lograr una administración foral eficaz, proactiva y personalizada, los procesos administrativos serán objeto de rediseño para un mejor aprovechamiento de las posibilidades tecnológicas y a efectos de simplificar trámites, eliminar cargas innecesarias y aplicar el principio de "solo una vez". Se establecerán entornos no productivos para posibilitar el testeo de la solución por grupos representativos que participan en el procedimiento.

En el diseño, prueba y evaluación de servicios digitales de especial impacto en la accesibilidad, comprensión o uso efectivo por la ciudadanía, el sector público foral podrá promover procesos de contraste con personas usuarias y, en su caso, con entidades representativas, de acuerdo con los instrumentos de participación y evaluación que se establezcan.

2. Con el debido respeto de las exigencias previstas en esta norma, se fomentará la automatización de todos aquellos procesos, trámites y procedimientos en los que pueda prescindirse de la intervención humana sin merma de garantías a fin de lograr una mayor eficacia y se asegurará la interoperabilidad entre sistemas.

17. artikulua. ***Administrazio-prozedurak diseinatzea.***

1. Foru-administrazioa efikaza, proaktiboa eta pertsonalizatua izan dadin administrazio-prozedurak berriro diseinatuko dira aukera teknologikoak hobeto aprobetxatzeko eta izapideak sinplifikatzeko, beharrezkoak ez diren kargak deuseztatzeko, eta “behin bakarrik” printzipioa aplikatzeko. Inguru ez-produktiboak ezarriko dira, prozeduran parte hartzen duten talde adierazgarriek irtenbidea probatu dezaten.

Zerbitzu digitalen diseinuan, probatzean eta ebaluazioan —baldin eta zerbitzuok inpaktu berezia badute herritarren irisgarritasunean , ulermenean edo erabilera eraginkorrean—, foru-sektore publikoak egiaztatze-prozesuak sustatu ahal izango ditu erabiltzaileekin eta, hala badagokio, ordezkaritza-erakundeekin, ezartzen diren partaidetza- eta ebaluazio-tresnei jarraituz.

2. Arau honetako exijentziak errespetatuz, gizakiek esku-hartzea saihestu daitekeen prozesu, izapide eta prozedura guztiak automatizatzea sustatuko da bermeak murriztu gabe, horrela efikazia handiagoa lortzeko. Aurrekoaz gain, sistemen arteko elkarreragingarritasuna ziurtatuko da.

Artículo 18. ***Tecnología integrada en el diseño.***

1. El sector público foral aplicará el principio de tecnología integrada en el diseño en su organización y actuaciones, respetando el derecho de las personas físicas a no relacionarse por medios electrónicos.

2. A tal fin, con carácter previo a la implantación de cualquier solución digital, el órgano promotor de la solución realizará un análisis previo de su impacto tecnológico, jurídico y ético en la organización y en la ciudadanía. En el caso de que el impacto sea elevado, se llevará a cabo una evaluación más detallada, en los términos dispuestos legalmente, integrando garantías para que los derechos e intereses de la ciudadanía y el propio interés público no se vean afectados negativamente.

3. Asimismo, se llevará a cabo una gestión unificada de las infraestructuras tecnológicas necesarias para un funcionamiento normal de cualquier servicio público o que obedezca a infraestructuras, comunicaciones, puesto de trabajo y servicios corporativos unificados.

4. Mediante órdenes forales del departamento competente en materia de administración digital se definirán las condiciones técnicas uniformes para bienes y servicios implementados en el sector público foral.

18. artikulua. ***Diseinuan integratutako teknologia.***

1. Foru-sektore publikoak diseinuan integratutako teknologiaren printzipioa aplikatuko du bere antolamenduan eta jarduketetan, eta pertsona fisikoek bitarteko elektronikoen bidezko harremanik ez izateko duten eskubidea errespetatuko du.

2. Horretarako, eta inolako irtenbide digitalik ezarri baino lehen, irtenbidearen organo sustatzaileak aurretiazko analisi bat egingo du, jakiteko irtenbide digital horrek antolakundean eta herritarren artean izan dezakeen inpaktu teknologikoa, juridikoa eta etikoa. Inpaktua handia bada, ebaluazio xeheago bat gauzatuko da, legez ezarritako moduan, eta bermeak txertatuko dira herritarren eskubideak eta interesak eta publikoaren interesa ere kaltetu ez daitezen.

3. Halaber, batera kudeatuko dira beharrezkoak diren teknologiak zerbitzu publiko orokorrek edo bateratutako azpiegiturei, komunikazioei, lanpostuei eta korporazio-zerbitzuei erantzuten dieten zerbitzu publikoek zuzen funtzionatu dezaten.

4. Administrazio digitalaren arloan sail eskudunaren foru-aginduen bitartez definituko dira foru-sektore publikoan ezarritako ondasunetarako eta zerbitzuetarako baldintza tekniko bateratuak.

5. Las soluciones tecnológicas desarrolladas o adquiridas al sector privado deberán ser reutilizables y compartibles dentro del sector público foral para promover la eficiencia y evitar dependencias. Para garantizar la continuidad, seguridad y evolución del servicio, los instrumentos de contratación o encargo preverán condiciones de reversibilidad, transferencia de conocimiento, documentación completa, acceso a datos y transición ordenada entre proveedores.

6. Toda actuación adoptada por o con ayuda de herramientas tecnológicas deberá ser transparente, trazable, motivada y explicable, garantizando el acceso a la información y la rendición de cuentas.

Artículo 19. ***Contratación de soluciones tecnológicas.***

1. En la contratación de cualquier aplicativo o tecnología se garantizará que los datos generados o utilizados cumplan con lo previsto en esta norma foral.

2. La contratación de aplicativos y tecnologías de la información y comunicación por parte de órganos y entidades del sector público foral estará coordinada desde la Diputación Foral, de forma que sea ordenada, compartida, eficiente y se eviten duplicidades.

3. Los pliegos técnicos de cualquier contrato que afecte a la prestación electrónica de servicios públicos serán informados de forma preceptiva y vinculante por parte del departamento foral competente en administración digital para asegurar la estandarización con el resto de aplicativos forales y su seguridad, accesibilidad universal, accesibilidad cognitiva, interoperabilidad y sostenibilidad financiera.

4. Dicho informe valorará la adecuación de la propuesta a los estándares corporativos de arquitectura tecnológica, gobierno del dato, ciberseguridad, interoperabilidad, sostenibilidad y ciclo de vida de las aplicaciones.

5. Asimismo, los pliegos incorporarán, de forma proporcionada al riesgo y naturaleza del contrato, los requerimientos técnicos de seguridad, privacidad, accesibilidad, reversibilidad, continuidad del servicio y control de dependencias tecnológicas.

Artículo 20. ***Otras medidas complementarias.***

1. En cada Departamento de la Diputación Foral y en cada entidad del sector público administrativo se designará un puesto de referencia para la transformación digital, que colaborará estrechamente con el Departamento competente en materia de administración digital en el impulso y seguimiento de las medidas de digitalización.

2. En el sector público empresarial, quien desempeñe funciones de gerencia velará por el cumplimiento de las determinaciones derivadas de esta Norma Foral y actuará como interlocutor con el Departamento competente en materia de administración digital.

CAPÍTULO IV

Medidas de capacitación y profesionalización del personal al servicio del sector público foral

Artículo 21. ***Formación y capacitación.***

1. Con el fin de promover un uso adecuado de los medios electrónicos y, en particular, de las herramientas de inteligencia artificial, se fomentará la capacitación continua del personal de la Diputación Foral de Bizkaia y el resto del sector público foral.

2. El Plan Anual de Formación de la Diputación Foral incluirá en su programa plurianual un apartado específico con propuestas de formación en materia de transformación digital, a propuesta de la dirección competente, conteniendo acciones de formación, separadas por niveles y perfiles, de carácter obligatorio. Además, contemplará una propuesta de formación específica para altos cargos.

5. Garatutako edo sektore pribatuari erositako irtenbide teknologikoek berrerabiltzeko eta partitzeko modukoak izan beharko dute foru-sektore publikoaren barruan, efizientzia sustatzeko eta mendekotasunak saihesteko. Zerbitzuaren jarraitutasuna, segurtasuna eta bilakaera bermatzeko, kontratuak edo enkarguak egiteko tresnek aurreikusi beharko dituzte itzulgarritasun-baldintzak, jakintzaren transferentzia, dokumentazio osoa, datuetarako sarbidea eta hornitzaileen arteko trantsizio ordenatua.

6. Tresna teknologikoekin edo tresna horien laguntzarekin egindako jarduketa guztiak gardenak, trazagarriak, arrazoituak eta azaltzeko modukoak izan beharko dira, eta bermatu egingo da informazioa eskuragarri dagoela eta kontuen berri ematen dela.

19. artikulua. ***Irtenbide teknologikoak kontratatzea.***

1. Aplikazioak edo teknologiak kontratatzen direnean, bermatuko da sortutako edo erabilitako datuek foru-arau honetan xedatutakoa betetzen dutela.

2. Foru-sektore publikoko organoek eta entitateek aplikazioak eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak kontratatzen dituztenean Foru Aldundiak koordinazio-lanak egingo ditu, horrela, kontratazio horiek antolatuta, partekatuta eta efizienteki egin daitezen eta bikoizketak ekiditeko.

3. Zerbitzu publikoen prestazio elektronikoari eragiten dioten edozein kontratuko plegu teknikoak nahitaez eta modu loteslean informatuko ditu administrazio digitalean eskuduna den foru-sailak. Horrela, ziurtatuko da gainerako foru-aplikazioekiko estandarizatuta daudela eta horien segurtasuna, irisgarritasun unibertsala, irisgarritasun kognitiboa, elkarreragingarritasuna eta finantzajasangarritasuna ere ziurtatu egingo dira.

4. Txosten horretan, baloratuko da proposamena egokitzen den arkitektura teknologikoaren estandar korporatiboetara, datuaren gobernura, zibersegurtasunera, elkarreragingarritasunera, jasangarritasunera eta aplikazioen bizi-ziklora.

5. Era berean, baldintza-agiriek jasoko dituzte, modu proportzionatuan, —kontratuaren arriskua eta izaera kontuan hartuta— segurtasunari, pribatutasunari, irisgarritasunari, itzulgarritasunari, zerbitzuaren jarraitutasunari eta mendekotasun teknologikoen kontrolari lotutako eskakizun teknikoak.

20. artikulua. ***Beste neurri osagarri batzuk.***

1. Foru-aldundiko sail bakoitzean eta sektore publiko administratiboko entitate bakoitzean, eraldaketa digitalerako erreferentziako lanpostu bat izendatuko da. Lanpostu horretan jardungo duen pertsona lankidetza estuan arituko da administrazio digitalaren arloan eskumena duen sailarekin, digitalizazio-neurriak bultzatzeko eta haien jarraipena egiteko.

2. Enpresa-sektore publikoan, berriz, gerentzia-eginkizunak betetzen dituenak foru-arau honetatik eratorritako zehaztapenak betetzen direla zainduko du, eta administrazio digitalaren arloan eskumena duen sailarekiko solaskide jardungo du.

IV. KAPITULUA

Foru-sektore publikoko langileak trebatu eta profesionalizatzeko neurriak

21. artikulua. ***Prestakuntza eta trebakuntza.***

1. Bitarteko elektronikoak, eta, bereziki, adimen artifizialeko tresnak egoki erabiltzea sustatzeko, Bizkaiko Foru Aldundiaren eta gainerako foru-sektore publikoko langileak etengabe trebatzea sustatuko da.

2. Foru Aldundiaren urteko prestakuntza-planaren urte anitzeko programan atal espezifiko bat egongo da eraldaketa digitalaren arloko prestakuntza-proposamenekin. Horiek guztiak zuzendaritza eskudunak proposatuko ditu eta nahitaez egin beharreko prestakuntza-ekintzak jasoko ditu, mailen eta profilen arabera bereizita. Gainera, goi-karguentzako prestakuntza espezifikoko proposamen bat jasoko du.

3. Asimismo, se impulsará la sensibilización y concienciación del personal sobre la importancia estratégica de la innovación, la transformación digital, la accesibilidad universal, la seguridad de la información y la protección de datos, fomentando su participación en la adopción de decisiones estratégicas.

Artículo 22. ***Identificación de puestos estratégicos.***

El Departamento Foral competente en materia de función pública de la Diputación Foral identificará en sus instrumentos de planificación de recursos humanos los puestos estratégicos que requieren de una formación acreditada para su desempeño y articulará los mecanismos para ofrecerla y exigirla.

TÍTULO III

Medidas de innovación y transformación digital en las relaciones con la ciudadanía

CAPÍTULO I

Innovación digital de los servicios y actividades administrativas basada en la ciudadanía

Artículo 23. ***Innovación de los servicios y actividades administrativas.***

En aplicación del principio de innovación, adaptabilidad al progreso, uso de la mejor tecnología disponible y mejora continua, los servicios prestados a la ciudadanía por las entidades sujetas a esta Norma Foral serán objeto de evaluación periódica y revisión permanente en aras de su optimización, mayor calidad, eficacia y satisfacción de las personas usuarias.

A tal fin, deberán promover, a través de las dinámicas y estructuras adecuadas, la planificación, la sistematización de procesos y técnicas y una cultura de la calidad y la innovación, con participación de personas empleadas públicas y ciudadanía.

Los entes y órganos integrantes del sector público foral emplearán en el ejercicio de sus competencias y para el desarrollo de su actividad, el uso de la mejor tecnología disponible, con respeto a los derechos de la ciudadanía y la ciberseguridad. En particular, se prestará especial atención a la simplificación, automatización y proactividad para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

Se promoverá la utilización de los medios electrónicos por parte de la ciudadanía a través de campañas de difusión, espacios de formación y la debida asistencia en el marco de sus actuaciones ante el sector público foral.

Artículo 24. ***Modelo de presencia en entornos digitales.***

1. La presencia de la Diputación Foral de Bizkaia y demás entidades integrantes del sector público foral en entornos digitales será diseñada sobre la base de la experiencia de las personas usuarias y, en todo caso, deberá respetar los siguientes principios:

- Calidad y coherencia de contenidos.
- Unidad de imagen institucional.
- Garantía de accesibilidad universal, incluida la cognitiva y comunicativa, y de uso de un lenguaje claro, sencillo y comprensible en todos los portales, soluciones y sistemas de interacción en internet.
- Transparencia, participación e interacción con la ciudadanía.
- Diseño y enfoque dirigido a las personas usuarias.
- Personalización y proactividad.
- Racionalidad, eficacia y eficiencia en la creación y mantenimiento de canales y espacios de relación con la ciudadanía.

3. Orobat, langileak sentsibilizatzea eta kontzientziatzea sustatuko da berrikuntzaren, eraldaketa digitalaren, irisgarritasun unibertsala, informazioaren segurtasunaren eta datuak babestearen garrantzia estrategikoaren inguruan, eta bultzatuko da langileek erabaki estrategikoak hartzen direnean parte har dezatela.

22. artikulua. ***Lanpostu estrategikoak identifikatzea.***

Foru Aldundian funtzio publikoaren arloko sail eskudunak bere giza baliabideak planifikatzeko tresnetan identifikatuko du zeintzuk diren prestakuntza egiaztatua behar duten lanpostu estrategikoak eta prestakuntza hori eskaini eta exijitzeko mekanismoak egituratuko ditu.

III. TITULUA

Berrikuntza eta eraldaketa digitaleko neurriak herritarrekiko harremanetan

I. KAPITULUA

Herritarretan oinarritutako administrazio-zerbitzuen eta -jardueren berrikuntza digitala

23. artikulua. ***Administrazio-zerbitzuak eta -jarduerak berritzea.***

Berrikuntzaren, aurrerapenarekiko moldagarritasunaren, eskuragarri dagoen teknologia onena erabiltzearen, eta etengabeko hobekuntzaren printzipioa aplikatuz, foru-arau honi atxikita dauden eta herritarrei ematen zaizkien zerbitzuak aldizka ebaluatu eta etengabe berrikusiko dira, optimizatu daitezen, kalitate hobea izan dezaten, efikazak izan daitezen, eta erabiltzaileak beraiekin pozik egon daitezen.

Horretarako, dinamika eta egitura egokien bidez, plangintza, prozesuen eta tekniken sistematizazioa eta kalitatearen kultura eta berrikuntza sustatu beharko dituzte, enplegatu publikoen eta herritarren parte-hartzearekin.

Foru-sektore publikoa osatzen duten enteek eta organoek, beren eskumenak baliatzean eta beren jarduera garatzeko, eskuragarri dagoen teknologiarik onena erabiliko dute, betiere, herritarren eskubideak eta zibersegurtasuna errespetatuz. Arreta berezia emango zaio sinplifikazioari, automatizazioari eta proaktibitateari, herritarrei zerbitzu hobea eskaintze aldera.

Herritarrek baliabide elektronikoak erabil ditzatela sustatuko da hedapen-kanpainen eta prestakuntza-espazioen bidez, eta laguntza egokia emango zaie foru-sektore publikoan jarduketak egiten dituztenean.

24. artikulua. ***Inguru digitaletako presentzia-eredua.***

1. Bizkaiko Foru Aldundiak eta foru-sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek inguru digitaletan izango duten presentzia diseinatzeko oinarritzat hartuko da erabiltzaileen esperientzia eta, edonola ere, printzipio hauek errespetatu beharko dira:

- Edukien kalitatea eta koherentzia.
- Erakundearen irudi bateratua.
- Irisgarritasun unibertsalaren bermea, kognitiboa eta komunikatiboa barne, eta atari, irtenbide eta Interneteko interakzio-sistema guztietan hizkuntza argia, erraza eta ulergarria erabiltzea.
- Gardentasuna, partaidetza eta herritarrekiko interakzioa.
- Erabiltzaileei zuzendutako diseinua eta ikuspegia.
- Pertsonalizazioa eta proaktibitatea.
- Arrazionaltasuna, efikazia eta efizientzia herritarrekin komunikatzeko kanalak eta espazioak sortzen eta mantentzen direnean.

2. La Diputación Foral de Bizkaia garantizará que la ciudadanía pueda acceder a toda la información generada por sus distintos Departamentos y a los entes integrantes de su sector público y, particularmente, a la relativa a los procedimientos y servicios públicos, a través de un único punto de acceso electrónico por medio de diferentes canales y formatos accesibles.

3. A tal fin, deberá contar con un sistema integrado de información y asistencia a la ciudadanía que asegure en todo caso la atención presencial y la asistencia personalizada en la realización de trámites administrativos y en el acceso a los servicios públicos, con independencia del medio empleado para relacionarse con los órganos y entidades del sector público foral.

Artículo 25. *Configuración del modelo de presencia en entornos digitales.*

1. Para garantizar el cumplimiento de los principios enunciados en el artículo anterior, las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Norma Foral deberán diseñar una estrategia de presencia multicanal en entornos digitales, de carácter integral e integrada.

2. Los diferentes espacios de atención y relación con la ciudadanía serán diseñados y funcionarán tomando en consideración las necesidades de sus destinatarias. En particular, la experiencia de persona usuaria será un criterio determinante en el diseño y mejora del sistema de atención multicanal para la prestación de servicios públicos digitales. La estrategia tendrá en cuenta la participación de perfiles diversos en su diseño y evaluación en función de los posibles destinatarios.

3. Los distintos Departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia y el resto de las entidades integrantes de su sector público colaborarán para aprobar una estrategia común de canales de presencia en entornos digitales, que estará disponible en sus respectivos espacios de relación con la ciudadanía. Junto con ello, elaborarán un listado de portales digitales activos y un censo de aplicaciones y de redes sociales disponibles para la interactuación con la ciudadanía.

4. Asimismo, cada una de las entidades a que se refiere el apartado anterior dispondrá de guías de diseño, creación y funcionamiento de los diferentes canales para los órganos responsables de la presencia en entornos digitales y de guías de uso, sin perjuicio de su deber de garantizar la existencia de un modelo único de relación con la ciudadanía a través de un servicio central de atención de primer nivel gestionado por el órgano foral competente en materia de Administración digital.

5. Los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta Norma deberán disponer de los medios para cumplir con los principios reguladores del modelo de presencia en internet enunciados y, en particular, para garantizar que las personas que presenten dificultades en el acceso electrónico a los servicios y procedimientos administrativos cuenten con la asistencia y los instrumentos necesarios para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPÍTULO II

Atención multicanal a la ciudadanía

Artículo 26. *Servicios de atención ciudadana.*

1. La Diputación Foral de Bizkaia articulará un sistema multicanal de interacción y atención a la ciudadanía que permita informar puntualmente sobre trámites, procedimientos y servicios, así como para facilitar el ejercicio de derechos, el cumplimiento de obligaciones y, más en general, el acceso por parte de la ciudadanía a los servicios públicos electrónicos proporcionados en su ámbito competencial.

2. A tal fin, las entidades integrantes del sector público foral tendrán en funcionamiento alguno o algunos de los siguientes canales:

- Presencial
- Portales digitales y sedes electrónicas
- Telefónico

2. Bizkaiko Foru Aldundiak bermatuko du herritarrek foru-sailek eta aldundiaren sektore publikoa osatzen duten entitateek sortutako informazioa eskuratu dezaketela eta, batez ere, prozedura eta zerbitzu publikoei buruzko informazioa jaso dezaketela. Horretarako, kanal eta formatu eskuragarrien ezberdinen bidez sartzeko puntu elektroniko bakarra egongo da.

3. Aurrekoa lortzeko, aldundiak informaziorako eta herritarrei laguntzeko sistema integratu bat izan beharko du eta, edonola ere, ziurtatuko du arreta presentziala eta laguntza pertsonalizatua ematen zaiela herritarrei administrazio-izapideak egiten dituztenean eta zerbitzu publikoak eskuragarri dituztela, albo batera utzi gabe herritarrek foru-sektore publikoko organoekin eta entitateekin komunikatzeko erabiltzen dituzten bitartekoak.

25. artikulua. *Inguru digitaletako presentzia-eredua konfiguratzea.*

1. Aurreko artikuluko printzipioak betetzen direla bermatzeko, foru-arau honen aplikazio-eremuaren barnean dauden entitateek ingurune digitaletako kanal anitzeko presentzia-estrategia bat diseinatu beharko dute; estrategia hori integrala eta integratua izango da.

2. Herritarrei arreta emateko eta herritarrekin komunikatzeko espazioak diseinatzen direnean eta horiek martxan daudenean, kontuan hartuko dira espazioak erabiltzen dituztenen beharrak. Bereziki, erabiltzaileen esperientzia irizpide erabakigarria izango da zerbitzu publiko digitalen prestaziorako kanal anitzeko arreta-sistema diseinatzen eta hobetzen denean. Estrategiak kontuan hartuko du askotariko profilek parte hartuko dutela diseinuan eta ebaluazioan, hartzaile posibleen arabera.

3. Bizkaiko Foru Aldundiaren sailak eta Aldundiaren sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek elkarlanean arituko dira inguru digitaletan presentzia-kanalen estrategia komun bat onesteko; estrategia hori eskuragarri egongo da herritarrekiko harremanetarako espazioetan. Estrategiarekin batera, atari digital aktiboen zerrenda bat eta herritarrekin komunikatzeko eskuragarri dauden aplikazioen eta sare sozialen errolda bat sortuko dute.

4. Era berean, aurreko atalean aipatzen diren entitateek kanalen diseinu-, sortze-, eta funtzionamendu-gidak izango dituzte inguru digitaletako presentziaren eta erabilera-giden organo arduradunentzat, alde batera utzi gabe herritarrekiko harremanetarako eredu bakarra egotea bermatzeko duten betebeharra. Eredu hori lehen mailako arretako zerbitzu zentral baten bitartez emango da, eta administrazio digitalean eskuduna den foru-organoak kudeatuko du.

5. Arau honen aplikazio-eremuaren barne dauden subjektuek bitartekoak izan beharko dituzte aipatu diren Interneteko presentzia-ereduaren printzipio arautzaileak betetzeko, eta, batez ere, bermatzeko administrazio-zerbitzuak eta -prozedurak elektronikoki egiteko zailtasunak dituztenek beharrezko laguntza eta tresnak jasotzen dituztela beren eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzeko.

II. KAPITULUA

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta

26. artikulua. *Herritarrentzako arreta-zerbitzuak.*

1. Bizkaiko Foru Aldundiak herritarrentzako interakzioko eta arretako kanal anitzeko sistema bat sortuko du. Sistema horri esker, posible izango da puntualki izapideen, prozeduren eta zerbitzuen inguruan informatzea, eskubideak baliatu ahal izatea erraztea eta betebeharrak betetzea, eta, modu orokorragoan, herritarrek eskuragarri izatea Aldundiak bere eskumen-eremuan eman dituen zerbitzu publiko elektronikoak.

2. Horretarako, foru-sektore publikoa osatzen duten entitateek funtzionatzen izango dute kanal hauetakoren bat ala batzuk:

- Presentziala.
- Atari digitalak eta egoitza elektronikoak.
- Telefonoa.

- Correo electrónico a los buzones de contacto y formularios electrónicos habilitados
- Redes sociales
- Asistentes virtuales
- Aplicaciones móviles
- Aplicaciones de mensajería instantánea
- Videollamada
- Canales de videointerpretación
- Comunicación escrita u otros medios alternativos que permitan la atención de personas con necesidades específicas de comunicación
- Cualquier otro canal que pueda establecerse, tomando siempre en consideración las necesidades de la ciudadanía

3. Los entes del sector público foral harán pública, en sus respectivas sedes electrónicas o portales digitales, los medios concretos para acceder a los distintos canales enunciados en el apartado anterior.

4. Con independencia del canal o canales a través de los cuales esté disponible un servicio público digital, se garantizará la asistencia en el acceso por vía presencial, electrónica y telefónica a todas las personas interesadas.

5. Cada entidad preverá mecanismos de continuidad, recuperación y contingencia que garanticen, en la medida de lo posible, la continuidad de los servicios ofrecidos por medios electrónicos ante la concurrencia de circunstancias que impliquen indisponibilidad tecnológica temporal.

6. Cada entidad determinará el Departamento responsable de dirigir la atención a la ciudadanía, garantizando la coherencia interna de los distintos canales disponibles.

Artículo 27. ***Accesibilidad universal y reducción de la brecha digital.***

1. La atención multicanal a la ciudadanía en ningún caso podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones de cualquier naturaleza en el acceso a los servicios, trámites y actuaciones administrativas.

2. La accesibilidad universal deberá garantizarse en cada uno de los canales de atención y en todos los servicios públicos digitales, de conformidad con la normativa vigente en materia de accesibilidad.

3. Las entidades del sector público foral promoverán acciones formativas y de fomento para hacer frente a las dificultades y los riesgos de exclusión en el acceso a los servicios digitales, en particular por razones de edad, precariedad económica, discapacidad en su sentido más amplio, exclusión social o ubicación en zonas rurales.

4. En el diseño y configuración de los distintos canales de atención a la ciudadanía se articularán mecanismos de participación de las personas interesadas y de las personas usuarias en el seguimiento de las políticas de accesibilidad.

5. Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos.

6. Las entidades sujetas a esta Norma Foral deberán disponer de espacios, instrumentos y procedimientos multicanal para que las personas usuarias puedan dirigirles consultas, comunicaciones, quejas y sugerencias acerca del acceso a los servicios públicos.

- Helbide elektronikoa gaitutako kontaktu-postontzietarako eta inprimaki elektronikoetarako.
- Sare sozialak.
- Laguntzaile birtualak.
- Mugikorretarako aplikazioak.
- Berehalako mezularitza-aplikazioak.
- Bideo-deiak.
- Bideo-interpretazioko kanalak
- Komunikazio idatzia edo bestelako bitarteko alternatiboak, komunikazio-premia espezifikoak dituzten pertsonei arreta emateko aukera ematen dutenak.
- Ezar daitekeen beste edozein kanal, betiere, aintzat hartuta herritarren beharrak.

3. Foru-sektore publikoko enteek, beren egoitza elektronikoetan edo atari digitaletan, publiko egingo dituzte aurreko atalean aipatu diren kanalak erabiltzeko bitarteko zehatzak.

4. Zerbitzu publiko bat eskuragarri egongo den kanala edo kanalak gorabehera, bermatuko da interesdun guztiei laguntzen zaiela zerbitzuak aurrez aurre, elektronikoki eta telefonoz erabiltzen.

5. Entitate bakoitzak jarraikortasun-, berreskuratze-, eta kontingentzia-mekanismoak aurreikusiko ditu eta mekanismo horiek, ahal den neurrian, bermatuko dute zerbitzu elektronikoek martxan jarraituko dutela aldi batean teknologia eskuragarri ez dagoenean.

6. Entitate bakoitzak zehaztuko du zein sailek edukiko duen herritarrekiko arreta zuzentzeko ardura, eta bermatu egingo da eskuragarri dauden kanalen barne-koherentzia.

27. artikulua. ***Irisgarritasun unibertsala eta arrakala digitala murriztea.***

1. Herritarrentzako kanal anitzeko arretan inolaz ere ez da egongo mugarik edo diskriminaziorik zerbitzuen, izapideen eta administrazio-jarduketen irisgarritasunean.

2. Irisgarritasun unibertsala arreta-kanal eta zerbitzu publiko digital guztietan bermatu beharko da, irisgarritasun-arloko indarreko araudiarekin bat etorriz.

3. Foru-sektore publikoko entitateek sustatu egingo dituzte zerbitzu digitalak eskuratzeko zailtasunei eta bazterketa-arriskuei aurre egiteko prestakuntza- eta sustapen ekintzak, bereziki, zailtasun eta arrisku horiek adinarengatik, ekonomia-prekarietateagatik, desgaitasunagatik, zentzurik zabalenean, gizarte-bazterketarengatik edo landa-guneetan egoteagatik gertatzen direnean.

4. Herritarrei arreta emateko kanalak diseinatzean eta konfiguratzean, mekanismoak ezarriko dira interesdunek eta erabiltzaileek irisgarritasun-politiken jarraipenean parte hartzeko.

5. Webguneak eta mugikorretarako aplikazioak irisgarriak izan beharko dira erabiltzaileentzat, eta, batez ere, adinekoentzat eta desgaitasuna dutenentzat. Hala, edukiak hautemangarriak, egingarriak, ulergarriak eta sendoak izango dira.

6. Foru-agindu honi lotutako entitateek kanal anitzeko espazioak, tresnak eta prozedurak izan beharko dituzte erabiltzaileek aukera izan dezaten entitate horietara bidaltzeko zerbitzu publikoen irisgarritasunari buruzko kontsultak, komunikazioak, kexak eta iradokizunak.

Artículo 28. ***Cita previa.***

1. Únicamente cuando sea necesario por razones organizativas y de mejora del correspondiente servicio y así se justifique motivadamente, la atención presencial a la ciudadanía se podrá gestionar a través de cita previa. En esos supuestos la cita previa será preferente pero no exclusiva.

2. La solicitud de cita previa estará disponible, al menos, a través de canal telefónico, presencial e internet. En cualquier caso, el órgano competente deberá articular los mecanismos necesarios para garantizar la obtención de cita dentro del plazo para la sustanciación del correspondiente trámite.

CAPÍTULO III

Condiciones y garantías frente al uso de herramientas de inteligencia artificial

Artículo 29. ***Condiciones generales para el uso de inteligencia artificial.***

1. La Diputación Foral de Bizkaia y su sector público promoverán, en la tramitación de procedimientos administrativos, en la prestación de servicios públicos y en el ejercicio de potestades administrativas, un uso seguro, transparente, proporcionado y centrado en las personas de los sistemas de inteligencia artificial y de otros sistemas algorítmicos.

2. Su implantación en cada caso concreto deberá realizarse de conformidad con los principios de legalidad, buena administración, transparencia, proporcionalidad, igualdad y no discriminación, protección de datos personales, seguridad, trazabilidad, explicabilidad, supervisión humana, rendición de cuentas y pleno respeto a los derechos y libertades de la ciudadanía.

3. Asimismo, todo proyecto de implantación de inteligencia artificial deberá justificarse en términos de eficacia y eficiencia, simplificación, agilización, y mejor satisfacción y tutela de los derechos e intereses de la ciudadanía. A tal fin, el órgano administrativo responsable del proyecto deberá incorporar al expediente un informe que acredite el cumplimiento de estos extremos.

4. Los sistemas que sean calificados de alto riesgo deberán cumplir, además de los requisitos indicados en este capítulo, las exigencias del Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, así como las obligaciones de evaluación, documentación, registro, supervisión humana, gestión de riesgos, conservación de registros y transparencia que resulten aplicables.

Artículo 30. ***Comunicación previa y transparencia.***

1. Los sistemas de inteligencia artificial que vayan a emplearse en el ejercicio de potestades administrativas, en la tramitación de procedimientos administrativos, en la prestación de servicios públicos o en actuaciones internas con impacto relevante sobre la ciudadanía o sobre las personas empleadas públicas deberán ser comunicados al órgano de la Diputación Foral con competencias en materia de Administración digital con carácter previo al inicio de cualquier proceso de diseño, adquisición o desarrollo y, en todo caso, antes de su puesta en funcionamiento.

2. El órgano de la Diputación Foral con competencias en materia de Administración digital establecerá los procedimientos que estime necesarios para garantizar que el uso de sistemas de inteligencia artificial no afecte negativamente a los derechos de la ciudadanía ni de las personas empleadas públicas.

3. Asimismo, dicho órgano determinará la información que deba publicarse sobre el sistema de inteligencia artificial en un lenguaje claro y comprensible, incluyendo: su ámbito, funcionalidades, lógica de funcionamiento, titularidad, nivel de riesgo y evaluación de impactos realizada. Cuando proceda, las garantías de supervisión humana, las medidas contra sesgos o discriminación y los mecanismos de revisión o reclamación.

4. Asimismo, la Diputación Foral creará y pondrá a disposición de la ciudadanía un registro de sistemas de inteligencia artificial.

28. artikulua. ***Aldez aurreko hitzordua.***

1. Soilik zerbitzuaren antolamendu- eta hobekuntza-arrazoiak direla eta beharrezkoa denean eta arrazoituta hala justifikatzen denean, herritarrentzako aurrez aurreko arreta-zerbitzua aldez aurreko hitzorduen bidez kudeatu ahalko da. Kasu horietan, aldez aurreko hitzordua lehentasunezkoa izango da, baina ez baztertzailea.

2. Aldez aurreko hitzordua eskatzeko aukera eskuragarri egongo da, gutxienez, telefono bidez, aurrez aurre eta Interneten. Edonola ere, organo eskudunak beharrezko mekanismoak egituratu beharko ditu dagokion izapidea gauzatu ahal izateko epearen barnean aldez aurreko hitzordua hartu ahal izatea bermatzeko.

III. KAPITULUA

Baldintzak eta bermeak adimen artifizialeko tresnak erabiltzen direnean

29. artikulua. ***Adimen artifiziala erabiltzeko baldintza orokorrak.***

1. Bizkaiko Foru Aldundiak eta haren sektore publikoak, administrazio-prozedurak izapidetzean, zerbitzu publikoak ematean eta administrazio-ahalak baliatzean, adimen artifizialeko sistemen eta beste sistema algoritmiko batzuen erabilera segurua, gardena, proportzionatua eta pertsonengan zentratua sustatuko dute.

2. Kasu bakoitzean, printzipio hauek betez ezarri beharko dira halako sistemak: legezkotasuna, administrazio ona, gardentasuna, proportzionaltasuna, berdintasuna eta diskriminaziorik eza, datu pertsonalen babesa, segurtasuna, trazabilitatea, esplikagarritasuna, giza ikuskapena, kontuak ematea eta herritarren eskubide eta askatasunak erabat errespetatzea.

3. Halaber, adimen artifiziala ezartzeko proiektu guztiak justifikatu egin beharko dira efikaziari, efizientziari, sinplifikazioari, arintzeari, gogobetetasun hobeari eta herritarren eskubideen eta interesen babesari dagokienez. Horretarako, proiektuaren administrazio-organo arduradunak espedienteari atxiki beharko dio alderdi horiek betetzen direla egiaztatzen duen txosten bat.

4. Arrisku larriko gisa sailkatzen diren sistemek, kapitulu honetan azaldutako baldintzez gain, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluaren 2024ko ekainaren 13ko 2024/1689 EB Arautegiaren eskakizunak bete beharko dituzte, bai eta aplikatzekoak diren betebehar hauek ere: ebaluazioa, dokumentazioa, erregistroa, giza ikuskapena, arriskuen kudeaketa, erregistroen kontserbazioa eta gardentasuna.

30. artikulua. ***Aurretiazko komunikazioa eta gardentasuna.***

1. Administrazio-ahalak egikaritzeko, administrazio-prozedurak izapidetzeko, zerbitzu publikoak emateko edo herritarrengan edo enplegatu publikoengan eragin handia duten barne-jarduketak egiteko erabiliko diren adimen artifizialeko sistemak jakinarazi egin beharko zaizkio administrazio digitalean eskuduna den foru-aldundiaren organoari diseinuko, eskuratzeko edo garatzeko prozesuak hasi baino lehen eta, edonola ere, aurreko sistemak martxan jarri aurretik.

2. Foru Aldundian administrazio digitalaren arloko eskumenak dituen organoak egokitzat jotzen dituen prozedurak ezarriko ditu bermatzeko adimen artifizialeko sistemak erabiltzeak ez dituela kaltetzen ez herritarren eskubideak, ezta ere langile publikoenak.

3. Era berean, organo horrek zehaztuko du zer informazio argitaratu behar den adimen artifizialeko sistemari buruz hizkuntza argi eta ulergarrian, honako hauek barne hartuta: eremua, funtzionalitateak, funtzionamendu-logika, titulartasuna, arrisku-maila eta egindako inpaktuen ebaluazioa. Hala dagokionean, giza gainbegiratzearen bermeak, alborapenen edo diskriminazioaren aurkako neurriak eta berrikuspen- edo erreklamazio-mekanismoak.

4. Era berean, foru-aldundiak adimen artifizialeko sistemen erregistro bat sortuko du eta herritarrentzat eskuragarri jarriko du.

Artículo 31. *Supervisión, evaluación, auditoría y control.*

1. Con la finalidad de garantizar la conformidad de los sistemas de inteligencia artificial con el ordenamiento jurídico, los principios de buena administración y los derechos de la ciudadanía, la Diputación Foral de Bizkaia articulará un sistema de supervisión, evaluación continua, auditoría periódica y control efectivo durante todo el ciclo de vida del sistema.

2. Se elaborará, además, un protocolo de evaluación continua y auditoría periódica de los sistemas de inteligencia artificial, basado en el nivel de riesgo de estos, al servicio de los órganos y entidades del sector público foral.

3. La Diputación Foral de Bizkaia determinará una autoridad independiente de supervisión con competencias para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de inteligencia artificial desplegados en el sector público foral.

Artículo 32. *Límites de uso.*

1. Los sistemas de inteligencia artificial y otros sistemas algorítmicos utilizados en el ejercicio de potestades discrecionales, en actuaciones que impliquen valoración subjetiva de circunstancias concurrentes o en decisiones que requieran ponderación jurídica individualizada no podrán tener carácter decisorio autónomo. En estos supuestos, su utilización solo podrá tener carácter auxiliar, informativo, analítico, predictivo o de apoyo a la decisión, y la decisión final corresponderá siempre al órgano administrativo competente.

No podrán adoptarse decisiones administrativas exclusivamente automatizadas mediante sistemas de inteligencia artificial u otros sistemas algorítmicos cuando produzcan efectos jurídicos sobre las personas o les afecten significativamente de modo similar, salvo que exista habilitación normativa suficiente, se respeten las garantías previstas en la normativa aplicable y se asegure una intervención o revisión humana efectiva cuando resulte exigible.

2. Cuando, como consecuencia de la evaluación del sistema de inteligencia artificial, se detecte su mal funcionamiento con riesgo de daño grave al interés público o a los derechos de la ciudadanía, se acordará su retirada.

3. La Diputación Foral de Bizkaia aprobará instrucciones o protocolos específicos para el uso seguro, crítico, responsable y conforme a Derecho de herramientas de inteligencia artificial generativa por parte del personal al servicio del sector público foral de estas herramientas.

TÍTULO IV

Ciberseguridad

Artículo 33. *Derecho a la seguridad adecuada.*

1. La Diputación Foral de Bizkaia reconoce y garantiza el derecho de la ciudadanía a relacionarse con una Administración digital segura. A tal efecto se adoptarán las medidas adecuadas para proteger la integridad, confidencialidad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad de los datos, así como de las aplicaciones y sistemas de información corporativos.

2. La seguridad de la información y la privacidad de los datos se abordará como un proceso integral y continuo, adaptándose dinámicamente a la evolución de los riesgos y de las amenazas de conformidad con lo establecido en las normas aplicables.

3. Toda iniciativa de transformación digital, servicio o desarrollo tecnológico impulsado por el sector público foral deberá incorporar medidas de seguridad y privacidad desde su fase de concepción inicial, quedando condicionada su aprobación y financiación a la constatación del cumplimiento de este requisito.

31. artikulua. *Gainbegiraketa, ebaluazioa, auditoretza eta kontrola.*

1. Bermatzeko adimen artifizialeko sistemak bat datozela ordenamendu juridikoarekin, administrazio onaren printzipioekin eta herritarren eskubideekin, Bizkaiko Foru Aldundiak gainbegiratzeko, etengabeko ebaluaziorako, aldizkako auditoriarako eta kontrol efektiborako sistema bat ezarriko du, sistemaren bizitza-ziklo osoan.

2. Horretaz gain, adimen artifizialeko sistemak etengabe ebaluatzeko eta aldizka horien auditoretzak egiteko protokolo bat sortuko da. Protokolo hori aurrekoen arrisku-mailan oinarrituta egongo da eta foru-sektore publikoko entitateek eta organoek erabili ahalko dute.

3. Bizkaiko Foru Aldundiak berrikuspen-lanak egiteko agintaritza independente bat zehaztuko du eta agintaritza horrek eskumenak izango ditu egiaztatzeko foru-sektore publikoan zabaldutako adimen artifizialeko sistemek zuzen funtzionatzen dutela.

32. artikulua. *Erabilera-mugak.*

1. Ahal diskrezionalak baliatuz erabiltzen diren adimen artifizialeko sistemek eta beste sistema algoritmiko batzuek ezingo dute izan izaera erabakitzaile autonomoa, baldin eta baliatzen badira unean uneko inguruabarren balorazio subjektiboa eskatzen duten jardunketetan edo banakako haztapen juridikoa eskatzen duten erabakietan. Kasu horietan, erabilera osagarria, informatiboa, analitikoa, prediktiboa edo erabakia oinarritzeko baino ezingo dira izan, eta azken erabakia administrazio-organo eskudunak hartu beharko du beti.

Ezin izango dira hartu adimen artifizialeko sistemen edo beste sistema algoritmiko batzuen bidez soilik automatizatutako administrazio-erabakiak, baldin eta pertsonengan ondorio juridikoak eragiten badituzte edo antzeko moduan nabarmen eragiten badiete, salbu eta arau-gaikuntza nahikoa badago, aplikatu beharreko araudian ezarritako bermeak errespetatzen badira eta giza esku-hartze edo giza berrikuspen eraginkorra bermatzen bada, beharrezkoa denean.

2. Adimen artifizialeko sistema bat ebaluatzean detektatzen bada gaizki funtzionatzen duela eta interes publikoa edo herritarren eskubideak larriki kaltetzeko arriskua sortzen duela, sistema hori kendu egingo da.

3. Bizkaiko Foru Aldundiak jarraibide edo protokolo espezifikoak onartuko ditu foru-sektore publikoko langileek adimen artifizial sortzaileko tresnak modu seguruan, kritikoan, arduratsuan eta Zuzenbidearen arabera erabiltzeko.

IV. TITULUA

Zibersegurtasuna

33. artikulua. *Segurtasun egokia izateko eskubidea.*

1. Bizkaiko Foru Aldundiak aitortu eta bermatu egiten du herritarrek administrazio digital seguru batekin komunikatzeko duten eskubidea. Horretarako, neurri egokiak ezarriko dira datuen eta korporazioaren aplikazioen eta informazio-sistemen osotasuna, konfidentzialtasuna, trazabilitatea, egiazkotasuna eta eskuragarritasuna babesteko.

2. Informazioaren segurtasuna eta datuen pribatutasuna prozesu integral eta jarraitu gisa landuko da eta dinamikoki egokituko dira arriskuen eta mehatxuen bilakaerara, aplikatzekoak diren arauekin bat etorriz.

3. Foru-sektore publikoak sustatutako eraldaketa digitaleko, zerbitzuko edo garapen teknologikoko ekimen guztiek segurtasun- eta pribatutasun-neurriak izan beharko dituzte sortzen diren hasierako fasetik aurrera, eta ekimen horiek onesteko eta finantzatzeko baldintza izango da aurrekoa betetzen dela egiaztatzea.

4. Las entidades del sector público foral cumplirán las exigencias técnicas y administrativas del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en los términos previstos en dicho real decreto, así como las determinaciones de la Política de Seguridad de la Información del sector público foral de Bizkaia aprobada por Decreto Foral 81/2023, de 4 de julio.

Artículo 34. *Gobernanza de la seguridad.*

1. Mediante Decreto Foral se determinarán los órganos competentes para establecer, aprobar y supervisar el cumplimiento de las medidas de seguridad a las que se refiere el artículo anterior.

2. Las decisiones en materia de seguridad se basarán en un análisis formal de riesgos que deberá ser revisado periódicamente y del que se dejará constancia formal.

3. Las personas titulares de los Departamentos y entidades del sector público foral serán responsables de que se adopten de manera efectiva las medidas que en cada caso correspondan.

Artículo 35. *Cooperación interadministrativa.*

La Diputación Foral colaborará activamente con la Agencia Vasca de Ciberseguridad, la Autoridad Vasca de Protección de datos y los organismos competentes del Estado y de la Unión Europea en el cumplimiento de las obligaciones en materia de ciberseguridad, integrándose en las redes de alerta temprana y respuesta a incidentes para fortalecer la seguridad común.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional primera. *Apoyo a la Administración Local.*

La Diputación Foral de Bizkaia prestará asistencia técnica a las entidades locales de su territorio histórico en su transformación digital para favorecer la innovación y la efectiva prestación integral y adecuada de los servicios de competencia municipal por medios electrónicos, fomentando la interoperabilidad y la mejora de la atención ciudadana.

Disposición adicional segunda. *Habilitación normativa.*

Se autoriza a la Diputación Foral de Bizkaia, y en su caso a la persona titular del Departamento competente en materia de administración digital, para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Norma Foral en el ámbito del sector público administrativo foral.

Asimismo, la diputación Foral de Bizkaia, y en su caso, la persona titular del Departamento competente en materia de administración digital, podrá establecer criterios aplicables al sector público empresarial foral en la medida necesaria para garantizar la correcta aplicación de esta Norma Foral y respetando su régimen de autonomía organizativa de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.

Disposición adicional tercera. *Especialidades por razón de materia tributaria.*

Las actuaciones y procedimientos tributarios se regirán por su normativa específica foral, esto es, por lo dispuesto en la Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, y en sus disposiciones concordantes y de desarrollo, de conformidad con lo previsto en el artículo 41 del Estatuto de Autonomía para el País Vasco y en el Concierto Económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Con arreglo a lo anterior, el articulado de esta Norma Foral se aplicará en el ámbito tributario conforme al siguiente régimen:

Primero. Tendrán aplicación directa en el ámbito tributario los Capítulos II y IV del Título II y el Título IV de esta Norma Foral.

Segundo. El resto del articulado tendrá carácter supletorio en el ámbito tributario, en defecto de norma foral o reglamento de desarrollo en materia tributaria que regule la misma materia. Los derechos y garantías digitales reconocidos en esta Norma Foral resultan aplicables a las personas contribuyentes en su condición de ciudadanas, de conformidad con la normativa tributaria.

4. Foru-sektore publikoko entitateek bete beharko dituzte bai Segurtasunaren Eskema Nazionala arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuaren eskakizun teknikoak eta administratiboak —errege-dekretu horretan ezarritako moduan— bai uztailaren 4ko 81/2023 Foru Dekretuaren bidez onartutako Bizkaiko foru-sektore publikoren informazio-segurtasunerako eta datu pertsonalen babeserako politikaren zehaztapenak.

34. artikulua. *Segurtasunaren gobernantza.*

1. Foru-dekretu bidez zehaztuko dira aurreko artikuluko segurtasun-neurriak ezartzeko, onesteko eta betetzen direla gainbegiratzeko organo eskudunak.

2. Segurtasun-erabakiak arriskuen analisi formal batean oinarrituko dira, eta analisi hori aldizka berrikusi beharko da eta formalki horren berri jasoko da.

3. Foru-sektore publikoko sailetako eta entitateetako titularren ardura izango da kasu bakoitzean dagozkion neurriak efektiboki ezartzea.

35. artikulua. *Administrazioen arteko kooperazioa.*

Bizkaiko Foru Aldundia aktiboki elkarlanean arituko da Zibersegurtasunaren Euskal Agentziarekin, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzarekin, eta estatuan eta Europar Batasunean eskudunak diren organismoekin, zibersegurtasunaren betebeharrak bete daitezen. Horretarako, eta segurtasun komuna indartze aldera, arreta goiztiarreko eta intzidenteei erantzuteko sareetan txertatuko da aldundia.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengo xedapen gehigarria. *Toki-administrazioari laguntzea.*

Bizkaiko Foru Aldundiak Bizkaiko toki-entitateei eraldaketa digitala egin dezaten laguntza teknikoa emango die, modu horretan, berrikuntza errazteko eta udal-eskumeneko zerbitzuak elektronikoki eta modu integralean, egokian eta efektiboan ematea errazteko, elkarreragingarritasuna eta herritarrentzako arreta hobetzea sustatuz.

Bigarren xedapen gehigarria. *Erregelamenduz garatzeko gaikuntza.*

Baimena ematen zaie Bizkaiko Foru Aldundiari eta, hala badagokio, administrazio digitalaren arloan eskumena duen saileko titularrari foru-sektore publiko administratiboaren eremuan foru-arau hau garatzeko eta aplikatzeko behar diren xedapen guztiak eman ditzaten.

Halaber, Bizkaiko Foru Aldundiak, eta, hala badagokio, administrazio digitalaren arloan eskumena duen saileko titularrak, enpresa-sektore publiko foralari aplikatzeko irizpideak ezarri ahal izango dituzte, foru-arau hau behar bezala aplikatzen dela bermatzeko beharrezkoak badira, baina betiere haren antolaketa-autonomiaren araubidea errespetatuta 2.2 artikuluan ezarritakoaren arabera.

Hirugarren xedapen gehigarria. *Zerga-berezitasunak.*

Tributu-arloko jarduketek eta prozedurek foru-araudi espezifikoari jarraituko diote, hau da, Bizkaiko Lurralde Historikoko Zergei buruzko martxoaren 10eko 2/2005 Foru Arauari eta harekin bat datozen eta hura garatzen duten xedapenetan xedatutakoari, Euskal Herriko Autonomia Estatutuaren 41. artikuluan eta Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Ekonomia Itunean ezarritakoaren arabera.

Aurrekoaren arabera, foru-arau honen artikuluak honako araubide honen arabera aplikatuko dira tributuen eremuan:

Lehenengoa. Foru-arau honen II. tituluko II. eta IV. kapituluak eta IV. titulua zuzenean aplikatuko dira tributuen eremuan.

Bigarrena. Gainerako artikuluak ordezko gisa aplikatuko dira tributuen eremuan, arlo bera arautzen duen foru-araurik edo zerga-arloko garapen-erregelamendurik ez badago. Foru-arau honetan aitortutako eskubide eta berme digitalak zergadunei aplikatu beharrekoak dira, herritar diren aldetik, tributu arloko araudiaren arabera.

No obstante lo anterior, el artículo 10.e) de esta Norma Foral, relativo al tratamiento seudonimizado de datos de carácter personal, no resultará de aplicación, ni directa ni supletoria, en el ámbito de los procedimientos de aplicación de los tributos, dado que dicho tratamiento se rige por el artículo 94 de la Norma Foral 2/2005 y por la normativa de protección de datos de carácter personal.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. *Adaptación del marco reglamentario.*

1. En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente Norma Foral, los Decretos Forales y Órdenes Forales vigentes que regulen materias de: administración electrónica, tramitación digital, interoperabilidad, seguridad de la información y gestión documental deberán adaptarse a las previsiones, principios y obligaciones establecidos en esta Norma Foral y en el resto de normativa de aplicación.

2. En particular, deberán ser objeto de adaptación, en lo que resulte necesario, las siguientes disposiciones:

a) Decreto Foral 62/2015, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia.

b) Decreto Foral 77/2012, de 17 de abril, sobre la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia.

c) Decreto Foral 6/2020, de 4 de febrero, por el que se regula el Registro Electrónico General de la Diputación Foral de Bizkaia.

d) Orden Foral 4841/2016, de 6 de junio, sobre notificaciones electrónicas.

e) Decreto Foral 19/2014, de 4 de marzo, por el que se regula el Catálogo de Procedimientos Administrativos.

f) Decreto Foral 81/2023, de 4 de julio, de Seguridad de la Información y Protección de Datos.

g) Orden Foral 4480/2022, de 16 de mayo, sobre firma electrónica y actuación administrativa automatizada.

h) Decreto Foral 97/2021, de 22 de junio, sobre valoración de la documentación administrativa.

3. Asimismo, en dicho plazo deberán revisarse y, en su caso, actualizarse los convenios de interoperabilidad suscritos con el Gobierno Vasco y con otras administraciones públicas.

4. Corresponde al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales impulsar y tramitar las iniciativas normativas previstas en el punto segundo de esta Disposición y a todos los Departamentos Forales de la Diputación Foral de Bizkaia lo dispuesto en el punto primero.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente Norma Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Bizkaia".

Aurrekoa gorabehera, tributuen aplikazio-prozeduretan ez da aplikatzekoa izango ez zuzenean ez ordezko gisa foru-arau honen 10 e) artikulua, datu pertsonalak izengoitiekin tratatzeari buruzkoa, tratamendu horrek bete behar baititu 2/2005 Foru Arauaren 94. artikulua eta datu pertsonalak babesteko araudia.

AZKEN XEDAPENAK

Azken xedapenetako lehena. *Erregelamendu-esparrua egokitzea.*

1. Foru-arau hau indarrean jartzen denetik aurrera kontatzen hasita gehienez ere urtebeteko epean, administrazio elektronikoa, izapidetze digitala, elkarreragingarritasuna, informazioaren segurtasuna eta dokumentuen kudeaketa arautzen duten indarreko foru-dekretuak eta foru-aginduak egokitu egin beharko dira foru-arau honetan eta aplikatzekoa den gainerako araudian ezarritako printzipioetara eta obligazioetara.

2. Bereziki, beharrezkoa den arloetan, xedapen hauek egokitu beharko dira:

a) Bizkaiko Foru Aldundiaren administrazio elektronikoaren maiatzaren 5eko 62/2015 Foru Dekretua.

b) Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoari buruzko apirilaren 17ko 77/2012 Foru Dekretua.

c) Bizkaiko Foru Aldundiaren erregistro elektroniko nagusia arautzen duen otsailaren 4ko 6/2020 Foru Dekretua.

d) Jakinarazpen elektronikoei buruzko ekainaren 6ko 4841/2016 Foru Agindua.

e) Administrazio-prozeduren katalogoa arautzen duen martxoaren 4ko 19/2014 Foru Dekretua.

f) Informazioaren segurtasunari eta datuak babesteari buruzko uztailaren 4ko 81/2023 Foru Dekretua.

g) Sinadura elektronikoei eta administrazio-jarduketa automatizatuari buruzko maiatzaren 16ko 4480/2022 Foru Agindua.

h) Administrazio-dokumentazioa baloratzeari buruzko ekainaren 22ko 97/2021 Foru Dekretua.

3. Era berean, epe horretan berrikusi egin beharko dira, eta hala dagokionean, eguneratu ere bai, Eusko Jaurlaritzarekin eta beste administrazio publiko batzuekin sinatutako elkarreragingarritasun-akordioak.

4. Herri Administraziorako eta Erakunde Harremanetarako Sailari dagokio xedapen honetako bigarren puntuan xedatutako araudiekimenak sustatzea eta izapidetzea, eta Bizkaiko Foru Aldundiko foru-sail guztiei dagokie lehen puntuan xedatutakoa sustatzea eta izapidetzea.

Azken xedapenetako bigarrena. *Indarrean jartzea.*

Foru-arau hau Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

ANEXO I

Glosario de términos

- **Accesibilidad cognitiva:** Dimensión de la accesibilidad universal que permite que la información, los procedimientos, las interfaces y las comunicaciones sean fáciles de comprender, utilizar y recordar por todas las personas, mediante lenguaje claro, lectura fácil cuando proceda, estructura comprensible y apoyos adecuados.

- **Accesibilidad comunicativa:** Condición que deben cumplir los canales, servicios, contenidos y actuaciones del sector público foral para que las personas con necesidades específicas de comunicación puedan acceder a la información, comprenderla y relacionarse con la Administración mediante medios adecuados, incluidos canales escritos, visuales, audiovisuales, videointerpretación, subtitulado, lengua de signos u otros apoyos.

- **Accesibilidad universal**: Condición que deben cumplir los servicios, canales, sistemas y contenidos digitales del sector público foral para que puedan ser utilizados de forma autónoma, segura y efectiva por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, personas mayores o en situación de vulnerabilidad.

- **Actuación administrativa automatizada:** Actuación administrativa realizada íntegramente mediante procedimientos automatizados, sin intervención humana directa en cada caso concreto, basada en reglas previamente establecidas y con pleno respeto a las garantías jurídicas y al marco normativo aplicable.

- **Administración digital:** Modelo de actuación del sector público foral en el que los procedimientos, servicios y relaciones con la ciudadanía se diseñan y prestan incorporando la tecnología desde su concepción, con pleno respeto a los derechos, garantías jurídicas, accesibilidad y seguridad.

- **Atención omnicanal:** Modelo de atención a la ciudadanía que garantiza una experiencia integrada, coherente y continua con independencia del canal utilizado, asegurando asistencia personalizada, accesible y coordinada en todos los medios disponibles.

- **Automatización:** Uso de soluciones tecnológicas para la ejecución automática de trámites, procesos o decisiones administrativas repetitivas y estandarizables, con pleno respeto a las garantías jurídicas y los derechos de la ciudadanía.

- **Autonomía estratégica digital:** capacidad del sector público foral para decidir, gobernar, evolucionar, auditar y mantener sus datos, sistemas y servicios digitales, evitando dependencias tecnológicas desproporcionadas y garantizando la portabilidad, interoperabilidad, reversibilidad, continuidad y seguridad de las soluciones empleadas.

- **Brecha digital:** Desigualdad existente en el acceso, uso o aprovechamiento de los servicios digitales que puede afectar a determinados colectivos por razones de edad, discapacidad, situación socioeconómica, ubicación territorial u otras circunstancias personales o sociales.

- **Buena administración digital:** Principio conforme al cual el uso de la tecnología en la actuación administrativa y en la prestación de servicios públicos debe orientarse al servicio efectivo a la ciudadanía y al interés general, garantizando imparcialidad, objetividad, transparencia, accesibilidad, comprensibilidad, racionalidad y respeto a los derechos legalmente reconocidos.

I. ERANSKINA

Terminoen glosarioa

- **Adimen artifiziala:** Sistema teknologikoen multzoa da. Konputazio-tekniken bidez, datuak analizatzea, datu horietatik ikastea, edo normalean giza kognizioari lotuta dauden eginkizunak betetzea ahalbidetzen da, eta sistema horiek laguntza gisa erabili daitezke prozedurak izapidetzean eta zerbitzu publikoak ematean.

- **Administrazio digital ona:** Printzipio horren arabera, administrazioaren jardunean eta zerbitzu publikoak ematean, teknologiak bideratuta egon behar du herritarrei zerbitzu efektiboa ematera eta interes orokorrera, eta bermatu behar dira inpartzialtasuna, objektibotasuna, gardentasuna, irisgarritasuna, ulergarritasuna eta arrazionaltasuna, eta legez aitortutako eskubideekiko errespetua.

- **Administrazio digitala:** Foru-sektore publikoaren jarduketaeredua da. Bertan, prozedurak, zerbitzuak eta herritarrekiko harremanak diseinatzen eta ematen direnean teknologia txertatzen da, halakoak sortzen diren unetik, eta oso-osorik errespetatzen dira eskubideak, berme juridikoak, irisgarritasuna eta segurtasuna.

- **Administrazioen arteko elkarlana:** Termino orokor hori harreman juridikoen multzo bat izendatzeko erabiltzen da. Harreman horien bidez, administrazio publikoek eta sektore publikoko entitateek elkarrekin jarduten dute helburu komunak lortzeko beren eskumenak baliatuta. Elkarlan horretan, koordinazio-, lankidetza- eta laguntza-modalitateak daude, desberdinak baitira nahitaezkotasun mailaren arabera eta alderdien posizio juridikoaren arabera. Foru-arau honen esparruan, foru-sektore publikoko entitateen arteko harremanetarako printzipio gidaria da elkarlana, eta administrazio-sektore publikoarekiko koordinazioaren bidez eta enpresa-sektore publikoarekiko borondatezko lankidetzaren bidez gauzatzen da.

- **Administrazio-jarduketa automatizatua:** Oso-osorik prozedura automatizatuen bidez egindako administrazio-jarduketa da, hau da, kasu jakin bakoitzean gizakien esku-hartzerik gabe gauzatutakoa. Jarduketa aurretik ezarritako arauetan oinarrituta egiten da eta guztiz errespetatzen dira berme juridikoak eta aplikatzekoa den araudi-esparrua.

- **Dokumentu-kudeaketa:** Prozesuen eta irizpideen multzoa da foru-sektore publikoaren dokumentuak eta datuak formatu elektronikoan sortzeko, kudeatzeko, kontserbatzeko eta irispidean izateko. Datuak oinarrizko unitatetzat hartzen ditu eta berrerabiltzera eta administrazio-eraginkortasunera bideratuta dago.

- **Arrakala digitala:** Zerbitzu digitalen irisgarritasunean, erabileran edo aprobetxamenduan dagoen berdintasunik eza da. Kolektibo jakin batzuei eragin die adina, desgaitasuna, egoera sozio-ekonomikoa, lurralde-kokapena, edo bestelako inguruabar pertsonalak edo sozialak direla-eta.

- **Arrisku larriko adimen artifizialeko sistema:** Adimen artifizialeko sistema bat da, zeinak bere xedearengatik edo aplikazioeremuarengatik nabarmen ukitu baitiezaieke herritarren eskubideei edo interes publikoari eta, horregatik, bete behar baititu kontroleko, gardentasuneko eta gainbegiraketako eskakizun indartuak.

- **Automatizazioa:** Irtenbide teknologikoak erabiltzea errepikakorrak eta estandarizatzeko modukoak diren administrazioizapideak edo -prozesuak edo -erabakiak automatikoki gauzatzeko. Guztiz errespetatzen dira berme juridikoak eta herritarren eskubideak.

- **Autonomia estrategiko digitala:** Foru-sektore publikoak honako honetarako duen gaitasuna: bere datu, sistema eta zerbitzu digitalak erabakitzeko, gobernatzeko, garatzeko, auditatzeko eta mantentzeko, neurriz kanpoko mendekotasun teknologikoak saihestuta eta erabilitako irtenbideen eramangarritasuna, elkarreragingarritasuna, itzulgarritasuna, jarraitutasuna eta segurtasuna bermatuta.

- **Canal de acceso a los servicios:** Medio o vía a través de la cual la ciudadanía se relaciona con el sector público foral para acceder a información, realizar trámites o recibir servicios, ya sea presencial, electrónico, telefónico o a través de otros medios digitales disponibles.

- **Canal electrónico:** Medio digital que permite a la ciudadanía relacionarse con el sector público foral para acceder a información, realizar trámites, recibir notificaciones o utilizar servicios públicos a través de sistemas y aplicaciones electrónicas.

- **Capacitación digital:** Proceso continuo de formación, adquisición y actualización de competencias digitales del personal del sector público foral y de la ciudadanía, necesario para un uso adecuado, seguro y eficaz de los medios electrónicos y los servicios públicos digitales.

- **Ciberseguridad:** Conjunto de medidas técnicas, organizativas y jurídicas destinadas a proteger la integridad, confidencialidad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de los datos, sistemas y servicios digitales del sector público foral.

- **Colaboración interadministrativa:** Término genérico que designa el conjunto de relaciones jurídicas a través de las cuales las Administraciones Públicas y las entidades del sector público actúan conjuntamente para alcanzar objetivos comunes en el ejercicio de sus competencias. La colaboración comprende las modalidades de coordinación, cooperación y auxilio, que difieren en cuanto al grado de obligatoriedad y a la posición jurídica de las partes. En el ámbito de esta Norma Foral, la colaboración constituye el principio rector de las relaciones entre las entidades del sector público foral, instrumentándose mediante coordinación respecto del sector público administrativo y mediante cooperación voluntaria respecto del sector público empresarial.

- **Confederación de datos:** Modelo organizativo y tecnológico que permite a las personas mantener el control sobre sus datos, facilitando su uso compartido entre órganos y entidades del sector público foral mediante mecanismos seguros y transparentes.

- **Cooperación:** Modalidad de relación jurídica interadministrativa de carácter voluntario, basada en el principio de igualdad entre las partes y en la concurrencia libre de voluntades para alcanzar objetivos compartidos. Ninguna de las partes ostenta posición de superioridad ni puede imponer su actuación a la otra. La cooperación se formaliza habitualmente mediante convenios u otros instrumentos jurídicos de naturaleza bilateral o multilateral. En el ámbito de esta Norma Foral, la cooperación es el mecanismo de relación entre la Diputación Foral y las entidades del sector público empresarial foral.

- **Coordinación:** Modalidad de relación jurídica interadministrativa o intraadministrativa de carácter obligatorio, que presupone la existencia de un órgano o entidad con potestad para fijar directrices, criterios de actuación o estándares vinculantes para los órganos o entidades coordinados. La coordinación implica una posición de superioridad funcional del órgano coordinador y tiene por finalidad garantizar la coherencia, eficacia y evitar duplicidades en la actuación administrativa. En el ámbito de esta Norma Foral, la coordinación corresponde al Departamento Foral con competencias en materia de administración digital respecto de las entidades del sector público administrativo foral.

- **Datos abiertos:** Datos en poder del sector público foral puestos a disposición de la ciudadanía con condiciones que permiten su acceso, reutilización y redistribución, conforme a la normativa vigente y con garantías de calidad, accesibilidad y transparencia.

- **Enlace digital departamental:** puesto de referencia designado en cada Departamento o entidad del sector público administrativo para colaborar con el órgano competente en materia de administración digital en el impulso, coordinación, seguimiento y evaluación de las medidas de transformación digital.

- **"Behin bakarrik" printzipioa:** Printzipio honen arabera, herritarrek ez dute zertan aurkeztu administrazio publikoetan dauden datuak edo dokumentuak, betiere elkarreragingarritasuna eta eskuragarritasun teknikoa egonez gero.

- **Datu irekiak:** Foru-sektore publikoak dituen eta herritarren esku jartzen dituen datuak dira, zeinak baitaude eskuratzeko, berrerabiltzeko eta berriro banatzeko moduan indarreko araudiarekin bat etorriz, eta kalitatea, irisgarritasuna eta gardentasuna bermatuta daude.

- **Datuaren gobernua:** Printzipio, erantzukizun, arau eta antolamendu- eta teknika-mekanismoen multzoa da; halakoek foru-sektore publikoan datuen kudeaketa, kalitatea, erabilera, trukaketa, segurtasuna eta berrerabilpena arautzen dituzte, eta datuen koherentzia, fidagarritasuna eta babesa bermatu.

- **Datuen bigarren mailako erabilera:** Funtzio publikoak betetzean sortzen diren datuak erabiltzea hasiera batean bildu ziren xederako ez beste baterako, beti ere errespetatzen bada aplikatzekoa den araudia, eta bigarren mailako erabileraren asmoa bada zerbitzu publikoak hobetzea, berritzea eta balio publikoa sortzea.

- **Datu-bitartekaritzarako plataformak:** Sistema elektronikoak dira, zeinek ahalbidetzen baitute administrazio publikoen artean datuak kontsultatzea, bidaltzea eta egiaztatzea, herritarrek agiriak behin eta berriz aurkeztu behar ez izateko.

- **Datuen guneak:** Ekosistema digitalak dira eta ahalbidetzen dute foru-sektore publikoko datu publikoak trukatzea, berrerabiltzea eta integratzea modu seguruan, elkarreragingarritasunez, eta gobernantzako eta datuak babesteko printzipioak betez.

- **Datuen konfederazioa:** Antolamendu- eta teknologia-eredu bat da, herritarrei beren datuen gaineko kontrola izatea ahalbidetzen diena; hari esker. errazten da datuak partekatuta erabiltzea foru-sektore publikoko organoen eta entitateen artean mekanismo seguruen eta gardenen bitartez.

- **Datuetan oinarritutako kudeaketa:** Administrazio-jarduketaren ikuspegi estrategikoa da. Izan ere, kalitatezko datuak ezinbesteko elementutzat hartzen ditu gobernantzarako, erabakiak hartzeko, zerbitzuak emateko, eta foru-sektore publikoa etengabe hobetzeko.

- **Elkarreragingarritasuna:** Foru-sektore publikoko sistemen, zerbitzuen eta irtenbide teknologikoen gaitasuna da datuak trukatzeko eta informazioa modu efektiboan, seguruan eta koordinatuan erabiltzeko, bai entitate propioen artean, bai beste administrazio publiko batzuekin ere.

- **Eraldaketa digitala:** Foru-sektore publikoan antolamendu-, prozedura-, eta teknologia-aldaketak ezartzeko abiarazitako prozesu integral eta jarraitua da. Horretarako, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak modu estrategikoan erabiltzen dira, eta haren xedea da zerbitzu publikoen eta herritarrekiko harremanen efikazia, efizientzia, kalitatea eta proaktibitatea hobetzea.

- **Espacios de datos:** Ecosistemas digitales que permiten el intercambio, reutilización e integración de datos públicos del sector público foral de forma segura, interoperable y conforme a principios de gobernanza y protección de datos.

- **Evaluación de impacto tecnológico, jurídico y ético:** Análisis previo que debe realizarse antes de la implantación de una solución digital para valorar sus efectos sobre la organización, los derechos de la ciudadanía, la seguridad jurídica, la ética pública y el interés general.

- **Gestión basada en datos:** Enfoque estratégico de la actuación administrativa que reconoce a los datos de calidad como elemento esencial para la gobernanza, la toma de decisiones, la prestación de servicios y la mejora continua del sector público foral.

- **Gestión documental:** Conjunto de procesos y criterios para la creación, gestión, conservación y acceso a los documentos y datos del sector público foral en formato electrónico, basada en los datos como unidad elemental y orientada a la reutilización y eficiencia administrativa.

- **Gobierno del dato:** Conjunto de principios, responsabilidades, normas y mecanismos organizativos y técnicos que regulan la gestión, calidad, uso, intercambio, seguridad y reutilización de los datos en el sector público foral, garantizando su coherencia, fiabilidad y protección.

- **Identidad digital:** Conjunto de atributos y mecanismos electrónicos que permiten identificar de forma segura a una persona en el entorno digital del sector público foral para el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones.

- **Inteligencia artificial:** Conjunto de sistemas tecnológicos que, mediante técnicas computacionales, permiten analizar datos, aprender de ellos o realizar tareas habitualmente asociadas a la cognición humana, y que pueden emplearse como apoyo en la tramitación de procedimientos y la prestación de servicios públicos.

- **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas, servicios y soluciones tecnológicas del sector público foral para intercambiar datos y utilizar la información de manera efectiva, segura y coordinada, tanto entre sus propias entidades como con otras Administraciones Públicas.

- **Lenguaje claro:** Forma de redacción y comunicación que permite a las personas destinatarias encontrar, entender y utilizar la información necesaria para ejercer sus derechos, cumplir sus obligaciones y acceder a los servicios públicos.

- **Medios de identificación y firma:** Instrumentos electrónicos que permiten acreditar la identidad de las personas y la autenticidad de su voluntad en sus relaciones con el sector público foral, garantizando seguridad jurídica, confidencialidad y trazabilidad.

- **Modelo de gobernanza:** Marco organizativo, funcional y competencial que establece las responsabilidades, mecanismos de coordinación, toma de decisiones y supervisión para el uso de los medios electrónicos y la transformación digital del sector público foral.

- **Multicanalidad:** Disponibilidad simultánea de diversos canales de relación y atención con la ciudadanía —presenciales, electrónicos y digitales— adaptados a sus necesidades y compatibles entre sí.

- **Neutralidad tecnológica:** Principio conforme al cual las soluciones, técnicas y herramientas empleadas por el sector público foral no deben imponer una tecnología concreta, facilitando la independencia en la elección de alternativas tecnológicas y promoviendo el uso de estándares abiertos o de uso generalizado.

- **Gobernantza-eredua:** Antolamendu-, funtzio-, eta eskumen-esparrua da, zeinak ezartzen baititu bitarteko elektronikoak erabiltzeko eta foru-sektore publikoaren eraldaketa digitalerako erantzukizunak, koordinazio-mekanismoak, erabakiak hartzea eta gainbegiratzea.

- **Herritarrentzako arreta-zerbitzu zentrala:** Antolamendu-egitura bat da eta berak du ardura bermatzeko herritarrei lehen mailako arreta ematen dien eredu bakarra, koherentea eta koordinatua dagoela. Horretarako, harremanetarako kanalak integratzen ditu eta ziurtatzen du laguntza pertsonalizatua ematen dela zerbitzu publikoen irisgarritasunean.

- **Hizkuntza argia:** Hartzaileei beren eskubideak gauzatzeko, betebeharrak betetzeko eta zerbitzu publikoetara jotzeko behar duten informazioa aurkitu, ulertu eta erabiltzeko aukera ematen dien idazketa- eta komunikazio-modua.

- **Identifikatzeko eta sinatzeko bitartekoak:** Tresna elektronikoak dira eta pertsonen nortasuna eta borondatearen egiazkotasuna egiaztatzea ahalbidetzen dute foru-sektore publikoarekin dituzten harremanetan; segurtasun juridikoa, konfidentziala eta trazabilitatea bermatzen dituzte.

- **Informazioaren segurtasuna**: Arriskuei eta mehatxuei aurre egiteko neurrien multzo bat da; neurrion xedea da foru-sektore publikoko datu, sistema eta zerbitzu elektronikoen konfidentzialtasuna, osotasuna, eskuragarritasuna, autentikotasuna eta trazabilitatea babestea.

- **Inpaktu teknologikoa, juridikoa eta etikoa ebaluatzea:** Irtenbide digital bat ezarri baino lehen egin behar den analisia da. Horri esker, irtenbideak antolakundean, herritarren eskubideetan, segurtasun juridikoan, etika publikoan eta interes orokorrean izan ditzakeen efektuak baloratzen dira.

- **Irisgarritasun kognitiboa:** Irisgarritasun unibertsalaren dimentsio bat da, informazioa, prozedurak, interfazeak eta komunikazioak pertsona guztiek erraz ulertu, erabili eta gogoratzeko modukoak izatea ahalbidetzen duena, hizkuntza argiaren, irakurketa errazaren (hala dagokionean), egitura ulergarriaren eta euskarri egokien bidez.

- **Irisgarritasun unibertsala:** Foru-sektore publikoko zerbitzuek, kanalek, sistemek eta eduki digitalek bete behar duten baldintza da pertsona guztiek modu autonomoan, seguruan eta efektiboan erabili ahal izateko, desgaitasuna dutenak, adinekoak edo zaurgarritasun-egoeran daudenak barne.

- **Itzulgarritasun teknologikoa:** irtenbide teknologiko batetik beste batera edo hornitzaile batetik bestera zerbitzu publikoaren jarraitutasuna, segurtasuna eta erabilgarritasuna bermatuz datuak, dokumentazioa, ezagutza, konfigurazioak eta zerbitzuak transferitzea ahalbidetzen duten baldintza tekniko, antolamenduzko eta juridikoen multzoa,.

- **Izengoitiekin egindako tratamendua:** Datu pertsonalak izengoitiekin tratatzen direnean, datu horiek ezin zaizkio pertsona fisiko bati egotzi bereizitako informazio osagarririk izan ezean; pribatutasuna babesteko neurri bat da, diseinutik abiatuta eta lehenetsita aplikatzen dena.

- **Jasangarritasun teknologikoa:** Irtenbide digitalak diseinatzeko, kontratatzeko, hedatzeko eta mantentzeko irizpide bat da, efizientziara, berrerabilpenera, azpiegiturak arrazionalizatzera, bikoiztasunak murriztera, ingurumen-inpaktua minimizatzera eta baliabide teknologikoak arduraz erabiltzera bideratuta dagoena.

- **Kanal elektronikoa:** Bitarteko digital honek herritarrei ahalbidetzen die foru-sektore publikoarekin harremanak izatea informazioa eskuratzeko, izapideak egiteko, jakinarazpenak jasotzeko edo zerbitzu publikoak erabiltzeko, sistema eta aplikazio elektronikoen bidez.

- **Kanal orotako arreta:** Herritarrentzako arreta-eredu bat da, esperientzia integratua, koherentea eta jarraitua bermatzen duena erabilitako kanala gorabehera, eta eskuragarri dauden bitarteko guztietan laguntza pertsonalizatua, irisgarria eta koordinatua ziurtatzen duena.

- **Plataformas de intermediación de datos:** Sistemas electrónicos que facilitan la consulta, transmisión y verificación de datos entre Administraciones Públicas, evitando la aportación repetida de documentos por parte de la ciudadanía.
- **Principio de "solo una vez":** Principio conforme al cual la ciudadanía no está obligada a aportar datos o documentos que ya obran en poder de las Administraciones Públicas, siempre que exista interoperabilidad y disponibilidad técnica.
- **Privacidad desde el diseño y por defecto:** Principio conforme al cual las medidas de protección de datos y privacidad deben integrarse en el diseño inicial de los sistemas y aplicarse por defecto en el tratamiento de datos personales, garantizando el nivel más alto de protección posible sin intervención adicional de la persona interesada.
- **Proactividad:** Capacidad del sector público foral para anticiparse a las necesidades de la ciudadanía, ofreciendo servicios, información y actuaciones administrativas ajustadas a su situación y contexto, mediante el uso inteligente de los datos.
- **Reutilización de sistemas y soluciones:** Aprovechamiento compartido de aplicaciones, infraestructuras y soluciones tecnológicas desarrolladas o adquiridas por el sector público foral, con el fin de evitar duplicidades, mejorar la eficiencia y garantizar la coherencia de la Administración digital.
- **Reversibilidad tecnológica:** conjunto de condiciones técnicas, organizativas y jurídicas que permiten transferir datos, documentación, conocimiento, configuraciones y servicios de una solución tecnológica a otra o de un proveedor a otro, garantizando la continuidad, seguridad y disponibilidad del servicio público.
- **Seguridad de la información:** Conjunto de medidas destinadas a proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de los datos, sistemas y servicios electrónicos del sector público foral frente a riesgos y amenazas.
- **Servicio central de atención a la ciudadanía:** Estructura organizativa responsable de garantizar un modelo único, coherente y coordinado de atención de primer nivel a la ciudadanía, integrando los distintos canales de relación y asegurando la asistencia personalizada en el acceso a los servicios públicos.
- **Servicios públicos digitales:** Conjunto de servicios prestados por el sector público foral mediante medios electrónicos, diseñados con criterios de calidad, accesibilidad, seguridad, personalización, proactividad y orientación a las necesidades de la ciudadanía.
- **Simplificación:** Proceso continuo de racionalización y rediseño de procedimientos y trámites administrativos con el fin de eliminar cargas innecesarias, reducir plazos y facilitar la relación de la ciudadanía con el sector público foral.
- **Sistema de inteligencia artificial de alto riesgo:** Sistema de inteligencia artificial que, por su finalidad o ámbito de aplicación, puede afectar de forma significativa a los derechos de la ciudadanía o al interés público y que, por ello, debe cumplir requisitos reforzados de control, transparencia y supervisión.

- **Kanal-aniztasuna:** Aldi berean eskuragarri egotea herritarrekiko harremanetarako eta arretarako zenbait kanal —aurrez aurrekoak, elektronikoak eta digitalak—, zeinak herritarren beharretara egokituta baitaude eta elkarrekiko bateragarriak baitira.
- **Komunikazio-irisgarritasuna:** Foru sektore publikoaren kanal, zerbitzu, eduki eta jarduketek honako honetarako bete behar duten baldintza bat da: komunikazio-premia espezifikoak dituzten pertsonek informazioa eskuratu, ulertu eta Administrazioarekin harremanetan jarri ahal izateko bitarteko egokien bidez (hauek barne: idatzizko kanalak, ikusizkoak, ikus-entzunezkoak, bideo-interpretaziokoak, azpitituluak, zeinu-hizkuntza edo bestelako laguntza-kanalak).
- **Koordinazioa:** Administrazioen arteko edo administrazio barruko nahitaezko harreman juridikoen modalitatea da. Horrek esan nahi du badagoela organo edo entitate ahaldun bat gidalerroak, jardun-irizpideak edo estandarrak finkatzeko, eta lotesleak izango direla koordinatutako organo edo entitateentzat. Koordinazioak berekin dakar organo koordinatzailearen nagusitasun funtzionala, eta haren helburua hau da: koherentzia eta eraginkortasuna bermatzea eta administrazio-jarduketak ez bikoiztea. Foru-arau honen esparruan, administrazio digitalaren arloko eskumenak dituen foru-sailari dagokio koordinazioa, forusektore publiko foraleko entitateei dagokienez.
- **Lankidetza:** Administrazioen arteko borondatezko harreman juridikoaren modalitate bat da, oinarri hauek dituena: alderdien arteko berdintasun-printzipioa eta borondateen konkurrentzia librea elkarrekin partekatzen dituzten helburuak lortzeko. Alderdietako bat ere ez dago bestea baino gorago, eta ezin dio inposatu besteari bere jarduna. Lankidetza gauzatzeko, oro har, alde biko edo alde gehiagotako hitzarmenak edo beste tresna juridiko batzuk baliatzen dira. Foru-arau honen esparruan, foru-aldundiaren eta foru enpresa-sektore publikoko entitateen arteko harremanetarako mekanismoa da lankidetza.
- **Leihatila digital bakarra:** Irispide elektronikoko puntu bakarra da. Leihatila horretatik herritarrak modu integratuan iristen dira foru-sektore publikoaren zerbitzuetara, izapideetara, informaziora eta aplikazioetara, elkarreragingarritasuna, segurtasuna eta jasangarritasuna bermatuta daudela.
- **Neutraltasun teknologikoa:** Printzipio honen arabera, forusektore publikoak erabiltzen dituen irtenbideek, teknikek eta tresnek ez dute teknologia jakin bat ezarri behar. Aitzitik, ahalbidetu behar dute aukera teknologikoak hautatzeko independentzia, eta estandar irekiak edo erabilera orokorrekoak erabiltzea sustatu.
- **Nortasun digitala:** Atributu eta mekanismo elektronikoen multzoa da. Horiei esker, modu seguruan identifikatu daiteke pertsona bat foru-sektore publikoaren ingurune digitalean, horrela, bere eskubideak baliatu eta bere betebeharrak bete ditzan.
- **Pribatutasuna, diseinutik abiatuta eta lehenetsita:** Printzipio honen arabera, datuak babesteko eta pribatutasunerako neurriak sistemen hasierako diseinuan integratu behar dira eta lehenetsita aplikatu behar dira datu pertsonalak tratatzen direnean, eta interesdunak modu osagarrian esku hartu gabe ahalik eta babes-mailarik altuena bermatu behar da.
- **Proaktibitatea:** Foru-sektore publikoak herritarren beharrizanei aurre hartzeko duen gaitasuna da. Hala, zerbitzuak, informazioa eta administrazio-jarduketak ematen ditu herritarren egoerara eta testuingurura egokituta eta, horretarako, datuen erabilera adimenduna egiten da.
- **Saileko lotura digitala:** Sail bakoitzean edo sektore publiko administratiboko erakunde bakoitzean honetarako izendatutako erreferentziazko postua: administrazio digitalaren arloan eskumena duen organoarekin lankidetzan aritzeko eraldaketa digitaleko neurriak sustatzen, koordinatzen, ebaluatzen eta haien jarraipena egiten.
- **Sinplifikazioa:** Administrazio-prozedurak eta -izapideak arrazionalizateko eta berriro diseinatzeko abian jarritako etengabeko prozesu bat da. Helburua da beharrezkoak ez diren kargak kentzea, epeak murriztea, eta herritarrek foru-sektore publikoarekin dituzten harremanak erraztea da.

- **Sostenibilidad tecnológica:** criterio de diseño, contratación, despliegue y mantenimiento de soluciones digitales orientado a la eficiencia, reutilización, racionalización de infraestructuras, reducción de duplicidades, minimización del impacto ambiental y uso responsable de recursos tecnológicos.

- **Transformación digital:** Proceso integral y continuo de cambio organizativo, procedimental y tecnológico del sector público foral mediante el uso estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación, orientado a mejorar la eficacia, eficiencia, calidad y proactividad de los servicios públicos y la relación con la ciudadanía.

- **Tratamiento seudonimizado:** Tratamiento de datos personales en el que estos no pueden atribuirse a una persona física sin utilizar información adicional separada, como medida de protección de la privacidad desde el diseño y por defecto.

- **Trazabilidad:** Capacidad de los sistemas y procedimientos electrónicos para dejar constancia verificable de las actuaciones realizadas, los accesos a los datos y las decisiones adoptadas, permitiendo su seguimiento, control y rendición de cuentas.

- **Uso secundario de los datos:** Utilización de los datos generados en el ejercicio de las funciones públicas para fines distintos de aquellos para los que fueron recogidos inicialmente, siempre con respeto a la normativa aplicable y orientados a mejorar los servicios públicos, la innovación y la creación de valor público.

- **Ventanilla digital única:** Punto único de acceso electrónico desde el que la ciudadanía puede acceder de forma integrada a los servicios, trámites, información y aplicaciones del sector público foral, con garantías de interoperabilidad, seguridad y sostenibilidad.

- **Sistemak eta irtenbideak berrerabiltzea:** Foru-sektore publikoak garatu edo eskuratu dituen aplikazio, azpiegitura eta irtenbide teknologikoak partekatuta aprobetxatzea da, bikoizketarik ez izateko, efizientzia hobetzeko eta administrazio digitalaren koherentzia bermatzeko.

- **Trazabilitatea:** Sistemek eta prozedura elektronikoek duten gaitasuna da, egiazta daitekeen ziurtasuna uzteko egindako jarduketen, datuen irispideen eta hartutako erabakien inguruan. Hala, horien jarraipena eta kontrola egitea eta azalpenak ematea ahalbidetzen da.

- **Gaikuntza digitala:** Foru-sektore publikoko langileen eta herritarren etengabeko prozesua da gaitasun digitaletan prestatzeko, gaitasun horiek eskuratzeko eta eguneratzeko. Trebakuntza digitala beharrezkoa da bitarteko elektronikoak eta zerbitzu publiko digitalak modu egokian, seguruan eta eraginkorrean erabiltzeko.

- **Zerbitzu publiko digitalak:** Foru-sektore publikoak bitarte elektronikoak erabiliz ematen dituen zerbitzuen multzoa da. Halakoak diseinatzen direnean erabiltzen diren irizpideak hauek dira: kalitatea, irisgarritasuna, segurtasuna, pertsonalizazioa, proaktibitatea eta herritarren beharrizanen araberako orientazioa.

- **Zerbitzuetara sartzeko kanala:** Herritarrek informazioa eskuratzeko, izapideak egiteko edo zerbitzuak jasotzeko sektore publikoarekin harremanak izateko erabiltzen duten bitartekoa edo bidea. Harremanak aurrez aurre, elektronikoki, telefonoz, edo eskuragarri dauden bestelako bitarteko teknologikoen bidez gauzatuko dira.

- **Zibersegurtasuna:** Neurri teknikoen, antolamendukoen eta juridikoen multzoa da. Xedea hauek bermatzea da: foru-sektore publikoko datu, sistema eta zerbitzu digitalen osotasuna, konfidentzialtasuna, eskuragarritasuna, autentikotasuna eta trazabilitatea, eta sistema eta zerbitzu digitalak.