

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

Departamento:	04 - DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA
Sección:	0420 - Dirección General de Servicios e Innovación y Transformación de la Administ
Programa:	200 - Innovación y transformación de los servicios públicos forales
Funcional:	920 - Administración general

Tipo de programa:

Finalista

Misión:

La misión de este programa es promocionar la buena gobernanza, la mejora de la gestión y la innovación, a fin de mejorar los servicios dirigidos a la ciudadanía y con el objetivo de responder de modo eficaz a las necesidades de la sociedad. Para ello, ofrecemos asistencia a los departamentos en el establecimiento de metodologías de gestión, instrumentos de trabajo, sistemas de información y canales de comunicación avanzados.

Diagnóstico de situación:

Durante los últimos años la Administración Pública ha afrontado profundos cambios culturales. Por un lado, existe la necesidad de establecer un modelo abierto y eficaz de gobernanza para responder a las necesidades y expectativas de la sociedad. Por otro lado, en los últimos años han surgido modelos avanzados de gestión y se han establecido con éxito en otros sectores; y la sociedad nos demanda establecer una gestión avanzada también en las instituciones públicas, a fin de responder a las necesidades de la sociedad utilizando racionalmente los medios públicos. Para ello es necesario modificar la cultura de ordenación y gestión institucional y, asimismo, debemos promocionar las metodologías y los instrumentos de trabajo que se han establecido en otros sectores, entre otros, la gestión estratégica, la gestión basada en los procesos, y la gestión basada en datos y orientada a objetivos. Al mismo tiempo, debemos establecer una gobernanza abierta basada en la integridad ética, que impulsará la transparencia y la reutilización de datos, que promocionará la participación ciudadana, que dará a conocer los resultados obtenidos, y que mantendrá una comunicación abierta con la ciudadanía.

Por otro lado, tanto el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación como la normativa general vigente nos obligan a impulsar el establecimiento de la Administración Electrónica, con el objetivo de ofrecer nuestros servicios y trámites mediante diversos canales.

Descripción detallada de la necesidad:

- Establecer el modelo de gestión pública avanzada en todos los departamentos.
- Impulsar el establecimiento de la metodología y los instrumentos avanzados de gestión: Planeamiento estratégico, gestión basada en los procesos, gestión de indicadores, medidas de satisfacción, simplificación de trámites, cartas de servicio, metodología 5S, etc.
- Mejorar los servicios de atención e información que se ofrecen en diversos canales.
- Impulsar y controlar la conducta ética de los responsables políticos y del funcionariado de la institución.
- Desarrollar y establecer los sistemas corporativos orientados a la Administración Electrónica.
- Impulsar un gobierno abierto, mejorando el nivel de transparencia y promocionando la reutilización de datos.
- Establecer el sistema de gestión para la seguridad de la información en la institución.

Población objetivo:

- Departamentos, Direcciones Generales y Servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa: se les ofrece asistencia y asesoramiento para impulsar la buena gobernanza y la gestión avanzada, y para el desarrollo de la administración electrónica .
- Ciudadanía, empresas y asociaciones: Se les ofrece servicios de comunicación, información y atención mediante diversos canales.
- Ayuntamientos y otras administraciones: Se les ofrecerá asesoramiento y asistencia técnica en todos los ámbitos.

Estrategia del programa.

1. Recursos (inputs):

Presupuestos, dedicación del personal, consultoría externa y consultoría técnica (IZFE).

2. Actividades/procesos a desarrollar:

- Ofrecer asesoría sobre gestión avanzada: ayudar a mejorar la gestión de los servicios, e implantar metodologías y modelos avanzados.
- Promover la buena gobernanza: dirigir y coordinar el establecimiento de los valores y características fundamentales del Gobierno Abierto y del Buen Gobierno (Sistema de Integridad, transparencia, datos abiertos).
- Ofrecer los servicios de atención e información a través de diversos canales: ofrecer los servicios de atención e información general de la Diputación de forma presencial, mediante teléfono y por Internet.
- Desarrollar aplicaciones corporativas: ayudar en el diseño, implantación y mantenimiento de las aplicaciones corporativas de la Diputación.
- Administración electrónica: promover la implantación de la administración electrónica, desarrollando los sistemas e instrumentos necesarios y ayudando a implantarlos en los distintos departamentos.
- Seguridad de la información y Protección de Datos Personales: ayudar en el desarrollo de la gestión de la seguridad de la información.

3. Bienes y Servicios (outputs):

- Asesoría técnica en distintos ámbitos.
- Proyectos de mejora: en torno al modelo de gestión avanzada y en torno a diferentes metodologías y herramientas.
- Aplicaciones corporativas: aplicaciones de uso general en la institución, su mantenimiento y mejora.
- Sistemas y aplicaciones para desarrollar la administración electrónica, y ayuda técnica para su implantación.
- Ayuda y recursos tecnológicos para la publicación de contenidos transparentes y datos abiertos.
- Asesoría en el ámbito de la seguridad de la información y en el de la protección de datos personales.

Marco regulador del Programa:

- Ley 39/2015, de procedimiento administrativo general.
- Ley 40/2015, de régimen jurídico del sector público.
- Norma Foral 4/2019, de Buen Gobierno en el marco de la Gobernanza Pública Foral.
- Decreto Foral 23/2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral.
- Ley 11/2007, sobre administración electrónica.
- Decreto Foral 26/2005, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos.
- Reglamento General de Protección de Datos
- Reglamento General de la Administración.

ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

Objetivo anual: Mejorar y transformar los métodos de trabajo y sistemas de gestión del Ente Foral, actuando de forma totalmente transversal

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Puntuación media obtenida en el ítem "Nivel de satisfacción general" de la encuesta dirigida a las personas que acuden a la oficina de información y atención del Palacio Foral	Número	>=	9,40	9,40	9,40	9,40
Porcentaje de trámites de la DFG que se puede iniciar online (nivel 3 de avance en la Administración Electrónica)	Porcentaje	>=	76,00	77,00	78,00	95,00
% de Direcciones Generales que han implantado el modelo de Gestión Avanzada o han	Porcentaje	=	19,00	19,00	30,00	100,00



Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
avanzado un paso						
Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo						
1. Línea de Actuación:						
Implantar el modelo de Gestión Avanzada de la Diputación Foral de Gipuzkoa en las Direcciones Generales						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	82.014,23			01/01/2020	31/12/2020	
1.1 Acción	82.014,23			01/01/2020	31/12/2020	
Llevar a cabo la planificación de desarrollo del modelo de gestión Avanzada en la Diputación Foral						
2. Línea de Actuación:						
Selección de 100 habituales trámites de gestión que realizan agentes sociales y ciudadanía y que sean responsabilidad de DFG, con el objetivo de simplificar, agilizar y desburocratizar la gestión de los mismos						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	29.842,33			01/01/2020	31/12/2020	
2.1 Acción	29.842,33			01/01/2020	31/12/2020	
Digitalización de trámites: - Desarrollo de apps móviles - Integración de subvenciones en plataforma corporativa de Subvenciones - Desarrollo de formularios electrónicos - etc.						
3. Línea de Actuación:						
Aumento del número de trámites con expediente electrónico y servicios forales a través de aplicaciones para móvil						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	14.921,15			01/01/2020	31/12/2020	
3.1 Acción	14.921,15			01/01/2020	31/12/2020	
Identificación y promoción de nuevos proyectos de expediente electrónico y participación en los mismos						
4. Línea de Actuación:						
Puesta en marcha de un teléfono único y nuevos canales de comunicación directa con la ciudadanía						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	538.332,87			01/01/2020	31/12/2020	
4.1 Acción	524.332,87			01/01/2020	31/12/2020	
Implantación de un sistema de						



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
información corporativo de apoyo al sistema de ventanilla única, mejora de los procesos de atención e información y desarrollo de nuevos canales de comunicación						
4.2 Acción						
Organizar visitas guiadas al Palacio de la Diputación Foral	14.000,00			01/01/2020	31/12/2020	
5. Línea de Actuación:						
Aprobación de una Norma Foral de Open Data y el Gobierno Abierto, y apertura progresiva de bases de datos y canales de comunicación que aporten información útil, veraz, relevante y en tiempo real						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	118.631,03			01/01/2020	31/12/2020	
5.1 Acción						
Ejecutar la planificación de apertura de bases de datos de la Diputación, publicando los datos en formatos abiertos	22.329,57			01/01/2020	31/12/2020	
5.2 Acción						
Recopilación, preparación y publicación de contenidos de transparencia	73.971,90			01/01/2020	31/12/2020	
5.3 Acción						
Mantenimiento y mejora del portal de gobierno abierto Gipuzkoa Irekia	14.921,15			01/01/2020	31/12/2020	
5.4 Acción						
Desarrollar e implementar el Plan de Gobierno Abierto	7.408,41			01/01/2020	31/12/2020	
6. Línea de Actuación:						
Aprobación de la Norma Foral sobre la seguridad de la información de la Diputación Foral de Gipuzkoa						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	52.171,90			01/01/2020	31/12/2020	
6.1 Acción						
Implantación progresiva del sistema de gestión de la Seguridad de la Información de la DFG	52.171,90			01/01/2020	31/12/2020	
7. Línea de Actuación:						
Desarrollo de una política de integridad institucional y de impulso de la ética pública						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	147.792,31			01/01/2020	31/12/2020	
7.1 Acción						
Formación y difusión del Sistema de Integridad	7.408,41			01/01/2020	31/12/2020	

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
7.2 Acción Programa de mejora e innovación de la Administración Foral	36.808,41			01/01/2020	31/12/2020	
7.3 Acción Auditoría y certificación de Sistemas de Compliance	5.299,99			01/01/2020	31/12/2020	
7.4 Acción Acciones de promoción de la Buena Gobernanza: - Jornadas de difusión (jornadas de puertas abiertas, reuniones, sesiones formativas...) - Participación en redes internacionales - Gestión del Título Propio sobre Buena Gobernanza	98.275,50			01/01/2020	31/12/2020	
Objetivo anual:	Desarrollar los proyectos de mejora y el mantenimiento de sistemas y aplicaciones corporativas					
Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Nº de proyectos de mejora iniciados o en marcha en relación a sistemas de gestión y aplicaciones corporativas	Número	>=	16,00	0,00	16,00	15,00
Puntuación media obtenida en el ítem "valoración general" de la encuesta dirigida a servicios de la DFG para la valoración de proyectos de mejora en materia de sistemas de gestión y aplicaciones corporativas	Número	>=	7,76	0,00	7,80	7,80
Porcentaje de cumplimiento de los elementos de publicidad activa establecidos en la Norma Foral de Buen Gobierno	Porcentaje	=	89,00	89,00	94,00	100,00
Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo						
1. Línea de Actuación: Consultoría y apoyo a los departamentos para la mejora de la gestión y sus servicios						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	188.049,85			01/01/2020	31/12/2020	
1.1 Acción Apoyar la implantación de nuevas cartas de servicios y actualizar anualmente las cartas existentes	22.329,57			01/01/2020	31/12/2020	



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
1.2 Acción Colaborar en la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión (medio ambiente, gestión por procesos, planificación estratégica, 5S, etc.)	59.580,31			01/01/2020	31/12/2020	
1.3 Acción El diseño, desarrollo e implantación en la Diputación de un Sistema de Gestión de la Modernización.	56.300,76			01/01/2020	31/12/2020	
1.4 Acción Otras actividades de mejora : evaluaciones Euskalit, red Qepea, Bikain, etc.	49.839,21			01/01/2020	31/12/2020	
2. Línea de Actuación: Desarrollo de la administración electrónica						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	134.186,13			01/01/2020	31/12/2020	
2.1 Acción Desarrollar y mantener sistemas y aplicaciones para adaptarse a la legislación sobre administración electrónica y asistir a los departamentos en la implantación de los mismos.	104.343,80			01/01/2020	31/12/2020	
2.2 Acción Organizar y fomentar la interoperabilidad de las administraciones	29.842,33			01/01/2020	31/12/2020	
3. Línea de Actuación: Inversiones IZFE						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	3.800.662,00			01/01/2020	31/12/2020	
3.1 Acción Inversiones en equipamientos e infraestructuras de IZFE	3.800.662,00			01/01/2020	31/12/2020	
4. Línea de Actuación: Gestión del Servicio						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	24.421,15			01/01/2020	31/12/2020	
4.1 Acción Acciones operativas para la gestión del servicio:	24.421,15			01/01/2020	31/12/2020	



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
-Gestión del cuadro de control -Protección del conocimiento -Gestión contable -Control de presencia -Gestión de gastos y dietas de actividades habituales						
5. Línea de Actuación: Mantenimiento y mejora de los sistemas de información de la Diputación						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	52.171,90			01/01/2020	31/12/2020	
5.1 Acción Mantenimiento y mejora de los sistemas de información de la Diputación: gipuzkoa.eus, sede electrónica, intranet, etc.	52.171,90			01/01/2020	31/12/2020	

PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

Relevancia de género del programa: Baja

Colectivo afectado por el programa :

La población en su conjunto

Capacidad(es) afectada(s) por el programa:

Acceso a la participación a nivel social y político

Descripción detallada de la necesidad:

Necesidad de integrar la perspectiva de género en la gestión pública de la DFG

Cuantificación: 6.344,45 (0,12 %)

Categoría	% Categoría	Cómo	Indicador asociado
Or 1. Incorporar el enfoque de género en los procedimientos administrativos.	(60,00 %)	Or 1.1. Planificación, ejecución y evaluación de todas las políticas, planes, programas y actuaciones departamentales desde la perspectiva de género.	Porcentaje del personal de las estructuras forales de coordinación para la igualdad que ha recibido capacitación específica (respecto al total de personas que participan en dichas estructuras).
		Or 1.5. Incorporación sistemática de la variable sexo en los estudios y estadísticas forales y análisis desde la perspectiva de género de las desigualdades identificadas, y realización de diagnósticos específicos sectoriales sobre la situación de mujeres y hombres.	Porcentaje de análisis y estudios que incorporan la variable sexo y realizan un análisis de género sobre los resultados obtenidos (sobre el total de estudios realizados).
		Or 1.6. Incorporación y seguimiento de cláusulas de igualdad en la contratación y las subvenciones forales, tanto en la valoración previa como, sobre todo, en las condiciones de ejecución.	Porcentaje de contratos y subvenciones con cláusulas para la igualdad incorporadas (sobre el total de contrataciones y subvenciones).
Or 2. Fortalecer la coordinación y la colaboración para la igualdad.	(20,00 %)	Or 2.1. Refuerzo de las estructuras interdepartamentales para la igualdad de cara a la coordinación, reflexión, y toma de decisiones para la planificación e intervención foral para la igualdad.	Número de reuniones de la Comisión Política, de la Subcomisión Política, del Grupo Técnico Interdepartamental y de las unidades intradepartamentales. Nº de ayuntamientos de Gipuzkoa a los que se apoya en sus políticas para la igualdad. Nº de encuentros transterritoriales de carácter interinstitucional en los que ha participado el Órgano de Igualdad



Categoría	% Categoría	Cómo	Indicador asociado
Or 2. Fortalecer la coordinación y la colaboración para la igualdad.	(20,00 %)	Or 2.1. Refuerzo de las estructuras interdepartamentales para la igualdad de cara a la coordinación, reflexión, y toma de decisiones para la planificación e intervención foral para la igualdad.	Número de reuniones de la Comisión Política, de la Subcomisión Política, del Grupo Técnico Interdepartamental y de las unidades intradepartamentales. Nº de ayuntamientos de Gipuzkoa a los que se apoya en sus políticas para la igualdad. Nº de encuentros transterritoriales de carácter interinstitucional en los que ha participado el Órgano de Igualdad

PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA

Descripción detallada de la necesidad:

Incorporar la gestión de las lenguas oficiales en la implantación de modelos de gestión avanzados y servicios a la ciudadanía, así como en el desarrollo de sistemas y aplicaciones para la Administración Electrónica, impulsado en la medida de lo posible el euskera como lengua de trabajo.

Cuantificación: 5.211,42 (0,10 %)

Categoría	% Categoría	Cómo
1.3. Entorno digital	(12,50 %)	1.3.1. Contenidos del sitio web y redes sociales
2.1. Comunicación escrita con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto	(12,50 %)	2.1.1. Relaciones escritas
		Se darán pasos para que los los escritos dirigidos a ciudadanos, empresas y entidades que hayan manifestado su voluntad de relacionarse en lengua vasca se redacten en euskera.
2.2. Comunicación oral con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto	(25,00 %)	2.2.2. Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales
		2.2.3. Respuestas en euskera a la demanda en euskera
		Se incluirán criterios lingüísticos en las bases reguladoras del convenio y se realizará el seguimiento de su aplicación.
		Se incluirán criterios lingüísticos en las bases reguladoras del convenio y se realizará el seguimiento de su aplicación.
3.3. Comunicación oral vertical y horizontal	(50,00 %)	3.3.1. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas



PLAN DE PARTICIPACIÓN

Descripción detallada de la necesidad:

Impulsar tanto la participación ciudadana como la del personal de la Diputación en los proyectos estratégicos de mejora.

Cuantificación: 563,01 (0,01 %)

Categoría	% Categoría	Cómo	Con quién
1. Espacio o estructura participativa	(100,00 %)	El objetivo es crear un grupo de trabajo o foro para la promoción de la innovación interna en la Diputación	Técnico/as

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2019	2020	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2021	2022	2023	2024 eta hurrengoak/ 2024 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	1.142.796,00	1.043.438,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	433.600,00	339.100,00					
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES							
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	1.576.396,00	1.382.538,00					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	1.989.561,00	3.800.662,00					
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital	1.989.561,00	3.800.662,00					
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras							
Guztira / Total	3.565.957,00	5.183.200,00					

Planen zenbateko osoa, kapituluka / Total planes/capítulos	Ordainketa kredituak / Créditos de pago		Datozen urteetako gastuak / Gastos futuros		Guztira / Total	
	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL		1.043.437,97				1.043.437,97
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		339.096,88				339.096,88
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes		1.382.534,85				1.382.534,85
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		3.800.662,00				3.800.662,00
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital		3.800.662,00				3.800.662,00
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras						
Guztira / Total		5.183.196,85				5.183.196,85