

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

Departamento:	02 - DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA
Sección:	0220 - 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:

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha establecido como objetivo estratégico en el Plan Estratégico para la Legislatura 2020-2023 el impulso de la transformación en la organización, impulsando la buena gobernanza, la gestión avanzada y la innovación, para reforzar la organización tal y como establece el 16º Objetivo de Desarrollo Sostenible, que establece la creación de instituciones públicas sólidas que impulsen la paz y la justicia. Para lograr esta transformación estamos trabajando en diferentes ámbitos: por un lado, estamos impulsando la gestión avanzada en todas las áreas de la organización, de manera que la mejora y la innovación en la gestión se lleven a cabo de forma sistemática y orientada siempre a la mejora continua. En la anterior legislatura trabajamos sobre todo en la alineación de la organización con el Modelo de Gestión Pública Avanzada, Aurrerabide, y el reto para los siguientes años será ir implantando herramientas de gestión en todas las Direcciones Generales. Por el momento, únicamente el 15% de las direcciones generales cuentan con un plan Aurrerabide en marcha, por lo que tenemos el reto de ir extendiendo la implantación al resto de la organización. Por otro lado, estamos impulsando la transformación digital de la organización, aprovechando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para ofrecer mejores servicios a la ciudadanía y hacer un uso más inteligente de la información y los datos. En estos momentos el desarrollo de la Administración Electrónica está muy avanzado (el 81% de los trámites se pueden realizar de forma online), por lo que el cumplimiento de la Ley 39/2015 está garantizado de forma general. El reto actual es desarrollar un plan de trabajo en otras áreas de la transformación digital que no han tenido tanto desarrollo pero que son muy importantes, como la gestión inteligente y compartida de los datos, la aplicación de la inteligencia artificial o la seguridad de la información. Por último, debemos impulsar la Buena Gobern

Descripción detallada de la necesidad:

Debemos ofrecer de la forma más sencilla y práctica posible las herramientas y el asesoramiento para la transformación de la organización en torno a los siguientes proyectos:

- Implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada en todos los departamentos, impulsando la implantación de metodologías y herramientas avanzadas de gestión: planificación estratégica, gestión por procesos, gestión de indicadores, mediciones de satisfacción, simplificación de trámites, cartas de servicios, metodología 5S, etc.
- Unificación y mejora de los servicios de atención e información multicanal mediante la investigación de nuevos canales.
- Impulsar el comportamiento ético de los responsables políticos y del personal de la organización.
- Elaboración del Plan de Transformación Digital de la organización, e identificación y desarrollo de los principales proyectos de transformación digital.
- Impulsar el gobierno abierto, incrementando el nivel de transparencia e impulsando la reutilización de datos.
- Implantación del sistema de gestión de la seguridad de la información en la organización.

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:

- Asesoramiento en Gestión Avanzada: Ejecutar la implantación del 2º Plan Aurrerabide, apoyando la mejora de la gestión de los servicios y la implantación de herramientas de gestión.
- Impulsar la buena gobernanza: dirigir y coordinar la implantación de los valores y características fundamentales del Gobierno Abierto y Buen Gobierno (Sistema de Integridad, transparencia, datos abiertos)
- Atención Multicanal e Infomación: atención presencial, telefónica e información general de la Diputación.
- Desarrollo de aplicaciones corporativas: apoyo al diseño, implantación y mantenimiento de aplicaciones corporativas de la Diputación.
- Impulsar la transformación digital en diferentes proyectos: gestión de datos (big data, open data), inteligencia artificial, infraestructuras, formación del personal, etc.
- Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales: apoyo en 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:

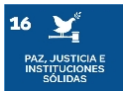

- Ley 39/2015, de procedimiento administrativo general.
- Ley 40/2015, de régimen jurídico del sector público.
- Norma Foral 4/2019, de Buen Gobierno en el marco de la Gobernanza Pública Foral.
- Decreto Foral 23/2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración 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.

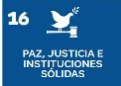

ACTUACIÓN DEPARTAMENTAL VINCULADA AL PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023

Objetivo anual: Profundizar en la mejora e innovación de la gestión de la entidad, transformándola en una institución más cercana, abierta y eficiente.

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	>=	9,61	9,00	9,40	9,40

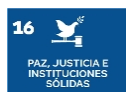


Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
% de Direcciones Generales que han implantado el modelo de Gestión Avanzada o han avanzado un paso	Porcentaje	=	19,00	20,00	35,00	100,00
Porcentaje de trámites que se pueden realizar a través de Internet.	Porcentaje	>=	82,00	82,00	85,00	95,00
Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo						
1. Línea de Actuación:						
Puesta en marcha de un Servicio de Atención avanzado y unificado (directo, telefónico, internet, redes sociales) que ofrezca atención e información integral, actualizada y accesible.						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	549.730,65			01/01/2021	31/12/2021	
1.1 Acción						
Implantación de un sistema de información corporativo de apoyo al sistema de ventanilla única y mejora de los procesos de atención e información.	506.724,53			01/01/2021	31/12/2021	
1.2 Acción						
Estudiar y desarrollar nuevos canales de relación con la ciudadanía.	43.006,12			01/01/2021	31/12/2021	
2. Línea de Actuación:						
Impulso del gobierno abierto, hacia una transparencia y rendición de cuentas integral y comprensible.						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	99.744,59			01/01/2021	31/12/2021	
2.1 Acción						
Ejecutar la planificación de apertura de bases de datos de la Diputación, publicando los datos en formatos abiertos.	24.069,87			01/01/2021	31/12/2021	
2.2 Acción						
Recopilación, preparación y publicación de contenidos de transparencia y rendición de cuentas.	67.651,43			01/01/2021	31/12/2021	

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
2.3 Acción Mantenimiento y mejora del portal de gobierno abierto Gipuzkoa Irekia.	8.023,29			01/01/2021	31/12/2021	
3. Línea de Actuación: Profundización del Sistema de Integridad Institucional, incluyendo mejoras y avances en la identificación y prevención de riesgos en materia de integridad.						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	109.824,29			01/01/2021	31/12/2021	
3.1 Acción Formación y difusión del Sistema de Integridad.	11.982,83			01/01/2021	31/12/2021	
3.2 Acción Innovación y mejora del Sistema de Integridad.	17.023,29			01/01/2021	31/12/2021	
3.3 Acción Acciones de difusión y promoción de la Buena Gobernanza	80.818,17			01/01/2021	31/12/2021	
4. Línea de Actuación: Desarrollo de la administración electrónica y la transformación digital profundizando en la desburocratización y con el objetivo cero papel .						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	145.226,17			01/01/2021	31/12/2021	
4.1 Acción Desarrollar y llevar a cabo la Planificación de la Transformación Digital de la Diputación Foral.	57.074,17			01/01/2021	31/12/2021	
4.2 Acción Identificar, impulsar y tomar parte en proyectos de implantación del Expediente Electrónico.	24.069,87			01/01/2021	31/12/2021	
4.3 Acción Digitalización de trámites.	64.082,13			01/01/2021	31/12/2021	

5. Línea de Actuación:

Despliegue en la entidad de una gestión avanzada e inteligente a través de métodos y herramientas de trabajo transformadoras e innovadoras.



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	132.228,01			01/01/2021	31/12/2021	
5.1 Acción Llevar a cabo la planificación de desarrollo del modelo de gestión Avanzada en la Diputación Foral.	48.139,76			01/01/2021	31/12/2021	
5.2 Acción Desarrollo de proyectos de asesoramiento en la gestión avanzada	72.105,42			01/01/2021	31/12/2021	
5.3 Acción Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la innovación en la Diputación Foral.	11.982,83			01/01/2021	31/12/2021	

ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

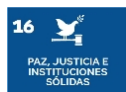
Objetivo anual: Desarrollar los proyectos de mejora y acciones operativas para el mantenimiento y mejora de las herramientas de gestión, las aplicaciones corporativas y los sistemas de información de la organización.

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	>=	11,00	16,00	15,00	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	>=	8,26	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	85,00	90,00	100,00

Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Actuación:

Mantenimiento y mejora de los sistemas corporativos



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
--	---------------	----------------	------------------	--------------	-------------	--------------------

Total línea actuación

136.291,76

01/01/2021

31/12/2021

1.1 Acción

Desarrollar, mantener y mejorar los sistemas corporativos y apoyar a los departamentos en su implantación.

112.221,89

01/01/2021

31/12/2021

1.2 Acción

Implantación progresiva del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de la Diputación Foral.

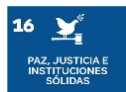
24.069,87

01/01/2021

31/12/2021

2. Línea de Actuación:

Inversiones IZFE



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
--	---------------	----------------	------------------	--------------	-------------	--------------------

Total línea actuación

6.044.672,00

01/01/2021

31/12/2021

2.1 Acción

Inversiones en equipamientos e infraestructuras de IZFE

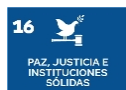
6.044.672,00

01/01/2021

31/12/2021

3. Línea de Actuación:

Gestión del Servicio



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
--	---------------	----------------	------------------	--------------	-------------	--------------------

Total línea actuación

80.813,19

01/01/2021

31/12/2021

3.1 Acción

Acciones operativas para la gestión del servicio:
-Gestión del cuadro de control
-Protección del conocimiento
-Gestión contable
-Control de presencia
-Gestión de gastos y dietas de actividades habituales

28.713,89

01/01/2021

31/12/2021

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
3.2 Acción Acciones de implantación de la Gestión Avanzada (Aurrerabide)	32.093,18			01/01/2021	31/12/2021	
3.3 Acción Acciones externas: Evaluaciones Euskalit, red Qepea, Bikain, etc.	20.006,12			01/01/2021	31/12/2021	
4. Línea de Actuación: Mantenimiento y mejora de los sistemas de información de la Diputación						
 <p>100,00 %</p>						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	95.568,12			01/01/2021	31/12/2021	
4.1 Acción Mantenimiento y mejora de los sistemas de información de la Diputación: gipuzkoa.eus, sede electrónica, intranet, etc.	80.337,12			01/01/2021	31/12/2021	
4.2 Acción Organizar las visitas al Palacio Foral	15.231,00			01/01/2021	31/12/2021	

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: 1.623,03 (0,02 %)

Categoría	% Categoría	Cómo	Indicador asociado
Bg.OO. 5.1. Profundizar en la integración sistemática de la variable sexo en la generación, tratamiento y difusión de la información, avanzando en la creación e incorporación de indicadores tanto referidos a personas, como a procesos y procedimientos de integración de la perspectiva de género.	(66,67 %)	<p>Bg.5.1.3 Introducción de datos desagregados por sexo e indicadores de género en los estudios, planes, memorias y resto de documentación estratégica de la DFG.</p> <p>Go.5.3.1. Crear un espacio en la intranet foral que permita al personal de la DFG resolver dudas sobre el uso no sexista del lenguaje en los documentos, creando una batería de indicadores.</p>	
Bg.OO. 6.2. Visibilizar y generar espacios de interlocución estables en la DFG con el movimiento feminista y asociativo de mujeres a favor de la igualdad.	(33,33 %)	Bg.6.2.3. Mejora de la accesibilidad de la información on-line generada por el Órgano para la Igualdad con el fin de garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.	

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: 5.819,00 (0,08 %)

Categoría	% Categoría	Cómo
1.3. Entorno digital	(16,67 %)	1.3.1. Contenidos del sitio web y redes sociales
2.2. Comunicación oral con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto	(16,67 %)	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.
3.3. Comunicación oral vertical y horizontal	(50,00 %)	3.3.1. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas
3.4. Recursos informáticos	(16,67 %)	Medida: Solicitar a IZFE que aplique la visión de lengua en las presentaciones de nuevas aplicaciones. Herramienta: Elaboración de una comunicación a enviar por Dirección a IZFE. Contraste: Pidiendo a IZFE a final de año datos sobre la lengua usada.

PLAN DE PARTICIPACIÓN

Descripción detallada de la necesidad:

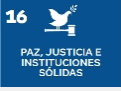
Impulsar tanto la participación ciudadana como la del personal de la Diputación en los proyectos estratégicos de mejora.

Cuantificación: 1.281,64 (0,02 %)

Categoría	% Categoría	Cómo	Con quién
1. Espacio o estructura participativa	(100,00 %)	Organizar talleres de usabilidad de la plataforma de subvenciones, dirigida a asociaciones.	Ciudadanía organizada



Relación de ODS asociados al programa

ODS		Créditos de pago	Gastos futuros
	16-PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	7.394.098,78	
Total		7.394.098,78	



PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2020	2021	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2022	2023	2024	2025 eta hurrengoak/ 2025 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	1.043.438,00	1.041.986,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	339.100,00	307.453,00					
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	1.382.538,00	1.349.439,00					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	3.800.662,00	6.044.672,00					
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital	3.800.662,00	6.044.672,00					
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras							
Guztira / Total	5.183.200,00	7.394.111,00					

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	765.338,65	276.647,26			765.338,65	276.647,26
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	271.415,06	36.025,81			271.415,06	36.025,81
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	1.036.753,71	312.673,07			1.036.753,71	312.673,07
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		6.044.672,00				6.044.672,00
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital		6.044.672,00				6.044.672,00
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras						
Guztira / Total	1.036.753,71	6.357.345,07			1.036.753,71	6.357.345,07