

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

Departamento:	04 - DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA
Sección:	0440 - Dirección General de Innovación en la administración
Programa:	400 - Innovación y transformación de los servicios públicos forales
Funcional:	920 - Administración general

Tipo de programa:

Finalista

Misión:

La misión de este programa es promocionar el buen gobierno, 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 la implantación de metodologías de gestión, trámites avanzados, sistemas de información y nuevos canales de comunicación.

Diagnóstico de situación:

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha establecido como objetivo estratégico en los últimos años impulsar la transformación de la organización, fomentando el buen gobierno, la gestión avanzada y la innovación, con el objetivo de mejorar sus procesos internos y los servicios y políticas que ofrece a la ciudadanía. De esta forma, seremos capaces de responder a las principales necesidades y retos de la sociedad y, tal y como se establece en el Objetivo de Desarrollo Sostenible nº 16, nos convertiremos en una organización sólida que impulsa la paz y la justicia. Para lograr esta transformación estamos trabajando en diferentes ámbitos: por un lado, estamos impulsando un modelo de Buen Gobierno en la organización que está recogido en la Norma Foral 4/2019 y que afecta a todas las áreas de gestión de la organización. En este ámbito, estamos impulsando el Sistema de Integridad, la buena administración y el gobierno abierto en todas las áreas de la organización, para que la mejora e innovación de nuestras actividades se materialice de forma sistemática y siempre orientada a la mejora continua.

Por otro lado, estamos impulsando la transformación digital de la organización utilizando las posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías para hacer un uso más inteligente de la información y los datos y ofrecer mejores servicios a la ciudadanía. En la implantación del Plan de Transformación Digital 2021-2025 estamos trabajando en las siguientes áreas: gestión estratégica de la transformación digital, competencias digitales y formación del personal, gestión de datos y uso de inteligencia artificial, digitalización de servicios y mejora de infraestructuras y equipamientos. Todas estas áreas de transformación han tenido un desarrollo importante en los últimos años y en los próximos años nuestro objetivo será su consolidación en toda la organización. Para ello, debemos conseguir que las metodologías, las herramientas y los recursos que vamos a generar sean lo más útiles y claros posibles, y que seamos capaces de ayudar a los departamentos en las áreas que más lo necesiten.

Descripción detallada de la necesidad:

Debemos ofrecer herramientas y asesoramiento que sirvan para la transformación de la organización de la manera más sencilla y práctica posible, en torno a las siguientes áreas:

- Impulsar el buen gobierno, la buena administración y el gobierno abierto en la organización, fomentando la gestión estratégica, la evaluación de políticas, la rendición de cuentas y la transparencia, entre otros.
- Apoyar la implantación del modelo de gestión de la Diputación en todos los departamentos, promoviendo la implantación de metodologías y herramientas avanzadas de gestión.
- Desarrollar el Plan de Transformación Digital e impulsar los principales proyectos de transformación digital.
- Unificar y mejorar los servicios de atención e información multicanal, investigando nuevos canales.
- Implantación del sistema de gestión de la seguridad de la información en la organización.

Población objetivo:

- Departamentos, Direcciones Generales y Servicios de la DFG: apoyo y asesoramiento para la implantación del buen gobierno, la transformación digital, la gestión avanzada, la innovación y la transformación digital.
- Ciudadanía, empresas y asociaciones: servicios de comunicación, información y atención en diferentes canales.
- Ayuntamientos y otras administraciones: asesoramiento y apoyo técnico en todas las áreas de actividad.

Estrategia del programa.

1. Recursos (inputs):

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

2. Actividades/procesos a desarrollar:

- Impulsar la implantación del Plan de Transformación Digital en los diferentes proyectos: gestión estratégica, desarrollo de competencias digitales del personal, gestión avanzada de datos e inteligencia artificial, infraestructuras, digitalización de servicios, etc.
- Promover el buen gobierno: dirigir y coordinar la implantación de valores y herramientas de buen gobierno, de la buena administración y del gobierno abierto
- Impulsar y asesorar en las diferentes herramientas de gestión avanzada, contribuyendo a la mejora de la gestión de los servicios y apoyando la implantación de herramientas de gestión.
- Diseño, implantación y mantenimiento de las aplicaciones corporativas de la Diputación.
- Impulsar la digitalización de trámites y la implantación del expediente electrónico.
- Atención multicanal e Información: atención e información general de la Diputación, presencial, telefónica e Internet.
- Asistencia 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:

- Norma Foral 4/2019 de Buena Gobernanza
- Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo General
- Ley 40/2015 de régimen jurídico del sector público
- Decreto Foral 23/2010 por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral
- Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa
- Normativa general en materia administrativa

ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

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	>=	9,00	9,00	9,40	9,40
% de Direcciones Generales que han implantado el modelo de Gestión Avanzada o han avanzado un paso	Porcentaje	>=	44,00	21,00	35,00	100,00
Porcentaje de trámites que se pueden realizar a través de Internet.	Porcentaje	>=	85,00	83,00	85,00	95,00

Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Actuación:

Mejorar y gestionar el Sistema Foral de Atención Ciudadana



100,00 %

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

Total línea actuación

618.291,87

01/01/2024

31/12/2024

1.1 Acción

Desarrollar el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, impulsando la mejora de los procesos y la coordinación con los Departamentos

602.958,43

01/01/2024

31/12/2024

1.2 Acción

Estudiar y desarrollar nuevos canales de relación con la ciudadanía.

15.333,44

01/01/2024

31/12/2024

2. Línea de Actuación:

Desarrollo del Plan de Transformación Digital



40,54 %

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

Total línea actuación

470.936,32

93.170,00

01/01/2024

31/12/2025

2.1 Acción

Coordinación e impulso del Plan de Transformación Digital.

135.497,71

93.170,00

01/01/2024

31/12/2025

2.2 Acción

Implantación del Plan de Transformación Digital

335.438,61

01/01/2024

31/12/2024

3. Línea de Actuación:

Promoción de la Gestión Avanzada en la organización

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

Total línea actuación

48.829,83

01/01/2024

31/12/2024

3.1 Acción

Desarrollar el plan de desarrollo de la gestión avanzada en la Diputación Foral.

18.070,15

01/01/2024

31/12/2024

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
3.2 Acción Realización de proyectos de asesoramiento en gestión avanzada.	30.759,68			01/01/2024	31/12/2024	
Objetivo anual: Acciones operativas para el mantenimiento y mejora de las herramientas de gestión, las aplicaciones corporativas y los sistemas de información						
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	>=	17,00	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	>=	7,86	8,44	7,80	7,80
Porcentaje de cumplimiento de los elementos de publicidad activa establecidos en la Norma Foral de Buen Gobierno	Porcentaje	>=	85,42	86,15	88,00	100,00
Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo						
1. Línea de Actuación: Mantenimiento y mejora de los sistemas corporativos						
 55,55 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	138.285,95			01/01/2024	31/12/2024	
1.1 Acción Implantación y fomento de la plataforma NISAE de interoperabilidad	57.667,20			01/01/2024	31/12/2024	
1.2 Acción Implantación progresiva del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de la Diputación Foral.	19.145,50			01/01/2024	31/12/2024	
1.3 Acción Mantenimiento de aplicaciones corporativas de administración electrónica	61.473,25			01/01/2024	31/12/2024	

2. Línea de Actuación:

Gestión y mejora del Servicio



24,18 %



67,22 %

**Créditos
pago**

Gastos futuros

**Ingreso
afectado**

**Fecha
inicio**

**Fecha
final**

**Etorkizuna
eraikiz**

Total línea actuación

44.226,24

01/01/2024

31/12/2024

2.1 Acción

Acciones operativas para la gestión del servicio: gestión del cuadro de control, gestión del conocimiento, gestión contable, control de presencia, gestión de gastos y dietas de actividades habituales

10.692,80

01/01/2024

31/12/2024

2.2 Acción

Acciones externas: Euskalit, Qepea, etc.

29.727,39

01/01/2024

31/12/2024

2.3 Acción

Implantar la Gestión Avanzada en el servicio

3.806,05

01/01/2024

31/12/2024

3. Línea de Actuación:

Mantenimiento y mejora de los sistemas de información de la Diputación



47,24 %

**Créditos
pago**

Gastos futuros

**Ingreso
afectado**

**Fecha
inicio**

**Fecha
final**

**Etorkizuna
eraikiz**

Total línea actuación

146.479,94

01/01/2024

31/12/2024

3.1 Acción

Mantenimiento y mejora de los sistemas de información corporativos de la Diputación: sede electrónica, intranet, etc.

69.200,64

01/01/2024

31/12/2024

3.2 Acción

Organización de las visitas guiadas al Palacio Foral

15.806,05

01/01/2024

31/12/2024

3.3 Acción

Gestión y mejora de la presencia web de la DFG

61.473,25

01/01/2024

31/12/2024

Objetivo anual:

Inversiones de IZFE en equipos e infraestructuras

Indicador

**Unidad de
medida**

**Tipo de
objetivo**

**Ultimo
valor**

**Previsión año
en curso**

**Objetivo
anual**

**Meta
legislatura**

Nivel de ejecución de las inversiones

Porcentaje

>=

30,00

80,00

80,00

80,00



Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Actuación:

Ejecución de inversiones en equipamientos e infraestructuras de IZFE

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	4.737.791,00			01/01/2024	31/12/2024	
1.1 Acción Inversiones en equipamientos e infraestructuras de IZFE	4.737.791,00			01/01/2024	31/12/2024	

PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

Relevancia de género del programa: Media

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:

Vemos la oportunidad de integrar la perspectiva de género en la gestión pública de la DFG a través de los proyectos de mejora que impulsamos desde el servicio.

Cuantificación: 85.006,69 (1,35 %)

Cred.Pago: 85.006,69 (1,37 %)

Gastos Futuros: 0,00 (0,00 %)

Categoría	Cómo	% 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.	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.	(100,00 %)	
Bg.OO. 5.3. Profundizar en el uso inclusivo y no sexista de todo tipo de lenguaje e imágenes en los documentos y soportes que produzca directamente la DFG o que se produzcan para la DFG a través de terceras personas y entidades.	Bg.5.3.1 Creación de un espacio en la intranet foral que permita al personal de la DFG resolver dudas sobre el uso no sexista del lenguaje en los distintos documentos, creando una batería de indicadores.	(100,00 %)	

PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA

Descripción detallada de la necesidad:

Vemos la oportunidad de incorporar la gestión de las lenguas oficiales en la implantación de modelos de gestión avanzada y servicios a la ciudadanía, así como en el desarrollo de proyectos de transformación digital, impulsado en la medida de lo posible el euskera como lengua de trabajo.

Categoría	Cómo
1.- Lengua de servicio	<p>Gestión correcta del uso de las lenguas oficiales en los nuevos canales de comunicación con la ciudadanía</p> <p>Realizar en euskera las comunicaciones sobre el modelo y el Plan Aurrerabide</p>
2.- Lengua de trabajo	<p>Impulsar el uso del euskera como lengua de trabajo en los grupos de trabajo del Plan de Transformación Digital</p> <p>La lengua por defecto en los proyectos de mejora será el euskera, y así se comunicará a los Departamentos</p> <p>La lengua de trabajo preferente del servicio será el euskera, tanto en el ámbito formal como en el informal.</p>
4.- Relaciones con otras administraciones públicas	<p>Impulsar el uso del euskera como lengua preferente en las relaciones telefónicas con los Ayuntamientos de Gipuzkoa</p>
8.- Contrataciones administrativas y subvenciones	

PLAN DE PARTICIPACIÓN

Descripción detallada de la necesidad:

Impulsaremos la participación ciudadana y la del personal de la Diputación en los proyectos clave de mejora.

Cuantificación:	4.573,35	(0,07 %)
Cred.Pago:	2.709,95	(0,04 %)
Gastos Futuros:	1.863,40	(2,00 %)

Categoría	% Categoría	Cómo
1. DELIBERACIÓN Y DECISIÓN	(100,00 %)	7. Otros procesos participativos

ODS

Descripción detallada de la necesidad:

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.

Cuantificación: 1.033.393,11 (16,41 %)

Relación de ODS asociados al programa

ODS, Metas y Líneas de Actuación		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.	910.495,72	93.170,00
Meta	16.06 - Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	257.603,53	93.170,00
	Líneas de actuación		
	Mantenimiento y mejora de los sistemas corporativos	76.812,70	
	Gestión y mejora del Servicio	10.692,80	
	Mantenimiento y mejora de los sistemas de información de la Diputación	34.600,32	
	Desarrollo del Plan de Transformación Digital	135.497,71	93.170,00
Meta	16.10 - Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales	652.892,19	
	Líneas de actuación		
	Mantenimiento y mejora de los sistemas de información de la Diputación	34.600,32	
	Mejorar y gestionar el Sistema Foral de Atención Ciudadana	618.291,87	
	17-Alianzas para lograr los objetivos Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.	29.727,39	
Meta	17.17 - Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas	29.727,39	
	Líneas de actuación		
	Gestión y mejora del Servicio	29.727,39	
Total		940.223,11	93.170,00

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2023	2024	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2025	2026	2027	2028 eta hurrengoak/ 2028 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	1.143.157,00	1.153.344,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	327.453,00	313.660,00	93.170,00				93.170,00
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	1.470.610,00	1.467.004,00	93.170,00				93.170,00
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	4.399.219,00	4.737.791,00					
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital	4.399.219,00	4.737.791,00					
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras							
Guztira / Total	5.869.829,00	6.204.795,00	93.170,00				93.170,00

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		1.153.390,15				1.153.390,15
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		313.660,00		93.170,00		406.830,00
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		1.467.050,15		93.170,00		1.560.220,15
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		4.737.791,00				4.737.791,00
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital		4.737.791,00				4.737.791,00
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras						
Guztira / Total		6.204.841,15		93.170,00		6.298.011,15