
PROGRAMA 070: GOBIERNO ABIERTO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Unidad responsable: Dirección General de Gobierno Abierto y Nuevas Tecnologías

Objetivos/

Acciones/

Indicadores del programa

01. Impulsar y promocionar el uso y desarrollo de la administración electrónica.

01.01. Incorporar nuevos servicios electrónicos al Portal de Navarra.

01.02. Seguimiento y control de la implantación de la administración electrónica.

01.03. Número de acciones de promoción de la Administración Electrónica

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
01.00.01	% de Servicios online sobre el total de servicios	85%	88,02%
01.00.02	Nº de usuarios de Consigna	50	80
01.00.03	Nº de Acciones de Promoción de la AE	15	17

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se está trabajando en un nuevo catálogo de servicios online, más accesible y fácil de utilizar por ciudadanos y empresas.

Consigna ha incrementado el número de usuarios y los documentos cargados que ascienden en 2014 a 1.807, un 30% más que en 2013

Se han realizado acciones de promoción referidas a: AE en general, uso y utilidades de CONSIGNA y certificados AP para el personal de la administración.

02. Extender la implantación del Gestor Corporativo de Expedientes: Extr@.

02.01. Número de usuarios del Gestor Corporativo.

02.02. Número de procedimientos incorporados al Extr@.

02.03. Número de expedientes tramitados con Extr@.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.00.01	Número de usuarios utilizando extr@	670	840
02.00.02	Número de procedimientos incorporados al gestor corporativo extr@	180	711

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
02.00.03	Número de expedientes tramitados con Extr@	4.000	12.287

Explicación de la ejecución e información adicional:

Aunque los datos previstos en el apartado 2 y 3 no estaban bien formulados, la realidad es que se ha incrementado significativamente el uso y extensión del gestor. Este importante crecimiento va muy ligado al desarrollo del Plan General de Simplificación Administrativa que tiene en extr@ unos de los elementos fundamentales para la automatización y simplificación de los procedimientos.

03. Catálogo de servicios.

- 03.01. Incrementar el uso del Catálogo de Servicios de la DGGANT aumentando el número de solicitudes recibidas a través del mismo.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
03.01.01	Número de solicitudes recibidas	16.500	25.240

04. El Servicio Organización y Modernización impulsará la prestación de servicios al ciudadano por los canales presencial, telefónico, y telemático. Incorporación de nuevos puntos de información general del Gobierno, consolidación del 012 como teléfono de atención del Gobierno de Navarra y de las Entidades Locales y apertura de nuevos canales de comunicación y conversación con los ciudadanos a través de las redes sociales en lo referido a la oferta de servicios al ciudadano.

- 04.01. Incorporación de nuevos puntos de información general.

- 04.02. Aumento del número de llamadas al 012

- 04.03. Incorporar a las redes sociales la oferta de servicios del Gobierno de Navarra a la ciudadanía.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
04.00.01	Nuevos puntos de información general	4	0
04.00.02	Mantener el número de llamadas al 012	80.000	0

Explicación de la ejecución e información adicional:

Esta competencia ha pasado a depender del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales.

05. Mantenimiento y gestión del SITNA.

- 05.01. Mantenimiento del Geoportal de Navarra operativa 24/7.

05.02. Mantenimiento de la Infraestructura de Datos Espaciales de Navarra (IDENA) operativa 24/7. Despliegue de INSPIRE y de la LISIGE.

05.03. Mantenimiento de herramientas de consulta, gestión y análisis.

05.04. Mantenimiento del almacén SITNA.

05.05. Mantenimiento del Gestor de Direcciones Postales (GDP). Creación del Directorio de Direcciones Postales (DDP). Diseño de un Directorio de unidades locales.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
05.00.01	Peticiones al Geoportal de Navarra	30.000.000	29,355,095
05.00.02	Peticiones a IDENA	40.000.000	36,328,721
05.00.03	Unidades visor SITNA en servicio	300	283
05.00.04	Unidades SITUA en servicio	20	23
05.00.05	Capas incorporadas al sistema SITNA	850	920

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se observa un descenso en el número de peticiones a todos los portales geográficos, que contrasta con el aumento de otros indicadores no recogidos en este balance como el número de megabytes transferidos (geoportal, aumento del 6,5%; IDENA aumento del 8,3%).

Igualmente hay un descenso paulatino en el parque de visores SITNA y SITUA que se compensa con un importante despliegue de otras aplicaciones que se sirven de la información del almacén SITNA (Geomap como visualizador y QGIS como software para el análisis de información geográfica)

06. Participación y desarrollo de proyectos en programas europeos y nacionales que sean de interés para la Comunidad Foral de Navarra y puedan ser cofinanciados por la Unión Europea o por la Administración General del Estado.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
06.00.01	Proyecto Cartociudad	1	1

07. Mantener las aplicaciones de carácter corporativo: RR.HH. (sistema integral de gestión de recursos humanos), GE'21 (sistema de gestión económico y presupuestario), sistema de gestión de almacenes, gestión de expedientes, contratación electrónica, plataforma telemática, gestión del conocimiento.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
07.00.01	Empleados gestionados por el sistema de RRHH en plataforma SAP (45.000 nóminas)	36.000	36.000
07.00.02	Colectivos de personal diferentes gestionados en plataforma SAP	46	46
07.00.03	Usuarios cliente-servidor soportados en plataforma SAP	1.075	1.040

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
07.00.04	Usuarios soportados vía intranet en plataforma SAP	1.950	2.300
07.00.05	Presupuesto, gestionado a través de la encomienda de operación y nivel de servicio de sistemas SAP	1.512.692	1.504.915
07.00.06	Presupuesto relativo a la adquisición de nuevas licencias y mantenimiento del parque de licencias SAP	480.000	453.000
07.00.07	Número de horas invertidas en acciones evolutivas y asimilables en sistemas SAP (no incluye proyectos)	7.500	850
07.00.08	Número de horas invertidas en mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas SAP	10.000	12.500

Explicación de la ejecución e información adicional:

Los usuarios soportados vía intranet han crecido con la introducción del nuevo sistema de Gestión de Vacaciones.

El número de horas invertidas en acciones evolutivas – no proyectos ha disminuido ya que muchos esfuerzos se han derivado a proyectos (ver apartados siguientes)

08. Mejoras de infraestructura en la plataforma SAP.

09. Evolucionar y ampliar distintos sistemas corporativos económicos y de recursos humanos, incorporando nuevos módulos y funcionalidades, y realizando distintos estudios previos.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
09.00.01	Haber ascendido al menos hasta la versión de parches 18 (para FINBASIS y según ello otros componentes asociados) en la máquina de GE21-GPI-MM	100%	0%
09.00.02	Estabilizar los tickets pendientes de RRHH (en base mensual) por debajo de los 150	100%	50%
09.00.03	Desarrollo e implantación de la integración entre Ingresos Tributarios y SAP GE21 (hasta el contenido que pueda abordarse, según disponibilidad presupuestaria)	100%	90%
09.00.04	Poner en producción la versión 2 del Registro de Facturas	100%	150%
09.00.05	Poner en producción la versión 1 de Integración entre Compras y Almacenes del SNS-Osasunbidea, y la plataforma EDI de servicios, para el caso de pedidos	100%	200%

09.00.06	Gestión de Tiempos y Turnos: puesta en producción de Gestión de Vacaciones y Ausencias y otras utilidades que formen parte de la siguiente versión	100%	100%
09.00.07	Gestión de Tiempos y Turnos: tener realizadas las pruebas de integración y tratamiento básico de fichajes, y determinado el modelo de sistemas de fichajes a extender.	100%	80%
09.00.08	Línea de fondo en RRHH: haber completado la reingeniería de entrada de datos, actos administrativos y medidas.	100%	50%
09.00.09	Línea de fondo en RRHH: haber puesto en producción trabajos de reingeniería y/o evolución al menos en uno de los siguientes campos: tratamiento de antigüedad, elementos de contrato, servicios prestados, o seguimiento presupuestario de Capítulo 1.	100%	150%

Explicación de la ejecución e información adicional:

La actualización de parches en el entorno de GE21-MM-GPI se pospuso para 2015 por razones de priorización de proyectos técnicos.

Los tickets de RRHH se estabilizaron y continúan estables, pero por encima de 150 mensuales.

La integración entre Ingresos no tributarios (CAT) y SAP quedó lista al 90% considerando la parte SAP, pendiente el resto de la evolución de la parte CAT.

Se puso en producción la versión 2 de Registro de Facturas y a final de 2014 estaba muy avanzada la versión 3, próxima a entrar en producción.

Se puso en producción la plataforma de pedidos vía EDI y se añadió la recepción de albaranes vía EDI.

Se realizaron todos los pilotos posibles para integración de información de fichajes, y quedó muy avanzado el modelo de futuro.

Se avanzó notablemente en la reingeniería de entrada de datos si bien su finalización se alargará dada la densidad técnica de la materia.

Se puso en producción al 100% el tratamiento de Antigüedad y se avanzó sustancialmente en Elementos de contrato.

10. Diseño, desarrollo e implantación de soluciones informáticas para cubrir las necesidades de información de los departamentos del Gobierno de Navarra y organismos autónomos y determinar las aplicaciones y proyectos informáticos a desarrollar, así como la gestión del nivel de servicio correspondiente.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
10.00.01	Nuevos almacenes de información implantados u otras soluciones de explotación avanzada de información	1	0
10.00.02	Almacenes de información en los que se	15	14

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	<i>realizar evoluciones y mejoras</i>		
10.00.03	Migrar a Cognos 10	50%	75%

Explicación de la ejecución e información adicional:

No se ha migrado a Cognos 10, pero si se está migrando a SQL Server 2012, proyecto no planificado al inicio de 2014.

11. Mantener operativos y garantizar la mejora continua de los servicios de internet e intranet. Gestionar la demanda de peticiones en estas áreas. Abordar proyectos que mejoren la oferta del Portal de Navarra. Evolución de la plataforma tecnológica del Portal de Navarra. Implantación de sistemas de gestión del conocimiento en la administración.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
11.00.01	Acciones realizadas en la Intranet, en "navarra.es" y "cfnavarra.es"	2.000	1.551
11.00.02	Proyectos en el Portal de Navarra e Intranet	45	68
11.00.03	Proyectos de implantación de sistemas de gestión del conocimiento	15	28

12. Evolución de la plataforma telemática del Gobierno de Navarra, e incorporación de nuevos servicios telemáticos.

- 12.01. Integración de la plataforma telemática con la plataforma de firma corporativa de Gobierno de Navarra.
- 12.02. Adaptación de las campañas de presentación de impuestos (renta, sociedades, IVA, etc.) al uso de la plataforma telemática: gestión de la seguridad mediante CAR y envío de las declaraciones mediante CES firmadas con el componente de firma corporativo de Gobierno de Navarra.
- 12.03. Registro General Electrónico: Evolución del Registro telemático para facilitar la integración de los servicios que presta con el BackEnd.
- 12.04. Evolución del módulo de notificaciones telemáticas y extensión a los departamentos del Gobierno de Navarra.
- 12.05. Evolución de los estándares tecnológicos relacionados con la ayuda y soporte al entorno de desarrollo.
- 12.06. Evolución de la Plataforma Telemática para mejorar la respuesta del soporte.
- 12.07. Implantación del Servicio de Verificación y Consulta de Datos
- 12.08. Inicio de la implantación de la Gestión Documental y Archivo Digital

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
12.00.01	<i>Servicios telemáticos en funcionamiento de carácter general, contando los que se ofrecen por Internet a ciudadanos y colaboradores y por intranet al personal interno del Gobierno de Navarra. (hacer notar que por ejemplo los formularios de declaración de hacienda, más de 90, son un solo servicio, y los más de 850 tipos de instancia en RGE también.</i>	300	401
12.00.02	<i>Presentaciones telemáticas efectuadas hasta el momento mediante CES (notar que algunas de estas, como los lotes de declaraciones de Hacienda, pueden a su vez contener muchas presentaciones)</i>	850.000	1.039.866
12.00.03	<i>Eventos de usuario auditados mediante CAR</i>	55.000.000	120.375.117
12.00.04	<i>SVCD: Número de servicios implantados en los que el Gobierno de Navarra es requirente</i>	8	1
12.00.05	<i>SVCD: Número de servicios implantados en los que el Gobierno de Navarra es emisor</i>	2	0
12.00.06	<i>SVCD: Número de solicitudes realizadas por Gobierno de Navarra como requirente</i>	800	20.104
12.00.07	<i>SVCD: Número de solicitudes respondidas por Gobierno de Navarra como emisor</i>	100	3.959

13. Mantener operativos los sistemas de información de Hacienda, garantizar la mejora continua de los mismos y abordar aquellos proyectos que son necesarios para atender las necesidades de esta área.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
13.00.01	<i>Declaraciones presentadas</i>	1.250.000	1.454.394
13.00.02	<i>Pagos realizados</i>	40.000	70.723
13.00.03	<i>Domiciliaciones realizadas</i>	175.000	391.373
13.00.04	<i>Certificados tributarios emitidos</i>	150.000	196.066
13.00.05	<i>Impresos personalizados</i>	10.000	7.735
13.00.06	<i>Accesos a generador de impresos</i>	200.000	293.155
13.00.07	<i>Accesos a obligaciones del periodo</i>	5.000	3.993
13.00.08	<i>Instancias presentadas en registro telemático</i>	34.000	64.789

- 14. Despliegue del sistema de contratación electrónica, de acuerdo a la Ley Foral de contratos, en el que se contempla el Portal de la Contratación y el sistema integral de tramitación de los expedientes de contratación, todo ello perfectamente integrado con los sistemas de gestión del Gobierno de Navarra (registro de licitadores, sistema económico, plataforma telemática, etc.).**

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
14.00.01	<i>Establecimiento del mapa de soluciones a abordar para el cumplimiento de exigencias 2015 en materia de Contratación Electrónica, y dimensionamiento y planificación de las mismas</i>	100%	100%

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se acordaron con el Servicio de Patrimonio las soluciones en que trabajar durante el año 2014.

- 15. Mantener operativos los sistemas de información del área socio sanitaria, garantizar la mejora continua de los mismos y abordar aquellos proyectos que son necesarios para atender las necesidades de esta área.**

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
15.00.01	<i>Usuarios de los sistemas de información clínica: Hospitales</i>	5	5
15.00.02	<i>Usuarios de los sistemas de información clínica: camas en los hospitales</i>	1.382	1382
15.00.03	<i>Usuarios de los sistemas de información clínica Centros de consultas</i>	7	7
15.00.04	<i>Usuarios de los sistemas de información clínica: Centros de salud</i>	59	59
15.00.05	<i>Usuarios de los sistemas de información clínica: Consultorios</i>	246	246
15.00.06	<i>Usuarios de los sistemas de información clínica. Centros de salud mental</i>	8	8
15.00.07	<i>Usuarios de los sistemas de información clínica: Centros de atención a la mujer</i>	16	16
15.00.08	<i>Centros con imagen digital sanitaria con calidad diagnóstica</i>	8	8
15.00.09	<i>Centros con imagen digital sanitaria sin calidad diagnóstica</i>	<i>todos los centros de la red pública</i>	<i>todos los centros de la red pública</i>
15.00.10	<i>Introducir en modelos de arquitectura los sistemas de salud</i>	<i>10% de los sistemas</i>	<i>6% de los sistemas</i>
15.00.11	<i>Despliegue de la farmacia hospitalaria sin papel</i>	<i>25% de la actividad</i>	<i>40 % de la actividad</i>
15.00.12	<i>Despliegue de la solución del programa de detección precoz de cáncer de colon</i>	<i>25% de la población</i>	<i>35% de la población</i>

<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	<i>navarra</i>	<i>navarra</i>
15.00.13 Estandarización de la arquitectura de la información	10% de los sistemas	8% de los sistemas

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se han alcanzado, e incluso superado, los objetivos planteados salvo en las áreas de Arquitectura. Salud, al igual que el resto de Gobierno de Navarra, viene incrementando la complejidad de sus sistemas de información así como las interrelaciones, tanto entre ellos como con sistemas de terceros (otras CCAA, el estado, entidades privadas, etc.). Todo ello conlleva una necesidad de visión de conjunto, planificación de arquitecturas, etc. para garantizar la sostenibilidad de los sistemas que con la financiación actual es imposible. Los efectos negativos de todo ello suponen la falta de seguridad de los sistemas, la duplicidad de trabajos e informaciones con el sobre coste con conlleva, la incompatibilidad de tecnologías, etc. Y el efecto se multiplicará en 2015 debido al recorte en la financiación de la exigua partida de arquitectura que gestiona el Servicio de Sistemas de Información Sanitaria.

16. Canalizar las demandas en materia de sistemas de información de carácter vertical de los departamentos, en coordinación con las unidades de sistemas de información departamentales.

<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
16.00.01 Estudios de viabilidad como paso previo a la realización de proyectos	45	212
16.00.02 Proyectos abordados	145	194
16.00.03 Servicios telemáticos implantados	12	13

17. Incrementar las garantías legales en el uso de la Administración Electrónica.

17.01. Elaboración de las Políticas de Seguridad del Gobierno de Navarra.

<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
17.01.01 Guías estándares y procedimientos	2	2
17.01.02 Política de buenas prácticas. Colaboración con Organización para diseñar el manual de acogida	1	1

17.02. Despliegue de la plataforma centralizada de firma electrónica reconocida.

<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
17.02.01 Cursos de formación sobre la nueva plataforma y portafirmas	2	2
17.02.02 Estudio de integración de la Plataforma con herramientas ofimáticas con funcionalidades criptográficas	1	1

18. Seguimiento y control del nivel de seguridad y uso correcto de los sistemas de información.

18.01. Plan de auditorías de seguridad.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
18.00.01	Auditorías realizadas	1	20
18.00.02	Diseño y desarrollo de la herramienta de Gestión de Auditorías, GESAUDIT	1	1

19. Impulsar la seguridad como parte de la cultura de la organización.

19.01. Extensión del certificado de empleado Público.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
19.01.01	Identificación y autenticación mediante certificado electrónico en tarjeta electrónica	1.000	925
19.01.02	Acciones de formación y divulgación	3	2

19.02. Adaptación del espacio de seguridad a la nueva normativa y facilitar su uso.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
19.02.01	Definición de la estrategia común en materia de Análisis de Riesgo y desarrollo de la aplicación para su implementación y control centralizado	1	1

19.03. Desarrollo de ayudas encaminadas a la Implantación de la seguridad.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
19.03.01	Acciones formativas	4	4
19.03.02	Elaboración de guías	2	1
19.03.03	Inventario de los ficheros de GN registrados en la AEPD; integración con el catálogo de productos	1	1

20. Mantener y mejorar los servicios de comunicaciones para los cuerpos de emergencia y seguridad de Gobierno de Navarra.

20.01. Servicio de radiotelefonía en grupo cerrado para policía foral, protección civil, bomberos, obras públicas, ambulancias y montes.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
20.01.01	Usuarios	2.000	2.276
20.01.02	Cobertura	95%	95%

- 20.02. Control de flotas mediante GPS para policía foral, protección civil, bomberos, obras públicas y montes.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
20.02.01	<i>Vehículos</i>	700	700
20.02.02	<i>Centros de control</i>	4	4

- 20.03. Servicio de teleasistencia para Asuntos Sociales.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
20.03.01	<i>Usuarios</i>	7.000	7.373
20.03.02	<i>Llamadas anuales atendidas</i>	40.000	50.000

- 20.04. Servicio de localización de víctimas de violencia de género para policía foral.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
20.04.01	<i>Personas con seguimiento</i>	50	50

- 20.05. Servicio de GPS Diferencial para Obras Públicas.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
20.05.01	<i>Estaciones de la red VRS-RTK</i>	13	13

21. Mejorar y aumentar la prestación de servicios para la propia Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

- 21.01. Ampliación y modernización de la red corporativa de telecomunicaciones TELENA.

- 21.02. Control del gasto telefónico.

- 21.03. Cableado estructurado de edificios del Gobierno de Navarra.

- 21.04. Interconexión de red corporativa con otros organismos y redes.

- 21.05. Adaptación de aplicaciones para su uso en movilidad a través de redes GPRS/UMTS/HSDPA.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
21.00.01	<i>Realización de mejoras y modernización de la red, dotándola de una mayor disponibilidad</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
21.00.02	<i>Nivel de servicio del tiempo total de la red</i>	99%	99%
21.00.03	<i>Limitar el incremento del gasto telefónico</i>	10%	0%
21.00.04	<i>Oficinas o locales de distintos departamentos del Gobierno de Navarra con cableados estructurados</i>	3	3

- 22. Evolución a través del diseño, implantación, mantenimiento y gestión del nivel de servicio de las infraestructuras tecnológicas que dan soporte a los sistemas de información utilizados por la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos (ordenador central, servidores de servicios generales y departamentales, estaciones de trabajo, software de base, etc.), de cara a garantizar una base sólida y actualizada para la implantación de nuevos servicios y evolucionar los existentes.**

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
22.00.01	Proyectos previstos relativos al despliegue de infraestructura de estaciones y servidores departamentales	30	26
22.00.02	Proyectos previstos relativos al despliegue de infraestructura de servidores corporativos	30	34
22.00.03	Proyectos previstos relativos al despliegue de infraestructura para nodo de comunicaciones	15	22
22.00.04	Proyectos previstos relativos al despliegue de infraestructura para soluciones Web y BBDD	25	45
22.00.05	Proyectos previstos relativos al despliegue de infraestructura de explotación de los sistemas	30	25
22.00.06	Proyectos realizados relativos a la estandarización de procedimientos y definición de arquitectura	5	32

Explicación de la ejecución e información adicional:

Con la nueva manera de contabilizar los proyectos (por programas) la métrica es diferente y los indicadores no son iguales a los de años anteriores.

- 23. La ejecución de los trabajos de operación derivados de la puesta en producción de determinados servicios basados en tecnologías de la información que se prestan a la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, de cara a garantizar el nivel del servicio de los mismos.**

23.01. Gestión del alojamiento de infraestructura.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
23.01.01	Servidores operados	1.300	1.600
23.01.02	Puestos de trabajo operados	12.500	13.300

23.02. Gestión de cambios sobre los servicios operados.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
23.02.01	Nuevas soluciones implantadas	36	49
23.02.02	Implantaciones correspondientes a soluciones existentes que se modifican	2.900	7.700

23.03. Soporte a usuarios.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
23.03.01	Incidencias y problemas gestionados	50.000	64.767
23.03.02	Peticiones gestionadas	40.000	29.967
23.03.03	Consultas gestionadas	5.000	1.933

23.04. Algunos datos de actividad.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
23.04.01	Correos electrónicos enviados y recibidos	400.000.000	93.000.000
23.04.02	Virus detectados y eliminados en estaciones	134.000	115.000
23.04.03	Páginas filtradas con malware	1.800.000	82.000
23.04.04	Spam detectados y eliminados (90% correo es spam)	330.000.000	75.000.000
23.04.05	Espacio de almacenamiento en disco correspondiente a servidores gestionado	590 TB	733 TB

24. La definición de estándares del equipamiento informático del Gobierno de Navarra así como la gestión de la adquisición y suministro de los mismos para la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
24.00.01	Volumen económico gestionado	1.500.000€	2.372.002,08 €
24.00.02	Estaciones de trabajo sustituidas	1.200	2037
24.00.03	Servidores sustituidos	10	1

25. Puesta en funcionamiento de los servicios de seguridad gestionada que asegure el funcionamiento de las redes de la Administración Foral frente accesos indebidos, implantación de servicios antiphishing.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
25.00.01	Servicio seguridad 24x7 implantado	Sí	Sí
25.00.02	Aplicaciones auditadas	2	14
25.00.03	Sistemas auditados	30	512

26. Extender y mantener las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones en todo el territorio de la Comunidad Foral.

26.01. Plan de infraestructuras de telecomunicación a largo plazo.

26.02. Mejora y conservación de la red de caminos de acceso a los centros de telecomunicación.

26.03. Servicio de difusión de televisión en Navarra.

26.04. Infraestructura TDT. Despliegue de los equipos necesarios para la difusión nuevos canales de TDT y cambio de frecuencias

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
26.04.01	Centros/Equipos	103	62

26.05. Infraestructuras y equipamiento para servicios de telecomunicaciones. Concurso para la explotación de la red WIMAX (Banda ancha rural)

27. Desarrollo de una de una cultura de evaluación de lo público desde la perspectiva de “evaluar para aprender, aprender para mejorar”. Que la evaluación se convierta en una práctica habitual en las administraciones navarras y se convierta en una forma de entender la administración y la gestión pública

27.01. Asistir a la Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos

27.02. Efectuar la promoción y seguimiento de acciones destinadas a mejorar la calidad y la mejora continua en la actuación de las administraciones públicas navarras.

27.03. Gestión del Premio a la calidad de los servicios públicos

27.04. Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación del personal de las Administraciones públicas de Navarra en materia de evaluación, calidad y mejora continua

27.05. Realizar estudios sobre aspectos que interesen a las administraciones públicas de Navarra en materia de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
27.00.01	Número de sesiones de la Comisión	2	2
27.00.02	Número de Inscripciones en el Registro de evaluación	5	5
27.00.03	Número de Cartas de Servicio	5	36
27.00.04	Informe de seguimiento Marco de Calidad	1	1
27.00.05	Número de candidaturas en la convocatoria anual Premio a la calidad de los servicios públicos	5	6
27.00.06	Número de acciones de sensibilización y formación	5	11
27.00.07	Número de informes y estudios sobre las Administraciones Públicas	1	1

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se realizaron 2 sesiones en abril y noviembre, presentando las memorias y el plan de trabajo.

Se ha cumplido con la inscripción de políticas públicas y especialmente en lo que se refiere a cartas de servicios, ya que este año se renovaban un número importante.

Se ha realizado el informe de seguimiento del Marco de Calidad que se presentó a la Comisión por última vez, ya que a partir del próximo año se sustituye por el Sistema General de Gestión (SIGE) de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos.

Se resolvió el premio a la calidad y se entregó el galardón al Hospital García Orcoyen de Estella por la "Gestión de las listas de espera y formación impartida en una sección de oftalmología".

Se han realizado numerosas acciones de sensibilización y formación, debido también a la presentación del SIGE.

Se presentó a la Comisión Foral de Evaluación y Calidad y al Gobierno el Sistema General de Gestión, que marcará la pauta en esta materia en los próximos años.

28. Organización. Análisis y asesoría organizativa para la mejora y la eficiencia en la gestión administrativa y la prestación de servicios a la ciudadanía. Estructuras orgánicas, dimensionamiento, simplificación y normalización de procedimientos, etc.

28.01. Elaboración de los informes preceptivos de estructura orgánica y funcional de las unidades de la Administración

28.02. Análisis y propuestas en materia de organización administrativa.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
28.00.01	Número de informes preceptivos de estructura	100%	100%
28.00.02	Número de análisis y propuestas en materia de organización administrativa.	5	7

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se han realizado 29 informes. En el 72% de los casos se han atendido las propuestas organizativas que hemos realizado.

Se han elaborado informes y estudios organizativos en las siguientes áreas y materias:

- Consumo. Dimensionamiento y medidas organizativas a aplicar.
- INAFI. Medidas organizativas.
- Ficha seguimiento recogida actividad. Avance cuadro de mando.
- Manual acogida. Incorporación nuevos apartados.
- Tesorería. Recogidos de todos los procedimientos incorporando mejoras.
- Metodología básica para la elaboración de estudios organizativos.
- Modelo Relación con los Departamentos.

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	3.920.322,00	3.626.044,68	3.615.523,19
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	16.557.481,00	16.940.461,20	16.521.801,98
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
6- Inversiones reales	1.383.580,00	1.218.895,49	1.111.480,05
7- Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	21.861.383,00	21.785.401,37	21.248.805,22

INGRESOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Impuestos directos	0,00	0,00	0,00
2- Impuestos indirectos	0,00	0,00	0,00
3- Tasas y otros ingresos	1.000,00	1.000,00	0,00
4- Transferencias corrientes	12.450,00	122.445,00	489.655,00
5- Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	13.450,00	123.445,00	489.655,00