***PROGRAMA A40**: COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN*

Unidades responsables:** Dirección General de Comunicación - Oficina del Portavoz del Gobierno de Navarra. Servicio de Comunicación**.

Objetivos/
Acciones**/**
Indicadores del programa

01. Mejora en la información a la población navarra y a los medios de comunicación social sobre la actividad del Gobierno y la Administración.

01.01. Organización de actos informativos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.01.01.	*Ruedas de prensa y actos*	*400*	*148*

01.02. Difusión de informaciones sobre la actividad del Gobierno.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.02.01.	*Notas de prensa*	*1.800*	*1.859*

01.03. Evaluación de la eficacia de la política informativa respecto al desarrollo de la acción del Gobierno de Navarra.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.03.01	*Porcentaje de notas publicadas o emitidas por los medios de comunicación: diarios editados en Navarra*	*50%*	*60%*
01.03.02	*Porcentaje de notas publicadas o emitidas por los medios de comunicación: medios audiovisuales navarros*	*15%*	*16%*

01.04. Suministro al conjunto del Gobierno de los servicios de agencia de noticias y de seguimiento de noticias sobre la Comunidad Foral. SÍ.

01.05. Gestión del fondo de imágenes (fotografía y vídeo) del Gobierno de Navarra.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.05.01	*Incorporación de fotografías*	*500*	*334*
01.05.02	*Reordenación de fotografías*	*400*	*0**

Explicación de la ejecución e información adicional:

**No se ha podido emprender la tarea de reordenación de fotografías, debido a la falta de personal administrativo en el Servicio de Comunicación, limitándose el trabajo realizado a la incorporación al fondo de imágenes de las nuevas fotografías tomadas durante 2015.*

02. La gestión de los espacios publicitarios promovidos por la Administración de la Comunidad Foral, con el fin de procurar la homogeneización de su imagen y el ahorro de costes mediante la contratación centralizada.

02.01. Gestión de expedientes de publicidad institucional.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.01.01.	*Expedientes de anuncios ordinarios*	*50*	*54*
02.01.02.	*Expediente de campañas de creatividad*	*10*	*11*

02.02. Homogeneización de la imagen de inserciones o campañas de publicidad de terceros incluidas en expedientes administrativos del Gobierno. SÍ

02.03. Ahorro de costes medio sobre tarifas oficiales por contratación centralizada de publicidad.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.03.01.	*Porcentaje de descuento sobre tarifas de anuncios oficiales en los diarios navarros*	*10 %*	*8%*
02.03.02.	*Porcentaje de descuento sobre tarifas oficiales para campañas de publicidad creativa en diarios navarros*	*9 %*	*10%*
02.03.03.	*Porcentaje de descuento sobre tarifas oficiales para campañas de publicidad creativa en radios navarras*	*10 %*	*35%*
02.03.04.	*Porcentaje de descuento sobre tarifas oficiales para campañas de publicidad creativa en televisión autonómica*	*10 %*	*no*

02.04. Promoción institucional de Navarra a través de medios de comunicación.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.04.01.	*Iniciativas promocionales en Navarra*	*50*	*no*
02.04.02.	*Iniciativas promocionales fuera de Navarra*	*10*	*no*

02.05. Actualización de la normativa de publicidad institucional. NO

02.06. Evaluaciones.

	Descripción Indicadores	Previsto	*Realizado*
02.06.01.	*Evaluación satisfacción cliente interno*	*5*	*NO*
02.06.02	*Evaluación efectividad publicidad en banners*	*5*	*NO*
02.06.03.	*Evaluación inversión publicitaria conforme a la audiencia*	*5*	*NO*

***Explicación de la ejecución e información adicional**:*

Los expedientes de publicidad institucional (02.01) comprenden también los expedientes que han tenían por objeto la promoción institucional de Navarra (02.04), que no se han desglosado específicamente.

Los expedientes de publicidad de avisos supusieron una inversión de.94.186.71 euros y las campañas de publicidad 629.404,34 €.

En 2015 no se ha actualizado la normativa foral sobre publicidad institucional, ni se han desarrollado las acciones de evaluación previstas.

---

03. Promoción y gestión del sector audiovisual.

03.01. Gestión de las subvenciones a las televisiones de TDT de la Comunidad Foral. SI

03.02. Desarrollo normativo y puesta en marcha del Registro de prestadores de servicios de comunicación audiovisual de Navarra. NO

03.03. Gestión de autorizaciones en materia de servicios de comunicación audiovisual. SI

03.04. Gestión de la Oficina de Defensa de la Audiencia. SI

04. Gestión y mejora del portal del Gobierno de Navarra en Internet, navarra.es.

04.01. Implantación de un nuevo sistema de medición y análisis de los accesos al portal navarra.es. SI

04.02. Simplificación del contenido del portal navarra.es: reorganización y actualización de los contenidos actualmente publicados. SI

04.03. Actualización de las versiones en vascuence, inglés y francés del portal navarra.es. SI

04.04. Redacción e implantación de un nuevo modelo organizativo del portal navarra.es y definición del marco legal que regule el portal y su modelo organizativo. NO

04.05. Atención y gestión de la demanda de peticiones, internas y ciudadanas, relacionadas con el incremento o mejora del contenido y funcionalidad de navarra.es. SI

05. Mejora de la atención a la ciudadanía a través de todos los canales: presencial, telemático y telefónico; facilitándoles el acceso a la administración y acortando los tiempos de respuesta.

05.01. Aumento del número de personas atendidas en la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.01.01.	*Número de atenciones prestadas*	*76.000*	*75.844*

05.02. Diseño de un sistema de atención telefónica de información general para todo el Gobierno de Navarra. NO.

05.03. Difusión entre la sociedad Navarra y entre todos los departamentos del número 948 012 012 como único teléfono de atención ciudadana de Gobierno de Navarra y atención general para toda la Administración Foral

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.03.01.	*Número de llamadas atendidas*	*190.000*	*175.949*

05.04. Mejora de la atención a la ciudadanía a través de redes sociales, correo electrónico y chat. SÍ

Explicación de la ejecución e información adicional:

En relación al objetivo 05.01., el número de atenciones no ha aumentado como estaba previsto aunque se mantiene en niveles parecidos a años anteriores. Se mantienen las atenciones relativas a temas turísticos y bajan las relacionadas con Vivienda y resto de trámites de atención ciudadana.

Sobre el punto 05.02. continuamos trabajando en este objetivo y vamos a impulsar un plan de atención ciudadana integral que abarque todos los canales.

Para el punto 05.03., el número de llamadas disminuye debido principalmente a la disminución de la actividad en los ayuntamientos.

Respecto al punto 05.04. se ha finalizado un proyecto de reorganización de las redes sociales del Gobierno de Navarra y estamos finalizando la mejora de una serie de medidas orientadas al rediseño del proceso de atención a través del correo electrónico que redundaran en un mayor control de las respuestas que se facilitan a los ciudadanos así como los plazo que se manejan.

---

06. Impulso y mejora del Catálogo de trámites on-line.

06.01. Incremento de las tramitaciones por Internet por parte de la ciudadanía y las empresas.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.01.01.	*Número de visitas al catálogo de trámites*	*2.980.000*	*Más de 12.000.000*
06.01.02.	*Porcentaje de número de trámites respecto a número de visitas*	*20%*	*5%*
06.01.03.	*Porcentaje de número de tramites completados respecto a número de trámites iniciados*	*70 %*	*50%*

06.02. Implantación de un sistema de identificación débil para facilitar los trámites por internet a ciudadanos/as y empresas. NO.

06.03. Impulso de la tramitación telefónica. NO.

06.04. Impulso del número de visitas al Catálogo de trámites. SÍ.

06.05. Integración en un solo proceso del catálogo de trámites, los pasos de la solicitud y el pago. NO.

06.06. Rediseño del Catálogo de trámites para mejorar su imagen y las búsquedas de contenido. SÍ.

Explicación de la ejecución e información adicional:

En relación a los puntos 06.01., 06.02., 06.03. y 06.05. relacionados con la modificación en la tramitación de los procedimientos, no se ha podido avanzar. Son temas que dependen también de la DG de Presidencia y Gobierno Abierto y de la DG Informática, Telecomunicaciones y Función Pública. No existe un líder claro ni un objetivo planificado para mejorar y facilitar la tramitación a la ciudadanía.

Respecto a los puntos 06.04. y 06.06. se he rediseñado el catálogo de trámites para facilitar las búsquedas y mejorar su apariencia y eso a redundado en un mayor uso del mismo.

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	733.113,00	718.807,36	718.807,09
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	1.828.200,00	1.807.700,00	1.706.409,66
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	1.616.000,00	1.616.000,00	1.616.000,00
6- Inversiones reales	53.864,00	74.364,00	64.172,88
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	**4.231.177,00**	**4.216.871,36**	**4.105.389,63**

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	3.000,00	3.000,00	9.435,00
4- Transferencias corrientes	360.000,00	360.000,00	371.241,00
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	**363.000,00**	**363.000,00**	**380.676,00**