PROGRAMA 700: *DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES DE DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL*

Unidad responsable: *Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local*

Objetivos/
Acciones***/***
Indicadores del programa

01. Mejorar los sistemas de gestión y la dotación informática, tanto a nivel de equipos como de programas informáticos, impulsando la modernización del Departamento.

01.01. Desarrollar, dar soporte e implantar las aplicaciones informáticas necesarias para la gestión de las unidades del Departamento.

01.02. Prestar asistencia técnica para la gestión de la información de las unidades del Departamento.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.02.01	*Tiempo máximo de resolución urgente hardware*	*8 horas*	*SÍ*
01.02.02	*Tiempo máximo de resolución alta hardware*	*16 horas*	*SÍ*
01.02.03	*Tiempo máximo de resolución media y baja hardware*	*24 horas*	*SÍ*
01.02.04	*Tiempo máximo de respuesta urgente de Acciones Proactivas, Consultas, Incidencias, Monitorización, Operación y Peticiones de Servicio*	*1/2 hora*	*SÍ*
01.02.05	*Tiempo máximo de respuesta alta de Acciones Proactivas, Consultas, Incidencias, Monitorización, Operación y Peticiones de Servicio*	*1 hora*	*SÍ*
01.02.06	*Tiempo máximo de respuesta media de Acciones Proactivas, Consultas, Incidencias, Monitorización, Operación y Peticiones de Servicio*	*4 horas*	*SÍ*
01.02.07	*Tiempo máximo de respuesta baja de Acciones Proactivas, Consultas, Incidencias, Monitorización, Operación y Peticiones de Servicio*	*8 horas*	*SÍ*

01.03. Mantener el parque informático y de comunicaciones del Departamento en un nivel de actualización que permita la utilización de las nuevas tecnologías de la información.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.03.01	*Porcentaje de renovación de ordenadores*	*10%*	*SÍ*

01.04. Mejorar la seguridad física y lógica de los sistemas de información del Departamento, acorde a la norma UNE-ISO-27002, y mantenimiento de la certificación en la norma ISO 27001 del Organismo Pagador del FEAGA y del FEADER.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.04.01	*Número de No Conformidades mayores en auditorías*	*0*	*SÍ*
01.04.02	*Número de No Conformidades menores en auditorías*	*< 5*	*SÍ*

01.05. Posibilitar la formación del personal del Departamento en el área de sistemas de información, seguridad de la información y nuevas tecnologías.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.05.01	*Porcentaje de acciones formativas realizadas*	*100%*	*NO*

01.06. Mejorar las aplicaciones informáticas necesarias para la gestión de las ayudas en el entorno del Organismo Pagador de las ayudas del FEAGA y del FEADER.

01.07. Implantar herramientas corporativas para la gestión de expedientes.

01.08. Implantar sistemas para la explotación de la información y para el seguimiento de la gestión.

01.09. Mantenimiento de la página web del Departamento.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.09.01	*Tiempo medio entre el cambio y la actualización*	*2 días*	*SÍ*

01.10. Mantenimiento del Portal de Conocimiento del Departamento.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.10.01	*Tiempo medio de modificación de contenidos*	*1 día*	*SÍ*

01.11. Implantar la tramitación telemática de servicios.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.11.01	*Número de Servicios telemáticos ofrecidos*	*300*	*SÍ*

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se han pospuesto 3 acciones por retrasos en la implantación total de la Administración Electrónica y la migración al Sistema Operativo Office 2010

---

02. Mejorar las instalaciones y equipamientos.

02.01 Adecuación de las instalaciones del Departamento con motivo de la subsanación de incidencias detectadas.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.01.01	*Número de peticiones de mantenimiento atendidas y realizadas por personal propio*	*2.000*	*1.725*
02.01.02	*Número de edificios en los que se van a adecuar sus instalaciones (tejados, calefacción, pintura, etc.)*	*5*	*3*

02.02 Adecuación de locales propios del Gobierno a fin de trasladar oficinas que se encuentran en edificios alquilados.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.02.01	*Número de edificios a construir para traslado de oficinas*	*2*	*1*

03. Implantar una política de prevención de riesgos laborales.

03.01 Realización de formación del personal de varios centros, relativa a los planes de autoprotección de los mismos.

03.02 Realización de simulacros de evacuación.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.02.01	*Número de simulacros a realizar*	*2*	*1*

03.03 Realización de los planes de autoprotección de los centros del Departamento que quedan por evaluar y posterior formación del personal adscrito a los mismos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.03.01	*Número de planes a hacer o actualizar*	*4*	*2*

03.04 Realización de la evaluación de riesgos laborales de todos los puestos de trabajo del Departamento empezando por los que más riesgo conllevan.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
03.04.01	*Número de puestos de trabajo a evaluar en edificio González Tablas 9*	*150*	*85*

04. Mejorar la cualificación del personal del Departamento realizando acciones formativas eficaces, en colaboración con el Servicio Instituto Navarro de Administración Pública.

04.01 Elaborar el Plan de formación departamental.

04.02 Desarrollar las acciones formativas más apropiadas conociendo las necesidades.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.02.01	*Porcentaje de acciones formativas eficaces/realizadas*	*100%*	*100%*
04.02.02	*Porcentaje de tiempo de formación/tiempo de trabajo*	*2%*	*2%*

05. Información a ciudadanos y empresas.

05.01 Atención del registro general del Departamento.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.01.01	*Número de solicitudes presenciales recibidas por el registro general*	*14.500*	*11.500*
05.01.02	*Número de solicitudes telemáticas recibidas por el registro general*	*16.000*	*17.203*

05.02 Atención teléfono y buzón de información del Departamento.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.02.01	*Número de llamadas atendidas en el teléfono de información*	*6.000*	*4.627*
05.02.02	*Número de consultas atendidas en el buzón de información*	*300*	*104*

05.03 Notificaciones a ciudadanos y empresas.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.03.01	*Realización de notificaciones en plazo*	*100%*	*100%*

06. Coordinación administrativa y del sistema de calidad.

06.01 Atender las sugerencias y quejas de los clientes tanto externos como internos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.01.01	*Tiempo medio de resolución de quejas y sugerencias*	*10 días*	*10 días*

06.02 Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
06.02.01	*Tiempo medio que permanecen abiertas las acciones correctivas*	*5 meses*	*5 meses*
06.02.02	*Acciones correctivas cerradas eficazmente/abiertas*	*100%*	*100%*

06.03 Tramitación de órdenes del día.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
06.03.01	*Plazo de realización de los traslados*	*5 días*	*5 días*

07. Prestar asistencia jurídica a los servicios del Departamento.

07.01 Elaboración de normativa.

07.02 Tramitación de expedientes (sancionadores, expropiaciones, responsabilidad patrimonial, etc.)

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
07.02.01	*Resolución de expedientes en plazo*	*100%*	*70%*

07.03 Emisión de informes y otras tareas de asistencia.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
07.03.01	*Plazo de realización*	*30 días*	*95%*

Explicación de la ejecución e información adicional:

Los expedientes sancionadores se resuelven en plazo sobre el 90%.

Los expedientes de recursos de alzada se resuelven pocos en el plazo de 3 meses.

08. Control y seguimiento de la ejecución presupuestaria del Departamento.

08.01 Contabilización de los gastos.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
08.01.01	*Número de expedientes contables*	*9.000*	*8.776*

08.02 Contabilización de los ingresos.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
08.02.01	*Número de cartas de pago. Sanciones*	*1.000*	*998*
08.02.02	*Número de cartas de pago. Reintegros*	*50*	*159*
08.02.03	*Número de cartas de pago. FEADER y FEGA*	*150*	*191*
08.02.04	*Número de cartas de pago. FIANZAS*	*30*	*48*

08.03 Envío de deudas a Recaudación ejecutiva.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
08.03.01	*Deudas por sanciones*	*200*	*130*
08.03.02	*Deudas por guías de origen y tasas de laboratorio*	*100*	*7*
08.03.03	*Deudas por reintegros*	*30*	*17*

08.04 Modificaciones presupuestarias y creación de partidas.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
08.04.01	*Número de informes modificaciones presupuestarias*	*110*	*37*
08.04.02	*Número de informes creación partidas*	*15*	*23*

08.05 Informes sobre la ejecución presupuestaria.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
08.05.01	*Informes de gastos*	*12*	*12*
08.05.02	*Informes de ingresos*	*12*	*12*
08.05.03	*Informes del cuadro de mando*	*12*	*5*

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	10.436.213,00	11.311.447,31	11.163.697,28
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	2.636.498,00	2.661.498,00	2.523.301,32
3- Gastos financieros	10,00	10,00	0,00
4- Transferencias corrientes	235.040,00	526.155,75	496.476,09
6- Inversiones reales	1.387.980,00	1.594.390,16	1.293.297,20
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	**14.695.741,00**	**16.093.501,22**	**15.476.771,89**

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	185.010,00	235.649,85	374.985,04
4- Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
5- Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	10,00	10,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**185.020,00**	**235.659,85**	**374.985,04**