

PLAN DE MEJORA SOCIEDAD PROVINCIAL DE INFORMÁTICA DE SEVILLA (INPRO)

Trabajo Fin de Master

Máster en Liderazgo y Dirección Pública

Autor: M^a Carmen Rodríguez Quirós

Director: José Manuel Rodríguez

Mayo 2015

Índice de contenido

1) Introducción.....	3
2) Contexto	5
3) La Misión, la visión y los valores.....	18
4) Los Objetivos estratégicos	20
5) Los factores críticos de éxito	21
6) Factores crítico de éxito por objetivos y desarrollo de DAFOs.....	27
7) Lineas estratégicas.....	37
8) El cuadro de mando estratégico	46

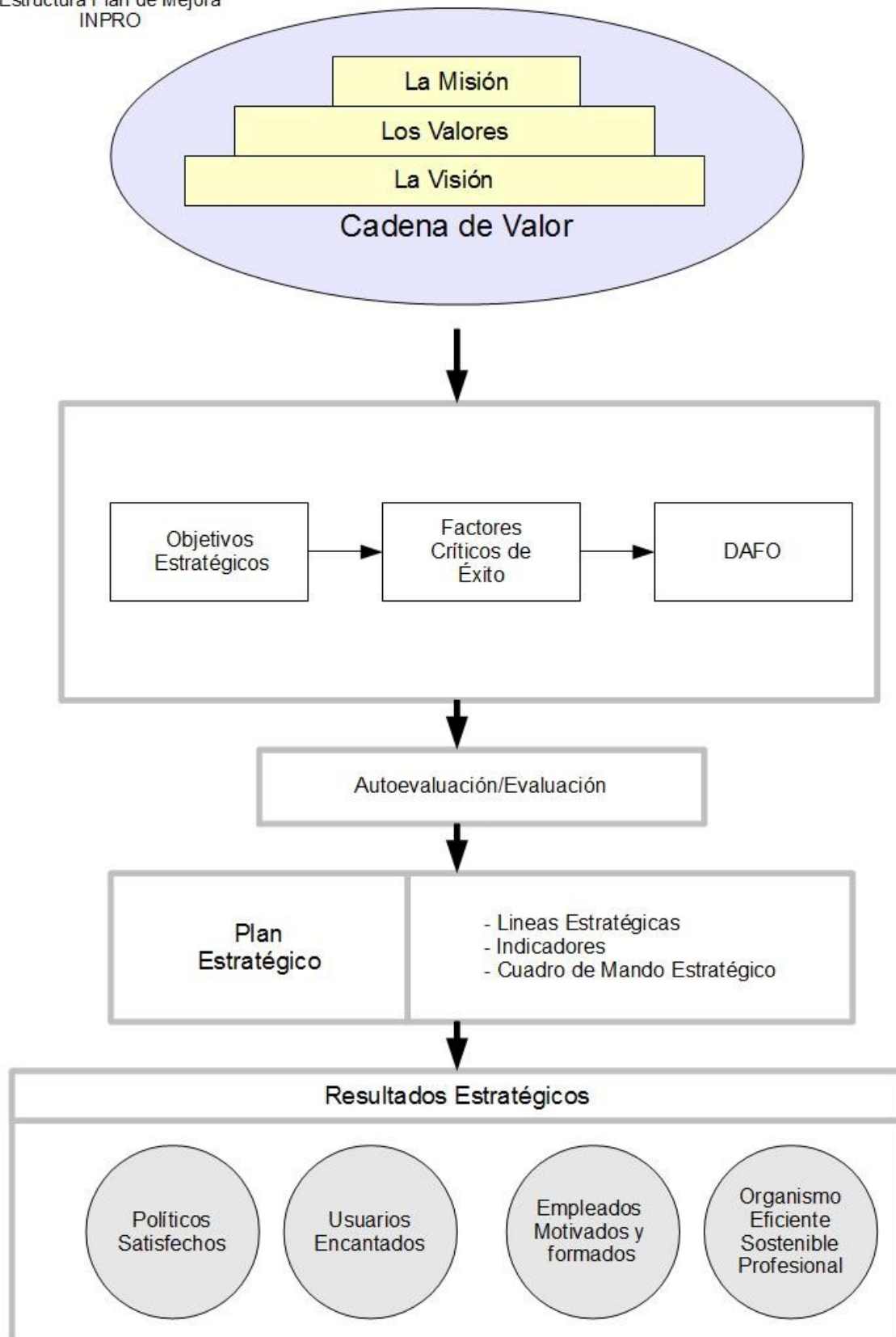
1) Introducción

El objeto de este trabajo es un plan de mejora de la Sociedad Provincial de Informática – INPRO de la Diputación de Sevilla. Para ello se ha **estructurado el Plan** de la siguiente manera:

- El Contexto donde nos encontramos, antecedentes
- La misión: Quienes somos y que es lo que hacemos, por qué existimos.
- La visión: Que queremos mejorar, qué queremos conseguir cuando hayamos implementado el plan de mejora, dónde queremos estar.
- Los valores que van a inspirar nuestra actuación
- Los objetivos estratégicos que debemos trabajar y queremos conseguir
- Los factores que son críticos para que los objetivos estratégicos se cumplan
- Las líneas estratégicas, formulando de forma definitiva lo que queremos conseguir de cada uno de los objetivos
- Los indicadores y hasta dónde vamos a llegar en cada uno de los mismos
- La periodicidad anual de lo que hay que hacer para llegar al horizonte en el que ha de cumplirse la visión

La máxima definición de éxito, en concreto para el ámbito público es la capacidad de cumplir la misión que tiene encomendada y orientarse hacia la visión que ha de conseguir en el periodo estratégico definido.

Estructura Plan de Mejora
INPRO



2) Contexto

El Plan de Mejora objeto de este trabajo se enmarca en el ámbito de actuación de la **Sociedad Provincial de Informática de Sevilla S.A.U. (INPRO)**, Sociedad Provincial íntegramente de la Diputación de Sevilla. único organismo de la Diputación de Sevilla con las competencias de asistencia técnica en materia de innovación y nuevas tecnologías .

La **Diputación de Sevilla** es el órgano de gobierno y administración autónoma de la Provincia de Sevilla, y le corresponde en todo caso la coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio previsto de los servicios de competencia municipal; la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios especialmente los de menor capacidad económica y de gestión; la prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal y , en su caso , supracomarcal; y el fomento y administración de los intereses peculiares de la provincia.

Así mismo la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local refuerza el papel de la misma atribuyéndole de nuevas funciones como la prestación de servicios de recaudación tributaria, **administración electrónica** o contratación centralizada en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, así como su participación activa en la elaboración y seguimiento en los planes económico-financieros o las labores de coordinación y supervisión, en colaboración con las Comunidades Autónomas, de los procesos de fusión de Municipios.

La provincia de Sevilla tiene una extensión de 14.036,09 Km² y su población de 1.927.109 habitantes, dividida actualmente en once comarcas y que comprende 105 municipios dividido en 15 partidos judiciales.

Los principales órganos de gobierno de la Diputación de Sevilla son el Presidente, La Junta de Gobierno, El Pleno, La Junta de Portavoces y el Consejo de Coordinación Territorial.

El Pleno de la Diputación está integrado por todos los Diputados, y es presidido por su Presidente. Es el órgano supremo de toma de decisiones de la Corporación Provincial, ya que en él se deciden las cuestiones más importantes del gobierno y administración.

Actualmente está formado por 31 diputados:

GRUPO PSOE: Presidente y 15 diputados

GRUPO PARTIDO POPULAR: 10 diputados

GRUPO DE IULV-CA : 4 diputados

GRUPO DEL PARTIDO ANDALUCISTA : 1 diputado

La Junta de Gobierno se integra por el Presidente y un número de Diputados no superior al tercio del número legal de los mismos. Corresponde a la Junta de Gobierno la asistencia al Presidente en el ejercicio de sus atribuciones y la resolución de aquellos asuntos que hayan delegado a su favor el Pleno o el Presidente.

La Diputación Provincial de Sevilla se configura en base a los **Ejes estratégicos y Áreas funcionales de servicios** que a continuación se especifican, con los objetivos, competencias y medios que para cada una se determinan y cuyos principios, además de los reseñados, se contemplan en el discurso de toma de posesión del Presidente de la Diputación.

<p><u>Eje de asistencia a la cohesión territorial y social.</u></p> <p>Este Eje centrará las actuaciones que la Corporación Provincial desarrolle para garantizar el Equilibrio Territorial y Social en la provincia de Sevilla, evitando las disfunciones y desequilibrios entre los distintos municipios, compensando las desigualdades derivadas de las circunstancias geográficas, económicas, sociales y poblacionales. La realidad provincial de Sevilla exige que los ciudadanos de la provincia alcancen un nivel de prestación de servicios públicos y de acceso al estado del bienestar similar en el conjunto de la provincia, sin que ningún habitante se sienta discriminado por su lugar de residencia. Este Eje recogerá aquellas Áreas que permitan la prestación de servicios a los municipios que garanticen a los ciudadanos de la provincia el disfrute de los elementos básicos esenciales que definen una parte importante del estado del bienestar desde la perspectiva competencial municipal</p>	<p><u>Áreas funcionales de servicios</u></p> <p>Área de Asistencia Técnica Municipal Área de Cohesión Territorial Área de Cohesión Social e Igualdad Área de Ciudadanía, Participación y Cultura</p>
<p><u>Eje de asistencia a la gestión municipal y provincial.</u></p> <p>En este Eje se concentran todas las políticas que deben desarrollarse para garantizar el correcto funcionamiento de los medios institucionales, financieros, personales y materiales de la Diputación. Un aspecto relevante de este Eje es la política de Concertación Municipal, la cual adquiere mayor relevancia en este mandato, y pasa a tener un papel protagonista como modelo de</p>	<p><u>Áreas funcionales de servicios</u></p> <p>Área de Hacienda Área de Empleado/a Público Área de Organización Área de Concertación</p>

<p>cooperación institucional al mismo nivel de igualdad entre los Ayuntamientos y la Corporación Provincial, especialmente presente en aquellos programas de inversiones que supongan asistencia económica a los municipios</p>	
<p><u>Eje de Asistencia al Empleo, Desarrollo e Innovación.</u></p> <p>En este bloque de actividad provincial se incluirán aquellas Áreas que se dediquen fundamentalmente al desarrollo de políticas que fomenten la Creación de riqueza, la Actividad Económica, el Empleo y el Desarrollo Local de los territorios de la provincia, como elementos esenciales de respuesta ante la actual situación económica que atravesamos. Desde lo local, desde el Municipalismo también queremos hacer nuestra aportación a la lucha de todos por frenar la crisis y dar a los ciudadanos de la provincia oportunidades de acceder a su derecho al empleo. Por otra parte, en el Eje se incluirá también la prestación de servicios esenciales para los ciudadanos, garantizando así el ejercicio de las competencias básicas a los Ayuntamientos de la provincia, especialmente a los pequeños y medianos. Estos Servicios Públicos son, en gran medida, una parte importante del Estado del Bienestar a nivel local. La prestación de esos servicios se desarrollará además de acuerdo con una perspectiva clara de defensa de la sostenibilidad de los territorios y de lucha contra el cambio climático y en defensa de una política energética local sostenible basada en el ahorro energético y la promoción de las energías renovables.</p>	<p><u>Áreas funcionales de servicios</u></p> <p>Área de Empleo e Innovación</p> <p>Área de Servicios Públicos para la Sostenibilidad</p>

La Diputación de Sevilla está también formada por 5 Entes Instrumentales Provinciales:

2 Organismos Autónomos :

- Organismo Provincial de Asesoramiento Económico y Fiscal (OPAEF)
- Organismo “Casa de la Provincia”

3 Sociedades Provinciales de Capital Integramente Provincial

- Prodetur S.A.U.
- **Sociedad Provincial de Informática de Sevilla, S.A.U. (INPRO)**
- Sociedad Sevilla Activa S.A.U.

La Diputación de Sevilla en el 2014 tenía un presupuesto de 423.153.553,66 € distribuido de la siguiente forma:



PRESUPUESTO POR ÁREAS Y OO.AA. - 2014

Áreas		OO.AA.	
AREA DE CIUDADANIA , PARTICIPACION Y CULTURA	29.033.289,22	CASA DE LA PROVINCIA	1.031.018,72
AREA DE COHESION SOCIAL E IGUALDAD	66.581.524,64	ORGANISMO PROV. DE ASISTENCIA ECONOMICA Y FISCAL (OPAEF)	27.656.000,00
AREA DE COHESION TERRITORIAL	58.297.850,80	SOCIEDAD PROMOCION DESARROLLO Y TURISMO (PRODETUR S.A.)	10.313.195,65
AREA DE CONCERTACION	7.159.807,81	SOCIEDAD PROVINCIAL DE INFORMÁTICA (INPRO)	5.947.856,10
AREA DE EMPLEO E INNOVACION	21.222.191,68	SOCIEDAD SEVILLA ACTIVA	3.075.070,00
AREA DE HACIENDA	137.397.872,25		
AREA DE ORGANIZACION	12.983.532,02		
ÁREA DE PRESIDENCIA	3.516.917,72		
AREA DE SERVICIOS PUBLICOS PARA LA SOSTENIBILIDAD	21.927.323,97		
AREA DEL EMPLEADO/A PUBLICO	14.159.058,35		
ASISTENCIA TECNICA MUNICIPAL	2.851.044,73		
Total Áreas	375.130.413,19 €	Total OO.AA.	48.023.140,47 €
Total General			423.153.553,66 €

Siendo el presupuesto de INPRO en el global de la Diputación de Sevilla, el 1´40% .

Sociedad Provincial de Informática de Sevilla SAU (INPRO) , PUNTO DE PARTIDA:

Denominación: Sociedad Provincial de Informática de Sevilla S.A.U. (INPRO)

Como Entidad creada por Diputación para la prestación de Servicios Informáticos a la propia Diputación y a los Ayuntamientos de la Provincia, INPRO tiene como objeto poner en marcha las políticas del equipo de gobierno en materia de modernización, innovación e implantación de las TICs y la informatización de los Servicios de la Diputación en beneficio de los Ayuntamientos, y de la propia gestión de Ayuntamientos y Entidades Locales de la Provincia .

Objeto de la Sociedad:

Constituye el objeto social de la Sociedad como medio propio y ente instrumental de la Diputación Provincial de Sevilla y como servicio técnico de los municipios y otras entidades locales de la Provincia de Sevilla, previo convenio de colaboración a suscribir con la propia Diputación:

- La promoción, estudio y desarrollo de Sistemas de Información y Administración Electrónica, mediante la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- La prestación de servicios como consultoría; proyectos de ingeniería informática; desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones de gestión local; ofimática; administración, instalación, mantenimiento y soporte de sistemas físicos, lógicos y de comunicaciones; servicios relacionados con Internet.
- El asesoramiento y formación en materias relacionadas con los Sistemas de Información y Administración Electrónica y la gestión local.
- Cualquier otro servicio de valor añadido dentro del marco de los Sistemas de Información y Administración Electrónica.

Estas funciones se han ido plasmando, a lo largo de los años, en los distintos [Productos y Servicios](#) que presta la Sociedad, desarrollados de acuerdo con la evolución de las necesidades y demandas de sus [usuarios](#).

Organización:

La Sociedad cuenta con personal fija de plantilla que asciende a 71 personas, laborales fijos, así como 5 laborales temporales, organizados en tres grandes Áreas . Sistemas de Información, Sistemas y Comunicaciones, Administración y Recursos Humanos.

Nuestra gestión de personas se basa en el dialogo , el compromiso y la información a los trabajadores. Todos los trabajadores somos técnicos, de hecho actualmente ejerzo de Gerente, pero mi puesto en la organización es Directora Técnica en excedencia para poder ejercer el cargo de Gerente. Con ello quiero decir que la dirección de los Recursos Humanos se lleva desde el profundo compromiso del trabajo en grupo, del buen cumplimiento del servicio y del dialogo en caso de conflicto.

Respecto a la dimensión de plantilla, ciertamente hemos reclamado la posibilidad de más recursos que la ley actualmente nos impide.

Área de Sistemas de Información integrada por los servicios siguientes:

Servicio de desarrollo de Sistemas de Información y Servicios de Internet
Servicio de Administración Electrónica y Teleformación
Servicio de Asesoramiento y Soporte Técnico a la Administración Local

Área de Sistemas y Comunicaciones integrada por los servicios siguientes:

Servicio de Sistemas y Comunicaciones
Soporte Técnico CAU

Área de Administración y Recursos Humanos integrada por los servicios siguientes:

Servicio Generales y Administración
Servicio de Recursos Humanos



Presupuesto:

Los gastos para la anualidad 2014 previstos por la Sociedad Provincial de Informática de Sevilla, S.A.U, se financian por las aportaciones que la Diputación de Sevilla y el Organismo de Asistencia Económico y Fiscal (O.P.A.E.F.) contemplan en sus presupuestos anuales y cuyas transferencias a aquella se realizan en los términos previstos en las Bases de Ejecución del Presupuesto Consolidado de la Institución Provincial. Para el ejercicio 2014, las transferencias previstas tanto de Diputación de Sevilla como del O.P.A.E.F, según la finalidad de las mismas son las siguientes:

Total Presupuesto de Ingresos 2014 5.947.856,10 €

GRUPO DE PROGRAMAS / SUBPROGRAMAS 2014

Presupuesto del Organismo Autónomo 'SOCIEDAD PROVINCIAL DE INFORMÁTICA (INPRO)'

Grupo Progr. 011 Deuda Pública

01100 Deuda Pública	48.000,00
Total del Grupo de Programa 011	48.000,00 €

Grupo Progr. 491 Sociedad de la información

49101 Modernización y Administración Electrónica Corporativa	169.910,66
49102 Administración General (<i>incluye gastos personal</i>)	4.651.589,90
49103 Red provincial y Sistemas de comunicación	438.993,00
49105 Portales Corporativos: Ayuntamientos y Diputaciones	60.000,00
49107 Asesoramiento, Asistencia y Soporte SI	120.000,00
49109 Registro de Personal y Gestión de Nóminas	40.000,00
49116 Sistema de información del OPAEF	357.362,54
Total del Grupo de Programa 491	5.837.856,10 €

Grupo Progr. 920 Administración General

92002 Plan Agrupado de Formación Continua	2.000,00
Total del Grupo de Programa 920	2.000,00 €

Grupo Progr. 931 Política económica y fiscal

93100 Política económica y fiscal	60.000,00
Total del Grupo de Programa 931	60.000,00 €

Total del Presupuesto Gastos **5.947.856,10 €**

Situación actual:

Actualmente la Sociedad Informática en esta legislatura 2011-2015 ha realizado un plan de actuación masivo a los Ayuntamientos de la Provincia de Sevilla en materia de desarrollo de portales municipales e impulso de la Administración electrónica. El impacto actual en la provincia es muy importante, contando que nuestra sociedad presta todos los servicios de diseño, desarrollo, mantenimiento y hosting centralizado de los sistemas.

Así mismo en estos años se ha procedido a una implantación definitiva de la firma electrónica y la modernización de los procedimientos relevantes en la propia Diputación por lo que el impacto de los servicios es muy relevante, es más la demanda de informatización de procedimientos y desarrollo de sistemas de información por las distintas áreas administrativas de Diputación es muy elevado

Por tanto podría decir que los resultados alcanzados por la sociedad son satisfactorios contando que el nivel de aumento de recursos humanos en esta legislatura ha sido nulo e incluso menor con la supresión de financiación en algunos programas. La valoración por parte del consejo de administración, y la junta de gobierno de la Diputación es buena, y se está impulsado las actuaciones de la sociedad en todos los ámbitos de actuación, considerando la importancia de las Nuevas Tecnologías.

Pero realizando una análisis crítico la Sociedad Informática INPRO lleva casi 30 años dirigiendo sus servicios a Diputación y Ayuntamientos manteniendo prácticamente la misma estructura de servicios, que han ido avanzando pero sin ningún plan establecido, conforme la demanda del momento lo requería. La situación de crisis de los últimos años a dejado al descubierto problemática en el cumplimiento de los servicios y en la finalización de proyectos iniciados, ya que las limitación de disponer de mayor recursos humanos o económicos dejaban en evidencia la eficiencia de la plantilla, una estructura organizativa no adecuada, y una metodolgia del trabajo totalmente desactualizada

La Sociedad y nuestros usuarios demandan nuevos servicios de mayor nivel tecnológico, diferentes productos alineados a la nueva Agenda Digital Europea para la mejora y la eficiencia de los servicios públicos digitales, así como analizar los mismos bajo parámetros de sostenibilidad, eficacia, y estabilidad como principio básico de la Nueva Reforma de la Administración Local, donde se garantice un control financiero y presupuestario más riguroso.

Los empleados de la Sociedad se encuentran comprometidos y con ganas de realizar cambios que permitan la continuidad y mejora del posicionamiento de nuestra Sociedad. Creemos en el valor público de lo servicios, creemos en el conocimiento, la creatividad y la formación de nuestros empleados para conseguirlo.

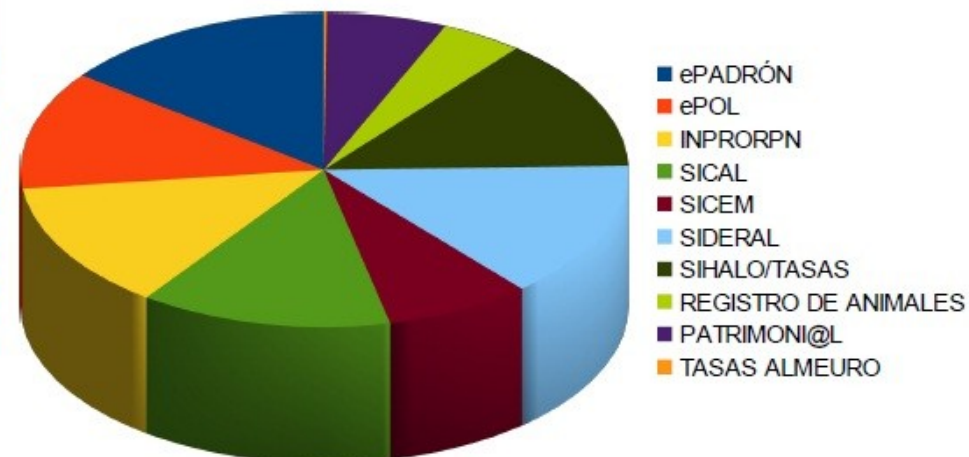
Indicadores Actuales:

La información siguiente ha sido realizada tras el análisis de la información obtenida de las siguientes fuentes de información:

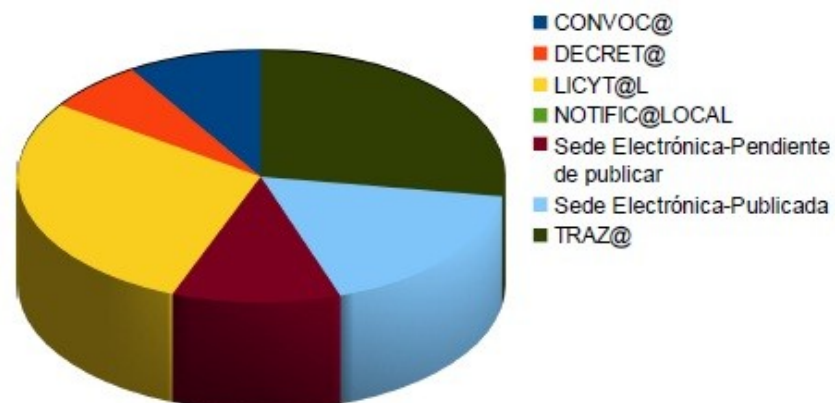
- Base de Datos de Instalación aplicativos y acceso a Plataformas por parte de los Ayuntamientos.
- Base de Datos de gestión de avisos del año 2014
- Registro de Entrada, peticiones de Ayuntamientos 2014
- Memorias de actuaciones semestrales. Datos al Consejo de Administración . 2014
- Entrevistas con los técnicos de INPRO que visitan y atienden en primera línea a los Ayuntamientos.

La información recogida se hace en base al potencial de clientes totales de la provincia: 104 Municipios, 3 Entidades Locales Menores (ELA's) y 10 Mancomunidades

PRODUCTOS DE GESTIÓN LOCAL	AYUNTAMIENTOS ELAs USUARIAS	% s/TOTAL
ePADRÓN	94	87,85%
ePOL	78	72,90%
INPRORPN	84	78,50%
SICAL	86	80,37%
SICEM	50	46,73%
SIDERAL	90	84,11%
SIHALO/TASAS	87	81,31%
REGISTRO DE ANIMALES	28	26,17%
PATRIMONI@L	41	38,32%
TASAS ALMEURO	1	0,93%



PRODUCTOS DE eADMINISTRACION		
CONVOC@	30	28,04%
DECRET@	22	20,56%
LICYT@L	97	90,65%
NOTIFIC@LOCAL	0	0,00%
Sede Electrónica-Pendiente de publicar	38	35,51%
Sede Electrónica-Publicada	58	54,21%
TRAZ@	93	86,92%



OTROS PRODUCTOS		
PANORÁMICAS	72	67,29%
VIDEOACTAS	8	7,48%

PORTAL WEB CORPORATIVO		
Portal Web publicado	82	76,64%
Portal Web alojado	1	0,93%
Portal Web en desarrollo	1	0,93%

Gestión de Avisos atendidos:

El servicio de CAU-Tecnológico encargado de la asistencia técnica de hardware y software base de los puestos de trabajo de Diputación, y Ayuntamientos ha gestionado los siguientes avisos:

Total avisos 2014 efectuados en Diputación y Organismos : 3.145

Total avisos 2014 efectuados en Ayuntamientos: 2.100

La media de resolución de avisos ha sido de 20`52 horas si tomamos todos los datos

La media de resolución de avisos en ayuntamientos ha sido de 22.8 horas y la media de resolución de avisos en Diputación de 18,4 horas

Gestión de avisos de Asistencia y Soporte a la Gestión Local:

El servicio de Asistencia y Soporte a la Gestión Local a Ayuntamientos gestiona las necesidades de consultas de funcionalidades de Aplicativos, instalación de aplicativos, soporte especializado, etc..

Avisos atendidos respecto a los Aplicativos principales:

Registro de Personal y Nominas = 2.619 avisos

SICAL, Gestión Contable = 2.690 avisos

SIHALO, Gestión de Tasas = 1.738 avisos

Tomando como datos la Base de Datos del Conocimiento de la sociedad y analizando en base al siguiente cuestionario a los

Para tener una percepción de la situación actual de servicios en nuestros Ayuntamientos, los datos actuales son los siguientes:

Indicador	2014
Grado de satisfacción general de Aytos	8,25
Porcentaje de Aytos con algún Productos/Aplicativos principal que no son de INPRO	25,00%

Indicador	2014
Grado de satisfacción en tiempo de respuesta de avisos o incidencias por parte de Aytos	7,25
Porcentaje de avisos totales atendidos en menos de 48%	65,00%

Indicador	2014
Porcentaje de avisos que necesitan actuaciones posteriores.	8,00%
Porcentaje de errores o incidencias en software o aplicaciones	10,00%

Indicador	2014
Porcentaje de Alcaldes/Concejales NT satisfechos con la información recibida	90,00%

Indicador	2014
Porcentaje de Alcaldes/Concejales NT satisfechos con la información recibida	90,00%

3) La Misión, la visión y los valores

La misión de INPRO – Sociedad Provincial de Informática de Sevilla , es una Sociedad Pública y ente instrumental de la Diputación provincial de Sevilla con vocación de servicio público, que tiene como razón de ser la modernización , innovación e implantación de las TICs y la informatización de los Servicios de la Diputación en beneficio de los Ayuntamientos, y de la propia gestión de Ayuntamientos y Entidades Locales de la Provincia .

Para ello contamos con :

- Un equipo profesional , formado y comprometido.
- La tecnología y los medios adecuados
- Una oferta amplia y variada de servicios relacionados con la Innovación y la implantación del as TIC’s en la Administración Local.

Los Valores, que inspiran nuestro trabajo

- Gestión eficaz y trabajo en equipo
- Contagiando ilusión para el cambio
- La disposición a la mejora continua.
- La profesionalidad.
- El compromiso con el Organismo y con la Sociedad.
- La vocación de servicio público y la transparencia en la gestión
- La motivación y la ambición como elemento básico que haga que las personas de nuestra organización sean generadoras de iniciativas, creatividad e innovación.
- La creatividad
- Dedicación
- Compañerismo

La Visión

- Queremos un INPRO comunicativo, innovador, ambicioso y ser un referente a nivel Tecnológico e Innovación entre los municipios de la Provincia de Sevilla y la Administración Pública Local en general.
- Aspiramos a ser una organización proveedora del mejor servicio en materia de Innovación y Nuevas Tecnologías para nuestros Ayuntamientos y todas las Áreas y órganos de Diputación de Sevilla, teniendo las siguientes premisas de excelencia:
 - Ser reconocida por nuestros usuarios como una Organización accesible, que da respuesta a sus demandas a través de los servicios y dedicación de todo su equipo humano, con eficiencia y profesionalidad.
 - Ser reconocida por las personas que la integran como una Organización que propicia su participación en el desarrollo y mejora de su actividad.
 - Ser reconocida por sus Grupos de Interés como una Organización comprometida con la Mejora Continua y la Innovación.
- Queremos que INPRO sea un referente como Administración Local proveedora de Servicios y Productos para el impulso de la Innovación y las Nuevas Tecnologías en la Administración Pública, un INPRO comprometido con todos los valores de la Nueva Gestión Pública.

“Ser el el centro de referencia de servicios tecnológicos para la Administración Local de la Provincia de Sevilla, tanto por el conjunto de servicios y productos innovadores que ofrece como por su calidad y eficacia ”

4) Los Procesos

La gestión por procesos es un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientados a la consecución de resultados y a la satisfacción del cliente”, frente a la concepción clásica de la organización como una serie de departamentos con funciones específicas.

Desde ese punto de vista se ha realizado un análisis de INPRO, teniendo en cuenta la misión de la misma y considerando que el concepto de proceso es la secuencia de actividades relacionadas orientadas a generar valor añadido sobre unas entradas para conseguir un resultado (salidas) que satisfaga los requerimientos del cliente, seleccionando los principales procesos teniendo en cuenta la orientación al cliente que son los Ayuntamientos de la Provincia y propios departamentos de la Diputación de Sevilla y que sean gestionados con visión transversal

Procesos estratégicos:

- Procesos que relacionan a la organización con su entorno y definen sus políticas y estrategias, alineadas a su misión, visión y valores marcando la directrices y líneas de actuación para el resto de los procesos
- Son de carácter global y transversal a toda la organización

Proceso Estratégico	Breve Descripción
Gestión estratégica de la tecnología	Gestión de las necesidades y demandas de la diputación y ayuntamientos proponiendo estrategias tecnológicas, realización del seguimiento y su revisión. Se deberá tener en cuenta los resultados de la gestión del i+d-i
Gestión de la comunicación	Gestión de la comunicación de las actuaciones de la Sociedad tanto a medios de comunicación como a usuarios .
Gestión del I+D+I	Análisis del entorno y la evolución tecnológica para detectar oportunidades de generación de valor y proponer a tu organización proyectos y estrategias de éxito.
Gestión de las alianzas	Gestión de colaboraciones con otras Entidades (universidad, junta, diputaciones, etc..) para la detección de oportunidades, mejoras , etc.

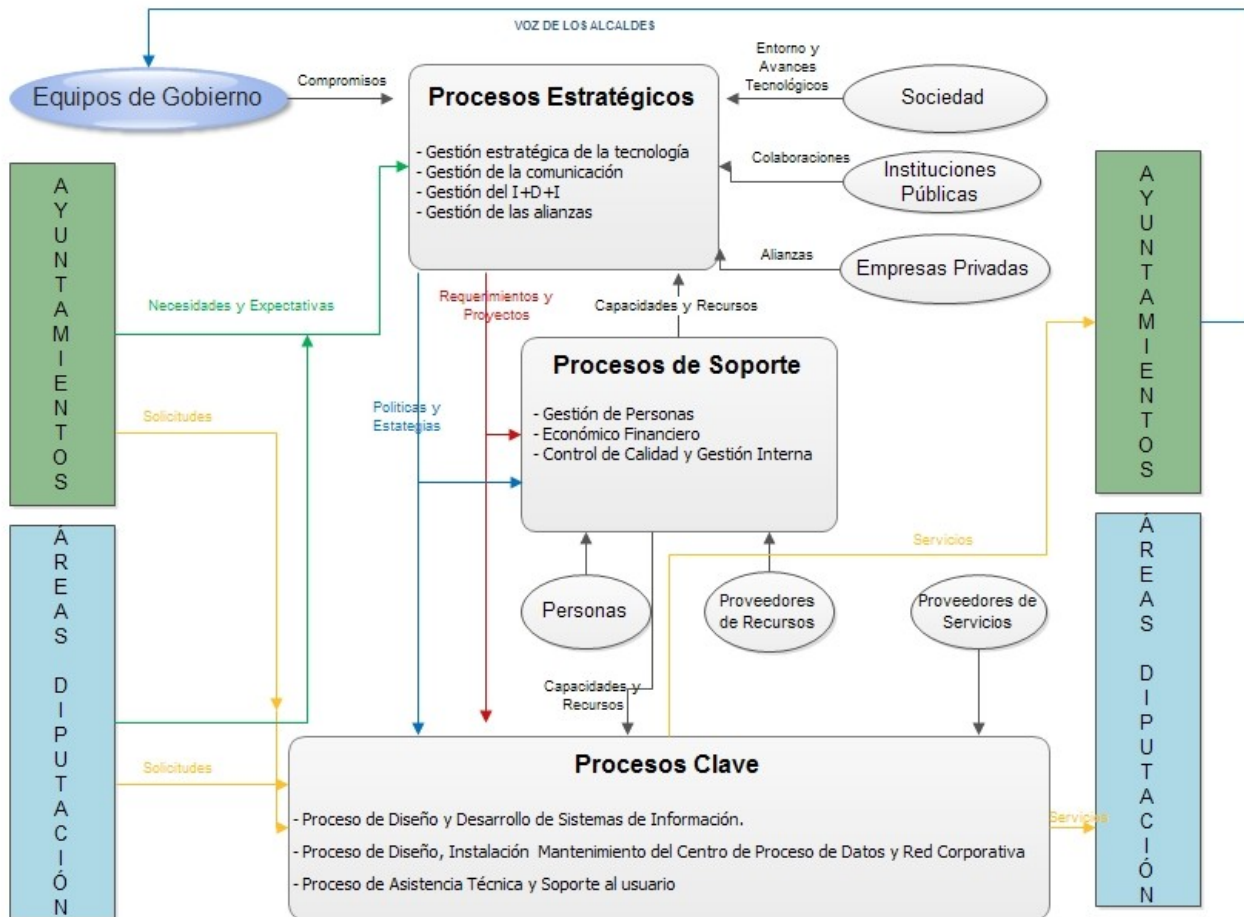
Procesos clave u operativos:

- Procesos que permiten el desarrollo de la planificación y estrategia de la organización y que añaden valor para el ciudadano o inciden directamente en su satisfacción
- Son la razón de ser de la organización y por ello facilitan la consecución de su misión a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.

Procesos Operativos	Breve Descripción
Proceso de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información.	Conjunto de procedimientos por el que se diseñan, y desarrollan todos los sistemas de información a implantar en los Ayuntamientos y usuarios de Diputación.
Proceso de Diseño, Instalación y Mantenimiento del Centro de Proceso de Datos y Red Corporativa	Conjunto de procedimientos por el que se diseñan e implantan el software base de la Red Corporativa, gestión de seguridad de usuarios, definición de servidores, gestión de copias de seguridad, gestión del CPD, las comunicaciones , etc...
Proceso de Asistencia Técnica y Soporte al usuario	Conjunto de procedimientos por el que se atienden las necesidades más inmediatas de usuarios tanto en incidencias como en consultas sobre funcionalidad de aplicativos, y apoyo general en la gestión local con el uso de los sistemas de información implantados.

Procesos de soporte o apoyo: Procesos que facilitan el desarrollo de las actividades de los procesos clave y generan valor añadido al cliente interno.

Procesos Soporte	Breve Descripción
Económico Financiero	Conjunto de procedimientos para el control económico y financiero de la Sociedad. Gestión de presupuesto, contabilidad, servicios generales, gestión de tesorería, bancos, proveedores.
Gestión de Personas	Conjunto de procedimientos para la gestión de personas de la organización, las relaciones con los empleados de la Sociedad. Contratos, nominas, plan de formación, relación de puestos de trabajo, convenio, desarrollo profesional, etc...
Control de calidad y gestión interna	Conjunto de procedimientos de gestión interna, que incluye apoyo administrativo a otros procesos, el registro general, el control y seguimiento de actuaciones, etc.



Mapa de Procesos. INPRO - Diputación de Sevilla

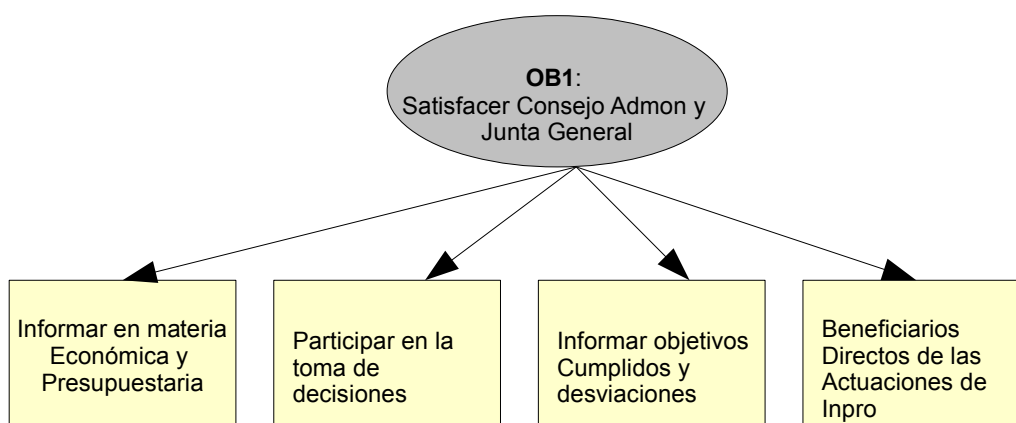
4) Los Objetivos estratégicos

Teniendo en cuenta que los objetivos estratégicos son las diferentes direcciones que nos va a permitir acometer la misión y conseguir en el tiempo la visión. Éstos deben estar alineados con la misión, la visión y los valores de la organización.

Objetivos Estratégicos	Definición
OB1: Satisfacer al Consejo de Admon y Junta General	El Consejo de Administración es el responsable como Sociedad Anónima que es de todos los actos administrativos, y por tanto la transparencia con la que tiene que gestionarse dicha relación debe ser escrupulosa, así como la participación en decisiones de relevancia especialmente para los ayuntamientos
OB2: Satisfacer a los Ayuntamientos de la Provincia de Sevilla	Principal objeto de la Sociedad y competencia de asistencia técnica a nuestros Ayuntamientos, son los principales clientes, es prioritario la plena satisfacción de los mismos con el servicio prestado
OB3: Satisfacer a los usuarios/Áreas de Diputación	El buen funcionamiento de los servicios de Diputación influye en un buen servicio a los Ayuntamientos, Por tanto igualmente es muy importante la satisfacción de los mismos.
OB4: Satisfacer al personal	Las personas que forman parte de la Sociedad son el eje fundamental para cumplir con el plan y cumplir los objetivos. Es importante que estén implicados, y que estén satisfechos con los aspectos relacionados con su actividad
OB5: Ser un organismo sostenible y competitivo	La Sostenibilidad para las sociedades debe primarse y estudiarse tras la aplicación de la Ley de Sostenibilidad y racionalización de las Administración Local.
OB6 : proyectar una imagen profesional y transparente	Lograr que la Sociedad proyecte una imagen profesional a nivel técnico e innovador, estando actualizado y en constante conocimiento de la tecnología y la sociedad de la información así como una Sociedad transparente con la ciudadanía

5) Los factores críticos de éxito

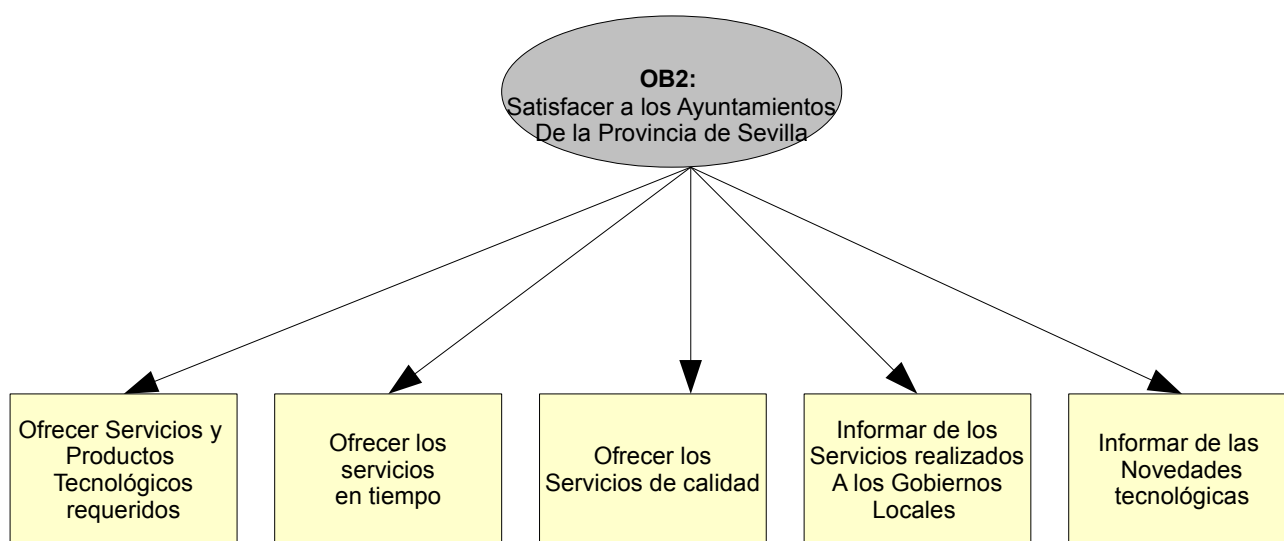
Los FCE son aquellos factores que inciden de forma directa en los objetivos estratégicos, es decir aquellos elementos que son críticos para poder cumplir la estrategia.



Objetivos Estratégicos	Definición
OB1: Satisfacer al Consejo de Admon y Junta General	El Consejo de Administración es el responsable como Sociedad Anónima que es, de todos los actos administrativos, y por tanto la transparencia con la que tiene que gestionarse dicha relación debe ser escrupulosa, así como la participación en decisiones de relevancia especialmente para los ayuntamientos

CONSEGUIREMOS la satisfacción del Consejo de Administración y Junta General si:

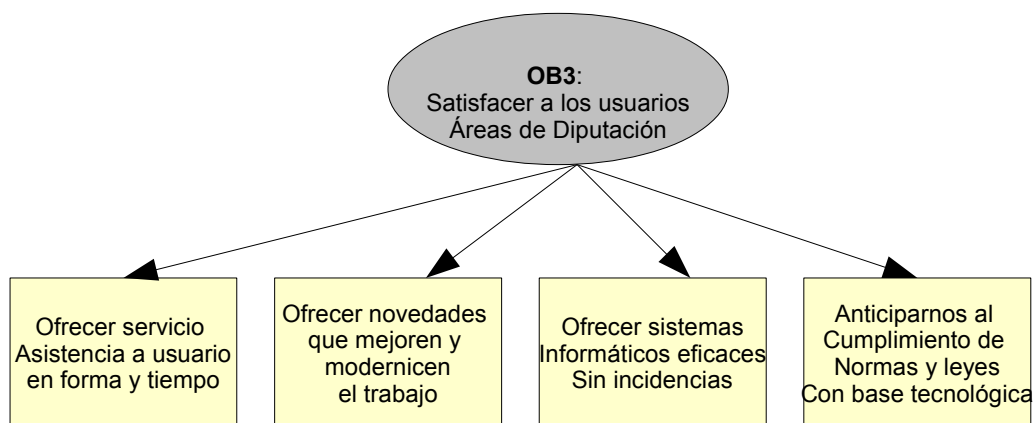
- 1.- se sienten plenamente informados en materia económica y presupuestaria. (las que puedan afectar en su responsabilidad como administradores)
- 2.- se sienten participes en la toma de decisiones, especialmente las estratégicas
- 3.- se les informa de los objetivos cumplidos y de las desviaciones
- 4.- como concejales o alcaldes de Ayuntamientos, deben ser los primeros beneficiarios de las actuaciones de INPRO, siendo prioritarios en el listado de clientes y plan de actuación



Objetivos Estratégicos	Definición
OB2: Satisfacer a los Ayuntamientos de la Provincia de Sevilla	Principal objeto de la Sociedad y competencia de asistencia técnica a nuestros Ayuntamientos, son los principales clientes, es prioritario la plena satisfacción de los mismos con el servicio prestado

CONSEGUIREMOS la satisfacción de los Ayuntamientos de la Provincia de Sevilla :

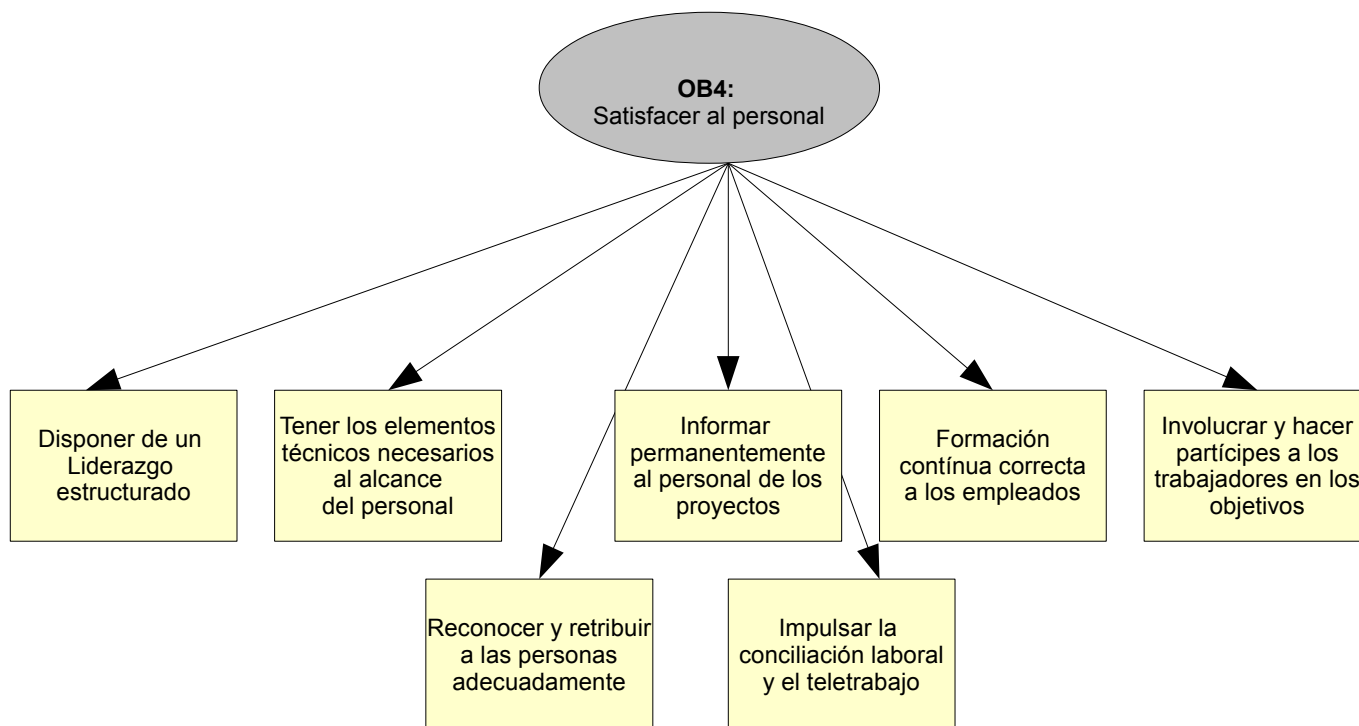
- Si ofrecemos los servicios y productos tecnológicos que realmente requiere
- Si ofrecemos los servicios en tiempo
- Si ofrecemos los servicios de calidad
- Si informamos de la ejecución de dichos servicios a los órganos de gobierno locales
- Si mantenemos informados de novedades tecnológicas



Objetivos Estratégicos	Definición
OB3: Satisfacer a los usuarios/Áreas de Diputación	El buen funcionamiento de los servicios de Diputación influye en un buen servicio a los Ayuntamientos, Por tanto igualmente es muy importante la satisfacción de los mismos.

CONSEGUIREMOS la satisfacción de los usuarios/Áreas de Diputación :

- Si ofrecemos servicio de asistencia a usuarios en forma y tiempo
- Si ofrecemos novedades que mejoren y modernicen el trabajo de los empleados de la Diputación
- Si ofrecemos unos sistemas informáticos eficaces, sin incidencias, sin cortes.
- Si nos anticipamos al cumplimiento de normas y leyes que llevan de base la tecnología (Ejemplo facturación electrónica, licitación electrónica)



Objetivos Estratégicos	Definición
OB4: Satisfacer al personal	Las personas que forman parte de la Sociedad son el eje fundamental para cumplir con el plan y cumplir los objetivos. Es importante que estén implicados, y que estén satisfechos con los aspectos relacionados con su actividad

CONSEGUIREMOS la satisfacción del personal:

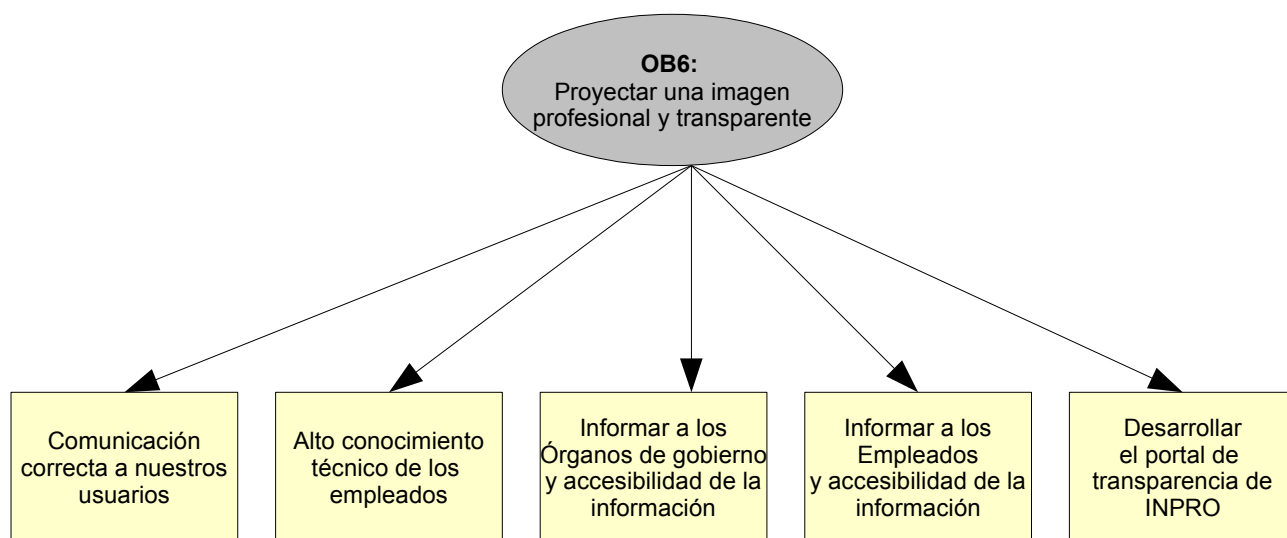
- Si disponemos de un liderazgo bien estructurado y con valores para el cumplimiento de los objetivos
- Si el personal tiene los elementos técnicos a su alcance para gestionar adecuadamente su actividad
- Si mantenemos al personal informado de los proyectos de la Sociedad
- Si mantenemos formación continúa correcta a los empleados
- Si hacemos partícipes a los trabajadores y los involucramos en los objetivos
- Si reconocemos y retribuimos a las personas adecuadamente
- Si tomamos en cuenta valores de conciliación laboral , e impulsamos el teletrabajo



Objetivos Estratégicos	Definición
OB5: Ser un organismo sostenible y competitivo	La Sostenibilidad para las sociedades debe primarse y estudiarse tras la aplicación de la Ley de Sostenibilidad y racionalización de las Administración Local.

CONSEGUIREMOS ser un organismo sostenible y competitivo:

- Si gestionamos el presupuesto recibido de Diputación de forma responsable
- Si gestionamos los gastos de estructura adecuadamente
- Si contamos con el numero de personas adecuadas al servicio
- Si adecuamos los servicios al coste aproximado de mercado



Objetivos Estratégicos	Definición
OB6 : Proyectar una imagen profesional y transparente	Lograr que la Sociedad proyecte una imagen profesional a nivel técnico e innovador, estando actualizado y en constante conocimiento de la tecnología y la sociedad de la información así como transparencia a la ciudadanía y usuarios de sus actuaciones

CONSEGUIREMOS proyectar una imagen profesional:

- Si existe una correcta comunicación de nuestros servicios y productos a nuestros usuarios
- Si existe un alto conocimiento técnico de las personas de la sociedad y especialmente del personal técnico relacionado con usuarios
- Si mantenemos informados a los órganos de gobierno y toda la documentación está accesible
- Si mantenemos informados a los empleados, y la documentación está accesible
- Si desarrollamos el portal de transparencia de INPRO en todos los apartados de la ley

6) Factores crítico de éxito por objetivos y desarrollo de DAFOs

OB1: Satisfacer al Consejo de Admon y Junta General		El Consejo de Administración es el responsable como Sociedad Anónima que es, de todos los actos administrativos, y por tanto la transparencia con la que tiene que gestionarse dicha relación debe ser escrupulosa, así como la participación en decisiones de relevancia especialmente para los ayuntamientos		
FCE	Fortaleza	Debilidad	Oportunidad	Amenazas
Si están plenamente informados en materia económica y presupuestaria. (las que puedan afectar en su responsabilidad como administradores)	<ul style="list-style-type: none"> - En este último mandato ya desde la Gerencia se ha extendido la información económica y presupuestaria, más allá del cumplimiento de rendición de cuentas - Existe una aplicación informática donde toda la información de las sesiones está accesible (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - En algunos casos poco conocimiento de los consejeros para entender o interpretar correctamente la información 		<ul style="list-style-type: none"> - El Consejo de Administración está formado por miembros de los diferentes grupos políticos representados en el Pleno. Por tanto las objeciones a los presupuestos siempre vienen alineadas a opiniones generales del grupo respecto a Presupuestos generales de Diputación
Si son participes en la toma de decisiones, especialmente las estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad de la información - Sesiones mensuales - Información continuada y 	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones importantes condicionadas a la decisión del grupo político en pleno. 		
Si les informamos de los objetivos cumplidos y de las desviaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra sistematizado incluir información semestral y de memoria de actuaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - No se informa adecuadamente de las desviaciones de objetivos 		
Como concejales o alcaldes de Ayuntamientos, deben ser los primeros beneficiarios de las	<ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra incluido ya en cualquier plan de actuaciones de INPRO, 			

actuaciones de INPRO, siendo prioritarios en el listado de clientes y plan de actuación	priorizar en los Ayuntamientos a los que pertenecen los Ayuntamientos			
---	---	--	--	--

(1) Convoc@: Plataforma para la convocatoria telemática de órganos colegiados que permite de forma segura recibir la notificación de la convocatoria , así como acceder vía Portal Provincial (usuario/contraseña) desde cualquier lugar con acceso a internet a toda la documentación de todos los puntos de las sesiones correspondientes, custodiándose el histórico completo incluido las actas.

OB2: Satisfacer a los Ayuntamientos de la Provincia de Sevilla	Principal objeto de la Sociedad y competencia de asistencia técnica a nuestros Ayuntamientos, son los principales clientes, es prioritario la plena satisfacción de los mismos con el servicio prestado			
FCE	Fortaleza	Debilidad	Oportunidad	Amenazas
Si ofrecemos los servicios y productos tecnológicos que realmente requiere	<ul style="list-style-type: none"> - Gran conocimiento de la Administración Local - Experiencia de 30 años al Servicio de los aytos - Gran numero de Aytos conveniados en servicios(2) - Fidelidad de los Aytos (3) - Fiabilidad, seguridad y estabilidad de un servicio público en todos los sentidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos servicios informáticos contratados por los ayuntamientos a empresas privadas - No existe encuesta de satisfacción - No existe nuevo análisis de necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de reforma de la Administración Local. Nuevas competencias para las Diputaciones en materia de administración electrónica <20.000 hab. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas privadas que ofrecen servicios tecnológicos para la Administración Local
Si ofrecemos los servicios en tiempo	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema de Mantenimiento Remoto ya montado - Base de Datos del Conocimiento ya instalada - Personal técnico con conocimiento - CPD dotado y estable 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasos recursos en los Ayuntamientos, equipos cada vez más antiguos, muchas incidencias - Coste elevado de desplazamiento para servicios in-situ 		<ul style="list-style-type: none"> - Empresas privadas locales que ofrecen servicios tecnológicos más cercanos
Si ofrecemos los servicios de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los productos informáticos. Ya que son desarrollo propio - Control de calidad propia - No dependencia de 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocer algunas novedades tecnológicas - Un plan de formación a empleados no activado en dos años 		

	Empresas de Software terceras - Disposición de un CPD ya dotado y estable			
Si informamos de la ejecución de dichos servicios a los órganos de gobierno locales	- Conocimiento y acceso de alcaldes, concejales, etc. - Conocimiento de la Administración Local - Comunicación por escrito vía intercambio registral activado	- Falta de tiempo y falta de buenos planes de comunicación		
Si mantenemos informados de novedades tecnológicas	- Conocimiento y acceso a alcaldes, concejales, etc - Comunicación por escrito vía intercambio registral activado	- Falta de formación continua activa a empleados		

(2) 85/105 Ayuntamientos tienen desarrollado el Portal Municipal por INPRO

3/105 Ayuntamientos tienen implantado el Proyecto e-Administración/Sede Electrónica con INPRO

90/105 Ayuntamientos tienen implantado el Sistema de Registro de Personal y Nominas desarrollado por INPRO

98/105 Ayuntamientos tienen implantado el Padrón de Habitantes, e-Padrón, etc...

(3) 70/105 Ayuntamientos tienen la mayoría de servicios de INPRO hace 10 años

OB3: Satisfacer a los usuarios/Áreas de Diputación		El buen funcionamiento de los servicios de Diputación influye en un buen servicio a los Ayuntamientos, Por tanto igualmente es muy importante la satisfacción de los mismos.		
FCE	Fortaleza	Debilidad	Oportunidad	Amenazas
Si ofrecemos servicio de asistencia a usuarios en forma y tiempo	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema de Mantenimiento Remoto ya montado - Base de Datos del Conocimiento ya instalada - Conocimiento de nuestros Aplicativos (desarrollo propio) - Buena relación con los usuarios de Diputación - CPD dotado y estable - Implicación del personal por resolver los problemas independientemente de categoría 	<ul style="list-style-type: none"> - No tenemos recursos suficientes. Anulamos subcontratacion y dependemos de becarios de la facultad para apoyo - No tenemos un buen plan de formación establecido. Nunca hay tiempo - Usuarios mal acostumbrados. Mucha exigencia. - No todo el servicio de asistencia a usuarios de Diputación está centralizado en el mismo teléfono - No existe un protocolo claro establecido y escrito, depende del aviso de asistencia 		
Si ofrecemos novedades que mejoren y modernicen el trabajo de los empleados de la Diputación	<ul style="list-style-type: none"> - Gran conocimiento de la Administración Local y de los procedimientos - Participación de la Gerente en comisiones y reuniones de dirección de la Diputación. - Conocimiento del personal técnico del trabajo diario y por tanto se recogen las demandas y quejas de los usuarios - Buena relación técnicos – 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de medios humanos para atender la demanda de mejoras que se plantean. - Falta de formación en algunos casos. 		

	usuarios diputación, hace que sus problemas los asumas como propios.			
Si ofrecemos unos sistemas informáticos eficaces, sin incidencias, sin cortes.	<ul style="list-style-type: none"> - CPD bien dotado y estable - Sistemas de aviso establecidos para errores en los sistemas principales - Conocimientos técnicos de alto nivel del personal al cargo de los sistemas de información y los sistemas de comunicaciones - Servicios de mantenimiento de respaldo contratados con los suministradores de software o teleoperadoras 	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un protocolo claro y establecido con los servicios de Mantenimiento, por tanto influye mucho problemáticas de corte de luz, etc... - Dependencia de los técnicos de Sistemas y/o Administradores de S.I. Problemática de disponibilidad en fechas vacacionales , etc. 	LOPD. Las garantías de no cesión de datos de sistemas a empresas externas	- Ofrecimiento continuo de sistemas en la nube por grandes compañías .
Si nos anticipamos al cumplimiento de normas y leyes que llevan de base la tecnología (Ejemplo facturación electrónica, licitación electrónica) y	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en cursos y seminarios - Gran conocimiento de los sistemas por parte de los Analistas y disposición continua al conocimiento - Buena coordinación con Hacienda y Secretaría General - Analistas muy activos - Liderazgo de la Gerencia de la Sociedad a la hora de proponer nuevos planes de implantación. Participación en Reunión de Directores y Junta de Gobierno - Apoyo actual del personal político responsable 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de implicación a la hora de ver en detalle los trabajos a realizar de algunas Áreas o incluso de la validación de procesos. - Falta de implicación del personal directivo a la hora de implantación de nuevos sistemas. - Necesidad de más trabajo en común con Áreas. 		- Propuestas de Empresas con Software llave en mano

OB4: Satisfacer al personal		Las personas que forman parte de la Sociedad son el eje fundamental para cumplir con el plan y cumplir los objetivos. Es importante que estén implicados, y que estén satisfechos con los aspectos relacionados con su actividad		
FCE	Fortaleza	Debilidad	Oportunidad	Amenazas
Si disponemos de un liderazgo bien estructurado y con valores para el cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - El personal del nivel dirección técnica y jefes de servicio tiene una amplia experiencia en la Administración Local - Los valores de compromiso y responsabilidad del equipo directivo es muy fuerte 	<ul style="list-style-type: none"> - En Diputación no existe un programa de formación al liderazgo establecido - No todos los jefes de servicio tienen la titulación adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> - Alguno de los directivos están en proceso próximo de jubilación y por tanto la posibilidad de renovar cargos directivos con personal más cualificado 	
Si el personal tiene los elementos técnicos a su alcance para gestionar adecuadamente su actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Si existen medios técnicos suficientes 	<ul style="list-style-type: none"> - No existen en algunos casos protocolos claros de actuación y por tanto dificultan la gestión adecuada de la actividad 		
Si mantenemos al personal informado de los proyectos de la Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Se informa por parte de la gerencia en reuniones - Se informa por parte de la gerencia al comité de empresa - Existe una plataforma virtual para poner la información a disposición del empleado - Tenemos la página web bastante actualizada y pueden verse novedades y noticias todas las semanas 	<ul style="list-style-type: none"> - Se informa en reuniones generales por parte de la gerencia pero no existe un protocolo establecido , depende simplemente de que quiera realizarla - Poca implicación del personal a informarse a través de la plataforma - No existe información clara entre el Comité de Empresa y los Trabajadores, es más información individualizada 	Portal de Transparencia . Ley de transparencia nacional y autonómica.	

<p>Si mantenemos formación continua correcta a los empleados</p>	<p>- A demanda de formación técnica especializada se atiende casi siempre de forma favorable</p>	<p>- No terminamos de finalizar los planes de formación continua - Depende la formación de las ambiciones del personal y no un plan claro establecido por la empresa - Poca confianza del personal en los planes de formación por el poco éxito en calidad y participación de anteriores</p>		
<p>Si hacemos partícipes a los trabajadores y los involucramos en los objetivos</p>	<p>- Desde la gerencia se mantienen reuniones con los analistas y jefes de servicio y se explican los objetivos del proyecto</p>	<p>- Toda la información no llega hasta abajo, en muchos casos se queda en la dirección y no desciende</p>		
<p>Si reconocemos y retribuimos a las personas adecuadamente</p>	<p>- Tenemos una RPT adecuada , coherente y homologada al Convenio de Diputación. - Convenio con altas prestaciones sociales</p>	<p>- Existen algunos técnicos que están haciendo tareas de mayor responsabilidad - Existe algún puesto que en la valoración de puestos de trabajo no fue</p>		
<p>Si tomamos en cuenta valores de conciliación laboral e impulsamos el teletrabajo</p>	<p>- Convenio con mucho apoyo en materia de conciliación familiar - Se ha permitido en algunos casos realizar el trabajo en casa, pero no existe un protocolo establecido</p>	<p>- El teletrabajo no está incluido en convenio y tampoco esta en un protocolo determinado</p>		

OB5: Ser un organismo sostenible y competitivo		La Sostenibilidad para las sociedades debe primarse y estudiarse tras la aplicación de la Ley de Sostenibilidad y racionalización de las Administración Local.		
FCE	Fortaleza	Debilidad	Oportunidad	Amenazas
Si gestionamos el presupuesto recibido de Diputación de forma responsable	<ul style="list-style-type: none"> - Existen controles exhaustivos de justificación de gastos y control del presupuesto - Rendición de cuentas al Consejo de Administración 		Ley de transparencia nacional y autonómica	
Si gestionamos los gastos de estructura adecuadamente	<ul style="list-style-type: none"> - Existen controles exhaustivos de justificación de gastos y control del presupuesto 			
Si contamos con el numero de personas adecuadas al servicio		<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal en algunos servicios - Aceptar más trabajo del que realmente podemos atender - No se ha realizado un estudio adecuado para posibles traslado de personal entre servicios 		
Si adecuamos los servicios al coste aproximado de mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Actualmente los servicios de INPRO a los clientes. (Ayuntamientos y Areas de Diptuación) no se facturan, son todos subvencionados por Diputación . 	<ul style="list-style-type: none"> - No hemos realizado una valoración seria del coste por servicio y menos aún comparado con el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias propias de servicio por parte de la Diptuación según la Ley de Reforma de la Administración Local - Negativa de la diputación a contratar servicios informáticos externos por parte de ningún Área de Diputación sin informe 	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de servicios de empresas privadas - Ley de reforma de la Administración Local, que enfatiza en el coste de servicios

			de la Gerencia de INPRO que indique que no pueda hacerse con recursos propios	
OB6 : Proyectar una imagen profesional y transparente		Lograr que la Sociedad proyecte una imagen profesional a nivel técnico e innovador, estando actualizado y en constante conocimiento de la tecnología y la sociedad de la información así como transparencia a la ciudadanía y usuarios de sus actuaciones		
FCE	Fortaleza	Debilidad	Oportunidad	Amenazas
Si existe una correcta comunicación de nuestros servicios y productos a nuestros usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Página web actualizada - Boletín digital vía e-mail a nuestros usuarios - Se ha reforzado el plan de comunicación a través del gabinete de comunicación de la Diputación de Sevilla - Se convocan seminarios y jornadas informativas 	<ul style="list-style-type: none"> - Poco acceso de los usuarios de los Ayuntamientos a la página web - Los usuarios Ayuntamientos cuesta mucho trabajo que vengan a las Jornadas - Mejorar la información e-mail selectiva. Es decir que le llegue solo la información que le interesa - No tenemos un plan de comunicación definido 	Portal de Transparencia	Información y buenos planes de comunicación de empresas tecnológicas privadas
Si existe un alto conocimiento técnico de las personas de la sociedad y especialmente del personal técnico relacionado con usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Alta experiencia del personal en la administración local - Buena relación con usuarios - 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de formación continua a los empleados - Falta de titulación adecuada en algunos puestos de trabajo - No se ha establecido formación específica de gestión y relación con usuarios 		

Si mantenemos informados a los órganos de gobierno y toda la documentación está accesible	- Existe la plataforma Convoc@ donde se convoca telematicamente a los organos colegiados y se pone a disposición toda la documentación			
Si mantenemos informados a los empleados, y la documentación está accesible	- Existe una plataforma virtual para informar a los empleados	- Poco interés de los empleados en estar accediendo a la información, siempre demandan información explicada, reuniones.		
Si desarrollamos el portal de transparencia de INPRO en todos los apartados de la ley	- Ya tenemos una primera versión del portal realizado	Hace falta poner toda la información requerida y entendible. Accesible.	Ley de transparencia nacional y autonómica	

7) Líneas estratégicas

Se redacta para cada uno de los factores críticos de éxito, y a la luz del DAFO, las líneas estratégicas que vamos a trabajar , especificando como vamos a medir la consecución de cada una de las líneas, mediante los indicadores y los objetivos (numéricos) que queremos alcanzar en el periodo de visión

Las líneas estratégicas ponen de manifiesto cuales son, de forma descriptiva los objetivos estratégicos para el periodo establecido. Es la manera de trasladar la estrategia a datos, cifras a elementos objetivables.

OB1: CONSEGUIREMOS la satisfacción del Consejo de Administración y Junta General si:

Tomamos en cuenta que el Nuevo Consejo de Administración tomará posesión en Julio de 2015 y normalmente permanecerá durante los cuatro años de mandato.

Línea 1.1.1 Informar en materia económica y presupuestaria al Consejo de Administración

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción de información económica recibida por Consejeros	8,25	9	9,25	9,50
Porcentaje de accesos y descargas a la documentación económica-presupuestaria disponible a los consejeros	55,00%	65,00%	75,00%	85%

Línea 1.2.1 Hacer partícipes al Consejo en la toma de decisiones.

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de acuerdos o toma de decisiones no llevadas a toma de decisión por el consejo (1)	75,00%	65,00%	55,00%	50%
Porcentaje de acuerdos adoptados en Consejos respecto al total de puntos informados	65,00%	70,00%	75,00%	80%

(1) Se excluyen de este porcentaje los acuerdos que son competencia del Consejo.

Línea 1.3.1 Informar al Consejo de los objetivos cumplidos y las desviaciones

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de puntos del orden del día en consejos en un año son de informe de seguimiento de objetivos	10,00%	20,00%	30,00%	40%

Línea 1.4. Priorizar actuaciones en los Ayuntamientos de los consejeros

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción de los consejeros con las actuaciones en sus Ayuntamientos	8,5	9	9,25	9,50

OB2: CONSEGUIREMOS la satisfacción de los Ayuntamientos de la Provincia de Sevilla :**Línea 2.1.1. Ofrecer los servicios y productos tecnológicos que realmente quieren los Ayuntamientos.**

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción general de Aytos	8,25	8,75	9	9,25
Porcentaje de Aytos con algún Productos/Aplicativos principal que no son de INPRO	25,00%	20,00%	15,00%	10%

Línea 2.2.1 Ofrecer los servicios solicitados en tiempo

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción en tiempo de respuesta de avisos o incidencias por parte de Aytos	7,25	8	8,25	8,50
Porcentaje de avisos totales atendidos en menos de 48%	65,00%	70,00%	75,00%	80%

Linea 2.3.1 Ofrecer los servicios con calidad , es decir sin fallos, sin incidencias posteriores.

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de avisos que necesitan actuaciones posteriores.	8,00%	6,00%	4,00%	2%
Porcentaje de errores o incidencias en software o aplicaciones	10,00%	8,00%	6,00%	4%

Linea 2.4.1 Informar de todos los servicios, productos instalados en un Ayto al Alcalde y concejal de Nuevas tecnologías, así como de numero de avisos atendidos u otros.

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de Alcaldes/Concejales NT satisfechos con la información recibida	90,00%	95,00%	98,00%	100%

Linea 2.5.1 Informar a los equipos de gobierno locales de novedades tecnológicas en referencia a las investigaciones que estamos realizando, mejoras técnicas en el CPD Provincial, mejoras en versiones y productos, etc.

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de Alcaldes/Concejales NT satisfechos con la información recibida	90,00%	92,00%	98,00%	100%

OB3: CONSEGUIREMOS la satisfacción de los usuarios/Áreas de Diputación :**Línea 3.1.1** Ofrecer los servicios de asistencia a usuarios en forma y tiempo

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de avisos en Diputación que necesitan actuaciones posteriores.	10,00%	8,00%	6,00%	4%
Porcentaje de errores o incidencias en software o aplicaciones	20,00%	15,00%	10,00%	5%
Grado de satisfacción en tiempo de respuesta de avisos o incidencias por parte de usuarios Diputación	7,25	8	8,25	8,50
Porcentaje de avisos totales atendidos en menos de 48%	75,00%	80,00%	85,00%	90%

Línea 3.2.1 Ofrecer las novedades que mejoren y modernicen el trabajo de los empleados de la Diputación

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción general de usuarios Diputación en referencia a funcionalidad de las Herramientas y Aplicaciones informáticas implantadas	7,25	8	8,25	8,50
Grado de informatización de procedimientos o trabajos realizados por los usuarios de Diputación.	6,5	7	7,5	8,5

Línea 3.4.1 Ofrecer unos sistemas informáticos eficaces, sin incidencias, sin cortes.

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de disponibilidad de los sistemas principales en horario laboral	9	9,25	9,5	10
Porcentaje de avisos por cortes, no disponibilidad, bloqueo puestos de trabajo, no acceso por permisos, etc.	15,00%	10,00%	5,00%	2%

Línea 3.5.1 Anticiparnos al cumplimiento de normas y leyes que llevan de base la tecnología (Ejemplo facturación electrónica, licitación electrónica)

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de formación de Analistas-Jefes de Servicio en temas normativos/legales	6	7,5	8,5	9

OB4:CONSEGUIREMOS la satisfacción del personal:

Línea 4.1.1. Disponer de un liderazgo bien estructurado y con valores para el cumplimiento de los objetivos

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de cursos de formación dentro de los Planes de Formación que son exclusivos de tema de Dirección y Liderazgo	5,00%	10,00%	15,00%	20%

Línea 4.2.1. Proporcionar a los empleados los elementos técnicos a su alcance para gestionar adecuadamente su actividad

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción de los empleados respecto a uso y disponibilidad de elementos técnicos.	7,25	8	8,25	8,50
Porcentaje de actuaciones internas que están protocolizadas y documentadas	40,00%	50,00%	65,00%	80%

Línea 4.3.1. Mantener al personal informado de los proyectos de la Sociedad

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción de los empleados respecto a la información de la Sociedad	7	8	8,5	9
Porcentaje de documentación accesible a los empleados	50,00%	60,00%	70,00%	80%
Nivel de indicadores satisfechos según Organismo de Transparencia Internacional. Portal de Transparencia		85	95	100

Linea 4.4.1. Desarrollar y mantener planes de formación continua adecuados

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción de los empleados respecto a los planes de formación	7	8	8,25	9
Porcentaje de participación de los empleados en los planes de formación actuales	50,00%	65,00%	75,00%	90%

Linea 4.5.1. Hacer partícipes a los trabajadores e involucrarlos en los objetivos

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de participación e información de los empleados en los Proyectos	7	8	8,5	9

Linea 4.6.1. Reconocer y retribuir a las personas adecuadamente

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción de los Jefes de Servicio y Directores respecto a la RPT actual (1)	7	8	8,5	9
Grado de satisfacción de los empleados respecto a la RPT , valoración y retribución			7,5	8,5
Grado de información y transparencia a los empleados respecto a la RPT , retribuciones	75,00%	85,00%	90,00%	95%

(1) No se ha realizado encuesta formal o informal a los empleados, solo a personal con empleados a su cargo

Linea 4.7.1. Tomamos en cuenta valores de conciliación laboral e impulsamos el teletrabajo

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de satisfacción de los empleados respecto a las posibilidades respecto a conciliación laboral	8	8,5	9	9,5

OB5: Ser un organismo sostenible y competitivo

Línea 5.1.1. Gestionar el presupuesto recibido de Diputación de forma responsable

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de protocolos de control documentados y normalizados	80,00%	85,00%	90,00%	95%

Línea 5.2.1. Gestionar los gastos de estructura adecuadamente

Mismo indicador 5.1.1

Línea 5.3.1. Contar con el número de personas adecuadas al servicio

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de tareas solicitadas formalmente y que se dejan de atender habiendo sido aceptadas por la dirección	20,00%	15,00%	10,00%	5%

Línea 5.4.1. Adecuar los servicios al coste aproximado de mercado

Indicador	2015	2016	2017	2018
Grado de servicios evaluados económicamente	6	8	8,5	9

OB6: Proyectar una imagen profesional y transparente

Línea 6.1.1. Comunicar correctamente nuestros servicios y productos a nuestros usuarios

Indicador	2015	2016	2017	2018
Numero de visitas anuales de nuestro Portal www.dipusevilla.es/inpro	Falta dato			
Numero de seguidores en Twitter @INPROdipusevi	700	1500	3000	6000
Numero de seguidores en Facebook	300	500	700	900
Porcentaje de proyectos , servicios o productos comunicados a nuestros clientes	60,00%	70,00%	80,00%	90%

Línea 6.2.1. Conseguir un alto conocimiento técnico de las personas de la sociedad y especialmente del personal técnico relacionado con usuarios

Indicador	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de planes de formación dirigido a atención a usuarios	7	8	8,5	9
Porcentaje de planes de formación de nivel técnico obligatorio	50,00%	60,00%	70,00%	80,00%
Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención percibida y grado de conocimiento técnico del personal que le atendió	8	8,5	9	9,25

Línea 6.3.1. Mantener informados a los órganos de gobierno y toda la documentación está accesible

Indicadores Línea 1.1.1, 1.2.1, 1.3.1

Línea 6.4.1. Mantener informados a los empleados, y la documentación está accesible

Indicadores 4.3.1.

Línea 6.5.1. Desarrollar el portal de transparencia de INPRO

Indicador	2015	2016	2017	2018
Nivel de indicadores satisfechos según Organismo de Transparencia Internacional. Portal de Transparencia		85	95	100

8) Plan Estratégico

El Plan anual es el conjunto de acciones (de cierta importancia) que la organización ha de llevar adelante a lo largo del periodo de un año de acuerdo con el Plan Estratégico y los procesos. Y todo ello aliándolo con la misión y con la visión

Para cada línea estratégica, indicar alguna acción que va a ir a primer año (marcadas en color las consideradas relevantes), y que irían al plan anual. En las acciones hay que especificar: acción y tareas, responsable, fecha de inicio y fin, y presupuesto extraordinario (si lo hubiera).

El Plan anual es el conjunto de acciones de cierta importancia y relevancia que la organización ha de llevar adelante de acuerdo con el Plan estratégico, todo ello aliado con la misión y visión establecidos.

OB1: CONSEGUIREMOS la satisfacción del Consejo de Administración y Junta General si:

Tomamos en cuenta que el Nuevo Consejo de Administración tomará posesión en Julio de 2015 y normalmente permanecerá durante los cuatro años de mandato.

Línea 1.1.1 Informar en materia económica y presupuestaria al Consejo de Administración

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Formación sobre la Plataforma Convoc@ a los consejeros	Gerente	01/07/15	30/09/15	NO
Sesión informativa sobre conceptos contables e interpretación de datos	Auditor	01/01/16	30/06/16	NO

Línea 1.2.1 Hacer partícipes al Consejo en la toma de decisiones.

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Informar de Propuestas de Planes y Programas en Sesiones del Consejo	Gerente	01/07/15	30/05/19	NO
Aprobar en Consejo los Planes y Programas estratégicos	Gerente Consejo de Administración	01/07/15	30/05/19	NO

Línea 1.3.1 Informar al Consejo de los objetivos cumplidos y las desviaciones

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Informar semestralmente de las actuaciones sobre planes y programas. Planificación y desviaciones	Gerente	01/07/15	30/05/19	NO

Línea 1.4. Priorizar actuaciones en los Ayuntamientos de los consejeros

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Informar a los Jefes de Servicio de los Ayuntamientos de los consejeros y de las prioridades en las actuaciones	Gerente	01/07/15	30/05/19	NO
Incluir una marca "favorito" en la tabla de Ayuntamientos de las Bases de datos de avisos y registro de solicitudes	Programador	01/07/15	31/07/15	NO

OB2: CONSEGUIREMOS la satisfacción de los Ayuntamientos de la Provincia de Sevilla :**Línea 2.1.1. Ofrecer los servicios y productos tecnológicos que realmente quieren los Ayuntamientos.**

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Elaborar Encuesta= -Productos /Servicios actuales -Oferta productos /Servicios nuevos -Demandas productos/Servicios nuevos	Subdirector + Administración	01/07/15	30/09/15	NO

Gestionar la encuesta. Envío, llamadas, recogida	Administración	01/10/15	31/12/15	NO
Evaluar la encuesta	Comité de Dirección	01/01/16	28/02/15	NO
Definir Nuevo catálogo de Productos y Servicios viables	Comité de Dirección Jefes de Servicio Operativos	01/03/16	30/05/16	Valoración de presupuesto extraordinario para 2017 o modificación presupuestaria 2016, según nuevo catálogo de Productos y Servicios
Presentación Catálogo, con valoración/coste al Consejo de Administración	Gerente	15/06/16		

Línea 2.2.1 Ofrecer los servicios solicitados en tiempo

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Revisar Base de Datos de Gestión de Avisos (Si se graban todos , si faltan datos, alarmas etc)	Jefe servicio CAU + Jefe Servicio Atención Ayuntamientos	01/07/15	30/09/15	NO
Analisis/evaluación Llamadas CAU. (Datos derivados de la Encuesta de Satisfacción a usuarios)	Jefe Servicio CAU	01/10/15	30/11/15	NO
Evaluar los datos	Comité de Dirección	01/12/15	30/01/16	NO
Definir posibles actuaciones de asignación de recursos al CAU	Comité de Dirección Jefes de Servicio Operativos	01/02/16	28/02/16	Valoración de posible presupuesto extraordinario para 2º trimes. 2016
Elaborar información a empleados, procedimiento reporte obligatorio a base de datos de avisos y nuevo sistema de alarmas, etc	Comité Dirección + Administración	01/03/16	30/05/16	

Línea 2.3.1 Ofrecer los servicios con calidad , es decir sin fallos, sin incidencias posteriores.

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Convocar Comité Formación . Estudio Plan de Formación 2015	Representantes comité Empresa Comité de Dirección	01/07/15	30/09/15	Puede exceder el presupuestado actualmente
Evaluar encuesta satisfacción usuarios derivada línea 2.1.1	Comité de Dirección	01/11/15	30/11/15	NO
Evaluar los datos de cualificación técnica del personal	Comité de Dirección	01/09/14	30/09/15	NO
Analizar el Plan de control de desarrollo de software	Jefe de Servicio Desarrollo	01/07/15	30/09/15	NO
Analizar el procedimiento de actuaciones en Aytos y Base de Datos del Conocimiento	Jefes de Servicio Operativos	01/07/15	30/09/15	NO
Desarrollo Plan de Formación resultante	Comité de Formación	01/10/15	31/11/15	SI
Elaboración e implantación de nuevos planes de control software y planes actuaciones en Aytos	Jefes de Servicio Operativos	01/10/15	31/12/15	NO

Línea 2.4.1 Informar de todos los servicios, productos instalados en un Ayto al Alcalde y concejal de Nuevas tecnologías, así como de número de avisos atendidos u otros.

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Establecer procedimiento trimestral para generación automática avisos y actuaciones por clientes	Comité de Dirección	01/10/15	30/10/15	NO-

Establecer plan de comunicación a Aytos	Comité de Dirección	01/01/16	31/03/16	NO
---	---------------------	----------	----------	----

Línea 2.5.1 Informar a los equipos de gobierno locales de novedades tecnológicas en referencia a las investigaciones que estamos realizando, mejoras técnicas en el CPD Provincial, mejoras en versiones y productos, etc.

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Establecer procedimiento semestral de información	Comité de Dirección	01/10/15	30/10/14	NO-
Establecer plan de reuniones del comité técnico para generar la información	Comité técnico	01/11/15	30/11/15	NO

OB3: CONSEGUIREMOS la satisfacción de los usuarios/Áreas de Diputación :

Línea 3.1.1 Ofrecer los servicios de asistencia a usuarios en forma y tiempo

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Revisar Base de Datos de Gestión de Avisos (Si se graban todos , si faltan datos, alarmas etc)	Jefe servicio CAU	01/07/15	31/08/15	NO
Analisis/evaluación llamadas CAU. (Datos derivados de la Encuesta de Satisfacción a usuarios)	Jefe Servicio CAU	01/09/15	31/10/15	NO
Evaluar los datos	Comité de Dirección	01/11/15	15/11/15	NO
Definir posibles actuaciones de asignación de recursos al CAU	Comité de Dirección Jefes de Servicio Operativos	15/11/15	30/11/15	Valoración de posible presupuesto extraordinario para 2016
Elaborar información a empleados, procedimiento reporte obligatorio a base de	Comité Dirección + Administración	01/12/15	30/01/16	

datos de avisos y nuevo sistema de alarmas, etc				
---	--	--	--	--

Línea 3.2.1 Ofrecer las novedades que mejoren y modernicen el trabajo de los empleados de la Diputación

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Proponer la creación de un comité de modernización y mejora en Diputación, con participación dirección Diputación	Gerente	01/09/15		NO
Definir las tareas del comité y participantes	Comité de Dirección Jefes de Servicio Administración Electrónica	01/09/15	31/10/15	NO
Definición del procedimiento de asistencia a Jornadas especializadas .	Comité de Dirección y Comité de Empresa	01/11/15	30/11/15	NO
Contratación de Bases de Datos de consultas de Administración Local especializada, asesores, revistas, etc..	Jefe de Servicio Administración	01/11/15	30/11/15	Valoración de posible presupuesto extraordinario para 2016
Revisar las Aplicaciones instaladas en Diputación con grupos de usuario. Propuesta de mejoras funcionales, integración y modernización	Jefe de Servicio Software, Analistas	01/09/15	31/12/15	

Línea 3.4.1 Ofrecer unos sistemas informáticos eficaces, sin incidencias, sin cortes.

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Revisión de las instalaciones eléctricas y de comunicaciones en Diputación. Plan de mejora	Dirección Técnica + Servicios de Mantenimiento de Diputación	01/09/15	31/12/15	NO
Revisión de los Aplicativos y software base en puestos de trabajo de usuario. Plan de mejora	Jefe de Servicio Software , Analistas	01/09/15	31/10/15	NO
Revisión del inventario de puestos de trabajo de Diputación . Propuesta de plan de renovación	Personal técnico	01/09/15	31/12/15	NO

Línea 3.5.1 Anticiparnos al cumplimiento de normas y leyes que llevan de base la tecnología (Ejemplo facturación electrónica, licitación electrónica)

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Contratación de asesores legales expertos	Comité de Dirección	01/09/15	31/09/15	Puede suponer un presupuesto extraordinario
Revisar el Plan de Formación de Analistas y Jefes de Servicio.	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/09/15	31/12/15	

OB4: CONSEGUIREMOS la satisfacción del personal:

Línea 4.1.1. Disponer de un liderazgo bien estructurado y con valores para el cumplimiento de los objetivos

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Revisar el plan de formación de los jefes de Servicio y Comité de Dirección.	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/09/15	31/09/15	
Estudiar los planes de formación complementarios del INAP	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/09/15	31/12/15	

Línea 4.2.1. Proporcionar a los empleados los elementos técnicos a su alcance para gestionar adecuadamente su actividad

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Revisar los protocolos de actuación internos. Desarrollar los protocolos de actuación e interacción entre servicios	Comité de Dirección Jefes de Servicio	01/09/15	31/12/15	

Encuesta de satisfacción a empleados respecto a uso y disponibilidad de elementos técnicos.	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/10/15	31/10/15	
Valorar encuesta y tomar medidas oportunas	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/11/15	31/12/15	

Linea 4.3.1. Mantener al personal informado de los proyectos de la Sociedad

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Desarrollar un protocolo de información a trabajadores . Periodicidad, reuniones, etc.	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/01/16	28/02/16	
Promocionar el uso de la Comunidad Virtual, jornadas de difusión	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/03/16	30/04/16	
Desarrollar el Portal de Transparencia de INPRO (Obligatorio 1/1/16)	Comité de Dirección Tecnicos pagina web	01/07/15	31/10/15	
Presentación al Consejo y publicación	Gerencia	15/11/15	30/11/15	

Linea 4.4.1. Desarrollar y mantener planes de formación continua adecuados

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Elaborar una Encuesta y Plan de participación sobre los cursos realizados y aportación de ideas para los nuevos	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/01/16	28/02/16	
Valorar la encuesta	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/03/16	30/04/16	

Desarrollar un plan de fomación participativo	Comité de Dirección Comité de Empresa Jefes de Servicio	01/05/16	31/07/16	
---	---	----------	----------	--

Linea 4.5.1. Hacer partícipes a los trabajadores e involucrarlos en los objetivos

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Linea 4.3.1 Desarrollar un protocolo de información a trabajadores . Periodicidad, reuniones, etc.	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/01/16	28/02/16	
Linea 4.3.1 Promocionar el uso de la Comunidad Virtual, jornadas de difusión	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/03/16	30/04/16	
Desarrollar un protocolo de información de los objetivos de cada proyecto antes de iniciar actuaciones	Analistas y Jefes de Servicio	01/03/16	30/04/16	

Linea 4.6.1. Reconocer y retribuir a las personas adecuadamente

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Desarrollo nueva Valoración de Puestos de Trabajo. Apoyo consultores externos, - Evaluación del desempeño	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/04/16	31/12/16	Presupuesto extraordinario, contratación consultores externos
Información a trabajadores, nueva RPT	Comité de Dirección Comité de Empresa	15/01/17	31/01/17	
Firma nueva RPT	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/03/17	31/03/17	

Línea 4.7.1. Tomamos en cuenta valores de conciliación laboral e impulsamos el teletrabajo

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Revisar los aspectos sociales del convenio laboral	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/04/16	31/12/16	
Desarrollar un protocolo para el uso del teletrabajo e incluir en convenio	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/04/16	31/12/16	
Firma nuevo convenio junto RPT propuesta en Línea de actuación 4.6.1	Comité de Dirección Comité de Empresa	01/03/17	31/03/17	

OB5: Ser un organismo sostenible y competitivo

Línea 5.1.1. Gestionar el presupuesto recibido de Diputación de forma responsable

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Documentar los protocolos internos de control así como los de control de la intervención y Dirección Hacienda.	Gerencia Director de Administración	01/07/15	31/12/16	
Línea 4.3.1. Desarrollar el Portal de Transparencia de INPRO (Obligatorio 1/1/16)				

Línea 5.2.1. Gestionar los gastos de estructura adecuadamente

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Línea 5.5.1 Documentar los protocolos internos de	Gerencia Director de Administración	01/07/15	31/12/16	

control así como los de control de la intervención y Dirección Hacienda.				
--	--	--	--	--

Línea 5.3.1. Contar con el número de personas adecuadas al servicio

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Revisar con cada uno de los jefes de servicios el personal adscrito, necesidades. Estudio de número de avisos, estudio medio de atención, etc...	Gerencia Director de Personal	01/09/15	31/12/15	
Establecer un protocolo adecuado de planificación de trabajos, aceptación, etc.	Gerencia Comité de Dirección	01/01/16	31/03/16	
Revisar uno a uno las actividades y tareas de los empleados, su formación y su posible movilidad a otro servicio	Gerencia Director de Personal	01/09/15	31/12/15	

Línea 5.4.1. Adecuar los servicios al coste aproximado de mercado

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Análisis de costes de servicios. Posible asesoramiento externo	Gerencia Director de Administración	01/07/15	31/12/15	Contratación asesores externos.
Evaluación de costes y posibles medidas.	Gerencia Director de Administración	01/01/16	31/03/16	
Presentación de costes, medidas, plan de actuación	Gerencia	01/06/16	31/06/16	

al Consejo de Administración				
------------------------------	--	--	--	--

OB6: Proyectar una imagen profesional y transparente

Línea 6.1.1. Comunicar correctamente nuestros servicios y productos a nuestros usuarios

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Desarrollo de un plan de comunicación y marketing digital. Contratación asesores expertos	Gerencia Director de Administración	01/07/15	31/12/15	Contratación asesores externos.
Línea 4.3.1. Desarrollo Portal de Transparencia				

Línea 6.2.1. Conseguir un alto conocimiento técnico de las personas de la sociedad y especialmente del personal técnico relacionado con usuarios

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Línea 4.4.1 Desarrollar y mantener planes de formación continua adecuados				
Analizar y revisar la idoneidad del personal técnico relacionado con atención a usuarios. Evaluación y posibles cambios de adscripción de servicios	Comité de Dirección Director de Personal	01/09/15	31/12/15	

Línea 6.3.1. Mantener informados a los órganos de gobierno y toda la documentación está accesible

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Línea 1.1.1 , 1.2.1, 1.3.1				

Línea 6.4.1. Mantener informados a los empleados, y la documentación está accesible

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Línea 4.3.1.				

Línea 6.5.1. Desarrollar el portal de transparencia de INPRO

Acciones/Tareas	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Presupuesto extraordinario
Indicado en línea 4.3.1. Desarrollar el Portal de Transparencia de INPRO versión 1.0 (Obligatorio 1/1/16)	Comité de Dirección Técnicos página web	01/07/15	31/12/15	