

INFORME

PLAN ESTRATÉGICO

2022-2023

*Delegación del Gobierno en
Cataluña*





DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA
DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA



ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN
2. LINEA ESTRATEGICA 1: MEJORA Y DINAMIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
3. LÍNEA ESTRATÉGICA 2: DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DELEGACION
4. LÍNEA ESTRATÉGICA 3: REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CATALUÑA
5. LÍNEA ESTRATÉGICA 4: EXCELENCIA EN LA GESTION
6. ANEXOS

INTRODUCCIÓN:

El Plan Estratégico de la Delegación del Gobierno en Cataluña (en adelante I PE-DGC), cuya vigencia bianual ha sido en los ejercicios 2022 y 2023, ha completado su trayectoria con la primera sensación de haber marcado un antes y un después en el desarrollo de proyectos en esta institución.

En un momento temporalmente establecido en el 2021, la Secretaría General de la Delegación de Gobierno tomó la decisión de iniciar este proyecto, siendo consciente también del alcance y dificultad para su consecución.

Sin embargo, dos elementos ayudaron a dar forma al proyecto: por un lado, la certeza de la existencia de una serie de carencias en nuestra organización, que requería afrontar medidas y soluciones con una voluntad transformadora. Por otro lado, y coincidente en el tiempo, la voluntad por parte de los servicios centrales del entonces Ministerio de Política Territorial y Función Pública, de que la Delegación del Gobierno en Cataluña liderase un proyecto o plan de calidad que, dada la envergadura e importancia de nuestra institución en el marco del resto de Delegaciones de Gobierno, pudiera ser referente o indicador de un camino a seguir.

Tras los correspondientes análisis y con la férrea voluntad de avanzar, desde la Secretaría General de la Delegación de Gobierno en Cataluña se diseñó un pequeño equipo pivotado alrededor de la Vicesecretaría General, con la finalidad de dar forma a un proyecto que por primera vez iba a tener un contenido de ámbito transversal con medidas generales y específicas en un número importante de áreas de trabajo.

Este pequeño equipo inició su tarea de construcción del I PE-DGC con un número importante de reuniones para dar forma al proyecto, mediante acciones de cooperación y colaboración, con reuniones con los responsables de los diversos servicios de nuestra organización, acciones de benchmarking y contactos con algún otro territorio que ya se había acercado previamente a llevar a cabo un proyecto de calidad en su ámbito territorial.

En esta ingente e inicial carga de información, se mantuvieron reuniones semanales de diverso ámbito, dando forma al proyecto para poder encarar su redacción y presentación.

Finalmente, el I PE-DGC vio la luz con cuatro líneas estratégicas:

- Línea 1: Mejora y Dinamización de los recursos humanos y organizativos
- Línea 2: Digitalización del funcionamiento de la Delegación de Gobierno
- Línea 3: Refuerzo de la Imagen de la Delegación de Gobierno
- Línea 4: Excelencia en la Gestión

El I PE-DGC se estructuró con 17 Programas Operativos, 50 medidas estratégicas y más de 200 actuaciones a desarrollar en todos los ámbitos, con una programación temporizada en los dos años de vigencia del plan.



DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA
DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA



El 19 de octubre del 2021, se llevó a cabo el acto de presentación del I PE-DGC en la sala de conferencias del Archivo de la Corona de Aragón de Barcelona, con un auditorio formado por los máximos responsables de la DGC y presidido por la entonces Delegada del Gobierno en Cataluña, Teresa Cunillera.

Con posterioridad el documento fue remitido a la Subdirección General de la Inspección de Servicios para recabar el informe de evaluabilidad y tras las correspondientes gestiones fue revisado y dada la conformidad, concluyendo que cumplía los requisitos para ser publicado en el Portal de Transparencia según lo establecido en el Artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y las indicaciones contenidas en la Guía Metodológica para la evaluación del cumplimiento de planes y programas, a que se refiere el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El 17 de enero de 2022 se informó desde los servicios centrales que el I PE-DGC había sido publicado en el Portal de Transparencia dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y Función Pública.

Desde el propio 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2023, período de vigencia del proyecto, la Comisión de Seguimiento del Plan Estratégico, coordinada por la Vicesecretaría General, ha sido la encargada del impulso y seguimiento de todas las acciones derivadas del I PE-DGC. Ha supuesto un esfuerzo ingente, dada las carencias de cultura en modelos de calidad y cumplimiento general de objetivos típico de los organismos públicos.

Sin embargo, ese esfuerzo de coordinación e impulso junto a la voluntad inequívoca de cumplimiento de los objetivos propuestos ha propiciado, bajo la dirección de la Secretaría General y con el apoyo de los diversos responsables de la organización, un marco favorable al desarrollo de las actuaciones necesarias para ir ganando terreno en el desarrollo de las medidas establecidas en el proyecto.

Si bien es cierto que se ha evidenciado determinados inputs como factores barrera para poder cumplir en su totalidad las actuaciones propuestas, es justo señalar también la ambición del plan y por tanto, teniendo presente que se ha tratado del primer proyecto de esta envergadura puesto en marcha, el resultado conseguido, cuyo porcentaje general de cumplimiento se acompaña en la hoja final de este documento, certifica el buen hacer en el trabajo desarrollado y el compromiso en la realización del I PE-DGC.

A lo largo de las siguientes páginas y a modo de resumen, se acompaña una ficha por cada una de las 50 medidas establecidas en el I PE-DGC que, de forma abreviada, consolida una información sintética de la descripción de la medida, el resultado conseguido tanto en las actividades pautadas en cada medida como en los indicadores de consecución establecidos en la aplicación de seguimiento de objetivos SEGUIM, así como un comentario general final del desarrollo de cada medida.



DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA
DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA



Es necesario apuntar y dejar constancia que, desde el inicio del proyecto, la Comisión de Seguimiento del Plan Estratégico tuvo meridianamente claro que toda la actuación desarrollada debía estar documentada y amparada por toda información escrita que certificara los pasos y consecución o no cada una de las medidas. Por ello, se dispone de un archivo documental que ampara toda esta acción. A tal fin, también en las fichas de las medidas, se ha dispuesto un breve epígrafe que informa del documento o documentos principales de la medida.

Señalar también que este documento, a modo de informe final del I PE-DGC, será por un lado remitido a la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado, como cierre de este proyecto y a modo de resumen y conclusión del mismo. Por otro lado, dentro de las acciones de transparencia y rendición de cuentas, también será publicado en los espacios respectivos de la Intranet y web de la Delegación del Gobierno en Cataluña al objeto que tanto el personal de la institución como aquellos ciudadanos interesados puedan consultar el mismo.

Por último, agradecer el esfuerzo desarrollado por toda la organización en su conjunto, dado que la transversalidad del proyecto ha puesto en movimiento toda la institución y su capacidad de absorber y esforzarse por dar cumplimiento a un plan que, sin duda, nos ha hecho más fuertes que antes de su puesta en marcha, asentando las bases del II Plan estratégico de la Delegación del Gobierno en Cataluña, continuación del I PE-DGC, y cuya vigencia se va a desarrollar para el período 2024-2026 a lo largo de los próximos tres años.

LINEA ESTRATÉGICA 1: MEJORA Y DINAMIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS

La Línea estratégica 1 tenía como objetivos estratégicos declarados:

- Mejorar el conocimiento y capacitación de nuestros recursos humanos
- Incrementar nuestros estándares de calidad en el trabajo
- Atraer talento joven a la función pública, y
- Fomentar la gestión del conocimiento.

Para ello, las 12 medidas que han compuesto esta línea estratégica, se subdividieron en cuatro grandes áreas o programas:

1.1. Optimización de Recursos Humanos

Las tres medidas de este programa se cumplieron en su totalidad con la redacción y consolidación de una [encuesta de clima laboral](#) para todos los empleados de la Subdelegación del Gobierno en Barcelona, la creación de un [Mapa de necesidades](#) cumplimentado por los responsables de los servicios y la creación de un [Mapa de conocimiento](#) con la información actualizada de todos los conocimientos académicos y profesionales de los miembros activos de la DGC.

Con la información consolidada se dispone actualmente de datos de calidad que hasta ahora no se tenían, por ejemplo, respecto a la opinión del personal respecto a diversos aspectos temáticos relacionados con su puesto de trabajo, prevención, medios, desarrollo profesional, etc. con la que se han podido abordar diversos temas relacionales y de medios. En cuanto al mapa de necesidades ha ayudado a aflorar los puntos de vista de los responsables respecto a cada de los departamentos de los que son responsables en cuanto a los medios necesarios para desarrollar su tarea. Por último, el Mapa de conocimiento es una potencial herramienta de trabajo de que dispone ahora tanto el departamento de Formación como la propia organización, con la finalidad de conocer la potencialidad del saber, conocimiento y habilidades del personal de la organización, al objeto que pueda contar con dicha información cara a la carrera profesional y a la mejor cobertura de puestos.

1.2. Impulso de la calidad en el trabajo

Tres de las cinco medidas de este programa se cumplieron en su totalidad, en la búsqueda de mejorar la calidad de nuestro trabajo a nivel interno. Se trabajó en un [Manual de bienvenida](#) actualizado y completo, en formato físico y creando un formato online, *linkado*, con información suficiente para acoger al personal de nuevo ingreso. De la misma manera de llevó a cabo un [protocolo de despedida](#) con la finalidad de disponer de un procedimiento para despedirse convenientemente de aquel personal que pasa a clases pasivas. Se llevó a cabo también la [primera convocatoria de reconocimiento a la mejora y a la innovación](#), instaurando unos premios que puedan reconocer la labor o mejoras realizadas por el personal en su ámbito laboral.

La cuarta medida, en materia de prevención de riesgos laborales, ha servido para revisar y actualizar la información de bienvenida del servicio de prevención al nuevo personal y para la remisión a todos los trabajadores de la [evaluación de riesgos laborales](#) de su puesto de trabajo, información de la que hasta ahora se carecía, corrigiendo así una anomalía. No se ha podido completar en su totalidad la remisión de todas las evaluaciones de riesgo por los cambios de personal acaecidos dentro del personal interino y por la carencia de medios en el servicio de prevención, aunque se prevé su resolución en los dos primeros meses del 2024. Por último, la quinta medida no se pudo completar. Esta última trataba de la [mejora de las instalaciones](#) comunes de comida (comedores) de los diversos edificios de la Subdelegación. A pesar del trabajo realizado tanto a nivel práctico (pintura, limpieza, cambios iluminación, etc.), y a nivel teórico (establecimiento de unos requisitos mínimos, evaluación de la situación, solicitud de proyectos), la realidad es que no se ha conseguido el espíritu de esta medida, dado que dichos espacios no han podido dotarse del material adecuado o no se han iniciado los proyectos previstos de cambio de ubicación, ni la instalación de mobiliario de descanso, así como no elaborar normas básicas de uso e higiene estandarizadas. Este punto, al no poder materializarse convenientemente, queda recogido para el siguiente Plan estratégico.

1.3. Captación de Talento

Este programa ha contado con dos medidas. El objetivo es acercar la realidad e información del trabajo desarrollado en la Delegación de Gobierno a los estudiantes, mediante dos medidas concretas: [la promoción de nuestro organismo](#), con la edición y remisión de un folleto para su difusión con información de contacto y de las tareas desarrolladas, así como la celebración de charlas en los centros universitarios. Esta medida se llevó a cabo tal como estaba prevista.

La segunda medida del programa ha sido la celebración de [convenios de colaboración](#) para la realización de prácticas curriculares y extracurriculares por parte de estudiantes de último grado. Se realizó el convenio con la Universitat de Barcelona y se llevó a cabo un texto casi definitivo con la Universitat Pompeu Fabra. También se aprovechó para tratar de mejorar el actual convenio con la Universitat Autònoma de Barcelona. Nos faltó en esta medida a nivel interno, la posibilidad de conocer los servicios de la Delegación interesados en la acogida de estudiantes y la tutorización de los mismos, aunque el trabajo aquí desarrollado ha propiciado ya una serie de contactos para la colaboración en el futuro. Por último, dejar constancia de la repercusión en el tema de convenios de la modificación normativa sobre las cotizaciones de seguridad social de los estudiantes en prácticas, lo que ha conllevado retrasar los textos definitivos de los convenios.

1.4. Gestión del Conocimiento

El último programa ha tratado de poner en el foco dos medidas relacionadas con el aspecto colaborativo del conocimiento. Por un lado, la mejora de información con la creación de un documento vivo de [interlocutores](#) de los departamentos publicado en nuestra Intranet para general conocimiento de quien tenga la necesidad de contactar con servicios centrales u otros ámbitos. Por otro lado, con la creación de un [foro de comunicación](#) como prueba piloto para conocer el alcance de esta herramienta para el uso eficiente de la información, prueba que se desarrolló en la última parte del 2023 y que cuenta con un informe de conclusiones de la prueba realizada.



DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA
DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA



Por el contrario, la segunda medida, que establecía la creación de un **espacio de intercambio de mejores prácticas**, no se pudo llevar a cabo por falta material de tiempo y medios al objeto de involucrar y hacer aflorar las praxis y mejoras que se desarrollan en los departamentos. Si bien es cierto que fruto de la convocatoria de premios de reconocimiento a la innovación, afloraron diversas propuestas de mejora y que éstas van a ser publicadas en dicho espacio, el espíritu de la medida era poder ser un espacio colaborativo de intercambio de mejoras, de ideas y de propuestas. Esperamos que en un futuro pueda desarrollarse este espacio y pueda ser un pequeño laboratorio de ideas.

En las fichas siguientes de esta línea primera, se observan con detalle los resultados conseguidos en cada medida.

Como conclusión general de la línea estratégica, se ha hecho un buen trabajo de base, que ha abordado temas múltiples y de gran diversidad, en la búsqueda de mejorar el ámbito de trabajo de los recursos humanos con los que cuenta la organización tanto en su vertiente más técnica, como es el conocimiento, como en la más práctica, como es la relacionada con los puestos de trabajo, asentando las bases para progresar en la calidad y el calor que debe prestar la organización a las personas que trabajamos en ella.

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.1	OPTIMIZACION RECURSOS HUMANOS
MEDIDA	1.1.1	FORMULARIO DE EMPLEADOS

Descripción Medida

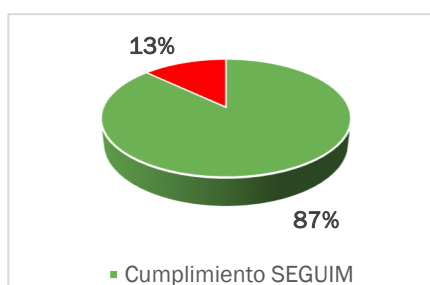
Esta medida da respuesta a una carencia histórica del organismo, como es la realización de un formulario de preguntas-respuestas a modo de encuesta de clima laboral a todos los empleados y empleadas de la institución para poder tener por primera vez una visión de conjunto del grado de satisfacción de las condiciones de trabajo.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 5 actuaciones:

- Diseño del formulario de preguntas.
- Integración del formulario en la plataforma SEGUIM para poder ser respondido de forma directa de forma anónima y recoger las respuestas.
- Selección de indicadores de éxito (porcentaje de satisfacción sobre el nº de respuestas emitidas).
- Correo de aviso y plazos de respuesta para realizar la respuesta.
- Fin de plazo y elaboración de informe de la medida

Resultados Conseguidos



Comentarios

La medida se llevó a cabo en su totalidad. Durante el primer trimestre de 2022 se realizó la labor de confección y elaboración del formulario y el personal TIC llevó a cabo la integración del formulario FORMA dentro del aplicativo SEGUIM para que el personal contestara de forma voluntaria y anónima. El resultado en esta primera encuesta laboral fue de 79 empleados y empleadas sobre 380 posibles. El Comité de Seguimiento del PE realizó una valoración positiva al ser la primera vez que se ha llevado a cabo. Con el resultado del cuestionario, se elaboró un informe-presentación que fue presentado ante los responsables en reunión celebrada el 16/02/2023 y difundidas las conclusiones en la Intranet de la DGC unos días más tarde, tras correo de difusión al efecto a todo el personal. El porcentaje de no cumplimiento en SEGUIM tiene que ver con el objetivo propuesto en el indicador 1 de número de encuestas respondidas (menos de 200) que penalizaba el resultado final según número de respuestas.

Documentos

1. Formulario encuesta clima laboral 2. Informe conclusiones

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.1	OPTIMIZACION RECURSOS HUMANOS
MEDIDA	1.1.2	MAPA DE NECESIDADES

Descripción Medida

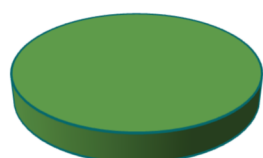
Esta medida comporta la solicitud de organigrama actual, organigrama ideal y un documento de necesidades de la unidad con información relacionada con perfiles y cargas de trabajo de forma primaria. El fin de esta medida es tener un conocimiento más exhaustivo de la situación de cada unidad y poder plantear un mapa general de necesidades del conjunto de los departamentos.

Actuaciones

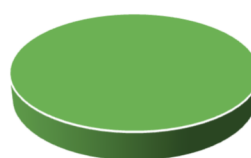
Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Solicitud organigrama, perfiles, cargas de trabajo
- Remisión datos solicitados
- Elaboración del mapa

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se consiguió completar las actividades de la medida en su totalidad (creación plantilla para recabar info, remisión de datos por las unidades, cobertura de alguna necesidad en algún departamento y creación mapa de necesidades.

Se recabó la información de todos los departamentos para poder completar un Mapa de Necesidades que, en formato sencillo, pudiera reflejar la información básica de las necesidades de tipo material o de recursos humanos. Completado el Mapa de necesidades éste fue presentado al Secretario General dado que la finalidad primera es que los gestores puedan conocer los inputs de los servicios y conocer las necesidades expuestas para poder ser cubiertas según las gestiones correspondientes a realizar. En reunión mantenida al efecto con el Secretario General se estuvo de acuerdo en la necesidad de ir actualizando la información de forma periódica dado que los cambios que se producen en los servicios/Áreas pueden hacer modificar la información inicial.

Documentos

1. Organigrama ideal 2. Informe necesidades por departamento 3. Mapa de necesidades

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.1	OPTIMIZACION RECURSOS HUMANOS
MEDIDA	1.1.3	MAPA DE CONOCIMIENTO

Descripción Medida

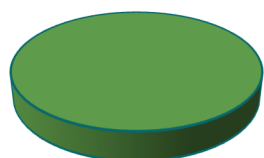
El objetivo de esta medida era disponer de la información de los conocimientos oficiales y habilidades de todo el personal de la Delegación a lo largo de su formación y trayectoria para consolidarla en un repositorio y crear un Mapa del conocimiento de que dispone el personal que forma la plantilla de la SBG.

Actuaciones

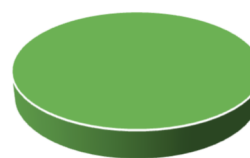
Esta medida cuenta con 7 actuaciones:

- Guía de información de la formación del personal
- Información INAP
- Información RCP y remisión FOMR
- Remisión CV para completar por el empleado
- Elaboración mapa de conocimiento
- Actualizar formación 22
- Actualizar formación 23

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Las siete actuaciones que forman la medida se llevaron a cabo en su totalidad. Desde una información inicial con origen en el INAP, el registro central de personal y la propia base de datos de Formación, se creó una base de datos que después, mediante un formulario de consulta, fue remitido a todas las personas de la plantilla para que de forma voluntaria fueran confirmando la vigencia de la información o completando la misma tras remitir la información de cursos realizados a Personal. Con ello se ha gestado un Mapa de conocimiento que dispone de toda la información de formación, conocimientos y habilidades del personal de la SBG. Esta información se va actualizando con la información que se cruza entre Formación y Personal para eliminar personal que pasa a clases pasivas, incorporar personal nuevo y contrastar nuevos cursos. La finalidad es que sirva de herramienta para que Personal y SG conozcan el conocimiento y habilidades de la plantilla y propiciar su ascenso horizontal en la casa y adecuación en mejores puestos. De la base de datos está eliminado el personal asesor o determinadas personas que ya no pueden ascender en la escala de puestos.

Para que surta efectos el mapa de conocimiento deberá estar siempre vivo en coordinación entre Personal y formación.

Documentos

1. Mapa de conocimiento

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.2	IMPULSO DE LA CALIDAD EN EL TRABAJO
MEDIDA	1.2.1	MANUAL DE BIENVENIDA

Descripción Medida

Disponer de un Manual de Bienvenida de la SBG actualizado, tanto en formato físico como digital, así como manuales específicos de las unidades para su publicación en la Intranet para información del personal en general y en especial del personal de nuevo ingreso.

Actuaciones

- Esta medida cuenta con 7 actuaciones:
- Definir circuito de bienvenida
 - Elaboración parte genérica MB
 - Maquetar y publicar Intranet
 - Elaboración guion parte específica MB
 - Elaboración parte específica
 - Remisión CPE
 - Maquetar y publicar Intranet

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se han cumplido todas las actuaciones previstas salvo el último paso de publicación de los manuales específicos en la Intranet. La medida ha posibilitado actualizar el obsoleto Manual de bienvenida de la Subdelegación, realizar un documento completo y modernizarlo con enlaces a información complementaria. Su formato físico debe ser facilitado por la unidad de personal como parte del proceso de acogida y, una vez en el puesto de trabajo, el nuevo empleado/a puede consultarlo en su versión on line en la Intranet. Además se ha solicitado un manual específico a cada departamento para que pueda subirse en su espacio de la Intranet y así ofrecer una información más detallada de la actividad y medios del servicio.

Documentos

1. Manual de bienvenida genérico físico y online 2. Manuales específicos por departamento online

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.2	IMPULSO DE LA CALIDAD EN EL TRABAJO
MEDIDA	1.2.2	INSTALACIONES DE DESCANSO Y COMIDA

Descripción Medida

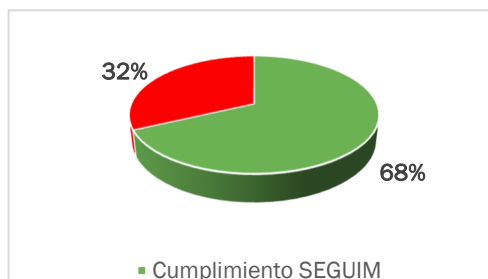
El objeto de esta medida es la adecuación de los espacios destinados como comedores en los edificios de la SBG para dotarlos y adaptarlos convenientemente de condiciones ergonómicas, de iluminación y atracción, así como creación de espacios de descanso.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 6 actuaciones:

- Establecer relación de requisitos mínimos
- Evaluar situación actual de las instalaciones e informe adecuación
- **Establecer prioridades y solicitud SGAF**
- Adecuación instalaciones seleccionadas
- **Elaboración normas básicas de uso e higiene**
Difusión intranet y correo

Resultados Conseguidos



Comentarios

Las actuaciones previstas en la medida y las actuaciones a seguir en el aplicativo SEGUIM son diferentes, de ahí la diferencia de resultados conseguidos. En el primer caso se han completado tres actuaciones y algunas solo de forma parcial. Tras realizar un check-list y detectar necesidades y acciones realizadas, se ha realizado un estudio de proyecto para PSJ, solicitado un proyecto para la sede en calle Mallorca y proyecto de reforma en Bergara, estando a la espera de su concreción y aprobación. Faltará la decisión sobre la compra de mobiliario estandarizado y el de descanso. En relación a las actuaciones en SEGUIM, se establecieron unos estándares mínimos, se identificaron mejoras por sedes y se acometieron algunas mejoras en los edificios, que se han ido recogiendo en las actualizaciones del check-list remitido por el servicio de Gestión Económica.

La mejora de los espacios es una prioridad y forma parte del PE 2024-2026 por lo que esta medida tendrá continuidad para que pueda ser una realidad y disponer de unos espacios comunes amables y atractivos para el personal de los edificios. Se añade como complejidad las dificultades para avanzar en algunos casos por falta de titularidad (PCF o Dr Trueta) o por singularidad (sede calle Mallorca) y la interacción a nivel económico del proyecto de rehabilitación de Marques de Argentera, sede de la DGC.

Documentos

1. Check-list 2022 y 2023
2. Establecimiento requisitos mínimos instalaciones

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.2	IMPULSO DE LA CALIDAD EN EL TRABAJO
MEDIDA	1.2.3	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Descripción Medida

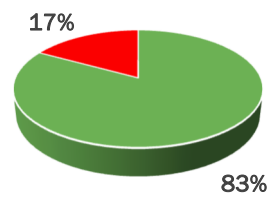
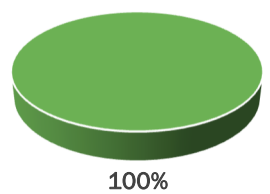
Esta medida contemplaba dos actuaciones principales: la actualización de la información en el protocolo de acogida del servicio de PRL al nuevo empleado, y la actualización y remisión de la información de la evaluación de riesgos laborales al personal de todos los puestos de trabajo de la SBG para que toda la plantilla tenga la información de los riesgos de su puesto de trabajo.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Revisión información de bienvenida
- Sistema de aviso caso evaluación de puestos de trabajo y diseño de un modelo de comunicación/certificación al trabajador
- Evaluación puestos de trabajo en la SDG BCN

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se realizó la actualización del protocolo de acogida de PRL. Se mantuvieron dos reuniones con la responsable de PRL para acordar sistema de aviso por parte del PAP en la bienvenida de nuevo personal, así como acordar los documentos de la EVR (evaluación de riesgos laborales) de cada puesto de trabajo a remitir a todos los empleados del organismo. En el 2023 se está realizando un esfuerzo para completar su remisión completa a todos los edificios, esperando pueda cerrarse antes de finalizar el año. Con ello se habrían cumplido las actuaciones en su totalidad. La documentación acordada da información de tipo general acorde también a que el mayor riesgo en los puestos generales tiene que ver con las pantallas de visualización de datos, riesgo de caídas y generales.

La prevención formará parte también del próximo PE 2024-2026 por lo que esta medida tendrá su continuidad actualizando la documentación de las EVR.

Documentos

1. Actualización Manual bienvenida PRL
2. Sistema aviso entrada personal
3. Listado EVR

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.2	IMPULSO DE LA CALIDAD EN EL TRABAJO
MEDIDA	1.2.4	RECONOCIMIENTO A LA INNOVACIÓN MEJORA DE SERVICIOS

Descripción Medida

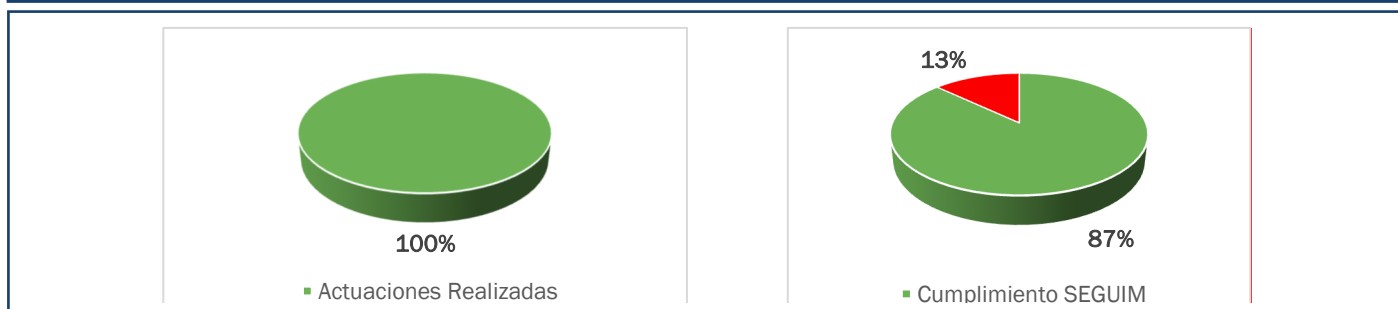
Esta medida contemplaba la creación de unas bases para fomentar el afloramiento y difusión de mejores prácticas así como su reconocimiento por la organización instaurando unos premios anuales en dos categorías: mejor iniciativa y mejora en atención al público.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 6 actuaciones:

- Establecer las bases de la convocatoria
- Difusión
- Recopilación de candidaturas
- Resolución
- Reconocimiento
- Difusión

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se han cumplido todas las actuaciones establecidas en la medida. En el caso de las actuaciones en la aplicación SEGUIM, no se ha podido cumplir en su totalidad dado que uno de los indicadores marcaba que hubiera un número mínimo de 10 propuestas presentadas (demasiado ambicioso para ser el primer año). Se llevaron a cabo unas bases, publicadas a inicios del 2023 y la creación de un Jurado independiente para la valoración de las propuestas presentadas. El fallo del Jurado se produjo en septiembre 2023 y se realizó la entrega por el Delegado del Gobierno en diciembre 2023 en un acto con responsables, jurado, participantes, que fue publicado y difundido. Las propuestas presentadas se han publicado en el espacio de calidad de la Intranet de la DGC. La medida y el acto fueron bien acogidos en general y tendrá continuidad anual a partir de esta medida.

Documentos

1. Bases de 1ª Convocatoria premios
2. Resolución jurado
3. Entrega premios Diciembre2023

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.2	IMPULSO DE LA CALIDAD EN EL TRABAJO
MEDIDA	1.2.5	PROTOCOLO DE DESPEDIDA

Descripción Medida

El objeto de esta medida es establecer y disponer de un protocolo de actuación documentado para despedir a las personas de la plantilla que pasan a la situación de clases pasivas.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 4 actuaciones:

- Elaborar listado anual de personal 60 años en adelante
- Definir circuito de bienvenida
- Revisión carta de despedida
- Detalle de despedida

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se han cumplido todas las actuaciones previstas. Se ha generado un protocolo que detalla la actuación a seguir cuando una persona pasa oficialmente a la retirada del servicio activo. Dicho protocolo está publicado en la Intranet de la SBG y define un circuito (Personal, Secretaría General) y la entrega de una carta firmada por el Delegado del Gobierno y un objeto (libro de la sede de la DGC del Palau de l'Aduana) entregado por el Secretario General. Finalmente se hará un acto conjunto a determinar con aquellas personas que voluntariamente deseen asistir.

Documentos

- 1. Listado anual personal clases pasivas 2. Protocolo de despedida**

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.3	CAPTACIÓN DEL TALENTO
MEDIDA	1.3.1	PROMOCIÓN DE ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA

Descripción Medida

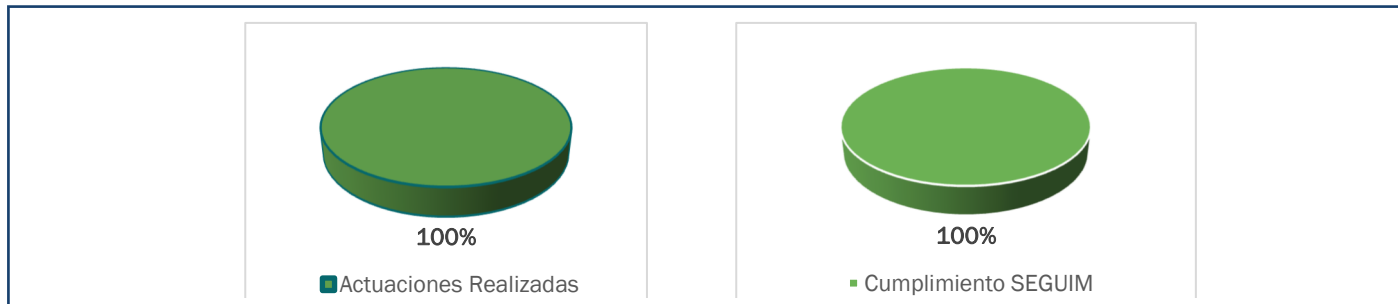
El programa de captación del talento busca acercarnos a los estudiantes y personal universitario para facilitar el conocimiento de la Delegación del Gobierno como institución y como una opción más dentro de las diversas opciones de desarrollo profesional en el sector público.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Diseño de la campaña de promoción
- Contactos universidades y concertar actividades curso 22-23

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se han llevado a cabo las actuaciones previstas. Por un lado se ha diseñado a modo de díptico en castellano y catalán un documento de difusión que se ha hecho llegar a la Universitat de Barcelona, la Universitat Autònoma de Barcelona y la Universitat Pompeu Fabra informando de la posibilidad de hacer prácticas curriculares o extracurriculares y facilitando direcciones de contacto para aquellas personas interesadas. Además se han llevado a cabo diversos actos en los que ha participado el Secretario General de la DGC, o el Jefe del PCF como charlas ante universitarios de último grado para que conocieran esta institución y animando a su participación en procesos selectivos para su incorporación.

Documentos

1. Folleto campaña promoción 2. Actos realizados en las Universidades

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.3	CAPTACIÓN DEL TALENTO
MEDIDA	1.3.2	CONVENIOS DE PRÁCTICAS

Descripción Medida

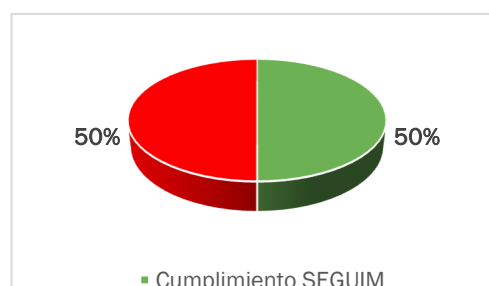
Como medida de captación del talento se establece la posibilidad de conveniar con las Universidades convenios de colaboración para la realización de prácticas curriculares y/o extracurriculares en los departamentos de la Delegación del Gobierno. Se elabora además un documento/guía como elemento de difusión de la actividad.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 4 actuaciones (años 2022 y 2023):

- Solicitar servicios interesados en acoger estudiantes en prácticas
- Elaboración de convenios de prácticas con facultades
- Solicitar a los departamentos la tutorización de estudiantes
- Documento/Guía para mejorar la experiencia de prácticas

Resultados Conseguidos



Comentarios

Hasta 2021 se tiene establecido un único convenio con una facultad de la UAB. Con esta medida se busca ampliar el espectro de convenios y se desarrolla por un lado un convenio con la UB. A lo largo del 2023 se trabaja con un convenio con la UPF, aunque se ve interrumpido por cuestiones burocráticas y por la puesta en marcha de la cláusula de pago de SS de los estudiantes en prácticas. Ello comporta una paralización y con posterioridad activación con un nuevo texto-modelo de convenio desde los servicios centrales. Con la UAB se realizan gestiones para ampliar el convenio a toda la Universidad y no a una única facultad.

A pesar del esfuerzo de redacción e intercambio de textos con las universidades, por cuestiones de tiempo no podemos llevar a cabo algunas de las actuaciones internas como son la solicitud de acogida de estudiantes a los servicios propios o la solicitud de tutorización a los servicios, por lo que, a pesar de trabajar toda la parte externa, queda pendiente la realización de un trabajo interno con los responsables de departamentos.

Documentos

1. Convenio UB
2. Convenio UPF (en tramitación)

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.4	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
MEDIDA	1.4.1	INTERCAMBIO DE MEJORES PRÁCTICAS

Descripción Medida

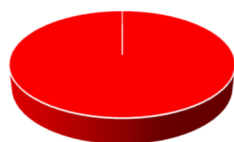
El objetivo de esta medida es incentivar el desarrollo de la actividad de learning y benchmarking entre los diversos departamentos y favorecer el afloramiento de mejores praxis desarrolladas en los servicios de la DGC.

Actuaciones

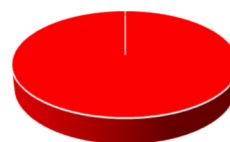
Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Elaboración del documento base "intercambio de mejores prácticas"
- Comunicar el doc. base a TR y solicitar remisión cuando proceda

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Esta medida contaba con dos ideas o actuaciones de desarrollo: por un lado, la creación de un documento maestro o base que sirviera de referencia y documento de difusión para hacer llegar a las unidades y que conocieran la finalidad del proyecto. En segundo lugar la difusión a todos los servicios para poder hacer llegar a la Comisión de Seguimiento del Plan las mejores praxis que se hubieran desarrollado.

A pesar que no se pudo llevar a cabo la idea tal como está explicitada, se hicieron llegar buenas prácticas producto de otra medida del PE, la medida 1.2.4 de reconocimiento de premios, presentándose 5 mejores prácticas. Sin embargo, a pesar de contar con estas 5 mejores prácticas, dado que el planteamiento de la medida no se desarrolló tal como estaba estipulado, se cree necesario contabilizar esta medida como no desarrollada.

Documentos

1. Mejores prácticas presentadas en la I Convocatoria reconocimiento a la innovación

LÍNEA ESTRATÉGICA	1	MEJORA Y DINAMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS
PROGRAMA	1.4	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
MEDIDA	1.4.2	INTERLOCUTORES Y FOROS

Descripción Medida

En el campo de la comunicación esta medida intentaba disponer de un inventario/listado de interlocutores de los diversos responsables y servicios de la DGC y por otro lado acercarnos a la herramienta informática de foros como un elemento más de interlocución entre el personal y ver su efectividad.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 4 actuaciones:

- Recopilar información sobre interlocutores de los TR
- Remisión información interlocutores
- Actualizar información anualmente
- Comunicación a la CPE sobre foros creados por materias

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se han cumplido las actuaciones previstas en su totalidad. En cuanto a los Interlocutores, se remitió comunicaciones a los diversos responsables para poder aflorar los respectivos interlocutores en los servicios centrales y consolidar toda la información en un único espacio, para disponer de un listado actual de interlocutores de todos los departamentos, al servicio de la casa. En cuanto al foro, el departamento TIC llevó a cabo en el último cuatrimestre 2023 la creación de un foro de la DGC con el aplicativo TEAMS creando diversos canales diferenciados por materias (office365, equipos inteligentes, Outlook, etc.). Se realizó un correo de difusión para conocimiento de todo el personal que quisiera participar en los diversos hilos. La responsable TIC remitió posteriormente un correo con formulario para respuesta del personal y poder realizar un informe con conclusiones de esta experiencia para constatar la posibilidad de utilización del foro como herramienta de comunicación.

Documentos

1. Repositorio Interlocutores
2. Foro TEAMS e Informe conclusiones

LINEA ESTRATEGICA 2: DIGITALIZACION DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DELEGACION

La Línea estratégica 2 tenía como objetivos estratégicos declarados los siguientes:

- Impulsar la digitalización de la ciudadanía
- Modernizar el funcionamiento de nuestros servicios
- Optimizar nuestros recursos TIC
- Fomentar el uso de la Intranet como herramienta de comunicación.

Para ello, las 11 medidas que han compuesto esta línea estratégica, se subdividieron en cuatro grandes programas:

2.1. Fomento de la digitalización de ciudadanos y usuarios

Este programa contaba con dos medidas que se han desarrollado en su totalidad. La primera de ellas dirigida a los ciudadanos, con una [campaña de difusión](#) para poder disponer del [certificado digital](#) y así incrementar la interacción mediante trámites digitales. Se realizaron dípticos y cartelería que fue distribuida en los puntos de atención al público, no tan solo en la OAMR, consiguiendo, junto a otras acciones, un mayor conocimiento e incremento del número de certificados expedidos. La segunda medida, también conseguida, tenía un carácter interno, como ha sido crear un [modelo estándar de pie de firma](#) de las comunicaciones electrónicas del personal para insertar el DIR3 y los datos unificados del puesto de trabajo y contacto del empleado.

2.2. Mejora de la Intranet

Este segundo programa, también ha conseguido todas las metas previstas. El objetivo final ha sido dinamizar el canal interno de comunicación, para actualizarlo, modernizarlo, estructurarlo y trabajar para que sea un lugar de referencia. La primera medida fue el diseño, actualización y publicación del [organigrama general](#) de la Delegación del Gobierno y también de los organigramas de los diversos departamentos. Una medida importante ha sido la creación de un [boletín mensual de noticias](#) donde los servicios aportan alguna noticia relacionada con su actividad funcional, con la finalidad de conocer toda aquella información de actividad que se considera relevante de la acción técnica de los departamentos. La tercera medida ha sido la elaboración de un inventario de [modelos oficiales de papelería](#) que ha sido catalogado y actualizado y puesto a disposición de los diversos servicios para su uso tras la aprobación por parte de la Secretaría General. Por último, dentro del capítulo de mejoras de la Intranet y de dar valor al trabajo interno, la creación de un [Canal de Innovación](#), un espacio donde poder aportar mejores praxis, como aspecto colaborativo y de reconocimiento y que cuenta con un libro blanco de la innovación, para guiar los pasos de aquellos que quieran llevar a cabo acciones de calidad. Dado que es la primera vez que se cuenta con un espacio de estas características se espera pueda desarrollarse en un futuro como una referencia de búsqueda de soluciones o mejoras del trabajo diario.

2.3. Desarrollo de aplicaciones de gestión

Este programa cuenta con dos medidas relacionadas con el desarrollo de aplicaciones TIC, al objeto de poder mejorar la respuesta de los servicios ante la falta de aplicaciones técnicas que ayuden a mejorar el funcionamiento diario y regular de determinados procedimientos.

Así, la primera medida engloba la realización y [desarrollo de aplicaciones informáticas](#) para el departamento de Autorizaciones administrativas (expedientes de Pirotecnia), Parque Móvil (tramitación vehículos), Reserva de Salas (gestión de salas de reuniones en los diversos edificios), Carta de Servicios (consolidación de la información de los objetivos e informes) y Sanidad (ayuda en la gestión de los expedientes de inspección). Esta actividad supuso un trabajo de diseño, desarrollo y pruebas test antes de su despliegue en los correspondientes departamentos, aplicaciones que se han consolidado salvo la correspondiente a Sanidad, al desarrollar el Ministerio funcional mejoras en la aplicación SISAEX. La segunda medida trata igualmente del desarrollo de una aplicación específica, en este caso la [aplicación informática para gestionar el proceso de elecciones sindicales](#) que comporta un movimiento de datos y coordinación con otros organismos AGE, aplicación que fue completada y que ha sido merecedora de interés por parte de los servicios centrales para su exportación a otros territorios.

2.4. Gestión de medios TIC

El último programa de esta línea estratégica ha contado con tres medidas concretas con el objetivo de actualizar, modernizar y mejorar la gestión del parque informático, así como disponer de información de primera mano de los puestos de trabajo. La primera medida ha sido contar con un [inventario de medios](#) de hardware y software actualizado identificando a su vez las necesidades y solicitando la desafectación de los equipos no operativos. La segunda medida ha sido la creación de un [inventario de perfiles](#) de puestos de trabajo mediante la generación de un pequeño repositorio donde los diversos responsables han confirmado las necesidades informáticas y formativas de las aplicaciones utilizadas por el personal de cada unidad, como fuente de consulta del tipo de software utilizado y preparación del equipamiento respectivo. Esta medida no se ha completado en su totalidad, dado que, de forma ambiciosa, buscaba a su vez la interconexión con el departamento de Formación para la generación y solicitud de las necesidades formativas detectadas, conexión que no ha sido posible llevar a cabo entre otras cuestiones por la falta de medios y la solicitud anual de necesidades, que se produce una sola vez al año desde servicios centrales para la formulación de petición de cursos descentralizados. La tercera medida del programa ha sido la [actualización del parque informático](#) completando la migración de software de los equipos a Windows 10, la telefonía IP y la gestión final de equipos en desuso y no operativos para su desafectación.

En las fichas siguientes de esta línea primera, se observan con detalle los resultados conseguidos en cada medida.

Como conclusión general de esta línea estratégica número 2 manifestar que, salvo el apunte mencionado respecto a la conexión de información en la medida de inventario de perfiles, el resto de medidas se ha desarrollado en su totalidad tal como se había establecido.



DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA
DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA



Ha supuesto un esfuerzo importante tanto para el departamento TIC como para el área de Vicesecretaría / Calidad dado que el grueso de las medidas ha tenido como eje central de impulso y desarrollo práctico dichas unidades. Sin embargo, el resultado de todas las acciones ha tenido un marcado carácter transversal puesto que todos los departamentos en una u otra medida se han visto beneficiados de la acción desarrollada. Esta línea supone una mejora no tan solo por las posibilidades que ofrece una mayor interacción con el ciudadano mediante trámites web y firma digital, sino sobre todo a nivel interno con un desarrollo más acertado tanto del parque informático como, sobre todo, del apoyo necesario del servicio TIC a las necesidades detectadas en los departamentos que ayudan a mejorar el día a día de la organización. Por último, destacar también el trabajo desarrollado en la actualización y mejora de la información en la Intranet de la Subdelegación de Gobierno y la Delegación de Gobierno que, conjuntamente con el boletín de noticias regular, entra de lleno en el campo de la comunicación, uno de los grandes obstáculos en el buen desarrollo de las organizaciones, campo en el que hemos contado también con el apoyo y soporte de los compañeros del Programa de primera experiencia.

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.1	FOMENTO DIGITALIZACIÓN CIUDADANOS Y USUARIOS
MEDIDA	2.1.1	IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DIGITAL

Descripción Medida

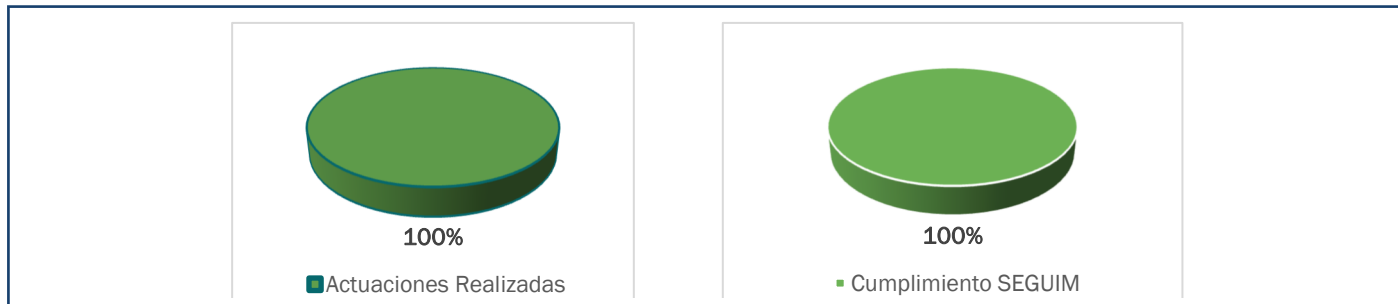
La finalidad de esta medida ha sido profundizar en la digitalización y modernización de la Administración en su relación con el ciudadano, propiciando medidas para fomentar la firma electrónica mediante los sistemas CLAVE y el certificado del FNMT

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Elaboración de dípticos y cartelería
- Correo consulta ciudadanos link adicional Clave/FNMT
- Evaluación medida consecución objetivo y revisión 2023

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se han cumplido las actuaciones previstas en la medida. Se realizaron una serie de dípticos y cartelería para poder dar difusión en los servicios de atención al público, no tan solo de las OAMR. Además, se insertó comunicación especial en el correo de respuesta del buzón de consulta de los ciudadanos, recibiendo la recomendación para identificarse por firma digital.

Esta medida, paralela a la medida del PEI de servicios centrales, consiguió el incremento de certificados digitales solicitados en la OAMR.

Documentos

- 1.Cartelería publicada 2. Informe-conclusiones responsable OAMR 3. Correo-respuesta buzón Info.cat

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.1	FOMENTO DIGITALIZACIÓN CIUDADANOS Y USUARIOS
MEDIDA	2.1.2	FIRMAS CON DIR3

Descripción Medida

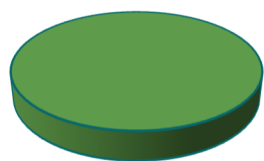
El objeto de la medida es estandarizar un pie de firma en todas las comunicaciones electrónicas de los empleados de la DGC, elaborando un modelo unificado.

Actuaciones

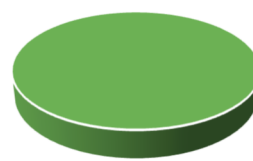
Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Elaborar modelo de firma unificado y guía para firmar
- Remitir modelo a todos los empleados e instrucciones para fijarlo

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo todas las actuaciones previstas.

Desde el departamento TIC se trabajó un aplicativo sencillo para remitir a todos los empleados y empleadas a fin que pudieran singularizar departamento, cargo, edificio, etc. Se remitieron instrucciones para facilitar su inserción. Se realizaron diversos recordatorios y un par de correos de difusión con una tasa elevada de utilización.

Documentos

1. Protocolo Pie de firma

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.2	MEJORA DE LA INTRANET
MEDIDA	2.2.1	ACTUALIZAR PUBLICACIONES

Descripción Medida

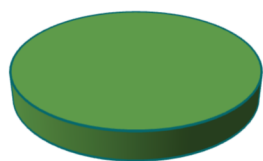
Dentro del objetivo general de actualización general de la información, esta medida contemplaba la realización de un organigrama general actualizado, la inserción en el espacio correspondiente de Intranet del organigrama específico del servicio y la actualización del directorio telefónico.

Actuaciones

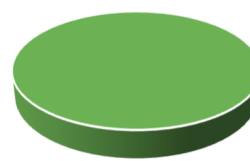
Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Diseño organigrama general y publicar
- Diseño organigrama por departamento y publicar
- Directorio actualizado y publicar

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo las tres actuaciones previstas.

Se acordó con la Secretaría General la formulación del organigrama actualizado de la DGC. Se remitió en Word a cada departamento información para la formulación del organigrama específico de su unidad al objeto de poder ser compartido y publicado en el espacio correspondiente de la Intranet.

Por otra banda se ha procedido a proceder a la actualización periódica del directorio con carácter trimestral, con la finalidad que éste pueda estar actualizado.

Documentos

1. Organigrama general 2. Organigrama por departamentos 3. Directorio telefónico

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.2	MEJORA DE LA INTRANET
MEDIDA	2.2.2	CANAL DE INNOVACIÓN

Descripción Medida

Dentro del proceso de motivación, modernización e innovación, se concretó la idea de fomentar espacios colaborativos para la generación de ideas comenzando con un espacio para insertar mejores ideas o praxis o herramientas de comunicación como los foros.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Crear un canal de innovación
- Elaborar el “libro blanco” de innovación

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las 2 medidas establecidas.

Se creó en la Intranet un canal de innovación como un espacio para insertar las mejores praxis o ideas y/o innovaciones que pudieran formularse desde los departamentos. Se elaboró y publicó un libro de innovación, a modo de guía para que los servicios pudieran consultarla y ser referencia para la elaboración de dichas acciones.

Por otro lado, desde el departamento TIC se creó un foro aprovechando la herramienta TEAMS, dando difusión entre los empleados y creando un foro específico para la comunicación y consulta de las TIC como herramienta de trabajo, creando diversos hilos de discusión. Con posterioridad, se remitió un formulario a los participantes para recabar su experiencia y propuestas de cara a la creación de posteriores foros de discusión.

Documentos

1. Canal de Innovación
2. Libro blanco de la innovación
3. Creación Foro TEAMS

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.2	MEJORA DE LA INTRANET
MEDIDA	2.2.3	NOVEDADES

Descripción Medida

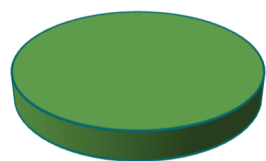
El objeto de esta medida es la creación de un boletín de noticias interno a publicar mensualmente en la Intranet con las noticias de actividad o funcionales más destacadas.

Actuaciones

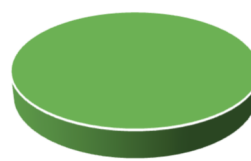
Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Elaboración plantilla "noticias intranet" y remitir a los TR
- Solicitar asuntos de interés unidades/servicios

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo las 2 actuaciones propuestas.

La comunicación es un elemento esencial en el sí de las organizaciones. Por ello se ideó la creación de un boletín mensual de noticias a publicar en la Intranet, para publicitar y dar a conocer a todo el personal, las noticias más destacadas comunicadas por los servicios y departamentos de la DGC y así poder conocer todos la actividad que se desarrolla en el sí de la organización. Se remitió a los departamentos una plantilla para recabar la información, que es consolidada en Vicesecretaría/Area de Calidad, para su edición y publicación posterior, realizando un correo de difusión final los días primeros de mes. Dicho boletín, es publicado también en el espacio web de la DGC.

Documentos

1. Boletín de noticias mensual
2. Creación espacio Intranet y web

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.2	MEJORA DE LA INTRANET
MEDIDA	2.2.4	MODELOS ACTUALIZADOS

Descripción Medida

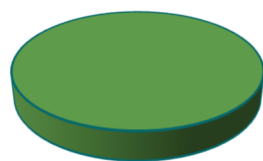
En el proceso de estandarización y homogeneización de las herramientas de trabajo, esta medida ha buscado editar y publicar elementos de papelería estandarizados de la DGC.

Actuaciones

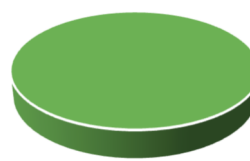
Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Elaborar un listado de documentos
- Revisar y homogeneizar imagen, tipografía y lenguaje

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se han llevado a cabo las dos actuaciones previstas.

Se ha creado un repositorio vivo de papelería de la DGC con los modelos de oficio más comunes a nivel administrativo. Tras acordar con la Secretaría General, el modelo de plantilla, se acordó crear un espacio donde depositar los mismos, para su uso por los departamentos y servicios de la DGC. Se han formado dos archivos diferenciados: uno, con la ficha del documento, su estructura y un ejemplo, para facilitar su comprensión, y un segundo archivo con la plantilla virgen para su descarga y uso inmediato por parte de los departamentos. Es un archivo vivo que va incrementándose en función de las necesidades de modelos detectada, estandarizando tanto el encabezamiento como el pie del documento.

Documentos

1. Catálogo papelería administrativa
2. Informe actuaciones

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.3	DESARROLLO DE APLICACIONES DE GESTIÓN
MEDIDA	2.3.1	DESARROLLO DE NUEVAS APLICACIONES DE GESTIÓN

Descripción Medida

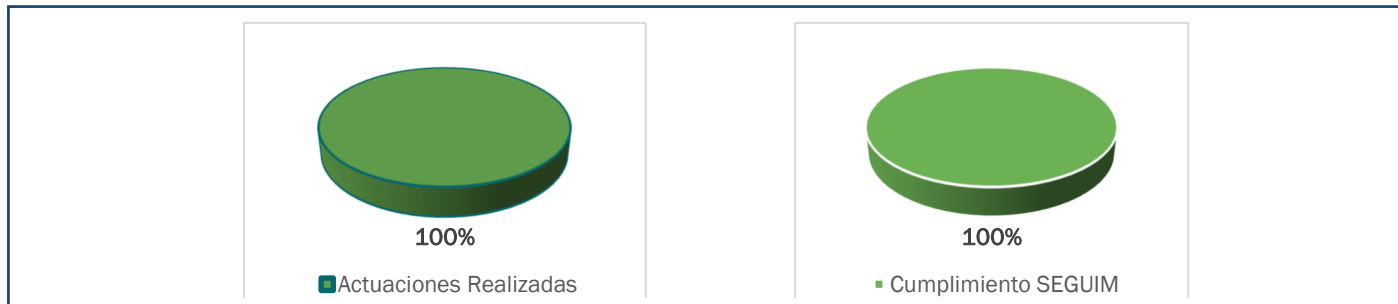
La necesidad de apoyar el trabajo de los departamentos con aplicaciones informáticas que faciliten la actividad a desarrollar, es la base de esta medida, implementada por el departamento TIC de la DGC.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 7 actuaciones desarrolladas en 5 aplicaciones (Pirotecnia, Sanidad, Parque Móvil, Reserva de Salas, Carta de Servicios Electrónica):

- Identificar mejoras
- Diseñar base de datos
- Desarrollo y pruebas
- Test, prueba(s) piloto
- Formación usuarios
- Despliegue
- Control de incidencias

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo todas las actuaciones previstas.

Desde el departamento TIC se estableció como prioridad el desarrollo de 5 aplicaciones informáticas en los siguientes ámbitos: aplicación de Pirotecnia para el departamento de Autorizaciones (control de las solicitudes de expedientes de locales permanentes y casetas para la venta de pirotecnia); aplicación de Sanidad para el servicio de Inspección Sanidad Exterior (aplicación desarrollada que no se implementó por el desarrollo en paralelo de la actualización de SISAEX); aplicación Reserva de Salas, para la petición de salas de reuniones en los edificios de la DGC que tienen sala de reuniones a compartir; aplicación Parque Móvil, para la gestión y tramitación de vehículos; y la aplicación Carta de Servicios, para la inserción online de los departamentos que cuentan con un objetivo en la Carta de servicios de la DGC.

Documentos

1. Aplicaciones desarrolladas (Pirotecnia, Carta Servicios, Reserva de Salas, Parque Móvil, Sanidad)

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.3	DESARROLLO DE APLICACIONES DE GESTIÓN
MEDIDA	2.3.2	ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES (Elecciones Sindicales)

Descripción Medida

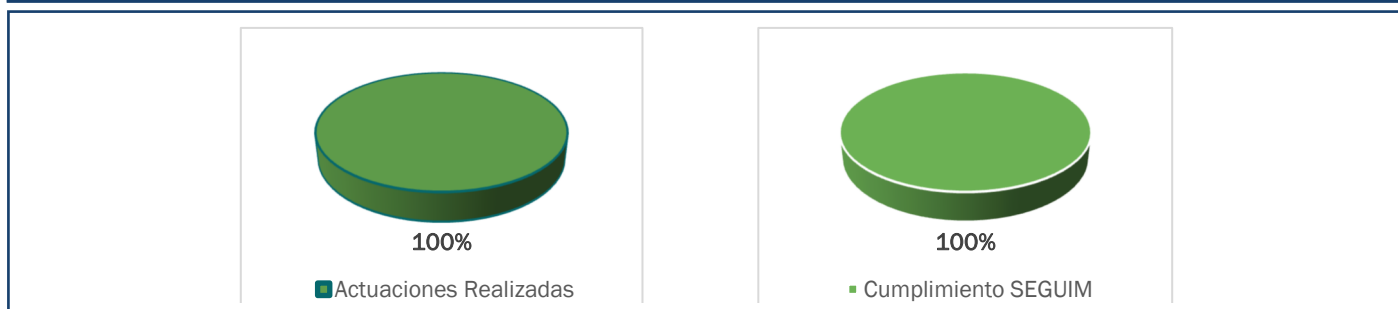
Esta medida es de tipo específico para llevar a cabo una aplicación informática específica para el proceso de elecciones sindicales en la DGC.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 7 actuaciones desarrolladas en la aplicación de Elecciones Sindicales:

- Identificar mejoras
- Diseñar base de datos
- Desarrollo y pruebas
- Test, prueba(s) piloto
- Formación usuarios
- Despliegue
- Control de incidencias

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las 7 actuaciones previstas.

Personal de desarrollo del departamento TIC de la DGC llevó a cabo una aplicación informática para el control y gestión del proceso de elecciones sindicales de la DGC. Dada la complejidad del proceso, que aborda las elecciones en los diversos organismos AGE de la provincia de Barcelona, el desarrollo de la aplicación comportó diversas modificaciones para finalmente ver la luz. Desde los servicios centrales se han interesado por dicha aplicación para llevar a cabo una aplicación para todo el territorio de cara al proceso electoral a celebrar de aquí a 4 años.

Documentos

- 1. Aplicación Elecciones sindicales**

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.4	GESTIÓN DE MEDIOS TIC
MEDIDA	2.4.1	INVENTARIO DE MEDIOS

Descripción Medida

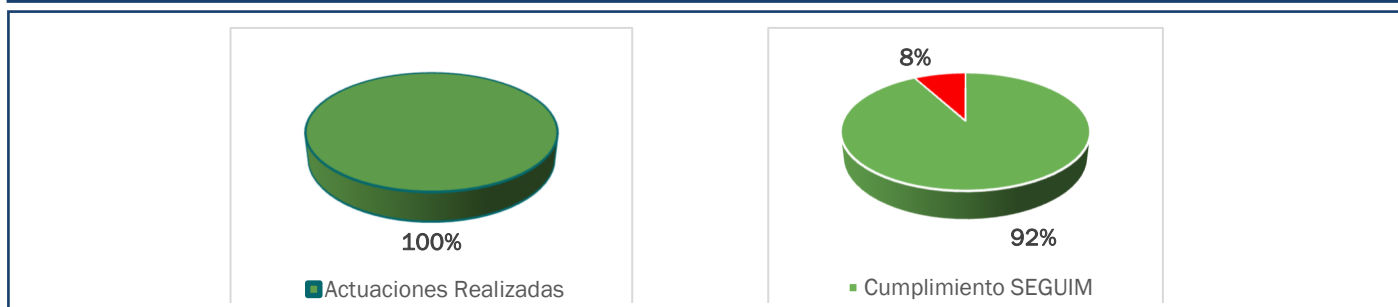
El objeto de esta medida ha sido contar con un inventario actualizado de medios informáticos hardware y software para, a su vez, actualizar el parque informático.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Elaborar inventario
- Identificar listado de medios necesarios
- Solicitar la desafectación de equipos en desusos

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas.

Se llevó a cabo un inventario de medios y el departamento TIC elaboró un listado de medios necesarios en función del citado inventario, a fin de efectuar las solicitudes necesarias en su caso. De los equipos que se consideraron a desafectar, se llevó a cabo conjuntamente con Gestión Económica, la gestión correspondiente para proceder a su desafectación y eliminación, tras la autorización correspondiente, y no tener así repartido en los diversos edificios, equipamiento innecesario.

Documentos

1. Informe-inventario de Medios
2. Medios necesarios
3. Documento desafectación

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.4	GESTIÓN DE MEDIOS TIC
MEDIDA	2.4.2	INVENTARIO DE PERFILES

Descripción Medida

La finalidad de esta medida ha sido inicialmente elaborar un inventario de perfiles informáticos de los puestos de trabajo para conocer las necesidades de conocimiento. Con posterioridad, se consideró que podía conectarse esta información con Formación para que ésta pudiera gestionar las necesidades detectadas.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 6 actuaciones:

- Listado apps
- Listado apps por servicios
- Compilación de los listados personal alta
- Propuesta alta/baja y necesidades formativas
- **Compilación necesidades formativas**
- **Solicitud cursos**

Resultados Conseguídos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo 4 de las 6 actuaciones previstas.

El departamento TIC realizó formulario on line para la consolidación de la información del listado de aplicaciones y perfiles informáticos de los puestos de trabajo de la DGC. El objetivo es conocer, al incorporarse un empleado, el tipo de aplicaciones que necesita para desarrollar su trabajo y así estar preparados para el alta o baja de aplicación y la preparación de su equipo informático.

De forma errónea, vistos los resultados, se estableció la posibilidad de enlazar la información recopilada con el departamento de Formación, a fin que éste tuviera la información a tiempo real de las necesidades formativas generadas por nuevas incorporaciones o necesidades detectadas por los servicios y así solicitar cursos en función de las mismas. Una idea demasiado ambiciosa dentro de la comunicación de la organización. Es por ello que el servicio de Formación no ha completado la parte correspondiente en la medida.

Documentos

1. Inventario de perfiles (repositorio)

LÍNEA ESTRATÉGICA	2	DIGITALIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DG
PROGRAMA	2.4	GESTIÓN DE MEDIOS TIC
MEDIDA	2.4.3	ACTUALIZACIÓN DE PARQUE INFORMÁTICO

Descripción Medida

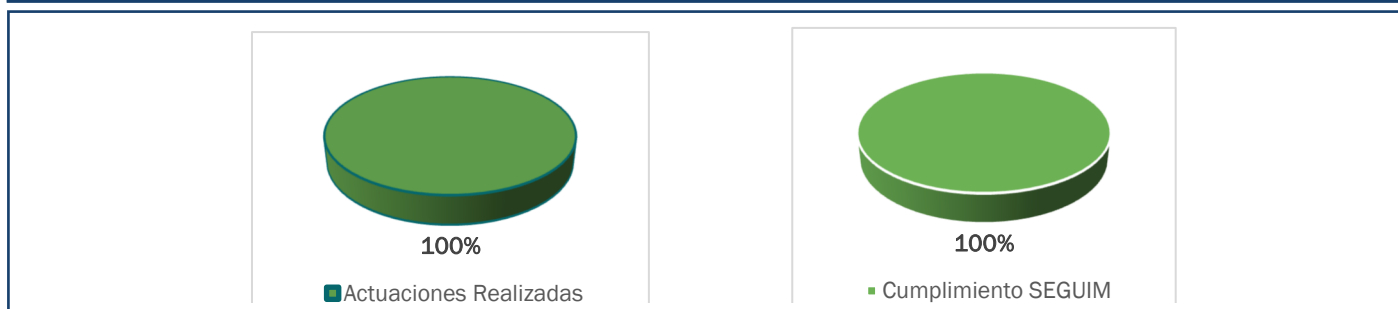
Dentro de las operaciones de actualización y mejora del parque informático, esta medida ha buscado completar el despliegue de medios y la limpieza de equipos innecesarios.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 4 actuaciones:

- Completar la migración W10
- Completar telefonía IP
- Formatear equipos en desuso por desafectación
- Destrucción equipos desafectados

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las 4 actuaciones previstas.

El departamento TIC completó la migración de equipos a Windows 10 y la conexión mediante telefonía IP.

Se formatearon los equipos en desuso para proceder a su desafectación y la destrucción de los equipos desafectados en su momento, consiguiendo una mejor gestión del inventario de medios del parque informático de la DGC.

Documentos

1. Informe operaciones migración equipo y telefonía
2. Listado material retirado

LINEA ESTRATEGICA 3: REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DELEGACION DEL GOBIERNO EN CATALUÑA

La Línea estratégica 3 tenía como objetivos estratégicos declarados, los siguientes:

- Visibilizar la actividad de la Delegación de Gobierno.
- Reforzar nuestros canales de comunicación.
- Mejorar nuestras respuestas a las demandas sociales.
- Difundir el patrimonio de la Delegación.
- Mejorar la imagen de las oficinas.

Para ello, las 16 medidas que han compuesto esta línea estratégica, se subdividieron en cuatro grandes programas:

3.1. Plan de Comunicación

Este primer programa ha contado con cinco medidas todas relacionadas con la comunicación y la visibilidad del trabajo de la DGC. Por un lado, la inserción en **redes sociales** de información de la actividad técnica de la organización, incorporando información mensual en las aplicaciones sociales de alguna de las noticias generadas. Esta medida ha sido implementada con dificultad, dado que existe ya un canal oficial establecido para la inserción de noticias de un perfil más político. La segunda medida ha tenido que ver con la tarea de revisión y actualización de la información en el **espacio web** de la Delegación en la página del Ministerio, canal externo y punto de acceso de los ciudadanos para acercarse a la información de la DGC, generando a su vez diverso contenido de interés de carácter más específico. La tercera medida ha sido generar un procedimiento de respuesta y objetivos para dar respuesta a las consultas generadas por los ciudadanos en el **buzón de consultas** y poder reencaminar correctamente las peticiones o remisión de información correspondiente. La cuarta medida tiene que ver con la creación de **encuestas de satisfacción** en los servicios de atención al público con la finalidad de conocer de primera mano la opinión de ciudadanos y colegiados que se acercan a nuestros puntos de atención al público y poder, en su caso, tomar las medidas de mejora oportunas. Por último, la quinta medida, **el impulso del bilingüismo** con la solicitud de cursos de idiomas en catalán para el personal y así poder cumplir la normativa al efecto. Esta medida no se ha podido implantar al no haber sido autorizados a la realización de cursos en catalán, hecho éste que distorsiona en gran manera tanto el cumplimiento de la norma como la imagen de la propia organización hacia la ciudadanía y profesionales que se acercan diariamente a nuestros servicios. Ninguna de las gestiones realizadas en esta materia consiguió la posibilidad de abrir cursos de formación en lengua catalana para el personal de la DGC.

3.2. Plan de Responsabilidad Social Administrativa

Este programa contaba con seis medidas concretas dentro de la voluntad de llevar a cabo una serie de acciones de sensibilización en temas relacionados con la ayuda a las personas, la sostenibilidad, los objetivos ODS y temas de carácter social.

La primera medida se ha centrado en conocer [el papel de la mujer](#) a nivel profesional dentro de la perspectiva de género y las diferencias respecto al género masculino en el desarrollo profesional dentro de la DGC y que ha contado con dos sencillos informes descriptivos al respecto. En este sentido debe profundizarse en el espíritu de esta medida para conseguir cumplir el valor de igualdad y paridad que la norma establece. La segunda medida ha pivotado en la celebración de un [convenio con Creu Roja Catalunya y el Banc dels Aliments de Barcelona](#) para disponer de un espacio en la Intranet y dar difusión a las acciones desarrolladas por ambas entidades, con la finalidad de colaborar en la ayuda a personas desfavorecidas. La tercera medida ha puesto en el punto de mira la [violencia contra la mujer](#), con actos de sensibilización entre el personal y la generación de acciones formativas y divulgativas en esta materia. En este caso no pudo completarse la solicitud de cursos dentro del plan formativo para el 2024. La cuarta medida se ha centrado en la inserción de [cláusulas sociales y medioambientales en los contratos descentralizados](#) celebrados por la Delegación, por lo que desde el servicio de Gestión Económica se han introducido algunas condiciones para la presentación de ofertas en la adjudicación de contratos. La quinta medida, dentro del terreno de profundizar en la sostenibilidad, ha tenido su eje en una [campaña 3R \(reducir, reciclar, reutilizar\)](#) para la reducción del papel físico en los departamentos, con un objetivo general de reducción, así como la creación de un grupo de trabajo para la generación de acciones tendentes a un menor impacto ambiental y energético de nuestra tarea. La sexta y última medida es la tarea de mejora de los [hábitos saludables](#) del personal con la eliminación de bebidas y alimentos grasos no saludables en las máquinas expendedoras habilitadas en nuestros edificios, así como la inserción de alimentos y bebidas más saludable, tras realizar una encuesta al personal de las instalaciones.

3.3. Plan de difusión del Patrimonio

Este programa ha contado con cuatro medidas, tendentes a dar más visibilidad al patrimonio de la Delegación entre la ciudadanía. Tres de las cuatro medidas están relacionadas, puesto que se ha tratado de poner en valor de las [sedes de las Subdelegaciones](#) e [inventariar el patrimonio](#) visible de Delegación para poder, posteriormente, dar [difusión y publicación](#) tanto en la Intranet como en el espacio web de la Delegación. Para el inventario, se contrató una especialista que, tras diversas visitas a nuestras instalaciones, realizó un informe final que ha sido trabajado con posterioridad, dando publicación al mismo a nivel interno y externo, diferenciando mobiliario, pinturas, esculturas y los propios edificios de las sedes de las Subdelegaciones de Gobierno (en este último caso, con la generación de [trípticos informativos](#) cuya realización ha sido coordinada desde el Área de Fomento). La última medida, [la protocolización de las visitas a la sede](#) de la Delegación del Gobierno en Cataluña, ha contado también con la coordinación de la citada área, dado que el edificio está catalogado dentro de la red de edificios modernistas de la ciudad, lo que supone dar visibilidad a nuestro patrimonio.

3.4. Oficinas de Atención al Ciudadano

El último programa de esta línea cuenta con una única medida centrada en la [mejora de la imagen de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro](#), llevando a cabo una serie de acciones de mejora del espacio tanto del servicio propiamente como de la sala de espera, la introducción de encuestas de satisfacción para los ciudadanos, así como la dotación de una pantalla táctil informativa para mejorar la interacción con los ciudadanos.



DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA
DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA



En las fichas siguientes de esta línea primera, se observan con detalle los resultados conseguidos en cada medida.

Como conclusión de esta línea estratégica, las medidas se han centrado en mejorar la imagen de la organización y dar visibilidad a la misma tanto a nivel interno como a nivel externo, abriendo puertas hacia la labor que se desarrolla en la institución, con acciones perceptibles cuyo impacto no es inmediato, pero comporta la generación de una base para trabajar en el futuro. Es indiscutible que la mejora de espacios, la tarea informativa de visibilidad o el mantenimiento de las acciones de responsabilidad social, suponen un trabajo de aproximación a la sociedad a la que servimos. Por ello estas medidas deben ser reforzadas en un futuro y de hecho parte de ellas forman parte y continuidad en el II Plan Estratégico de la organización. La tarea de visibilidad debe contar con medios adecuados para poder publicar y responder convenientemente las cuestiones propuestas o encontrar en las encuestas de satisfacción cumplimentadas, una referencia a la imagen que desprende nuestra actividad, para que nos sirva como herramienta de gestión.

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.1	PLAN DE COMUNICACIÓN
MEDIDA	3.1.1	REDES SOCIALES

Descripción Medida

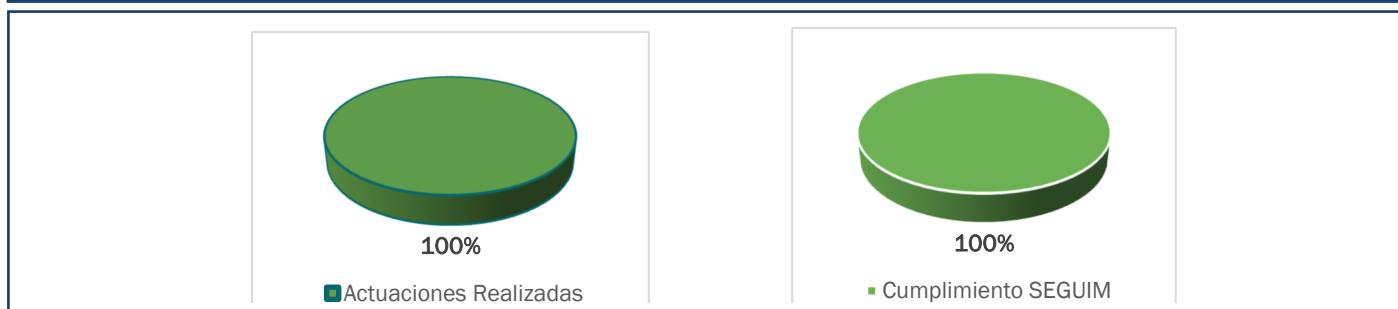
Dentro de la línea de mejora y refuerzo de la imagen de la DGC, se estableció la necesidad de facilitar información en las redes sociales de la actividad técnica o funcional de la Delegación.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Filtrar novedades intranet para suministrar a prensa
- Evaluar su impacto

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas.

Se partió con la idea inicial de que desde Prensa se insertara algunas de las noticias recopiladas en el mes a fin que se encargaran de su inserción en los canales de RRSS (Instagram, twitter, Facebook, etc). Tras diversas conversaciones y diferencias en encontrar un método (dado que las RRSS forman parte de la tarea de asesores/prensa), se acordó con la responsable TIC la inserción por parte de personal SEPE o de la propia TIC en su defecto de publicar noticias en el Instagram de la Subdelegación. Se llevó a cabo también un informe de impacto en agosto 2023 para valorar la difusión y número de interacciones conseguida, pero no se pudo avanzar en las conclusiones establecidas en el informe al no disponer de capacidad real de medios para poder cambiar la dinámica.

Documentos

1. Protocolo publicación noticias
2. Estado de situación publicación RRSS ago-23

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.1	PLAN DE COMUNICACIÓN
MEDIDA	3.1.2	ESPACIOS WEB

Descripción Medida

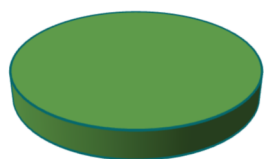
Esta medida ha buscado protocolizar la actualización de la información de la DGC en la web del Ministerio para evitar la desactualización de la misma.

Actuaciones

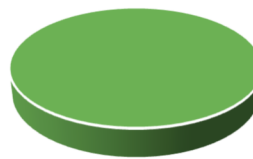
Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Correo solicitud TR revisión información web trimestral
- Respuesta correo y propuesta modificación
- Solicitud de modificación

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo todas las actuaciones previstas.

Desde el departamento de Calidad, se estableció un procedimiento periódico de actualización de la información (trimestral) remitiendo la información a cada servicio y recogiendo los cambios acaecidos para, con posterioridad, remitir a servicios centrales la propuesta o solicitud de modificación, de forma que se tenga una información actualizada y fidedigna en la web del Ministerio.

Documentos

1. Ficha-protocolo actualización info. web

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.1	PLAN DE COMUNICACIÓN
MEDIDA	3.1.3	CONSULTAS CIUDADANOS

Descripción Medida

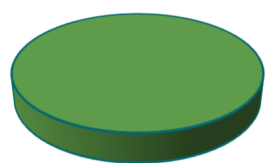
Esta medida ha buscado conseguir realizar una respuesta y seguimiento de las comunicaciones recibidas de los ciudadanos en el buzón de consulta de la DGC.

Actuaciones

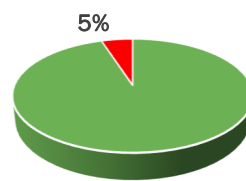
Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Seguimiento correos recibidos por temática
- Seguimiento correos en relación al buzón “informacion.catalunya”
- Propuesta formulario web y/o preguntas frecuentes de la DG

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se han llevado a cabo todas las actuaciones previstas.

Se ha protocolizado el seguimiento y respuesta a las comunicaciones que son remitidas por los ciudadanos al buzón de consultas. En este caso, introducimos un indicador en SEGUIM de un máximo de días de respuesta (7 días naturales) que en algún caso puntual se superó y es la causa que no se haya cumplido el 100% en SEGUIM.

Por otro lado se trabajó en un correo tipo de respuesta a las entradas en el correo “información.catalunya” para disponer una respuesta-patrón con información detallada de las direcciones a las cual dirigirse con las temas que con mayor frecuencia son solicitados por los ciudadanos que se dirigen a este buzón.

Documentos

1. Correo respuesta buzón Info.cat
2. Informes anuales 2022-2023
3. Espacio FAQs

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.1	PLAN DE COMUNICACIÓN
MEDIDA	3.1.4	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Descripción Medida

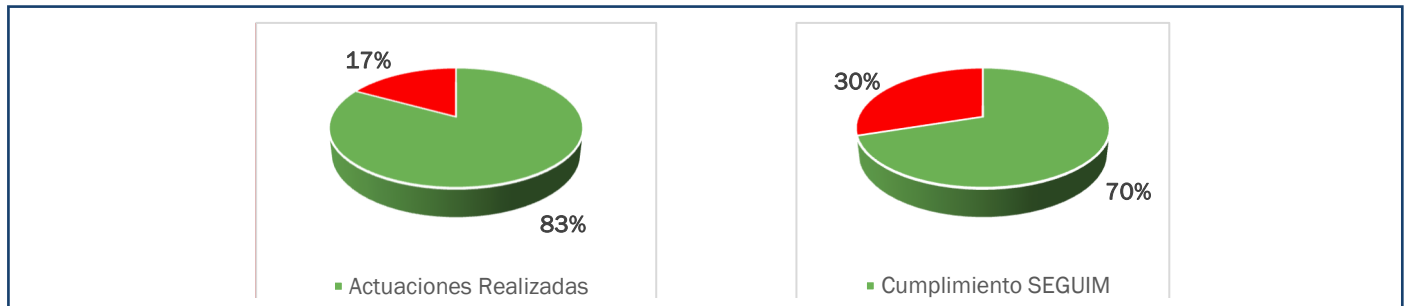
Conocer la opinión de los ciudadanos que se acercan a nuestras instalaciones ha sido el objeto de esta medida, instalando encuestas de satisfacción en los departamentos de atención al público (salvo OEX).

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Elaboración encuestas
- Editar y situar códigos QR
- **Evaluar resultados y remisión servicios afectados (pendiente informe 2ª semestre 2023)**

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se acordó situar en los puntos de atención al público (OAMR, Sanidad, Agricultura, Trabajo, Educación, PCF).

Se estableció desde Calidad con los servicios una comunicación para que fuera cada departamento el que seleccionara un número de preguntas determinado facilitando un formulario FORMA y un código QR para facilitar el acceso y cumplimentación por parte de los ciudadanos. Se dispone de información de la mayoría de las encuestas, aunque en el Area de Sanidad ha habido problemas sin que se pueda concretar la causa.

Se ha realizado una evaluación y un informe correspondiente al primer semestre 2023.

Documentos

1. Encuestas satisfacción- QR
2. Informe anual encuestas

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.1	PLAN DE COMUNICACIÓN
MEDIDA	3.1.5	IMPULSO DE BILINGÜISMO

Descripción Medida

El objetivo de esta medida era disponer de cursos formativos en catalán para dar cumplimiento a la normativa vigente, en cuanto al uso de ambas lenguas oficiales por parte de la Administración, centrándose de forma especial en los puestos de atención al público, para lo que se requería disponer de la oferta formativa autorizada por el Ministerio.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Identificar puestos claves con el mapa de necesidades
- Difundir cursos
- Solicitud plan formativo

Resultados Conseguidos



Comentarios

No se ha podido ejecutar esta acción al resultar infructuosas todas las acciones realizadas para disponer de cursos en catalán para el personal de la DGC.

A pesar de que la solicitud se realiza desde el año 2017, último ejercicio en que se ofreció la posibilidad de cursos en catalán, ninguna de las solicitudes, informes, contactos telefónicos realizados ha conseguido que dispusiéramos de la posibilidad de tener cursos en catalán para el personal de la DGC. Se llevó a cabo una estimación por el departamento de Formación del número de empleados afectados y la solicitud del plan formativo en catalán, que fue respondida por servicios centrales indicando que no era prioridad o que, en su caso, detrajéramos de los cursos descentralizados aprobados, las horas necesarias para proponer algún curso, propuesta totalmente alejada de las necesidades y del espíritu de la medida, no habiendo podido realizar ningún curso en catalán para el personal de la DGC.

Documentos

1. Solicitud cursos lengua catalana y respuesta servicios centrales

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.2	PLAN DE RSA
MEDIDA	3.2.1	MUJERES AGE

Descripción Medida

El objetivo de esta medida ha sido contar con un mapa de situación del papel de la mujer en los puestos y escalas de la AGE, especialmente en la DGC y diseñar medidas tras las conclusiones del análisis resultante.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 4 actuaciones:

- Recabar información 2022
- Diseñar estudio 2022
- Recabar información 2023
- Diseñar estudio 2023
-

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las medidas propuestas.

Esta medida debía haber sido realizada por Personal, pero finalmente se realizó en el departamento de Calidad. Inicialmente se recabaron datos del personal AGE, pero los datos facilitados por Personal solo son meramente descriptivos, sin información de mayor profundidad. Por tanto, tanto el estudio 2022 como el 2023, ya realizados, contemplan solo un conocimiento descriptivo entre número de hombres y mujeres, clasificado por grupos de nivel y cuerpos, sin que se haya podido entrar a mayores conclusiones ante la falta de detalle facilitado. Ambos informes son publicados en Intranet.

Documentos

1. Informes descriptivos 2022-2023

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.2	PLAN DE RSA
MEDIDA	3.2.2	CAMPAÑA SOLIDARIA

Descripción Medida

La finalidad de esta medida es participar en acciones de ayuda con las organizaciones Cruz Roja y Banc dels Aliments para ayudar a familias desfavorecidas, mediante un convenio de colaboración firmado el 2023.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Organizar Campaña Solidaria 2022
- Organizar Campaña Solidaria 2023

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Por diversas razones no pudo firmarse el convenio de colaboración con Cruz Roja y Banc dels Aliments hasta octubre del 2023. Es por ello que las actuaciones y cumplimiento en SEGUIM comportan solo un 50% de las medidas conseguidas ya que debía haber estado en marcha el 2022.

Con el convenio, desde el departamento de Calidad se abrió un espacio en la Intranet para poder facilitar información de ambas entidades en cuanto a campañas, cursos formativos ofrecidos, noticias, participación en acciones colaborativas, etc. Dado que es la primera vez que se realiza una acción así, se esperan pocos resultados hasta posteriores ejercicios, para que las acciones de difusión y sensibilización ayuden a establecer un marco más estable.

Documentos

1. Convenio colaboración CRE-BALI 2023
2. Creación espacio Campaña solidaria

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.2	PLAN DE RSA
MEDIDA	3.2.3	VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Descripción Medida

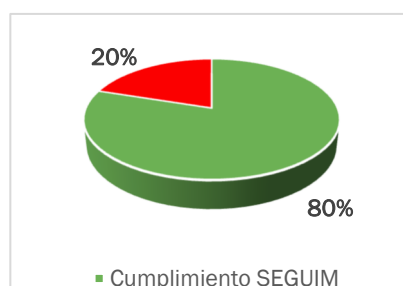
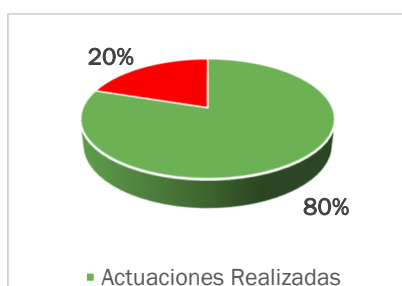
El fin de esta medida ha sido generar acciones de sensibilización contra la violencia sobre la mujer por parte del servicio de la unidad de coordinación contra la violencia sobre la mujer.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 5 actuaciones:

- Propuesta de medidas de sensibilización
- Propuesta de impulso medidas en la DG y ciudadanía
- Solicitud de cursos plan formativo 2023
- Propuesta de impulso medidas en la DG y ciudadanía
- **Solicitud de cursos plan formativo 2024**

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo 4 de las 5 medidas propuestas en mayor o menor medida, quedando pendiente de realización la solicitud de cursos sobre esta materia para el plan formativo 2024.

Se llevaron a cabo acciones y encuentros de difusión para conocer de primera mano las acciones de esta lacra que es la violencia contra la mujer. Desde la Unidad de Coordinación se facilitó información de las acciones llevadas a cabo en el ámbito territorial de las provincias de Tarragona, Lleida y Girona, además de las acciones oficialmente establecidas como son el Día de la Mujer o la entrega de premios Meninas.

Documentos

1. Listado actuaciones 2022-2023

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.2	PLAN DE RSA
MEDIDA	3.2.4	CRITERIOS DE CONTRATACIÓN

Descripción Medida

La finalidad de esta medida es la introducción de criterios socioambientales en los contratos descentralizados celebrados por la DGC.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Valorar la introducción criterios sociales/medioambientales en contratos de seguridad
- Valorar la introducción criterios sociales/medioambientales en contratos de limpieza

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas.

Desde el servicio de Gestión Económica se introdujeron algunos ítems y criterios de valoración sociales y/o medioambientales en los contratos celebrados en la DGC. Son de ámbito menor, pero es la primera vez que se introducen y se ha valorado su carácter de permanencia para futuras renovaciones así como incrementar la profundidad de los requisitos y condicionantes solicitados a las empresas que opten a los contratos de la DGC para poder ir caminando hacia posiciones más acordes con los requisitos establecidos por otras organizaciones en las contrataciones.

Documentos

1. Informe GE de los contratos realizados
2. Pliego cláusulas adm.

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.2	PLAN DE RSA
MEDIDA	3.2.5	CAMPAÑA 3R

Descripción Medida

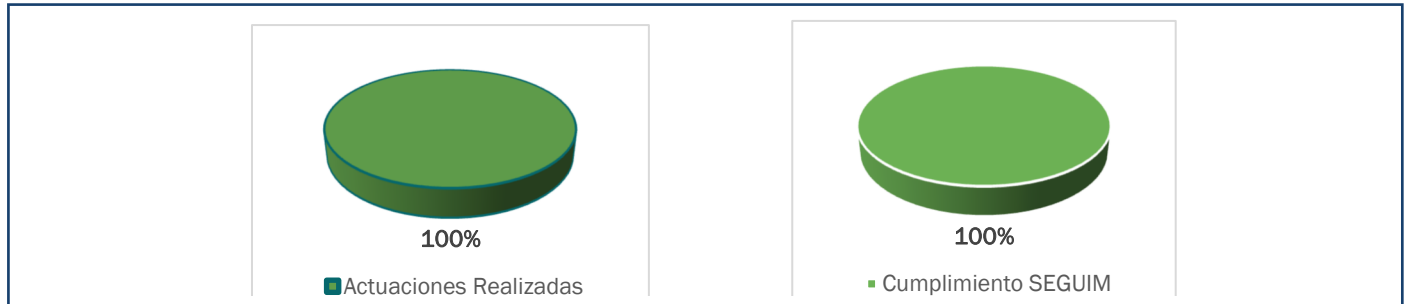
Dentro de las medidas de sostenibilidad, el objeto de esta medida es propiciar acciones de mayor sostenibilidad, sobre todo en el uso del papel físico.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 6 actuaciones:

- Puntos de reciclaje de papel/cartones y de plástico/envases señalizados
- Normas de reciclaje
- Establecer 5% reducción papel
- Difusión guía "prácticas para reducir papel"
- Revisar % 2023
- Reusar-Propuesta de medidas sostenibles para fomentar la reutilización

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las 6 actuaciones previstas.

Se ha establecido un porcentaje de reducción del papel utilizado e impreso, y se procedió a la elaboración de una guía 3R para su difusión entre el personal, publicada en Intranet. Se hizo un recuento de los puntos de reciclaje y se estableció un grupo de trabajo liderado y coordinado por Gestión Económica con presencia en todos los edificios para propiciar medidas de reducción de carga física y reutilización de equipos. Se imprimieron carteles informativos que se colocaron en todas las impresoras multifunción e impresoras pequeñas. Finalmente se solicitó al servicio un informe para constatar la reducción de papel en el 2023 respecto año anterior.

Documentos

1. Guía 3R
2. Estadísticas consumo papel
3. Comunicación seguimiento comisión 3R

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.2	PLAN DE RSA
MEDIDA	3.2.6	HÁBITOS SALUDABLES

Descripción Medida

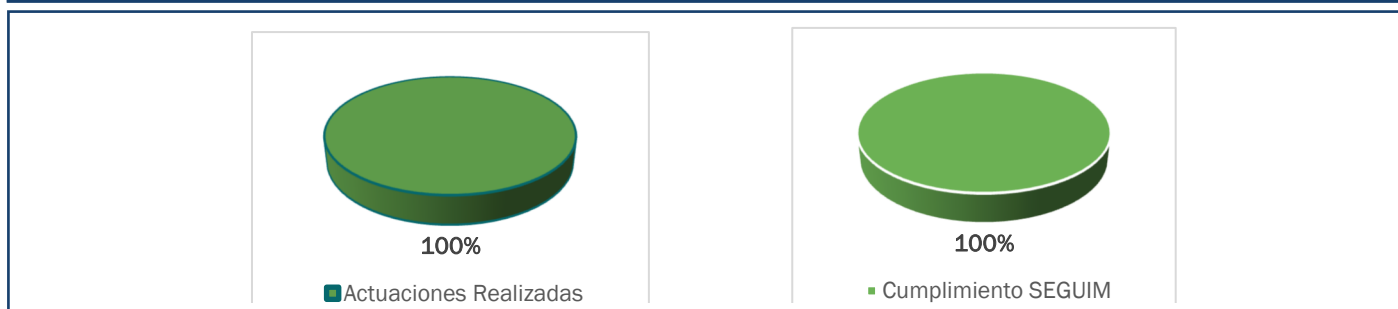
Dentro de las políticas de hábitos saludables y sostenibilidad, el objeto de esta medida ha sido modificar los alimentos cargados en las máquinas expendedoras de bebidas y comidas en los edificios de la DGC para introducir alimentos saludables.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 4 actuaciones:

- Proveedor alternativas saludables y productos mayor demanda x sedes
- Encuesta preferencia por sedes
- Selección y pliego
- Revisión oferta/demanda

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas.

Se mantuvo reunión con el proveedor y el departamento de Gestión Económica para poder acordar una planificación de retirada de productos no saludables y la introducción de productos saludables. Se llevó a cabo una encuesta que se remitió a los trabajadores de los diversos edificios, para que manifestaran su opinión y con la propia experiencia del proveedor, se procedió a cambiar los alimentos y bebidas de las máquinas quedando con el mismo de hacer valoración y revisión según la demanda.

Documentos

- 1. Check-list productos 2. Encuesta 3. Listado productos intercambiados 2022-2023**

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.3	PLAN DE DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO
MEDIDA	3.3.1	INVENTARIO DEL PATRIMONIO

Descripción Medida

La finalidad de esta medida es hacer aflorar el patrimonio de la DGC para poder dar difusión y conocimiento del mismo.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Actualizar y revisar inventario patrimonio
- Identificar bienes muebles para difusión intranet y **colocar QR con info**
- Identificar bienes de interés para incluir visitas

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas menos la inserción del QR con info.

Inicialmente la idea era realizar un inventario de patrimonio desde la propia DGC. Con posterioridad se concretó que se haría una contratación desde los servicios centrales de un técnico para poder hacer una valoración técnica del patrimonio. Tras algunas visitas realizadas facilitó la información en el último trimestre del 2023. Con esta información se han ido realizando diversas agrupaciones (pinturas, esculturas, mobiliario) y se publican en formato pdf. en la Intranet para conocimiento del personal y en el espacio web del Ministerio. Se estudiará para el siguiente ejercicio la inserción del QR en las obras inventariadas.

Documentos

1. Catálogo inventario de patrimonio

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.3	PLAN DE DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO
MEDIDA	3.3.2	TRÍPTICOS

Descripción Medida

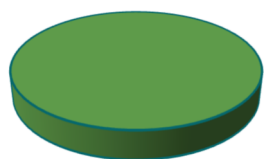
El objeto de esta medida es acordar y editar los trípticos de las sedes de las Subdelegaciones de Lleida y Girona, tal como se había hecho con anterioridad con las sedes en Barcelona y Tarragona.

Actuaciones

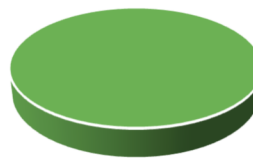
Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Tríptico Subdelegación del Gobierno en Lleida
- Tríptico Subdelegación del Gobierno en Girona

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se han llevado a cabo todas las actuaciones previstas.

Se llevaron a cabo los trípticos de ambas Subdelegaciones, coordinados por el Area de Fomento, editándose y publicándose con posterioridad.

Documentos

1. Trípticos Subdelegaciones Lleida y Girona

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.3	PLAN DE DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO
MEDIDA	3.3.3	PROTOCOLIZAR VISITAS

Descripción Medida

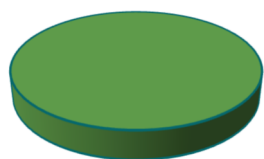
Dentro de las acciones de imagen, visibilidad y difusión, se trataba con este objetivo de clarificar y protocolizar las visitas a realizar al edificio de la sede de la Delegación del Gobierno en calle Mallorca.

Actuaciones

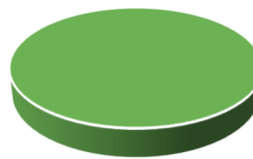
Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Calendario actividades culturales Barcelona
- Impulsar colaboración ruta, actividades
- Difusión en redes, web, intranet

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas.

Coordinado por el Area de Fomento, se dispone de un calendario de visitas con un número de visitas determinado a nivel anual, así como la participación de la Delegación, en actos de tipo cultural, que den visibilidad a nuestro edificio y patrimonio.

Documentos

1. Calendario actividades culturales
2. Publicación Intranet y web

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.3	PLAN DE DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO
MEDIDA	3.3.4	CANALES DE DIFUSIÓN

Descripción Medida

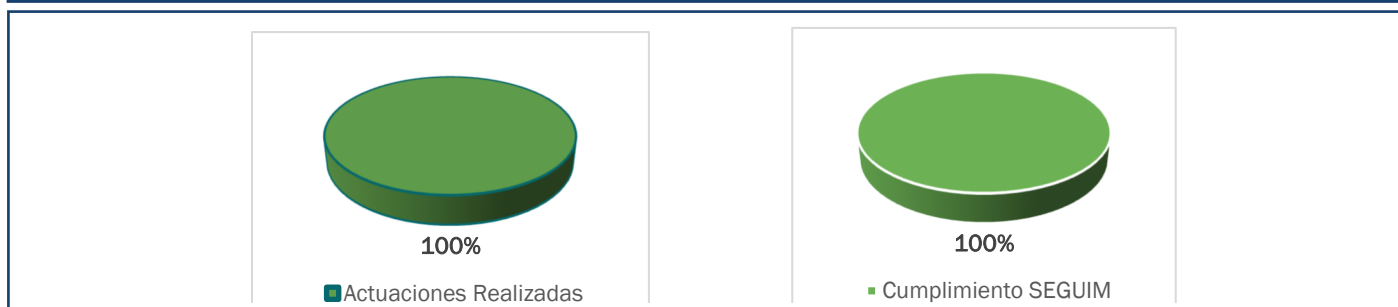
La finalidad de esta medida es dar difusión de la información del patrimonio en la Intranet y redes sociales.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Difusión del patrimonio intranet
- Difusión trípticos
- Difusión del patrimonio en redes sociales / web

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se han llevado a cabo las acciones previstas.

Se ha dado difusión del patrimonio en la Intranet y en la web, mediante la inserción de diversos archivos con la información de pinturas, esculturas y mobiliario de valor patrimonial. También se han difundido la información de los trípticos de los edificios sede de las Subdelegaciones de Gobierno.

Documentos

1. Creación archivos patrimonio
2. Publicación Intranet y web trípticos y archivos Inventario

LÍNEA ESTRATÉGICA	3	REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA DG EN CATALUÑA
PROGRAMA	3.4	IMAGEN OFICINAS ATENCIÓN AL CIUDADANO
MEDIDA	3.4.1	IMAGEN OFICINAS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Descripción Medida

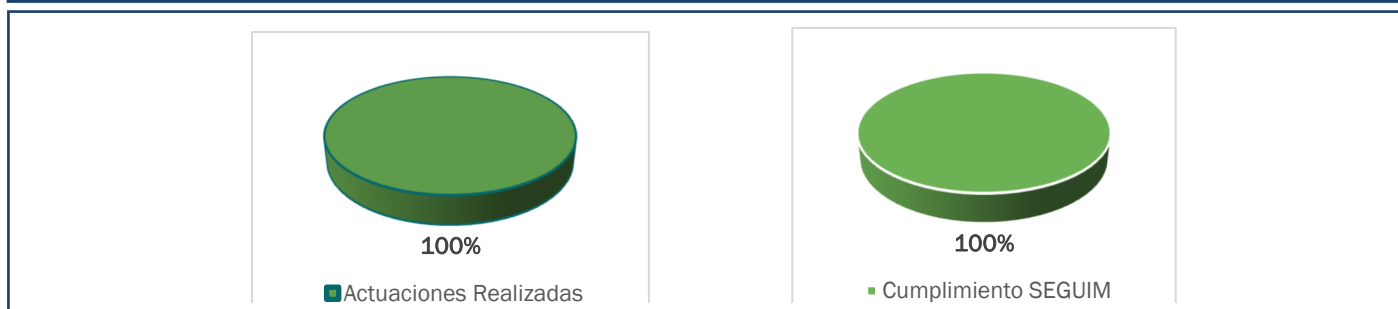
La última medida de imagen de la línea ha tenido la finalidad de mejorar la imagen de la Oficina de Atención al ciudadano en calle Bergara, epicentro de la atención al público de la DGC.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 4 actuaciones:

- Diseño, elaboración y edición de folletos/dípticos informativos cita previa
- QR encuesta de satisfacción oficinas
- Solicitud pantalla táctil
- Humanizar las salas de espera

Resultados Conseguídos



Comentarios

Se han llevado a cabo las actuaciones previstas.

Se diseñaron una serie de folletos y cartelería informativa para la cita previa en la Oficina, se llevó a cabo conjuntamente con los responsables de la oficina una encuesta de satisfacción permanente con código QR, se han realizado mejoras tanto en los tabloneros de anuncio, como en la pintura del espacio. Se retiró la cartelería en formato papel que estaba instalada en el cristal de acceso a la vía pública y por último se ha instalado una pantalla táctil para mejorar la información e interacción con el ciudadano.

Documentos

1. Cartelería OAMR
2. Pantalla táctil OAMR
3. Informe adecuaciones OAMR

LINEA ESTRATEGICA 4: EXCELENCIA EN LA GESTION

La Línea estratégica 4 tenía como objetivos estratégicos declarados los siguientes:

- Reforzar nuestro compromiso con la mejora continua.
- Afianzar los principios y valores éticos.
- Desarrollar un sistema de trabajo eficiente basado en procesos y objetivos.
- Lograr la implicación de toda la DGC en el impulso y cumplimiento del PE.

Para ello, las 11 medidas que han compuesto esta línea estratégica, se subdividieron en cinco grandes programas:

4.1. Formación

Este programa ha contado con dos medidas centradas en la formación y la comunicación en materia de Plan Estratégico y de calidad. La primera de las medidas ha conllevado **formación específica anual a los responsables** de los departamentos sobre planes estratégicos, procesos, objetivos, formación que se ha desarrollado con carácter anual y de forma sencilla dentro del plan formativo de la DGC. La segunda medida se ha centrado en la realización de una **acción formativa de carácter divulgativo** para dar a conocer al conjunto de la organización el porqué de un proyecto de estas características, difundiendo el contenido y acciones del mismo. De forma complementaria, se editó y publicó en la Intranet material de apoyo sobre el plan estratégico.

4.2. Código Ético

Este programa contaba con una única medida, la generación de un **código ético** para esta organización. Dado que coincidente en el tiempo se aprobó un texto similar para el conjunto del ministerio, se tomó la determinación de sumarnos al mismo, para evitar duplicidades innecesarias. Sin embargo, y teniendo presente tanto la idea inicial como la propia invitación recogida en el código ético aprobado, se constituyó una **Comisión de Ética** en la Subdelegación del Gobierno en Barcelona, cuyos trabajos se iniciaron en el último ejercicio, iniciándose con una reunión constitutiva, reuniones de trabajo periodificadas en el tiempo y peticiones de información a los departamentos que han culminado en el informe anual de recomendaciones a la Secretaría General, labor que comporta un plus de valor a los criterios de transparencia y ética de la institución.

4.3. Autoevaluación

El tercer programa de esta línea disponía en dos medidas la voluntad de llevar a cabo, dentro de las medidas de excelencia en la gestión, la **autoevaluación de la organización**. La primera medida tuvo como centro de operaciones los propios departamentos, pudiendo realizar la autoevaluación de cada uno de los servicios mediante el Test Cyklos. La falta de tiempo y medios fue determinante para no poder profundizar en las conclusiones de la autoevaluación ni en la posibilidad de dar continuidad a esta acción con una segunda autoevaluación a lo largo del 2023.

La segunda medida de este programa no pudo llevarse a cabo. Se trataba de poder realizar a nivel de Delegación la [autoevaluación con el modelo de calidad EVAM](#). Para ello, era necesario contar con una formación previa que, en otros ejercicios, había sido coordinada desde los servicios centrales. Tras realizar diversas gestiones y solicitarlo con carácter formal, se recibió la respuesta que no podía llevarse a cabo la formación de este modelo al no contar con la formación necesaria para ser impartido, por lo que finalmente se tuvo que descartar su realización.

4.4. [Difusión del Plan Estratégico](#)

Las tres medidas correspondientes a este cuarto programa se centraron en la [presentación y difusión del Plan Estratégico](#), dado que la labor de comunicación y difusión es fundamental. En la primera medida, tras la elaboración de diversos documentos y la realización de una presentación con una aplicación específica, se llevaron a cabo diversas jornadas de presentación tanto a nivel interno en reuniones con el personal o centrales sindicales como en las Subdelegaciones de Gobierno, contando con la presencia de las Secretarías Generales como de mandos y responsables de las mismas. En la segunda medida, se generó un [espacio propio del Plan Estratégico dentro de la Intranet](#), para poder facilitar el acceso no tan solo a los documentos que forman parte del Plan como también al contador temporal de acción y progresión del proyecto para que pudiera contemplarse en tiempo real el avance del mismo. Asimismo, se generó un informe anual a fin de poder comunicar a todos los gestores y al personal de la organización la situación del proyecto tanto en la mitad de su recorrido como en el final de su período de vigencia. Por último, la tercera medida trató de la [comunicación de los objetivos](#) contemplados en el plan para todas las unidades, tanto los específicos como los transversales para su conocimiento, desarrollo y cumplimiento.

4.5. [Manual de Procesos](#)

El último programa del PE contemplaba, de forma ambiciosa, el trabajo en la generación de un mapa de procesos de la DGC, la actualización de las tareas de los servicios y el asentar las bases del proyecto de gestión por objetivos.

La primera medida, ha supuesto la génesis de un [Grupo de procesos](#) que ha comportado un inventario de procesos de la DGC, la fijación de una metodología y el inicio de las labores de documentación y diagramación previas a la disposición de indicadores y objetivos. Dado que es una labor larga y ardua en el campo de la Administración, se ha dispuesto esta medida con la idea de dar continuidad de esta medida en el siguiente Plan Estratégico, asentando bases seguras para la realización final del mapa de procesos, lejos de ámbitos estresados en el tiempo. La segunda medida ha aproximado las tareas de los departamentos para hacer aflorar aquellas [actividades](#) que se desarrollan en las unidades y cuya asignación es dudosa, al objeto de reafirmar o considerar su modificación. En este ámbito se dispone de una respuesta e inventario de las mismas, sin que haya podido completarse totalmente con un informe final y decisorio de las mismas, habiendo acordado su actualización en un futuro cercano. Por último, la tercera medida tenía por objetivo aproximar las unidades al concepto de [gestión por objetivos](#). Dado que se dispone de la información de la actividad y de los medios disponibles, se trataba de afinar conceptos relacionados con las cargas de trabajo y la fijación de objetivos temporales para hacer seguimiento de los mismos, propiciando la filosofía de trabajo por objetivos.



DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA
DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA



Sin embargo, esta última medida, muy ambiciosa en el estado actual de la organización, no se ha podido llevar a cabo por falta de medios y recursos suficientes para atender las necesidades generadas de esta tarea.

En las fichas siguientes de esta línea primera, se observan con detalle los resultados conseguidos en cada medida.

Como conclusión de esta línea estratégica 4, centrada en general en el desarrollo y difusión del Plan Estratégico y en la evaluación de nuestra actividad y en el trabajo con modelos de calidad, se ha manifestado genéricamente una falta de cultura en el trabajo de modelos de excelencia en la gestión. Es necesario incrementar la formación y conocimiento tanto de los responsables como del personal en el conocimiento de estas herramientas y en el manejo de las habilidades inherentes a la gestión, conocimientos que son típicamente trabajados en el ámbito privado.

Sin embargo, el esfuerzo realizado para la aproximación a dichos conceptos es necesario para poder dar en el futuro pasos hacia adelante en el campo de la modernización de la gestión. Sin duda, el trabajo del grupo de procesos o la introducción de conceptos relacionados con los objetivos, dibuja un escenario favorable para continuar esta tarea en el próximo Plan Estratégico 2024-2026 que ya recoge esta labor, dado que debemos ser conscientes de la necesidad de tiempo para su realización efectiva y su consolidación en la organización.

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.1	FORMACIÓN
MEDIDA	4.1.1	JORNADAS FORMATIVAS RESPONSABLES

Descripción Medida

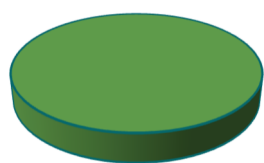
Esta medida contemplaba la convocatoria y asistencia de los diversos responsables de los servicios de la DGC a cursos de formación específicos del Plan Estratégico

Actuaciones

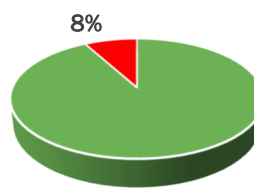
Esta medida cuenta con 6 actuaciones:

- Solicitud de presupuesto SGAF y contacto academia
- Convocatoria curso "Implementación PE responsables grupos de trabajo"
- Organización curso
- Evaluación curso y aspectos a tener en cuenta en la formación 22-23
- Solicitud curso plan formación 22
- Solicitud curso plan formación 23

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo todas las actuaciones previstas.

El objeto de esta medida ha sido la realización de un curso específico para los responsables de los departamentos cada año de vigencia del PE con la finalidad de llevar a cabo una formación específica centrada en materia de planes estratégicos, procesos, objetivos. Desde los departamentos de Formación y de Vicesecretaría se coordinó los cursos anuales. El diferencial no conseguido en SEGUIM tiene que ver con la no remisión en su totalidad de las encuestas de satisfacción y la falta de asistencia al curso de algún responsable. Las jornadas han sido realizadas por una empresa contratada al efecto y con experiencia en estos cursos.

Documentos

1. Convocatoria cursos PE 2021-2022-2023
2. Evaluaciones cursos

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.1	FORMACIÓN
MEDIDA	4.1.2	JORNADAS FORMATIVAS CONJUNTO DG

Descripción Medida

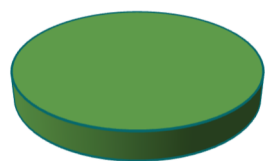
El objetivo de esta medida era la realización de jornadas presenciales de difusión del Plan Estratégico entre el personal de la DGC.

Actuaciones

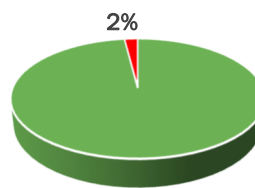
Esta medida cuenta con 2 actuaciones:

- Organizar sesiones informativas sobre el PE 22-23 por sedes
- Incluir curso plan de formación 2023

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas.

El objetivo ha sido poder llevar a la máxima difusión el conocimiento del Plan Estratégico entre el personal de la DGC. Además de realizar comunicaciones de difusión y de publicar contenido en la Intranet, se creyó necesario realizar estas jornadas presenciales. Desde el departamento de Vicesecretaría se coordinó una presentación de aproximadamente 30 minutos y se realizaron convocatorias por sede, acercando a cada edificio el conocimiento del PE. Se incluyó en el plan de formación descentralizado. El dato de no consecución en SEGUIM tiene que ver con no conseguir la asistencia prevista según indicador, en alguna de las sedes.

Documentos

1. Presentación PE y convocatorias
2. Publicación video informe seguimiento 2023

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.2	CÓDIGO ÉTICO
MEDIDA	4.2.1	CÓDIGO ÉTICO

Descripción Medida

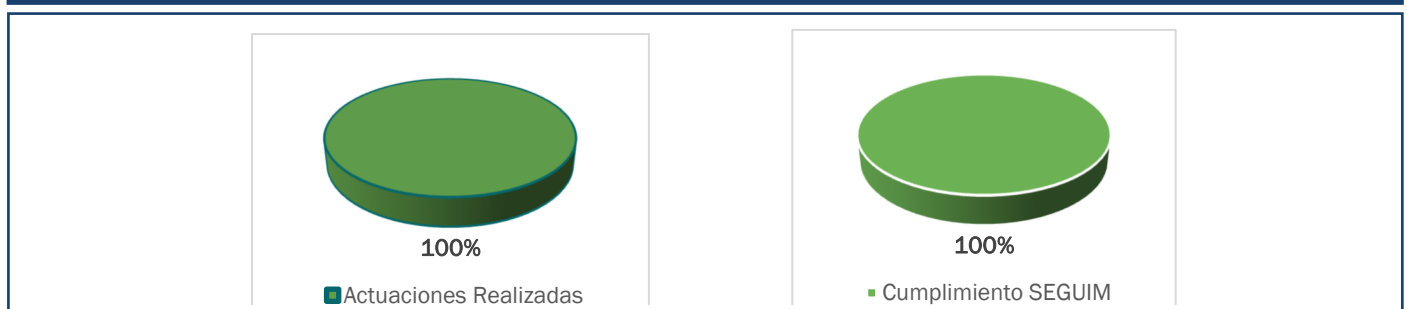
La finalidad de esta medida es dotar a la DGC de un código y un observatorio específico que vigile por la difusión y cumplimiento de los valores éticos, cumpliendo los criterios marcados en la diversa normativa.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Comunicación para participación, sugerencias elaboración código ético
- Elaboración del Código ético
- Creación Comisión de Seguimiento del Código Ético

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo todas las actuaciones previstas.

Desde el departamento de Vicesecretaría se estaba elaborando un código ético para la DGC. En el momento de elaboración, desde los servicios centrales del MPT se publicó un código ético para todo el ámbito ministerial. Por tanto, y a efectos de evitar duplicidades, desde la Comisión de Seguimiento se decidió sumarse al código ético del MPT, realizando acciones de difusión y publicando el mismo en la Intranet de la dGC.

Como un plus más y elemento complementario, se decidió la creación de una Comisión del código ético independiente formado por 3 personas cuya finalidad es velar por el cumplimiento de los valores del código, solicitar información de contraste a los departamentos y elaborar un informe anual con recomendaciones.

Documentos

1. Ficha informe Código Ético
2. Creación Comisión de Ética SBG Barcelona
3. Informe anual

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.3	AUTOEVALUACIÓN
MEDIDA	4.3.1	AUTOEVALUACIÓN POR ÁREAS

Descripción Medida

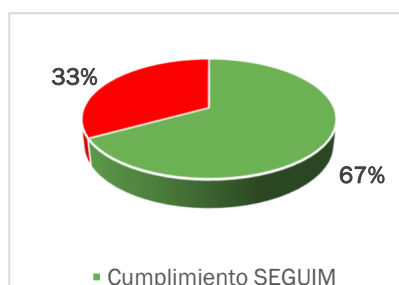
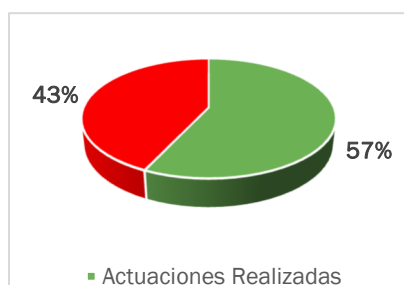
El objetivo de esta medida ha sido utilizar el modelo de calidad CYKLOS para realizar la autoevaluación de cada departamento de la DGC.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 7 actuaciones:

- Elaboración guía y plazos para realizar el Test Cyklos en todas las unidades
- Remisión guía y resolución dudas
- Autoevaluación Test Cyklos y remisión resultados
- Compilación resultados y elaboración informe
- Remisión guía para realización Test Cyklos y plazo (2023)
- Autoevaluación Test Cyklos y remisión resultados (2023)
- Compilación resultados y elaboración informe (2023)

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo 4 de las 7 actuaciones previstas. En SEGUIM se llevaron a cabo 2 de los 3 indicadores establecidos. En ambos casos, el porcentaje de no consecución tiene que ver con la decisión de la comisión de seguimiento de no llevar a cabo tal como estaba prevista la autoevaluación en 2023.

La finalidad de la medida ha sido introducir a la organización en el proceso de autoevaluación por unidad, mediante la realización del test Cyklos, modelo de autoevaluación aprobado por el MPT como una herramienta de calidad. Se llevó a cabo el proceso en todas las unidades, tras mantener reuniones y acciones de difusión. Algunos departamentos no contaron con el apoyo debido por lo que algunos de los resultados estuvieron condicionados por ello. A pesar de este obstáculo se llevaron a cabo en su totalidad. Dado que no pudo completarse la acción posterior de análisis y conclusiones y evaluación de las medidas puestas en funcionamiento, la Comisión de Seguimiento decidió no realizar la autoevaluación prevista para el 2023. Se entiende muy positiva la acción como un acercamiento general a los procesos de autoevaluación.

Documentos

1. Elaboración guía Cyklos
2. Autoevaluaciones departamentos 2022

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.3	AUTOEVALUACIÓN
MEDIDA	4.3.2	AUTOEVALUACIÓN DELEGACIÓN

Descripción Medida

Tras la realización en 2021 y 2022 de la autoevaluación CYKLOS en la DGC, el objetivo de esta medida era profundizar el proceso de autoevaluación el modelo EVAM, seleccionado por ser más sencillo que otros modelos como el EFQM.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 5 actuaciones:

- Solicitar formación EVAM
- Constitución equipo EVAM y designación "coordinador"
- Recopilación información y documentación
- **Modelo de aproximación al cuestionario y valoración autoevaluación 5 ejes**
- **Autoevaluación EVAM**

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo 3 de las 5 actuaciones previstas. En cuanto a los indicadores SEGUIM se llevaron a cabo 2 de los 4 indicadores establecidos.

La finalidad de esta medida era poder trabajar con el modelo de evaluación EVAM, también recogido en el ámbito de la Administración como un modelo de calidad. Se realizó petición formal y comunicaciones con los servicios centrales para poder disponer de la formación necesaria. Se constituyó un grupo de trabajo y se recopiló información y documentación al efecto. No se pudo llevar a cabo porque desde el MPT y desde la Dirección de Gobernanza se comunicó no estar en disposición de llevar a cabo dicha formación. Al no tener formación no se consideró conveniente trabajar con un modelo sin disponer de los conocimientos y práctica de actuación.

Documentos

1. Solicitud formación EVAM
2. Constitución equipo
3. Respuesta servicios centrales

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.4	DIFUSIÓN E IMPULSO DEL PLAN
MEDIDA	4.4.1	PRESENTACIÓN DEL PLAN

Descripción Medida

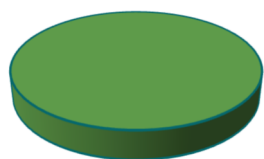
El objeto de esta medida es poder realizar la labor de difusión del PE

Actuaciones

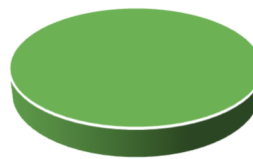
Esta medida cuenta con 5 actuaciones:

- Elaboración PREZI
- Organización y presentación responsables DG
- Remisión PE Ministerio de Política Territorial e Inspección
- Jornadas informativas por sedes SDG BCN
- Presentación PE a SDG Girona, Tarragona y Lleida

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo las actuaciones previstas.

Se desarrolló una presentación en formato PREZI y se llevó a cabo un acto de presentación en el Archivo de la Corona de Aragón. Se remitió el PE al MPT y a la SGIS, siendo publicado en el Portal de Transparencia. Se llevaron a cabo jornadas informativas por sedes y el Vicesecretario Gral. se desplazó a las tres Subdelegaciones para llevar a cabo actos de presentación del PE con los SG y responsables de dichos ámbitos territoriales.

Documentos

1. Elaboración presentación PREZI PE
2. Acto presentación DGC y SBG's

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.4	DIFUSIÓN E IMPULSO DEL PLAN
MEDIDA	4.4.2	DIFUSIÓN INTRANET

Descripción Medida

La finalidad de esta medida es continuar la labor de difusión del PE.

Actuaciones

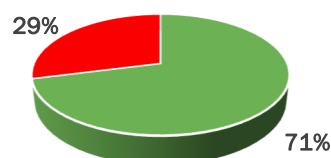
Esta medida cuenta con 7 actuaciones:

- Elaboración y comunicación correo
- Comunicación intranet
- Creación "Espacio PE" intranet
- Elaboración Informe anual de consecución de objetivos 22
- Publicación intranet y difusión correo
- **Elaboración Informe anual de consecución de objetivos 23**
- **Publicación intranet y difusión correo**

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se han llevado a cabo todas las actuaciones previstas. Las dos últimas actuaciones con su respectivo indicador en SEGUIM se realizarán en el momento en que finalice el presente informe.

Dentro de las operaciones de difusión, esta medida aborda la comunicación interna del PE, con la elaboración de una comunicación general, la creación de un espacio específico en la Intranet, la comunicación del "reloj" SEGUIM para comprobar en tiempo real la evaluación del PE y la elaboración de un informe anual con su correspondiente publicación en Intranet.

Documentos

1. Creación espacio PE
2. Comunicaciones difusión
3. Informe-presentación anual

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.4	DIFUSIÓN E IMPULSO DEL PLAN
MEDIDA	4.4.3	COMUNICACIÓN DE OBJETIVOS POR UNIDADES

Descripción Medida

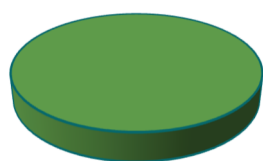
El objetivo de esta medida es la elaboración de una comunicación de los objetivos de cada departamento dentro del PE y la remisión de instrucciones para la inserción de información en SEGUIM.

Actuaciones

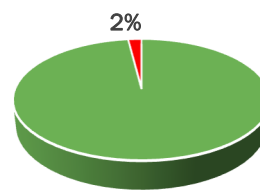
Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Elaboración dossier por unidades con objetivos PE y cronograma aprox.
- Presentación plataforma y guía de uso
- Comunicación objetivos cumplidos a fin de año y previsión 2023

Resultados Conseguidos



■ Actuaciones Realizadas



■ Cumplimiento SEGUIM

Comentarios

Se llevaron a cabo las 3 actuaciones previstas. En SEGUIM no se consiguió en su totalidad al no poder llevar a cabo alguna de las reuniones previstas.

Desde la Comisión de seguimiento se realizó convocatoria para la presentación de SEGUIM a los responsables y la difusión de una guía de uso para la inserción de información por los departamentos. Por otro lado, se elaboraron comunicaciones a los departamentos para informar de los objetivos propios y transversales de cada servicio, así como una comunicación posterior para informar del cumplimiento de objetivos.

Documentos

1.Elaboración dossier y remisión departamentos 2.Manual ayuda SEGUIM 3.Estado situación PE 2023

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.5	MANUAL DE PROCESOS
MEDIDA	4.5.1	METODOLOGÍA MANUAL DE PROCESOS

Descripción Medida

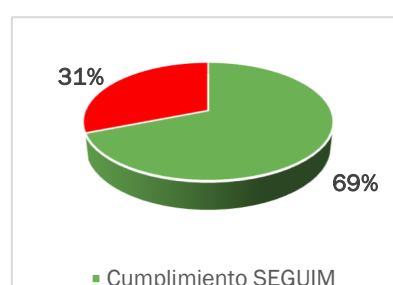
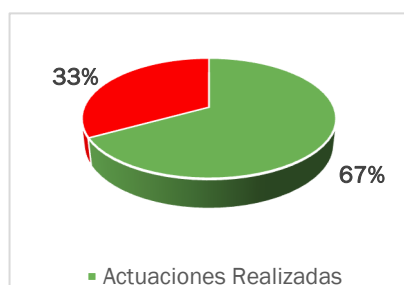
Las tres últimas medidas del PE establecían objetivo sobre el Manual de procesos y el trabajo por objetivos. El objetivo de esta medida ha sido iniciar la tarea de realización de un mapa de procesos de la DGC.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 6 actuaciones:

- Creación de un grupo de procesos
- Selección de metodología
- Emisión catálogo de procesos
- Inventario procesos DG
- Elaboración guía de procesos y ficha por procesos
- Diagramar procesos seleccionados

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo 4 de las 6 acciones previstas, no concretando un catálogo de procesos y no consiguiendo la diagramación de todos los procesos previstos. En cuanto a SEGUIM el indicador era muy ambicioso al situar el inventario de todos los procesos en estos dos años.

Se llevó a cabo la creación del Grupo de Procesos que, con carácter autónomo pero coordinado, seleccionó una metodología de trabajo. Su primera acción ha sido el inventario de los procesos de la DGC y la elaboración de una guía y documentos de trabajo para realizar acciones formativas en los departamentos y empezar la diagramación de los mismos. Se entiende estratégica esta medida por lo que se le ha dotado de tiempo suficiente para su realización progresiva.

Documentos

1.Creación Grupo procesos 2. Inventario procesos 3.Guía formativa 4.Publicación procesos Intranet

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.5	MANUAL DE PROCESOS
MEDIDA	4.5.2	ACTUALIZACIÓN DE TAREAS POR SERVICIOS

Descripción Medida

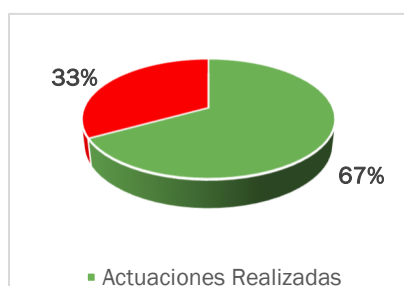
Las tres últimas medidas del PE establecían objetivo sobre el Manual de procesos y el trabajo por objetivos. El objetivo de esta medida ha sido inventariar las actividades generales de los servicios e identificar tareas no correspondientes a un servicio.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Comunicar tareas de dudosa correspondencia
- Elevar "tareas dudosas" a la SG para que resuelva unidad/reasignación
- **Elaborar informe tareas actualizadas, reasignadas o confirmadas**

Resultados Conseguidos



Comentarios

Se llevaron a cabo 2 de las 3 actuaciones previstas.

Se realizaron comunicaciones a los departamentos para conocer si los diversos departamentos contaban con actividades que no forman parte de sus competencias a fin de poder confirmar o reasignar dichas actividades. Se elaboró un mapa de tareas que fue presentado a la SG para su análisis. Dado el tiempo transcurrido entre la recopilación de información y al informe final, se determinó no llevar a cabo el informe final a fin de poder efectuar una nueva actualización de dicha información con posterioridad y tomar decisiones con información actualizada.

Documentos

- 1. Listado tareas comunicadas (def-dud)**

LÍNEA ESTRATÉGICA	4	EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
PROGRAMA	4.5	MANUAL DE PROCESOS
MEDIDA	4.5.3	GESTIÓN POR OBJETIVOS

Descripción Medida

Las tres últimas medidas del PE establecían objetivo sobre el Manual de procesos y el trabajo por objetivos. El objetivo de esta medida era iniciar la tarea de acercamiento a la gestión por objetivos establecidos por cada departamento.

Actuaciones

Esta medida cuenta con 3 actuaciones:

- Comunicar TR necesidad de contabilizar tiempos y volumen/proceso/año
- Remisión información a la CPE tiempos y volumen/proceso/año/unidad
- Identificar posibles compromisos/indicadores de calidad

Resultados Conseguídos



Comentarios

No se ha podido llevar a cabo esta medida.

A pesar de contar con una idea inicial y un documento de acercamiento para iniciar la actividad de afloramiento de objetivos en las actividades y tareas de los servicios, la falta de medios y tiempo material ha impedido llevar a cabo el proceso de recopilación de información. Se ha tenido en cuenta también la situación actual en el desarrollo del mapa de procesos, todavía en diagramación y a la espera de la fijación de indicadores y objetivos. Se valora esta medida con carácter estratégico y por tanto forma parte del próximo PE de la DGC.

Documentos

1. Documento propuesta inicio actividad con los servicios

ANEXO:

Cumplimiento

SEGUIM PE 22-23

1 de enero de 2022

Resumen de Líneas Estratégicas

0 %



Mejora y dinamización de los recursos humanos y organizativos

0 %



Digitalización del funcionamiento de la Delegación

0 %



Refuerzo de la imagen de la Delegación en Cataluña

0 %



Excelencia en la gestión

31 de diciembre de 2023

Resumen de Líneas Estratégicas

89,60%



Mejora y dinamización de los recursos humanos y organizativos

96,56%



Digitalización del funcionamiento de la Delegación

92,87%



Refuerzo de la imagen de la Delegación en Cataluña

79,92%



Excelencia en la gestión



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CATALUÑA
DELEGACIÓ DEL GOVERN A CATALUNYA

