



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO  
EN BIZKAIA

GOBERNUAREN  
ORDEZKARIODETZA  
BIZKAIA

SELLO  
EXCELENCIA



EFQM 300-399  
Año 2018

# PLAN

## ESTRATÉGICO

# PES 6.0

### 2021-2023



# ÍNDICE

Introducción: La Subdelegación del Gobierno en Bizkaia y la Administración General del Estado en el territorio .....	3
Antecedentes: El camino hacia la excelencia de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia .....	5
Resultados y situación actual .....	7
Motivación del nuevo plan estratégico .....	9
Misión, visión y valores .....	12
Listado de alianzas, clientes y proveedores .....	13
Estructura .....	15
Ejes estratégicos .....	16
Objetivos estratégicos .....	17
Vinculación de los ejes estratégicos con los ODS .....	19
Integración del PES6 con el Plan estratégico integral para la mejora de los servicios de la AGE en el territorio .....	20
Acciones de mejora y su priorización .....	22
Plan de acción 2021.....	23
Plan de acción 2022.....	24
Plan de acción 2023.....	25
Sistema de seguimiento .....	26
Dirección por objetivos en las unidades de la Subdelegación del Gobierno.....	26
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PES 2021 .....	27
DIRECCIÓN POR OBJETIVOS UNIDADES SDGB 2021 .....	28
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PES 2022 .....	44
DIRECCIÓN POR OBJETIVOS UNIDADES SDGB 2022 .....	45
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PES 2023 .....	59
DIRECCIÓN POR OBJETIVOS UNIDADES SDGB 2023 .....	60

## INTRODUCCIÓN: LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN BIZKAIA Y LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO

La **Subdelegación del Gobierno en Bizkaia** es un órgano administrativo, dependiente de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco y adscrito al Ministerio de Política Territorial, siendo su función la de gestionar, en su ámbito, las competencias propias de la Administración General del Estado en el territorio histórico de Bizkaia.

El artículo 154 de la Constitución Española establece que un Delegado, nombrado por el Gobierno, dirigirá la Administración del Estado en el territorio de la Comunidad Autónoma y la coordinará, cuando proceda, con la administración propia de la Comunidad.

En desarrollo del precepto constitucional, fue primero la antigua Ley 6/1997, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), la que reguló la figura de las Delegaciones del Gobierno. Actualmente, derogada dicha ley, es el artículo 72 de la Ley 40/2015, de 2 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el que señala que los Delegados del Gobierno representan al Gobierno de la Nación en el territorio de la respectiva Comunidad Autónoma, sin perjuicio de la representación ordinaria del Estado en las mismas a través de sus respectivos Presidentes.

Si bien la Carta Magna sólo prevé la figura de los Delegados del Gobierno, fue la antigua LOFAGE la que reguló la figura de las Subdelegaciones dependientes de las Delegaciones. Actualmente, la Ley 40/2015, de 2 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 74 de la establece que en cada provincia y bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno en la respectiva Comunidad Autónoma, existirá un Subdelegado del Gobierno, que será nombrado por aquél mediante el procedimiento de libre designación entre funcionarios de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales, pertenecientes a Cuerpos o Escalas clasificados como Subgrupo A1.

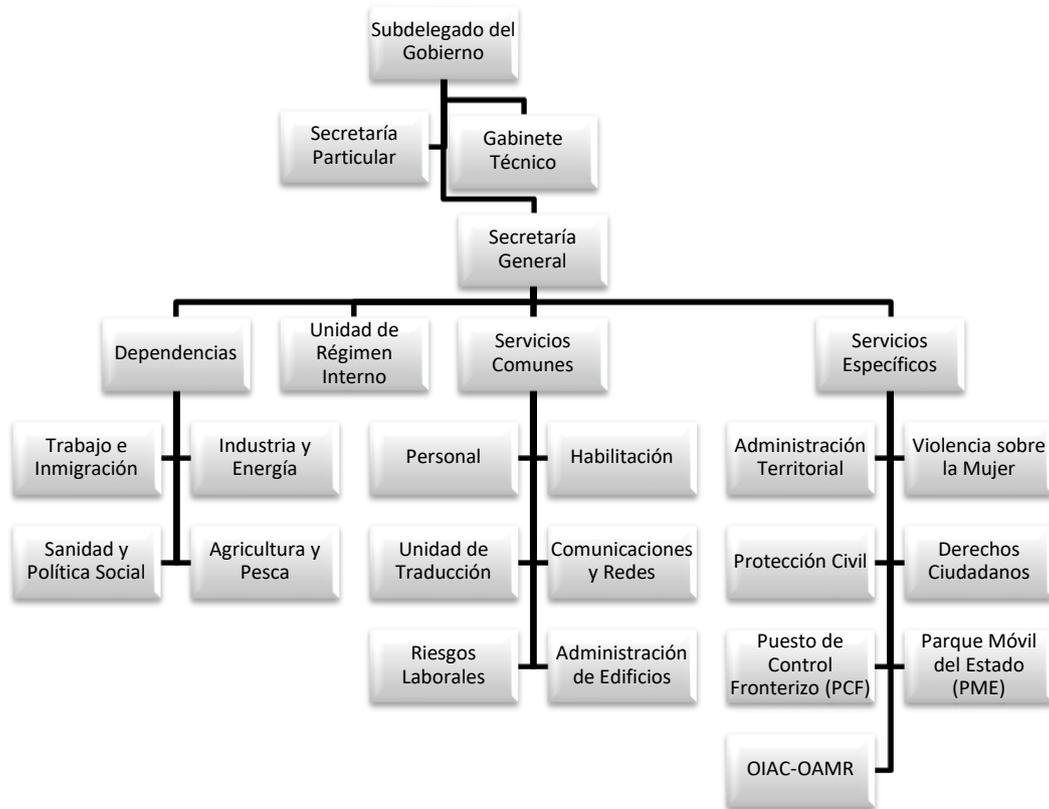
A pesar de lo establecido en la derogada LOFAGE, indicando que se integraría en la Delegación de Gobierno toda la estructura periférica del Estado que fuese necesaria en función de los diferentes ritmos de transferencias desde el Estado a las Comunidades Autónomas, sólo se produjo la integración de una parte de la estructura periférica de la Administración General del Estado, distinguiendo así dos clases de servicios: **servicios integrados y no integrados**.

Es decir, no todas las competencias de la Administración del Estado en Bizkaia son gestionadas por la Subdelegación del Gobierno, puesto que existen órganos y servicios no integrados en ella (por ejemplo: Seguridad Social; SEPE; Agencia Tributaria; Capitanía Marítima; Comisaría de Policía; Comandancia de la Guardia Civil...).

El Subdelegado del Gobierno asume el impulso, supervisión e inspección de dichos servicios no integrados en la Subdelegación pero pertenecientes también a la Administración del Estado en Bizkaia. Igualmente, el Subdelegado desempeña funciones de colaboración, comunicación y cooperación con las Corporaciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración Autonómica en la provincia. Asimismo, y bajo la dirección y supervisión del Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Subdelegado desempeña la dirección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en Bizkaia.

En definitiva, la Subdelegación del Gobierno aglutina el ejercicio en Bizkaia de una gran parte de las competencias de la Administración del Estado no transferidas o cedidas total o parcialmente a otras Administraciones territoriales (Autonómica y Locales).

Respecto a la estructura, cabe señalar que la misma cuenta con 133 empleados, organizados como se observa en los siguientes organigrama y tabla:



<b>Secretaría General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Asistencia en Materia de Registros.</li> <li>• Derechos Ciudadanos.</li> <li>• Protección Civil.</li> <li>• Violencia sobre la Mujer.</li> <li>• Parque Móvil del Estado.</li> <li>• Administraciones Territoriales.</li> <li>• Procesos Electorales.</li> <li>• Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa.</li> <li>• Servicios comunes: Personal; Habilitación; Comunicaciones y Redes Informáticas; Traducción; Prevención de Riesgos Laborales y Administración de Edificios.</li> </ul>
<b>Dependencia de Trabajo e Inmigración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Extranjería</li> <li>• Emigración</li> </ul>
<b>Dependencia de Sanidad y Política Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesto de Control Fronterizo</li> <li>• Centro de Vacunación Internacional</li> </ul>
<b>Dependencia de Agricultura y Pesca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesto de Control Fronterizo</li> <li>• Sección de Pesca</li> </ul>
<b>Dependencia de Industria y Energía</b>	

En este marco de actuación se va a desarrollar el presente Plan Estratégico 2021-2023, cuyos antecedentes, situación actual y retos de futuro han impulsado su elaboración.

A lo largo de este Plan, se va a exponer el origen y el progreso que se ha llevado a cabo en los últimos años en el contexto de la excelencia en la gestión, la justificación que ha estimulado el cambio de rumbo respecto al plan anterior, la misión, visión y valores de la Subdelegación, los ejes estratégicos que conducirán este cambio así como el sistema de seguimiento del Plan.

## **ANTECEDENTES: EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA DE LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN BIZKAIA**

La existencia en una organización de un Plan Estratégico como conjunto de líneas y objetivos integrados que contribuyen a hacer realidad la misión, visión y valores de esa organización, es un requisito imprescindible para la excelencia y calidad en la gestión.

El recorrido que ha seguido la Subdelegación, en este sentido, tuvo su origen en el año 2011, cuando la misma aprobó por primera vez ese año un Plan Estratégico de vigencia bienal (**PES 1.0**). El objetivo era iniciar el camino de la excelencia en la gestión en la Subdelegación del Gobierno.

No obstante, la actualización de los objetivos estratégicos y la ampliación de la duración del plan hasta el año 2013, requirieron una nueva versión del mismo (**PES 2.0**).

De acuerdo con la línea estratégica relativa a la implantación de modelos de excelencia en la gestión para la mejora continua de los servicios públicos, a lo largo de 2013, se realizó en la Subdelegación una autoevaluación siguiendo el modelo EFQM. Teniendo en cuenta los resultados de la misma, se aprobó el Plan Estratégico de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia 2014-2015 (**PES 3.0**).

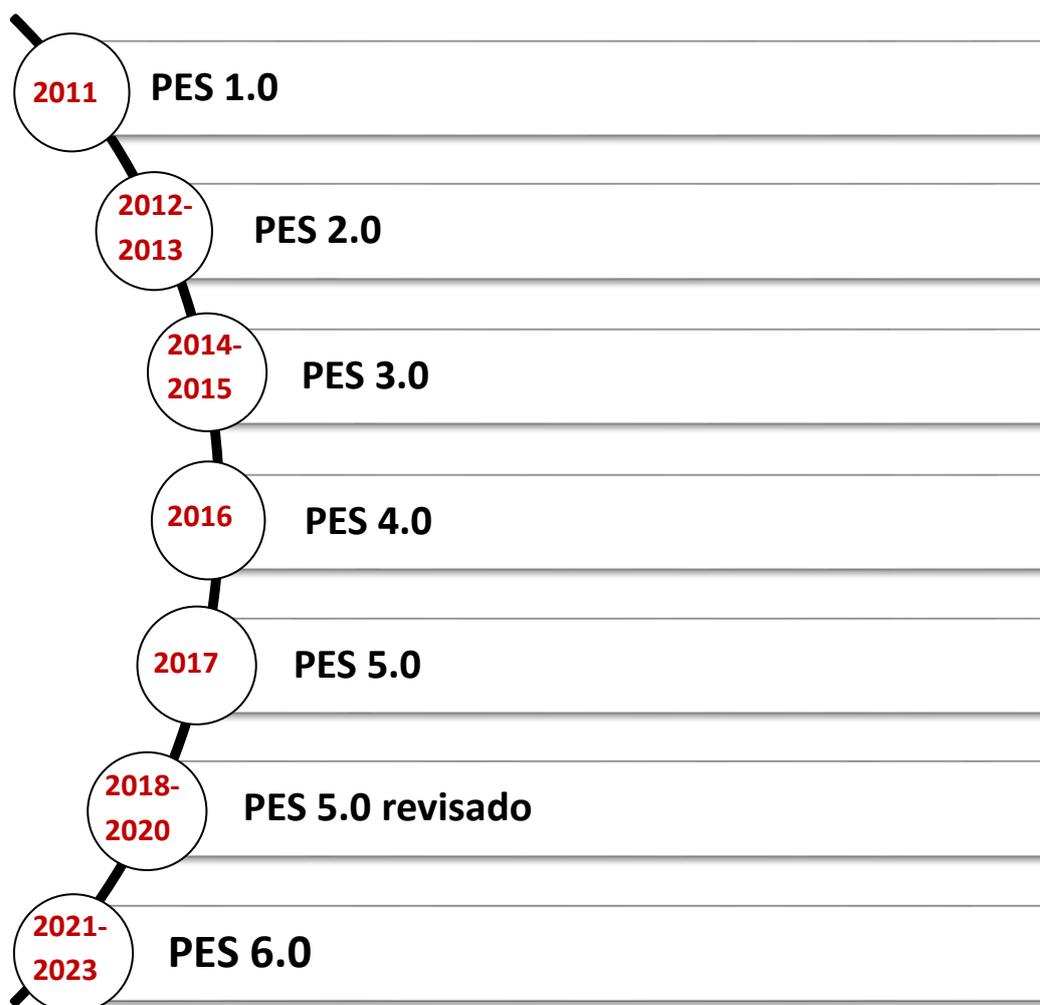
Es importante destacar que en el periodo del PES 3.0, en 2014, se solicitó a la antigua Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad y de las Políticas Públicas (AEVAL) la certificación de excelencia EFQM (nivel 300-399), que se obtuvo en 2015 con un periodo de vigencia de 3 años, siendo tanto la primera Delegación/Subdelegación del Gobierno en obtener este tipo de reconocimiento como el primer órgano administrativo del antiguo Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en conseguirlo.

Una vez evaluado el cumplimiento del PES 3.0, se aprobó el siguiente plan (**PES 4.0**) para el periodo 2016-2017, el cual sobre la base del anterior, simplificó los objetivos estratégicos.

Al mismo, le seguiría el (**PES 5.0**) aprobado en el 2017 para el periodo 2017-2018.

En el marco de dicho plan estratégico, en mayo de 2018, se obtuvo la consolidación del nivel de excelencia conforme al modelo EFQM, y por lo tanto, la renovación de la certificación del sello de excelencia EFQM para el período 2018-2021.

Como consecuencia de ello, en el 2018 se actualizó por el Comité de Calidad el Plan Estratégico para el periodo 2018-2019, y en el 2019, se revisó de nuevo.



Una vez concluida la vigencia del PES5 y evaluado el cumplimiento de sus objetivos, el nuevo Plan Estratégico de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia 2021-2023, PES6, supone una evolución de los anteriores planes estratégicos, pero integrando un nuevo enfoque marcado principalmente por las necesidades cambiantes de la sociedad: la Agenda 2030, el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030 español, la innovación en las administraciones públicas y el gobierno abierto, el nuevo modelo EFQM, entre otros aspectos, tal y como se analizará en el apartado de la justificación del nuevo plan.

Además, los ejes y objetivos del nuevo plan estratégico están estrechamente vinculados a los ejes previstos en el Plan Estratégico Integral para la mejora de los servicios prestados por la Administración General del Estado en el Territorio, aprobado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública el 30 de diciembre de 2020,

Por último, cabe destacar que la elaboración del PES 6 ha estado marcada por la situación que provocada por la COVID-19: en primer lugar, por el retraso en su aprobación, dedicándose el año 2020 a la elaboración del nuevo **Plan Estratégico 6.0 (PES 6.0)** y, en segundo lugar, por los cambios en la administración que ha impulsado, resaltando, aún más si cabe, la importancia de la transformación digital.

## RESULTADOS Y SITUACIÓN ACTUAL

La elaboración de todos los planes estratégicos señalados ha generado la implantación de numerosas acciones de mejora en la Subdelegación del Gobierno, resultados que marcan nuestra situación actual.

La evaluación del cumplimiento de estos planes ha sido analizada en balances de gestión anuales, de los que cabe destacar los siguientes logros más significativos:

	<p>Reducción de tiempos espera presencial, telefónica, telemática y/o por escrito en la atención al ciudadano</p>	<p>75%</p> 
	<p>Elaboración de un Manual de Procesos</p>	<p>65%</p> 
	<p>Impulso de la administración digital: cita previa, procedimientos por sede electrónica, administración sin papel e implantación de pagos de tasas electrónicas.</p>	<p>100%</p> 
	<p>Difusión de información electrónica: CSE y trípticos informativos</p>	<p>100%</p> 
	<p>Obtención Certificación EFQM 300p y renovación</p>	<p>100%</p> 
	<p>Presentación a premios de ciudadanía e innovación</p>	<p>100%</p> 
	<p>Consolidación de la metodología 5S:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitales: 100%</li> <li>- Físicas: 75%</li> </ul>	<p>100 – 75%</p> 

	<p><b>Implantación de encuesta anual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interna: 100%</li> <li>- Externa: 100%</li> </ul>	<p><b>100%</b></p> 
	<p><b>Impartición de jornadas de liderazgo anual</b></p>	<p><b>100%</b></p> 
	<p><b>Mejoras para las personas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de acogida</li> <li>- Protocolo de despedida</li> <li>- Reconocimientos a empleados públicos</li> <li>- Estancias en otras unidades</li> </ul>	<p><b>100%</b></p> 
	<p><b>Prevención de Riesgos Laborales: actualización y puesta en marcha de procedimientos</b></p>	<p><b>100%</b></p> 
	<p><b>Nuevo inmueble de Antigua Aduana</b></p>	<p><b>100%</b></p> 
	<p><b>Establecimiento de Alianza de Control Fronterizo en el Puerto de Bilbao</b></p>	<p><b>100%</b></p> 
	<p><b>Mejora de la información y transparencia: blog interno/nueva Intranet</b></p>	<p><b>100%</b></p> 
	<p><b>Código Ético</b></p>	<p><b>100%</b></p> 

	<b>Plan de mejora de huella de carbono y Manual de buenas prácticas medioambientales</b>	<b>100%</b> 
	<b>Guía práctica de lenguaje administrativo</b>	<b>100%</b> 

## MOTIVACIÓN DEL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO

En los próximos años, como consecuencia de un entorno mundial cada vez más complejo, las administraciones públicas se enfrentarán a numerosos y diversos retos (económicos, medioambientales, geopolíticos, sociales, tecnológicos, etc.), retos que cambiarán su estructura y las relaciones con los diversos actores, tanto internos como externos. En ese contexto, es necesario que las Administraciones se preparen adecuadamente a la gestión del cambio con los instrumentos disponibles, entre los que se encuentra la planificación estratégica que conlleva la elaboración de planes estratégicos a medio plazo.

El nuevo Plan estratégico de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, el PES 6.0, que comprende el periodo 2021-2023, tiene como objetivo ser una herramienta eficaz para responder a todos esos cambios.

El plan supone una evolución con respecto al anterior, el PES 5.0, habiendo tenido en cuenta los elementos más estables de su formulación, pero reformulando aquellos aspectos necesarios con el objetivo de conseguir que la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia sea cada vez más innovadora, abierta y participativa, y que ofrezca, al mismo tiempo, unos servicios de mayor calidad a la sociedad. Por lo tanto, el PES 6.0 viene a dar continuidad a los anteriores, pero también a actualizar la estrategia, habiendo sido el resultado de la reflexión, en varias reuniones, del Comité de Calidad de la Subdelegación.

En este sentido, desde dicho comité se vio la necesidad de vincular los objetivos estratégicos del nuevo plan con los objetivos de desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Esos objetivos fueron incluidos en **La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, aprobada el 25 de septiembre de 2015 por la Asamblea General de Naciones Unidas. La nueva agenda, siguiendo a la propia organización, es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

La nueva estrategia regirá los programas de desarrollo mundiales durante los próximos 15 años, habiendo derogado los antiguos Objetivos de Desarrollo del Milenio.



Al adoptarla, los Estados, se comprometieron a movilizar los medios necesarios para su implementación. En este sentido, en España, el Consejo de Ministros aprobó el 29 de junio de 2018 el **Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030: hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible**.

En el Plan español se identifican áreas prioritarias de actuación en las que desarrollar políticas “palanca”.

Dentro de ellas, la VIII es un **Plan de Gobierno Abierto**, liderado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, ministerio del que depende orgánicamente la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia. Esta política palanca del Plan de Gobierno Abierto, a su vez, está relacionada con los siguientes ODS:



Tal y como se recoge en el apartado de esta palanca VIII, uno de los principales desafíos de la Agenda 2030 consiste en configurar un nuevo marco de **gobernanza pública** y una renovada arquitectura estatal que garantice la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible. De acuerdo con la Dirección General de Gobernanza Pública, las Administraciones Públicas deben asegurar un marco normativo estable y adaptado a las necesidades de nuestros ciudadanos y empresas, que contribuya a simplificar sus relaciones con las distintas Administraciones Públicas, a mejorar la competitividad de nuestras empresas y fortalecer la confianza en las instituciones y en la calidad de los servicios y decisiones. En este sentido, la gobernanza supone un cambio de paradigma en las relaciones administrativas, propiciando la adopción de políticas públicas con la participación de distintos sectores público y privado.

La Subdelegación del Gobierno en Bizkaia está inserta en estos momentos en este cambio de paradigma para poder establecer un modelo que responda mejor a una sociedad cada vez más exigente con las instituciones públicas.

Para ello, el **Gobierno Abierto u Open Government** es un instrumento esencial. Éste, tal y como señala el portal de transparencia, tiene como objetivo que los ciudadanos colaboren en la creación y la mejora de los servicios públicos y en el robustecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

El Gobierno Abierto se sustenta en 5 pilares básicos: en primer lugar, se definieron 3 (el de la transparencia, la Colaboración y la Participación), y más tarde, se añadieron los últimos dos (el de la rendición de cuentas y la formación), recogidos muchos de estos en el artículo 3 de la Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público.



La Subdelegación de Gobierno en Bizkaia, a través del nuevo Plan Estratégico, el PES6, está comprometida a fortalecer cada uno de los cinco pilares:

<b>Transparencia</b>	<p>Este pilar reúne el derecho de acceso a la información y la publicidad activa, facilitando su ejercicio a través de la mejora continua de los recursos y herramientas puestos a disposición de los ciudadanos, ofreciendo información completa, clara, ordenada y de fácil acceso.</p>
<b>Colaboración</b>	<p>Este pilar tiene como objetivo promover la colaboración tanto con la sociedad civil como con las distintas Administraciones Públicas y potenciar la cooperación interadministrativa, teniendo en cuenta la realidad del Estado Español.</p>
<b>Participación</b>	<p>El tercer pilar tiene como fin situar a los ciudadanos en un papel más activo y protagonista, poniendo a su disposición mecanismos de diálogo y participación en los asuntos públicos.</p>
<b>Rendición de cuentas</b>	<p>Bajo este pilar se incluyen compromisos orientados a ofrecer a la ciudadanía mayor información sobre la actuación de la Administración para la rendición de cuentas en ámbitos sectoriales específicos.</p>
<b>Formación</b>	<p>El último pilar tiene como fin promover una cultura del gobierno abierto y comprende tres tipos de actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de formación de los empleados públicos en las bases conceptuales, valores, herramientas y estrategias de Gobierno Abierto.</li> <li>• Actuaciones de sensibilización de la sociedad civil para difundir entre los ciudadanos información sobre sus derechos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, los mecanismos existentes para participar y colaborar con ellas con el objeto de acercar la Administración a los ciudadanos y estimular la participación.</li> <li>• Medidas de educación en Gobierno Abierto, dirigidas a alumnos de enseñanzas pre-universitarias para el desarrollo de competencias sociales y cívicas.</li> </ul>

Destacados los 5 pilares, cabe señalar que España entró a formar parte de la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership, OGP) en 2011, teniendo como objetivo esta alianza reforzar los vínculos que unen a los ciudadanos con sus gobernantes, mediante el establecimiento de vías de diálogo más adecuadas para que los ciudadanos puedan ser más partícipes en el desarrollo de las políticas públicas.

A partir de entonces, la Administración del Estado ha llevado a cabo diversos Planes en materia de gobierno abierto, cada uno de ellos con diversas actuaciones, que no sólo han afectado a la administración central, sino también a la periférica que conforman las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno; hasta el momento, ha habido 3 planes y a partir del segundo semestre de 2020 comenzará a desarrollarse el IV Plan. Por lo tanto, el PES 6.0 de la Subdelegación tiene como objetivo ir a la par con este nuevo plan de gobierno abierto.

Finalmente, junto con la promoción del Gobierno Abierto, el nuevo PES 6.0 también tiene como fin seguir avanzando en la excelencia y calidad de la Subdelegación del Gobierno. En este sentido, el nuevo plan va de la mano del **Modelo EFQM**, un marco de gestión reconocido a nivel mundial y que ha constituido una referencia para que las organizaciones desarrollen una cultura de mejora e innovación.



Por lo tanto, de todo lo anterior, se desprende que el nuevo Plan Estratégico de la Subdelegación ha tenido como base para su redacción cuatro elementos principales: la Agenda 2030, el Plan de Acción Español para la Implementación de la Agenda 2030: hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible, el pilar del Gobierno Abierto, y por último, el Modelo EFQM.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La identificación de la Misión, la Visión y los Valores es una parte importante de la tarea previa que se ha de desarrollar para definir la situación general deseada y, posteriormente, orientar las capacidades hacia el logro de los objetivos a largo plazo en cada ámbito.

- La **misión** es la formulación del propósito para el cual existe la organización, teniendo un carácter bastante duradero, pero pudiendo ser mejorada o modificada cuando se considere oportuno
- La **visión**, también llamada “visión de futuro”, es una formulación de la situación futura deseable para la organización.
- Los **valores** son las creencias acerca de las conductas consideradas correctas y valiosas por la organización.

Con la implantación desde 2005 del “Modelo EFQM de Excelencia” en todas las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, se puso de manifiesto la necesidad de que existiera un marco inicial de actuación común a todas ellas a este respecto.

Así, tomando como base el enunciado de misión, visión y valores esenciales de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, desde entonces, se han delimitado los propios conceptos de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, utilizando para ello diversas técnicas de fomento de la participación (en concreto ha destacado la técnica del Grupo Nominal o TGN).

Además, para promover una mayor difusión de estos tres grandes conceptos y a la hora de buscar una cultura organizacional sólida en la Subdelegación, se han incluido los mismos en el Blog con el que cuenta la propia organización, y por otro lado, en videos de difusión.

A continuación, se exponen la misión, visión y valores de la SDG en Bizkaia, las cuales fueron simplificadas por el Comité de Calidad del día 10 de septiembre de 2020:

Misión	Visión	Valores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar a los ciudadanos y a la sociedad en el territorio histórico de Bizkaia los servicios derivados de sus competencias, tanto exclusivas como las demás que le pudieran corresponder, haciendo visible la presencia de la Administración General del Estado y la representación del Estado en Bizkaia, en colaboración con otras organizaciones públicas y privadas.”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser una organización próxima al ciudadano, abierta a los cambios sociales proyectando una imagen positiva que busca aumentar el respeto, la valoración y el reconocimiento a través de la mejora constante y la satisfacción de su personal. Una organización moderna, ágil y resolutive.”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al ciudadano.</li> <li>• Eficiacia, eficiencia y economía.</li> <li>• Transparencia.</li> </ul>

## LISTADO DE ALIANZAS, CLIENTES Y PROVEEDORES

Alianzas con el Sector Público
<b>ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO</b>
Aeropuerto de Bilbao
Delegación Especial de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el País Vasco
Autoridad Portuaria de Bilbao
Capitanía Marítima de Bilbao
Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco: SDG Álava y Gipuzkoa
Departamentos ministeriales
Inspección de Trabajo y SS
Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
Entidades Gestoras de la SS
Instituto Nacional de Estadística
FCS (Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil)
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>
Departamentos de la Administración de la CAPV
Departamentos de la Administración de la CA Cantabria
Departamentos de la Administración del Principado de Asturias
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>
Diputación Foral de Bizkaia
Ayuntamientos de Bizkaia
<b>JUNTAS ELECTORALES</b>
Juntas Electorales de Zona
Junta Electoral Provincial
<b>OTROS</b>
Gestor del PIF (Depósito franco de Bilbao)
Correos

Universidad de Deusto Colegio Oficial de Abogados de Vizcaya Colegio de Graduados Sociales de Vizcaya Colegio de Gestores Administrativos del País Vasco
<b>Alianzas con el Sector Privado</b>
<b>EMPRESAS</b>
Empresas explosivos
Empresas químicas
<b>CIUDADANOS</b>
Víctimas de terrorismo
Víctimas de violencia de género
<b>Alianzas con el Tercer Sector</b>
<b>CÁMARAS DE COMERCIO</b>
Cámara de Comercio de Bilbao
<b>ASOCIACIONES</b>
Asociación Uniport
<b>ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO</b>
Open House Bilbao

<b>Clientes del Sector Público</b>
<b>ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ESTADO</b>
Altos cargos de la AGE y miembros del Gobierno de España
AGE Bizkaia: Personal de la Subdelegación y de los servicios no integrados
Departamentos ministeriales del Gobierno de España
FCS del Estado
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>
Departamentos del Gobierno Vasco
Policía Autonómica Vasca
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>
Departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia
Ayuntamientos
Policías Locales
<b>JUNTAS ELECTORALES</b>
Junta Electoral Provincial
Juntas Electorales de Zona
<b>OTROS ÓRGANOS</b>
Juzgados y Tribunales
Altos cargos de los órganos e instituciones constitucionales
Correos
Jurado Provincial de Expropiación Forzosa
<b>Clientes del Sector Privado</b>
<b>CIUDADANOS</b>
Personas físicas demandantes de información
Personas físicas interesadas en procedimientos administrativos
Extranjeros
Víctimas de terrorismo
<b>PERSONAS JURÍDICAS</b>
Personas jurídicas demandantes de información
Personas jurídicas interesadas en procedimientos administrativos
Empresas de sectores en ámbito competencia SDG
<b>ASOCIACIONES</b>
Asociaciones
Asociaciones empresariales
Federaciones de caza y tiro olímpico
Fundaciones
ONGs
<b>CORPORATIVOS</b>
Colegios profesionales
Médicos MIR

Cofradías de pescadores de Bizkaia
<b>AGENCIAS</b>
Agencias de viaje y operadores turísticos
Agencias y agentes de Aduanas
<b>COLABORADORES</b>
Colaboradores de la Red de Radio Emergencia (REMER)
<b>PARTIDOS POLÍTICOS Y SINDICATOS</b>
Partidos políticos y coaliciones electorales
Sindicatos
<b>OTROS</b>
Medios de comunicación
Visitantes Palacio Chávarri

<b>Proveedores del Sector Público</b>
<b>ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO</b>
Abogacía General del Estado – Servicio Jurídico del Estado
Autoridad Portuaria de Bilbao
Departamentos ministeriales del Gobierno de España en general
Entidades Gestoras de la SS
Comandancia Militar de la Marina
FCS del Estado (Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil)
Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)
Agencia Española del Medicamento
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>
Departamentos del Gobierno Vasco en general. En concreto: <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco</li> <li>Servicio de Asistencia a la Víctima de Álava del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco</li> <li>Servicio de Asistencia a la Víctima de Bizkaia del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco</li> </ul>
PAV
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>
Departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia en general. En concreto: <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Estudios Municipales y Asistencia Económica Entes Locales, de la Dirección General de Relaciones Municipales y Urbanismo de la Diputación Foral de Bizkaia</li> </ul>
Ayuntamientos
Policías Locales
<b>JUNTAS ELECTORALES</b>
Junta Electoral de Zona
Junta Electoral Provincial
<b>OTROS ÓRGANOS</b>
Correos
Gestor del PIF (Depósito franco de Bilbao)

## ESTRUCTURA

El nuevo plan estratégico es un plan de carácter transversal comprensivo de un número extenso de acciones.

Este plan se estructura en **4 ejes estratégicos**, los cuales son las líneas básicas de desarrollo del Plan para alcanzar el propósito fundamental del mismo.

Dentro de cada eje estratégico, se encuentran un conjunto de **objetivos estratégicos**, siendo estas metas a medio plazo elaborados por el Comité de Calidad la Subdelegación en varias reuniones celebradas a lo largo del 2019 y 2020.

Finalmente, como último escalón, para desarrollar esos objetivos estratégicos se aprobarán anualmente por el Comité de Calidad **acciones de mejora**, que son metas a corto plazo.

A continuación, en la primera tabla se muestra la relación de los 4 ejes estratégicos de la Subdelegación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las NNUU; en la segunda, por su parte, se muestran los 4 ejes con los objetivos estratégicos; en la tercera tabla se contiene la priorización de las acciones de mejora para los años 2021 y 2022 realizada por el Comité de Excelencia de la Subdelegación; la cuarta tabla contiene las medidas del Plan de Acción 2021, y finalmente, la quinta, recoge la Integración del PES6 con el Plan Estratégico Integral para la Mejora de los Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio aprobado por la Dirección General de la Administración General del estado en el Territorio.

## EJES ESTRATÉGICOS

### EJE 1: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO ABIERTA Y TRANSPARENTE



### EJE 2: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO INNOVADORA



### EJE 3: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL



### EJE 4. SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO SOSTENIBLE



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
<p data-bbox="225 546 555 674">SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO ABIERTA Y TRANSPARENTE</p> 	<ul data-bbox="660 427 1369 1048" style="list-style-type: none"><li>✓ 1. Estrategia en la decisión y evaluación de los resultados.</li><li>✓ 2. Participación de grupos interés en la gestión.</li><li>✓ 3. Información sobre los procedimientos para la confianza de los clientes.</li><li>✓ 4. Conocimiento e información de los servicios prestados.</li><li>✓ 5. Consolidación del régimen de protección de datos.</li></ul>
<p data-bbox="225 1335 555 1462">SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO INNOVADORA</p> 	<ul data-bbox="660 1263 1394 1832" style="list-style-type: none"><li>✓ 1. Nueva autoevaluación según modelo EFQM.</li><li>✓ 2. Redefinición personas, estructuras y espacios hacia la transversalidad.</li><li>✓ 3. Generación de alianzas internas para la obtención de sinergias.</li><li>✓ 4. Implantación del manual integral de procesos.</li><li>✓ 5. Incentivación del talento del personal.</li></ul>

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
<p data-bbox="277 566 604 645"><b>SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1. Despliegue integral de la administración electrónica.</li> <li>✓ 2. Conocimiento de la oferta de los servicios electrónicos.</li> <li>✓ 3. Implantación de las ventanillas electrónica.</li> <li>✓ 4. Análisis y fomento del uso de aplicaciones móviles.</li> <li>✓ 5. Creación de sistemas internos de intercambios de información.</li> </ul>
<p data-bbox="266 1379 619 1458"><b>SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO SOSTENIBLE</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1. Elaboración de una política de consumo eficiente y reciclaje eficaz.</li> <li>✓ 2. Fomento de hábitos de vida saludable.</li> <li>✓ 3. Impulso de acciones de igualdad.</li> <li>✓ 4. Establecimiento de una política de “Animal&amp;Plants friendly”.</li> <li>✓ 5. Generación de actuaciones por el clima.</li> </ul>

## VINCULACIÓN DE LOS EJES ESTRATÉGICOS CON LOS ODS

EJES DEL PES 6	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<p><b>EJE 1: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO ABIERTA Y TRANSPARENTE</b></p> 	<p>OBJETIVO 16. "PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS".</p>  <p>OBJETIVO 17. "ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS"</p> 
<p><b>EJE 2: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO INNOVADORA</b></p> 	<p>OBJETIVO 8. "TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO".</p>  <p>OBJETIVO 9: "INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS"</p> 
<p><b>EJE 3: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL</b></p> 	<p>OBJETIVO 9: "INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS"</p> 
<p><b>EJE 4. SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO SOSTENIBLE</b></p> 	<p>OBJETIVO 12: "PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES".</p>  <p>OBJETIVO 13: "ACCIÓN POR EL CLIMA"</p>  <p>OBJETIVO 5: "IGUALDAD DE GENERO"</p> 

## INTEGRACIÓN DEL PES6 CON EL PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA AGE EN EL TERRITORIO

EJES SDGB	OBJETIVOS SDGB	MEDIDAS DGAGET	EJES DGAGET
<b>EJE 1: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO ABIERTA Y TRANSPARENTE</b>  	1.1 Estrategia en la decisión y evaluación de los resultados		<b>EJE IV: REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO</b>
	1.2 Participación de grupos de interés en la gestión		
	1.3 Información sobre los procedimientos para la confianza de los clientes.	4.8 Difusión de las herramientas para facilitar el acceso a la Administración Digital, como por ejemplo el sistema CI@ve	
	1.4 Conocimiento e información de los servicios prestados.	4.4 Refuerzo de la imagen "AGE en el territorio"	
	1.5 Consolidación del régimen de protección de datos		
<b>EJE 2: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO INNOVADORA</b>  	2.1 Nueva autoevaluación según modelo EFQM.	2.9 Implantación de un Modelo de Calidad para la mejora continua de la prestación de servicios de las DG	<b>EJE II: MEJORA Y RACIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZATIVOS</b>
	2.2 Redefinición de personas, estructuras y espacios hacia la transversalidad.	2.1 Análisis de las necesidades de las DG en materia de recursos humanos con objeto de plantear los cambios necesarios que permitan contar con los puestos atractivos que faciliten la cobertura y permanencia.	
	2.3 Generación de alianzas internas para la obtención de sinergias.	2.7 Análisis para la puesta en marcha de modelos organizativos innovadores que faciliten la racionalización de la gestión de servicios integrados de las DG.	
	2.4 Implantación del manual integral de procesos.		
	2.5 Incentivación del talento del personal.	2.5 Análisis para la implantación de sistemas de gestión por objetivos y su vinculación con complementos de productividad por objetivos	

<p><b>EJE 3: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL</b></p> 	3.1 Despliegue integral de la administración electrónica.	3.1 Refuerzo del uso de herramientas informáticas de apoyo a otros órganos y administraciones al objeto de agilizar la gestión y mejorar la información	<p><b>EJE III: DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGE EN EL TERRITORIO</b></p>
	3.2 Conocimiento de la oferta de los servicios electrónicos	3.4. implantación de la Carta de Servicios Electrónicos en todas las DG	
	3.3 Implantación de las ventanillas electrónica.		
	3.4 Análisis y fomento del uso de aplicaciones móviles		
	3.5 Creación de sistemas internos de intercambios de información		
<p><b>EJE 4: SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO SOSTENIBLE</b></p> 	4.1 Elaboración de una política de consumo eficiente y reciclaje eficaz.	4.2 Mejora de la eficiencia energética de instalaciones y parque móvil de las DG.	<p><b>EJE IV: REFUERZO DE LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO</b></p>
	4.2 Fomento de hábitos de vida saludable.		
	4.3 Impulso de acciones de igualdad		
	4.4 Establecimiento de una política de “Animal&Plants friendly”		
	4.5 Generación de actuaciones por el clima		

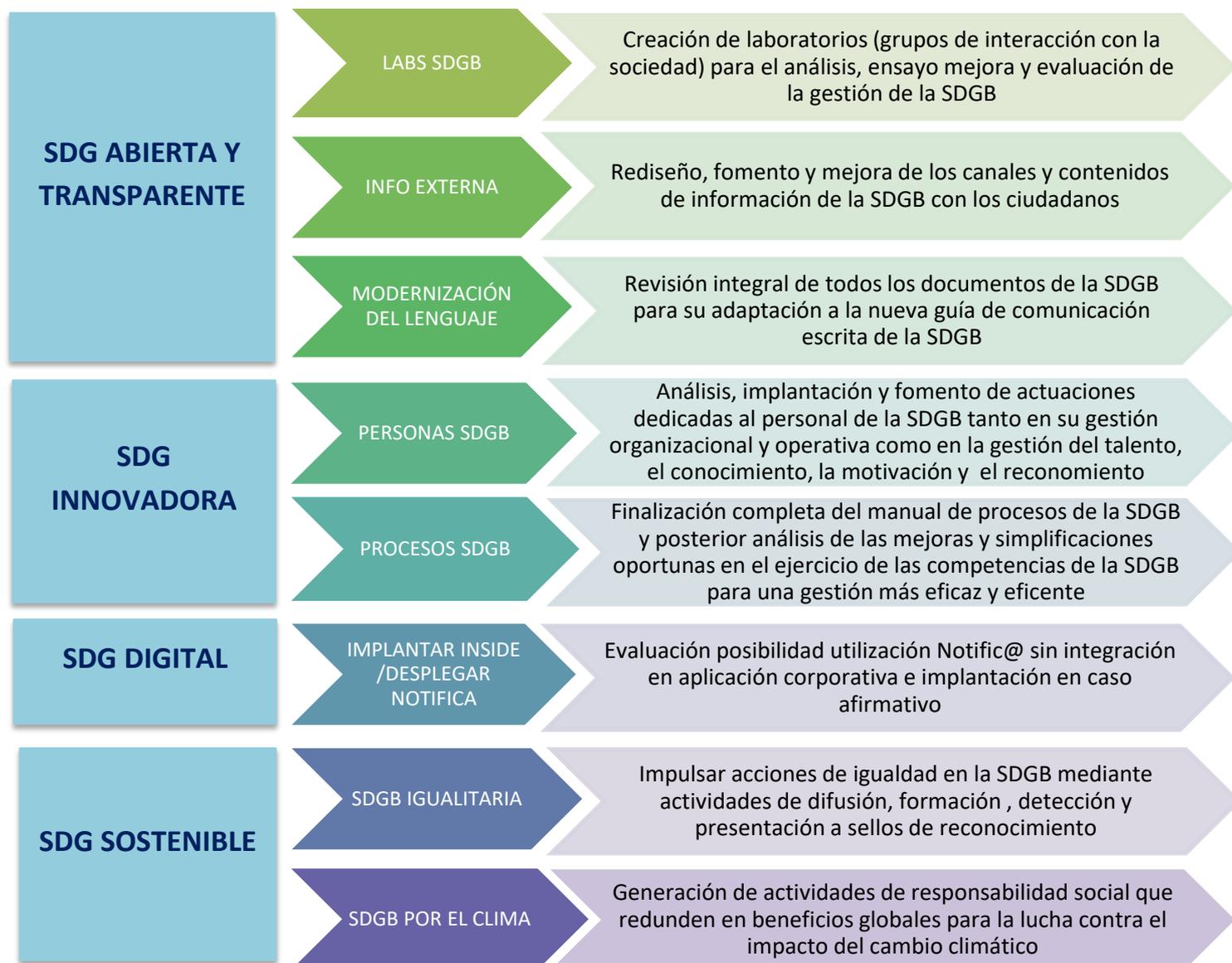
## ACCIONES DE MEJORA Y SU PRIORIZACIÓN

EJES	OBJETIVOS	ACCIONES DE MEJORA	PRIORIZACIÓN	PLAZO
SDG ABIERTA Y TRANSPARENTE	Estrategia en la decisión y evaluación de los resultados.	1- CMI SDGB. 2- EVALUA DESEMPEÑO SDGB.	1- 5 puntos. 2- 1 punto.	1- 2022/3 2- 2023
	Participación de grupos interés en la gestión.	3- LABORATORIOS SDGB.	4- 10 puntos.	4- 2021
	Información sobre los procedimientos para la confianza de los clientes.	4- CÓDIGO ÉTICO SDGB. 5- INFO CONFIANZA CIUDADANA SDGB. 6- INFO EXTERNA SDGB.	5- 8 puntos. 6- 1 punto. 7- 5 puntos.	5- 2021 6- 2023 7- 2021
	Conocimiento e información de los servicios prestados.	7- ADAPTA QR SDGB. 8- MODERNIZA LENGUAJE ADMVO SDGB.	8- 17 puntos. 9- 12 puntos.	8- 2021 9- 2021
	Consolidación del régimen de protección de datos.	9- DATOS PROTEGIDOS SDGB.	10- 1 punto.	10- 2023
SDG INNOVADORA	Nueva autoevaluación según modelo EFQM.	10- AUTOEVALUACIÓN EFQM	11- Excepcionada.	11- 2021
	Redefinición personas, estructuras y espacios hacia la transversalidad.	11- SUBDERASMUS. 12- GESTIONA PERSONAS SDGB.	12- 3 puntos. 13- 6 puntos.	12- 2023 13- 2021/2
	Generación de alianzas internas para la obtención de sinergias.	13- ALIANZAS SDGB.	14- 2 puntos.	14- 2023
	Implantación del manual integral de procesos.	14- PROCESOS SDGB	15- 5 puntos.	15- 2021/2
	Incentivación del talento del personal.	15- GENERANDO EQUIPOS SDGB	16- 2 puntos.	16- 2023
SDG DIGITAL	Despliegue integral de la administración electrónica.	16- IMPLANTA INSIDE. 17- DESPLIEGA NOTIFICA.	17- 2 puntos. 18- 4 puntos.	17- 2022 18- 2022
	Conocimiento de la oferta de los servicios electrónicos.	18- INFO ELECTRÓNICA.	19- 1 punto.	19- 2023
	Análisis y fomento del uso de aplicaciones móviles.	19- APPS SDGB.	20- 0 puntos.	20- 2023
	Creación de sistemas internos de intercambios de información.	20- INTRA SDGB.	21- 11 puntos.	21- 2021
SDG SOSTENIBLE	Elaboración de una política de consumo eficiente y reciclaje eficaz.	21- SDGB RECICLA.	22- 5 puntos.	22- 2021
	Fomento de hábitos de vida saludable.	22- SDGB SALUDABLE.	23- 0 puntos.	23- 2023
	Impulso de acciones de igualdad.	23- SDGB IGUALITARIA.	24- 4 puntos.	24- 2022
	Establecimiento de una política de "Animal&Plants friendly".	24- SDGB NATURA.	25- 1 punto.	25- 2023
	Generación de actuaciones por el clima.	25- SDGB POR EL CLIMA.	26- 3 puntos.	26- 2022

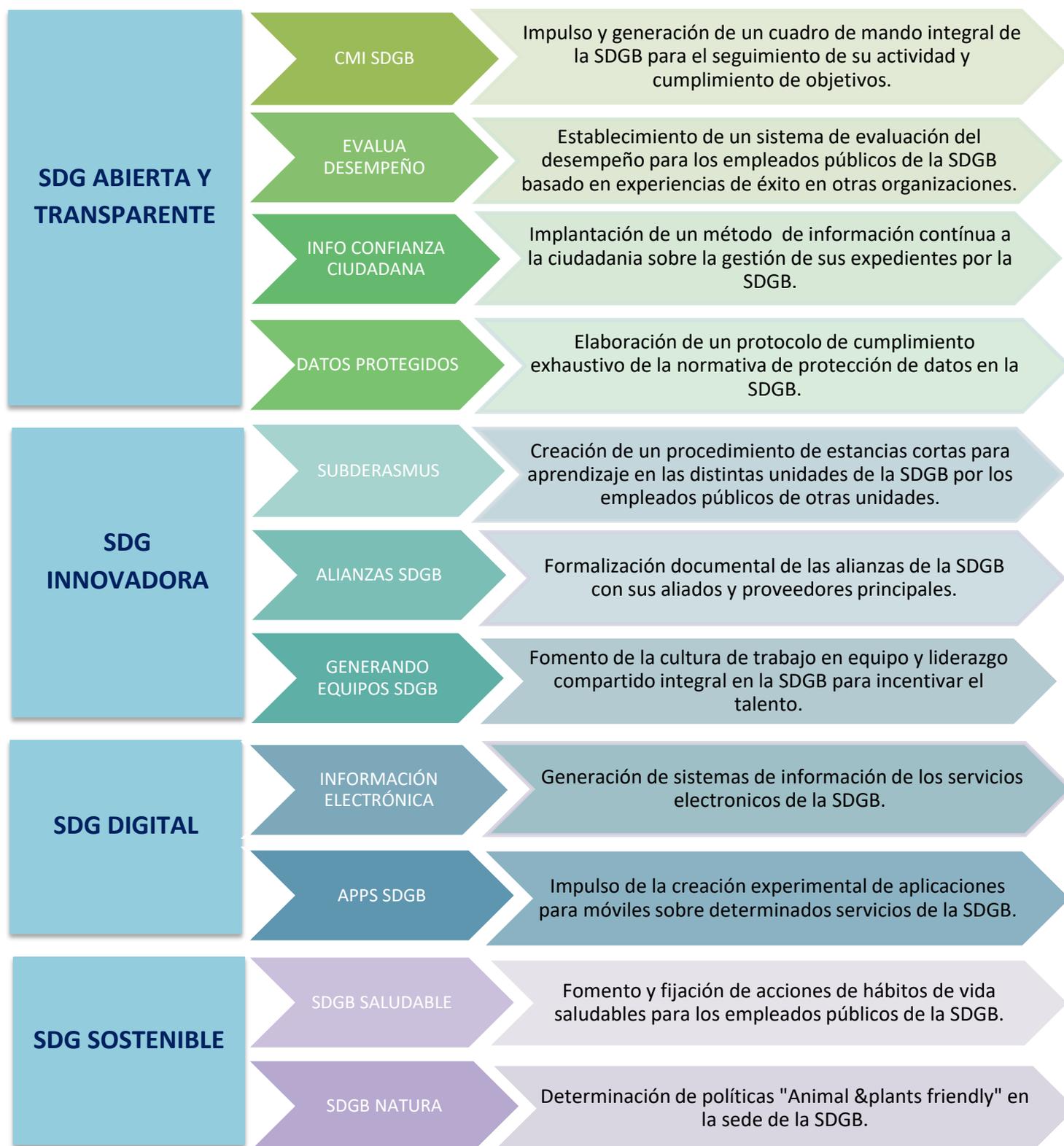
## PLAN DE ACCIÓN 2021



## PLAN DE ACCIÓN 2022



## PLAN DE ACCIÓN 2023



## **SISTEMA DE SEGUIMIENTO**

Partiendo de la premisa de que “lo que no se mide, no se puede mejorar”, como dijo el físico y matemático William Thomson Kelvin, resulta necesario establecer un sistema de seguimiento sobre el cumplimiento del Plan.

Así, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en los anteriores planes, el sistema de seguimiento se basará en la evaluación del progreso, incorporando para ello, como novedad en esta Subdelegación, la figura del auditor de calidad que revisa periódicamente el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan.

Para el oportuno seguimiento se elabora una tabla donde se desglosan las actividades que llevan aparejadas, el cumplimiento de cada objetivo, los correspondientes indicadores, el plazo predeterminado para su ejecución, el grado periódico de cumplimiento y las posibles observaciones que haya que realizar.

## **DIRECCIÓN POR OBJETIVOS EN LAS UNIDADES DE LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO**

Al margen de los objetivos principales y globales de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia y de acuerdo con el modelo de dirección por objetivos integrado en nuestro funcionamiento y cultura de gestión, cada unidad que compone la SDGB planifica, diseña, ejecuta, controla y revisa sus propios objetivos.

Estos objetivos están plenamente alineados con las competencias propias asignadas a cada unidad y que, por lo general, están directamente vinculadas a la gestión ordinaria de las mismas. La cultura de mejora continua que impregna nuestro funcionamiento nos lleva a establecer objetivos de innovación, perfeccionamiento y de resultados que mantienen la misma filosofía y sistema que los objetivos globales establecidos por el PES 6. Su seguimiento también responde a las mismas pautas y se consultan en las tablas que también incluyen las actividades que llevan aparejadas, el cumplimiento de cada objetivo, los correspondientes indicadores, el plazo predeterminado para su ejecución, el grado periódico de cumplimiento y las posibles observaciones que haya que realizar.

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PES 2021

### PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - OBJETIVOS TRANSVERSALES PES6

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
LABS SDGB	Creación de laboratorios (grupos de interacción con la sociedad) para el análisis, ensayo mejora y evaluación de la gestión de la SDGB	SI/NO	Anual	NO	NO	NO	Trasladado a 2022
CÓDIGO ETICO	Elaboración del código ético de la SDGB sobre los valores, normas de conducta, principios de buena gestión y normas de actuación profesional	SI/NO	Anual	En proceso	SI	SI	
INFO EXTERNA	Rediseño, fomento y mejora de los canales y contenidos de información de la SDGB con los ciudadanos. Nuevos canales, mejores procedimientos. Información administrativa a ciudadanos	SI/NO	Anual	NO	NO	NO	Trasladado a 2022
ADAPTA QR	Implantación integral de códigos QR informativos en la gestión de los servicios de la SDGB	SI/NO	Anual	En proceso	En proceso	SI	Instalados QR en edificio, en proceso QR documentación extranjería
MODERNIZACIÓN DEL LENGUAJE	Revisión integral y modernización del lenguaje administrativo utilizado en la gestión documental de la SDGB para una mejora en la comunicación, comprensión y efectividad en las relaciones con los ciudadanos	SI/NO	Anual	En proceso	En proceso	SI	Elaboración de la Guía de comunicación escrita de la Subdelegación
AUTOEVALUACIÓN EFQM	Realización de la tercera autoevaluación EFQM 2021, una vez finalizado el plazo del reconocimiento a la excelencia 2015-2018-2021	SI/NO	Anual	En proceso	En proceso	SI	Pendiente de convocatoria
PERSONAS SDGB	Análisis, implantación y fomento de actuaciones dedicadas al personal de la SDGB tanto en su gestión organizacional y operativa como en la gestión del talento, el conocimiento, la motivación y el reconocimiento	- Nº acciones - Satisfacción de impacto por encuesta	Anual	NO	NO	NO	Trasladado a 2022
PROCESOS SDGB	Finalización completa del manual de procesos de la SDGB y posterior análisis de las mejoras y simplificaciones oportunas en el ejercicio de las competencias de la SDGB para una gestión más eficaz y eficiente	%	Anual	NO	NO	NO	Trasladado a 2022
INTRA SDGB	Creación de una innovadora, completa y novedosa intranet de la SDGB que sustituya al Blog actual para la mejora de la comunicación interna	SI/NO	Anual	En proceso	En proceso	SI	
RECICLA SDGB	Establecimiento de medidas y acciones por el clima y la sostenibilidad centrados en el reciclaje y consumo eficiente	- Inscripción registro huella carbono - Elaboración tríptico buenas prácticas (Manual) - Alianza con Ecoembes	Anual	En proceso	SI Huella de carbono y tríptico	SI Huella de carbono y tríptico	Imposible alianza con Ecoembes

## DIRECCIÓN POR OBJETIVOS UNIDADES SDGB 2021

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - SECRETARÍA GENERAL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Adquisición de habilidades directivas mediante la celebración de la jornada anual de liderazgo y trabajo en equipo	Organización y desarrollo de la jornada anual de liderazgo para los jefes de unidad de la SDG sobre habilidades directivas	SI/NO	Anual	NO	SI 2 Jornadas	SI 3 Jornadas	
Fomento de la cultura de gestión por objetivos en DG y SDG mediante la colaboración con la DGAGET en la celebración de jornadas	Participación, directa o indirecta, en las actividades organizadas por la DGAGET para el fomento de la cultura de gestión por objetivos	Nº actividades	Anual	SI 2 jornadas	SI 4 jornadas	SI 4 jornadas	
Fomento de la implantación de los modelos de excelencia en la gestión mediante la colaboración con la DGAGET en la celebración de jornadas	Participación, directa o indirecta, en las actividades organizadas por la DGAGET implantación de los modelos de excelencia en la gestión	Nº actividades	Anual	NO	SI 2 jornadas	SI 2 jornadas	
Obtención de la certificación del nivel excelencia +500 para la consolidación de la excelencia en la gestión en la SDG	Tramitación de la solicitud, de acuerdo con la convocatoria al efecto, y con la base de la autoevaluación realizada en 2021	SI/NO	Anual	NO	NO	NO	
Presentación al premio a la Excelencia en la gestión pública para la consolidación de la excelencia en la gestión en la SDG	Tramitación de la solicitud, de acuerdo con la convocatoria al efecto	SI/NO	Anual	NO	NO	NO	

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - PERSONAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recabar información de los empleados de la Subdelegación y S.I. a través de encuestas.</li> <li>- Motivar y facilitar la contestación de las encuestas (Incrementar el número de encuestas recibidas).</li> <li>- Conocer el grado de satisfacción de los empleados y de sus condiciones de trabajo.</li> <li>- Conocer los puntos fuertes y de mejora de la Subdelegación y S.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar formularios de encuestas que facilite su contestación de forma anónima mediante su publicación Web, mediante FORMA (Sistema de Gestión de Formularios dinámicos de la AGE.</li> <li>- Recopilar la información recibida a través de las encuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº formularios Web creados</li> <li>- Nº encuestas recibidas</li> </ul>	Junio	Pendiente	Pendiente el envío de encuesta y la recogida de datos	Finalizado: - Nº encuestas recibidas: 75 (incremento del 20%) - Grado de satisfacción: 3,95 sobre 5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguir reconociendo el trabajo, esfuerzo, dedicación e iniciativas de los empleados de la Subdelegación y S.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recabar propuestas de los responsables de las unidades.</li> <li>- Elaborar modelo de reconocimiento.</li> <li>- Planificación entrega de diplomas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº propuestas recibidas</li> <li>- Nº empleados reconocidos</li> </ul>	Junio	Recabadas propuestas	Finalizado: - Nº personas propuestas: 11 - Nº personas reconocidas: 11		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación a la nueva normativa del procedimiento de jubilación forzosa por edad de los empleados públicos pertenecientes al Régimen General de la S.S. y a Clases Pasivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar modelo de inicio del procedimiento de jubilación forzosa por edad para los empleados públicos pertenecientes al Régimen General de la Seguridad Social.</li> <li>- Elaborar modelo de inicio del procedimiento de jubilación forzosa por edad para los empleados públicos pertenecientes a Clases Pasivas.</li> </ul>	Realización modelos inicio procedimiento jubilación forzosa por edad	Mayo	Pendiente modelo Clases Pasivas	Finalizado		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Racionalización de expedientes personales en papel ubicados en el departamento y en el archivo del sótano, así como de los expedientes digitales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extraer los expedientes del personal que no se encuentra en activo.</li> <li>- Reordenación de carpetas de los 1.600 expedientes ubicados en el departamento.</li> <li>- Traslado al archivo del sótano de expedientes.</li> <li>- Reordenación de los 5.000 expedientes del sótano.</li> <li>- Reordenación 2.284 expedientes digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº expedientes trasladados al archivo del sótano</li> <li>- Nº expedientes digitales trasladados</li> </ul>	Noviembre	Pendiente ordenación expedientes digitales	Finalizado: - Nº expedientes en papel: 412 - Nº expedientes digitales: 501		

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - HABILITACIÓN**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/010/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Fomento de la administración electrónica mediante la implantación de la facturación electrónica en al menos el 50% del total de la facturación	Remisión a proveedores información sobre facturación electrónica	%	Anual		70%	85%	
Mejora en el seguimiento de las actuaciones sobre bienes muebles e inmuebles a través de la " Plataforma de actuaciones bienes muebles e inmuebles"	- Mantenimiento actualizado de la Plataforma de actuaciones bienes muebles e inmuebles - Mantenimiento de la guía que contiene la información relativa a las instalaciones de la Subdelegación (edificios Moyúa y Elcano)	SI/NO	Anual	SI - Plataforma de actuaciones bienes muebles e inmuebles - Mantenimiento de la guía	SI - Plataforma de actuaciones bienes muebles e inmuebles - Mantenimiento de la guía	SI - Plataforma de actuaciones bienes muebles e inmuebles - Mantenimiento de la guía	
Mejora de los espacios comunes a través de la metodología de las 5S físicas	Seguimiento del cumplimiento de las 5S físicas en los espacios comunes de la Subdelegación	SI/NO	Semestral	SI	SI	SI	
Plan de obras	Impulso a nivel de SSCC y seguimiento del Plan de Obras: - Reforma del Cuerpo de Guardia - Ejecución del proyecto de accesibilidad plena al edificio Elcano. - Mejora del sistema de calefacción en el edificio Moyúa. - instalación línea de vida en pergola - Separación de la instalación de agua sanitaria de la del sistema contra incendios en zona administrativa del edificio Moyúa. - Reparación de fallebas. -Instalación puntos de recarga vehículos eléctricos.	SI/NO	Anual	SI Instalación línea de vida en pergola FINALIZADO Reparación de fallebas EJECUTANDOSE	SI 1 Redacción proyecto de obra en fase de elaboración 2 Licitación pendiente de publicar por SSCC 3 Enviado a SSCC presupuesto 4 Finalizado 5 ----		Nº Actuaciones finalizadas 6
Reposición/Suministro de bienes	Impulso a nivel de SSCC y seguimiento de la reposición o suministro de: - Reposición de 7 equipos multifunción. - Suministro de desfibrilador para CVI. - Suministro de camilla de primeros auxilios	SI/NO	Anual	SI Suministro desfibrilador FINALIZADO Suministro de camilla FINALIZADO (Denegada petición)	SI SSCC va a enviar 4 equipos Suministro desfibrilador FINALIZADO Suministro de camilla FINALIZADO (Denegada petición)		Nº Actuaciones finalizadas 3

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - UNIDAD DE INFORMÁTICA

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Cumplimiento de la obligación de remitir expedientes electrónicos a Justicia en determinadas unidades: Implantación de INSIDE en la SDGB para remisión a Justicia	- Alta de usuarios administradores en PRE y PRO para aprendizaje y pruebas con la herramienta - Alta de usuarios de las unidades que precisen envío de expedientes a Justicia - Pruebas con esos usuarios del manejo de la aplicación	SI / NO	2º Trimestre	SI en Extranjería			
Generar expedientes electrónicos en unidades sin aplicación corporativa para poder enviar los expedientes de procedimientos finalizados al archivo electrónico único - Archive a través de la implantación de INSIDE	- Alta de usuarios de unidades sin aplicación corporativa - Pruebas de la aplicación para generación de expedientes electrónicos a partir de carpetas de documentos	SI / NO	4º Trimestre			NO. No se ha establecido aún desde SSCC cómo se va a abordar este tema y su paso a Archive	
Proporcionar información sobre el código de identificación de organismo de la SDG - DIR3 incluyéndolo en nuestras firmas	- Incluir el código DIR3 en la firma del correo utilizando la herramienta de generación de pie de firma - Evaluar si es necesario incluir el código DIR3 en las plantillas - En caso afirmativo modificar todas las plantillas para incluirlo	SI / NO	4º Trimestre *		SI Desarrollo aplicación de generación de pie de firma e inclusión de DIR3		
Mantener actualizado el parque informático: migración a W10	-Migración de 66 ordenadores a W10	%	3º Trimestre	50%	98%	100%	
Mantener actualizado el sistema de telefonía fija tal como se incluye en el contrato de comunicaciones: migración del sistema de telefonía fija	-Migración a telefonía IP de Unify en la Subdelegación 110 teléfonos -Migración a telefonía Unify en Extranjería 44 teléfonos -Migración a telefonía Unify en Sanidad 20 teléfonos	SI / NO	Dependemos de SSCC	110 teléfonos SDG	SI 174 teléfonos		
Mantener actualizado el sistema de telefonía móvil tal como se incluye en el contrato de comunicaciones: renovación dispositivos móviles Vodafone	-Inventario de los IMEI de los nuevos terminales -Distribución de los terminales a los usuarios -Configuración del usuario (enrolar) -Copia de la información y borrado de los móviles antiguos - 17 móviles	SI / NO	2º Trimestre	SI			
Optimizar el almacenamiento de la información y facilitar las búsquedas: seguimiento de la aplicación de las 5S Digitales	-Estudio del grado de implantación de las 5S Digitales por departamento -Recordatorio a las unidades de la aplicación de la metodología -Control periódico -Auditoría de dos unidades por semestre	SI / NO	Anual	Enviado recordatorio	Enviado recordatorio y estudio y control periódico	Realizadas las auditorias en Administración Aduana y Agricultura	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - UNIDAD DE INFORMÁTICA**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Mejorar la infraestructura del Edificio Moyúa para un mejor funcionamiento de la telefonía IP: renovación cableado integral edificio Moyúa	-Revisión de planos con tomas de red y canalizaciones -Posible obra civil para bajantes hasta nueva ubicación del Rack -Coordinación de la obra con SSCC y empresa de cableado	SI / NO	Dependemos de SSCC		Revisión de planos. Replanteo de tomas de red con empresa de cableado		
Preparar los equipos en desuso para su desafectación: formateo de equipos W7	- Formateo de 103 equipos W7 para su desafectación	%	3er Trimestre		100% (103 equipos)		
Mejorar la información que se da al ciudadano en los procedimientos de Autorizaciones de la Sede electrónica	- Revisión de 25 procedimientos de Acceda para informar a sus administradores sobre la modificación de portadas y resoluciones	%	3er Trimestre	Se han revisado	100% Se han revisado		

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - GABINETE DE PRENSA**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Para mejora de la imagen de la SDG	- Incremento de tuits en euskera en un 25% del total	%	31/12/2021	Si, el 25%	SI el 40%	100%	
Para mejora de la imagen de la SDG	- Actualización de Book de localizaciones con protocolo y nuevo material de sonido	SI/NO	31/12/2021	En proceso	En proceso	SI	
Imagen Externa	- Actualización de la huella de la subdelegación en Buscadores e internet	SI/NO	31/12/2021	En proceso	En proceso	NO	

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - ANTIGUA ADUANA

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Reducción de consumo energético en el menos un 25% en relación con el registrado en el último trimestre de 2020	Adquisición cortinas de aire para accesos en planta baja	SI/NO	Anual		SI Fecha instalación 14/09/2021		
	Regulación eficiente del sistema encendido/apagado luminarias LED	% reducción consumo suministro media tensión	Anual	90% reducción consumo suministro media tensión	17,83% reducción consumo suministro media tensión		Sectorización luminarias el 30/09/2021. El indicador no puede actualizarse hasta que no se disponga de las facturas de 2021. Último dato septiembre 2021
	Regulación eficiente arranque/parada de las máquinas climatizadoras y UTA's	% reducción del consumo en el suministro de media tensión	Anual	90% reducción del consumo en el suministro de media tensión	17,83% reducción del consumo en el suministro de media tensión		El indicador no puede actualizarse hasta que no se disponga de las facturas de electricidad de 2021. Último dato septiembre 2021.
	Puesta en marcha del sistema de generación de curvas de tendencia en el sistema de control automatizado para, a partir de la medición de ciertos parámetros, conseguir la información que facilite la toma de decisiones a fin de optimizar las condiciones de seguridad, confort y eficiencia energética	SI/NO	Anual			SI	SI Fecha generación de curvas desde el 08/11/2021
	Registro del inmueble en el Sistema Informático de Gestión Energética de Edificios de la Administración General del Estado	SI/NO	Anual	SI Registro el 02/02/2021			
Informatización de la gestión de solicitudes e información para el personal destinado en el edificio	Implementación del sistema de gestión de salas de reuniones	SI/NO	Anual			SI	SI Presentación de la intranet de la Aduana ante la Comisión de Seguimiento el 16/12/2021
	Implementación de un sistema de gestión documental para la puesta a disposición de los organismos de documentación de interés (Normativa interna, actas de reuniones, directorios telefónicos, etc)	SI/NO	Anual				
Creación de sinergias para la celebración de eventos con otros organismos	Utilización de sala de prensa para eventos, campañas de comunicación, campañas informativas, etc., dirigidas a los ciudadanos que visitan el edificio para tramitación en alguno de los organismos con sede en el mismo	Nº reservas sala prensa	Anual			NO	NO Imposibilidad de ejecución por situación COVID-19
	Utilización de la sala de prensa para campañas de comunicación dirigidas a los funcionarios (vida saludable, fomento de la lectura, de la música, etc)	Nº reservas sala prensa	Anual				
Implantación de servicios complementarios para los funcionarios	Licitación de máquinas vending para la zona de descanso	SI/NO	Anual		Comienzo del servicio 01/09/2021	SI	

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Nº de informes mensuales (de acciones pendientes y a la secretaría general): 11	- Remisión de actuaciones pendientes a los responsables de su gestión - Registro documental de la gestión de la planificación preventiva - Redacción informes mensuales de planificación preventiva a Secretaría General - Estadísticas mensuales actualizadas de planificación (% de ejecución, costes, etc...)	Nº informes	Anual	4	7	10 (91 %)	El informe del mes de diciembre no se redacta al no existir modificaciones respecto al anterior
Realización simulacros de emergencia en los tres centros gestionados por la subdelegación, además del PCF: 4 simulacros	- Ejecución de los simulacros - Redacción informes de simulacros a Secretaría General	Nº simulacros	Anual	0		4 (100 %)	Se contabilizan los simulacros generales de las instalaciones del PCF, Palacio Chavari, Elcano y Antigua Aduana
Revisión de las instalaciones del PCF Santurtzi: 1 revisión	- Redacción de informes de evaluación - Redacción borrador de planificación	Nº revisiones	Anual	1	1	1 (100 %)	
Incremento del 33% con respecto al año 2020 en el Nº de empleados en realizar la vigilancia de la salud, hasta un total de 46 reconocimientos médicos.	Promover la vigilancia de la salud para revertir la tendencia a la baja desde 2018	% plantilla	Anual	0	91,70%	40 (89 %)	En 2020 se realizaron 34 reconocimientos médicos, con lo que objetivo sería alcanzar los 45 reconocimientos. Pero se reciben instrucciones S5CC limitar nº reconocimientos a 42
Mejora en información PRL a empleados de nuevo ingreso: 100 % puestos y 100 % nuevas incorporaciones	Redacción actualizada de fichas de salud y seguridad a entregar a todos los empleados de nuevo ingreso, que integren: - Registro documental de entrega de información en PRL a los empleados de nuevo ingreso - Riesgos/recomendaciones de las ers de los servicios centrales (por actividad específica desarrollada) - Riesgos/recomendaciones de las ers del SPP de la subdelegación (por utilización de equipos/instalaciones propias o ajenas) - Información general de PRL disponible en el Blog	% puestos % incorporaciones	Anual	100%	100%	36 EMPLEADOS (100 %)	Se ha facilitado la información de los riesgos del puesto e instalaciones a los 24 nuevos empleados incorporados en 2021
Diseño y oferta de una acción formativa específica en PRL para empleados de la Subdelegación: 1 acción formativa	Diseño y oferta de formación específica en PRL para empleados de la Subdelegación	Nº acciones formativas	Anual	0	100,00%	1 (100 %)	Se ha impartido la formación PRL en el mes de octubre, entre el 21 y 23, con 15 horas de duración

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - OAMR**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Simplificación del acceso a los servicios de la OAMR: implantación del acceso a la cita previa mediante código QR	Instalación del código para su captura en el exterior e interior de la OAMR. Elaboración e instalación de soportes para el acceso al código QR	SI/NO	Anual	NO	NO	SI	
Fomento entre la ciudadanía de la administración digital: expedición de 5.000 certificados de firma digital	Fomento e impulso de las utilidades de los medios telemáticos para las relaciones con la Administración	Nº certificados expedidos	Anual	1.253	2.103	4.270	
Reducción del tiempo de espera para la obtención de cita previa: adjudicación de más de 10.000 citas previas	Apertura de un número de mesas suficiente para la ampliación del número de citas a ofertar	Nº citas adjudicadas	Anual	3.947	7.687	11.484	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - DERECHOS CIUDADANOS**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Agilizar la tramitación de los expedientes	Sanciones administrativas	Aplicación/ Nº expedientes > 500	Anual	SI	SI 592 expedientes a fecha 14/10/2021	100%	681 expedientes (se supera un 36 %)
Eliminar la caducidad de los expedientes	Sanciones administrativas	Aplicación/ Nº caducidades = 0	Anual	SI	SI Ninguna caducidad 14/10/2021	100%	Ningún expediente caducado
Mejorar el lenguaje administrativo de las plantillas	Sanciones administrativas/Autorizaciones	Nº correcciones	Semestral	SI	NO en proceso	100%	Se han corregido 20 plantillas (las más habituales)

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/010/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Actualización listado Secretarios Ayuntamientos	Llamadas teléfonos en euskera	Nº Ayuntamientos	Mes y medio	100%	100%	100%	
Cumplimiento Ayuntamientos Ley 39/1981	Visitas conductor	Nº Ayuntamientos	Anual	0%	34%	34%	
Actualizar cumplimiento remisión decretos	Control recepción documentación	Nº Ayuntamientos	Anual	80%	92%	100%	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - PROTECCIÓN CIVIL**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Impulsar la Administración Digital en Voluntarios REMER	Fomento del uso del certificado electrónico y de las herramientas digitales	% aumento de certificados y uso en herramientas	Anual	0%	0%	0%	No conseguido por falta de competencia

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Impulso a la administración electrónica: disminución de las comunicaciones recibidas por fax y fomento del uso de medios electrónicos.	- Eliminar el nº fax de la documentación - Ponerse en contacto con los los Organismos que envían faxes y solicitarles las comunicaciones por correo electrónico	% disminución respecto al año anterior	Anual	90%	95%	100%	
Revisión y actualización de los recursos de Bizkaia incluidos en la Web WRAP de la DGVG	Revisión de todos los datos de contacto incluidos en las fichas de los 42 recursos	% fichas revisadas	Anual	17%	60%	100%	
Realizar una acción de sensibilización en Igualdad e integración de la perspectiva de género	Difusión en la Subdelegación del "III Plan de Igualdad de Género en la AGE"	Nº actividades Nº personas que las reciben	Anual	0	0	0	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - PARQUE MÓVIL DEL ESTADO (PME)**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Regularización horas compensación	- Diferencia de 5 horas máximo en el cómputo anual del horario de los conductores	Regularización semanal	Anual	Sin regularizar por personal con I.L.T	Regularizado semanalmente	Regularizado semanalmente	
Potenciar la digitalización de la firma digital del personal conductor: 100 % firma digital	- Fomentar y facilitar la utilización de la aplicación "Portafirmas"	%	Anual	66%	66%	66%	
Conducción eficiente personal usuario de vehículos	- Pautas para una mejora en la conducción a todos los usuarios de vehículos oficiales. -Seguimiento de partes de accidentes e incidentes con los vehículos - Control y seguimiento de las reparaciones mediante tablas de los vehículos	Nº reparaciones relacionadas con la conducción eficiente	Anual	Ningún parte de accidente, ni incidente ni reparación.	Ningún parte de accidente, ni incidente ni reparación.	Ningún parte de accidente ni incidente Realizadas 3 reparaciones pero ninguna relacionada con concusión ineficiente.	
Control y seguimiento del consumo energético de los vehículos híbridos-enchufables	- Elaboración de tablas con el consumo de vehículos oficiales	S/N	Anual	Pendiente de la instalación de puntos de recarga	SI	SI Regularizado semanalmente	
Definir procedimientos sencillos de desinfección y limpieza interior de vehículos por el COVI 19	- Proporcionar información sobre la utilización de desinfectantes virucidas de una manera eficaz y sencilla	S/N	Anual	SI	SI	SI	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - UNIDAD DE TRANSPORTES**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Dejar al día la unidad de transportes y la Junta Arbitral para cuando se produzca la transferencia	- Vistas orales en la Junta Arbitral - Tramitación de las tarjetas MPC y OT	Dejar un máximo de 5 expedientes pendientes 5 días antes de que entre en vigor la transferencia	Hasta el 31 de diciembre de 2021	Previstas 7 vistas orales y quedarían 14 expedientes de 2021 por resolver. En las vistas de junio se cumple de nuevo el plazo de 3 meses desde la interposición de la demanda	JUNTA ARBITRAL: 6 laudos pendientes para redactar de la última vista oral; hay previstas 2 vistas orales para los días 15 y 27 de octubre (21 expedientes entre las dos). Después de esos 21 expedientes, quedarían 21 expedientes	0 expediente pendientes	Unidad transferida a Diputación Foral de Bizkaia

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - JURADO PROVINCIAL EXPROPIACIÓN FORZOSA BIZKAIA

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Reducir el plazo de resolución de los expedientes: Aumentar el nº anual de sesiones del JPFB, al menos, un 50% respecto a 2020	Efectuar, al menos, 2 convocatorias al mes del JPFB hasta el mes de mayo. A partir de mayo, a demanda (depende de los nuevos expedientes)	Nº sesiones celebradas % de incremento respecto a 2020	Anual/mensual	10 sesiones entre enero y mayo de 2021/83% incremento respecto al total de 2020	16 sesiones celebradas y fijadas entre enero y nov de 2021. +266 % incremento respecto al total de 2020	16 sesiones celebradas entre enero y nov de 2021. +266 % incremento respecto al total de 2020	
Reducir el plazo de resolución de los expedientes: Resolver los expedientes pendientes de 2020 (son 79) en un plazo inferior a 4 meses desde que entraron (todos entraron en noviembre y diciembre de 2020)	Llevar a cada sesión del JPFB al menos 20 expedientes	Nº expedientes resueltos antes de transcurrir 4 meses desde su entrada/% de 79	Noviembre 2020-Marzo 2021	52 expedientes resueltos/ 65% exptes resueltos en 4 meses. Los otros 27, resueltos en 5 meses	54 de esos expedientes resueltos( 68% ) resueltos antes de 4 meses. Los otros 25, resueltos en 5 meses	54 de esos expedientes resueltos( 68% ) resueltos antes de 4 meses. Los otros 25, resueltos en 5 meses.	
Reducir el plazo de resolución de los expedientes: Resolver los expedientes pendientes de 2021 (son 34) en un plazo inferior a 4 meses desde que entraron (todos entraron en enero y febrero de 2021)	Llevar a cada sesión del JPFB al menos 20 expedientes	Nº expedientes resueltos antes de transcurrir 4 meses desde su entrada % de 34	Enero 2021 -Mayo 2021	34 expedientes resueltos/100 % exptes resueltos en 4 meses.	36 expedientes resueltos/100 % exptes resueltos antes de 4 meses.	36 expedientes resueltos/100 % exptes resueltos antes de 4 meses.	
Reducir el plazo de resolución de los expedientes: Resolver los expedientes futuros que entren a partir 1 de marzo de 2021 en un plazo inferior a 3 meses desde que entraron	Llevar a cada sesión del JPFB los expedientes nuevos antes del plazo de 3 meses	Nº expedientes resueltos antes de transcurrir 3 meses desde su entrada	Anual Depende de los nuevos expedientes (no sabemos si van a entrar ni cuándo)	Preveamos resolver todos los expedientes en las sesiones de 24 de mayo, 7 y 21 de junio, cumpliendo así el plazo de tres meses (previsión de 100% de cumplimiento en el primer semestre)	62 expedientes resueltos/100 % exptes resueltos antes de 3 meses.	68 expedientes resueltos/100 % exptes resueltos antes de 3 meses.	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021- DEPENDENCIA DE TRABAJO**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Mejora de la agilidad administrativa a través de la reducción de plazos de resolución expedientes: - No superación plazo legal. Prioridad de expedientes silencio positivo - Reducir plazos arraigo y recursos a 3 meses - Mantener plazo legal resto expedientes	- Asignar los expedientes de forma transversal a toda la sección o si es necesario al resto de secciones. - Establecimiento de grupo independiente de refuerzo - Reuniones semanales. Información semanal Jefes Sección. Aplicación ACEX	% cumplimiento (no superación plazos)	30/06/2021	- Silencio positivo 100% - Reducir arraigo y recursos 80% - Plazo legal resto expedientes 100%	-Silencio positivo 100% - Reducir arraigo y recursos 60% - Plazo legal resto expedientes 100%	- Silencio positivo 100% - Reducir arraigo y recursos 0% - Plazo legal resto expedientes 100%	
<b>Extranjería:</b> - Tramitación preferente expedientes colectivos especiales - Resolución en 1 mes violencia genero y 7 días marinos y deportistas	-Detección en atención público y remisión a los instructores para su resolución. - Correos electrónicos con los colectivos interesados	% expedientes resueltos <1mes/7 días	30/04/2021	-Violencia género 100% - Marinos y deportistas 90%	- Violencia género 100% - Marinos y deportistas 95%	- Violencia género 100% - Marinos y deportistas 95%	
<b>Extranjería:</b> - Incremento procedimientos telemáticos. - Plazo grabación mercurio y geiser a mes y medio. - Resolución preferente solicitudes de Mercurio con documentación completa	- Detección diaria expedientes pendientes. - Reparto de forma transversal al personal de la sección. - Apoyo grupo refuerzo reuniones semanales. - Control diario aplicación ACEX	% expedientes	30/06/2020	100% excepto en resolución preferente de Mercurio (5%)	100% excepto en resolución preferente de Mercurio (5%)	100% excepto en resolución preferente de Mercurio (0%)	
<b>Registro Dependencia:</b> - No más de 2 días pendiente la entrada de documentación presencial y postal (interesados, Policía Juzgado). - Descarga del Registro Electrónico en no más de 1 día. - Tasas diarias: grabación en 3 días	Control diario expedientes pendientes de entrada	% < 2 días	30/04/2021	100%	95%	90%	
<b>Emigración:</b> - Información sobre los trámites del CER en menos de 3 días - Emisión del CER en no más de 3 días con expediente completo	- Cita previa específica para presentación de solicitudes. - Control correo electrónico de referencia	% <3 días	30/03/2021	100%	100%	100%	
<b>Salarios trámite:</b> - Cumplimiento del plazo de tramitación de los expedientes - Propuesta de resolución en menos de 15 días con expediente completo	- Control correo electrónico de referencia - Control en la aplicación del procedimiento 340 de ACCEDA	% <15 días	30/03/2021	100%	100%	100%	
Reducción quejas al 50%	En las que se refieren a atención presencial: Hablar directamente en oficina. En el resto análisis y valoración de las mismas.	50% respecto a años anteriores	30/06/2021	50%	100%	100%	
<b>Información:</b> - Contestar 90 correos diarios. - Respuesta en menos de 4 días. - Mejora y actualización respuestas.	- Control diario correos contestados - Actualización hojas informativas	>90/día+ <4días de demora	30/06/2021	100%	95%	100%	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - DEPENDENCIA DE AGRICULTURA**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Cumplimiento del programa de mejora del control oficial MAPA (Sanidad Animal): cumplimiento del Programa Coordinado de Muestreo	Controles físicos y tomas de muestras dirigidos en función de un análisis de riesgo dado por el MAPA	Según tablas de cumplimiento MAPA	Anual	38%	65%	100%	
Cumplimiento del programa de mejora del control oficial MAPA (Sanidad Vegetal): cumplimiento del PNCOCA en relación a la supervisión de instalaciones	Supervisión de instalaciones del área de coordinación: Gipuzkoa, Álava, Cantabria, Navarra, La Rioja	100% instalaciones supervisadas	Anual	50%	80%	100%	
Mayor agilidad administrativa (Pesca): emisión de certificados de reconocimiento de equipos de pesca en un plazo máximo de 48h tras la recepción de la documentación completa	Creación registro de entrada de solicitudes y emisión de certificados	<48h	< mayo 2021	100%	100%	100%	
Mayor agilidad administrativa (Pesca): emisión de autorizaciones de pesca de túnidos en un plazo máximo de 48h tras la recepción de la documentación completa	Creación registro de entrada de solicitudes y emisión de certificados	<48h	< mayo 2021	100%	100%	100%	
Cumplimiento del programa de mejora de control oficial MAPA (Jefe de Dependencia): supervisión de las coordinadoras (S. Animal y S. Vegetal), de acuerdo con instrucciones del MAPA	Supervisión anual con recogida de datos cuatrimestral	Supervisión anual realizada	Anual	NO	NO	100%	

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - DEPENDENCIA DE INDUSTRIA**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Reducción de los tiempos de tramitación	Carnés de artillero: Tramitación en 3 días	Nº días	Anual	58%	88%	71%	Por organización del nuevo equipo, se han redefinido los flujos generando demoras puntuales
Reducción de los tiempos de tramitación	Autorización de suministro de explosivo: Tramitación en 2 días	Nº días	Anual	98%	100%	100%	
Reducción de los tiempos de tramitación	Autorización de empresas de voladuras especiales: Tramitación en 3 días	Nº días	Anual	50%	No ha habido entrada de expedientes	61%	No se llega al 100% debido a demoras en la recepción del informe preceptivo de Guardia Civil
Reducción de los tiempos de tramitación	Presentación mensual del Libro de Registro de Consumos y Actas de Uso de Explosivos: tramitación en 2 días	Nº días	Anual	121%	100%	100%	
Reducción de los tiempos de tramitación	Emisión de carnés de experto y aprendiz de artículos pirotécnicos: Tramitación en 3 días	Nº días	Anual	100%	0%	33%	Por organización del nuevo equipo, se han redefinido los flujos generando demoras puntuales
Reducción de los tiempos de tramitación	Autorizaciones de Voladuras Especiales (269): Tramitación en 3 días	Nº días	Anual	50%	No ha habido entrada de expedientes	61%	
Reducción de los tiempos de tramitación	Autorizaciones de Consumidores de Explosivos (049): Tramitación en 5 días	Nº días	Anual	0%	100%	42%	Por organización del nuevo equipo, se han redefinido los flujos generando demoras puntuales
Reducción de los tiempos de tramitación	Tramitación de obras en zonas de servidumbre de gaseoductos: Tramitación en 15 días	Nº días	Anual	117%	100%	100%	

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - DEPENDENCIA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Mejorar la calidad asistencial en lo que respecta a la disponibilidad de información clínica	Integrar la histórica clínica en SISAEX	Si/No	1 año	En proceso, consiguiendo autorizaciones	En proceso, consiguiendo autorizaciones	NO	No conseguido por falta de competencia
Reducir la variabilidad de la práctica clínica y mejorar la seguridad del paciente mediante la implantación de la gestión por procesos	Elaborar e implantar la gestión por procesos en el CVI	Nº procesos realizados/total (4)	2 años	0	0	1 proceso conseguido	
Simplificar los circuitos en el CVI	Elaboración del procedimiento de atención al viajero con y sin vacunación	Si/No	2 años	En proceso de elaboración el de atención al viajero	En proceso de elaboración el de atención al viajero	NO	En proceso de elaboración el de atención al viajero
Desarrollar una cultura y práctica de alianza estratégica con proveedores de servicios	Elaborar y poner en marcha un proyecto de logística de material sanitario	Si/No	6 meses	Casi conseguido, estamos terminando	En proceso	SI	
Reducción tiempos de espera para inspección de establecimientos de farmacia	Realizar a partir de junio de 2021 dos inspecciones al mes empezando por las empresas que llevan esperando más de cuatro años	Tiempo de espera medio desde que se solicita la inspección hasta que se realiza, menos de 4 años	2 años	2 inspecciones realizadas en abril	4 inspecciones realizadas. El tiempo medio aún es superior a 4 años	SI	En los momentos actuales el tiempo de espera es inferior a 4 años

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2021 - PUESTO CONTROL FRONTERIZO (PCF)**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2021	CUMPLIMIENTO 1/10/2021	CUMPLIMIENTO 31/12/2021	OBSERVACIONES
Revisar autorizaciones aduaneras ADTs con objeto de garantizar el almacenamiento de alimentos en condiciones higiénicas en instalaciones autorizadas y registradas a tal efecto.	Solicitar a la aduana el número de almacenes que sin la preceptiva autorización y registro están almacenando alimentos y visitar aquellos que necesiten la autorización de Sanidad Exterior	Nº almacenes visitados	Añual	0 almacenes visitados	3 ALMACENES VISITADOS (desconocemos el número total, ni la aduana ni la SGSE nos da la información)	3 ALMACENES VISITADOS	
Actualizar protocolo Reasignaciones del servicio de sanidad exterior, para agilizar la correcta incoación de los expedientes tal y como establece la Ley 39/20015.	Actualizar protocolo	Protocolo revisado	Añual	SI	SI	SI	
Actualizar Planes los 3 servicios de manera coordinada	Actualizar plan de limpieza y de mantenimiento por parte de los 3 servicios del PCF	Nº planes actualizados	1er Semestre	1 Plan revisado (el de limpieza)	2 Planes revisados (100% cumplido)	2 Planes revisados (100% cumplido)	
Actualizar Normas de Uso los 3 servicios	Realizar actualización de manera coordinada los 3 servicios	Normas actualizadas	2º semestre	NO	Actualizadas y enviadas a los implicados (100% cumplido)	Actualizadas y enviadas a los implicados (100% cumplido)	
Espacio en S compartido 3 coordinadores+Jefe PCF con objeto de facilitar la localización de los Planes del edificio del PCF y la resolución de incidencias de cara a las auditorías por parte de los Ministerios funcionales o la Comisión UE.	Crear un espacio de acceso común por los coordinadores de los tres servicios con la información que necesitan de las instalaciones	Espacio creado con 100% de la información que necesitan	Añual	SI	SI	SI	
Excel incidencias instalaciones PCF	Crear una tabla excel en la que se indiquen las incidencias/no conformidades de las instalaciones del PCF, el responsable de subsanarlas, la comunicación y resolución de las mismas	Tabla creada y adecuado uso de la misma	Añual	SI	SI	SI	
Comunicar informe de los coordinadores a través de oficio al DFB de las incidencias/no conformidades del PCF para establecer un canal de comunicación con el DFB que ordenen cronológicamente las incidencias y que permita la insistencia para su solución.	Comunicar cada mes las incidencias/no conformidades de las instalaciones presentadas por los coordinadores de los 3 servicios al responsable del DFB	Nº oficios enviados	Añual	0 ofcios enviados	0 oficios enviados (Comunicación con la APB ante ausencia de respuesta del DFB, la APB establecerá un programa de gestión del edificio, enviado informe de situación actual)	Acordado con la APB, Plan de Gestión del edificio del PCF	

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PES 2022

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - OBJETIVOS TRANSVERSALES PES6							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
LABS SDGB	Creación de un laboratorio (grupo de interacción con la sociedad) para el análisis, ensayo mejora y evaluación de la gestión de la SDGB	SI/NO	Anual	NO			
INFO EXTERNA	Rediseño, fomento y mejora de los canales y contenidos de información de la SDGB con los ciudadanos. a partir de un análisis previo de necesidades que defina el nº de canales/procedimientos necesarios	SI/NO	Anual	NO			
MODERNIZACIÓN DEL LENGUAJE	Revisión del 50% de los documentos de la SDGB para su adaptación a la nueva guía de comunicación escrita de la SDGB	%	Anual	0%			
AUTOEVALUACIÓN EFQM	Presentación a la certificación del nivel de excelencia y al premio a la excelencia en la gestión pública	SI/NO	1º trimestre	SI			
PREMIO A LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Presentación al premio a la innovación en la gestión pública de la guía de comunicación escrita de la SDGB	SI/NO	4º trimestre	NO			
PERSONAS SDGB	Análisis, implantación y fomento de actuaciones dedicadas al personal de la SDGB tanto en su gestión organizacional y operativa como en la gestión del talento, el conocimiento, la motivación y el reconocimiento	- Nº acciones - Satisfacción de impacto por encuesta superior a años anteriores	Anual	NO (sin progreso hasta mayo 2022)			
PROCESOS SDGB	Finalización completa del manual de procesos de la SDGB y posterior análisis de las mejoras y simplificaciones oportunas en el ejercicio de las competencias de la SDGB para una gestión más eficaz y eficiente	SI/NO	Anual	NO			
IMPLANTAR INSIDE/DESPLGAR NOTIFICA	-Evaluar si es posible la utilización de Notific@ sin integración en aplicación corporativa - Implantación de Notific@ en caso afirmativo	SI/NO	Anual	NO (Evaluación de implantación de Notific@, posible implantación de proc. 326)			
SDGB POR EL CLIMA	Generación de actividades de responsabilidad social que redunden en beneficios globales para la lucha contra el impacto del cambio climático en campos como consumos, vida saludable, contaminación etc	Nº de actividades	Anual	NO (sin progreso hasta mayo 2022)			
SDGB IGUALITARIA	Impulsar acciones de igualdad en la SDGB mediante actividades de difusión, formación, detección y presentación a sellos de reconocimiento	-Nº acciones de difusión -Nº acciones de formación -Nº de acciones de detección -Presentación a sello de reconocimiento	Anual	1 act (20 horas) 10 personas			

## DIRECCIÓN POR OBJETIVOS UNIDADES SDGB 2022

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - SECRETARÍA GENERAL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Adquisición de habilidades directivas mediante la celebración de la jornada anual de liderazgo y trabajo en equipo	Organización y desarrollo de la jornada anual de liderazgo para los jefes de unidad de la SDG sobre habilidades directivas	SI/NO	Anual	NO			
Fomento de la cultura de gestión por objetivos en DG y SDG mediante la colaboración con la DGAGET en la celebración de jornadas	Participación, directa o indirecta, en las actividades organizadas por la DGAGET para el fomento de la cultura de gestión por objetivos	Nº actividades	Anual	0 (sin progreso hasta mayo 2022)			
Fomento de la implantación de los modelos de excelencia en la gestión mediante la colaboración con la DGAGET en la celebración de jornadas	Participación, directa o indirecta, en las actividades organizadas por la DGAGET implantación de los modelos de excelencia en la gestión	Nº actividades	Anual	0 (sin progreso hasta mayo 2022)			
Obtención de la certificación del nivel excelencia +500 para la consolidación de la excelencia en la gestión en la SDG	Tramitación de la solicitud, de acuerdo con la convocatoria al efecto, y con la base de la autoevaluación realizada en 2022	SI/NO	Anual	SI (Tramitación de la solicitud en marzo 2022)			
Presentación al premio a la Excelencia en la gestión pública para la consolidación de la excelencia en la gestión en la SDG	Tramitación de la solicitud, de acuerdo con la convocatoria al efecto	SI/NO	Anual	SI (Tramitación de la solicitud en marzo 2023)			
Elaboración de la carta de servicios mixta de la SDGB aunando la CS ordinaria y la CS electrónica en una única	Redacción de los textos, colaboración con DGAET y tramitación	SI/NO	Anual	NO (SGB incluida en el Grupo de Trabajo por la SGIS)			
Elaboración del plan anual de atención al público	Elaboración e implementación de un documento práctico de atención al público que reduzca las conductas que provocan quejas ciudadanas por atención inadecuada y de acuerdo con el compromiso adquirido en el informe anual de QyS	SI/NO	Anual	NO (Ficha de proyecto con 6 actividades. En Mayo, cumplidas 5 (la 6 debe hacerse el diciembre 2022)			
Elaboración de los pliegos del contrato de mantenimiento integral de edificios	Estudio, análisis y redacción de los pliegos necesarios para proceder a la contratación del mantenimiento integral de los edificios Moyua y Elcano	SI/NO	Anual	NO			
Fomento de la igualdad en el ámbito de la discapacidad: Sello Bequal	Estudio, análisis y tramitación de la obtención del sello Bequal de la discapacidad organizada	SI/NO	Anual	NO			
Fomento del trabajo en equipo y la efectividad de sus resultados: Análisis Belbin	Utilización de la metodología Belbin para definir los roles Belbin de las personas de la SDGB para su adecuado encaje en las dinámicas de trabajo en equipo	Nº de personas calificadas	Anual	0 personas calificadas			
Mejora de la cartelería y señalética en los inmuebles	Revisión, Diseño y adaptación de la cartelería y señalética del edificio Elcano	SI/NO	1º trimestre	NO (al estar "fuera de fecha": 1er trimestre, conviene señalar nuevo plazo)			
Implantación de la dirección por proyectos	Estudio, diseño e implantación de la dirección por proyectos en las áreas de mejora	SI/NO	Anual	NO			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - PERSONAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar el mapa de procesos del servicio de personal:</li> <li>- Elaboración de 24 nuevos procesos de personal.</li> <li>- Actualización nueva normativa 4 procesos de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y mejora de los procesos.</li> <li>- Desarrollar y documentar los procesos.</li> <li>- Elaborar los diagramas de flujo de cada proceso</li> <li>- Publicar en el nuevo blog los procesos desarrollados</li> </ul>	SI/NO	Anual	NO (Realizados 4 Actualizados 4)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un nuevo modelo de organigrama y actualización del mismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar y desarrollar un nuevo modelo de organigrama</li> <li>- Publicación del nuevo organigrama y de sus actualizaciones en el nuevo Blog</li> </ul>	SI/NO	2º Trimestre	SI			
<p>Mejora del conocimiento de la SDG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar recabando información de los empleados de la Subdelegación y S.I. a través de encuestas.</li> <li>- Motivar y facilitar la contestación de las encuestas..</li> <li>- Conocer el grado de satisfacción de los empleados y de sus condiciones de trabajo.</li> <li>- Conocer los puntos fuertes y de mejora de la Subdelegación y S.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar formularios de encuestas que facilite su contestación de forma anónima mediante su publicación Web, mediante FORMA (Sistema de Gestión de Formularios dinámicos de la AGE</li> <li>- Recopilar y analizar la información recibida a través de las encuestas</li> </ul>	SI/NO	3º Trimestre	NO			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguir reconociendo el trabajo, esfuerzo, dedicación e iniciativas de los empleados de la Subdelegación y S.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recabar propuestas de los responsables de las unidades</li> <li>- Elaborar los documentos de reconocimiento</li> <li>- Planificación entrega de diplomas</li> </ul>	SI/NO	Anual	NO			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - HABILITACIÓN

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/010/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Fomento de la administración electrónica mediante la implantación de la facturación electrónica en al menos el 70% del total de la facturación	Concienciación, impulso y envío de información a los proveedores a efectos de implantación de la facturación electrónica	%	Anual	55% de facturación electrónica			
Efectuar, al menos, un 50 % el Plan de Obras actualmente vigente	Inicio de la ejecución de las obras de accesibilidad al edificio Elcano y del tratamiento de las humedades del sótano	SI/NO	Anual	NO (En fase final de ejecución)			
	Incoar y llevar a efecto el inicio del expediente de mejora del sistema de calefacción en el edificio Moyúa	SI/NO	Anual	NO (En fase final de ejecución)			
	Incoar la tramitación para lograr la ejecución de la reforma del Cuerpo de Guardia en el año vigente	SI/NO	Anual	NO (En fase de tramitación proyecto de obra por SSCC)			
	Impulsar a nuestros SSCC la inmediata necesidad de iniciar el expediente para la reposición sistema contra incendios	SI/NO	Anual	NO (En fase de licitación)			
	Impulsar a nuestros SSCC el inicio del expediente para la reposición del sistema CCTV	SI/NO	Anual	NO (En fase de licitación)			
	Impulsar a nuestros SSCC a la tramitación del expediente referente al saneamiento de las humedades del cuarto ubicado bajo la escalera del edificio Moyúa	SI/NO	Anual	NO (En estudio por SSCC)			
	Impulsar a nuestros SSCC y llevar a efecto el expediente de separación sistema contra incendios de agua sanitaria	SI/NO	Anual	NO: En estudio por SSCC			
Impulsar a nivel de SSCC la reposición o suministro de los bienes solicitados y pendientes de tramitación en 2021, así como los que tengan lugar en 2022	- Monitor 27 pulgadas para Oficina de Extranjería - Mesa redonda y tres taburetes para el PCF - Reposición dos alfombras para Secretaría Particular	SI/NO	Anual	NO (- En espera de RC - Finalizado suministro - En espera de RC)			
Mejora en el seguimiento de las actuaciones sobre bienes muebles e inmuebles a través de la " Plataforma de actuaciones bienes muebles e inmuebles"	- Mantenimiento actualizado de la Plataforma de actuaciones bienes muebles e inmuebles- - Mantenimiento de la guía que contiene la información relativa a las instalaciones de la Subdelegación (edificios Moyúa y Elcano)	SI/NO	Anual	SI			
Mejora de los espacios comunes a través de la metodología de las 5S físicas	Seguimiento del cumplimiento de las 5S físicas en los espacios comunes de la Subdelegación	SI/NO	Semestral	SI			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - UNIDAD DE INFORMÁTICA

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Implantación de la Intranet provincial para cumplir los requerimientos de SSSC que nos obligan a desconectar el el blog de comunicación interna por motivos de seguridad en la red.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar el formato de la Intranet</li> <li>- Crear la estructura y contenidos</li> <li>- Revisión contenidos</li> <li>- Formación para introducir noticias</li> <li>- Adecuación de la Gestión de Incidencias para Mantenimiento, Suministros y Quejas y Sugerencias</li> </ul>	SI / NO	1er Trimestre	SI			
Dotar al Gabinete de Prensa de un programa de cita previa para visitas al palacio Chávarri que sustituya y mejore el anterior ubicado en el blog	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y Diseño de la aplicación</li> <li>- Estudio de las posibles mejoras con el Gabinete de Prensa</li> <li>- Desarrollo del programa</li> <li>- Pruebas de funcionamiento</li> <li>- Puesta en marcha</li> </ul>	SI / NO	1er Trimestre	SI			
Proporcionar información sobre el código de identificación de organismo de la SDG - DIR3. Incluirlo en Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar si es necesario Incluir el código DIR3 en las plantillas</li> <li>- En caso afirmativo modificar todas las plantillas para incluirlo</li> </ul>	SI / NO	2º Trimestre	NO (2º trimestre)			
Mejorar la infraestructura del Edificio Moyúa para un mejor funcionamiento de la telefonía IP: renovación cableado integral edificio Moyúa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de planos con tomas de red y canalizaciones</li> <li>- Posible obra civil para bajantes hasta nueva ubicación del Rack</li> <li>- Coordinación de la obra con SSSC y empresa de cableado</li> </ul>	SI / NO	Dependemos de SSSC	NO: Revisión planos y replanteo			
Optimizar el uso de las impresoras y reducir el consumo de papel mediante la implantación de Notific@	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar si es posible la utilización de Notific@ sin integración en aplicación corporativa</li> <li>- Implantación de Notific@ en caso afirmativo</li> </ul>	SI / NO	4º Trimestre	NO (Evaluación de implantación de Notific@, posible implantación de proc. 326)			
Optimizar el uso de las nuevas impresoras multifunción mediante el proyecto de impresión centralizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en la instalación de 4 impresoras multifunción por técnicos de Ricoh</li> <li>- Formación a los usuarios del nuevo sistema de impresión centralizada</li> </ul>	SI / NO	Dependemos de SSSC	NO (Instalación de las cuatro impresoras con el sistema tradicional a la espera de instalación de impresión gestionada)			
Optimizar el almacenamiento de la información y facilitar las búsquedas: seguimiento de la aplicación de las 55 Digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio del grado de implantación de las 55 Digitales por departamento</li> <li>- Recordatorio a las unidades de la aplicación de la metodología</li> <li>- Control periódico</li> <li>- Auditoría de dos unidades por semestre</li> </ul>	SI / NO	Anual	SI (Realizadas todas las acciones para el 1er semestre)			
Mejorar el espacio físico en la Sección de comunicaciones y redes informáticas: seguimiento de la aplicación de las 55 Físicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar los espacios para retirar lo que no sirva y ordenar lo que sí sirva</li> <li>- Retirar ordenadores, impresoras, teléfonos y centralitas sin uso</li> <li>- Documentar</li> </ul>	SI / NO	Anual	NO: Retirados ordenadores y parte de los teléfonos			
Mejorar la información sobre los equipos incluidos en el inventario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del equipamiento informático en el inventario GLPI</li> </ul>	%	3er Trimestre	0% (=3er trimestre)			
Mejorar la gestión del espacio de la Intranet incluyendo los vídeos en un canal de Youtube	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de un canal de Youtube que nos permita incluir vídeos accesibles desde la intranet</li> </ul>	SI / NO	1er Trimestre	SI			
Obtener información sobre el nivel de los empleados de la Subdelegación del Gobierno en competencias digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de las competencias digitales de los empleados de la SDG tomando como base el marco de competencias digitales del INAP</li> <li>- Elaboración de un catálogo de competencias digitales de los empleados</li> </ul>	SI / NO	Anual	NO (anual)			
Actualizar la versión de Office	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de Office a la versión 2021</li> <li>- Implantación de Office 365</li> </ul>	SI / NO	Dependemos de SSSC	NO (en función de SSSC)			

Obtener información sobre el nivel de los empleados de la Subdelegación del Gobierno en competencias digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de las competencias digitales de los empleados de la SDG tomando como base el marco de competencias digitales del INAP</li> <li>- Elaboración de un catálogo de competencias digitales de los empleados</li> </ul>	SI / NO	Anual	NO (anual)			
Actualizar la versión de Office	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de Office a la versión 2021</li> <li>- Implantación de Office 365</li> </ul>	SI / NO	Dependemos de SSCC	NO (en función de SSCC)			
Integración de la numeración de los teléfonos móviles con la telefonía fija	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar asignación de extensiones fijas y móviles</li> <li>- Informar a los usuarios del cambio</li> <li>- Migración del plan de numeración privado</li> </ul>	SI / NO	1er Trimestre	NO ( Revisada la asignación de extensiones (NUEVO PLAZO??))			
Unificar las guías de teléfonos para facilitar las búsquedas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar un sistema que permita unificar las guías de teléfonos para facilitar las búsquedas</li> <li>- Desarrollo e implantación del nuevo sistema</li> </ul>	SI / NO	Anual	NO (Iniciando el análisis)			
Revisión Procesos y vinculación con CRETA (Coordinador TIC Antigua Aduana)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar Indicadores CRETA</li> <li>- Revisar Procesos documentados por Unidad</li> <li>- Realizar la vinculación entre Indicador y Proceso</li> </ul>	Nº Procesos e Indicadores	Anual	NO (Indicadores CRETA revisados)			
Completar Informe Autoevaluación y Memoria EFQM (Coordinador TIC Antigua Aduana)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el Informe EFQM</li> <li>- Realizar la Memoria EFQM</li> </ul>	SI / NO	2º Trimestre	SI			
Puesta en marcha Espacio Colaborativo Antigua Aduana (Coodinador TIC Antigua Aduana)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completar el esqueleto del Espacio Colaborativo</li> <li>- Introducir la documentación del año 2021 y 2022</li> <li>- Definir la forma de trabajo (Reserva Salas, Mantenimiento...)</li> <li>- Dar los credenciales de acceso a cada Organismo</li> </ul>	SI / NO	3er Trimestre	NO (Esqueleto completado)			

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Revisión y actualización de las evaluaciones de riesgos de las instalaciones del Palacio Chávarri y Elcano: 2 revisiones + 11 informes PAP	- Redacción de los informes de evaluación - Redacción y actualización regular de planificación preventiva de las instalaciones	- Nº informes evaluación - N º informes	Anual	- Nº informes evaluación redactados: 2 - Nº informes PAP: 5			
Redacción de Plan de Emergencias Palacio Chavarri / Elcano: 2 planes	- Redacción de Planes de emergencia que incluyan descripción de las instalaciones y planos de situación de medios de protección contra incendios	N º planes de emergencia	Anual	Planes de emergencia redactados: 2			
Optimizar los recursos de proveedores externos (Quirón) en materia de formación de PRL. Ejecución del 100 % de las horas lectivas asignadas a SDGB en 2022: formación presencial 60h; on line: 120h	- Promover la formación/información en PRL del personal de la SDGB mediante la divulgación regular de la oferta formativa del proveedor externo (Quirón)	% de horas lectivas	Anual	Horas de formación ejecutadas: - Formación presencial: 66,67 % - Formación online: 46,77 %			
Recuperar el grado de implantación de vigilancia de la salud previo a la pandemia de 2019 (promedio de 62 reconocimientos entre 2011 y 2018). Nº mínimo de reconocimientos a realizar: 62	- Promover la vigilancia de la salud entre los empleados hasta llegar al 50 % de la plantilla aproximadamente	Nº de reconocimientos	Anual	Reconocimientos médicos realizados: 22			
Mejorar la implantación del PPRL 1000 Formación e Información del personal en PRL: 100 % nuevas incorporaciones	- Impartir una formación presencial al personal de nueva incorporación (2022)	% Nuevas incorporaciones	Anual	Nº nuevas incorporaciones: 6			

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - GABINETE DE PRENSA**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Conocimiento de la aceptación y posterior mejora de las visitas guiadas al Palacio Chávarri	Realización de una encuesta de satisfacción	SI/NO	31/12/2022	NO			
Optimizar el uso de la red social Twitter en un momento de crisis de comunicación	Elaboración de un Plan de crisis en redes sociales	SI/NO	31/12/2022	SI			
Mejorar el sentido de pertenencia a la Subdelegación	Realización de un Podcast con información interna, entrevistas... ubicado en el Blog	SI/NO	31/12/2022	NO			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - ANTIGUA ADUANA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Mejora de la eficiencia energética de las instalaciones	Adquisición e Instalación de interfaces en puertas automáticas de acceso al edificio para programación de cierre en esclusa	SI/NO	Anual	SI (Instalación 21/01/2022)			
	Adquisición de deshumidificador para espacio almacenaje	SI/NO	Anual	SI (Adquisición 15/04/2022)			
	Adquisición e instalación de burletes en puertas de emergencia planta baja	SI/NO	Anual	NO (Anual)			
	Adquisición e instalación de parasoles en los patios de la Oficina de Extranjería y la Jefatura Provincial de Tráfico	SI/NO	Anual	NO (Anual)			
Mejora de sistema de seguridad	Adquisición CPU para CCTV	SI/NO	Anual	NO (Anual)			
Impulso de la facturación electrónica	Elaboración de guía abreviada dirigida a proveedores para generación de facturas electrónicas y gestión con FACE	SI/NO	Anual	NO (Anual)			
Implantación de servicios complementarios para los funcionarios	Adquisición de fuente de agua fría	SI/NO	Anual	NO (Anual)			
Conocimiento del edificio Antigua Aduana por la ciudadanía	Adhesión del edificio Aduana al programa Open House Bilbao	SI/NO	Anual	NO (Anual)			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - OAMR							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Reducción del número de quejas registradas en la OAMR en relación con la prestación de servicios propios de la misma: Recepción de un máximo de una queja por cada 3.000 personas atendidas	Mantenimiento del nivel de calidad ofrecido en la atención prestada presencial, telefónica y telemáticamente, y mejora de los medios disponibles, tanto materiales como humanos para la prestación de los servicios	Nº quejas recibidas a lo largo del año natural	Anual	0			
Fomento entre la ciudadanía de la administración digital: expedición de 5.000 certificados de firma digital y o sistema Clave	Fomento e impulso de las utilidades de los medios telemáticos para las relaciones con la Administración, a través de la información y concienciación a los ciudadanos.	Nº certificados de la FNMT y o registros en Cl@ve realizados	Anual	1.879			
Reducción del tiempo de espera para la obtención de cita previa: adjudicación de más de 12.000 citas previas	Apertura de un número de mesas suficiente para la ampliación del número de citas a ofertar	Nº citas expedidas	Anual	4.877			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - DERECHOS CIUDADANOS							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Agilizar la tramitación de los expedientes	Sanciones administrativas: revisión/actualización de plantillas	Aplicación/ Nº expedientes > 600	Anual	340 expedientes			
Eliminar la caducidad de los expedientes	Sanciones administrativas: mejora de la planificación a través de SANCIONES	Aplicación/ Nº caducidades = 0	Anual	0			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Actualización de la "Guía de Instituciones, Organismos y recursos de Bizkaia" de la Unidad de Violencia	Revisión de todos los datos incluidos en las 167 fichas de la Guía	% fichas revisadas	Anual	30%			
Uso de un lenguaje claro e inclusivo en la documentación emitida por la Unidad	Revisión y mejora de todos los informes y escritos emitidos	% escritos revisados	Anual	20%			
Sensibilizar en igualdad y contra la violencia sobre la mujer	Acciones de difusión sobre igualdad y contra la violencia sobre la mujer en la Subdelegación	Nº actividades Nº personas que las reciben	Anual	1 act (20 horas) 10 personas			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Actualización 100% archivos digitales	Reevisar los archivos digitales para actualizar los modelos	% de archivos actualizados	Anual	77%			
Cumplimiento Ayuntamientos Ley 39/1981: 64 ayuntamientos restantes del 2021.	Visitas conductor	Nº ayuntamientos	Anual	0			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - PROTECCIÓN CIVIL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/010/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Reducción de los tiempos de tramitación: más eficiencia	Comunicación mediante c.e. con otros Organismos y con nuestros clientes	%	Anual	95%			
Innovación de Procesos	Actualización de todos los Procesos de UPC	%	Anual	50%			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - PARQUE MÓVIL DEL ESTADO (PME)							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Control anual del gasto de combustible de todos los vehículos	Confección tabla	Litros/importes	Anual	455,67/736,23			
Regularización de las horas extraordinarias conductores	Diferencia de 5 horas máximo en computo anual	Regularización semanal	Anual	33% Regularizado semanalmente			
Potenciar la digitalización de la firma digital personal conductor: 100% firma digital	Fomentar y facilitar la utilización de aplicaciones informáticas (Portafirmas)	%	Anual	100%			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - JURADO PROVINCIAL EXPROPIACIÓN FORZOSA BIZKAIA

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Reducir el plazo legal de resolución de los expedientes : Mantener el nº de sesiones del JPFB preciso para resolver los expedientes por debajo del plazo legal.	Efectuar, al menos, 1 convocatoria al mes del JPEFB si hay expedientes (si es necesario 2)	Nº sesiones celebradas	Enero a noviembre	5 sesiones (1 al mes)			
Reducir el plazo de resolución de los expedientes por debajo del plazo legal de 3 meses : Resolver los expedientes en un plazo inferior a 2 meses desde que entraron	Llevar a cada sesión del JPEFB los expedientes que entran en los 2 meses previos	Nº expedientes resueltos antes de transcurrir 2 meses desde su entrada/%	Anual	19 expedientes resueltos/100%			
Reducir el plazo de resolución de los recursos de reposición: Resolver los recursos en un plazo inferior a 2 meses desde que entraron	Llevar a cada sesión del JPEFB los recursos que entran en los 2 meses previos	Nº recursos resueltos antes de transcurrir 2 meses desde su entrada/%	Anual	NO			

**PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022- DEPENDENCIA DE TRABAJO**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Mejora de la agilidad administrativa a través de la reducción de plazos de resolución expedientes: - No superación plazo legal. Prioridad de expedientes silencio positivo (Objetivo 100%) - Reducir plazos arraigo y recursos a 4 meses y recursos a 3 meses. Objetivo: 50% - Mantener plazo legal resto expedientes. Objetivo 100%	- Asignar los expedientes de forma transversal a toda la sección o si es necesario al resto de secciones. - Reuniones semanales. Información semanal Jefes Sección. Aplicación ACEX	%	31/12/2022	- Silencio positivo 100% - Reducir arraigo y recursos 100% - Plazo legal resto expedientes 100%			
<b>Extranjería:</b> - Tramitación preferente expedientes colectivos especiales. Objetivo violencia de género 100% - Resolución en 1 mes violencia genero y 7 días marinos y deportistas. Objetivo 100%	-Detección en atención público y remisión a los instructores para su resolución. - Correos electrónicos con los colectivos interesados	%	31/12/2022	- Violencia género 100% - Marinos y deportistas 100%			
<b>Extranjería:</b> - Incremento procedimientos telemáticos. Objetivo: 100% - Plazo grabación mercurio y geiser a mes y medio. Objetivo: 100%	- Detección diaria expedientes pendientes. - Reparto de forma transversal al personal de la sección. - Reuniones semanales - Control diario aplicación ACEX	%	31/12/2022	100%			
<b>Registro Dependencia:</b> - No más de 2 días pendiente la entrada de documentación presencial y postal (interesados, Policía Juzgado). Objetivo: 90% - Descarga del Registro Electrónico en no más de 1 día. Objetivo: 90% - Tasas diarias grabación en 3 días. Objetivo: 90%	Control diario expedientes pendientes de entrada	% documentos < tiempo de grabación fijado	31/12/2022	100%			
<b>Emigración:</b> - Información sobre los trámites del CER en menos de 3 días. Objetivo: 100% - Emisión del CER en no más de 3 días con expediente completo. Objetivo: 100%	- Cita previa específica para presentación de solicitudes. - Control correo electrónico de referencia	% documentos< tiempo de emisión del CER	31/12/2022	100%			
<b>Salarios trámite:</b> - Cumplimiento del plazo de tramitación de los expedientes. Objetivo: 100% - Propuesta de resolución en menos de 15 días con expediente completo. Objetivo: 100%	- Control correo electrónico de referencia - Control en la aplicación del procedimiento 340 de ACCEDA	% expedientes < Tiempo de resolución fijado	31/12/2022	100%			
Reducción quejas al 50%	En las que se refieren a atención presencial: Hablar directamente en oficina. En el resto análisis y valoración de las mismas	% respecto a años anteriores	31/12/2022	100%			
<b>Información:</b> - Contestar 90 correos de información diarios de media. Objetivo 90% - Respuesta en menos de 4 días. Objetivo: 90% - Mejora y actualización respuestas. Objetivo: 90%	- Control diario correos contestados - Actualización hojas informativas	Cómputo diario de correos contestados en relación con los que han entrado (%)	31/12/2022	100%			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - DEPENDENCIA DE AGRICULTURA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Implantación 5S digitales en zona S: mejora desde situación actual 5 puntos de control con no conformidades de un total de 8 puntos de control.	Auditorías internas trimestrales	% cumplimiento	Anual	95%			
Supervisiones semestrales a Sanidad Animal, Vegetal y Pesca	Supervisión de procedimientos e instalaciones, realizadas por el Jefe de Dependencia.	SI/NO	Anual	NO			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - DEPENDENCIA DE INDUSTRIA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/20212022	OBSERVACIONES
Tramitación en 3 días de los carnés de artillero (42)	Mantenimiento de los tiempos de tramitación, analizando la documentación recibida y realizando los requerimientos necesarios al momento para dar celeridad a la resolución del expediente	% con tramitación < 3 días	Anual	56,25%			
Tramitación en 2 días de la autorización de suministro de explosivo (52)	Mantenimiento de los tiempos de tramitación, analizando la documentación recibida y realizando los requerimientos necesarios al momento para dar celeridad a la resolución del expediente	% con tramitación < 2 días	Anual	85,10%			
Tramitación en 3 días de la autorización de empresas de voladuras especiales (269)	Mejora de los tiempos internos de tramitación mediante la agilización de la revisión de la documentación requerida aportada y, de forma paralela, solicitando la puesta a firma al Delegado de Gobierno	% con tramitación < 3 días	Anual	63,63%			
Tramitación en 2 días del Libro mensual de Registro de Consumos y Actas de Uso de Explosivos (319)	Mantenimiento de los tiempos de tramitación, analizando la documentación recibida y realizando los requerimientos necesarios al momento para dar celeridad a la resolución del expediente	% con tramitación < 2 días	Anual	94,44%			
Tramitación en 3 días de la emisión de carnés de experto y aprendiz de artículos pirotécnicos (324)	Mantenimiento de los tiempos de tramitación, analizando la documentación recibida y realizando los requerimientos necesarios al momento para dar celeridad a la resolución del expediente	Nº de días	Anual	0 (no ha habido solicitudes)			
Tramitación en 15 días de la autorización para las obras en zonas de servidumbre de gaseoductos	Mejora de los tiempos internos de tramitación de las autorizaciones de afección a zona de servidumbre de gasoductos, mediante la disminución del plazo de solicitud del condicionado técnico a ENAGAS y el posterior seguimiento de la emisión del informe por parte de esta empresa propietaria de los gasoductos	% con tramitación < 15 días	Anual	66,67%			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - DEPENDENCIA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Mejorar la calidad asistencial en lo que respecta a la disponibilidad de información clínica	Integrar la histórica clínica en SISAEX	Si/No	1 año	NO (No conseguido, aún no integrado con el servicio de Osakidetza)			
Reducir la variabilidad de la práctica clínica y mejorar la seguridad del paciente mediante la implantación de la gestión por procesos	Elaborar e implantar la gestión por procesos en el CVI	Nº procesos realizados/total (4)	2 años (comenzamos en 2021)	50% (Se retomará tras el pico estival)			
Simplificar los circuitos en el CVI	Elaboración del procedimiento de atención al viajero con y sin vacunación	Si/No	2 años (comenzamos en 2021)	NO (90%, Se retomará tras el pico estival)			
Seguir reduciendo los tiempos de espera para inspección de establecimientos de farmacia	Realizar 2 inspecciones al mes de manera rutinaria	Tiempo de espera medio desde que se solicita la inspección hasta que se realiza, menos de 2 años	2 años	NO (En proceso. Reducción de tiempos de las más antiguas. Respuesta en menos de 6 meses las urgentes)			

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2022 - PUESTO CONTROL FRONTERIZO (PCF)

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2022	CUMPLIMIENTO 1/10/2022	CUMPLIMIENTO 31/12/2022	OBSERVACIONES
Digitalizar los procedimientos de tramitación de expedientes POA	Eliminar la tramitación en papel de los expedientes POA presentando los expedientes en SISAEX o GEISER, tramitación electrónica sin papel y archivo electrónico de los mismos, excepto CSO que se realizará el archivo del original en papel	% expedientes realizados electrónicamente hasta llegar al 100%	1er Semestre	NO (Bilbao se incluirá en SISAEX en el mes de junio, esperaremos a fin de año para ver resultados)			
Reducción del uso del papel	La tramitación electrónica de los expedientes POA y PONA supone el impulso para reducir el consumo del papel en el PCF en un 80% respecto al 2021	% reducción de papel	Anual	Durante el primer semestre reducción a 8 paquetes al mes (1 caja y media). Reducción del 75% de gasto en papel			
Creación de aplicación excel para el control de las incidencias en el PCF	Crear un libro excel con el control de la comunicación y resolución de las incidencias de mantenimiento del PCF con objeto de mantener informados al DFB/ APB	Incidencias controladas y notificadas mediante sistema/respecto del total	Anual	Se controlan mediante el excel el 100% de las incidencias en lo que va de año			
Creación junto con la coordinación de sanidad vegetal de protocolo para la eliminación de la madera que viaja en los equipajes personales	La llegada de viajeros en el ferry procedentes de UK provoca decomisos de madera que se acumulan en la terminal, se ha llegado a un acuerdo con la APB para su correcta eliminación y se debe protocolizar	Protocolo creado SI/NO	1er trimestre	SI Protocolo creado y en cumplimiento			
Colaboración con el SOIVRE para la designación del PCF como punto de entrada de los productos ECO.	Colaboración en los protocolos de limpieza, designación de bocas y franjas horarias, así como en el establecimiento de los flujos para la inspección de productos ECO en el PCF	PCF designado SI/NO	Anual	PCF designado, estamos en proceso de elaboración mediante colaboración de los documentos			
Colaboración con SOIVRE y Subdelegación del Gobierno para la instalación del laboratorio del SOIVRE en el PCF	Designación de espacios y comunicación con la APB y DFB para instalar el laboratorio del SOIVRE en el edificio del PCF	Laboratorio instalado SI/NO	Anual				
Sistema de inventario y reposición de material en formato electrónico y compartido, para conocer y reponer necesidades y designar a los responsables de su control	Creación de aplicación excel para llevar al día el inventario y realizar la solicitud de reposición según necesidades del PCF-sanidad	Inventario en formato electrónico SI/NO	1er semestre	SI Inventario en formato electrónico			
Digitalización del procedimiento de verificación diaria de las condiciones higio-sanitarias del PCF	Creación de un sistema interno electrónico para verificar las condiciones higiénico-sanitarias antes de comenzar con las inspecciones diarias en el PCF-sanidad	Sistema creado y en funcionamiento SI/NO	1er trimestre	SI Sistema creado y en funcionamiento			



## DIRECCIÓN POR OBJETIVOS UNIDADES SDGB 2023

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - SECRETARÍA GENERAL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - PERSONAL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - HABILITACIÓN							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/010/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - UNIDAD DE INFORMÁTICA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - GABINETE DE PRENSA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - ANTIGUA ADUANA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - OAMR							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - DERECHOS CIUDADANOS							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/010/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - PROTECCIÓN CIVIL							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/010/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - PARQUE MÓVIL DEL ESTADO (PME)							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - JURADO PROVINCIAL EXPROPIACIÓN FORZOSA BIZKAIA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023- DEPENDENCIA DE TRABAJO							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - DEPENDENCIA DE AGRICULTURA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - DEPENDENCIA DE INDUSTRIA							
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/20212023	OBSERVACIONES

Ç



PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - DEPENDENCIA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES 2023 - PUESTO CONTROL FRONTERIZO (PCF)

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PLAZO	CUMPLIMIENTO 1/05/2023	CUMPLIMIENTO 1/10/2023	CUMPLIMIENTO 31/12/2023	OBSERVACIONES