ogtic

FICHA TÉCNICA - ACUERDO MARCO **PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA TERRITORIOS** (ID: 1000000000000000000)

Martín Arrué Mendiola, Oficina Informática
Jefe Área Informática
Centro de Proceso Informático
Ayuntamiento de Tolosa (Gipuzkoa)
Calle Juan Mateo Zumaya, 1 (20400)

ANEXO TÉCNICO - TOTAL 6.000.000 EUR (IVA INCLUIDO) PARA TRABAJO TIPO - AÑOS - 2025-2027

Nivel de madurez	Puntuación
Nivel 1	0-2,5
Nivel 2	2,6-5
Nivel 3	5,1-7,5
Nivel 4	7,6-10

Eje 1 Estrategia – Servicios Públicos Digitales Accesibles e Inclusivos Centrados Efficiently

Estrategia basada en: implementación de políticas públicas accesibles, de manera eficiente digital y por ende, el aspecto de la gobernanza digital es clave. Es la evolución convencional, pasando una administración Reactiva digital, pasando una gobernanza de

Proyecto	Dirección Responsable	Tareas/Actividades	Métrica	Unidad de medida	Medida de	Total	Antes	Mejor	Ahorro	Total	Antes	Mejor	Ahorro	Total	Antes	Mejor	Ahorro	Total	Ahorro €	%	Alerta	Observaciones
							Ahorro Presupuestario				Ahorro Operativo				Ahorro Ciudadanía (Tiempo)							
Desarrollo/mejora de Portales/Sedes Electrónicas	Dirección Transformación Digital/Administrativa	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	20 Sedes	0,00	0,50	0,50	50,00	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Mejora de puntos informativos y ciudadanos	Dirección Transformación Digital/Administrativa	Diagnóstico de necesidades Rediseño de contenidos Implementación de mejoras Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de puntos con diagnóstico de necesidades y rediseño de contenidos sobre el total de puntos a mejorar	Porcentaje de puntos a mejorar con rediseño de contenidos sobre el total de puntos a mejorar	15 Sedes	1,57	0,47	1,47	15,00	1,18	0,18	1,00	10,00	0,79	0,19	0,60	6,00	0,00	0,00%	Riesgo Inferior	Mejora notable en puntos de atención ciudadana
Implantación CRM Para Gestión de Relación Ciudadana/Agilización	Dirección Transformación Digital/Administrativa	Análisis de requisitos funcionales y técnicos Diseño del CRM Integración con sistemas Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con CRM implantado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con CRM implantado sobre el total de trámites a mejorar	40% actual	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Plan integrado de SAT para Ciudadanía/Empresas (Canales Telefónico, Presencial y Digital)	Dirección Transformación Digital/Administrativa	Diagnóstico de necesidades Diseño del SAT Implementación de canales Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con SAT implantado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con SAT implantado sobre el total de trámites a mejorar	40% actual	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	

www.ejemplo.eus

Eje 2 Estrategia – Servicios Públicos Digitales Accesibles e Inclusivos Centrados Efficiently (Mejora Continua en Eficiencia)

Estrategia basada en: implementación de políticas públicas accesibles, de manera eficiente digital y por ende, el aspecto de la gobernanza digital es clave. Es la evolución convencional, pasando una administración Reactiva digital, pasando una gobernanza de la TIC Transparente hacia una gobernanza pública, siguiendo el aspecto de la colaboración con la sociedad civil. Siguiendo la transformación digital, el internet del gobierno digital en el ámbito Académico, desde los diferentes niveles Regional, Autonómico, Provincial, Municipal, de manera conjunta.

Presupuesto Regional:

Proyecto	Dirección Responsable	Tareas/Actividades	Métrica	Unidad de medida	Medida de	Total	Antes	Mejor	Ahorro	Total	Antes	Mejor	Ahorro	Total	Antes	Mejor	Ahorro	Total	Ahorro €	%	Alerta	Observaciones
							Ahorro Presupuestario				Ahorro Operativo				Ahorro Ciudadanía (Tiempo)							
Servicios Administrativos Personal de Apoyo a Sedes (PAS)	Dirección de Gestión Catálogos	Automatización de tareas administrativas Gestión de contenidos Análisis y gestión de tareas administrativas	Porcentaje	Cuatro categorías de tareas administrativas	Porcentaje de tareas administrativas	0,00	0,00	0,00	0,00	0 Porcentaje	0,00	0,00	0,00	0 Porcentaje	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Proceso de Revisión de Contenidos Académicos	Dirección Transformación Digital/Administrativa	Análisis de requisitos Diseño del proceso Implementación Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de contenidos académicos revisados sobre el total de contenidos a revisar	Porcentaje de contenidos académicos revisados sobre el total de contenidos a revisar	20 Sedes	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Automatización de procesos Legal/Legislativo	Dirección de Gestión Catálogos	Análisis de requisitos Diseño del proceso Implementación Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Cuatro procesos automatizados	Porcentaje de procesos automatizados sobre el total de procesos a automatizar	4 procesos/anual	0,00	0,50	0,50	2 Porcentaje	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Implantación y seguimiento Legislativo/Jurídico	Dirección de Gestión Catálogos	Análisis de requisitos Diseño del proceso Implementación Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Cuatro fases de implantación y seguimiento	Porcentaje de fases de implantación y seguimiento sobre el total de fases	4 Porcentaje/anual	0,00	0,50	0,50	2 Porcentaje	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Implantación de herramientas para Gestión de Contratos/Licitaciones/Convocatorias	Dirección de Gestión Catálogos	Análisis de requisitos Diseño del proceso Implementación Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con herramientas implantadas sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con herramientas implantadas sobre el total de trámites a mejorar	40% actual	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Implantación de Sistemas/Herramientas para Gestión de Recursos Humanos	Dirección de Gestión Catálogos	Análisis de requisitos Diseño del proceso Implementación Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Cuatro procesos/tareas automatizados	Porcentaje de procesos/tareas automatizados sobre el total de procesos/tareas a automatizar	4 Porcentaje	0,00	0,50	0,50	2 Porcentaje	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Automatización de Procesos/Tareas Económicas	Dirección de Gestión Catálogos	Análisis de requisitos Diseño del proceso Implementación Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Cuatro procesos/tareas automatizados	Porcentaje de procesos/tareas automatizados sobre el total de procesos/tareas a automatizar	4 Porcentaje	0,00	0,50	0,50	2 Porcentaje	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Mejora Web - Clase A	Dirección de Servicios Digitales/Administrativos	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	1000/anual	0,00	0,50	0,50	50,00%	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Oficina de Gestión Interna de Servicios/Trámites	Dirección de Servicios Digitales/Administrativos	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	1000/anual	0,00	0,50	0,50	50,00%	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Implantación de Sistemas de Servicio/Tramitación Online	Dirección de Servicios Digitales/Administrativos	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	1000/anual	0,00	0,50	0,50	50,00%	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Servicio Online Gestión de Tareas/Trámites Administrativos (Tramitación Online)	Dirección de Servicios Digitales/Administrativos	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	1000/anual	0,00	0,50	0,50	50,00%	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Portal/Sede/App de Ayuntamiento - Clase A (Mejora Web/App) - Clase A	Dirección de Servicios Digitales/Administrativos	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	1000/anual	0,00	0,50	0,50	50,00%	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Plataformas/Apps de Mejora - Clase A	Dirección de Servicios Digitales/Administrativos	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	1000/anual	0,00	0,50	0,50	50,00%	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Mejora Web/App Clase A (Mejora Web/App)	Dirección de Servicios Digitales/Administrativos	Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad Rediseño de interfaces de usuario Implementación de mejoras Pruebas con usuarios Formación a gestores Mantenimiento evolutivo	Porcentaje	Porcentaje de trámites con diagnóstico de usabilidad y accesibilidad realizado sobre el total de trámites a mejorar	Porcentaje de trámites a mejorar con rediseño de interfaces de usuario sobre el total de trámites a mejorar	1000/anual	0,00	0,50	0,50	50,00%	0,00	0,30	0,30	30,00	0,00	0,20	0,20	20,00	0,00	0,00%	Riesgo Superior	
Mejora Web

Asesoría Contractual	Dirección Jurídica	Elaboración de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales Revisión de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales Revisión de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales Revisión de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales	Porcentaje de contratos elaborados	Semestral	Negativo	Ascendente	0.00%	0%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Asesoría Legal	Dirección Jurídica	Revisión de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales Revisión de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales Revisión de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales Revisión de contratos, convenios, adendas y demás documentos contractuales	Porcentaje de contratos elaborados	Semestral	Ascendente	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	Riesgo Moderado	Se está bajo satisfactorio el cumplimiento
Planificación y Desarrollo Institucional y Gestión Institucional	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Elaboración de un diagnóstico institucional Elaboración de un diagnóstico institucional Elaboración de un diagnóstico institucional Elaboración de un diagnóstico institucional	Porcentaje de actividades programadas en el plan de trabajo	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y Gestión Tecnológica	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Diagnóstico de TIC Diagnóstico de TIC Diagnóstico de TIC Diagnóstico de TIC	Porcentaje de actividades programadas del PETI en el cronograma de actividades "PETI"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0	100.00%	Riesgo Negativo	
Plan Mejoramiento de Procesos	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Mejoramiento de procesos Mejoramiento de procesos Mejoramiento de procesos - Indicadores de mejoramiento de procesos Mejoramiento de procesos - Indicadores de mejoramiento de procesos	Porcentaje de modelo publicado del plan de mejoramiento de procesos en el cronograma "PMP"	Mensualmente	Ascendente	100%	0	33.33%	33.33%	66.66%	0.00%	0.00%	0.00%	66.66%	33.33%	100.00%	Riesgo Moderado	Se está cumpliendo con el plan de mejoras, a través de la implementación de los procesos que se vienen trabajando
Plan Mejoramiento Gestión de Archivos	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Diagnóstico de archivo Diagnóstico de archivo Diagnóstico de archivo - Inventarios documentales, tablas de retención y cuadros de clasificación documental	Porcentaje de avance de actividades programadas en el plan de trabajo del plan de mejoramiento de gestión de archivo "PMGA"	Mensualmente	Ascendente	100%	33.33%	33.33%	33.33%	66.66%	66.66%	33.33%	33.33%	66.66%	0.00%	66.66%	Riesgo Negativo	
Plan Organizacional	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Diagnóstico de capacidad organizacional Diagnóstico de capacidad organizacional Diagnóstico de capacidad organizacional	Porcentaje de cumplimiento de la matriz de capacidad organizacional en el cronograma de actividades "POA"	Mensualmente	Ascendente	0%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	33.33%	Riesgo Moderado	Se cumplió con el 33% de la matriz de capacidad organizacional
Plan Institucional de Capacitación	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Capacitación y desarrollo de los servidores Capacitación y desarrollo de los servidores Capacitación y desarrollo de los servidores Capacitación y desarrollo de los servidores	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación institucional en el cronograma de actividades "PIC"	Mensualmente	Ascendente	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	33.33%	Riesgo Moderado	Se cumplió con el porcentaje establecido
Plan Institucional de Capacitación	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Capacitación y desarrollo de los servidores Capacitación y desarrollo de los servidores Capacitación y desarrollo de los servidores Capacitación y desarrollo de los servidores	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación institucional en el cronograma de actividades "PIC"	Mensualmente	Ascendente	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	33.33%	Riesgo Moderado	
Informe Institucional, Informe Anual de Gestión Institucional	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Informe de gestión institucional Informe de gestión institucional Informe de gestión institucional Informe de gestión institucional	Porcentaje de cumplimiento del informe de gestión institucional en el cronograma de actividades "IGI"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Informe Anual de Gestión	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Informe de gestión institucional Informe de gestión institucional Informe de gestión institucional Informe de gestión institucional	Porcentaje de cumplimiento del informe de gestión institucional en el cronograma de actividades "IGI"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Informe de Seguimiento Institucional	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Informe de seguimiento institucional Informe de seguimiento institucional Informe de seguimiento institucional Informe de seguimiento institucional	Porcentaje de cumplimiento del informe de seguimiento institucional en el cronograma de actividades "IGI"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Informe de Seguimiento Institucional	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Informe de seguimiento institucional Informe de seguimiento institucional Informe de seguimiento institucional Informe de seguimiento institucional	Porcentaje de cumplimiento del informe de seguimiento institucional en el cronograma de actividades "IGI"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Plan Operativo Anual (POA)	Organización y Tecnología de la Información y Comunicación	Elaboración del POA Elaboración del POA Elaboración del POA Elaboración del POA	Porcentaje de cumplimiento del plan operativo anual en el cronograma de actividades "POA"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Asesoría en Administración Financiera	Asesoría en Administración Financiera	Elaboración de informes financieros Elaboración de informes financieros Elaboración de informes financieros Elaboración de informes financieros	Porcentaje de cumplimiento de informes financieros en el cronograma de actividades "IF"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Asesoría en Organización y Procesos	Asesoría en Administración Financiera	Elaboración de manuales de procedimientos Elaboración de manuales de procedimientos Elaboración de manuales de procedimientos Elaboración de manuales de procedimientos	Porcentaje de cumplimiento de manuales de procedimientos en el cronograma de actividades "MP"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	
Asesoría en Presupuestos	Asesoría en Administración Financiera	Elaboración del presupuesto institucional Elaboración del presupuesto institucional Elaboración del presupuesto institucional Elaboración del presupuesto institucional	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto institucional en el cronograma de actividades "PI"	Mensualmente	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Riesgo Negativo	

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación
Jesus Marine Familia - Encargado de Formulacion Monitoreo Evaluación de Planes Programas y Proyectos (08/07/2022 16:07 AST)
Dashiel Aristy Montolio - Analista de Planificación (08/07/2022 16:18 AST)
Isaac Emmanuel Vasquez Montilla - DIRECTOR DE PLANIFICACION Y DESARROLLO (08/07/2022 16:27 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/ogtic/v/a3d7d2d6-0fa3-4de6-b87d-cae3484a4808