

PLAN ESTRATÉGICO

Organismo Autónomo
Boletín Oficial de la
Región de Murcia

2010-2014

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	5
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
METAS ESTRATÉGICAS	9
ANÁLISIS DEL ENTORNO	9
GENERAL	9
CLIENTES	10
COMPETIDORES	12
PROVEEDORES	13
PRODUCTOS ALTERNATIVOS	13
ANÁLISIS INTERNO	14
LIDERAZGO	14
POLÍTICA Y ESTRATEGIA	16
PERSONAS	18
ALIANZAS Y RECURSOS	19
PROCESOS	20
RESULTADO EN LOS CLIENTES	22
RESULTADO EN LAS PERSONAS	24
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	25
RESULTADOS CLAVE	25
DIAGRAMA DAFO	27
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	32
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	33
PLANES DE ACCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	37
ÁREA GESTIÓN DEL BORM	37
ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	46
ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	77
ÁREA GESTIÓN ECONÓMICA	107
ÁREA DE ARTES GRÁFICAS	123



INTRODUCCIÓN

1.- Finalidad.

El fin esencial al que se dirige la elaboración de este Plan, es asegurar que el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia (en adelante OABORM) presta el servicio de gestión del Servicio Público de edición y difusión del BORM, y el de industria gráfica al servicio de la Administración Regional, incrementando al máximo posible sus niveles de eficiencia, calidad y competitividad.

2.- Contenido.

El presente documento contiene:

- El desarrollo del **“PLAN ESTRATÉGICO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO BOLETÍN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA 2010/2014”**, que se ha concretado siguiendo los pasos adecuados para la identificación y despliegue de aquellas Líneas Estratégicas que han de llevar a nuestro Organismo a conseguir las Metas Estratégicas establecidas.
- El conjunto de **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** (según las cuatro perspectivas básicas), los cuales conformarán el Mapa Estratégico del Organismo Autónomo.
- El **“CUADRO DE MANDO INTEGRAL”** que posibilitará el despliegue, seguimiento y control del Plan a través de la identificación del conjunto de Indicadores Estratégicos, sus metas y los planes de acción requeridos para conseguirlas.

3.- Duración, coste y financiación.

El coste previsto en los cinco ejercicios económicos a los que se extiende la ejecución del Plan (2010-2014) es de 830.386,00 Euros, cuya financiación se propone realizar con cargo a los remanentes de tesorería del propio Organismo y estará supeditada a la consignación de los créditos adecuados y suficientes en los correspondientes Presupuestos de los respectivos ejercicios económicos.



4.- Revisión.

La planificación realizada en el presente documento, como todo proceso de previsión y predeterminación referido a un futuro, ha de ser flexible y por tanto revisable para adaptarla a las distintas circunstancias de cada momento, a fin de poder mantener la orientación adecuada del curso de acción necesario para conseguir las Metas Estratégicas que se quieren alcanzar.

Por ello, anualmente, y condicionado a los distintos factores internos y externos existentes, el Plan Estratégico será revisado a través del Plan Operativo referido al ejercicio económico respectivo.

5.- Planes Operativos anuales.

En cada ejercicio económico y al comienzo del mismo, se propondrá al Consejo de Administración el Plan Operativo anual, que contendrá los Objetivos Estratégicos y los planes de acción a desarrollar durante ese año, e introducirá las revisiones del Plan Estratégico que sean adecuadas para alcanzar las Metas establecidas.

INTRODUCCIÓN





MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia tiene como misión:

- Prestar el Servicio Público de elaboración y difusión del BORM, dando cumplimiento al requisito constitucional de publicidad de las disposiciones y actos con eficacia general, así como a aquellas otras actuaciones que, por imperativo legal, deban ser puestas en conocimiento de la generalidad de los ciudadanos.
- Prestar el Servicio de Industria Gráfica de la Administración Pública Regional, y en su caso y cuando así le sea solicitado, de otras Administraciones Públicas.

Todo ello llevado a cabo de manera eficaz, siguiendo la normativa reguladora al efecto, garantizando y proporcionando a los ciudadanos y a sus clientes un servicio de calidad, con el propósito de satisfacer sus expectativas.

VISIÓN

Queremos ser eficientes y reconocidos por nuestro alto nivel de calidad en la prestación de los servicios que nos son propios, logrando tanto la mayor eficacia, accesibilidad y universalidad posibles en la elaboración y difusión del BORM, como la máxima agilidad, competitividad y calidad en la prestación de servicios de industria gráfica; todo ello a través de la incorporación de avances tecnológicos, la optimización de los procedimientos y circuitos de producción y la mejora continua, de forma que nos permitan lograr la mayor eficiencia económica, el mejor estímulo de nuestro personal, y la plena confianza de los ciudadanos, contribuyendo a la sostenibilidad medioambiental, y comprometiéndonos al máximo con la prevención de riesgos laborales.

VALORES

- Cultura de mejora continua.
- Trabajo en equipo.
- Responsabilidad y participación.
- Transparencia.
- Innovación y creatividad.
- Formación y aprendizaje.

METAS ESTRATÉGICAS

METAS CUALITATIVAS:

¿En qué áreas debemos trabajar para completar la misión y visión?

- Imagen externa
- Eficiencia económica
- Sistema Integrado de Gestión: Calidad, Sostenibilidad Medioambiental, Prevención de Riesgos Laborales y Metodologías y Seguridad en las TIC.
- Satisfacción y motivación de nuestro equipo humano.
- Incorporación de avances tecnológicos, simplificación administrativa, y agilización y automatización de procesos.
- Innovación en Productos y Servicios.

METAS CUANTITATIVAS:

Serán las reflejadas cada año en el Plan Operativo referido al ejercicio económico correspondiente.

El Plan Operativo Anual será aprobado por el Consejo de Administración del Organismo Autónomo.

ANÁLISIS DEL ENTORNO (GENERAL)

AMENAZAS

GENERALES

- Limitaciones presupuestarias derivadas de políticas de contención del Gasto Público.
- Limitaciones derivadas de la subordinación a decisiones de orden jerárquico superior y a la normativa general y específica administrativa (en materia procedimental, de personal, contratación, presupuestaria, de gestión económica, etc.) en todos los niveles.



DE ARTES GRÁFICAS

- Tendencia progresiva a la disminución del uso del material impreso.

DEL BORM

- Progresiva disminución de tasas provenientes de la publicación de anuncios y aumento de la gratuidad en las publicaciones del BORM.

OPORTUNIDADES

GENERALES

- Nuestro ente matriz es la Comunidad Autónoma que nos proporciona, o puede proporcionarnos, sostenibilidad y apoyo a todos los niveles (directivo, de gestión administrativa y recursos humanos, de gestión económica y financiera, posibilidad de negocio, etc.)

DEL BORM

- Obligación de Publicar en el BORM y Tasa de previo pago afecta a los fines del Organismo Autónomo.

DE ARTES GRÁFICAS

- Declaración legal del Organismo Autónomo como medio propio instrumental de la Administración Regional

ANÁLISIS DEL ENTORNO (CLIENTES)

AMENAZAS

GENERALES

- Limitación de las disponibilidades presupuestarias en esta época de crisis.

DEL BORM

- Aumento de la petición de exenciones y rebaja de la tasa y búsqueda alternativa de medios de publicación legal.
- Insatisfacción de los anunciantes sobre los plazos de publicación en el O.A. BORM, que consideran muy largos.
- Insatisfacción de los usuarios del BORM respecto a su buscador en la WEB.

DE ARTES GRÁFICAS

- Limitación de nuestro sector de mercado sólo a la Administración Pública Regional y a otras Administraciones Públicas.
- Resistencias a la utilización de los servicios del Organismo Autónomo como consecuencia de experiencias negativas en relaciones comerciales de épocas pasadas, en la que se pudo configurar una mala imagen y continuación de inercias en las contrataciones con otras empresas privadas.
- Desconocimiento de las potencialidades productivas del Organismo Autónomo por algunos sectores de la Administración Pública Regional.

OPORTUNIDADES

DEL BORM

- Crecimiento en la incorporación de nuevas tecnologías en la relación con los clientes del BORM, tanto en su versión de anunciantes como de usuarios.
- De Artes Gráficas.
- Amplio espectro de captación de futuros clientes, en las Administraciones Públicas en trabajos comerciales.
- Capacidad para ofrecer soluciones técnicas y asesoramiento a medida del cliente.
- Variedad del producto que ofrecemos al cliente y capacidad de adaptación a sus necesidades gráficas permanentes que tienen que satisfacer.



ANÁLISIS DEL ENTORNO (COMPETIDORES)

AMENAZAS

DEL BORM

DE ARTES GRÁFICAS

- Políticas agresivas en precios de empresas privadas para introducirse en la Comunidad Autónoma en trabajos comerciales gráficos.
- La imposibilidad de poder competir y desarrollar nuestra actividad de industria gráfica en el sector privado.
- Posible mayor agilidad en los plazos de entrega de la empresa privada dada su mayor flexibilidad en la gestión de personal (horarios y establecimiento de turnos, contrataciones temporales, flexibilidad laboral. etc.) y menos limitaciones de ésta en el terreno de la gestión administrativa y de contratación.

OPORTUNIDADES

DEL BORM

- Ausencia actual de competidores en la publicación del BORM.

DE ARTES GRÁFICAS

- Acuerdos de colaboración con empresas privadas en casos de sobrecarga de trabajo por ausencia de medios propios específicos que nos permitan conseguir la prestación de nuestros servicios propios con los parámetros de calidad, precio y plazo, marcados.

ANÁLISIS DEL ENTORNO (PROVEEDORES)

AMENAZAS

DE ARTES GRÁFICAS

- Falta de revisión permanente para detectar y corregir incumplimientos de los parámetros de precio, calidad o plazo en los servicios que nos prestan.
- Mantenimiento de inercias en la contratación de proveedores y escasa apertura a nuevos proveedores.

OPORTUNIDADES

DE BORM

- Convenios con las Universidades que nos proporcione personal en prácticas (Documentalistas y Licenciados en Derecho).

DE ARTES GRÁFICAS

- Acuerdos de colaboración y desarrollo de procedimientos para la contratación de materias primas que nos permitan conseguir productos de mayor calidad y a mejores precios, en los plazos que nos sean necesarios.
- Búsqueda de reducción de costes en la adquisición de materias primas, utilizando la gestión de la tesorería para el pago a corto plazo.

ANÁLISIS DEL ENTORNO (PRODUCTOS ALTERNATIVOS)

AMENAZAS

DE BORM

- Creaciones de medios alternativos de publicación con efectos legales, derivados de la incorporación de las TIC a las Administraciones Públicas.



DE ARTES GRÁFICAS

- Transición evolutiva del producto impreso al producto virtual (CD's, Internet, Web, correo electrónico, libros electrónicos, portal digital, etc.)

OPORTUNIDADES

GENERALES

- Adaptarnos y adecuarnos a las necesidades del mercado en cuanto a productos y servicios (Web, comercial, tecnología).

DE BORM

- Nuevos servicios del BORM en formato electrónico:
 - Búsquedas a la carta
 - Boletín en móvil, PDA...
- Complementación de la edición del BORM con recopilaciones legales y ediciones de doctrina legal.

DE ARTES GRÁFICAS

- Potenciación de las áreas productivas que pueden generar productos electrónicos y virtuales.

ANÁLISIS INTERNO (LIDERAZGO)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Han sido claramente definidos y comunicados por los directivos de la empresa los valores fundamentales y la política que conforman la "cultura" de la misma, y existe por su parte un compromiso personal hacia ellos, actuando como modelos de referencia?

- ¿Se implican los directivos en adecuar la estructura organizativa de la empresa y en garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la misma?
- ¿Se reúnen los directivos de la empresa con clientes y proveedores para conocer sus necesidades y expectativas, desarrollar acuerdos y promover su participación en acciones de mejora conjunta?
- ¿Son fácilmente accesibles los directivos de la empresa, y escuchan y responden a las cuestiones planteadas por sus empleados?
- ¿Estimulan, apoyan y recompensan los directivos de la empresa la asunción de responsabilidades y la consecución de los objetivos por parte de sus empleados, su implicación en las acciones de mejora y su compromiso con la excelencia en todo lo que hacen? ¿Constituyen ellos mismos un ejemplo de ello?

FORTALEZAS

- Se ha definido la Política de Calidad, así como la Misión, Visión y Valores.
- Los directivos son accesibles y escuchan las propuestas de los empleados.
- La implicación de la Dirección es continua, tanto en el desarrollo como en la implantación de todos los procesos.
- La Dirección se reúne esporádicamente, con clientes y proveedores.
- Se recogen las informaciones relevantes para elaborar los planes y presupuestos.
- Cada líder se implica en su área.
- Se estimula y recompensa la consecución de objetivos mediante el pago de la productividad.

DEBILIDADES

- Si bien se han definido la Misión, Visión y Valores, aún no han sido comunicados y explicados a todo el personal.
- No se realizan gestiones, con clientes y proveedores, encaminadas a desarrollar acciones de mejora.
- La ejecución de las cuestiones planteadas por los empleados es dificultosa.
- No se estimula suficientemente al personal, ni se realizan reconocimientos públicos.



- La Dirección no tiene establecida una sistemática de reuniones con clientes y proveedores.
- Los medios disponibles para estimular y recompensar la responsabilidad del personal son mínimos.

ANÁLISIS INTERNO (POLÍTICA Y ESTRATEGIA)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Recoge y utiliza adecuadamente la empresa todas las informaciones consideradas relevantes para elaborar sus planes y su presupuesto operativo?
- ¿Elabora la empresa un plan, con su correspondiente presupuesto operativo, asegurándose de que sus objetivos se despliegan a todos los niveles de la empresa y son factibles y a la vez ambiciosos? ¿Lo revisa regularmente y lo modifica apropiadamente?
- ¿Se establecen objetivos individuales claros para los empleados? ¿Se encuentran dichos objetivos alineados con los estratégicos de la empresa y son una consecuencia de ellos? ¿Son consensuados por los empleados?
- En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Organización, ¿se tiene en cuenta su coherencia con la Misión, Visión y Valores (en adelante MVV) de la empresa y las necesidades de todos los Grupos de Interés?
- ¿Se identifican los Procesos Claves de la Organización y se despliega el Plan Operativo a través de ellos?
- ¿Se identifica a los responsables de dichos Procesos?
- ¿Se revisan los mismos simultáneamente a las revisiones de la Estrategia de la Organización?
- ¿Son conocidos por los empleados los aspectos fundamentales de la Estrategia, Plan Operativo y Presupuesto, según sea apropiado?
- ¿Se descomponen los Objetivos y Metas de la Organización a través de los distintos niveles, llegando hasta la definición de los objetivos individuales o de equipo?

- ¿Se comunican a todos los empleados la estrategia y los planes operativos, así como sus revisiones, asegurándose su entendimiento y aceptación?
- ¿Se evalúa el nivel de conocimiento y sensibilización de los empleados con la Estrategia y Plan Operativo?

FORTALEZAS

- El Organismo Autónomo elaboró un plan de Modernización del 2003 al 2007.
- Se realizó la comunicación a los empleados del plan operativo, intentando que su entendimiento y aceptación sean máximos.
- En la actualidad, se definen objetivos a nivel departamental, que están alineados con los Objetivos de la Organización, y que los engloban. Estos objetivos se descomponen hasta llegar al Nivel III definidos en el Expediente del Complemento de Productividad.
- Recientemente se han identificado y desarrollado los proceso Clave.
- Los procesos desarrollados tienen asignados sus correspondientes responsables.
- Se realizan reuniones para la elaboración del presupuesto donde se tienen en cuenta todas las informaciones relevantes para el mismo.
- El presupuesto sirve para cumplir los objetivos generales de la empresa y que cubre todas las necesidades.
- Se comunica a los empleados, sometidos a la DPO, sus objetivos personales, el modo de justificarlos y las revisiones que se realizarán de su consecución.

DEBILIDADES

- El despliegue de Objetivos y Metas no llega a todos los niveles.
- Para la definición del presupuesto no se tiene en cuenta la MVV, se acaban de definir.
- Debido al reciente desarrollo de los procesos Clave, no se han considerado para el despliegue del Plan Operativo.
- Debido a la reciente implantación de los procesos Clave, aún no se ha puesto en marcha el proceso de mejora de los mismos.
- No se evalúa el nivel de conocimiento y sensibilización de los empleados, con la Estrategia y Plan Operativo.
- La elaboración de los presupuestos generales del Organismo siempre se



encuentran limitados por las directrices de política económica y por las normas que los regulan, por lo que son difícilmente revisables y modificables.

ANÁLISIS INTERNO (PERSONAS)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Existe un plan específico para el área de personal, derivado del plan estratégico de la empresa, que contemple aspectos tales como la contratación, desarrollo y formación de los empleados, carreras profesionales, etc.? ¿Está orientado dicho plan a garantizar la consecución de los objetivos estratégicos?
- ¿Se asegura la empresa de que sus empleados poseen y “comparten” los conocimientos y competencias necesarios para el desempeño de sus tareas? ¿Establece planes de formación y desarrollo que garanticen el desarrollo profesional y su adecuación a las necesidades futuras?
- ¿Se estimula, apoya y fomenta la asunción de responsabilidades por parte de los empleados, su implicación en las acciones de mejora y su compromiso con la excelencia?
- ¿Existe y favorece la empresa una comunicación fluida y efectiva entre responsables y empleados y de los propios empleados entre sí?
- ¿Se evalúa regularmente el rendimiento de los empleados, y la consecución de los objetivos que tienen asignados? ¿Se reconocen sus logros y/o se analizan sus incumplimientos y se definen y acuerdan acciones de mejora?

FORTALEZAS

- Se ha diseñado una aplicación informática Intraborm, para mejorar la comunicación en todos los niveles (sugerencias, tablón de anuncios, comunicaciones...)
- Se evalúan semestralmente el rendimiento de los empleados a efectos del Complemento de Productividad.
- El organismo procura que sus empleados posean los conocimientos y competencias, a través de cursos y reciclaje personal.
- Existen reuniones quincenales del equipo directivo y también se realizan reuniones entre el personal de algunas secciones.

DEBILIDADES

- No existe un plan específico para el área de personal del Organismo Autónomo, debido a la rigidez normativa en materia de Función Pública.
- Si bien se realiza una evaluación semestral del personal, no se realiza el análisis de dichas evaluaciones, ni se establecen medidas correctoras.

ANÁLISIS INTERNO (ALIANZAS Y RECURSOS)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Existe una política de alianzas que fomente el desarrollo de acuerdos con los proveedores estratégicos, con el fin de identificar nuevas oportunidades de negocio y/o mejorar los beneficios mutuos?
- ¿Se ha definido una estrategia económico-financiera y se traduce dicha estrategia en un presupuesto anual, revisado periódicamente? ¿Dispone la empresa de un sistema de contabilidad analítica o de costes que permita establecer objetivos y controlar desviaciones? ¿Existe un riguroso control de los riesgos financieros, gestión de cobros, índices de morosidad/impagados?
- ¿Se gestionan adecuadamente los activos fijos de la empresa? ¿Se identifican y sustituyen las instalaciones o equipos considerados obsoletos? ¿Existen planes de mantenimiento, preventivo y correctivo para asegurar el adecuado funcionamiento de maquinaria e instalaciones? ¿Existe un método que garantice el desarrollo y aplicación de las tecnologías más adecuadas?
- ¿Optimiza la empresa sus inventarios, y racionaliza los consumos de materias primas y energías, minimizando y/o reciclando sus residuos?
- ¿Garantiza la empresa la actualización y adecuada comunicación de la información relativa a sus productos, procesos, procedimientos, etc.? ¿Existe un sistema que garantice la integridad, seguridad y confidencialidad de la información de la empresa? ¿Se revisa regularmente?

FORTALEZAS

- Se dispone de maquinaria moderna, debido a la sustitución que se ha estado realizando en los últimos años.
- Los procesos desarrollados están en la aplicación Intraborm a disposición de todo el personal.



- Existen actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar el correcto funcionamiento de maquinaria e instalaciones.
- Se ha hecho una apuesta por el reciclaje de residuos y el mantenimiento del Medio Ambiente, optimizando los consumos de materias primas y energías, teniéndose previsto la implantación de la ISO 14001
- Se sustituyen los equipos obsoletos y existe un mantenimiento de los que están en funcionamiento.

DEBILIDADES

- No existe una política de alianzas que fomente el desarrollo de acuerdos con los proveedores estratégicos.
- No se ha definido una estrategia económico-financiera.
- Es dificultosa la implantación de la contabilidad analítica o de costes al depender de las directrices en materia económica de la Intervención General.
- No existe un sistema para la aplicación de metodologías y de seguridad en las TIC del Organismo Autónomo.

ANÁLISIS INTERNO (PROCESOS)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Ha identificado la empresa sus procesos más importantes y desarrollado un sistema de gestión de procesos que permita establecerles objetivos y medir su rendimiento? ¿Los revisa sistemáticamente?
- ¿Se gestionan también con carácter crítico aquellas actividades de los procesos de apoyo que pueden tener una influencia clara sobre la consecución de los objetivos estratégicos?
- ¿Existe una dinámica de innovación permanente de los procesos clave? ¿Se promueven y recogen sugerencias e iniciativas procedentes de empleados, clientes y proveedores y se proponen los cambios operativos apropiados?
- ¿Existe una dinámica de mejora permanente de los procesos clave? ¿Se miden sistemáticamente las desviaciones entre los objetivos y los resultados obtenidos y se proponen acciones correctoras si procede?

- ¿Se procura y obtiene la colaboración de los clientes en el proceso de diseño y lanzamiento de nuevos productos y servicios?
- ¿Se asegura la empresa de que, tanto la adquisición de componentes y materias primas, como la fabricación y entrega de sus productos o servicios, se realizan de acuerdo a las especificaciones de diseño y desarrollo? ¿Se dispone de un servicio de atención al cliente si es necesario?
- ¿Desarrolla la empresa canales de comunicación con sus clientes, apropiados para averiguar y entender sus expectativas, necesidades, y reclamaciones? ¿Gestiona adecuadamente la información recibida y actúa en consecuencia?

FORTALEZAS

- Se dispone de un sistema de gestión de procesos de reciente implantación.
- En los trabajos comerciales se tiene en cuenta y se colabora con los clientes para el lanzamiento de nuevos productos.
- Se recogen las sugerencias e iniciativas procedentes de los empleados.
- Se intentan mejorar constantemente los procesos.
- Procuramos contar con las opiniones y colaboraciones de nuestros clientes a la hora de implantar algún nuevo servicio.
- El Organismo se asegura hasta cierto punto de que tanto la adquisición de materias primas como la fabricación de productos se realizan conforme a las especificaciones.
- Disponemos de un servicio que atiende las quejas o sugerencias de nuestros clientes.
- Se realizan las innovaciones necesarias en algunos procesos, para introducir las mejoras sugeridas.
- Se dispone de un servicio de información al cliente.

DEBILIDADES

- En el sistema de gestión de procesos, de reciente implantación, no se han establecido objetivos.
- Aún no se ha desarrollado un sistema para la revisión de los procesos.
- Respecto a los proveedores no se ha planteado una estrategia de sugerencias.
- No se ha establecido un sistema de medidas correctoras sobre objetivos y resultados obtenidos.



- Sobre las encuestas a clientes, aún no se han establecido objetivos a conseguir.

ANÁLISIS INTERNO (RESULTADO EN LOS CLIENTES)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Identifica y revisa de forma sistemática la empresa cuáles son aquellos aspectos más valorados por sus clientes y que inciden directamente en su fidelidad y nivel de satisfacción?
- ¿Se conoce la opinión de los clientes referente a los aspectos más relevantes de su relación con la empresa, y especialmente respecto a los productos o servicios y sus procesos de adquisición y entrega? ¿Se realizan consultas de manera periódica y sistemática, y se actualizan las preguntas en función del grado de interés de los propios encuestados?
- ¿Se analizan los resultados de dichas encuestas o informaciones y se marcan objetivos de fidelización y satisfacción crecientes? ¿La tendencia de las medidas anteriores es positiva o refleja unos buenos resultados sostenidos, al menos durante los últimos tres años?
- ¿Se conocen y comparan dichos valores con los de la competencia, y el resultado de dicha comparación es positivo?
- ¿Mide la empresa de forma periódica y sistemática, otros indicadores internos que tienen influencia con el grado de fidelización y satisfacción de sus clientes?
- ¿La tendencia de dichos indicadores internos que influyen significativamente en el grado de fidelización y satisfacción de los clientes, es positiva o indica unos buenos resultados sostenidos, al menos durante los últimos tres años?
- ¿Se conocen y comparan dichos valores con los de la competencia, y el resultado de dicha comparación es positivo?
- Las medidas/indicadores anteriores, ¿se utilizan siempre de manera efectiva para mejorar la fidelidad de los clientes y su nivel de satisfacción?
- ¿Los resultados conseguidos muestran una correlación y son consecuencia de las actividades correspondientes desarrolladas en las diferentes áreas de la empresa?

FORTALEZAS

DE ARTES GRÁFICAS

- Actualmente se están elaborando unas encuestas de satisfacción de clientes, para obtener los aspectos más valorados por los mismos.
- Se realizan consultas periódicas, a nuestros clientes, e intentamos actualizar los cuestionarios para recoger opiniones más relevantes para cada caso.

DE BORM

- Existe una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios, suscriptores y anunciantes, que puede ser consultada en la Web del BORM.
- La encuesta de satisfacción del cliente del BORM nos da información sobre el grado de satisfacción del usuario de la Web del BORM, en cuanto al buscador, la oficina virtual, la imagen, etc.
- Se da respuesta a todas las sugerencias de los usuarios del BORM que llegan vía Web y se tienen en cuenta aquellas que pueden contribuir a la mejora de la misma.

ANÁLISIS INTERNO (DEBILIDADES)

DE ARTES GRÁFICAS

- Aún no se han analizado los resultados de las encuestas de clientes.



ANÁLISIS INTERNO (RESULTADO EN LAS PERSONAS)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Se conoce la opinión de los empleados respecto a todos los aspectos de su relación con la empresa que les afectan y parecen importantes? ¿Se realiza dicha consulta de manera periódica y sistemática, y se actualizan las preguntas en función del interés de los propios empleados?
- ¿Se analiza el resultado de dicha información y se marcan objetivos de motivación y satisfacción crecientes? ¿La tendencia de dichas medidas es positiva o indica unos buenos resultados sostenidos, al menos durante los últimos tres años?
- ¿Mide la empresa de forma periódica y sistemática, otros indicadores internos que correlacionan significativamente con el grado de motivación y satisfacción de los empleados?
- ¿La tendencia de dichos indicadores internos que inciden significativamente en el grado de motivación y satisfacción de los empleados, es positiva o indica unos buenos resultados sostenidos, al menos durante los últimos tres años?
- ¿Se conocen y comparan las anteriores medidas e indicadores con los de la competencia, y el resultado de dicha comparación es positivo?

FORTALEZAS

- Se realizan algunas actividades sociales dirigidas al personal.
- Los empleados pueden manifestar cualquier tipo de opinión mediante los canales de comunicación establecidos.
- Existe un buzón de sugerencias donde los empleados plantean aquello que les interesa o preocupa.
- En las reuniones quincenales del equipo directivo se analizan las sugerencias y se toman las decisiones necesarias para poner en marcha aquellas que se admiten.

DEBILIDADES

- Existen muchas dificultades y muy poco margen para la realización de un plan de gestión de recursos humanos (en adelante RR HH) propio del Organismo Autónomo que integre todas las actuaciones necesarias, derivadas del sometimiento en la gestión de personal a la normativa general en materia

de Función Pública.

ANÁLISIS INTERNO (RESULTADO EN LA SOCIEDAD)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Cumple la empresa con las normas medioambientales y de reciclado de productos si son aplicables a su esfera de actuación? ¿Procura la conservación de los recursos y el ahorro de energía, principalmente los no renovables?
- ¿Elude la empresa cualquier tipo de discriminación, contribuyendo y facilitando la integración de desempleados, discapacitados, o personas procedentes de minorías sociales?
- ¿Contribuye la empresa, en la medida de sus posibilidades a obras sociales, y promueve actividades culturales, deportivas, etc.? ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por dicha labor?

FORTALEZAS

- Se ha realizado la instalación de una planta solar fotovoltaica en los terrenos y edificio del Organismo Autónomo.
- Se realiza el reciclaje de papel y alguna recogida de otros residuos
- Se recogen algunas de las aguas pluviales para su uso.

DEBILIDADES

- No se realizan actuaciones encaminadas a conocer la repercusión que tienen sobre la sociedad, los servicios que presta el Organismo Autónomo.

ANÁLISIS INTERNO (RESULTADO CLAVE)

CUESTIONARIO BÁSICO

- ¿Se definen objetivos y se miden y controlan de forma periódica y sistemática, los principales resultados clave económicos y no económicos de la empresa?
- ¿La tendencia de los resultados anteriores es positiva o sostenida en el caso



de mantenerse unos valores considerados excelentes, al menos durante los últimos tres años?

- ¿Se conocen y comparan dichos resultados con los de la competencia, y el resultado de dicha comparación es positivo?
- ¿Se definen objetivos y se miden y controlan de forma periódica y sistemática, los indicadores clave de la empresa (medidas operativas internas tenidas como fundamentales para la supervivencia y éxito de la empresa)?
- ¿La tendencia que muestran dichos indicadores es positiva o sostenida en el caso de mantenerse unos valores considerados excelentes, al menos durante los últimos tres años?
- ¿Se conocen y comparan dichos indicadores con los de la competencia, y el resultado de dicha comparación es positivo?
- ¿Los resultados conseguidos muestran una correlación y son consecuencia de las actividades correspondientes desarrolladas en las diferentes áreas de la empresa?

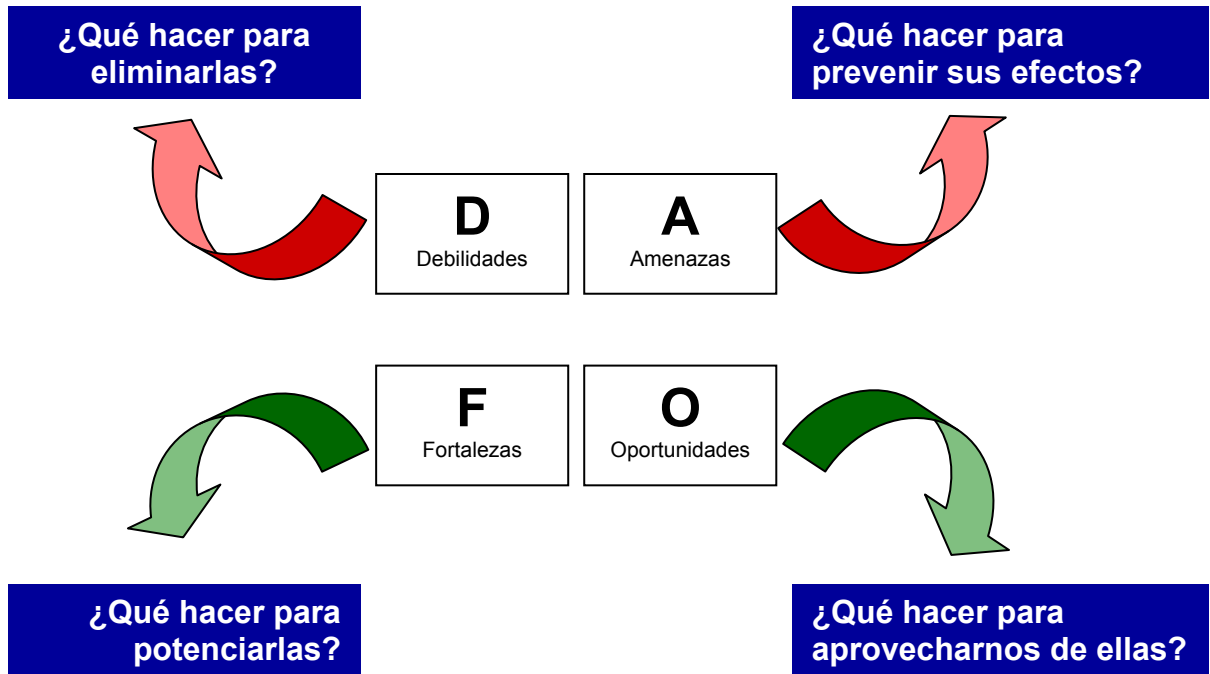
FORTALEZAS

- Los objetivos, con los indicadores clave, se controlan de forma periódica y desde aspectos más bien formales, a través del Expediente de productividad, midiéndose semestral y anualmente.

DEBILIDADES

- Las tendencias de los resultados económicos, últimamente, no están siendo muy positivas.
- No se realiza una revisión desde un punto de vista sustancial de los objetivos y los indicadores clave.

DIAGRAMA DAFO





DAFO - DEBILIDADES

¿QUÉ HACER PARA ELIMINARLAS?

- Desarrollar un Plan de Comunicación para dar a conocer, entre otros, la Misión, Visión y Valores a empleados, clientes, usuarios y proveedores.
- Definir las funciones y responsabilidades de los puestos de estructura.
- Definir una estrategia de gestión de proveedores que permita establecer acuerdos y colaboraciones.
- Definir un proceso de Gestión de RRHH dentro de los márgenes del O. A.
- Desarrollar un sistema de gestión por competencias y evaluación del desempeño.
- Establecer un cauce permanente de comunicación e información para todo el personal del Organismo.
- Incorporar al Complemento de Productividad los reconocimientos, incluidos los que tengan incidencia económica.
- Establecer y ejecutar un programa anual de reuniones.
- Desarrollar un CMI con despliegue a todos los niveles.
- Sistematizar la encuesta de Clima Laboral
- Revisar y actualizar el Plan de Dirección por Objetivos
- Elaborar un plan específico de formación y promoción en la medida de nuestras posibilidades y solicitar la colaboración de Función Pública para el desarrollo del mismo cuando no nos sea posible hacerlo a nosotros.
- Analizar las evaluaciones trimestrales y establecer medidas correctoras.
- Determinar qué empleado es más idóneo para cada tipo de tarea, realizándose los cambios que fueran necesarios y que impliquen una mejora del servicio.
- Revisar los criterios de reparto de tareas de forma periódica con los interesados.
- Definir una estrategia Económico-Financiera dentro de las posibilidades y márgenes del Organismo Autónomo.
- Asegurar el cumplimiento de las normas relativas a la Administración electrónica y la LOPD.
- Sistematizar el análisis y evaluación de los resultados de las encuestas.

DAFO - AMENAZAS

¿QUÉ HACER PARA PREVENIR SUS EFECTOS?

- Buscar nuevas alternativas de trabajo, para el personal a reestructurar.
- Diseñar una estrategia de captación de nuevas fuentes de ingresos.
- Campaña de marketing para promocionar los servicios de artes gráficas.
- Otra política de vacaciones, permisos etc., más ligada al funcionamiento de los servicios.
- Mejorar la imagen en artes gráficas con un enfoque de Seguridad y Confianza.
- Potenciar el Área de Comercial con nuevos servicios.
- Diseñar nuevos servicios para el BORM
- Potenciar el sistema de gestión telemática de las inserciones a todos los niveles en el BORM.
- Desarrollar un sistema de reducción de costes que nos permita reducir precios.
- Definir una estrategia de cumplimiento de plazos y calidad en artes gráficas, basada en la selección de trabajos rentables.
- Desarrollar todas las potencialidades de ser "instrumento propio en materia de industria gráfica de la Administración Regional.
- Fomentar el trabajo virtual (CDs, Diseño, Informático) y aquel para el que estamos mejor preparados.
- Realizar un análisis de proveedores para determinar cuáles son los que más interesan para cada tipo de trabajo y en cada momento.



DAFO - FORTALEZAS

¿QUÉ HACER PARA POTENCIARLAS?

- Desarrollar un sistema que permita evaluar las propuestas recogidas a través del buzón de sugerencias.
- Desarrollar un plan de reuniones entre la Dirección, clientes y proveedores.
- Llevar a cabo la realización del presupuesto con las propuestas del equipo directivo.
- Desarrollar un sistema de recompensas que premie las iniciativas y la creatividad.
- Definir el plan de formación del personal y elaborar un plan de formación para el personal de las artes gráficas que englobase tres áreas: la del puesto de trabajo, (mejora de conocimientos y rendimiento), prevención de riesgos laborales y medio ambiente.
- Mejorar la evaluación de los rendimientos de los empleados.
- Sistematizar las reuniones del equipo directivo y establecer un calendario para las reuniones con los subordinados, creando más grupo a nivel directivo.
- Realizar un proceso de reciclaje de aquellos empleados cuyas tareas van a ser suprimidas.
- Rentabilizar la maquinaria con trabajos comerciales dando un nuevo uso a que se venía utilizando para la impresión del BORM.
- Implantar la ISO 14001 como herramienta de mejora.
- Desarrollar una aplicación informática para el mantenimiento de equipos e instalaciones.
- Establecer registros para el control y recogida de residuos (sólidos y líquidos).
- Constituir una comisión de compras que establezca los criterios mínimos para la adquisición de materias primas con criterios objetivos.
- Mantener y potenciar las actividades sociales del personal.

DAFO - OPORTUNIDADES

¿QUÉ HACER PARA APROVECHARNOS DE ELLAS?

- Continuar en la línea de eficiencia económico-financiera, aprovechando los recursos humanos y materiales.
- Buscar otras fuentes de recursos económicos distinta a la Tasa del BORM.
- Podemos buscar mejorar la imagen, a través de la prestación de un servicio ágil, rápido y eficaz, facilitándoles la realización de pedidos y encargos a los clientes de artes gráficas, definiendo claramente los procedimientos e incorporando las nuevas tecnologías al máximo de sus posibilidades, a través de una planificación concreta de costes y plazos de ejecución.
- Fomentar y mejorar la comunicación interna.
- Establecer un plan de mejora de la imagen de la Imprenta.
- Establecer un sistema de control de calidad de los trabajos gráficos.
- Mejorar la explotación de los servicios del BORM.
- Establecer convenios con otras imprentas para trabajos auxiliares.
- En el área del diseño gráfico, conseguir acuerdos de colaboración permanentes a fin de que el resto del proceso (impresión y encuadernación) se realicen en la Imprenta.
- Licitación por lotes o llegar acuerdos con proveedores.
- Explorar y desarrollar las posibilidades de convenios con las Universidades para la realización de prácticas.
- Formar a nuestros comerciales en una mayor especialización.
- Desarrollar un nuevo servicio de recopilación de normativas.
- Desarrollar y ejecutar un plan director específico en el área de las TIC del Organismo Autónomo.



LINEAS ESTRATÉGICAS

Una vez concluido el análisis DAFO, y en base a la información obtenida, el equipo de trabajo identificó un conjunto de actuaciones que confluían en 4 líneas de actuación, identificadas como las Líneas Estratégicas a desarrollar en el periodo 2010/2014, contemplado en el Plan Estratégico:

LÍNEA 1: MEJORA DE LA IMAGEN

- AGB3 Elaboración del proyecto de reglamento de desarrollo de la Ley 6/2009, de 9 de octubre, de creación del Organismo Autónomo Boletín oficial de la Región de Murcia.
- AGB4 Mejora del buscador de la Web del BORM.
- AGB5 Revisión, cumplimiento y adaptación de la normativa aplicable a los servicios electrónicos del O.A. BORM.
- AGB6 Elaboración del proyecto de orden que establezca las especificaciones y requisitos necesarios para la publicación de los documentos electrónicos o telemáticos en el BORM.
- TIC-01: Adaptación de la normativa aplicable a los servicios electrónicos del O.A. BORM.
- SGA1. Mejora del índice de satisfacción del usuario de los servicios de O.A.
- SGA2 Simplificación administrativa.

LÍNEA 2: CRECIMIENTO

- AA1. Incremento de ventas.
- AA2. Incremento de productividad Artes Gráficas.

LÍNEA 3: EFICIENCIA OPERATIVA

- AGB1 Reducción de los plazos de publicación de anuncios en el BORM.
- AGB2 Fomento del uso del envío telemático de anuncios para su inserción en el BORM.
- TIC-03: Catálogo de servicios de mantenimiento.
- TIC-04: Adopción de estándares e implantación de metodologías en las TIC del O.A. BORM.

- SGA3. Implantación norma medio ambiente ISO 14001.
- SGA4. Implantación norma riesgos laborales OHSAS 18001:2007.
- SGA5. Mejora de infraestructuras y equipamiento.
- SGA6. Mejorar el índice de satisfacción general de los empleados.
- SGA7. Plan de formación cuatrienal.
- SGE1- Mejora del control y seguimiento económico y financiero.
- SGE2- Incorporación de las nuevas tecnologías de la información al O.A.
- SGE3 Preparación seguimiento y control de los costes asociados al Plan Estratégico en las distintas áreas.
- AA3. Mejora de la gestión con proveedores.
- AA4. Planificador de órdenes de trabajo.

LÍNEA 4: NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- TIC-02: Desarrollo de nuevas aplicaciones.
- AA5. Nuevos productos electrónicos interactivos.

El análisis de las 4 Líneas Estratégicas identificadas según las cuatro perspectivas mayoritariamente aceptadas (perspectiva financiera, de clientes, de procesos internos y de recursos), dio como resultado la identificación de los **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** que se muestran a continuación.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PERSPECTIVA FINANCIERA

Los objetivos financieros representan el objetivo a largo plazo de la organización:

Proporcionar rendimientos superiores basados en el capital invertido (R.S. Kaplan y D.P. Norton).

- SGE1- Mejora del control y seguimiento económico y financiero.
- SGE2- Incorporación de las nuevas tecnologías de la información al O.A.
- SGE3 Preparación seguimiento y control de los costes asociados al Plan Estratégico en las distintas áreas.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PERSPECTIVA DE CLIENTES

La perspectiva del cliente permite que la organización compare sus indicadores claves sobre los clientes - satisfacción, fidelidad, retención, adquisición y rentabilidad - con los segmentos de clientes y mercado seleccionados (R.S. Kaplan y D.P. Norton).

- AGB4 Mejora del buscador de la Web del BORM.
- SGA1 Mejora del índice de satisfacción del usuario de los servicios de O.A.
- AA1 Incremento de ventas.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PERSPECTIVA DE PROCESOS

Estos objetivos intentan equilibrar ciertas capacidades claves de la organización, al objeto de conseguir una ventaja competitiva sostenible (D. Collins y C. Montgomery).

- AGB1 Reducción de los plazos de publicación de anuncios en el BORM.
- AGB2 Fomento del uso del envío telemático de anuncios para su inserción en el BORM.
- AGB3 Elaboración del proyecto de reglamento de desarrollo de la Ley 6/2009, de 9 de octubre, de creación del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- AGB5 Revisión, cumplimiento y adaptación de la normativa aplicable a los servicios electrónicos del O.A. BORM.
- AGB6 Elaboración del proyecto de orden que establezca las especificaciones y requisitos necesarios para la publicación de los documentos electrónicos o telemáticos en el BORM.
- TIC-01: Adaptación de la normativa aplicable a los servicios electrónicos del O.A. BORM.
- AA2. Incremento de productividad Artes Gráficas.
- TIC-04: Adopción de estándares e implantación de metodologías en las TIC del O.A. BORM.
- SGA2 Simplificación administrativa.
- SGA3. Implantación norma medio ambiente ISO 14001.

- SGA4. Implantación norma riesgos laborales OHSAS 18001:2007.
- AA3. Mejora de la gestión con proveedores.
- AA4. Planificador de órdenes de trabajo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PERSPECTIVA DE RECURSOS

La capacidad para alcanzar las metas de los objetivos estratégicos financieros, del cliente y de los procesos internos, depende básicamente de tres tipos de inductores: empleados, sistemas y medios (R.S. Kaplan y D.P. Norton).

- TIC02: Desarrollo de nuevas aplicaciones.
- TIC03 Catálogo de servicios de mantenimiento.
- SGA5. Mejora de infraestructuras y equipamiento.
- SGA6. Mejorar el índice de satisfacción general de los empleados.
- SGA7. Plan de formación cuatrienal.
- AA5. Nuevos productos electrónicos interactivos.



PLANES DE ACCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

BOLETÍN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA 2010-2014

Responsable: Gerencia.

Para la ejecución del Plan se han fijado 53 Objetivos Estratégicos, integrados por 126 planes de acción distintos, que se exponen detalladamente a continuación.

Para cada Objetivo y sus planes de acción se fija no sólo su descripción sino también su coste, en el caso de tenerlo, los responsables del mismo, la periodificación de su desarrollo y los indicadores de referencia que permiten realizar el seguimiento y control de su ejecución.

La exposición de los Objetivos y planes de acción se realiza por áreas de gestión:

ÁREA GESTIÓN DEL BORM

Responsables: Asesoría Jurídica, Unidad de Fotocomposición, Correctores, y Unidad de Programación del BORM y personal auxiliar de dichas unidades.

AGB-1 REDUCCIÓN DE LOS PLAZOS DE PUBLICACIÓN DE ANUNCIOS EN EL BORM

En la actualidad el plazo legal de publicación de anuncios en el BORM es de 15 días para los anuncios gratuitos y de pago normal y de 6 días para los de pago urgente. Desde la puesta en marcha del procedimiento de envío telemático de anuncios con firma digital se ha venido reduciendo, a lo largo del año 2009, el plazo de publicación de los anuncios telemáticos, publicándose los anuncios gratuitos y los de pago normal en 8-9 días y los de pago urgentes en 5-6, manteniéndose el plazo legal de publicación para los anuncios recibidos en soporte papel. El objetivo es reducir los plazos de publicación tanto de los anuncios telemáticos como de los anuncios en papel. Para el cómputo de los plazos establecidos deberán tenerse en cuenta el horario de cierre del BORM, los festivos y los fines de semana, ya que el sábado también se publica el BORM.



Acciones:

- a) Revisión continua del proceso para la inserción de anuncios: se trata de realizar, durante los siguientes cuatro años, una revisión del procedimiento seguido actualmente para la inserción de anuncios, con el fin de detectar aquellos pasos del proceso que podrían simplificarse, modificarse o incluso cambiar de orden en ese proceso, pudiendo así agilizarlo.
- b) Eliminación, en lo posible, del mayor número de pasos intermedios desde la llegada del anuncio hasta su inserción: como consecuencia de la primera acción, pueden detectarse pasos intermedios del proceso de inserción que podrían eliminarse, por innecesarios, o tal vez automatizarse, lo que también agilizaría el proceso.
- c) Reducción progresiva del plazo de publicación de los anuncios telemáticos: en el caso de los anuncios telemáticos el proceso de inserción será más rápido, por lo que se tratará en estos cuatro años de reducir progresivamente el plazo de publicación hasta llegar a la publicación de los anuncios gratuitos y de pago normal en 4 días, y los de pago urgente en 2 días.
- d) Reducción del tiempo máximo de publicación de los anuncios en papel: en el caso de los anuncios recibidos en soporte papel no puede realizarse la misma reducción que para los anuncios telemáticos, ya que, normalmente no se acompañan de fichero electrónico, por lo que se tratará de reducir el plazo como sigue, teniendo en cuenta que, como consecuencia de la implantación del procedimiento de envío telemático, el número de anuncios en papel irá disminuyendo progresivamente:

Anuncios gratuitos y de pago normal 13 días.

Anuncios de pago urgente 5 días.

- e) Estudio de la posibilidad de publicar los anuncios telemáticos urgentes en el BORM antes de 24 horas, estableciendo un horario de cierre: una vez reducidos los plazos de publicación de los anuncios telemáticos urgentes a 2 días en el año 2013, se debería analizar si es posible publicar un anuncio telemático urgente en 24 horas, tal vez de forma excepcional requiriendo solicitud motivada de urgencia. Para ello sería necesario establecer una hora de cierre del BORM, pasada la cual no se aceptarían las solicitudes de publicación en 24 horas.

Periodificación:

Las acciones a) y b), se realizarán durante el periodo 2010-2014.

La acción d) se realizará entre el 01/01/2010 y el 31/12/2010.

La acción c) se realizará como sigue:

- Año 2010: gratuitos y de pago normal 7 días, de pago urgente 5 días
- Año 2011: gratuitos y de pago normal 6 días, de pago urgente 4 días
- Año 2012: gratuitos y de pago normal 5 días, de pago urgente 3 días
- Año 2013: gratuitos y de pago normal 4 días, de pago urgente 2 días.

La acción e) se realizará entre el 01/01/2014 y el 31/12/2014.

Indicador de referencia: el indicador de este objetivo será el cumplimiento de un porcentaje de anuncios publicados en el plazo establecido, que se calculará dividiendo el número de anuncios que se publican en plazo, según sean anuncios telemáticos o de papel, gratuitos, de pago normal o de pago urgente, entre el número de anuncios publicados en total de la misma clase de anuncios, tomando como año base el anterior.

Para el año 2010 se tomará como año base para el cálculo el 2009, y deberá alcanzarse un porcentaje del 60% de los anuncios publicados en el plazo establecido, siendo el sistema de cálculo para cada clase de anuncio el indicado en el cuadro siguiente.

Reducción del plazo de publicación de los anuncios telemáticos gratuitos a 7 días	$n.º \text{ de anuncios telemáticos gratuitos publicados en 7 días} / n.º \text{ de anuncios telemáticos gratuitos publicados en total} \times 100$
Reducción del plazo de publicación de los anuncios telemáticos de pago normal a 7 días	$n.º \text{ de anuncios telemáticos de pago normal publicados en 7 días} / n.º \text{ de anuncios telemáticos de pago normal publicados en total} \times 100$
Reducción del plazo de publicación de los anuncios telemáticos de pago urgente a 5 días	$n.º \text{ de anuncios telemáticos de pago urgente publicados en 5 días} / n.º \text{ de anuncios telemáticos de pago urgente publicados en total} \times 100$
Reducción del plazo de publicación de los anuncios en papel gratuitos a 13 días	$n.º \text{ de anuncios en papel gratuitos publicados en 13 días} / n.º \text{ de anuncios de papel gratuitos publicados en total} \times 100$
Reducción del plazo de publicación de los anuncios en papel de pago normal a 13 días	$n.º \text{ de anuncios de papel de pago normal publicados en 13 días} / n.º \text{ de anuncios de papel de pago normal publicados en total} \times 100$
Reducción del plazo de publicación de los anuncios en papel de pago urgente a 5 días	$n.º \text{ de anuncios en papel de pago urgente publicados en 5 días} / n.º \text{ de anuncios en papel de pago urgente publicados en total} \times 100$



AGB-2 FOMENTO DEL USO DEL ENVÍO TELEMÁTICO DE ANUNCIOS PARA SU INSERCIÓN EN EL BORM

Este objetivo tiene por finalidad lograr que todos los anunciantes del BORM remitan sus anuncios de forma telemática con firma electrónica a través del Gestor de Anuncios de la Web del BORM. Se trata de fomentar el uso del envío telemático entre aquellos anunciantes que a lo largo del año 2009 no se incorporaron a este sistema, intentando llegar a un porcentaje lo más cercano posible al 100% de los anunciantes.

Acciones:

- a) Analizar de forma continuada el listado de anunciantes que aún no usan el envío telemático para determinar qué anunciantes no están dados de alta en el Gestor de Anuncios.
- b) Hacer campaña de información con esos anunciantes para que se den de alta: Una vez detectados los anunciantes que no envían sus anuncios de forma telemática se deberá contactar con ellos para explicarles el sistema y sus ventajas, así como facilitarles, si lo precisan, la formación e información necesaria para que usen el envío telemático.
- c) Seguimiento de los anunciantes que ya envían de forma telemática pero algunas áreas lo envían en papel: como es el caso de algunos Ayuntamientos o Ministerios, que ya están dados de alta en el Gestor de Anuncios y realizan envíos telemáticos, pero algunas de sus áreas o unidades siguen remitiendo los anuncios en soporte papel por falta de información o de tramitadores.
- d) Estudio de la posibilidad de la obligatoriedad del envío telemático: se estudiará la posibilidad de hacer obligatorio el envío telemático para todos los anunciantes, si el porcentaje que se haya alcanzado en la utilización de este procedimiento así lo aconsejase.

Periodificación:

Las acciones a), b) y c) se realizarán durante el periodo 2010-2014.

La acción d) se realizará entre el 01/01/2014 y el 31/12/2014.

Indicador de referencia: el indicador del cumplimiento de este objetivo para el 2010 será el incremento del 30% del número de anuncios enviados de forma telemática con respecto al porcentaje de anuncios enviados de forma telemática en el año 2009 que se tomará como año base.

AGB-3 ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE REGLAMENTO DE DESARROLLO DE LA LEY 6/2009, DE 9 DE OCTUBRE, DE CREACIÓN DEL ORGANISMO AUTÓNOMO BOLETÍN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA

Como consecuencia de la aprobación de la Ley 6/2009, de 9 de octubre, de creación del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia, se hace necesaria la elaboración del Proyecto de su Reglamento de desarrollo, cuyo borrador se ha comenzado en el 2009.

Acciones:

- a) Finalización del Proyecto de Reglamento, de la documentación que lo acompaña e impulso de su tramitación: En el año 2010 se finalizará la redacción del borrador del Proyecto de Reglamento, así como de la documentación que debe acompañarle en su tramitación. Una vez redactado el Proyecto se impulsará desde el Organismo Autónomo su tramitación para su aprobación.

Periodificación: La acción a) se realizará entre el 01/01/2010 y el 31/12/2010.

Indicador de referencia: el indicador del cumplimiento de este objetivo será la fecha de la remisión del Proyecto de Reglamento a la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas para su tramitación.

AGB- 4 MEJORA DEL BUSCADOR DE LA WEB DEL BORM

Este objetivo pretende modificar el actual buscador de la Web del BORM a fin de mejorarlo. Para ello en 2009 se ha realizado una aplicación informática para la catalogación de los anuncios publicados en el BORM que permitirá facilitar la búsqueda al usuario mediante voces. Se ha puesto en funcionamiento en el último trimestre del año y debe continuar la mejora de la aplicación primero, para poder después mejorar el buscador. Se han introducido palabras clave que permiten la automatización en la catalogación de los anuncios, de modo que el personal que utilice esta aplicación deberá comprobar que la catalogación automática se ha hecho correctamente, además de catalogar aquellos anuncios en los que la aplicación no ha encontrado ninguna de las palabras clave.

Acciones:

- a) Revisión continua de los formularios de la aplicación informática utilizada para la catalogación del BORM: esta revisión realizada por parte del personal que utiliza la aplicación, permitirá detectar aquellos puntos de la misma que pueden



ser mejorados, simplificados o modificados con el fin de facilitar la catalogación de los anuncios

- b) Estudio y diseño de la imagen y configuración del buscador en la Web del BORM: al objeto de lograr un diseño del buscador que sea de fácil manejo por parte de los usuarios.
- c) Catalogación diaria de los anuncios publicados en el año en curso y en años anteriores: será necesario realizar diariamente la catalogación de los anuncios publicados en el BORM para que el buscador funcione correctamente. Para ello, se revisarán las catalogaciones automáticas realizadas por la aplicación, así como la catalogación de los anuncios que no han podido ser asociados a una palabra clave y por tanto no han podido ser objeto de catalogación automática. No sólo se catalogarán los anuncios publicados cada día en el BORM, sino también los anuncios publicados anteriormente a la puesta en funcionamiento de la aplicación informática en 2009 así como en años anteriores.
- d) Análisis e incorporación de las propuestas y sugerencias de los usuarios: deberán analizarse las sugerencias y propuestas recibidas de los usuarios de la Web del BORM referidas al buscador, al objeto de incorporar aquellas que contribuyan a su mejora.

Periodificación:

Las acciones a), c) y d) se realizarán durante el periodo 2010-2014.

La acción b) se realizará entre el 01/01/2010 y el 31/12/2010.

Indicador de referencia: el indicador del cumplimiento de este objetivo será la catalogación del 60% de los boletines publicados en el 2010.

AGB-5 REVISIÓN, CUMPLIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LA NORMATIVA APLICABLE A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL ORGANISMO AUTÓNOMO BOLETÍN OFICIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA

Este objetivo pretende que se haga efectivo el cumplimiento de la distinta normativa aplicable a los servicios electrónicos prestados por el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia, como es el caso de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), o el futuro Decreto de Administración Electrónica de la CARM (pendiente de aprobación), entre otras normas.

Acciones:

- a) Análisis continuo de la normativa aplicable a los servicios electrónicos que presta el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia: se trata de determinar el grado de cumplimiento de dicha normativa, para lo cual habrá que revisar cada servicio electrónico prestado y su normativa reguladora para realizar las acciones necesarias para su cumplimiento. Este análisis continuo de la normativa también supone la adaptación de los nuevos servicios electrónicos que se presten a la normativa ya existente, así como el cumplimiento de futuras normativas que regulen la materia.
- b) Coordinación con Asesoría Técnica Informática para la realización de las actividades o programas necesarios para el cumplimiento de la normativa: Esta acción es necesaria para el cumplimiento del objetivo, ya que la adaptación de los actuales servicios electrónicos existentes así como los servicios futuros a la normativa requerirá de aplicaciones informáticas o de actividades por parte de la Asesoría Técnica Informática para su realización.
- c) Análisis de la LOPD para establecer un procedimiento a seguir ante peticiones de protección de datos publicados en el BORM: Durante el año 2010 deberá establecerse un procedimiento a seguir ante las peticiones de particulares referidas a la protección de sus datos personales aparecidos en anuncios publicados en el BORM cuando el acceso a esos datos se realiza a través del buscador de la Web del BORM.
- d) Análisis de la LOPD para determinar qué ficheros de datos personales deben darse de baja: Determinar qué ficheros de datos personales deben darse de baja, por tratarse de servicios que ya no se prestan, sean o no servicios electrónicos, como es el caso de los suscriptores al BORM en papel.
- e) Análisis de la LOPD para determinar qué ficheros de datos personales deben crearse: Determinar qué ficheros de datos personales deberán crearse, a la vista de los servicios electrónicos que ya se vienen prestando, como es el de envío telemático de anuncios o los servicios de suscripciones electrónicas y alertas, así como de los servicios electrónicos que puedan prestarse en el futuro.

Periodificación:

Las acciones a), b) y e) se realizarán durante el periodo 2010-2014.

Las acciones c) y d) se realizarán entre el 01/01/2010 y el 31/12/2010.



Indicador de referencia: el indicador para el cumplimiento de este objetivo será la realización de tres medidas:

- 1.-Medidas adoptadas para la revisión y cumplimiento de la Ley 11/2007.
- 2.-Medidas adoptadas para la revisión y cumplimiento de la LOPD.
- 3.-Medidas adoptadas para la revisión y cumplimiento del futuro Decreto de Administración Electrónica, una vez entre en vigor.

AGB-6 ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE ORDEN QUE ESTABLEZCA LAS ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA LA PUBLICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS O TELEMÁTICOS EN EL BORM

Según dispone el artículo 9.3 de la Ley 6/2009, de 9 de octubre, de creación del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia, las especificaciones y requisitos necesarios para la publicación en el BORM de los documentos electrónicos o telemáticos cuya transmisión se realice a través de medios y aplicaciones informáticas, electrónicas o telemáticas, se establecerán por Orden del titular de la Consejería a la que se encuentre adscrito el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Acciones:

a) *Redacción del borrador del Proyecto de Orden, de la documentación que la acompaña e impulso de su tramitación:* durante el año 2010 se redactará el borrador del Proyecto de Orden así como la documentación que debe acompañarle en su tramitación. Una vez redactado el Proyecto, se impulsará desde el Organismo Autónomo su tramitación para su aprobación.

Periodificación: La acción a) se realizará entre el 01/01/2010 y el 31/12/2010.

Indicador de referencia: el indicador del cumplimiento de este objetivo será la fecha de la remisión del Proyecto de Orden a la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas para su tramitación.



ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Responsable: Asesoría Informática y Personal auxiliar de la misma.

GRUPO DE OBJETIVOS DESARROLLO DE NUEVAS APLICACIONES

Las necesidades de nuevos desarrollos está formada por un grupo de aplicaciones que se describen a continuación, para todas ellas las fases de ejecución son:

- Análisis y diseño.
- Contratación en su caso.
- Desarrollo.
- Pruebas.
- Documentación.
- Formación.
- Puesta en producción.

Recursos necesarios:

Los Recursos necesarios que se emplearán requerirán de la correspondiente contratación, por lo que la ejecución de las mismas está sujeta a la disponibilidad de crédito para realizar la inversión:

- Personal contratado para el desarrollo de esta aplicación junto con el la aplicación de mantenimiento integral, y catálogo comercial.
- Herramienta de gestión de incidencias.
- Documento de estado para el control de los trabajos realizados.
- Informe semanal para la aprobación de la puesta en producción de las aplicaciones-modificaciones desarrolladas.
- Firma de PDF para la aprobación por parte del responsable del BORM.
- Para la formación y puesta en producción la unidad responsable deberá designar a los usuarios que emplearán dicha herramienta para ofrecerles la formación necesaria.

TIC-1 APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL OABORM

Como resultado de la implantación del plan de gestión de calidad y mejora continua se hace imprescindible la implantación de una aplicación para la gestión y control del mantenimiento de todos los elementos del BORM.

Gestionará todos los elementos susceptibles de ser mantenidos tales como ascensor, maquinaria, elementos informáticos, etc. De cada elemento se registrará:

- Todos los datos descriptivos del elemento.
- Datos del responsable del elemento perteneciente al OABORM.
- Datos de la empresa que realiza el mantenimiento, así como los costes del mismo y el periodo de servicio, si procede.
- Datos de empresas que pueden ofrecer el servicio de mantenimiento.
- Registro de las incidencias o averías que ha sufrido.
- Registro de las visitas y revisiones.
- Registro de las operaciones de mantenimiento realizadas.

Se deberán diseñar los formularios necesarios para la gestión de todos los datos. Así como los listados necesarios para el control y evaluación del servicio de mantenimiento.

Se deberá desarrollar un interfaz de carga de datos para aquellos elementos inventariados en Sigepal, de manera que la carga de datos sea única.

En los expedientes de contratación que tengan como objeto algún elemento susceptible de ser mantenido a posteriori, deberá conectarse la aplicación de contratación con la de mantenimiento, para poder cargar los datos a partir del pedido correspondiente.

La aplicación estará conectada con la de gestión económica de manera que permita automatizar la clasificación de aquellas facturas que pueden ser pagadas porque el servicio se ha realizado.

El acceso a la aplicación por parte de los usuarios estará integrado en el SIGBORM de forma que los usuarios con acceso deberán estar dados de alta.

Se dispone del análisis de la aplicación como resultado de las ofertas presentadas por la empresa adjudicataria.



Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante el primer semestre de 2010.

TIC-2 APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN DE GASTO MENOR

Los detalles de la aplicación se encuentran en la memoria de contratación correspondiente. Aquí se resumen:

Gestión de pedidos a nuestro proveedores a través de procedimientos de contratación de gasto menor.

Las fórmulas de contratación se generarán por dos vías:

- Pedidos desde el almacén destino a las operaciones comerciales. Las materias primas adquiridas pasarán a ser dadas de alta en la aplicación de gestión de almacén existente con la que deberá estar integrada.

- Pedidos generales enviados desde el órgano de contratación del OABORM con destino al presupuesto. Las necesidades de compras podrán generarse en diversas unidades y por cualquier persona previamente autorizada. Dicha necesidad permitirá obtener la memoria de adquisición correspondiente.

Existirá un gestor de compras que se encargará de realizar peticiones de presupuestos a proveedores, seleccionando el adecuado y haciendo una propuesta de gasto que deberá autorizar el Gerente a través de la aplicación.

El acceso a la aplicación por parte de los usuarios estará integrado en el SIGBORM de forma que los usuarios con acceso deberán estar dados de alta.

Se dispone del análisis de la aplicación como resultado de las ofertas presentadas por la empresa adjudicataria.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante el primer semestre de 2010.

TIC-3 APLICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA WEB COMERCIAL ACCESIBLE DESDE RICA

Los detalles de la aplicación se encuentran en la memoria de contratación correspondiente. Aquí se resumen:

Se empleará el Framework Jabato, del cual se suministrará la documentación correspondiente.

Aplicación accesible desde RICA y sólo dirigida a entidades pertenecientes en la CARM.

Los usuarios que accedan a dicha aplicación deberán estar previamente registrados y existirán dos perfiles:

- Gestor de pedidos.
- Autoridad para el envío de los pedidos.

El gestor accederá a la aplicación y realizará el pedido en la forma que se indica después. Para que el pedido sea procesado en el OABORM, deberá estar firmado con certificado digital por la Autoridad para el envío de los pedidos.

Se dispone del análisis de la aplicación como resultado de las ofertas presentadas por la empresa adjudicataria.

Recurso adicional:

Formación de clientes: Se diseñarán un calendario de formación para facilitar el uso del catálogo a todos nuestros clientes. Que se realizará durante los siguientes 9 meses siguientes a la implantación.

Tiempo empleado:

Esta actividad se desarrollará durante el primer semestre de 2010.



TIC-4 APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Esta actividad se divide en dos tareas:

Recogida de requisitos, y generación de documentos para el proceso de contratación.

En esta tarea se realizará la recogida de requisitos suministrados por la unidad afectada, se elaborará la memoria de contratación y se realizará la estimación económica.

Como resultado de esta tarea se obtendrá el análisis y diseño de la aplicación.

Recursos necesarios:

Esta actividad será realizada íntegramente por el personal del BORM.

Periodificación:

Esta tarea se realizará durante el último trimestre de 2010.

Desarrollo e implantación de la aplicación de prevención de riesgos laborales.

Recursos necesarios:

Una vez conocidos los requisitos se decidirá si se puede emplear el contrato de mantenimiento de aplicaciones o es necesaria la contratación adicional.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará desde enero a octubre de 2011.

TIC-5 APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE MEDIO AMBIENTE

Esta actividad se divide en dos tareas:

Recogida de requisitos, y generación de documentos para el proceso de contratación.

En esta tarea se realizará la recogida de requisitos suministrados por la unidad afectada, se elaborará la memoria de contratación y se realizará la estimación económica.

Como resultado de esta tarea se obtendrá el análisis y diseño de la aplicación.

Los recursos necesarios:

Esta actividad será realizada íntegramente por el personal del BORM.

Tiempo empleado:

Esta tarea se realizará durante el último trimestre de 2011.

Desarrollo e implantación de la aplicación de gestión para la certificación en Medio Ambiente.

Recursos necesarios:

Una vez conocidos los requisitos se decidirá si se puede emplear el contrato de mantenimiento de aplicaciones o es necesaria la contratación adicional.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará desde enero a octubre 2012.



TIC-6 APLICACIÓN PARA LA RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA. ADMINISTRACIÓN SIN PAPELES.

Pretende la implantación de un sistema de gestión administrativa que permita el uso de las nuevas tecnologías reduciendo el papel en todos aquellos procedimientos y procesos que la legislación vigente permita.

Esta actividad se divide en dos tareas:

Recogida de requisitos, y generación de documentos para el proceso de contratación de la aplicación de racionalización administrativa.

En esta tarea se realizará la recogida de requisitos suministrados por la unidad afectada, se elaborará la memoria de contratación y se realizará la estimación económica.

Como resultado de esta tarea se obtendrá el análisis y diseño de la aplicación.

Recursos necesarios:

Esta actividad será realizada íntegramente por el personal del BORM.

Periodificación:

Esta tarea se realizará durante el primer trimestre de 2013.

Desarrollo e implantación de la aplicación de racionalización administrativa.

Recursos necesarios:

Una vez conocidos los requisitos se decidirá si se puede emplear el contrato de mantenimiento de aplicaciones o es necesaria la contratación adicional.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante los últimos 9 meses de 2013.

TIC-7 APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CONSOLIDACIÓN DE LEGISLACIÓN AUTONÓMICA.

Actualmente este servicio es ofrecido por un contrato de servicios con Aranzadi.

Las tareas a realizar son:

- Diseñar una aplicación para almacenar en el SGI-BORM los textos consolidados de toda la normativa autonómica.
- Diseñar el formulario Web de consulta para los ciudadanos.
- Diseñar el procedimiento, las personas asignadas y los indicadores de control.
- Desarrollar e implantar la aplicación de gestión en SGI-BORM.
- Desarrollar e implantar los formularios web de consulta.

Recursos necesarios:

Contrato de mantenimiento de aplicaciones.

Contrato de mantenimiento Web.

Personal que se designe para el desempeño.

Observaciones:

Esta tarea va supeditada a la realización del diseño del procedimiento.

Periodificación:

Durante el año 2012 y 2013.



TIC-8 ELABORACIÓN DEL CUADRO DE MANDOS PARA LA GESTIÓN DE: CALIDAD, PRODUCTIVIDAD, CARTA DE SERVICIOS Y PLAN ESTRATÉGICO

Actualmente el BORM dispone de un cuadro de mandos para la gestión de los procesos relacionados con la calidad. Es necesario incorporar a este cuadro de mandos los objetivos e indicadores para poder hacer una gestión integral de:

Objetivos e indicadores del Plan estratégico.

Objetivos e indicadores de calidad.

Objetivos e indicadores de productividad.

Objetivos e indicadores de la Carta de Servicios.

Las tareas a realizar son:

Incorporación de nuevos indicadores.

La aplicación de gestión deberá incorporar aquellos indicadores se puedan obtener de la BD del SGIBORM como resultado del los elementos a controlar en el Plan estratégico, carta de servicios, calidad y productividad.

Actualización y mejora del cuadro de mandos.

Una vez realizadas las tareas anteriores, se deberán realizar tareas de extracción y actualización periódica. Los procesos de actualización se realizarán mensualmente.

Diseñar un sistema para automatizar la actualización, por ejemplo a través de herramientas como Oracle Business Intelligence (OBI).

Periodificación:

Durante el año 2010.

Recursos necesarios: Los derivados del contrato de mantenimiento de aplicaciones.

TIC-9 PLANIFICADOR DE ÓRDENES DE TRABAJO COMERCIALES.

Los sistemas de programación de la producción son altamente realistas y fiables porque se basan en la disponibilidad efectiva de recursos productivos, la existencia de restricciones operacionales, las condiciones de demanda y las políticas de atención de la organización. Al realizar una secuenciación de las operaciones productivas, el sistema considera, simultáneamente, turnos de trabajo y eficiencia de máquinas y operarios, necesidades de útiles, tiempos de preparación y secuencias de montaje, además de prioridades y fechas de entrega prometidas

Éste es el principal objetivo de los planificadores: Intentar constantemente mantener el equilibrio entre la demanda y la capacidad. En el lado de la demanda el 'flujo' del trabajo puede variar debido a la entrada de nuevos pedidos, cambios de prioridades, urgencias, y órdenes agrupadas lanzadas contra previsiones. Las entregas se suceden a medida que van finalizando las producciones y las previsiones se materializan en demanda real u órdenes canceladas.

En otro lado de la balanza, incrementos de capacidad pueden ser alcanzados adelantando el lanzamiento de órdenes y de esta forma utilizar recursos ociosos. Las rutas de producción pueden cambiar para evitar cuellos de botella, los tiempos de producción pueden incrementar/disminuir de forma selectiva o generar trabajos de subcontratación. Reducción de capacidades por roturas, mantenimientos, órdenes de trabajos, tiempos de preparación dependientes, etc.

Recursos necesarios: Los derivados del contrato de mantenimiento de aplicaciones.



Indicador: Certificación de la ejecución de cada aplicación. Los objetivos parciales se muestran a continuación:

Objetivo TIC Conseguir la ejecución en %	2010	2011	2012	2013	2014
Aplicación para la gestión del Mantenimiento integral del OABORM	100%				
Aplicación para la gestión de los expedientes de contratación de gasto menor	100%				
Aplicación para el desarrollo de la Web Comercial accesible desde RICA	90%	100%			
Aplicación para la gestión de la prevención de riesgos laborales		100%			
Aplicación para la gestión de la certificación de Medio Ambiente		20%	100%		
Aplicación para la racionalización administrativa. Administración sin papeles				20%	100%
Aplicación para la gestión de la consolidación de legislación autonómica			25%	50%	25%
Elaboración del cuadro de mandos para la gestión de: Calidad, Productividad, Carta de servicios y Plan Estratégico	100%				
Planificador de órdenes de trabajo comerciales			50%	100%	

GRUPO DE OBJETIVOS CATÁLOGO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

TIC-10 ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y OBTENCIÓN DE INDICADORES DE LAS TAREAS DE MANTENIMIENTO.

Como resultado del Plan Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, se pretende obtener el catálogo de servicios TIC. De sus conclusiones se obtendrán entre otros la lista de indicadores de mantenimiento necesarios, y a partir de la observación de los mismos se podrán fijar valores objetivos.

TIC-11 MANTENIMIENTO DE APLICACIONES.

Incluye las tareas que se detallan en el pliego técnico para la contratación del mantenimiento de aplicaciones del Organismo en lo relativo a las aplicaciones internas de gestión en SGIBORM. Aquí se resumen:

- Mantenimiento Evolutivo: mejora del software (rendimiento, flexibilidad, reusabilidad..) o implementación de nuevos requisitos.
- Mantenimiento Adaptativo: adaptación del software a cambios en su entorno tecnológico (nuevo hardware, otro sistema de gestión de bases de datos, otro sistema operativo...).
- Mantenimiento Correctivo: Corrección de fallos detectados durante la explotación.
- Mantenimiento Preventivo: facilitar el mantenimiento futuro del sistema (verificar precondiciones, mejorar legibilidad...).
- Cualquier modificación/ampliación de código necesaria para adaptar las aplicaciones existentes a los nuevos requisitos de la organización.
- Documentación: Deberán documentarse todas las actuaciones realizadas, así como mantener actualizada la documentación que describe el sistema completo. Se deberán emitir informes trimestrales con el resumen de actuaciones realizadas.
- Formación: Deberá ofrecerse un servicio de formación sobre las nuevas funcionalidades y desarrollos que se vayan desarrollando, garantizando de esta manera un correcto manejo de las mismas.
- Las aplicaciones sobre las que se realizará el mantenimiento son:
- Aplicaciones desarrolladas con la tecnología Oracle, Developer, Forms y Report 9i:
- BackOffice de gestión de anuncios: Aplicación que incluye todos los procesos desde el registro del anuncio hasta su publicación en fotocomposición y su publicación en la Web.
- Gestión comercial: Aplicación para el control y gestión de las órdenes de trabajo como consecuencia de la gestión comercial en cuanto a trabajos comerciales de imprenta. Incluye desde la fase de elaboración de presupuestos, visitas a clientes, aceptación de pedidos, generación de órdenes de trabajo, así como el seguimiento del flujo de trabajo (materias primas utilizadas, mano de obra, maquinaria, etc.) por cada una de las secciones de preimpresión, impresión, encuadernación, manipulación y reparto.



- Almacén: Aplicación para el control y gestión del almacén teniendo en cuenta, pedidos a proveedores, albaranes de entrada, salida de materias en relación con una orden de trabajo, y control de inventario.
- Productividad: Aplicación para el control del trabajo realizado en cada unidad para cada persona en base a unos estándares u objetivos. De manera que al final del periodo se obtienen las cantidades a percibir en nómina bajo este concepto.
- Gestión de compras-inventario informático: Aplicación que mecaniza la gestión de compras informáticas desde la generación de memorias justificativas, solicitud de presupuestos, comparativas, pedidos, y alta en el inventario de productos así como el control de averías.
- Gestión de la Intranet del Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- Aplicaciones desarrolladas con Visual Basic Script ejecutados desde Indesign CS3:
- Scripts para la fotocomposición de anuncios: Guardar la información del anuncio y el anuncio en sí en la Base de Datos que se usará en la maquetación del boletín diario.
- Scripts para la corrección de anuncios.
- Scripts para la carga automática de anuncios en Indesign CS3 en base a una previsión diaria y confección del boletín.
- Scripts para la prepublicación del boletín diario: Una vez que el boletín está terminado, se extrae la información de cada anuncio contenido en el boletín y se prepublica en la Web para posteriormente ser validado por el personal de la imprenta.

Recursos necesarios:

Personal contratado para el mantenimiento de aplicaciones.

Herramienta de gestión de incidencias: GAP en intranet Corporativa.

Documento de estado para el control de los trabajos realizados.

Informe semanal para la aprobación de la puesta en producción de las aplicaciones-modificaciones desarrolladas.

Firma de PDF para la aprobación por parte del responsable del BORM.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante todo el tiempo desde 2010 – 2014.

TIC-12 MANTENIMIENTO WEB.

Incluye las tareas que se detallan en el pliego técnico para la contratación del mantenimiento de aplicaciones del Organismo en lo relativo a las aplicaciones internas de gestión en SGIBORM. Aquí se resumen:

- Mantenimiento Evolutivo: mejora del software (rendimiento, flexibilidad, reusabilidad..) o implementación de nuevos requisitos.
- Mantenimiento Adaptativo: adaptación del software a cambios en su entorno tecnológico (nuevo hardware, otro sistema de gestión de bases de datos, otro sistema operativo...).
- Mantenimiento Correctivo: Corrección de fallos detectados durante la explotación.
- Mantenimiento Preventivo: facilitar el mantenimiento futuro del sistema (verificar precondiciones, mejorar legibilidad...).
- Cualquier modificación/ampliación de código necesaria para adaptar las aplicaciones existentes a los nuevos requisitos de la organización.
- Documentación: Deberán documentarse todas las actuaciones realizadas, así como mantener actualizada la documentación que describe el sistema completo. Se deberán emitir informes trimestrales con el resumen de actuaciones realizadas.
- Formación: Deberá ofrecerse un servicio de formación sobre las nuevas funcionalidades y desarrollos que se vayan desarrollando, garantizando de esta manera un correcto manejo de las mismas.
- Las aplicaciones Web susceptibles de ser mantenidas son las que se detallan a continuación así como todas aquellas que sean desarrolladas durante la duración de este Plan:
- Consulta de boletines: Último BORM, consulta por fecha o por otros criterios (palabras clave, rango de fechas, ...).
- Servicio de Información Legal: Enlace al servicio que ofrece Aranzadi.
- Institucional: Estadísticas, Noticias, FAQs, Enlaces de Interés, Directorio, Donde Estamos, Mapa Web.



- Oficina Virtual incluyendo: Gestión de Usuarios registrados, suscripciones a los servicios electrónicos, alertas, etc.
- Servicios de firma digital para los diversos trámites relacionados con la publicación de anuncios.
- Servicios de pago telemático.
- Servicios de notificaciones electrónicas.

Recursos necesarios:

Personal contratado para el mantenimiento de aplicaciones.

Herramienta de gestión de incidencias: GAP en intranet Corporativa.

Documento de estado para el control de los trabajos realizados.

Informe semanal para la aprobación de la puesta en producción de las aplicaciones-modificaciones desarrolladas.

Firma de PDF para la aprobación por parte del responsable del BORM.

Buzón de sugerencias para la recopilación de propuestas de mejora por parte de los usuarios.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará desde 2010 – 2014.

TIC-13 MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Incluye las tareas que se detallan en el pliego técnico para la contratación del mantenimiento de sistemas del BORM. Aquí se resumen:

El mantenimiento y administración de sistemas informáticos se adaptará a aquellos sistemas de que disponga el Boletín Oficial de la Región de Murcia en cada momento. Y estos incluyen tanto los existentes en las instalaciones situadas en Camino Viejo de Monteagudo como los equipos situados en el edificio Telefónica en San Antón.

- Instalación, configuración y mantenimiento de equipos de usuario. Incluye ordenadores, impresoras, escáneres y demás periféricos. Gestionando y aportando soluciones a las incidencias que los usuarios comuniquen

derivados de su uso.

- Servicios de atención a los usuarios finales, incluyendo:
 - Atención telefónica. El adjudicatario ofrecerá un servicio de atención telefónica donde los usuarios puedan dirigir las incidencias relacionadas tanto con el equipo informático como con sus aplicaciones.
 - Atención presencial. El servicio incluirá la resolución de incidencias desplazando, si fuera necesario, un técnico al puesto de trabajo donde se hayan originado. En los casos que sea posible, la incidencia será resuelta mediante la utilización de herramientas de administración remota aportadas por el entorno tecnológico actual
 - Asesoramiento en aplicaciones ofimáticas. El adjudicatario ofrecerá un servicio de consultas y asesoramiento en aplicaciones ofimáticas que ayude a los usuarios en el manejo de dichas aplicaciones
 - Asesoramiento técnico en componentes de PCs. El adjudicatario ofrecerá un servicio especializado en componentes hardware de ordenadores personales e impresoras, capaz de identificar las averías más usuales de estos equipos y solucionarlas mediante la sustitución de componentes.
 - Servicio de soporte de red local. El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte de redes locales, que incluya tareas como instalación de cableado, interconexión de equipos, instalación de electrónica de red de sobremesa, así como localización de problemas más frecuentes.
- Soporte técnico preventivo, monitorización y optimización periódica del sistema.
- Servicio de soporte de red local: Realizando tareas de interconexión de equipos, instalación y configuración de electrónica de red, así como la localización y reparación de averías.
- Mantenimiento, administración y operación de los servidores que componen el BackOffice del Boletín Oficial: Servidor de dominio, de ficheros, de impresión, de copia de seguridad, de base de datos y de aplicaciones.



- Mantenimiento, administración y operación del cluster de servidores Web: Servidor de aplicaciones y de Base de datos
- Colaboración en la Instalación y Configuración de nuevos servidores que sean necesarios.
- Soporte a la dirección y consultoría tecnológica. Introduciendo mejoras y dando servicio de asesoría continua para la adaptación y posicionamiento tecnológico.
- Documentación: Deberán documentarse todas las actuaciones realizadas, así como mantener actualizada la documentación que describe el sistema objeto de mantenimiento. Se deberán emitir informes semanales con el resumen de actuaciones realizadas utilizando para esto último la aplicación que para tal efecto se dispone.

Recursos necesarios:

- Personal contratado para el mantenimiento de sistemas.
- Herramienta de gestión de incidencias: GAP en intranet Corporativa.
- Documento de estado para el control de los trabajos realizados.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante todo el tiempo desde 2010–2014.

Detección de necesidades, adquisición y renovación de material informático.

De todos los elementos que componen el sistema de información, se realizan tareas para la detección de necesidades, renovación de material obsoleto, y reparaciones de averías en su caso de todos los elementos de la organización consistentes en:

- Adquisición y renovación de licencias de software.
- Contratación de aplicaciones a medida.
- Adquisición de hardware para:
 - Usuarios finales.
 - CPD Monteagudo.
 - CPD San Antón.

- Electrónica de red.
- Gestión de averías.
- Detección de necesidades e inicio del contrato para su adquisición.
- Redacción de las memorias oportunas.

Recursos necesarios:

Herramienta de gestión de inventario y de incidencias en su caso.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante todo el tiempo desde 2010 – 2014.

Indicador: Tiempo de respuesta ante solicitudes de incidencias y averías.

Servicio / Prioridad:		Baja	Media	Alta
Web	Consulta BORM	4 d	2 d	3 h
	Oficina Virtual	10 d	5 d	1 d
	Resto de servicios	15 d	7 d	5 d

Servicio / Prioridad:		Baja	Media	Alta
Aplicaciones	Gestión de anuncios	7 d	3 d	3 h
	Artes gráficas	10 d	7 d	3 d
	Resto de servicios	15 d	10 d	5 d

Servicio / Prioridad:		Baja	Media	Alta
Sistemas	Infraestructuras Web	5 d	1 d	3 h
	Infraestructuras Servicio Gestión y publicación de anuncios	4 d	2 d	3 h
	Infraestructuras Resto de servicios	5 d	3 d	1 d



GRUPO DE OBJETIVOS CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Incluye todas las acciones necesarias para asegurar la continuidad de las operaciones productivas del OABORM incluso en casos de fallo o catástrofe general de los sistemas de la información.

TIC-14 ASEGURAMIENTO DE LAS APLICACIONES PRINCIPALES

Las aplicaciones están desarrolladas con Oracle 9i. Debido a que las aplicaciones constituyen el núcleo funcional del organismo, resultado fundamental asegurar su correcto funcionamiento y disponer de medidas que permitan responder frente a posibles fallos de manera rápida y eficaz.

Se hace necesario migrar a la versión 11i ya que si no se hace quedamos sin soporte, siendo además motivo de freno al desarrollo.

Para ello habrá que realizar un estudio de viabilidad de la migración a nivel de sistemas y de aplicaciones para garantizar el mantenimiento de la funcionalidad y la compatibilidad con los datos históricos.

Periodificación:

Durante el año 2010.

TIC-15 PLAN DE CONTINGENCIAS

Permitirá desarrollar la habilidad y los medios que hagan posible a la organización sobrevivir y mantener sus operaciones, en caso de que un evento fuera de su alcance le puede ocasionar una interrupción parcial o total de sus actuaciones.

El plan no busca resolver la causa del problema que pueda ocurrir, sino asegurar la continuidad de las tareas críticas de la empresa.

También habrá que considerar que nunca se dispondrá de los recursos suficientes para estar totalmente preparados, de ahí que el proceso deberá ir evolucionando según el contexto.

Las etapas para la elaboración son:

- Análisis y valoración de riesgos.
- Jerarquización de las aplicaciones y servicios.
- Establecimientos de requerimientos de recuperación.
- Ejecución.
- Pruebas.
- Documentación.
- Difusión y mantenimiento.

Periodificación:

Durante el segundo trimestre del año 2012.

TIC-16 RÉPLICA DE INFORMACIÓN CRÍTICA.

OABORM tiene sus sistemas de almacenamiento centralizado de datos distribuidos en dos ubicaciones distintas, correspondientes a los CPDs de Monteagudo y San Antón. Actualmente se realiza intercambio de datos entre ambos sistemas de almacenamiento como resultado de los procesos propios de publicación del boletín. Sin embargo no se realiza copia remota de información crítica de un sistema de almacenamiento al otro como medida preventiva de preservación del negocio.

Se realizará de un estudio de replicación de volúmenes de datos entre las cabinas de almacenamiento existentes con el objetivo de identificar información crítica que pueda ser replicada a efectos de conseguir un mejor tiempo de recuperación de servicio en caso de fallo grave de una de las cabinas de dato. En este estudio deberá analizarse tanto la viabilidad lógica (identificación de volúmenes críticos, métodos de sincronización, etc.) como la disponibilidad de recursos en ambos CPDs (espacio de almacenamiento existente, ancho de banda de la línea de comunicaciones para la replicación, etc.).

Periodificación: Durante el primer trimestre del año 2012.

Cuantificación económica: 20.000 euros.



Indicadores:

Objetivo TIC-05	2010	2011	2012	2013	2014
Aseguramiento aplicaciones principales	25%	45%	75%	100%	100%
Plan de contingencias		25%	80%	90%	100%
Replicación información crítica	15%	50%	75%	90%	100%

GRUPO DE OBJETIVOS SEGURIDAD TIC

Esta línea estratégica recoge todas las actuaciones orientadas a garantizar la seguridad de la información que gestiona el OABORM.

TIC-17 AUDITORIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. MAGERIT

MAGERIT es la metodología de análisis y gestión de riesgos elaborada por el Consejo Superior de Administración Electrónica, como respuesta a la percepción de que la Administración, y, en general, toda la sociedad, dependen de forma creciente de las tecnologías de la información para el cumplimiento de su misión. Conocer el riesgo al que están sometidos los elementos de trabajo es, simplemente, imprescindible para poder gestionarlos. Con MAGERIT se persigue una aproximación metódica que no deje lugar a la improvisación, ni dependa de la arbitrariedad del analista.

El análisis y gestión de los riesgos es un aspecto clave del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica que tiene la finalidad de poder dar satisfacción al principio de proporcionalidad en el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos para la protección adecuada de la información. MAGERIT es un instrumento para facilitar la implantación y aplicación del Esquema Nacional de Seguridad.

Se recomienda da OABORM la puesta en marcha de un proyecto de Auditoría de Seguridad de la Información en base a la metodología MAGERIT que permita identificar los principales riesgos de seguridad existentes en el entorno de OABORM. La implementación de medidas que permitan mitigar dichos riesgos, así como el proceso de revisión y mejora continua posterior deberán ser realizados en el marco de implantación y certificación en base a la norma ISO/IEC 27001, según se recoge en el apartado anterior correspondiente.

TIC-18 GESTIÓN DE USUARIOS Y REPOSITARIOS DE INFORMACIÓN.

Se recomienda realizar acciones orientadas a:

- Revisión de la estructura de Active Directory vigente.
- Redefinición de las OU (Unidades Organizativas) a los efectos de facilitar la administración de las políticas a aplicar a usuarios y recursos.
- Definición de GPOs (Políticas Grupales).
- Formación a los administradores sobre las consideraciones de seguridad en Active Directory (vulnerabilidades/riesgos/forma de mitigación/formas de administración).
- Definición e implementación de recomendaciones y mejores prácticas adaptadas a las necesidades del OABORM, como pueden ser:
 - Asegurar la comunicación con los Controladores de Dominio (IPSec y GPO"s).
 - Forzar el uso de cuentas Administrativas diferentes a las de usuario.
 - Limitar el número de cuentas administrativas.
 - Auditar el uso de cuentas administrativas.
 - Endurecer la Directiva del Dominio (Complejidad de contraseñas, bloqueos de cuentas y Kerberos).
 - Endurecer la Directiva de Controladores de Dominio (Derechos de usuario, auditorías y seguridad).
 - Deshabilitar mecanismos de autenticación no seguros (LM: LanManager).
 - Deshabilitar servicios no necesarios.
 - Delegación controlada de administración de tareas.
 - Deshabilitar servicios no necesarios.

Todas estas tareas deberán ser realizadas en el marco de un proyecto de fortalecimiento del sistema de gestión de usuarios y acceso a la información, y englobadas dentro de las acciones coordinadas por el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



TIC-19 GESTIÓN DE ACTUALIZACIONES

OABORM dispone de un entorno IT complejo, donde coexisten un elevado número de equipos de trabajo y servidores que proporcionan las funcionalidades necesarias para el desarrollo del negocio. Dada la disponibilidad de personal disponible para la realización de las tareas de mantenimiento para estos sistemas se hace imprescindible simplificar las tareas de administración de los equipos homogeneizando plataformas, reduciendo posibles puntos de fallo y manteniendo los sistemas en el último nivel de parcheado posible, de forma que se garantice la fiabilidad de los mismos.

Para alcanzar este objetivo se recomienda la implementación de un sistema de gestión de actualizaciones. Dadas las características del entorno del OABORM se recomienda la implantación de Microsoft Windows Server Update Services (WSUS).

WSUS permite que los administradores implementen las últimas actualizaciones de productos Microsoft de una forma centralizada. Proporciona además las siguientes ventajas:

- Posibilidad de realizar la descarga automática de las actualizaciones desde Microsoft Update por producto y tipo.
- Un ancho de banda más eficiente a través de Background Intelligent Transfer Service (BITS) 2.0. La posibilidad de destinar actualizaciones a un grupo específico de ordenadores.
- La posibilidad de verificar que las actualizaciones encajan en cada ordenador antes de la instalación, función que se ejecuta automáticamente para actualizaciones de seguridad críticas.
- Opciones flexibles de desarrollo.
- Capacidades de presentación de informes. Opciones flexibles de bases de datos.
- Capacidades de migración (importación/exportación) de datos.
- Extensibilidad a partir de la interfaz para la programación de aplicaciones o Application Programming Interface (API)

TIC-20 GESTIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS

OABORM dispone de acuerdos con organismos externos para el desempeño de determinadas actividades que son especialmente críticas en tanto que afectan directamente al desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas TIC que dan soporte al negocio.

De esta forma, el nivel de servicio que el organismo proporciona a sus clientes externos e internos está directamente afectado por el servicio ofrecido por terceras partes. Por esta razón resulta de vital importancia regular la relación que existe entre estos organismos externos y OABORM mediante el establecimiento de contratos formales que regulen la calidad del servicio prestado.

En esta actividad se recogen todas las actividades orientadas a definir formalmente todas las relaciones de contratación de servicios que realiza OABORM, definiendo para cada una de ellas el Nivel de Servicio comprometido.

Entre los aspectos a definir en lo relativo a la contratación de servicios de terceros cabe destacar los siguientes:

- Formalización de contrato de servicios con definición exhaustiva de los siguientes aspectos:
 - Definición y alcance de los servicios a realizar
 - Identificación de medios (lugar de trabajo, horarios, herramientas utilizadas...)
 - Nivel de Servicio acordado (SLA). Este elemento permite a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.
 - Penalizaciones por incumplimiento del SLA
 - Política de sustituciones y rotación del personal
 - Entrega de los trabajos (tipo y forma, documentación final, revisiones, etc.)
- Definición de indicadores para la medición de la Calidad del Servicio proporcionado
- Firma de Acuerdo de Confidencialidad por parte de la empresa contratada y de cada uno de los trabajadores que formarán parte del contrato.



Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante todo el tiempo desde mayo 2011 hasta noviembre 2011.

Indicadores: Número de acciones realizadas en el plazo.

Objetivo TIC	2010	2011	2012	2013	2014
Auditoria de seguridad		100%			
Gestión de usuarios y repositorios de información		100%			
Gestión de actualizaciones		100%			
Gestión de servicios externos		100%			

OBJETIVOS NO ASOCIADOS A GRUPOS

TIC-21 ADAPTACIÓN DE LA NORMATIVA APLICABLE A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL O.A. BORM (LEY 11 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, DECRETO EA DE LA CARM, ACCESIBILIDAD, LOPD, ETC.).

Como consecuencia de la normativa aplicable en cada momento será necesarios que Informática realice los cambios o adaptaciones necesarios para cumplir dicha normativa.

Inicialmente se hará un análisis de la normativa aplicable y posteriormente se vigilará aquella nueva que sea aplicable.

Actualmente la normativa que se tiene prevista es:

- Registro unificado InveSicres.
- Ley 11/2007, de administración electrónica.
- Decreto de administración electrónica pendiente de publicar.
- Normativa relativa a la Accesibilidad.
- LOPD.
- Preparación facturación electrónica.

- Las adaptaciones necesarias actualmente son:
- LOPD: Declaración de la supresión de ficheros como consecuencia de la eliminación de las suscripciones en papel.
- LOPD: Declaración de los nuevos ficheros consecuencia de los servicios Web ofertados: Usuarios de la oficina virtual, Visitas y control de accesos, Videovigilancia.
- LOPD: Creación del documento de seguridad.
- ACCESIBILIDAD: Revisión de la accesibilidad Web para detectar el nivel actual de cumplimiento.
- Desarrollar e implantar los cambios necesarios para conseguir el Nivel Doble-A de las recomendaciones W3C.
- ACCESIBILIDAD: Revisión de los fallos de accesibilidad en los PDFs.
- ACCESIBILIDAD: Identificar los cambios necesarios para la elaboración de un PDF accesible.
- ACCESIBILIDAD: Creación/adaptación de los scripts de fotocomposición necesarios para la creación de PDFs accesibles.
- LEY 11/2007: Creación de la sede electrónica del Boletín Oficial de la Región de Murcia.
- LEY 11/2007: Uso del sello de órgano para la firma de boletines y sello de tiempo.

Recursos necesarios:

- Mantenimiento de aplicaciones.
- Mantenimiento Web.
- Los que se requieran en cada momento.

Tiempo empleado:

Esta actividad se desarrollará durante todo el periodo que comprende este Plan Estratégico.

INDICADOR: Número de acciones realizadas.



Objetivo TIC	2010	2011	2012	2013
Objetivo Conseguir la ejecución del:	25%	50%	75%	100%
Cumplimiento LOPD	100%			
Accesibilidad	100%			
Preparación Factura electrónica	100%			

TIC-22 CONSOLIDACIÓN Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA TIC

A) OPTIMIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN

La virtualización es una tecnología que permite reducir los costes y aumentar la eficacia, utilización y flexibilidad del hardware disponible en la organización. Las razones más importantes para adoptar la virtualización como estrategia TIC son:

- Reducción de costes de infraestructura física, al virtualizar los servidores se triplica la eficiencia de uso por tanto puede reducir la cantidad de servidores y hardware inherente al Centro de Datos. Esto lleva a disminuir los requisitos inmobiliarios, de alimentación y refrigeración, con la consiguiente e importante disminución de los costes de TI.
- Mejora de la productividad, al disponer de mayor rendimiento y calidad en el servicio.
- Consolidación de servidores y optimización de infraestructuras: la virtualización permite lograr una utilización de los recursos significativamente mayor mediante la agrupación de recursos de infraestructura comunes y la superación del modelo heredado de "una aplicación para un servidor".
- Flexibilidad operativa mejorada y capacidad de respuesta: la virtualización brinda una nueva forma de gestionar la infraestructura de TI y ayuda a los administradores de TI a dedicarle menos tiempo a tareas repetitivas tales como provisioning, configuración, supervisión y mantenimiento.
- Mayor disponibilidad de aplicaciones y continuidad del servicio mejorada: elimine las paradas planificadas y efectúe una recuperación rápida de los cortes imprevistos de suministro eléctrico con la capacidad de realizar backup de forma segura y migrar la totalidad de los entornos virtuales sin interrupción del servicio.
- Continuidad de negocio. Posibilidad de establecer infraestructura IT que garanticen la continuidad del negocio ante cualquier imprevisto y a un coste muy reducido.

OABORM ya dispone de una infraestructura de virtualización basada en VMWare sobre la que ha migrado una serie de servidores que actualmente funcionan de forma virtualizada. Al tratarse de servicios que se encuentran en producción y que afectan (algunos de ellos) directamente en el negocio del organismo, es necesario realizar un estudio de los requerimientos de disponibilidad, rendimiento y seguridad del entorno de virtualización, ya que éste se ha convertido en una plataforma crítica de soporte al negocio.

Esta actuación consiste en las tareas necesarias para analizar la plataforma de virtualización existente, identificar necesidades futuras, realizar un estudio de dimensionado de capacidad de procesamiento, memoria, almacenamiento, etc., implementar mecanismos que permitan dotar de alta disponibilidad y protección frente a fallos físicos a las máquinas virtuales, etc. En definitiva se recogen aquí todas las tareas necesarias para la optimización del sistema de virtualización como plataforma de producción de OABORM presente y futura.

B) VIRTUALIZACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

El entorno de puestos de trabajo de OABORM es altamente heterogéneo y requiere un esfuerzo de administración elevado. El objetivo de esta tarea es implementar un entorno de puestos de trabajo virtualizado homogéneo y homologado por el organismo, que permita reducir el esfuerzo necesario para la administración de los sistemas y la resolución de incidencias relacionadas con los usuarios.

La virtualización del puesto de trabajo supone migrar hacia un entorno de trabajo que no reside en el terminal de usuario. Se evoluciona desde un PC tradicional que soporta todas las aplicaciones a un ordenador virtual o terminal ligero (thin client) que se conecta a la red y trabaja con un escritorio virtual con la potencia, prestaciones y seguridad de los servidores centralizados donde se ejecutan las aplicaciones ofimáticas y corporativas. De esta forma se simplifican enormemente las labores de aprovisionamiento y recuperación de un puesto de trabajo, lo que supone un ahorro considerable en tiempo y esfuerzo de administración.

La virtualización de puestos de trabajo aporta múltiples beneficios como:

- Seguridad. Los datos críticos y sensibles permanecen seguros en el centro de datos, lo que ayuda a cumplir con los diferentes requisitos reguladores, además de facilitar la recuperación de la normalidad en caso de un desastre que impida utilizar el puesto físico habitual del empleado del Organismo.
- Disponibilidad. Es posible el acceso en cualquier momento y desde cualquier lugar a las aplicaciones y los datos.
- Flexibilidad. Permite una gestión de recursos y dispositivos más sencilla y económica.



La implantación de un sistema de virtualización de puestos de trabajo supone una iniciativa alineada con los siguientes objetivos de OABORM:

- Estandarización y consolidación.
- Centralización de la gestión y mantenimiento.
- Optimización de los costes asociados a la gestión del puesto de trabajo (TCO)
- Garantía de la calidad y disponibilidad del puesto de trabajo.
- Seguridad, confidencialidad, disponibilidad, integridad, y recuperación frente a desastres.
- Ventajas competitivas asociadas a la movilidad: independiente del terminal, lugar y momento.
- Eco-responsabilidad: consumo racional de recursos energéticos y ampliación de la vida útil del equipamiento informático.
- Ruptura de la asociación persona-puesto de trabajo: independencia del dispositivo de acceso.

Se recomienda realizar un Estudio de Impacto de Virtualización de Puestos de Trabajo. Este estudio deberá consistir en el análisis de la tipología de puestos de trabajo, características de los sistemas informáticos disponibles, estudio de costes de operación y mantenimiento de los puestos de trabajo de usuario y estudio de costes de virtualización. Un estudio de estas características debe proporcionar a OABROM información sobre la viabilidad de la puesta en marcha de un proyecto de virtualización de puestos de trabajo, así como información sobre el Coste Total de Propiedad (TCO) y el Retorno de la Inversión (ROI).

Recursos necesarios:

Personal incluido en el contrato de mantenimiento de sistemas.

Asesoría Técnica en materia de virtualización.

Personal del BORM.

Adquisición de licencias.

Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante todo el tiempo desde 2010 – 2014.

Indicadores:

Número de acciones realizadas

Objetivo TIC Consolidación y mejora de la infraestructura TIC	2010	2011	2012	2013	2014
Optimización plataforma de virtualización				100%	
Virtualización de puestos de trabajo				10%	90%

TIC-23 ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES E IMPLANTACIÓN DE METODOLOGÍAS EN LAS TIC DEL OABORM

El objetivo es implantar de forma gradual las metodologías de trabajo necesarias para optimizar los recursos de que dispone la organización en materia de Sistemas de Información. También se pretende aumentar la satisfacción en la gestión de incidencias con respecto a los usuarios y mejorar la gestión de inventario, compras, cambios, etc. Las tareas:

- Implantación de ITIL como metodología de gestión de procesos. ISO/IEC 20000.
- Implantación de Magerit como metodología de análisis y gestión de riesgos de los Sistemas de Información.
- Uso de la aplicación PILAR (basada en Magerit).
- Aplicar la norma ISO/IEC 27001. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Consolidación de Métrica como metodología de planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información.

Recursos necesarios:

Personal incluido en el contrato de mantenimiento de sistemas, aplicaciones y Web.

Asesoría en materia de seguridad CISA, CISM, ISO27001

Asesoría en materia de gestión de procesos. ITIL

Personal del BORM.



Periodificación:

Esta actividad se desarrollará durante todo el tiempo desde 2010 – 2014.

Indicadores:

Número de acciones realizadas.

Objetivo TIC-04	2010	2011	2012	2013
Implantación ITIL	25%	45%	75%	100%
Implantación Magerit		25%	45%	80%
Implantación Métrica	15%	30%	75%	90%

ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Responsables: Servicio de Gestión Administrativa

GRUPO OBJETIVOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

SGA-1 MEJORA DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ORGANISMO AUTÓNOMO.

Acciones/líneas de actuación:

a) Reducción del plazo máximo para responder a las peticiones de información y sugerencias presentadas a través de nuestra página Web.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Máximo 5 días.

b) Creación del Grupo de atención al ciudadano.

El Organismo Autónomo quiere prestar un servicio de mejora de atención a los ciudadanos, empresas y clientes, que sirva para hacer más accesible este Órgano, evitando en lo posible los desplazamientos.

La misión de esta Unidad es la de informar a los ciudadanos y clientes de los asuntos relacionados con el BORM y el Servicio Económico.

El Organismo Autónomo quiere así poner de manifiesto su apuesta decidida por la calidad en la gestión de los servicios públicos en general y en la atención al ciudadano en particular.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Marzo.



c) Implantación Carta de Servicios

Durante el segundo semestre, se ha preparado la confección de una carta de servicios del BORM, mediante este instrumento los ciudadanos están en condiciones de conocer por anticipado que clase de servicio puede esperar y demandar cuales son los compromisos de eficacia, eficiencia y calidad que adquieren las diferentes unidades en su prestación.

Siguiendo la estructura determinada por la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Hacienda la carta tiene la siguiente estructura:

- Identificación y título.
- De carácter general (datos identificativos, catálogo de servicios que se prestan, derechos de los ciudadanos).
- De carácter legal.
- De calidad, compromisos, indicadores y garantía.
- De carácter complementario.

La carta de servicios fue revisada por la Inspección de Servicios de la Comunidad Autónoma, siendo aprobada a finales del mes de diciembre. La metodología para la elaboración de esta carta servicios ha sido:

- Diagnóstico y recogida de datos, en el que se incluirán la descripción básica del mismo, en sus procesos y servicios y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto del servicio del BORM.
- Identificación de los niveles de estándares deseados, comparándose con los actuales. En esta fase se han definido los compromisos de servicio que hay que asumir ante los ciudadanos.
- Redacción, aprobación de la Carta de Servicios.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Mayo.

SGA-2 JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS.

El Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia es un activo de la Comunidad Autónoma y como tal es preciso que se ponga en valor. Por ello consideramos necesario realizar un esfuerzo para dar a conocer a la ciudadanía de la Región de Murcia quiénes somos, lo que hacemos y por qué lo hacemos:

La edición y difusión del BORM diario y la importancia de lo que en él se publica que nos afecta a todos, la actividad de industria gráfica para la Administración Pública, la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión de nuestros procedimientos y la apuesta por la sostenibilidad medioambiental y por la prevención de riesgos laborales, entre otras cosas.

Se trata por tanto de llegar a la sociedad de esta Región a través de Jornadas Permanentes de Puertas Abiertas que nos permitan conseguir las metas descritas.

Los destinatarios de estas jornadas, son asociaciones, colectivos, agrupaciones, grupos de jóvenes, mayores, niños, estudiantes, minusválidos, etc., que estén interesados en conocer los avances tecnológicos del sector de artes gráficas, hasta como se imprime un libro, a cómo se publica una norma para que tenga eficacia jurídica.

El plan comprende las siguientes acciones:

Planificación de invitaciones para visitas al Organismo Autónomo.

El servicio de gestión administrativa a través de la unidad de atención al ciudadano planificará invitaciones a diferentes colectivos: colegios, institutos, movimientos asociativos municipales (club de tercera edad, asociaciones juveniles, mujeres, minusválidos, etc.)

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: junio.

Establecimiento de un calendario de visitas.

Se programarán las visitas en este centro en función de las peticiones de los diferentes colectivos. Éstas se realizarán en jornadas de trabajo compatibilizándose con el proceso productivo de este centro.



Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: de acuerdo con el calendario establecido.

Establecimiento de un protocolo de actuación y visitas guiadas.

Se realizará un protocolo de actuación que comprenderá un programa de actuaciones a realizar durante la visita: recepción y bienvenida por los representantes del centro, presentación PowerPoint, visitas guiadas talleres e instalaciones, entrega de obsequios y despedida.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: marzo

Ejecución.

La puesta en marcha de estas jornadas, se realizará de forma progresiva, una vez se tengan los medios necesarios (técnicos) así como la preparación y formación del personal de atención al ciudadano.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: 50% de las visitas programadas

GRUPOS DE OBJETIVOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SGA-3 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Consta de las siguientes actuaciones:

El artículo 34 de la ley 17/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, prevé el análisis de rediseño funcional y simplificación procedimental como paso previo de la implantación de la Administración Electrónica y en consecuencia ha de procederse a la simplificación, racionalización y rediseño de los procesos administrativos del BORM que sean internos y que no tengan repercusión en modificaciones normativas.

Acciones/líneas de actuación:

a). Revisión de los procedimientos internos de gestión del Organismo Autónomo.

El equipo directivo ha de revisar todos los procedimientos internos que no están amparados en texto normativo, y estudiar los cargos administrativos.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Julio.

b). Selección de los procedimientos simplificados.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Septiembre.



c). Preparación de la contratación administrativa de racionalización de procedimientos.

Un punto en común de los programas de administración electrónica y de simplificación administrativa es el intento de lograr procedimientos muy simples y más eficaces y colocar al usuario (la empresa o el ciudadano) en el centro cuando se desarrollan nuevas y mejores formas de interacción.

La aplicación informática debe ir enfocada:

- A mejorar la eficacia.
- A mejorar los servicios.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Julio.

d).- Expediente telemático.

Será el resultado final de todo el proceso, será el denominado expediente telemático.

La modernización tecnológica del expediente de los procesos del BORM debe servir para agilizar la gestión, reducir el consumo de papel, reducir los archivos, mejorar la información y comunicación con los ciudadanos, así como con los clientes interesados.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Septiembre.

SGA-4 IMPLANTACIÓN NORMA MEDIO AMBIENTE ISO14001

Este organismo, ha hecho una apuesta importante por el Medio Ambiente, sobre todo en promover el aprovechamiento de recursos energéticos, como ahorro y la eficiencia energética.

Quiere seguir en esta línea y para ello quiere mejorar la gestión del medio ambiente en su organización.

Acciones/líneas de actuación:

a) Licencia municipal de actividad

Solicitud al Ayuntamiento de Murcia la licencia de apertura (Ley 1/1995, de protección del Medio Ambiente de la Región de Murcia).

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Julio.

b) Autorización y permiso de vertidos

Es necesario poner las medidas correctoras adecuadas sobre las aguas sanitarias para obtener una analítica de vertido que cumpla los requisitos del Decreto 16/1999.

Obtener la autorización de vertido de aguas sanitarias al alcantarillado.

Colocar cubeta exterior (zona de preimpresión) inertizando el sistema actual.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Junio.



c) Inscripción en el registro de productos de residuos.

La organización no se encuentra inscrita en el Registro de Pequeños Productos de Residuos. En principio se debe determinar la cantidad de residuos peligrosos que se genera en un año para poder determinar si se clasifican como pequeño producto.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Abril.

d) Control de la gestión de los residuos urbanos.

Es necesario establecer un registro de residuos sólidos asimilables urbanos.

- Plástico
- Equipos informáticos obsoletos
- Papel y cartón
- Tóner usados y cartuchos
- Maderas (palets)
- Basura general

También es conveniente, solicitar a las empresas de recogida las autorizaciones para realizar la operación de gestión.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Abril.

e) Control de la gestión de otros residuos.

Se debe realizar la correcta gestión de los residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente (Real Decreto 833/1988 y Real Decreto 952/1997).

Es necesario realizar las siguientes actuaciones:

Recabar de cada gestor el documento de aceptación de cada residuo peligroso que gestione la organización.

Elaborar y mantener el libro de retirada de residuos peligrosos.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Abril.

f) Control de emisiones atmosféricas (coches oficiales, calentador eléctrico).

Registrar la tarjeta técnica de los vehículos con la revisión de la I.T.V. correspondiente.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Octubre.

g) Documentación relativa a emergencias ambientales.

Elaborar/localizar el plan de emergencias, o en su defecto actuaciones ante situaciones de emergencia ambiental.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2011.



Indicador: noviembre.

h) Petición Informes Técnicos

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010 - 2013.

Indicador: Julio.

i) Contratación Aplicación Informática.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Junio.

j) Implantación OSHAS 18000

Para asegurar una adecuada implantación de una gestión ambiental es necesario cumplir la norma ISO 14001: 2004.

Para la citada implantación, hay que seguir las siguientes fases:

- Requisitos Generales
- Política Medioambiental
- Planificación
- Aspectos ambientales

- Requisitos legales
- Objetivos, retos y programas
- Implementación y operación
- Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad.
- Competencia, formación y toma de conciencia.
- Comunicación
- Documentación
- Control de documentos
- Verificación
- Seguimiento y medición
- Evaluación cumplimiento legal
- Control de registro
- Auditoría interna
- Mejora
- Revisión por la dirección

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador SGA3 total: El indicador en el 2010, será el 60% de las acciones necesarias.

SGA-5 IMPLANTACIÓN NORMA RIESGOS LABORALES OHSAS 18001:2007

Es el referido a la "Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales"; Las actuaciones ha llevar a cabo se pueden dividir en dos bloques, por un lado, la referida a las actualizaciones exigidas por la legislación y reglamentación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y por otro lado intentar realizar los requisitos exi-



gidos por la especificación OHSAS 18001:2007 para la implantación de un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Acciones/líneas de actuación:

a).- Licencia de actividad

Preparar la licencia de actividad de acuerdo con lo que establece la normativa Orden 15/03/1963, así como el Decreto 54/1990.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Julio.

b).- Memoria anual de Prevención

El BORM como integrante de la Administración Pública Regional, tiene organizada su actuación preventiva a través de la modalidad de Servicio de Prevención propio, según se establece en la Resolución del 10 de abril de 2002 de la Consejería de Economía y Hacienda. Hay que realizar una memoria anual de la actividad preventiva del BORM.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Junio.

c).- Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

El BORM tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la ISO 9001:2000, es necesario integrar la documentación elaborada por este sistema con objeto de incluir los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud de acuerdo a la OHSAS 180001:2007.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales debe incluir la estructura organizativa, las funciones y prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Junio.

d).- Evaluación de riesgos por puesto.

Hay que realizar evaluaciones de riesgos para todos los puestos de trabajo actuales. Para ello hay que realizar las siguientes actuaciones:

Metodología utilizada para la evaluación.

Periodicidad para llevar a cabo una revisión de las Evaluaciones Iniciales.

Comunicación de los resultados de la evaluación a los trabajadores y al Comité de Seguridad y Salud.

Acciones derivadas de los resultados de las evaluaciones de riesgos deben de estar planificadas, realizándose un seguimiento de las mismas.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: septiembre.

e).- Plan de emergencias.

Se debe actualizar el Plan de emergencias realizado por la empresa Prefor Salud,S.L. una vez finalizada la obra.

Se ha de realizar informe-registro de los simulacros realizados.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Octubre.

f).- Accidentes e incidentes.

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales deben ser investigados los accidentes con consecuencias lesivas para los trabajadores.

Se han de registrar todos los accidentes incluidos aquellos que no han producido lesiones a personas.



Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Noviembre.

g).- Información, consulta y participación de los funcionarios.

Hay que informar a los funcionarios en virtud de lo establecido en el art. 18 de la ley 31/1985. (Consulta y participación).

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010-2014.

Indicador: Noviembre.

h).- Vigilancia de la Salud.

Se han de realizar registros de los exámenes de salud realizados a los funcionarios o en su defecto renuncias y comprobar que los protocolos médicos aplicados se ajustan a los riesgos identificados.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011-2014.

Indicador: 3 años.

i).- Libro de visitas

Es preciso adquirir un Libro de visitas que tiene que estar a disposición de los funcionarios de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, para el ejercicio de actuaciones comprobatorias en materia de prevención de riesgos laborales.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Octubre.

j).- Actuación de señalizaciones en Seguridad y Salud en el trabajo.

Una vez finalizadas las obras, se ha de realizar la actualización de las señalizaciones de acuerdo con los requisitos establecidos en la legislación.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010 - 2014.

Indicador: Noviembre.

k).- Actualización de documentación de detección y lucha contra incendios.

Tener actualizado el mantenimiento de los equipos contra incendios, así como el correspondiente contrato.

Registrar por parte de la empresa mantenedora autorizada las operaciones trimestrales obligatorias según R.D. 1942/1993.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Noviembre.

l).- Equipos de protección individual y medios de protección.

Se ha de realizar una gestión documental del Equipo de Protección Individual:

Declaración de conformidad del equipo de acuerdo al nivel que corresponda.

Debe garantizarse la existencia del registro de entrega del Equipo de Protección Individual.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010-2014.

Indicador: 3 años.



m).- Equipos de trabajo y máquinas.

De todos los equipos y máquinas de trabajo se debe recabar la información que exige la normativa en vigor (manual de instrucciones en castellano, declaración CE de conformidad, marcado CE visible).

En el caso de medidas auxiliares se requiere, ficha de características técnicas del fabricante y manual de uso y funcionamiento.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010 - 2014.

Indicador: Diciembre.

n).- Implantación OHSAS 18001:2007

El BORM deberá disponer de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo que cumpla con los requisitos de la norma.

Se dispone de una Política de Calidad aprobada por la Gerencia. Se deberá proceder a su revisión con el fin de que se complete con los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007 y si se considera adecuado integrarla con la política de calidad.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2014.

Indicador: Noviembre.

Indicador SGA-4 total: El indicador en el 2010 será el 57% de las acciones para la implantación de las OHSAS 18001:2007.

GRUPO DE OBJETIVOS INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

SGA-6 MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

A pesar de haber tenido una reforma recientemente, se han quedado actuaciones pendientes de realizar, que son las que a continuación se detallan.

Acciones/líneas de actuación:

a).- Actuación en el exterior del taller.

La imprenta después del proyecto de reformas terminado en el año 2009, ha modificado puntualmente su funcionamiento y distribución. Entre esas modificaciones está el nuevo acceso de los trabajadores desde la zona trasera o Sur.

Esta modificación, junto con la presencia de nuevas pérgolas fotovoltaicas hace que una zona antes no muy cuidada, por servir solo de aparcamiento, ahora hace que sea un espacio importante muy utilizado diariamente.

En este lugar, se encuentran tres plantas enfriadoras, que dan servicio a la climatización del taller de la imprenta. Dichas máquinas producen ruido y flujo de aire que es violento, además que estéticamente no son apropiados para un espacio de acceso. Por esto se propone el desmontaje de las mismas y su nueva instalación encima de la cubierta del taller.

Esta operación sería muy similar a la que ya se ha realizado con la planta enfriadora que da servicio al edificio administrativo. Una vez desplantada estas máquinas, se propone una adecuación de toda la banda de espacio verde junto al taller, para que sea un espacio agradable y acorde con el nuevo uso que esta teniendo.

La intención es plantar especies adaptadas al clima mediterráneo y en concreto a las condiciones de sol y sombra de esta zona de la parcela. Estas especies tendrán un menor requerimiento de agua y mantenimiento que otras que no fueran autóctonas.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Octubre.

b).- Instalación eléctrica e iluminación para parking.

Este aparcamiento no presenta en la actualidad ninguna iluminación, por tanto, se hace necesaria una actuación que resuelva este problema.



Como las pérgolas del aparcamiento son soporte de una instalación fotovoltaica, no puede realizarse ninguna instalación de iluminación convencional mediante báculos, debido a que éstos podrían dar sombra sobre los paneles fotovoltaicos. Se requiere por tanto de una instalación integrada en la estructura de las pérgolas, que estéticamente sea coherente con las mismas y que de una iluminación adecuada, con el menor consumo energético posible.

Además será necesaria una pequeña obra para dar servicio a esta instalación, abriendo una zanja y colocando la arqueta necesaria.

Presupuesto:

Instalación eléctrica. 2.000 €

Luminarias, proyectores bajo pérgola fotovoltaica. 15.600 €

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Noviembre.

c).- Sistema de riego y reciclaje de agua.

Las pérgolas del aparcamiento están preparadas para recoger el agua de lluvia. Ésta se canaliza actualmente hasta llegar al sistema del alcantarillado.

Esta cantidad de agua que actualmente se desperdicia, se propone reutilizarla para el riego de todas las zonas verdes de la parcela. Para ello se instalaría un depósito enterrado y toda la instalación de riego necesaria para una correcta gestión del riego, dosificando bien el agua y pudiendo programarlo en función de la época del año y el tipo de vegetación.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2013.

Indicador: Octubre.

d).- Actuaciones de mejora para el CPD.

En la reforma terminada en el 2009, se independizó la instalación eléctrica del centro datos, pero esta sala sigue teniendo problemas de sobrecalentamiento que afecta a los ordenadores.

Para reducir este problema se propone aumentar el aislamiento térmico de la sala en su fachada Este y sustituir la ventana por una de carpintería con rotura de puente térmico y vidrio selectivo, que filtre la radiación solar.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Junio.

e).- Mejora de las condiciones acústicas.

La nueva ubicación de las plantas enfriadoras sobre el comedor ha posibilitado la nueva distribución de la planta baja del edificio administrativo, así quedaron eliminados muchos problemas que se ocasionaban en el acceso.

Pero en su nueva ubicación provoca ruidos que pueden ser eliminados mediante el montaje de unos paneles acústicos que formen una caja envolvente en torno a las máquinas. Esta caja se diseñaría de manera que quede integrada con el edificio y no devalúe el patio del comedor, que tiene ahora un gran potencial de ser un espacio agradable para ser utilizado en épocas de buen tiempo.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Junio.

f).- Actuación en fachada Sur.

La terraza de la planta superior en fachada Sur es un espacio poco aprovechado porque tiene unos toldos echados todos los días. Esto es así porque la luz que recibe esta fachada es molesta para algunos puestos de trabajo, y como los toldos son manuales no se suben nunca. Pero se podría solucionar este problema colocando unas cortinas exteriores motorizadas junto a los vidrios de fachada, es decir, dentro de la terraza. Si complementamos esto con la motorización de los toldos,



conseguimos que la terraza se pueda utilizar gran parte del año sin perjuicio del confort de los despachos.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Noviembre.

g).- Actuaciones en planta segunda y primera.

El resultado de las nuevas mamparas de vidrio ha dado buen resultado, permitiendo una cierta intimidad a los puestos de trabajo, pero respetando el espíritu de espacio diáfano que tiene el edificio, así como vistas al nuevo jardín del patio. Esta solución se puede trasladar a otros despachos.

Hay otros puestos de trabajo que están delimitados por armarios altos, que quitan vistas y además empiezan a estar obsoletos, puesto que el BORM ha dejado de producir y gastar papel. Estos armarios podrían ser sustituidos por otros más bajos que devuelvan diaphanidad al espacio y permitan vistas al jardín.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Noviembre.

h).- Iluminación fotovoltaica en zona Norte.

En la actualidad el exterior del edificio tiene una iluminación a base de focos. Dada la apuesta que el BORM ha hecho por las nuevas tecnologías y las energías renovables, se puede plantear la sustitución de estos focos por unos báculos fotovoltaicos con lámparas de LEDs. Esto permitiría un ahorro en energía y también en mantenimiento, puesto que los LEDs tienen una vida útil más larga que otras tecnologías.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2013.

Indicador: Diciembre.

i).- Reparación pavimento de terrazo.

El pavimento original del edificio, realizado en terrazo in situ, ha sufrido desgaste en algunas zonas. Por la experiencia tenida tras la reforma se ha comprobado que es posible su reparación con buenos resultados, ya que se encuentra delimitado por juntas de latón, que hace posible el acotar las zonas afectadas.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Diciembre.

j).- Señalética, Directorio.

Ya que el BORM ha hecho una apuesta fuerte por regenerarse en muchos sentidos (funcionamiento interno, reducción de consumo de papel, uso de energías renovables, creación de un espacio de trabajo integrado con vegetación, etc.) parece interesante el que dicha regeneración se haga explícita a través de la imagen que la institución da hacia fuera. Para ello se puede plantear una revisión y modernización de la imagen corporativa, logotipo, página Web, etc. Que sea acorde con estas nuevas actuaciones realizadas.

También a nivel interno del edificio esta nueva imagen podría tener su plasmación, creando una señalética coherente con la nueva imagen, y que pueda informar tanto a visitantes como a los propios trabajadores del alcance de las nuevas obras y cambios realizados.

Esta información podría plasmarse en los vinilos de los vidrios, en el mobiliario del jardín, el directorio etc.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010-2011.

Indicador: 2 años.



GRUPO DE OBJETIVOS RECURSOS HUMANOS

SGA-7 MEJORAR EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS EMPLEADOS

Acciones/líneas de actuación:

a).- Revisión del sistema de productividad.

Es conveniente modificar el sistema actual de productividad, es decir el procedimiento en cuanto a la tramitación del mismo, para su aprobación es preciso las siguientes actuaciones: aprobación de propuestas por el Consejo de Administración, aprobación por mesa sectorial y Consejo Regional de la Función Pública, aprobación por Consejo de Gobierno y nuevamente aprobación por Consejo de Administración.

Actualmente es un sistema consolidado (dieciséis años), por lo que la tramitación anteriormente citada, se debería reducir a la mitad, es decir aprobación Consejo de Administración, (por una sola vez) y finalmente ratificación en Consejo de Gobierno.

El Sistema de Dirección por objetivos actual es bastante complicado, en el que en un servicio o área, podemos encontrar diferentes objetivos (generales, específicos) asignados a diferentes funcionarios, dependientes del mismo, el sistema ha de ser más sencillo, asignación de objetivos al servicio o unidad solamente.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Abril.

b).- Modificación de puestos de trabajo pendientes

La relación de puestos de trabajo del BORM (instrumento técnico que ordena al personal del Organismo Autónomo), es necesario adaptarlo a las nuevas prestaciones o compromisos que este centro tiene con los clientes.

La desaparición de la impresión del BORM conlleva realizar cambios en asignación de funciones, así como adscripción a nuevas unidades.

Las nuevas tecnologías, en el BORM, también llevan aparejados cambios en diferentes unidades: fotocomposición, preimpresión, programación del BORM.

Hay menos puestos de trabajo, que están adscritos a una unidad no coincidiendo la denominación del puesto con la unidad de adscripción.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Octubre.

c).- Estudio de asignaciones de funciones y responsabilidades.

Los cambios producidos en la organización del trabajo, hace preciso, realizar un análisis de los puestos de trabajo, examinando las funciones y responsabilidades.

Los nuevos cambios en los procesos de información, hace necesario la actualización de actividades, estudio de cargas de trabajo, adscripción a unidades o servicios, para conseguir una mejor prestación del servicio.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Noviembre.

d).- Integración del Cuerpo Técnico Especialista (Grupo C)

Impulso del expediente de integración del Cuerpo Técnico Auxiliar de Artes Gráficas en el Cuerpo Técnico Especialista (Grupo C).

Negociación con la Dirección General de Empleo Público, de la necesidad de reclasificación ya que las actividades del Grupo D (Artes Gráficas) son perfectamente encuadrables en el Grupo Técnico (Grupo C).

Se ha de reconocer que el personal del Organismo Autónomo está realizando funciones superiores a la de su cuerpo o escala.

La preparación del funcionario Cuerpo Técnico, así como la dotación presupuestaria son entre otras actuaciones a llevar a cabo en el citado proceso.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Diciembre.



e).- Diseño de nueva estructura Orgánica

Cuando se diseñó la estructura actual los objetivos del Organismo eran los adecuados a las necesidades de aquel evento. Hoy día con una nueva ley de creación, con nuevos servicios, y otras perspectivas de lanzamiento, es preciso adaptar a la realidad la estructura orgánica.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Diciembre.

f).- Ejecución derivada de Estructura Orgánica

La adaptación, cambios, modificaciones, de la estructura orgánica se realizan a través del correspondiente procedimiento establecido por la Dirección General de Empleo Público. Es necesario, dotación presupuestaria para llevarla a cabo.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Noviembre.

g).- Propuesta de mejoras presentadas e incorporadas al sistema de gestión de calidad.

A través de la aplicación informática de sugerencias, que pueden realizar los empleados de este centro, el comité de calidad (equipo directivo) analiza los mismos, para ver cuáles se pueden llevar a la práctica.

Certificación de calidad, carta de servicios y Plan Estratégico

Consolidación de la certificación ISO 9001

Es en el mes de octubre del presente ejercicio cuando se realizó una auditoría interna, con el objeto de comprobar la adecuada implantación del sistema y dar cumplimiento al plan anual de auditorías. En el citado informe, se detectaron cuatro no conformidades que son las siguientes:

Pg 01, puesto 4.5 no hay evidencia que se haya actualizado la documentación modificada del sistema de calidad en el servidor, ni actualizado el registro "Relación de documentos del sistema".

No hay evidencia, de la planificación, calendario y responsables que han de realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones.

Se ha implantado el registro de sugerencias intensivas y externas, no hay evidencias de que se haya realizado el análisis.

Se ha implantado el registro y control de incidencias en los campos y evaluación de proveedores, si bien no se ha realizado un análisis de los mismos, que permita desarrollar acciones de mejora.

En cambio la Auditoría Externa fue realizada en el mes de noviembre, y ha destacado como puntos fuertes, la participación e implicación del personal, el uso de herramientas informáticas para la gestión de los procesos en la organización.



Algunas de las oportunidades de mejora que nos sugieren son las siguientes: el uso de acciones correctivas y acciones preventivas como herramientas de mejora del sistema de gestión de la organización, desplegar el indicador asociado al número de reclamaciones por departamentos, distinguiendo los de naturaleza interna y externa, realizar una representación gráfica de los datos derivados del análisis de las encuestas de clientes...

Por parte de la empresa AENOR, se han realizado algunas observaciones destacando entre otras: en el informe de satisfacción de clientes de trabajos comerciales, no se indica el % de representatividad de los datos obtenidos, esta pendiente de planificar las oportunidades de mejora detectadas en el informe de revisión por la dirección 09/11/2009, pendiente de planificar las acciones que la organización va emprender a raíz de los resultados de las preguntas de las encuestas de satisfacción de cliente que tiene una puntuación por debajo de 5 en una escala de 1 a 10.

Por último, la auditoria ha detectado seis no conformidades que son las que a continuación se detallan:

Algunos de los objetivos planteados para 2009, no hay evidencia de su planificación formal.

No se ha definido el planning de mantenimiento de 2009.

Se detectan reclamaciones/quejas de clientes para los que se expresa el plazo de respuesta antes de 48 horas.

No hay evidencias de calibración/verificación periódica de equipo de trabajo.

Se detectan algunas incidencias, abiertas a proveedores para los que no hay evidencias de su tratamiento y cierre.

No se ha podido evidenciar la eficacia de algunas acciones correctivas derivadas del informe n.º 1 correspondiente al año 2008.

Durante el presente ejercicio, el comité de calidad, ha tenido varias reuniones ordinarias, enero, abril, julio, así como en noviembre la revisión del sistema por la dirección.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012-2014.

Indicador: 3 años.

Indicador SGA6 total: El indicador de grado de cumplimiento del citado proyecto es el mantenimiento del porcentaje de la encuesta de clima laboral.

SGA-8 PLAN DE FORMACIÓN CUATRIENAL

El segundo proyecto es la formación. El beneficio de la formación no es sólo para el funcionario, sino también para la organización, ya que para ambos supone una inversión para enfrentarse a los retos del futuro.

Estos beneficios pueden ser múltiples: prepararse para la toma de decisiones, lograr retos individuales, elevar el nivel de satisfacción en puesto de trabajo...

Acciones/líneas de actuación:

a).- Curso "La calidad una mejora continua".

El objetivo de este curso, es dar a conocer a los funcionarios del Organismo Autónomo, los distintos instrumentos de calidad existentes actualmente (ISO, cartas de servicios, modelo EFQM).

Informar sobre el sistema de gestión de calidad del Organismo: política de calidad, manual, procedimientos, procesos, instrucciones, objetivos e indicadores, no conformidades y auditorías.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Octubre.

b).- Curso "Carta de Servicios del BORM".

Las cartas de Servicios son instrumentos de la calidad de los servicios públicos, mediante los cuales se explicitan y difunden los servicios que se prestan, los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los mismos, los compromisos de eficacia, eficiencia y calidad asumidos por la organización en su prestación y se hace partícipes a los ciudadanos de la mejora y transparencia de la gestión que en ésta se desarrolla.

Se trata de dar a conocer a los funcionarios del Organismo, los compromisos que se han adoptado en el citado documento, así como los indicadores que sirven de medida para comprobar el cumplimiento de los compromisos.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Marzo.



c).- Curso "Plan Estratégico" del BORM 2010/2014".

El objetivo del curso es dar a conocer a los funcionarios el "Plan estratégico del BORM 2010/2013", el cual se ha desarrollado siguiendo los pasos adecuados para identificación y despliegue de aquellas líneas estratégicas, seleccionadas entre las distintas alternativas que han de llevar al Organismo Autónomo a conseguir las pautas estratégicas establecidas.

La ejecución de estas líneas estratégicas supone alcanzar un conjunto de objetivos estratégicos, los cuales confirmarán el Mapa estratégico del BORM.

El objetivo final es contribuir a mejorar la eficiencia y competitividad del BORM.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010.

Indicador: Mayo.

d).- Curso "Prevención de Riesgos OSHAS 18000".

Los OSHAS son de aplicación a cualquier organización que quiera establecer un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales para eliminar o minimizar los riesgos de los empleados públicos que pudieran estar expuestos a los riesgos asociados a sus actividades.

Implantado el sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales, es necesario dar a conocer a los funcionarios, la citada norma, con el fin de que sea una herramienta básica, para controlar y gestionar los procesos relacionados con las actividades preventivas y de salud en la organización.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Diciembre.

e).- Curso de "Auditoría de Calidad".

Los objetivos del curso es conocer los fundamentos teóricos y prácticos para la realización de auditorías internas según la norma ISO: 9000. Adquirir los conocimientos necesarios para recibir auditorías tanto internas, como de las entidades certificadoras.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Octubre.

f).- Curso "Medio Ambiente ISO 14001".

El objetivo de este curso, es conocer los fundamentos teóricos y prácticos para la realización de un sistema de gestión medioambiental en el Órgano Autónomo así como analizar los factores que intervienen en la relación entre el entorno y las actividades industriales.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2013.

Indicador: Noviembre.

g).- Curso "Nuevas Tecnologías de la Información".

Este curso tiene como propósito analizar la dinámica del BORM en los sistemas de información y la aplicación práctica de las más modernas herramientas y tecnologías de gestión para fortalecer la prestación del servicio desde la perspectiva de los ciudadanos y clientes.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2013.

Indicador: Diciembre.

h).- Curso "Simplificación Administrativa".

El objetivo de este curso es mejorar la tramitación de los expedientes administrativos, mediante el análisis en detalle del procedimiento administrativo desde el doble punto de vista jurídico y administrativo, para aplicarlo de acuerdo con los principios de economía, celeridad y eficacia.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2013.



Indicador: Octubre.

i).- Curso "Marketing e imagen corporativa".

El objetivo de este curso, es dotar a los funcionarios de herramientas y técnicas para la realización de un Plan Integral de Marketing (concertar decisiones referentes a los productos, los precios...).

Aprender a mejorar la imagen corporativa para que pueda perdurar en el tiempo.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Indicador: Octubre.

j).- Curso "Artes Gráficas.

Se realiza curso de especialización en artes gráficas (Encuadernación, Impresión o Preimpresión), según las necesidades.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2012.

Indicador: Noviembre.

Indicador SGA7 Total: El indicador del grado de cumplimiento del citado proyecto es el 30% de las acciones formativas.

ÁREA GESTIÓN ECONÓMICA

Responsables: Servicio de Gestión Económica

GRUPO DE OBJETIVOS MEJORA DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO ECONÓMICO Y FINANCIERO

SGE-1 REDUCCIÓN DEL PLAZO MÁXIMO EN PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO EN LA WEB LA CARTA DE PAGO DE LA TASA DE PAGO T510. A 1 DÍA, SEGÚN TIPO DE ANUNCIO

El objetivo se concreta en poner a disposición del administrado (sujeto pasivo) en la Web del Boletín Oficial de la Región de Murcia, para su descarga, la carta de pago correspondiente al anuncio registrado en el mismo día, como ya se viene realizando en los anuncios telemáticos que donde el tramitador lo califica de pago y coincide el sujeto pasivo con el anunciante. Mediante las siguientes

Acciones:

a).- En anuncios Telemáticos (calificados de pago por el usuario) a 1 día

En los anuncios telemáticos, que el tramitador califique de pago, la valoración se realiza y se pone a disposición del pagador en la Web tras el registro el mismo día.

b).- Anuncios Telemáticos (calificados de pago por O.A. BORM) a 1 día.

Cuando un anuncio telemático es calificado por el tramitador como exento de tasa y el servicio jurídico del BORM lo califica como de pago, precisa que el servicio de valoraciones realice la misma y que la carta de pago pueda estar a disposición del usuario la carta de pago para su descarga en el mismo día.

c).- Anuncios Telemáticos (sujeto pasivo distinto al anunciante) a 1 día

En los anuncios donde el sujeto que ordena la inserción, es distinto al que paga debe comunicarnos el tramitador todos los datos para poder confeccionar la carta de pago y notificársela (preferentemente por correo electrónico) y ponerla a disposición del mismo en la Web para su descarga.



d).- Anuncios en papel a 1 día

Los anuncios que llegan al registro del Organismo en formato papel, bien mediante correo postal o de forma presencial por el interesado, tras el registro ha de pasar al servicio de valoraciones quien confeccionará la carta de pago correspondiente y la pondrá a disposición del usuario en la Web, sin perjuicio de su envío por correo electrónico u otro medio que haya designado el interesado en su oficio de remisión. La perfecta coordinación entre el Registro y el servicio de valoraciones permitirá que se efectúen las valoraciones en el mismo día del registro y se ponga a disposición del pagador en la WEB.

Periodificación:

La Acción 1, se realizará en el primer semestre de 2010.

La acción 2, durante el 2011.

La acción 3 durante 2012.

La acción 4 durante 2013-2014.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.

Indicador:

No inferior al 80% de los anuncios registrados (creo que aunque hablamos del 70%, es más real el 80% de entrada)

Ratio SG1a:

$$\frac{\text{N.º anuncios valorados y puesta la carta de pago a disposición del usuario para su descarga en la WEB el mismo día del registro}}{\text{n.º anuncios registrados calificados de pago}} \times 100.$$

SGE-2 ESTABLECIMIENTO DE UN PLAZO INFERIOR AL LEGAL PARA LAS DEVOLUCIONES DE INGRESOS.

El objetivo, pretende establecer un plazo inferior al legal para hacer efectivas de las devoluciones de ingresos, originadas:

a).- Ingresos Indebidos:

Se produce un ingreso indebido cuando por el Organismo Autónomo se califica como de pago un ingreso exento de tasa, por lo que ha de anularse dicha liquidación y proceder a su devolución, estableciéndose un plazo de 10 días desde que se identifica el ingreso como indebido de oficio o a instancia del interesado, y se procede la anulación del derecho y la correspondiente resolución de devolución que ha de contener los datos económicos del administrado, (plazo que se suspenderá, cuando no se dispongan los datos de c.c.c. del sujeto pasivo, y se reanudarán cuando se conozca este dato).

Para el adecuado registro, se ha de modificar el programa codificando el tipo de anulación (ingreso indebido, ingreso duplicado, otros...) y sistematizar los informes y resolución mediante plantillas.

b).- Ingresos Duplicados o excesivos:

Se produce normalmente, los ingresos duplicados cuando para una misma inserción el administrado paga las cartas de pago urgente y normal, por lo que procede devolver una de ellas, lo que se detecta al procesar el segundo ingreso. Se pretende con este objetivo reducir a 10 días el plazo para la devolución de dicho ingreso duplicado, (plazo que se suspenderá, cuando no se dispongan los datos de c.c.c. del sujeto pasivo, y se reanudarán cuando se conozca este dato)

Para el adecuado registro, se ha de modificar el programa codificando el tipo de anulación (ingreso indebido, ingreso duplicado, otros...) y sistematizar los informes y resolución mediante plantillas.

Periodificación:

La Acción 1, se realizará en el periodo 1/7/2010 al 31/12/2014.

La acción 2, desde el año 2011 hasta el 2014.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.



Indicador:

No superar el plazo de 10 días en el adoptar la resolución en un 80% de los casos.

Ratio SG1b:

Fecha de la Resolución – Fecha de la anulación (*) de la liquidación < o = 10 días

(*) Para automatizar el cálculo del implemento del indicador hay que ver los desarrollos precisos con la Sección de Informática.

SGE-3 REDUCCIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE VALORACIONES POR CORREO POSTAL RESPECTO DEL EJERCICIO ANTERIOR.

El objetivo pretende reducir el número de valoraciones que se comunican por correo postal al sujeto pasivo y sustituirlo por el envío de la misma por correo electrónico y la disposición de la misma en la Web para que pueda ser descargada por el interesado, para lo que se han diseñado las siguientes

Acciones:

a).- . Completar con el correo electrónico de los clientes del BORM, ya existentes para cada anuncio que se esté valorando se harán las gestiones pertinentes para completar este dato, fundamental para remitir la carta de pago.

b).- Completar correo electrónico de clientes del BORM, nuevos (obligatorio para nuevas altas)

Para evitar que las nuevas altas de clientes se registren sin correo electrónico, se hará obligatorio este campo para poder grabarlo en el sistema. (Aquellos que manifiesten que no lo poseen, habrá de crearse uno genérico que lo identifique)

c).- Justificación de actuaciones realizadas antes de enviar por correo postal las cartas de pago.

Habrà de acompañarse a las cartas de pago que se remitan al registro breve descripción de las actuaciones realizadas por el servicio de valoraciones que ha impedido localizar un correo electrónico para su envío, junto con una carta de comunicación al administrado que solicite este dato y las instrucciones para poder descargarse la carta de pago de la WEB.

Periodificación:

Las acciones se realizarán durante el periodo 2010 -2014.

La acción 3, se realizará a partir de marzo de 2010.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.

Indicador:

Reducir el % de envíos respecto del ejercicio anterior en un 5%.

Ratio SG1c:

$$\frac{\text{N.º de registros de salida (de cartas de pago) del ejercicio anterior}}{\text{N.º de registros de salida de cartas de pago del ejercicio corriente}} \times 100.$$

SGE-4 REDUCCIÓN DEL TIEMPO MEDIO DE APLICACIÓN DEFINITIVA IPA.

Todos los ingresos que se reciben diariamente se contabilizan en la cuenta 55402170 Ingresos Pendientes de Aplicación (IPA), para una vez determinada la procedencia del mismo se produzca su aplicación definitiva.

Los cambios que se están produciendo en la gestión de los ingresos de la tasa posibilita que se reduzca el tiempo necesario para la identificación de los ingresos y la aplicación definitiva de los mismos, el reto es poder identificar aquellos procedentes de operaciones comerciales, u otros ingresos no habituales para poder solucionar las incidencias que permitan su aplicación definitiva o documentar las gestiones que lo imposibilitan, para lo que se han planificado las siguientes

Acciones:

a).- Reducir el tiempo de aplicación de los ingresos procedentes de tasa T-510 (cartas de pago) a 1 día hábil.

Mediante el sistema de descarga de ficheros desde la entidad financiera y su tratamiento semiautomatizado en el SGIBORM, permitirá en el plazo de un día hábil



(entendiendo a estos efectos inhábil el sábado) desde que el sujeto pasivo realiza en pago en la entidad a que se identifique el cobro, se dé por pagado en el sistema, se elabore la correspondiente factura y se programe.

b).- Reducir el plazo de los ingresos comerciales a 1 semana.

Los ingresos comerciales, presentan como complejidad que los cobros no identifican la factura a la que corresponden, en función del texto que el pagador introduzca en la transferencia y las correspondientes consultas que se pueden realizar en los registros de acreedores, ha de localizarse el origen del ingreso para poder efectuar la aplicación del mismo, el objetivo es que este plazo no supere la semana.

c).- Reducir el plazo de aplicación definitiva del resto de Ingresos a 1 semana.

Aquellos ingresos que no sean habituales o que se desconozca la procedencia, deberá documentarse las gestiones realizadas que imposibilitan la aplicación del mismo en el plazo de 1 semana desde que he ha producido el ingreso.

Periodificación:

La Acción 1 y 3 se realizará de forma continuada desde el 2010 a 2014.

La acción 2, se pondrá en marcha a durante el 2010, para poder reducir dicho plazo a partir del 2014.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.

Indicador:

Acción 1: registrar el cobro en 1 día hábil en el 95 % de los casos.

Ratio SG1d-1:

Fecha de la pago en la entidad – Fecha de cobro en el sistema SIGIBORM < o = 1 día hábil.

Acción 2: registrar el cobro en 8 días en el 90 % de los casos

Ratio SG1d-2:

Fecha de ingreso en la cuenta 55402170 – Fecha aplicación definitiva o compensación en la cuenta 55402170 < o = 8 días

Acción 3: registrar las actuaciones realizadas en 8 días en el 90 % de los casos

Ratio SG1d-3:

Fecha de ingreso en la cuenta 55402170 – Fecha actuaciones y gestiones realizadas < o = 8 días.

SGE-5 MEJORAR EL CONTROL DE LAS INCIDENCIAS QUE SE PRODUCEN EN FACTURACIÓN.

Se vienen produciendo incidencias en la facturación, como son devoluciones parciales o totales de los pedidos facturados, que deben realizarse el abono correspondiente tras la recepción de las mercancías devuelta, errores en el tercero, disconformidad del cliente en cualquier extremo, o cualquier otra relevante para calidad de nuestros servicios, que ahora dependen de la buena gestión de los departamentos implicados (Gestión Comercial, programación comercial y contabilidad), para poder proceder al estudio de las mismas y poder proponer las actuaciones de mejora, se han programado las siguientes,

Acciones:

a).- Crear un control de incidencias.

Se implementará en el sistema un control secuencial de las incidencias que surjan tras las salidas de almacén (facturadas o no) que recoja el tipo de incidencia, debidamente clasificadas para que su alta produzca la notificación a todos los departamentos afectados.

b).- Análisis y propuestas de mejoras.

Una vez registradas las incidencias, habrá de producirse el análisis de las mismas y las propuestas de mejora pertinentes.

Periodificación:

La Acción 1, se implementará en el sistema durante el primer trimestre de 2011.



La acción 2, se podrá realizar de forma continuada a partir del primer trimestre de 2013.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM en colaboración con el departamento informático.

Indicador:

Acción 1: puesta en marcha del control de incidencias antes del 31.03.2011.

Ratio SG1e1: Sin ratio.

Acción 2: % Solución de las incidencias producidas respecto del ejercicio anterior.

Ratio SG1e-2:

$\text{Incidencias solucionadas en el ejercicio} / \text{incidencias solucionadas en el ejercicio anterior} \times 100.$

SGE-6 MANTENIMIENTO, CONTROL Y SUBSANACIÓN DE INCIDENCIAS DE LA AUDITORIA DE CUENTAS.

Cada ejercicio, este Organismo Autónomo está sometido a Auditoria de Cuentas sobre el año anterior, donde se ponen de manifiesto las deficiencias observadas y que se concretan en los informes de auditoria, para proceder a su estricto cumplimiento de forma continuada, se han observado las siguientes:

Acciones:

a).- Detección de incidencias cada ejercicio.

Al recibir el informe de auditoria (correspondiente siempre al ejercicio cerrado) normalmente durante el primer semestre del ejercicio, se identificarán las deficiencias observadas durante el segundo semestre y si ello es posible se subsanará de inmediato (subsanan una mala practica, inaplicación de algún criterio contable... etc), si precisara de actuaciones más complejas se propondrán a la Gerencia las medidas para su subsanación.

b).- Análisis y propuesta de mejora.

El análisis de las actuaciones y la propuesta de mejora deben quedar acreditadas

y en su caso realizadas durante el primer trimestre del ejercicio siguiente al de la recepción del informe de auditoría.

Periodificación:

La Acción 1, se realizará de forma continuada durante el segundo semestre de cada ejercicio.

La acción 2, se realizará de forma continuada en el primer trimestre de cada ejercicio.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.

Indicador:

Indicador: % de incidencias solucionadas no inferior al 90 %

Ratio SG1d:

$$\text{N.º de incidencias solucionadas} / \text{N.º incidencias detectadas por la auditoría} \times 100$$



SGE-7 REDUCCIÓN DEL PLAZO DE EMISIÓN DE LA FACTURA DE LOS PEDIDOS COMERCIALES.

El objetivo es que de forma continuada, durante todo el periodo 2010-2013 se emita la factura junto con el albarán de salida, para evitar un segundo viaje a los repartidores, de forma que se conforme en un solo acto por el destinatario, la recepción del producto y la factura del mismo, lo que evitará pérdida de la misma y mayor agilidad en la tramitación por el destinatario, para ello se describe la siguiente acción:

Emisión de la factura el mismo día de la entrega de la mercancía.

Desde enero de 2010, se emite la factura en mismo día en que se entrega la mercancía, de forma que se entreguen y confirmen por el interesado en un solo acto la recepción de la misma y su documento de pago.

Periodificación:

La Acción 1 se realizará de forma continuada desde enero de 2010 hasta diciembre de 2014.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.

Indicador:

Emitir la factura el mismo día de la entrega de la mercancía en el 90% .

Ratio SG1g:

Fecha de nota de entrega al cliente - Fecha de factura < o = 1 días.

(pues la nota de entrega se puede generar 1 día para la entrega material a la mañana siguiente).

SGE-8 MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL CONVENIO CON LA SEGURIDAD SOCIAL.

Este Organismo tiene suscrito un convenio con la Seguridad Social, por el que se liquida de forma periódica el Coste de la publicaciones de los textos remitidos a publicar por ésta al BORM, el convenio recoge de forma precisa una serie de actuaciones imprescindibles para su cumplimiento, siendo del servicio económico las siguientes

Acciones:

a).- Control de la reducción lineal de 250.000 € contenida en el convenio.

El convenio recoge que del importe total a satisfacer durante la vigencia del convenio, se aplicará una reducción lineal de 250.000 €, que será practicada en la primera liquidación positiva. Para hacerla efectiva, debemos realizar un estudio sobre la correcta contabilización y liquidación de impuestos (IVA).

b).- Liquidación de los textos publicados hasta el 28.02.2010

De acuerdo con las cláusulas del convenio debe expedirse la liquidación de los textos publicados hasta el 28 de febrero de 2010, en un plazo máximo de 5 días a dicha fecha.

c).- Liquidación de los textos publicados hasta el 31.05.2010

De acuerdo con las cláusulas del convenio debe expedirse la liquidación de los textos publicados hasta el 31 de mayo de 2010, en un plazo máximo de 5 días a dicha fecha.

d).- Liquidación de los textos publicados hasta el 31.08.2010

De acuerdo con las cláusulas del convenio debe expedirse la liquidación de los textos publicados hasta el 31 de agosto de 2010, en un plazo máximo de 5 días a dicha fecha.

e).- Liquidación de los textos publicados hasta el 09.11.2010

De acuerdo con las cláusulas del convenio debe expedirse la liquidación de los textos publicados hasta el 09.11.2010, en un plazo máximo de 5 días a dicha fecha, salvo que se renueve el convenio de acuerdo con la cláusula sexta del mismo.



Periodificación:

Las Acciones 1 a 5 se realizarán en el plazo de 5 días naturales siguientes al vencimiento.

El plan de acción se realizará durante los 5 años en los que se extiende el plan estratégico.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.

Indicador:

Indicador SG1h): Cumplimiento de los compromisos previstos en el 95% de los casos.

Ratios SG1h)

Acción 1: Realización del compromiso sin salvedad o reparo por la auditoría.

Acciones 2 a 5: Fecha de expedición (*) de la liquidación – fecha de vencimiento < o = 5 días naturales.

() Para automatizar el cálculo del implemento del indicador hay que ver los desarrollos precisos con la Sección de Informática con algún sistema de validación para la expedición de la liquidación.*

SGE-9 PREPARACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS COSTES ASOCIADOS AL PLAN ESTRATÉGICO EN LAS DISTINTAS AREAS.

A todas las áreas en las que se divide el plan estratégico, se le asigna unos recursos para su cumplimiento, lo que precisa una gestión de preparación, seguimiento y control económico pormenorizado por área, para lo que se han planificado las siguientes:

Acciones:

a).- Presupuesto previsto para el ejercicio siguiente:

El gasto por anualidad debe estar incluido al elaborar el proyecto de ley de Presupuestos para el ejercicio en que se pretende ejecutar, por lo que deberán prepararse la documentación que justifique el gasto para cada anualidad, antes de mayo de cada ejercicio para poder incluirlo en el Presupuesto del Organismo.

b).- Seguimiento del gasto asociado en el ejercicio corriente.

Durante la ejecución de las actuaciones del plan estratégico, se realizará un seguimiento individualizado por área y expediente de gasto que documenta cada acción, desde el inicio al pago de cada actuación, por lo que se realizará de forma continuada durante todo el ejercicio.

c).- Control individualizado del gasto.

Para el adecuado registro, se estudiarán y propondrán las medidas necesarias para solventar las desviaciones de gasto sobre lo inicialmente previsto asegurando la correcta ejecución, proponiendo, en su caso, las modificaciones presupuestarias necesarias. Este control se realizará de forma continuada durante todo el ejercicio.

Periodificación:

La acción 1 se desarrollará durante los 5 primeros meses de cada ejercicio.

La acción 2 se desarrollará durante de forma continuada durante todo el ejercicio y todos los ejercicios.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM.

Indicadores:

La acción 1 debe estar desarrollada al 100% a 31-mayo-2010.

La acción 2 y 3 deben estar ejecutadas al 100% a 31-diciembre de cada ejercicio.



GRUPO DE OBJETIVOS INCORPORACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN AL ORGANISMO AUTONOMO

SGE-10 PREPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PARA LA EMISIÓN DEL E-FACTURA, EN FACTURACIÓN COMERCIAL.

La factura telemática, es un equivalente funcional de la factura en papel y consiste en la transmisión de las facturas o documentos análogo entre emisor y receptor por medios electrónicos y telemáticos.

Para cumplir con la norma y que una factura electrónica tenga la misma validez legal que una emitida en papel, el documento electrónico que la representa debe contener los campos obligatorios exigibles a toda factura, estar firmado mediante una firma electrónica avanzada basado en certificado reconocido y ser transmitido de un ordenador a otro recogiendo el consentimiento de ambas partes.

Para puesta en funcionamiento, se precisan las siguientes,

Acciones:

a).- Requisitos para el desarrollo.

Los requisitos para su desarrollo serán definidos por el Servicio Económico y Servicio Informático del Organismo Autónomo durante el 2010.

b).- Implantación en el sistema.

Tras la definición durante el 2011 se implantarán en el sistema, con la finalidad de estar en disposición de emitir facturas telemáticas a partir de enero de 2012.

c).- Emisión de las E-Facturas.

A partir de enero de 2012 y de forma permanente se podrán emitir las facturas telemáticas siempre que se obtenga el consentimiento para su recepción por el cliente.

Periodificación:

La acción 1 se desarrollará durante 2011.

La acción 2 se desarrollará durante 2012.

La acción 3 se realizará entre 2013-2014.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM y los del servicio Informático.

Indicador:

Las acción 1 debe estar ejecutada al 100% a 31-dic-2011.

Las acción 2 debe estar ejecutada al 100% a 31-dic-2012.

La acción 3 el indicador será emisión de e-facturas no inferior al 50% del total de facturas emitidas en cada año.

SGE-11 PREPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PARA LA RECEPCIÓN DEL E-FACTURA, DE PROVEEDORES.

La factura telemática, es un equivalente funcional de la factura en papel y consiste en la transmisión de las facturas o documentos análogo entre emisor y receptor por medios electrónicos y telemáticos.

Para cumplir con la norma y que una factura electrónica tenga la misma validez legal que una emitida en papel, el documento electrónico que la representa debe contener los campos obligatorios exigibles a toda factura, estar firmado mediante una firma electrónica avanzada basado en certificado reconocido y ser transmitido de un ordenador a otro recogiendo el consentimiento de ambas partes.

Para puesta en funcionamiento, se precisan las siguientes,

Acciones:

a).- Requisitos para el desarrollo.

Los requisitos para su desarrollo serán definidos por el Servicio Económico y Servicio Informático del Organismo Autónomo durante el 2010.

b).- Implantación en el sistema.

Tras la definición durante el 2011 se implantarán en el sistema, con la finalidad de estar en disposición de recibir facturas telemáticas a partir de enero de 2012.



c).- Emisión de las E-Facturas.

A partir de enero de 2012 y de forma permanente se podrán recibir las facturas telemáticas de proveedores, siempre que se formalice el correspondiente acuerdo con los mismos.

Periodificación:

La acción 1 se desarrollará durante 2011.

La acción 2 se desarrollará durante 2012.

La acción 3 se realizará en 2013-2014.

Recursos necesarios:

Se utilizarán los recursos técnicos y humanos disponibles en el Servicio Económico del BORM y los del servicio Informático.

Indicador:

La acción 1 debe estar ejecutada al 31-dic-2011.

La acción 2 debe estar ejecutada al 31-dic-2012.

Para la acción 3 el indicador será la recepción de e-facturas que suponga al menos el 50% de las facturas recibidas en cada uno de esos ejercicios.

ÁREA DE ARTES GRÁFICAS

Responsables: Servicio de Artes Gráficas

AAG -1 OPTIMIZACIÓN DE VENTAS

Este objetivo tiene como finalidad optimizar al máximo las ventas de productos comerciales del Organismo Autónomo, de tal forma que se pretende minimizar en lo posible y con los planes de acción que a continuación se describen la caída de ingresos comerciales del Organismo, consecuencia de la política de contención del gasto público en la Administración derivada de la actual crisis económica en el binomio 2010-2011, para prever un incremento de las ventas comerciales a partir del 2012.

a).- WEB Comercial Intranet.

- El desarrollo de una WEB comercial que se encuentre disponible en la Intranet de la Administración Pública Regional facilitará la realización y determinación de los pedidos y encargos comerciales al Organismo Autónomo. Se quiere conseguir la simplificación en los procedimientos de gestión de los pedidos poniendo a disposición de las distintas Consejerías y Organismos Públicos un catálogo gráfico identificativo de los productos impresos con sus correspondientes tarifas y plazos de entrega, los correspondientes formularios de solicitud del pedido para que el mismo se realice de forma telemática y mediante firma electrónica así como la consulta en todo momento del estado en el que se encuentra el pedido realizado, sin dejar por ello de prestar el asesoramiento técnico personal cuando sea necesario y las características técnicas del producto lo hagan necesario a través del personal comercial del Organismo Autónomo.
- Implementación WEB Comercial.
- Divulgación y formación en WEB Comercial.
- Formación interna.
- Campaña divulgativa externa:
 - Folletos
 - Visitas personalizadas.
 - Formación externa a través de:
 - Vía propia WEB
 - Jornadas



Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2010.

Recursos necesarios:

Los recursos personales del Servicio de Artes Gráficas en colaboración con el Departamento de Informática.

Indicador: 31 de Diciembre de 2010.

b).- Campaña institucional de acercamiento del Boletín Oficial de la Región de Murcia a la Administración Regional.

La campaña irá dirigida a la difusión y puesta en conocimiento de los distintos centros directivos que integran la Administración Pública Regional de las potencialidades productivas del Boletín Oficial de la Región de Murcia y de los servicios que como industria gráfica dicho Organismo Autónomo está cualificado y capacitado para prestar cubriendo así las distintas necesidades de productos gráficos que aquéllos puedan tener.

Planificación de la Campaña en programas de visitas de responsables y funcionarios de los Centros directivos de la Administración Pública Regional.

Elaboración de un protocolo de actuación.

Ejecución.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2011.

Recursos necesarios:

Los recursos personales del departamento comercial del Servicio de Artes Gráficas.

Indicador:

Alcanzar el 80% como mínimo de las visitas programadas.

c).- Incrementar número de clientes.

La eficiencia económica que persigue como Meta el Organismo Autónomo pasa por conseguir aumentar el número de potenciales clientes del mismo. Se impone por tanto la búsqueda de nuevos clientes dentro de nuestro sector de mercado y la apertura a nuevos sectores hasta ahora inéditos en nuestras relaciones comerciales o muy poco explotados como los Ayuntamientos de la Región, o las Universidades Públicas.

Estudio e identificación de potenciales clientes con formación de archivos detallados sobre sus necesidades de productos gráficos.

Planificación de un calendario de visitas de todos los posibles clientes para lograr la captación de los mismos.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010–2014.

Recursos necesarios:

Los recursos personales del departamento comercial del Servicio de Artes Gráficas.

Indicador:

Para la primera y segunda acciones: 31 de diciembre de 2010.

Para la tercera acción: Apertura al menos del 50% de cuentas comerciales sobre los clientes potenciales a los que se haya dirigido la campaña cada año.

d).- Fidelizar clientes.

La fidelización se define como la retención de los clientes actuales de cualquier organización. La fidelidad expresa la lealtad de éstos mediante la repetición de sus pedidos para satisfacer sus necesidades. La fidelización es por tanto la medida de la vinculación de los clientes.

Los nuevos modelos de fidelización se basan en ganarse la confianza del cliente, estrechar las relaciones con él y en premiarle por su lealtad.

Conseguiremos la confianza de nuestros clientes mediante la credibilidad, la imagen de nuestra organización, la fiabilidad de nuestros productos o servicios, y buscando siempre el beneficio mutuo.



Para estrechar las relaciones con el cliente debemos superar sus expectativas, establecer un programa de comunicación individualizado, personalizar el producto y el servicio en la medida de lo posible; y gestionar eficazmente los errores y solucionaremos las quejas que puedan surgir.

Para premiar la lealtad del cliente debemos establecer algún tipo de recompensa que se traduzca en utilidades para los centros directivos cuya lealtad se haya demostrado como calendarios de mesa, cuadernos o blocs de notas, planificadores impresos, etc. todo ello producido con nuestros propios medios y aprovechando los recursos disponibles en tiempo de trabajo y materias primas.

1. Establecimiento del grupo de clientes a fidelizar en función de la aportación de los mismos al porcentaje de ventas comerciales del Organismo Autónomo.
2. Analizar cuál es la situación de lealtad del cliente con nosotros: ¿nos hemos ganado su confianza?, ¿tenemos una relación estrecha con él?
3. Elaboración y aplicación de un programa de fidelización en función de cuál sea la situación de lealtad.

Periodificación:

La acción se desarrollará hasta dic-2014.

Recursos necesarios:

Los recursos personales y tecnológicos del Servicio de Artes Gráficas y materias primas.

Indicador:

Mantenimiento al menos del 85% de los clientes clasificados como grupo de clientes a fidelizar en cada ejercicio.

AAG-2 INCREMENTO DE PRODUCTIVIDAD ARTES GRÁFICAS

Este Objetivo va dirigido a lograr el máximo de eficiencia productiva en el Servicio de Artes Gráficas del Organismo Autónomo. Comprende diferentes planes de

acción que van desde la reorganización estructural de los recursos humanos del propio Servicio para compensar las distintas cargas de trabajo de sus respectivas Unidades Técnicas, la formación de grupos de técnicos polivalentes para incrementar la capacidad productiva de cualquier Unidad que en momentos puntuales lo precise en función de la carga de trabajo coyuntural sobre dicha unidad, hasta el incremento del índice de productividad de dicho Servicio.

a).- Reorganización Servicio Artes Gráficas.

Las sucesivas innovaciones introducidas en el Organismo Autónomo que se vienen produciendo en los últimos años, han tenido como consecuencia que muchos de los procedimientos y procesos que se realizan en el mismo hayan sufrido cambios, en algunos casos incluso radicales, el más visible de los cuales ha sido sin duda el de la validez legal de la edición del BORM en Internet.

Ello ha supuesto que algunas tareas de las que se realizaban tradicionalmente hayan dejado de realizarse y que otras se realicen de forma diferente a como venían haciéndose.

Se viene haciendo necesario por tanto una reorganización en el Servicio de Artes Gráficas de forma que sus distintas Unidades Técnicas vean compensadas la demanda que sobre las mismas se producen con la existencia de los recursos humanos necesarios para atenderlas. En algunos casos será preciso incrementar dicho recursos mientras en otros lo que procederá es la reducción de los mismos.

Se trata con este plan de acción de optimizar de una forma estructural la distribución de los recursos humanos existentes en el Servicio de Artes Gráficas para adecuarla a la carga de trabajo existente cada Unidad Técnica que componen el mismo de tal forma que dicha distribución sea proporcional a la misma.

Una vez producida la reorganización resulta conveniente poner en marcha acciones formativas de reciclaje y perfeccionamiento de todo el personal de cada unidad técnica para la adecuada utilización de los recursos tecnológicos e industriales asociados respectivamente a las mismas.

Las acciones en las que se desarrolla este Plan son:

- Estudio y análisis del Servicio de Artes Gráficas en función de la capacidad productiva, la carga de trabajo y los recursos existentes en cada unidad.
- Reorganización y redistribución de recursos humanos y asignación de funciones.
- Acciones de formación.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010-2011.



Recursos necesarios: Los recursos humanos del propio servicio.

Indicador:

Para las dos primeras acciones el indicador será la fecha 31 de diciembre de 2010 en la que deben estar ejecutadas al 100%

Para la tercera acción el indicador será 31 de diciembre de 2011, fecha en la que debe encontrarse ejecutada al 100%.

b).- Mejora del índice de productividad.

A fin de mejorar el nivel de eficiencia del Servicio de Artes Gráficas, este plan de acción va dirigido a incrementar el rendimiento del mismo. Tradicionalmente la productividad se define como la relación existente entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para ello. En términos generales, por tanto, un índice de productividad es el cociente entre la producción de un proceso y el gasto o consumo de dicho proceso.

Nosotros utilizaremos un Índice productividad que tenga en cuenta la elaboración de los productos de artes gráficas a lo largo del año, que traduciremos a unidades monetarias a través de la utilización del valor económico de todo lo producido y facturado a lo largo de ese periodo de tiempo, y el valor económico de los siguientes factores: salarios del personal dedicado a producción, materias primas utilizadas, consumo de energía eléctrica y mantenimientos correctivos.

Nuestro Índice de productividad será por tanto el cociente obtenido de la relación = total facturado en el ejercicio económico correspondiente/salario del personal dedicado a producción + valor del consumo de materias primas y auxiliares + mantenimientos correctivos + gasto de energía.

El valor económico de todos estos factores que utilizaremos en el calculo del índice de productividad de cada ejercicio, será corregido teniendo en cuenta el incremento o decremento del IPC de cada uno de ellos con el fin de mantener la homogeneidad en la cuantificación de aquel valor en todos los ejercicios.

Hemos seleccionado estos factores para obtener el índice de productividad al considerar que tan importante como producir más y mejor (y por tanto incrementar el nivel de facturación de cada ejercicio) es la reducción de costes. Por tanto este plan de acción comprende también el reducir el consumo de materias primas, (reduciendo desperdicios, reutilizando materias susceptibles de ello, conservando el mayor tiempo posible los recursos más caros); reducir el gasto del consumo energético (maquinaria, luminaria, climatización); e incrementar las actividades

de mantenimiento preventivo para reducir el mantenimiento correctivo (riesgos de averías o incidencias en los recursos tecnológicos e industriales destinados a producción).

Para establecer el índice del año base, tomaremos como punto de partida el ejercicio 2010. A partir de ese índice, en los próximos cuatro años se determinará el incremento del mismo que concretará cuál es el objetivo de mejora sobre ese índice que queremos alcanzar para cada uno de esos años.

La cuantificación concreta de la mejora del índice de productividad de cada ejercicio económico se reflejará en el Plan Operativo Anual correspondiente al mismo.

Las acciones que comprende este Plan son:

- Cálculo del índice de productividad en el Año Base 2010.
- Desarrollo de una aplicación informática para la obtención, seguimiento y control del índice de productividad anual.
- Determinación del objetivo de mejora del índice de productividad para cada ejercicio.
- Ejecución.
- Seguimiento y control del Índice de productividad anual.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010-2014.

Recursos necesarios: Los recursos humanos del propio organismo y la asistencia técnica de empresas externas para el desarrollo de la aplicación del control y seguimiento del índice anual.

Indicador:

Para el 2010, el indicador será a 31 de diciembre el cálculo del índice de productividad del año base.

En el periodo 2011-2014 el indicador será la cuantificación del objetivo de mejora del índice de productividad que se haya concretado para cada año de ese periodo.



c).- Formación de Grupos Operativos Polivalentes.

Este plan de acción va dirigido a conseguir una utilización óptima de los recursos humanos destinados en producción. En las distintas Unidades Técnicas que componen el Servicio de Artes Gráficas y dentro del proceso productivo, la carga de trabajo en cada una de ellas no siempre es homogénea en todos los momentos de tal manera que es posible encontrar de forma puntual o coyuntural picos excesivos de carga de trabajo en una Unidad dada, mientras que puede haber tiempos muertos en otra u otras de ellas:

- Preimpresión.
- Impresión digital.
- Impresión Offset.
- Encuadernación.
- Distribución.

Se impone por tanto, utilizar esos recursos humanos disponibles por tiempos muertos, para colaborar con Unidad que pueda encontrarse con una carga de trabajo excesiva para resolver la misma en el menor tiempo posible.

Ha de tenerse en cuenta no obstante que el grado de especialización de los recursos humanos de cada una de las Unidades imposibilita que el rendimiento del personal destinado en otras pueda ser similar al realizar las tareas que no les son propias. Por ello es preciso, en primer lugar, realizar una formación básica del personal destinado en esos grupos operativos, y en segundo lugar reducir la colaboración de los mismos a las tareas más básicas y que no requieran excesiva especialización cuando se trate de colaborar con Unidades Técnicas en las que no desarrollan su trabajo en el día a día.

Las distintas acciones que comprende este Plan son:

- Formación de grupos operativos por Unidades Técnicas (existirá un grupo operativo por cada Unidad Técnica que colaborará exclusivamente con la misma), a través de un proceso de selección que será voluntario.
- Realización de cursos de formación básica para el desarrollo de tareas de tal carácter en las distintas unidades.
- Elaboración de un protocolo de actuación para elaborar el procedimiento que determinará cuándo interviene el grupo operativo y de qué forma.
- Ejecución.

Periodificación: La acción se desarrollará durante 2010-2014.

Recursos necesarios: Los recursos personales del Servicio de Artes Gráficas.

Indicador: Para las tres primeras acciones 30 de junio de 2010.

Para la última acción, conseguir la intervención de los grupos en el 60% de los casos en que sea requerido.

AAG-3 MEJORA DE LA GESTIÓN CON PROVEEDORES

En el proceso de adquisición de materias primas y auxiliares para la realización de las operaciones comerciales del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia, e incluso en el proceso de selección de empresas colaboradoras para la realización de los trabajos gráficos cuando aquí no hay existan medios técnicos para realizarlas o cuando la sobrecarga de trabajo y los plazos requeridos para realizarlas los imposibiliten, es posible introducir mejoras a través del desarrollo de acuerdos con proveedores en base a precio, plazo de entrega y calidad de las materias primas y servicios.

Dichos acuerdos permitirían concertar esas condiciones de adquisición aplicando una política de reducción de costes, mejora de plazos y optimización de la calidad de las diferentes materias primas y auxiliares más al uso en las operaciones comerciales.

Igualmente permitirá disponer de un menor stock en almacén.

Este plan comprende las siguientes acciones:

- Estudio comparativo de los distintos proveedores y evaluación de las condiciones de adquisición de las materias primas o prestación de servicios para cada uno de ellos.
- Selección de proveedores.
- Formalización de acuerdos en base a precio, plazo de entrega y calidad.
- Optimización de stock en almacén.

Disminución del índice de incidencias con proveedores (2%-0%)

Periodificación:



La acción se desarrollará en todo el periodo que comprende el Plan Estratégico.

Recursos necesarios: Los propios del Organismo Autónomo.

Indicadores:

Las dos primeras acciones deben estar ejecutadas al 100% a 31 de diciembre de 2010.

La segunda acción debe estar ejecutada en un 15% (deben formalizarse al menos un 15% de los acuerdos con los proveedores seleccionados) a 31 de Diciembre de 2010 y el 75% restante debe alcanzarse a 31 de diciembre de 2011.

La cuarta acción debe estar ejecutada a 31 de diciembre de 2011 al 100%.

AAG-4 PLANIFICADOR DE ÓRDENES DE TRABAJO

Este Objetivo está directamente ligado al aumento del volumen de ventas, la generación de nuevos productos, fidelización del cliente y captación de nuevos clientes, etc. De esta forma, el incremento de la productividad y la calidad del área de producción se convierte en un activo fundamental para el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Lo que se pretende con este Objetivo es por tanto la implantación de un sistema de Planificación de la Producción (o Planificador) que permita distribuir de forma automatizada las órdenes de trabajo en planta en función de los recursos reales disponibles (maquinaria, personal, materia prima, etc.), evitando de esta forma la dependencia del factor humano en las tareas de planificación de la producción.

Periodificación:

La acción se desarrollará durante 2013-2014.

Recursos necesarios:

Los recursos propios del Organismo Autónomo y empresas externas para el desarrollo y/o adquisición de la aplicación informática necesaria para la implantación y ejecución del Objetivo.

Indicador:

El desarrollo de la aplicación debe encontrarse ejecutado a 31 de diciembre de 2013 al 100%.

La implantación del planificador debe realizar a los largo de 2014 y debe encontrarse en uso al 100% a 31 de Diciembre de dicho año.

AAG-5 NUEVOS PRODUCTOS ELECTRÓNICOS INTERACTIVOS

De todos es conocido el incontenible avance de los documentos electrónicos o digitales que se está produciendo en la sociedad desde hace unas décadas. Cada vez más los documentos (en la Bibliotecología tradicional este concepto va mas allá de la concepción administrativa, técnica o científica e incluye libros, revistas, folletos etc.) se realizan en este formato y cada vez más también se distribuyen por canales, o a través de productos, de igual naturaleza.

El documento electrónico es por tanto cualquier conjunto de información que conformando una unidad con significado independiente, está registrada en un soporte electrónico.

La diferencia esencial entre un documento electrónico y un documento tradicional, además de la descrita, consiste en que la lectura de un documento tradicional es siempre pasiva mientras que la de un documento electrónico no tiene por que serla.

Pues bien, dentro de este contexto, es posible observar como los documentos electrónicos están pasando de ser meramente un conjunto de información digitalizada que mimetizaba a los documentos tradicionales impresos, para convertirse en lo que se ha denominado documento digitales multimediatícos donde se aprovechan todas las ventajas que conlleva la propia naturaleza electrónica de la información que contiene, de tal forma que el documento gana en interactividad incorporando utilidades para el usuario que integran la posibilidad de navegar por el documento, sonidos, imágenes e información y presentación dinámica de su contenido.

Dado que esta evolución marcará la estrategia de negocio en el futuro de las industrias gráficas, se hace necesario preparar al Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia para que esté en condiciones de desarrollar sus actividades de forma adecuada en este campo.

Este plan comprende por tanto las acciones necesarias para formar al personal correspondiente en el uso de las nuevas tecnologías que posibiliten que podamos ofrecer la elaboración de documento digitales interactivos o multimediatícos.



- Estudio y determinación de las posibilidades de elaboración de documentos electrónicos interactivos en el Servicio de Artes Gráficas, de los medios necesarios para realizarlas, de las necesidades de adaptación de personal a dichos medios y de la asignación de recursos para ello.
- Formación del personal destinado a esta actividad.
- Adquisición de los medios y recursos tecnológicos necesarios.
- Ejecución.

Periodificación:

El plan se desarrollará en el periodo 2012-2014.

Recursos necesarios:

Los propios del Organismo Autónomo y la adquisición de la tecnología necesaria.

Indicador:

Las tres primeras acciones deben estar desarrolladas al 100% a 31 de Diciembre de 2012.

Para la última acción el indicador se fijará en el Plan Operativo Anual del 2013 y 2014 y se concretará en un porcentaje de productos electrónicos interactivos realizados.

