

SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

# **SIGE**

# SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Fase de participación pública  
INFORME DE APORTACIONES

Enero 2015



1. Introducción: proceso de participación pública
2. Análisis de aportaciones y respuestas
  - 2.1. Análisis Cuantitativo
  - 2.2. Análisis Cualitativo
3. Detalle de aportaciones y respuestas
4. Conclusiones finales

## 1. Introducción: proceso de participación pública

La Administración Foral quiere mejorar sus servicios a la ciudadanía con la implantación de un nuevo Sistema General de Gestión (SIGE).

Este Sistema pretende ser un instrumento práctico y sencillo que ayude a las unidades en su gestión habitual:

- Aportando una estructura básica de sistema de gestión.
- Facilitando la comunicación con un único lenguaje y único modelo.
- La unidad podrá formar parte de la red del SIGE, apoyando la relación e intercambio con otras unidades integradas en el mismo Sistema.
- La unidad podrá autoevaluarse para saber en qué nivel se encuentra y poder mejorar.
- La unidad podrá obtener un reconocimiento a su buena gestión.

Todo ello con los objetivos de disponer de resultados y poder mejorarlos para elevar la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos ofrecidos por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

El SIGE se ha realizado de manera participativa, culminando el proceso de elaboración con esta última fase de información y participación pública.

Para ello se abrió el plazo de un mes, desde el 21 de noviembre al 21 de diciembre de 2014, en el que la ciudadanía y los empleados públicos de la Administración Foral pudieron enviar aportaciones y hacer sugerencias.

Durante ese plazo se habilitaron los siguientes medios y procedimientos:

- Se publicó en el Portal de Gobierno Abierto el documento principal del SIGE, así como una presentación, un resumen ejecutivo y un glosario de términos que facilitasen su lectura y comprensión. Todos los documentos se publicaron en castellano y euskera. Cualquier ciudadano podía enviar sus aportaciones a través de la cuenta [evaluacionycalidad@navarra.es](mailto:evaluacionycalidad@navarra.es).
- Se presentó a la Comisión de Personal (Mesa General de Función Pública) el 26 de noviembre de 2014.
- Se celebraron dos Jornadas (10 y 11 de diciembre de 2014), con el fin de dar a conocer el SIGE y la apertura de este proceso de participación pública: una jornada con invitados expertos en la materia que trabajasen en el ámbito de la Administración Foral y otra abierta a todo el personal. En el transcurso de las mismas se pudieron debatir las cuestiones que surgieron.
- Encuesta de opinión: se puso a disposición en el Portal del Personal y se envió el enlace a colectivos de personal que habían sido invitados a presentaciones y jornadas.

Una vez finalizado el plazo de información y participación ciudadana, se han recogido y analizado las aportaciones, reflejándose el resultado en el presente informe.

Tras ello se elaborará el documento definitivo del Sistema General de Gestión (SIGE) de la Administración Foral que se presentará a la Comisión Foral de Evaluación, para que, tras su aprobación, lo eleve al Gobierno de Navarra para su toma en consideración.

## 2. Resumen de aportaciones y respuestas

### 2.1 Análisis cuantitativo

#### Aportaciones

En total se han recibido 36 aportaciones y sugerencias, que se han clasificado de la siguiente manera:

#### Por medio:

- 6 se han recibido por correo electrónico en [evaluacionycalidad@navarra.es](mailto:evaluacionycalidad@navarra.es)
- 16 se han recogido presencialmente en las Jornadas
- 14 han llegado a través de la encuesta de opinión del Portal del Personal.

#### Por materia<sup>1</sup>:

- 28 aportaciones hacen referencia a aspectos generales del proyecto (gestión del proyecto, despliegue e implantación, opinión general de todos los ejes)
- 3 aportaciones se refieren al eje 1 (liderazgo y estrategia).
- 2 aportaciones se refieren al eje 2 (atención y participación ciudadana).
- 7 aportaciones se refieren al eje 3 (gestión de personas).
- 1 aportación se refiere al eje 4 (gestión de procesos).
- 4 aportaciones se refieren al eje 5 (resultados).

---

<sup>1</sup> El número total de aportaciones por materia es superior a 36, debido a que en una misma propuesta se alude a varias materias.

#### Por colectivo de procedencia:

- 2 (Servicio del Agua. Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local).
- 1 (Servicio de Montes. Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local).
- 1 (Servicio de Proyección Internacional. Economía, Hacienda, Industria y Empleo).
- 1 (Servicio de Sistemas de Información Tributaria de Hacienda Foral. Economía, Hacienda, Industria y Empleo).
- 3 (Policía Foral. Presidencia, Justicia e Interior).
- 2 (Servicio de Planificación, Calidad e Inspección. Políticas Sociales).
- 2 (Salud)
- 1 (Servicio de Inspección. Educación)
- 1 (Sindicato CCOO)
- 1 (Sindicato UGT)
- El resto, 21, provienen del personal de la Administración Foral, no pudiéndose determinar la procedencia del colectivo específico.

#### Respuestas

Se responden a todas las aportaciones (36) y sugerencias de la siguiente forma:

#### Aportaciones por correo electrónico (6)

- Se ha enviado una primera respuesta de agradecimiento con el siguiente texto:  
*Buenos días,*  
*Muchas gracias por sus aportaciones*  
*Estamos estudiándolas para valorar su incorporación al documento del SIGE*  
*Una vez finalizado el proceso de participación, se publicará un informe con el análisis de todas ellas.*  
*Un cordial saludo, Sección de Evaluación y Calidad*
- En 1 caso se ha respondido directamente a lo planteado y en las 5 restantes se les emplaza a este informe final (ver punto 3), puesto que requieren análisis y valoración.

### Aportaciones en las jornadas (16)

- Se contestaron directamente en las mismas jornadas. En el punto 3 se recogen todas las aportaciones y la respuesta dada.

### Aportaciones a través de la encuesta de opinión online (14)

- La respuesta a estas aportaciones se hace también en este informe final en el punto 3.

## 2.2 Análisis cualitativo de aportaciones y respuestas

En conjunto la valoración de las aportaciones es muy positiva, ya que ratifican los beneficios de la puesta en marcha del proyecto y la mayoría de ellas ya se habían contemplado en el SIGE.

Se ha incorporado al documento algún párrafo nuevo con objeto de dar respuesta a dos aportaciones que incorporaban elementos y sugerencias no recogidos suficientemente en el texto inicial.

Muchas de las aportaciones hacen referencia a los recursos humanos y reconocen que es el factor clave: tanto en liderazgo como en la motivación de las personas.

Es importante resaltar las felicitaciones que se han recibido de personas con gran experiencia y conocimiento en la materia.

En algunas de las aportaciones se refleja preocupación por los recursos (humanos, presupuestarios), por el momento en el que se presenta el proyecto y por la dificultad de disponer de indicadores que nos permitan realizar la evaluación.

Algunas aportaciones, las menos, han sido críticas con el sistema. En algún caso porque lo interpretan como un instrumento para recortar derechos del personal, en otro caso muestran escepticismo, en otros creen que el SIGE es demasiado genérico y que habría que concretarlo más y en otros, aunque lo consideran necesario, creen que no es suficiente y apuestan por un cambio más radical. Estas aportaciones se han tenido especialmente en cuenta y van a resultar de gran utilidad en el proceso de implantación del Sistema.

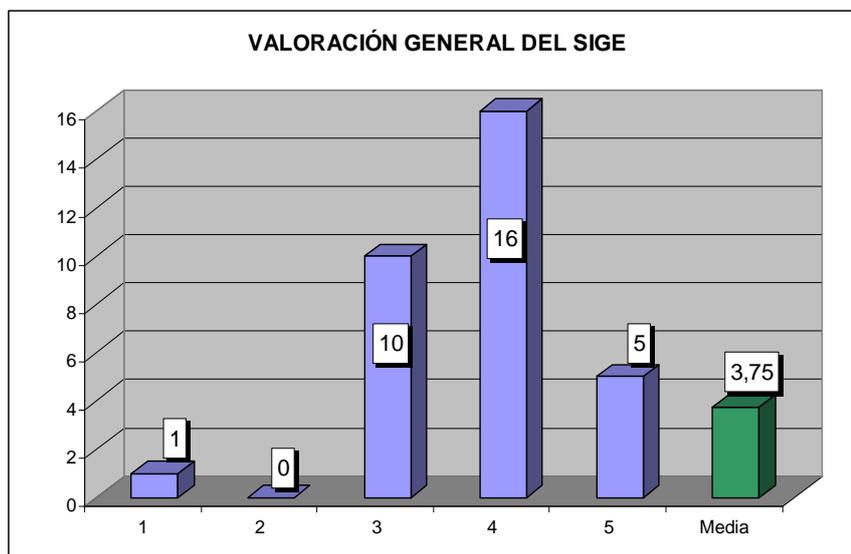
Por último cerramos este apartado, destacando la valoración que han realizado 32 personas (todas ellas empleadas en la Administración Foral) a través de la respuesta a la encuesta de opinión on-line.

La encuesta constaba de 2 preguntas con valoración de 1 a 5 y un espacio abierto para sugerencias (éstas se han recogido en el apartado 3, 'Detalle de aportaciones y respuestas', sumándose al resto).

El resultado de la valoración se refleja en los siguientes gráficos:

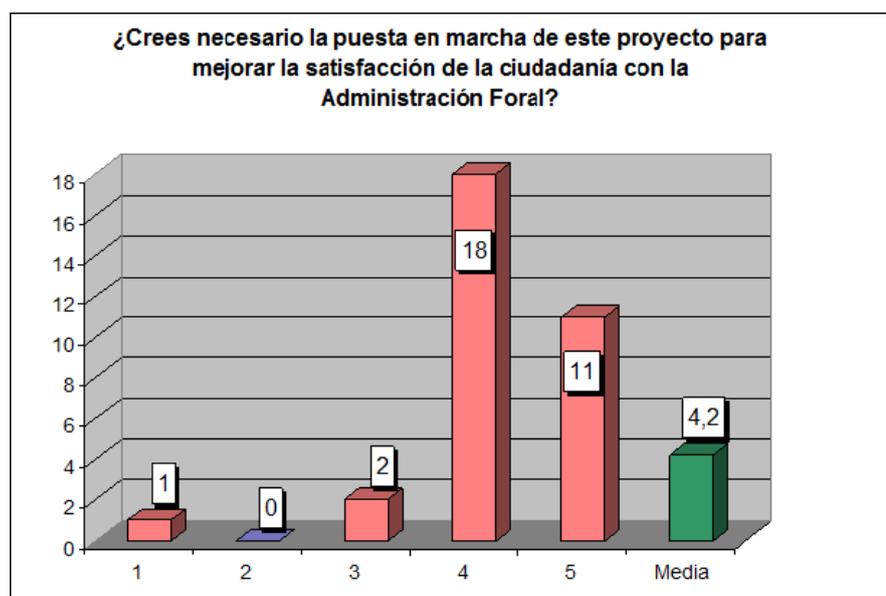
**Pregunta 1.** ¿Qué valoración general le darías al SIGE?.

Promedio de puntuación: 3,75



**Pregunta 2.** ¿Crees necesario la puesta en marcha de este proyecto para mejorar la satisfacción de la ciudadanía con la Administración Foral?

Promedio de puntuación: 4,18



Como se observa la valoración es bastante positiva, destacando sobre todo la necesidad de poner en marcha el SIGE para mejorar la satisfacción ciudadana.

### 3. Detalle de aportaciones y respuestas

#### Correo electrónico

**Aportación 1.** Policía Foral. Presidencia, Justicia e Interior. (25/11/2014).

*Creo que es CLAVE que todas las unidades de la Administración tengan un modelo que seguir, un modelo que imitar, algo que pueda ser referente, que todos hablemos el mismo idioma en la mejora y que se dinamice el funcionamiento de las unidades con ciertos estímulos de esta naturaleza.*

*En todo caso y con la pequeña experiencia que adquirí en esta materia creo que para impulsar este proyecto lo siguiente:*

**1) GARANTIZAR LA PERMANENCIA DEL SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN.**

*Un modelo de gestión, no puede estar pendiente de que gobierne uno o gobierne otro. Para ello, debería "blindarse" de alguna manera a estas amenazas.*

**2) CONCIENCIACIÓN DE TODOS LOS DIRECTIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

*Si "los de arriba" no creen en que gracias a estos sistemas se mejora el servicio al ciudadano, se corre el riesgo de que no prospere. Para ello, se debe estimular a los directivos los primeros para que impulsen la aplicación de este sistema en la ADMINISTRACIÓN.*

**3) PRESUPUESTOS ADECUADOS** para atender los gastos que un sistema de esta naturaleza pueda generar.

**4) ORIENTACION Y APOYO ADMINISTRATIVO:** Tiene que haber una unidad central en la Administración que de cierto apoyo administrativo a las necesidades comunes de toda la Administración, que sea referente para todas las unidades, que haga de enlace entre unas unidades y otras.

*Por mi parte muy ilusionado en ver como avanza el sistema y tratar de involucrar a mi equipo para que entre en esto cuanto antes a pesar de que el momento no es el más oportuno.*

**SALUDOS Y ENHORABUENA POR EL TRABAJO REALIZADO**

**Respuesta a aportación 1.** Servicio de Organización y Modernización. (07/01/2015).

Estamos totalmente de acuerdo con todo lo aportado. El objetivo del SIGE es tener un modelo de gestión único, un referente que seguir en la Administración Foral que ayude a elevar el nivel de gestión y la calidad de los servicios que se prestan.

Nuestra intención es que el modelo permanezca como referente de la buena gestión en la Administración Foral, por ser una materia técnica. En esa línea se está actuando para que quede aprobado y en marcha, y cada nuevo ejecutivo lo aplique.

Sobre la concienciación a los directivos, el eje 1 contempla la sensibilización y formación de todos ellos, puesto que han de ser los que lo implanten en sus direcciones generales y de servicio.

En cuanto a los presupuestos, en principio se va a reorientar el gasto actualmente destinado a estas materias, hacia las acciones del SIGE, no previéndose aumento de presupuesto.

En cuanto a la necesidad de contar con una unidad transversal que lidere, impulse y coordine estas materias, el Servicio de Organización y Modernización orientará y apoyará a los departamentos en la implantación del modelo. También se contará con otras unidades corporativas, como el INAP, para materias concretas de su competencia.

Se agradecen todas las aportaciones así como la felicitación por el trabajo

**Aportación 2.** Servicio del Agua. Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local. (1/12/2014).

*Me dirijo a Vds. para proponerles la posibilidad de que ese Servicio, antes de que finalice el período de información pública del Sistema General de Gestión de la Admón. Foral convoque una reunión informativa para el personal de la Administración interesado en profundizar en el conocimiento de este plan. Me parece que se trata de un plan que debería tener un alto interés para el personal de la Admón. pero que en la actualidad está pasando desapercibido y como una iniciativa ajena a todos nosotros. Por eso propongo esta iniciativa que puede ayudar a proyectar la importancia del mismo y la necesidad de aportar sugerencias y propuestas. Un saludo.*

**Respuesta a aportación 2.** Servicio de Organización y Modernización. (1/12/2014).

Buenos días,

Muchas gracias por la aportación.

Ya tenemos previsto una convocatoria genérica a una reunión abierta a todo el personal de la Administración Foral a través de correo electrónico. No la hemos lanzado todavía, pero será inminente. La reunión informativa será el día 11 de diciembre a las 13 horas en el Salón Pío Baroja del INAP.

Además, el día previo, el 10 de diciembre, a las 13 h., en el mismo sitio (Salón Pío Baroja) el Consejero de Presidencia realizará la presentación del SIGE a personas expertas que están trabajando y/o que están formadas en la materia, y a la que te invitamos, así como que, por favor, lo traslades a otras personas de tu equipo que estén interesadas.

De nuevo te agradecemos la sugerencia y te trasladamos nuestras excusas por no haberte convocado antes a la reunión del día 10.  
Un cordial saludo, Sección de Evaluación y Calidad

**Aportación 3.** Sindicato CCOO (10/12/2014).

*ALEGACIONES Y POSICIÓN DE CCOO AL RESPECTO DE LOS ASUNTOS TRATADOS EN LA REUNIÓN DE LA MESA GENERAL DE NEGOCIACIÓN DE LAS AA.PP. DE NAVARRA CELEBRADA EL 26 DE NOVIEMBRE DE 2014*

*Sistema general de gestión*

*1.- Desde la consideración de que los servicios públicos constituyen la base del estado de Bienestar, han de estar próximos a la ciudadanía, consolidan y fortalecen el sistema democrático, su eficacia y eficiencia son el mayor enemigo de la corrupción y juegan un papel primordial para la salida de la crisis, debería hacerse referencia en la introducción a la preocupación de la ciudadanía por la disminución de los servicios públicos y de su calidad, y de que una política expansiva de los servicios públicos, con un mayor destino de recursos a los mismos a la par que se implementa un sistema de gestión que pretende modernizar e innovar en la administración pública puede hacer realidad, de la mejor manera posible, las demandas de la ciudadanía y la disminución de la desigualdad.*

*2.- Debería incorporarse la necesidad de reducir la temporalidad en la administración con el objetivo último de consolidar equipos y estructuras capaces de alcanzar los objetivos de calidad propuestos.*

*3.- Debería también incorporarse la necesidad de restringir los nombramientos de libre designación para evitar la pérdida de recursos asignados a la formación de líderes que van a ser "removidos", en el mejor de los casos, al cabo de cuatro años desde su nombramiento.*

*4.- Debería establecerse un equilibrio entre los recursos destinados a la formación en el interés de la organización y los destinados a la formación en el interés de las personas.*

*5.- Debería incorporarse la necesidad de acuerdo con la representación de los trabajadores y trabajadoras de la administración en cualquier materia que tenga que ver con la organización del personal, el desarrollo de sus competencias, la movilidad, la flexibilidad, el adecuado dimensionamiento de los recursos, y los sistemas de reconocimiento recogidos en el plan estratégico que se defina.*

**Respuesta a aportación 3.** Servicio de Organización y Modernización. (07/01/2015).

1. Estamos totalmente de acuerdo en que el SIGE es un sistema de gestión que pretende modernizar e innovar la Administración Foral, para hacer realidad, de la mejor manera posible, las demandas de la ciudadanía y la disminución de la desigualdad. Por ello, se incorpora esta afirmación al texto en la página 11, del documento del SIGE.
2. y 3. Como respuesta al planteamiento de ambos puntos, creemos que el nuevo modelo deberá tener en cuenta aspectos como la necesidad de reducir la temporalidad con el objetivo último de consolidar equipos y estructuras y evitar la pérdida de recursos destinados a la formación del personal de libre designación cuya permanencia en la administración es temporal. En la página 7 del documento del SIGE se incorporan ambos aspectos.
4. Se tiene en cuenta el interés de las personas para orientar la formación de manera progresiva al interés de la organización, como se refleja en el eje 3 'gestión de personas'.
5. Las materias que se definan en el plan estratégico para la gestión de los recursos humanos y que se refieran a las condiciones de trabajo del personal serán negociadas con la representación sindical en la correspondiente Mesa de Negociación. Para clarificar este punto, se añade nuevo texto en página 14, del documento del SIGE.

**Aportación 4.** Sindicato UGT. (16/12/2014)

*APORTACIONES DE UGT AL SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN PRESENTADO POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA*

*Desde la Federación de Servicios Públicos de UGT entendemos que el sistema general de gestión resulta muy genérico e inconcreto. Por ello, desde este sindicato queremos dejar clara nuestra rotunda oposición a que amparándose en dicha indefinición se utilice dicho sistema de gestión para:*

*-Externalizar servicios públicos y fomentar que se lleven a cabo negocios con los mismos para que alguien se enriquezca.*

*-Modificar el sistema retributivo con el fin de que unos pocos resulten beneficiados con sustanciosas retribuciones.*

*-Empeorar en términos generales las condiciones económico-laborales de los empleados públicos.*

*No obstante, sí entendemos que el sistema se debe emplear para:*

*-Manteniendo la gestión pública de los servicios mejorar la misma y con ello la calidad de estos, así como la eficiencia de la Administración.*

*-Modernizar la Administración acomodándola a los tiempos actuales.*

**Respuesta a aportación 4.** Servicio de Organización y Modernización. (07/01/2015)

Totalmente de acuerdo con sus aportaciones puesto que el SIGE no es un sistema que pretenda:

-Externalizar servicios públicos y fomentar que se lleven a cabo negocios con los mismos para que alguien se enriquezca.

-Modificar el sistema retributivo con el fin de que unos pocos resulten beneficiados con sustanciosas retribuciones.

-Empeorar en términos generales las condiciones económico-laborales de los empleados públicos.

Y sí es un sistema, para mejorar la gestión pública y la calidad de los servicios públicos, así como la eficiencia de la Administración Foral. También servirá para modernizar esta Administración acomodándola a los tiempos actuales. Así se recoge en repetidas ocasiones en el documento del SIGE tanto en los apartados de descripción y características del modelo y en el eje 5 dedicado a los resultados.

**Aportación 5.** Servicio de Montes. Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local. (21/12/2014).

*Buenas noches,*

*Una vez revisado el documento SIGE, quisiera plantearles la siguiente duda:*

*Por un lado, la Línea 2. del EJE 1 de Fomento de planes estratégicos y operativos tiene como objetivo lograr que anualmente un 20% de las unidades gestionen en base a planes estratégicos y operativos, con lo que entiendo que se necesitan 5 años hasta el 2020 para conseguir que todas las unidades de la Administración gestionen a base de estos planes estratégicos; y por otro lado, la Línea 1 del EJE 2 de Fomento de la participación ciudadana, tiene como objetivo conseguir que en 2015 el 100% de las iniciativas normativas y los planes estratégicos se sometan a participación pública.*

*¿Cómo puede ser posible que en 2015 el 100% de los planes estratégicos se sometan a participación pública cuando se necesita hasta el 2020 para que se*

*realicen el 100% de todos los planes estratégicos de todas las unidades de la Administración? o ¿que para el 2015 si que se va a contar con todos los planes estratégicos y que se tardará hasta el 2020 para que se haga efectivo su gestión en todas las unidades?*

*Atentamente,*

**Respuesta a aportación 5.** Servicio de Organización y Modernización. (07/01/2015).

El objetivo es que se elaboren al menos el 20% de planes estratégicos anualmente y que ese tanto por ciento se someta a participación pública.

No es contradictorio que, por una parte, haya nuevos planes estratégicos hasta alcanzar que el 20% de direcciones generales tengan su estrategia establecida en un plan, y que, por otra parte, se sometan todos a participación pública. Creado un plan o norma se pretende que se abra para todos el proceso de participación. Lógicamente, si un plan no se ha creado no se puede abrir ese proceso. En 2020, si se ha alcanzado la meta de que todas las direcciones generales tengan su plan estratégico, probablemente también se habrán sometido todos a participación.

**Aportación 6.** Servicio de Proyección Internacional. Economía, Hacienda, Industria y Empleo. (21/12/2014).

*Eje 2. Atención y participación ciudadana*

*En la Línea 1 “Fomento de la participación ciudadana” valoro muy positivamente el hecho de contemplar la participación pública en la elaboración de normas, planes y proyectos. Creo que es muy importante el incluir a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, además de ser ya una tendencia imparable, a la que sólo cabe sumarse también en la Administración Pública de Navarra.*

*A la hora de establecer el sistema de recogida de demandas ciudadanas, creo que sería oportuno considerar la posibilidad de que los ciudadanos conozcan las razones técnicas y políticas que llevan al Gobierno a adoptar la propuesta en el terreno concreto que corresponda. Es decir, sería deseable, que además de colgar la propuesta en el Portal de Gobierno Abierto, se previese algún otro medio adicional por el que la Administración explique qué problema social específico pretende abordar, por qué ha elegido los medios que propone y no otros alternativos, y por qué considera que conviene llevar el asunto a la agenda política, es decir, por qué es una prioridad.*

*El hecho de que el ciudadano conozca este punto de partida es importante, ya que en muchos casos no se es consciente de la relevancia o alcance que puede tener la aprobación de una norma. Por ello, es importante acercar desde la Administración al ciudadano los motivos que le impulsan a la acción política o administrativa para*

*que éste los comprenda y se sienta aludido a ejercer su derecho (y a su vez responsabilidad) de participar en la toma de decisiones públicas.*

*Podría pensarse, a lo mejor, en la celebración de una jornada abierta en la que la Administración explique su propuesta. En este sentido, podría hacerse uso de los recursos TIC existentes (vídeos en el Portal de Navarra, foros para resolver dudas, etc.).*

*En el punto 2.1.3 de esta línea se habla del sistema de recogida de las demandas ciudadanas, lo cual es muy acertado. Pero además habría que prever la manera de cómo se da respuesta a esas demandas o sugerencias de la ciudadanía. No es suficiente con la recepción de las opiniones ciudadanas, sino que la información ha de fluir posteriormente en el otro sentido, de forma que el Gobierno tiene que ofrecer una respuesta expresa, especialmente cuando se rechacen las demandas, explicando los motivos por los que no se consideran adecuadas.*

*Es decir, no se puede dejar al ciudadano con la sensación de que lanza al mar un mensaje en una botella, sin saber si alguien la recogerá o no.*

#### *Línea 2 “Agilización de la Atención Ciudadana”*

*Me parece correcto todo lo planteado. Únicamente, parece que este punto se refiere exclusivamente a las actividades de la Administración en la que se prestan servicios públicos de carácter más individual, en los que está clara la existencia de un derecho personal a recibirlos y a reclamar por su calidad (salud, educativos, etc.).*

*Pero también habría que tener en cuenta la atención a los ciudadanos cuando estos planteen cuestiones o quejas relativas a aspectos más generales o a políticas, programas o proyectos que el Gobierno aplique con carácter más abstracto, y sin tener la condición estricta de “interesado”. Por ejemplo, si una asociación de agentes de desarrollo local sugiere que se tengan en cuenta los aspectos territoriales diferenciales a la hora de diseñar un determinado programa de fomento de energías renovables. ¿Qué procedimiento articula el Gobierno para canalizar esa sugerencia? ¿Quién está legitimado para dar respuesta? ¿Qué papel han de tener los funcionarios en su tramitación?*

#### *Eje 3. Gestión de personas*

*En general, me parece correcto, aunque falta concreción para poder hacer aportaciones específicas. Aún así, mis observaciones son las siguientes:*

*- En la formulación de la estrategia para la gestión de los recursos humanos sería necesario ampliar los expedientes personales de cada uno de los empleados públicos con información de interés de la que ahora carece la Administración, o si la posee, es de suponer que procede de fuentes dispersas o poco sistematizadas. Me refiero, por ejemplo, al hecho de tener un Curriculum Vitae del empleado: qué titulación o titulaciones posee, conocimiento de idiomas, informática, experiencia*

*profesional previa al ingreso en la Administración, cursos formativos realizados, áreas profesionales de mayor interés, etc.*

*Para la función de recursos humanos de una organización se hace necesario conocer esta información, para diseñar programas de selección y formación que sean motivadores y que optimicen la inversión hecha en personal.*

*- Debería reflexionarse sobre el procedimiento de promoción del personal interno. Puede ser un factor de motivación y autorrealización muy interesante para la Administración, pero creo que no se está aprovechando actualmente muy bien. Debería impulsarse más la concurrencia y la transparencia. Se deberían generalizar los concursos abiertos para la selección de puestos de responsabilidad, limitando al máximo la cobertura por designaciones nominales (en estos casos, además, creo que sería oportuno y legítimo conocer los motivos por los que se nombra a una persona determinada).*

*- Sería adecuado que tras la configuración de cada Gobierno, éste explicase adecuadamente las razones por las que se establece la estructura orgánica específica por las que se haya optado. Que los empleados conozcan los objetivos concretos que desea alcanzar un Gobierno, por qué la estructura planteada es la que mejor respuesta puede dar a esos objetivos, y cómo puede contribuir cada unidad al logro de esos objetivos, y dentro de cada unidad, qué responsabilidades y actitudes debe tener cada miembro.*

*- Debería reforzarse la relación del Gobierno con la propia estructura administrativa. Si la Administración es la herramienta por la que se ejecuta una parte importante de la acción del Gobierno (cuyo mandato confiere legítimamente el Parlamento elegido por los ciudadanos), se hace necesaria una estrecha coordinación entre ambos. Pese a que cada Departamento de la Administración está dirigido por un miembro del Gobierno, no siempre la información fluye eficazmente, tanto en un sentido como en el otro.*

*En alguna ocasión, algún Consejero ha organizado una jornada a comienzos de año para explicar el plan de acción a los jefes de las secciones del Departamento. Esto podría constituir un ejemplo de lo que sería quizás conveniente establecer como práctica habitual.*

*- Habría que pensar en una actualización y modernización del Estatuto Básico del Personal al Servicio de la Administración. Creo que está desfasado y no responde bien a los retos que plantea la gestión del personal hoy en día. Es cierto que puede ser un tema que planteará muchos debates y que será costoso en tiempo y en negociaciones, pero pienso que es conveniente su adaptación.*

- Me parece muy bien la gestión del conocimiento de las personas que se prevé en la Línea 3. Podría aprovecharse para potenciar y mejorar la coordinación interdepartamental e inter-Servicios de la Administración.

*Eje 4. Gestión de procesos*

*Estoy muy de acuerdo con la simplificación. Es necesario abordarla cuanto antes, tener en cuenta las opiniones de los administrados en este aspecto (ciudadanos, expertos, empresas y organizaciones) y aprovechar lo que ya se está haciendo en otras Administraciones o en otros países y que se pueda adoptar aquí. Hay que pedir, además, la colaboración de todos estos agentes a la hora de dar ideas.*

*Administración electrónica. Es muy importante. Hay que formar bien a los empleados y educarlos en la importancia de este cambio de modelo.*

*Eje 5. Resultados*

*- Me parece muy bien. Para ello es importante que existan objetivos explícitos que plantee el Gobierno, como decía antes, de forma que las distintas unidades encargadas de ejecutar las políticas que dan como output los resultados, puedan asumir su influencia e internalicen la importancia de su acción.*

**Respuesta a aportación 6.** Servicio de Organización y Modernización. (07/01/2015).

Agradecemos todas las aportaciones así como la opinión positiva que nos envía respecto a los ejes 4 y 5 especialmente.

En cuanto a las sugerencias del eje 2, en general estamos de acuerdo con todas ellas y las tendremos en cuenta.

En la línea 1, fomento de la participación, trasladaremos tanto al SIGE, a través de su plan de acción específico, como a la unidades competentes en transparencia, gobierno abierto, y atención ciudadana, la sugerencia de ampliar la comunicación respecto a nuevas iniciativas que se quieran poner en marcha, de cara a su conocimiento y a incrementar la participación e involucración ciudadanas, sin olvidar la respuesta motivada a todas las demandas, especialmente cuando no se van a tener en cuenta.

En la línea 2, agilización de la atención ciudadana, el Modelo de Atención y Participación Ciudadana especificará las cuestiones que plantea, por lo que trasladaremos estas aportaciones a la unidad corporativa que desarrollará este Modelo. Asimismo, sus aportaciones también guardan relación con la unidad competente en transparencia y gobierno abierto, por lo que también se las haremos llegar.

En cuanto a las aportaciones del eje 3, en general también estamos de acuerdo con ellas (ampliación de expediente personal, promoción del personal, impulso de

concursos abiertos para la selección de puestos de responsabilidad, actualización y modernización del Estatuto del personal) y se plantearan a los responsables de Función Pública para que en la definición de la estrategia de recursos humanos se tengan en cuenta.

Sobre las propuestas de comunicación de los nuevos Gobiernos en temas de estructura orgánica, los planes estratégicos y operativos así como los planes de comunicación deberán contemplarlas.

### **Presencial - Jornada día 10 de diciembre**

En esta jornada el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior y el Director de Servicio de Organización y Modernización presentaron el SIGE a un grupo de empleados públicos expertos y con conocimiento en la materia.

Estaban invitados unos 80 expertos de la Administración Foral en materias de evaluación y calidad, bien por estar formados en esas materias o bien por tener experiencia de trabajo en las mismas. Acuden a la Jornada unas 50 personas, excusando la asistencia algunas ya que tienen problemas de agenda. Alguna persona convocada acudió a la Jornada similar prevista para el día siguiente.

Se quiere destacar el valor de estas aportaciones, precisamente por provenir de personas expertas en estas materias, que conocen y practican modelos de gestión que han servido de base para definir el SIGE.

A continuación se recogen las aportaciones de las personas que intervinieron y las respuestas a las mismas, que se dieron *in voce* inmediatamente después:

#### **Aportación 7.** Policía Foral. Presidencia, Justicia e Interior.

*CLAVE que todas las unidades de la Administración tengan un modelo que seguir, un modelo que imitar, algo que pueda ser referente, que todos hablemos el mismo idioma en la mejora y que se dinamice el funcionamiento de las unidades con ciertos estímulos de esta naturaleza.*

**GARANTIZAR LA PERMANENCIA DEL SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN.**

*Un modelo de gestión, no puede estar pendiente de que gobierne uno o gobierne otro. Para ello, debería "blindarse" de alguna manera a estas amenazas.*

**CONCIENCIACIÓN DE TODOS LOS DIRECTIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

*Si " los de arriba" no creen en que gracias a estos sistemas se mejora el servicio al ciudadano, se corre el riesgo de que no prospere. Para ello, se debe estimular a los directivos los primeros para que impulsen la aplicación de este sistema en la ADMINISTRACIÓN.*

*PRESUPUESTOS ADECUADOS para atender los gastos que un sistema de esta naturaleza pueda generar.*

*ORIENTACION Y APOYO ADMINISTRATIVO: Tiene que haber una unidad central en la Administración que de cierto apoyo administrativo a las necesidades comunes de toda la Administración, que sea referente para todas las unidades, que haga de enlace entre unas unidades y otras.*

**Respuesta a aportación 7.**

Estamos totalmente de acuerdo con todo lo aportado. El objetivo del SIGE es tener un modelo de gestión único, un referente que seguir en la Administración Foral que ayude a elevar el nivel de gestión y la calidad de los servicios que se prestan.

Nuestra intención es que el modelo permanezca como referente de la buena gestión en la Administración Foral, por ser una materia técnica. En esa línea se está actuando para que quede aprobado y en marcha, y cada nuevo ejecutivo lo aplique.

Sobre la concienciación a los directivos, el eje 1 contempla la sensibilización y formación de todos ellos, puesto que han de ser los que lo implanten en sus direcciones generales y de servicio.

En cuanto a los presupuestos, en principio se va a reorientar el gasto hacia las acciones del SIGE, no previéndose aumento de presupuesto.

El Servicio de Organización y Modernización orientará y apoyará a los departamentos en la implantación del modelo. También se contará con otras unidades corporativas, como el INAP, para materias concretas de su competencia.

**Aportación 8.** Salud Pública y Laboral.

*Es necesario implicar a todas las personas de la organización.*

**Respuesta a aportación 8.**

Totalmente de acuerdo. Se pretende que tanto desde el eje 1 (liderazgo y estrategia) como en el eje 3 (Gestión de personas) se puedan implicar a todos los empleados públicos para poderlo poner en marcha y para garantizar su continuidad.

**Aportación 9.** Servicio de Planificación, Calidad e Inspección. Políticas Sociales.

*Qué va a pasar con los recursos humanos formados, por ejemplo, vía promoción.*

### **Respuesta a aportación 9.**

La concreción de este y otros temas debe quedar definida en la estrategia de recursos humanos (eje 3, gestión de personas).

### **Aportación 10.** Servicio de Inspección. Educación

*Participó en el grupo impulsor y felicita por el resultado, deseando que tengamos el éxito que han tenido en Educación con su sistema de gestión de los centros. Es consciente de los tiempos difíciles, pero es necesario mantener la ilusión y asumir retos ambiciosos.*

### **Respuesta a aportación 10.**

Se agradece la felicitación y el interés en el proyecto. También estamos de acuerdo en que es necesario el proyecto, independientemente de crisis u otros aspectos coyunturales.

### **Aportación 11.** Servicio del Agua. Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

*Aunque agradece que en este asunto se cumple con la LF 11/2012 (no en otros), no se debía hablar en primer lugar de cumplir el objetivo de la LF 11/2012 como justificación de la existencia del proyecto. Debería haberse justificado en una demanda de la sociedad, no por un cumplimiento legal.*

*Cree que la existencia del SIGE es necesaria y positiva y que su elaboración ha sido participativa fuera de los sistemas tradicionales de elaboración.*

*Pero el proceso ha sido desconocido, ha calado poco. No estamos acostumbrados a trabajar de modo transversal y también hay poca experiencia y formación en estos procesos.*

*Por otra parte, esto último da también más valor al trabajo interno realizado, ya que es un primer intento interno.*

*En general, cree que lo negativo es que se percibe como plan de calidad, aunque no lo sea. Lo positivo: el proceso.*

*Echa en falta:*

*-Justificación del SIGE en la importancia estratégica de generar cambios para adaptar la Administración a los retos más importantes (y no en cumplir la Ley Foral)*

*-Es muy crítico en cómo se ha gestionado la crisis. Ese tiempo no se ha aprovechado para una reflexión conducente hacia una nueva Administración. Echa en falta una apuesta más decidida por un cambio más real de la Administración. Ya no se trata de hacer lo mismo con menos. Hay que hacer cosas diferentes porque la Misión y Visión de la Administración van a ser completamente diferentes, para dar respuesta a situaciones más complejas.*

*-El modelo burocrático de Administración ha fracasado.*

*-Hay que dejar más claros los retos más importantes como Administración. Por ej.:*

*- No podemos seguir contemplando a la ciudadanía como clientes.*

*- Necesitamos promover otro tipo de ciudadanía, más responsable, con derechos pero también con deberes.*

*- Hacer ver a la ciudadanía que el bien común sólo puede ser gestionado por la Administración.*

#### **Respuesta a aportación 11.**

El proyecto se justifica por las demandas ciudadanas, pero se ha puesto en valor el cumplimiento de la ley para hacer ver que la Administración cumple el principio de legalidad.

Nos encontramos en momentos complicados por lo que se ha decidido iniciar una andadura progresiva, con pasos concretos y firmes antes que abordar cambios muy radicales que podrían poner en peligro el proyecto. Se ha decidido comenzar por homogeneizar la gestión, intentando conseguir logros en el corto plazo que ayuden a cimentar el SIGE y a vencer las resistencias al cambio que en algún momento ya se han producido.

#### **Aportación 12.** Servicio de Planificación, Calidad e Inspección. Políticas Sociales.

*Da la enhorabuena por el proyecto y muestran su apoyo para ponerlo en marcha. También comenta que la modernización tiene que ir asociada a la atención a las personas, y no sólo como una apuesta por la implantación de tecnologías.*

#### **Respuesta a aportación 12.**

Se agradece el apoyo y se está de acuerdo con el planteamiento.

### **Aportación 13.** Salud.

*Están trabajando en indicadores y propone que hay que tener en cuenta qué queremos medir.*

#### **Respuesta a aportación 13.**

No sólo se medirá la gestión (que ya se hace) sino también el impacto a través de la evaluación.

### **Presencial - Jornada día 11 de diciembre**

La convocatoria estaba dirigida a todos los empleados públicos de la Administración Foral.

El Director General de Función Pública y el Director de Servicio de Organización y Modernización presentaron el SIGE a aquellos empleados que acudieron. Destaca la alta participación (el Salón Pío Baroja estaba lleno –unas 130 personas-) que demuestra el interés del personal en este proyecto.

A continuación se recogen las aportaciones de las personas que intervinieron y las respuestas a las mismas, que se dieron *in voce* inmediatamente después:

### **Aportación 14.**

*Preocupación por la continuidad del SIGE, para que no esté sujeto a avatares políticos o de otro tipo. Preguntan por estrategias para darle esa continuidad.*

#### **Respuesta a aportación 14.**

Al ser el SIGE una materia técnica, no tiene por qué verse afectado por los cambios de ejecutivo. No obstante se prevé abordar iniciativas que refuercen el sistema, especialmente en los cambios de legislatura y que lo hagan duradero en el tiempo.

Que los nuevos gobiernos se manifiesten en contra del modelo de gestión SIGE es una cuestión poco probable, por la existencia desde hace años de áreas que ya se gestionan con otros modelos (por ejemplo, el modelo EFQM está implantado en algunas áreas de la Administración Foral: centros educativos, Políticas Sociales, Salud) y que no se han visto afectadas por los cambios políticos.

### **Aportación 15.**

*Sistema de certificación: mucho interés en saber en qué consiste, cómo se va certificar, con quién.*

### **Respuesta a aportación 15.**

Se está redactando el documento que desarrolla el sistema de certificación. Una vez finalizado, se hará público.

### **Aportación 16.**

*Preguntan por la relación del PGSA con el SIGE*

### **Respuesta a aportación 16.**

El PGSA queda integrado dentro del SIGE, en concreto en el eje 4, gestión de los procesos.

### **Aportación 17.**

*Algunas personas ya están interesadas en implantarlo y preguntan por la forma de solicitarlo, concretamente desde Sistemas de Información Tributaria. También manifiestan preocupación en cómo implantarlo, ya que están con pocos recursos humanos (gran obstáculo, ya que ha aumentado la carga de trabajo, y la gestión del cambio costará más). Preguntan por si se han previsto cambios de los decretos de estructura, cambiando funciones o algo así.*

### **Respuesta a aportación 17.**

En principio, la solicitud se recoge en ese mismo momento. Más adelante, se especificará el procedimiento de solicitud. La preocupación sobre los recursos también se comparte, pero hay que tratar de reconducir los recursos existentes a los objetivos del SIGE. En principio, no se ha previsto cambios de estructura.

### **Aportación 18.**

*No ven reflejado en el SIGE ni la orientación hacia las personas ni los resultados en las personas.*

### **Respuesta a aportación 18.**

Desde el inicio del proyecto se ha tenido en cuenta a las personas, tanto en su elaboración como en el modelo. Existe todo un eje, el 3, que es fundamental para

el desarrollo de las personas, y en el eje 5, Resultados, se engloban todos los resultados tanto lo que se refiere al cumplimiento de objetivos como a los resultados obtenidos en las personas. En cualquier caso es evidente la apuesta que el SIGE hace por las personas como elementos clave para la implantación del sistema.

**Aportación 19.**

*También hay miedo a la homogeneización, dadas las culturas antagónicas en gestión de las diversas unidades.*

**Respuesta a aportación 19.**

Se trata de tener un modelo de referencia, que sirva de base para las grandes líneas de trabajo en la gestión de los departamentos. No se trata de suprimir las especificidades que deban existir en los departamentos, debido a que las áreas de trabajo son diferentes, pero sí es cierto que la gestión del cambio costará más en unas áreas que en otras.

**Aportación 20.**

*Preocupación por la falta de recursos.*

**Respuesta a aportación 20.**

Se comparte la preocupación, pero, teniendo en cuenta el delicado momento económico en el que nos encontramos, hay que tratar de reconducir los recursos existentes a los objetivos del SIGE.

**Aportación 21**

*Preguntan (afirmando) que entienden que el SIGE es un marco de trabajo. Creen que se debe transmitir eso.*

**Respuesta a aportación 21**

Efectivamente es un modelo de referencia, que marca el trabajo que hay que realizar para mejorar la gestión. Se tratará de comunicar mejor este hecho.

### **Aportación 22**

*También afirman que el SIGE no marca los objetivos, pero sí te obliga a que los tengas.*

#### **Respuesta a aportación 22**

Totalmente de acuerdo. La aportación se refiere a los objetivos de negocio (los propios de cada departamento) que el SIGE no define. El SIGE no puede ni debe definir la estrategia de cada dirección general, pero obliga a que se defina de forma adecuada, estableciendo los objetivos y los planes operativos de manera que pueda ser evaluada.

### **Encuesta de opinión**

En el espacio abierto habilitado en la encuesta de opinión on-line publicada en el Portal de Personal, se han recibido 14 sugerencias, que se detallan a continuación y a las que se responde.

### **Aportación 23**

*No me parece el momento más oportuno para implantarlo, teniendo en cuenta que estamos al final de la legislatura. Ese es el único fallo que le encuentro.*

#### **Respuesta a aportación 23**

El SIGE es un modelo de gestión, una materia técnica, no política, por lo que cualquier momento puede ser bueno, siempre que se le dé el impulso político adecuado, como ocurre ahora. Una vez aprobado, no tiene por qué verse sometido a los mismos cambios que en el ejecutivo.

### **Aportación 24**

*Empezad a implantarlo lo antes posible, para que, si hay cambio de gobierno, esté ya iniciado. También intentar que haya apoyo de los demás consejeros.*

#### **Respuesta a aportación 24**

De acuerdo. Así está contemplado y ya hay apoyo del Gobierno.

### **Aportación 25**

*No creo que se vaya a mejorar nada, los profesionales no pintamos absolutamente nada, otra burocracia más.*

### **Respuesta a aportación 25**

Se está contando con el personal para cambiar las cosas y de hecho en la elaboración del proyecto se ha contado con la participación de más de 20 personas. Además este proceso participativo ha permitido que unas 200 personas den su opinión sobre el Sistema . El SIGE no supone aumentar burocracia, sino eliminarla, para que se haga sólo lo necesario y hacerlo bien.

### **Aportación 26**

*Me parece imprescindible sistematizar la recogida de datos, tener indicadores, homogeneizar procedimientos, y evaluar para poder mejorar. Me preocupa que establezcamos un sistema de evaluación y acreditación propio que nos impida compararnos con servicios de fuera de la Comunidad o que no sea valorado fuera de ella. Creo que el SIGE tiene que hacer un esfuerzo importante para buscar indicadores que permitan comparaciones con el exterior (y por tanto conocer nuestra posición en determinados servicios) y para tener credibilidad en el exterior.*

### **Respuesta a aportación 26**

Estamos de acuerdo en todo. El sistema de indicadores se desarrolla en el sistema de seguimiento del SIGE, que no se ha incorporado al documento base pero que en breve se elaborará. Ya se está previendo tener indicadores para compararnos con el exterior.

### **Aportación 27**

*Es necesario alimentarlo continuamente para que vaya calando en todos los empleados y se integre en nuestra manera de trabajar. Hay que conseguir trabajar de forma diferente con criterios de calidad, nueva mentalidad en la prestación de servicios públicos.*

### **Respuesta a aportación 27**

Totalmente de acuerdo. Nuestros esfuerzos van dirigidos a ello especialmente en estos primeros meses donde tenemos prevista una importante labor de comunicación y difusión del SIGE

### **Aportación 28**

*Las iremos viendo conforme se vaya implantando*

### **Respuesta a aportación 28**

Se dispondrá de encuestas y otros medios para que nos hagan llegar las propuestas.

### **Aportación 29**

*Creo que sería oportuno que el SIGE fuera acompañado de la voluntad de los distintos responsables de "TODAS" las unidades. Ánimo y a seguir adelante.*

### **Respuesta a aportación 29**

Totalmente de acuerdo. El eje 1, liderazgo y estrategia, así lo pretende. De hecho, el SIGE va más allá de la voluntariedad, proponiendo la obligación de implantarlo según el plan de despliegue que se vaya estableciendo.

### **Aportación 30**

*En primer lugar, no tengo palabras más que de reconocimiento por la buena iniciativa que a mi juicio supone el disponer de un único modelo de gestión en la Administración Foral, que sirva de referencia para todas las personas que la conformamos. Seguramente que en la medida en que vaya implantándose este modelo se irán viendo carencias, posibles nuevos ejes, nuevas acciones y se irán creando nuevas versiones más enriquecidas. Una cuestión que veo un poco coja en la parte relacionada con el eje 5 RESULTADOS. Creo que sería interesante establecer indicadores de percepción ciudadana que nos permitan enfocar los planes estratégicos hacia las demandas ciudadanas. En la Administración, creo que analizamos poco la demanda ciudadana, demanda que fluctúa, que es diversa, pero que en definitiva es la que tenemos que satisfacer. Ruego se reflexione sobre esta cuestión. Asimismo creo que el Servicio de Organización y Modernización tiene que tomar un papel muy activo en la implantación del sistema, APOYANDO las necesidades comunes que todas las unidades vamos a tener. En este sentido, el disponer de guías comunes sobre como llevar a cabo las distintas acciones puede ser un buen elemento de apoyo para facilitar el desarrollo del modelo. En todo caso, hay dos cuestiones que a mi juicio van a ser CLAVES:1) El CONVENCIMIENTO de los responsables de los Departamentos. Convencimiento real sobre las bondades de un sistema de gestión único para toda la Administración. Este convencimiento debe materializarse en que sean AGENTES FACILITADORES para la implantación del sistema. Para ello, el primer paso seguramente debe ser, que conozcan bien el modelo.2) BLINDAR EL MODELO. En la Administración, en los últimos años se han prodigado numerosas fórmulas para mejorar con más o menos éxito. En todo caso,*

*lo que no puede ocurrir es que un sistema esté condicionado al criterio de quien esté en el Gobierno, en una unidad u otra, ya que esta fragilidad de los sistemas, tienen un efecto muy negativo en las distintas unidades. Para ello, creo que la Fundación Navarra para la Excelencia, puede tener un papel importante como "GARANTE CUALIFICADO" para proteger el sistema de ataques que hagan que de la noche a la mañana, se derrumbe todo lo realizado. Espero que estos comentarios sean valorados. En todo caso ENHORABUENA A QUIEN CORRESPONDA POR LA INICIATIVA ADOPTADA.*

### **Respuesta a aportación 30**

Agradecemos su mensaje de ánimo y estamos de acuerdo con sus aportaciones.

En cuanto a los indicadores de percepción, se recogerán en los cuadros de mando del SIGE y departamentales (eje 5). También se alude en el eje 2, acciones 2.1.3 y 2.2.3.

El Servicio de Organización y Modernización pone a disposición guías de apoyo y está elaborando otras para orientar la implantación de las diversas acciones del SIGE.

Sobre el convencimiento de los responsables, el eje 1 contempla su sensibilización y formación. Asimismo, previamente, nos esforzaremos en labores de comunicación. En cuanto a blindar el modelo, se está actuando para que así sea, mediante su aprobación y puesta en marcha como una materia técnica.

Respecto a la Fundación Navarra para la Excelencia, estamos de acuerdo en su importante papel y experiencia en estas materias.

### **Aportación 31**

*Hacer presentaciones con unidades concretas identificando necesidades y concretando planes de trabajo.*

### **Respuesta a aportación 31**

Se tratará de reforzar la comunicación y apoyar a todas las unidades según el plan de despliegue y recursos.

### **Aportación 32**

*Enhorabuena y animaros a seguir desarrollando y trabajando en esa línea.*

### **Respuesta a aportación 32**

Se agradece la felicitación y los ánimos. Nuestra intención es que la Administración avance y mejore acompañada del SIGE.

### **Aportación 33**

*Fomentar y mimar la cultura de colaboración (teniendo en cuenta los mecanismos de aprender, aplicar, revisar y cambiar).*

### **Respuesta a aportación 33**

Estamos totalmente de acuerdo con la propuesta. En el eje 3, planteamos la colaboración a través de la formación de redes, como la del SIGE.

### **Aportación 34**

*Como miembro del grupo impulsor me ofrezco a seguir colaborando en esta tarea que resulta del máximo interés para la mejora de la gestión de la Administración Pública de Navarra.*

### **Respuesta a aportación 34**

Muchas gracias por el ofrecimiento. Lo tendremos en cuenta. También nos alegra que reconozca los beneficios del SIGE.

### **Aportación 35**

*Desarrollar la estrategia de personal que se menciona y que clarificaría unas cuantas cuestiones sobre movilidad etc del personal.*

*Depender del desarrollo de las secretarías técnicas, si no tienen conocimientos previos de temas de calidad puede bloquear el desarrollo del sige, entiendo que se debe dejar en manos de personas con conocimientos mínimos.*

*Igualmente entiendo se debería comenzar por aquellas unidades que tengan desarrollos realizados ayudaría a consolidar, no se trata solo de desear, es necesario desear y conocer para poder garantizar un mínimo de credibilidad y de garantía de éxito.*

### **Respuesta a aportación 35**

En general, estamos de acuerdo con sus apreciaciones.

Es fundamental desarrollar la estrategia de personal para llegar a identificar las acciones en recursos humanos, como se afirma en el eje 3 'gestión de personas'.

En cuanto a la implantación, es necesario un conjunto de mecanismos y recursos que apoyen el despliegue, especialmente, pensando en las personas y unidades que cuenten con formación y experiencia en materias de evaluación y calidad.

### **Aportación 36**

*Es necesario pero no suficiente. Su contenido no aborda algunos temas clave para adecuar la Administración a la nueva realidad económica y social: modelo de Administración; enfoque de los servicios públicos; modelo organizativo, etc.*

### **Respuesta a aportación 36**

El SIGE es un modelo de gestión, un marco de trabajo, desde el que avanzar hacia la excelencia. Del mismo modo que existen otros sistemas de gestión (EFQM, CAF, etc). La filosofía en la que se basan es la mejora continua, no en el cambio radical.

## **4. Conclusiones finales**

El balance final de la fase de participación pública del SIGE ha sido muy positivo, destacando las siguientes conclusiones:

- Alta participación e interés del personal de la Administración Foral. Especialmente, se constatan estos datos en las Jornadas celebradas los días 10 y 11 de diciembre con la participación de casi 200 personas y en las entradas en el espacio del Portal del Personal con más de 1.291 lecturas.
- Mayoría de aportaciones en sentido positivo, reconociendo el esfuerzo que se está realizando y animando a que el proyecto continúe y tenga éxito, independientemente de los cambios políticos.
- Interés en conocer el resto de documentación que se está elaborando para poner en marcha el proyecto: modelo de implantación, certificación, guías, etc.
- Ofrecimiento e interés expreso de un buen número de unidades para comenzar a trabajar ya con el sistema.
- Preocupación en algunos colectivos por los temas referidos al personal, y críticas porque el SIGE pueda ser un instrumento que modifique las condiciones

de trabajo de los empleados públicos y recorte sus derechos. Se ha dejado muy claro y así se ha transmitido en las diferentes presentaciones del proyecto, que en ningún caso este es el objetivo del SIGE, ya que las condiciones de trabajo del personal serán negociadas con la representación sindical en la correspondiente Mesa de Negociación. Además, se ha considerado conveniente incorporar un nuevo párrafo al texto definitivo para reforzar esta idea.

- Se ha puesto de manifiesto la necesidad de dotar al SIGE de recursos tanto personales como económicos para su puesta en marcha. De esta forma se ha identificado un riesgo para el proyecto que habrá que gestionar.

A partir de este informe el Servicio de Organización y Modernización ha elaborado una nueva versión del documento del SIGE para recoger aquellos puntos que no se contemplaban y que se ha estimado incorporar tras el análisis de las aportaciones. En concreto, se añaden nuevos párrafos en las páginas 7, 11 y 14.

Esta versión definitiva, junto con el Plan de Trabajo para el año 2015, se presentará en el mes de enero a la Comisión Foral de Evaluación para que la eleve al Gobierno para la aprobación definitiva del Sistema General de Gestión.

**SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**

# **SIGe**

# SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

**Fase de participación pública**

**INFORME DE APORTACIONES**

**Enero 2015**

