



PLAN DIRECTOR DE LA POLICIA FORAL

Informe Final.
ANEXOS

Anexo I

Índice

VOLUMEN I. DIAGNÓSTICO

| | Página |
|--|------------|
| I. INTRODUCCIÓN | 5 |
| I.1 Presentación del documento..... | 6 |
| I.2 Resumen ejecutivo..... | 11 |
| II. METODOLOGÍA DE TRABAJO | 14 |
| III. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL | 20 |
| <u>Análisis Interno</u> | 22 |
| III.1 Dirección..... | 24 |
| III.2 Procesos de gestión..... | 26 |
| III.3 Organización y personas..... | 80 |
| III.4 Operaciones..... | 114 |
| III.5 Sistemas de información..... | 148 |
| <u>Análisis Externo</u> | 157 |
| III.6 Análisis del entorno..... | 158 |
| III.7 Encuesta..... | 178 |

Índice

VOLUMEN II. PLAN DIRECTOR

Página

| | |
|---|-----------|
| IV. FORMULACIÓN DEL PLAN DIRECTOR..... | 5 |
| IV.1 Puntos críticos para el futuro..... | 6 |
| IV.2 Elementos básicos del Plan Director..... | 30 |
| V. PLAN DIRECTOR..... | 35 |
| V.1 Fichas por elemento..... | 36 |
| V.2 Planificación temporal..... | 103 |
| V.3 Marco presupuestario..... | 107 |

ANEXOS:

ANEXO I:

| | |
|---|----------|
| 1. ENTREVISTAS..... | 5 |
| 1.1 Relación de personas entrevistadas..... | 6 |
| 2. ENCUESTA..... | 9 |
| 2.1 Cuestionario..... | 10 |
| 2.2 Ficha Técnica..... | 14 |
| 2.3 Tablas básicas de explotación de datos..... | 16 |

Índice

| <u>ANEXO I: (Cont.)</u> | Página |
|----------------------------------|-----------|
| 3. MESAS DE TRABAJO..... | 28 |
| 3.1 Introducción..... | 29 |
| 3.2 Metodología..... | 33 |
| 3.3 Resultados de la sesión..... | 36 |
| 3.4 Equipo de Trabajo..... | 84 |
| 4. PROCESOS..... | 86 |
| 4.1 Ficha de procesos..... | 87 |

ANEXO II:

| | |
|-------------------------------|----------|
| 1. MEMORIAS..... | 5 |
| 1.1 Gabinete técnico | |
| 1.2 Juego y Espectáculos | |
| 1.3 Tráfico | |
| 1.4 Investigación y Denuncias | |
| 1.5 Protección de Autoridades | |
| 1.6 Protección de Edificios | |

1.- ENTREVISTAS



1.- ENTREVISTAS

1.1 Relación de Personas entrevistadas



1. ENTREVISTAS

1.1 Relación de personas entrevistadas

| Nombre | Cargo |
|---|---|
| José Ignacio Sánchez | Jefe de Policía Foral |
| Agustín Gastaminza | Responsable de la Sección de Gabinete Técnico |
| Mario Zunzarren | Responsable de la Sección de Tráfico |
| Eduardo Sainz de Murieta | Responsable de la Sección de Policía Ecológica |
| Felipe Zabalza | Responsable de la Sección de Protección a Autoridades |
| Gerardo Goñi | Responsable de la Sección de Protección de Edificios |
| Santiago Ongay | Responsable de la Sección de Juegos y Espectáculos. |
| Juan José Salaverri | Responsable de la Unidad de Investigación y Denuncias de la Sección de Gabinete Técnico |
| Miguel Ángel Escudero | Responsable de la Comisaría de Tudela |
| José María Ongay | Responsable de la Brigada de Coordinación de la Sección de Gabinete Técnico |
| Alfonso Martínez | Responsable de la Unidad de Jefatura de la Sección de Gabinete Técnico |
| Miguel Ángel Aranguren | Responsable de la Unidad de Recursos Humanos de la Sección de Gabinete Técnico |
| Luis Cemborain | Responsable de la Unidad de Planificación de Sección de Gabinete Técnico |
| Mikel Labiano | Responsable de la unidad de Secretaría General de la Sección de Gabinete Técnico |
| Teodoro Fuentes | Responsable de la Unidad de Recurso Técnicos de la Sección de Gabinete Técnico |
| Javier Cirauqui | Responsable de la Unidad de Recursos Materiales de la Sección de Gabinete Técnico |
| Jesús Estabolite Javier Pérez-Nievas | Área de Mando y Apoyo (Informática) |

1. ENTREVISTAS

1.1 Relación de personas entrevistadas

| Nombre | Cargo |
|-----------------------------|--|
| Juan Ramón Rábade | Director General de Interior |
| Raúl López Merino | Director del Servicio de Planificación, Coordinación de la Seguridad y Tráfico (Dirección General de Interior) |
| José Ignacio Sola | Director del Servicio de Recursos Humanos de Interior (Dirección General de Interior) |
| José Miguel Gorricho | Director del Servicio de Régimen Jurídico y Gestión Económico-Administrativa (Dirección General de Interior) |
| Amaya Mateos | Jefe de Sección de Gestión Económica y Administrativa (Dirección General de Interior) |
| Juan Carlos Lázaro | Jefe de Sección de Sistemas, Calidad y Logística (Dirección General de Interior) |
| Joaquín Gaínza | Jefe de Sección de Seguridad, Planificación e Investigación (Dirección General de Interior) |
| Jesús Barcía | Director de la Escuela de Seguridad |
| Juan Bariain | Antiguo Director de la Escuela de Seguridad |

2.- ENCUESTA



2.- ENCUESTA

2.1 Cuestionario



2. ENCUESTA

2.1 Cuestionario

2.1 Cuestionario

A continuación, se recoge el cuestionario utilizado para la realización de la encuesta a través del método de encuestación CATI:

| CUESTIONARIO | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Presentación | | | | |
| Buenos días (tarde), mi nombre es y le llamo de Appaid, estamos realizando un estudio para el Gobierno de Navarra sobre la valoración de algunos servicios públicos, ¿sería tan amable de responder a unas preguntas?, le agradeceré sólo 5 minutos y sus respuestas son totalmente anónimas. | | | | |
| ¿Es usted mayor de edad? | | | | |
| En caso negativo... ¿Podría hablar con alguien mayor de edad? Si no hay nadie mayor de edad en esta no válida. | | | | |
| 1. ¿En qué tramo de edad se encuentra usted? | | | | |
| <input type="checkbox"/> Menos de 25 años. <input type="checkbox"/> Entre 25 y 49 años. <input type="checkbox"/> Entre 50 y 65 años. <input type="checkbox"/> Más de 65 años. | | | | |
| 2. Anotar sexo | | | | |
| <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer | | | | |
| 3. ¿Cuáles son, a su juicio, los tres problemas principales que existen en Navarra? (No leer, múltiple, máximo tres respuestas) | | | | |
| <input type="checkbox"/> Pano <input type="checkbox"/> Drogas <input type="checkbox"/> Inseguridad ciudadana <input type="checkbox"/> Terrorismo <input type="checkbox"/> Violencia <input type="checkbox"/> Inmigración <input type="checkbox"/> Problemas económicos <input type="checkbox"/> Otros _____ <input type="checkbox"/> Ns <input type="checkbox"/> Nc | | | | |
| 4. Valore en una escala de 1 a 5, siendo 1 "muy mala" y 5 "muy buena", la labor de la policía. | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | |
| 5. Al margen de la Guardia Civil y la Policía Nacional, ¿tabe usted o opera algún otro cuerpo policial en Navarra? | | | | |
| <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No | | | | |

| 6. Si respondió "SI" en la pregunta anterior, indicar que otro cuerpo policial conoce en Navarra. | |
|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Policía Local <input type="checkbox"/> Policía Foral <input type="checkbox"/> Ertzaintza <input type="checkbox"/> Otros _____ | |
| COMPETENCIAS/FUNCIONES DE LA POLICIA FORAL | |
| <small>CONOCEDORES DE LA POLICIA FORAL (SI/PA_2 de 3)</small> | |
| <small>Reseña pasar a p' 2</small> | |
| 7. Le voy a enumerar algunas competencias de la policía. Dígame en su opinión, cuáles corresponden a la Policía Foral (leer todas, Múltiple) | |
| Tráfico | <input type="checkbox"/> |
| Protección de edificios | <input type="checkbox"/> |
| Juego y Espectáculo | <input type="checkbox"/> |
| Protección biológica | <input type="checkbox"/> |
| Protección de viviendas | <input type="checkbox"/> |
| Judicial, multas, multas, ... | <input type="checkbox"/> |
| 8. En su opinión, ¿deberían aumentar, disminuir o mantenerse las competencias de la Policía Foral? | |
| <input type="checkbox"/> Aumentar <input type="checkbox"/> Mantener <input type="checkbox"/> Disminuir | |
| 9. (En caso de haber contestado "aumentar" en la pregunta anterior), ¿qué nuevas funciones añadiría? (múltiple, no leer) | |
| Violencia de género | <input type="checkbox"/> |
| Tráfico (de coches, accidentes, atascos, ...) | <input type="checkbox"/> |
| Seguridad ciudadana | <input type="checkbox"/> |
| Inmigración | <input type="checkbox"/> |
| Narcotráfico | <input type="checkbox"/> |
| Otros _____ | <input type="checkbox"/> |
| Ns | <input type="checkbox"/> |
| Nc | <input type="checkbox"/> |

2. ENCUESTA

2.1 Cuestionario

VALORACIÓN DEL SERVICIO

10. Valora en una escala de 1 a 5, siendo 1 "Insuficiente"; 5 "excelente", la presencia de la Policía Foral en la Comunidad Autónoma.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

11. ¿Cómo valoraría en una escala de 1 a 5, siendo 1 "Nada importante"; 5 "Muy importante", la importancia de la labor de la Policía Foral en Navarra?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

12. ¿En alguna ocasión ha sido atendido o ha realizado una gestión con la Policía Foral?

Sí
 No → a p. 13
 Ns/Nc → a p. 13

13. (En caso haber respondido afirmativo en la pregunta anterior), indique qué sección de la Policía Foral le ha atendido.

| | |
|--|----------------------------------|
| | Tráfico |
| | Protección de Edificios |
| | Juego y Espectáculo |
| | Protección Ambiental |
| | Protección de Autoridades |
| | Judicial, menores, mujeres, |

14. En una escala de 1 a 5, siendo 1 "Inadecuado"; 5 "excelente", valore el trato recibido por esta / estas secciones.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Ns/Nc |
|--|---|---|---|---|---|-------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

15. En una escala donde 1 es totalmente en desacuerdo; 5 totalmente de acuerdo, ¿Cómo calificaría usted los siguientes aspectos relacionados con la atención de la Policía Foral? (Si ha tenido varios contactos preguntar por el último) (Leer, múltiple) (Atentar el orden de la respuesta).

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NP | Na/Nc |
|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| A | | | | | | | |
| B | | | | | | | |
| C | | | | | | | |
| D | | | | | | | |
| E | | | | | | | |
| F | | | | | | | |

16. ¿En cuales de los anteriores aspectos considera que la Policía Foral de Navarra podría haber mejorado la atención? (Leer)

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| A | | | | | | | |
| B | | | | | | | |
| C | | | | | | | |
| D | | | | | | | |
| E | | | | | | | |
| F | | | | | | | |

17. Cuando solicitó ayuda de la Policía Foral, ¿cómo contactó? (No leer).

| Por teléfono | rectoría cívica | Llamando al 112 (emergencias) |
|--------------|--|---|
| | | Llamando al 948 42 88 53 (Oficina de atención al ciudadano) |
| | | Llamando al 948 22 18 02 (C.M.C.) |
| | | Llamando al 948 43 45 00 (Comisaría de Tudela) |
| | | Ns/Nc |
| | Acudiendo a las dependencias rectoría cívica de Pamplona | Acudiendo a las dependencias en Tudela |
| | | Acudiendo a las dependencias en Tudela |
| | Otras (indicar) | Otras (indicar) |

2. ENCUESTA

2.1 Cuestionario

18. Elija de los siguientes aspectos o cualidades de los servicios prestados por la Policía Foral, los tres que considere más importantes.

| | | |
|---|---|--|
| A | Ofrecer seguridad a los ciudadanos | |
| B | Ofrecer confianza y disposición de ayuda a los ciudadanos | |
| C | Rapidez y eficacia en sus actuaciones | |
| D | Amabilidad en el trato por parte de los agentes | |
| E | Disponibilidad de medios materiales y humanos suficientes para resolver los problemas | |

OTRA INFORMACIÓN

19. ¿Cree que sería interesante recibir información detallada sobre las funciones y competencias de la Policía Foral?

- Sí
- No
- Ns/Nc

20. ¿Cuál es el nivel de estudios más alto que ha terminado? (Leer. Una respuesta)

- Sin estudios
- Estudios Medios
- Estudios Universitarios
- Ns/Nc

21. ¿Cuál es la situación laboral de cabeza de familia? (Leer. Una respuesta)

- Ocupado/a
- Parado/a
- Jubilado/a
- Labores de hogar
- Estudiante
- Otras
- Ns/Nc

22

2.- ENCUESTA

2.2 Ficha Técnica



2. ENCUESTA

2.2 Ficha Técnica

2.2 Ficha Técnica

| <i>FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO</i> | |
|-------------------------------------|--|
| Metodología: | Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI). |
| Universo: | Población residente en la Comunidad Foral de Navarra de 18 o más años. |
| Ámbito: | Comunidad Foral de Navarra. |
| Muestra: | 1.000 encuestas. |
| Muestreo: | Muestreo aleatorio simple, con cuotas de sexo y edad. |
| Error muestral: | ± 3,1% para datos globales con un NC 95%. |
| Cuestionario: | Elaborado por KPMG y revisado por Append para su introducción en el CATI. |
| Pretest: | Se ha realizado un pretest de 50 encuestas para asegurar la validez del cuestionario. |
| Equipo: | Realizado por el equipo de encuestadores y técnicos de Append, debidamente instruidos en técnicas de campo, con amplia experiencia, y con formación específica para este proyecto. |
| Controles: | Los controles que se han realizado en el trabajo de campo han sido los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Control de entendimiento del cuestionario en el briefing a los encuestadores.• Control "in situ" de las encuestas por un jefe de campo.• Control telefónico posterior de un 10% de las encuestas.• Control de consistencia estadística de los datos principales. |
| Fechas del trabajo de campo: | Del 20 de octubre al 8 de noviembre de 2004. |

2.- ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación de datos



2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

2.3 Tablas básicas de explotación

MUESTRA

Recuento

| Edad | Hombre | Mujer | Total |
|--------------------|------------|------------|--------------|
| Menos de 25 años | 50 | 47 | 97 |
| Entre 25 y 49 años | 253 | 234 | 487 |
| Entre 50 y 65 años | 100 | 99 | 199 |
| Más de 65 años | 93 | 124 | 217 |
| Total | 496 | 504 | 1.000 |

MUESTRA

% col.

| Edad | Hombre | Mujer | Total |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| Menos de 25 años | 10,1% | 9,3% | 9,7% |
| Entre 25 y 49 años | 51,0% | 46,4% | 48,7% |
| Entre 50 y 65 años | 20,2% | 19,6% | 19,9% |
| Más de 65 años | 18,8% | 24,6% | 21,7% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

MUESTRA

% fila

| Edad | Hombre | Mujer | Total |
|--------------------|--------------|--------------|---------------|
| Menos de 25 años | 51,5% | 48,5% | 100,0% |
| Entre 25 y 49 años | 52,0% | 48,0% | 100,0% |
| Entre 50 y 65 años | 50,3% | 49,7% | 100,0% |
| Más de 65 años | 42,9% | 57,1% | 100,0% |
| Total | 49,6% | 50,4% | 100,0% |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

3. ¿Cuáles son, a su juicio, los tres problemas principales que existen en Navarra? (no leer, múltiple, máximo tres respuestas)

| | Casos | % resp. col. |
|-----------------------|--------------|--------------|
| Paro | 391 | 39,1% |
| Drogas | 137 | 13,7% |
| Inseguridad ciudadana | 108 | 10,8% |
| Terrorismo | 215 | 21,5% |
| Vivienda | 305 | 31,1% |
| Inmigración | 213 | 21,3% |
| Problemas económicos | 63 | 6,3% |
| Otros | 311 | 31,1% |
| Ns | 183 | 18,2% |
| Nc | 8 | 0,8% |
| Total | 1.000 | - |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

¿Qué otros problemas?

| | Casos | %resp. col. |
|--|-------|-------------|
| Ns/nc | 4 | 1,3% |
| El Gobierno de Navarra | 11 | 3,5% |
| La política del euskera | 16 | 5,1% |
| La policía nacional | 1 | 0,3% |
| Asistencia social/problemas sociales/ayudas sociales | 24 | 7,7% |
| Accidentes de tráfico | 2 | 0,6% |
| Políticas de inversión en estructuras | 1 | 0,3% |
| Bajo nivel de cultura | 1 | 0,3% |
| Agricultura/Ganadería | 5 | 1,6% |
| Agua | 1 | 0,3% |
| Carreteras/autovías/comunicación | 17 | 5,4% |
| Falta de industria/cierre fábricas | 3 | 1,0% |
| Antivasquismo/conflicto vasco/terrorismo | 5 | 1,6% |
| Aparcamiento | 11 | 3,5% |
| Asistencia sanitaria | 57 | 18,3% |
| Autoritarismo | 1 | 0,3% |
| Bajas pensiones | 6 | 1,9% |
| Caídas sobre las obras de la calle | 1 | 0,3% |
| Problemas de tráfico | 15 | 4,8% |
| Medio Ambiente | 2 | 0,6% |
| Servicios culturales/ocio | 12 | 3,8% |
| Educación | 21 | 6,7% |
| Concentración sectorial de los productos | 1 | 0,3% |
| Los taxis | 2 | 0,6% |
| Horarios de los comercios/bares | 3 | 1,0% |

| | Casos | %resp. col. |
|--|------------|-------------|
| Condiciones laborales/trabajo | 17 | 5,4% |
| Corrupción política/demasiada política | 42 | 13,5% |
| Convivencia/tolerancia/injusticia/paz | 13 | 4,2% |
| Familia | 3 | 1,0% |
| Religión | 1 | 0,3% |
| Salarios muy bajos | 1 | 0,3% |
| Racismo | 2 | 0,6% |
| Transporte público | 18 | 5,8% |
| Los servicios públicos | 7 | 2,2% |
| Jubilación | 4 | 1,3% |
| Infraestructuras | 7 | 2,2% |
| Forestales | 1 | 0,3% |
| Cuestiones lingüísticas | 2 | 0,6% |
| Privatización de lo público | 1 | 0,3% |
| Discriminación/violencia de género | 9 | 2,9% |
| Limpieza en las calles/suciedad | 2 | 0,6% |
| Vigilancia/seguridad/pocos agentes | 3 | 1,0% |
| Ayudas | 1 | 0,3% |
| Autónomos | 1 | 0,3% |
| Mejorar la seguridad social | 6 | 1,9% |
| Ninguno | 5 | 1,6% |
| Policía Foral | 1 | 0,3% |
| Temas judiciales | 1 | 0,3% |
| Movimientos sísmicos | 1 | 0,3% |
| Bomberos | 1 | 0,3% |
| Total | 311 | - |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

4. Valore en una escala de 1 a 5, siendo 1 "muy mala" y 5 "muy buena", la labor de la policía.

| | Media |
|--|-------|
| | 3,30 |

5. Al margen de la Guardia Civil y la Policía Nacional, ¿sabe usted si opera algún otro cuerpo policial en Navarra?

| | Recuento | %col. |
|--------------|--------------|---------------|
| Si | 777 | 77,7% |
| No | 152 | 15,2% |
| Ns | 70 | 7,0% |
| Nc | 1 | 0,1% |
| Total | 1.000 | 100,0% |

6. Si respondió "Sí" en la pregunta anterior, indicar que otro cuerpo policial conoce en Navarra.

| | Casos | %resp. col. |
|---------------|------------|-------------|
| Policia Local | 186 | 23,9% |
| Policia Foral | 693 | 89,2% |
| Ertzaintza | 19 | 2,5% |
| Otros | 12 | 1,5% |
| Ns | 2 | 0,3% |
| Nc | | |
| Total | 914 | - |

¿Qué otros cuerpos?

| | | Recuento | Col % |
|-----------------|------------------------|-----------|---------------|
| Otros explicado | policía nacional | 1 | 8,3% |
| | policía local | 6 | 50,0% |
| | policía foral | 1 | 8,3% |
| | cuerpo militar | 1 | 8,3% |
| | policía secreta | 1 | 8,3% |
| | protección de animales | 1 | 8,3% |
| | rescate y montaña | 1 | 8,3% |
| Total | | 12 | 100,0% |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

7. Le voy a enumerar algunas competencias de la policía. Dígame en su opinión, cuáles corresponden a la Policía Foral (leer todas. múltiple).

| Recuento | Si | No | Ns | Nc | Total |
|----------------------------|-----|-----|-----|----|-------|
| Trafico | 629 | 42 | 23 | 0 | 694 |
| Proteccion de edificios | 375 | 106 | 213 | 0 | 694 |
| Juego y espectaculo | 363 | 174 | 157 | 0 | 694 |
| Proteccion ecologica | 439 | 79 | 175 | 1 | 694 |
| Proteccion de autoridades | 431 | 84 | 178 | 1 | 694 |
| Judicial, menores, mujeres | 240 | 155 | 299 | 0 | 694 |

7. Le voy a enumerar algunas competencias de la policía. Dígame en su opinión, cuáles corresponden a la Policía Foral (leer todas. múltiple).

| % | Si | No | Ns | Nc | Total |
|----------------------------|-------|-------|-------|------|--------|
| Trafico | 90,6% | 6,1% | 3,3% | | 100,0% |
| Proteccion de edificios | 54,0% | 15,3% | 30,7% | | 100,0% |
| Juego y espectaculo | 52,3% | 25,1% | 22,6% | | 100,0% |
| Proteccion ecologica | 63,3% | 11,4% | 25,2% | 0,1% | 100,0% |
| Proteccion de autoridades | 62,1% | 12,1% | 25,6% | 0,1% | 100,0% |
| Judicial, menores, mujeres | 34,6% | 22,3% | 43,1% | | 100,0% |

8. En su opinión, ¿deberían aumentar, disminuir o mantenerse las competencias de la Policía Foral?

| | Recuento | % col. |
|--------------|------------|---------------|
| Aumentar | 282 | 40,6% |
| Mantener | 250 | 36,0% |
| Disminuir | 16 | 2,3% |
| Ns | 142 | 20,5% |
| Nc | 4 | 0,6% |
| Total | 694 | 100,0% |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

9. (En caso de haber contestado "aumentar" en la pregunta anterior), ¿qué nuevas funciones añadiría?

| | Casos | % resp. col. |
|---|------------|--------------|
| Violencia de género | 198 | 70,2% |
| Tráfico (denuncias, accidentes, atestados, ...) | 171 | 60,6% |
| Seguridad ciudadana | 199 | 70,6% |
| Inmigración | 160 | 56,7% |
| Narcotráfico | 146 | 51,8% |
| Otros | 22 | 7,8% |
| Ns | 10 | 3,5% |
| Nc | | |
| Total | 282 | - |

10. Valore en una escala de 1 a 5, siendo 1 "insuficiente" y 5 "excesiva", la presencia de la Policía Foral en la Comunidad Autónoma.

| | Media |
|--|-------|
| | 2,96 |

11. ¿Cómo valoraría en una escala de 1 a 5, siendo 1 "Nada Importante" y 5 "Muy Importante", la importancia de la labor de la Policía Foral en Navarra? (leer)

| | Media |
|--|-------|
| | 3,61 |

12. ¿En alguna ocasión ha sido atendido o ha realizado una gestión con la Policía Foral?

| | Recuento | % col. |
|--------------|--------------|---------------|
| Si | 195 | 19,5% |
| No | 797 | 79,7% |
| Ns | 8 | 0,8% |
| Total | 1.000 | 100,0% |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

13. (En caso haber respondido afirmativo en la pregunta anterior), indique qué sección de la Policía Foral le ha atendido.

| | Casos | % resp. col. |
|---|------------|--------------|
| Trafico | 154 | 79,0% |
| Proteccion de edificios | 13 | 6,7% |
| Juego y espectaculo | 7 | 3,6% |
| Proteccion ecologica | 12 | 6,2% |
| Proteccion de autoridades Judicial, menores, mujeres | 20 | 10,3% |
| Ns | 6 | 3,1% |
| Nc | 1 | 0,5% |
| Total | 213 | - |

14. En una escala de 1 a 5, siendo 1 "inadecuado" y 5 "excelente", valore el trato recibido por esas secciones.

| | Media |
|---|-------|
| Trafico | 3,70 |
| Proteccion de edificios | 3,92 |
| Juego y espectaculo | 3,43 |
| Proteccion ecologica | 4,25 |
| Proteccion de autoridades Judicial, menores, mujeres | . |
| | 3,68 |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

15. En una escala donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo ¿Cómo calificaría usted los siguientes aspectos relacionados con la atención de la Policía Foral

| | Media |
|--|-------|
| La PF le ofreció seguridad | 3,69 |
| La PF le demostró intención de ayudarle desde el primer momento | 3,82 |
| La labor de la PF fue importante | 3,64 |
| La atención fue rápida y eficaz (telefónica y física) | 3,83 |
| El servicio fue profesional | 3,94 |
| El equipo o las instalaciones que utilizaba la PF eran las adecuadas | 3,95 |

16. ¿En cuales de los anteriores aspectos considera que la Policía Foral de Navarra podría haber mejorado la atención?

| | Casos | % resp. col. |
|--|------------|--------------|
| La PF le ofreció seguridad. | 19 | 9,7% |
| La PF le demostró intención de ayudarle desde el primer momento. | 28 | 14,4% |
| La labor de la PF fue importante. | 12 | 6,2% |
| La atención fue rápida y eficaz (telefónica y física). | 30 | 15,4% |
| El servicio fue profesional. | 35 | 17,9% |
| El equipo o las instalaciones que utilizaba la Policía Foral eran las adecuadas. | 18 | 9,2% |
| Ninguno | 97 | 49,7% |
| Ns | 20 | 10,3% |
| Nc | 2 | 1,0% |
| Total | 261 | - |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

| ¿Cómo contactó? | | |
|---|----|-----|
| Llamando al 112 (emergencias) | No | 132 |
| | Sí | 63 |
| Llamando al 848 42 68 53 (Oficina de atención al ciudadano) | No | 193 |
| | Sí | 2 |
| Llamando al 948 22 18 02 (CMC) | No | 193 |
| | Sí | 2 |
| Llamando al 848 43 45 00 (Comisaría de Tudela) | No | 193 |
| | Sí | 2 |
| Acudiendo a sus dependencias en Pamplona | No | 181 |
| | Sí | 14 |
| Acudiendo a sus dependencias en Tudela | No | 194 |
| | Sí | 1 |
| Acudiendo a otras dependencias | No | 190 |
| | Sí | 5 |
| Otras | No | 100 |
| | Sí | 95 |
| No contesta/No sabe | No | 184 |
| | Sí | 11 |

| P17. ¿Qué otra forma? | | | |
|-----------------------|---|-----------|---------------|
| | | Recuento | Col % |
| Otros explicado | Ns/Nc | 4 | 4,2% |
| | Han sido requeridos | 51 | 53,7% |
| | Se los han encontrado de forma fortuita | 35 | 36,8% |
| | No llamaron ellos | 4 | 4,2% |
| | Estaban parados y acudió el a pedir informacion | 1 | 1,1% |
| Total | | 95 | 100,0% |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

18. Elija de los siguientes aspectos o cualidades de los servicios prestados por la Policía Foral, los tres que considere más importantes.

| | Casos | % resp. col. |
|--|--------------|--------------|
| Ofrecer seguridad a los ciudadanos | 538 | 53,8% |
| Ofrecer confianza y disposición de ayuda a los ciudadanos | 463 | 46,3% |
| Rapidez y eficacia en sus actuaciones | 531 | 53,1% |
| Amabilidad en el trato por parte de los agentes | 399 | 39,9% |
| Disposición de medios materiales y humanos suficientes para resolver los problemas | 380 | 38,0% |
| Ns | 104 | 10,4% |
| Nc | 13 | 1,3% |
| Total | 1.000 | - |

19. ¿Cree que sería interesante recibir información detallada sobre las funciones / Competencias de la Policía Foral?

| | Recuento | % col. |
|--------------|--------------|---------------|
| Si | 717 | 71,7% |
| No | 204 | 20,5% |
| Ns | 79 | 7,9% |
| Total | 1.000 | 100,0% |

2. ENCUESTA

2.3 Tablas básicas de explotación

20. ¿Cuál es el nivel de estudios más alto que ha terminado? (leer. una respuesta).

| | Recuento | %col. |
|-------------------------|--------------|---------------|
| Sin estudios | 109 | 10,8% |
| Estudios Medios | 666 | 66,6% |
| Estudios Universitarios | 222 | 22,3% |
| Nc | 3 | 0,3% |
| Total | 1.000 | 100,0% |

21. ¿Cuál es la situación laboral del cabeza de familia?(leer. Una respuesta).

| | Recuento | %col. |
|-------------------|--------------|---------------|
| Ocupado/a | 643 | 63,9% |
| Parado/a | 20 | 2,1% |
| Jubilado/a | 295 | 29,6% |
| Labores del hogar | 25 | 2,5% |
| Estudiante | 4 | 0,4% |
| Otras | 9 | 1,1% |
| Nc | 4 | 0,4% |
| Total | 1.000 | 100,0% |

3.- MESAS DE TRABAJO



3.- MESAS DE TRABAJO

3.1 Introducción



3. MESAS DE TRABAJO

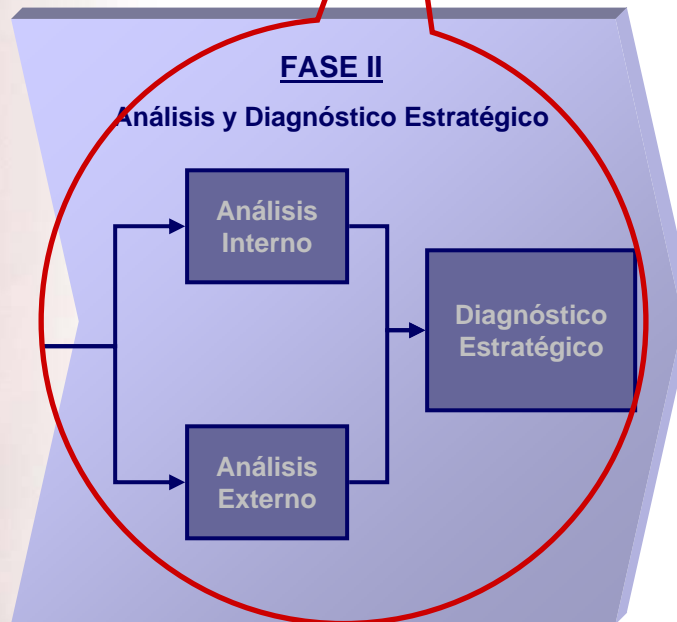
3.1 Introducción

- El Cuerpo de la Policía Foral de Navarra, en el ámbito de las funciones que tiene encomendadas, tiene en perspectiva consolidar una cultura basada en la prestación de **servicios de calidad** que hagan más fácil y cómoda la vida de los **ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra**, para lo que se requiere un diagnóstico de partida que describa la situación actual de la Policía Foral, así como la identificación de las líneas de actuación necesarias para el correcto despliegue y ejecución de las iniciativas identificadas.
- Con este fin, el Cuerpo de la Policía Foral de Navarra ha iniciado, en colaboración con KPMG, la elaboración de un Plan Director que defina la adopción de políticas y acciones dirigidas al logro de una gestión más eficiente y equilibrada.
- En este sentido, se han celebrado diferentes Mesas de Trabajo con personal perteneciente a la Policía Foral de Navarra, con el objetivo de incorporar el **conocimiento y la opinión de los empleados de la Policía Foral de Navarra** al proceso de desarrollo del Plan Director, fomentando **una actitud de implicación en la mejora continua**. Este objetivo general se concreta en los siguientes **objetivos específicos**:
 - ✓ Determinar los **puntos fuertes** del Cuerpo de la Policía Foral, que representan los activos principales sobre los que se deben sustentar las futuras mejoras.
 - ✓ Conocer las **áreas de mejora** del Cuerpo de la Policía Foral con el fin de centrar las prioridades de actuación.
 - ✓ Definir y priorizar el conjunto de **líneas de actuación para optimizar las áreas de mejora detectadas**.

3. MESAS DE TRABAJO

3.1 Introducción

- Para cumplir tanto la misión como los objetivos específicos del proyecto, se han articulado los siguientes **módulos de actuación**:

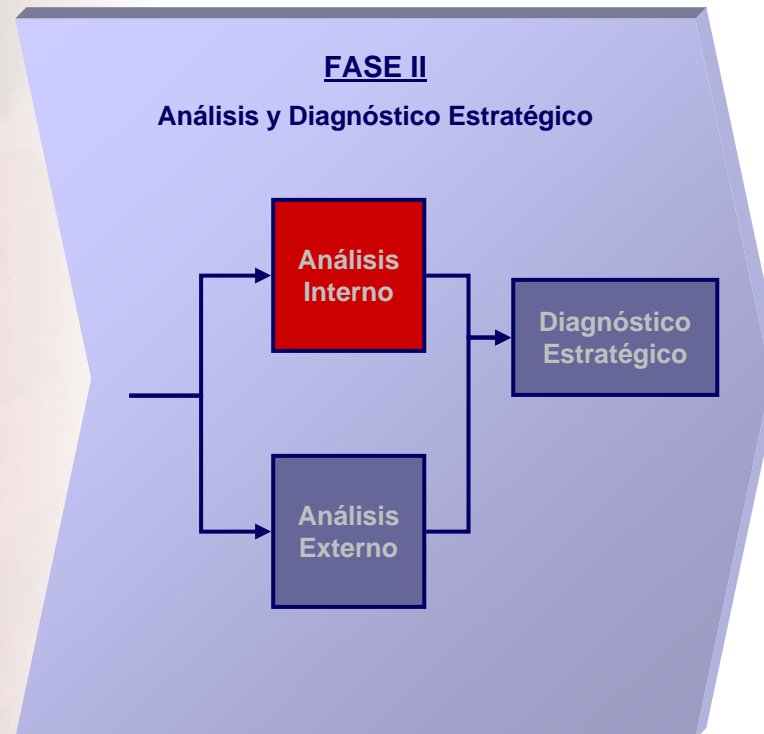


3. MESAS DE TRABAJO

3.1 Introducción

➤ En la **Fase II del proyecto -Análisis y Diagnóstico estratégico-**, se han desarrollado 4 mesas de trabajo con efectivos del Cuerpo de la Policía Foral, como parte del análisis interno de la Organización, previo a la elaboración del Plan Director. Las Mesas de Trabajo se enfocaron en relación con los siguientes ámbitos:

- ✓ Operaciones.
- ✓ Sistemas de Información.
- ✓ Prestación de Servicios.
- ✓ Recursos Humanos.



3.- MESAS DE TRABAJO

3.2 Metodología



3. MESAS DE TRABAJO

3.2 Metodología

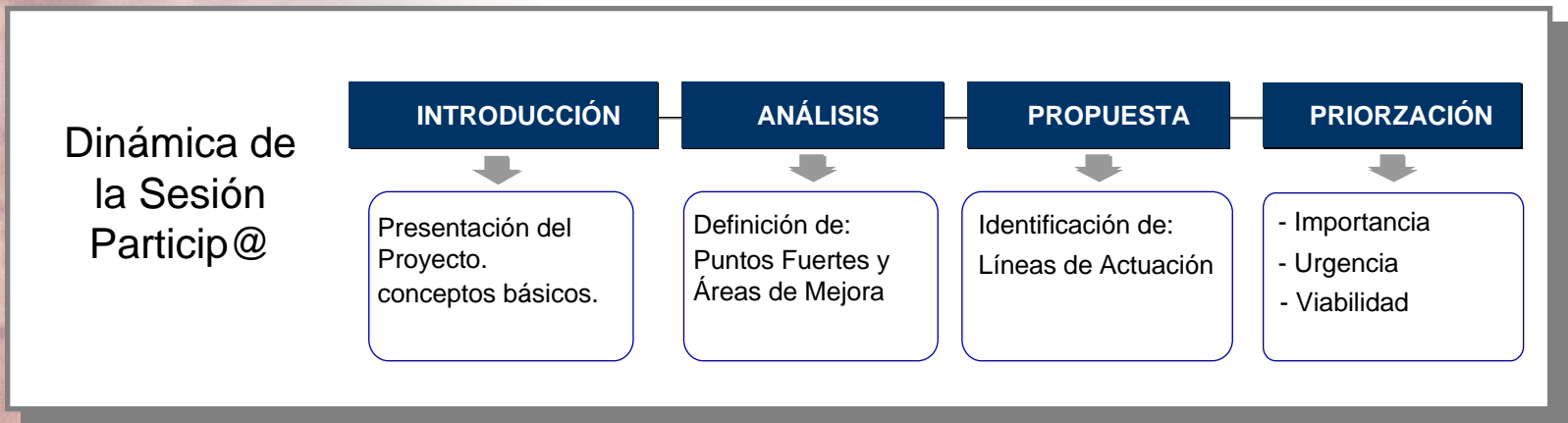
La metodología utilizada para la realización de las Mesas de Trabajo se compone de los siguientes bloques:

- **Presentación del proyecto.**
- **Explicación de la herramienta Particip@ y de conceptos básicos.**
- **Desarrollo de una dinámica de grupo:**
 - ✓ Definición de puntos fuertes y áreas de mejora.
 - ✓ Identificación de líneas de actuación.
 - ✓ Priorización de las líneas de actuación en función de tres criterios:
 - Importancia.
 - Urgencia.
 - Viabilidad.

3. MESAS DE TRABAJO

3.2 Metodología

- Para la realización de las Mesas de trabajo, KPMG dispone de una metodología llamada **Particip@** (sustentada en el software Resolver Ballot) que, como su propio nombre indica, constituye una metodología eminentemente participativa, es decir, que basa su eficiencia en la implicación de los asistentes, de manera que cuanto mayor sea el grado de participación, mejor será el resultado que se obtenga de la reunión.
- Particip@ se basa, por tanto, en el **enfoque dinámico**, cuya ventaja fundamental sobre el enfoque estático viene determinada porque permite eliminar un proceso paralelo que se suele producir simultáneamente al de generación de ideas, que es la valoración de las mismas. En este sentido, la valoración sólo se produce en el paso final (votación en función de los criterios seleccionados).



- El presente documento contiene los **resultados obtenidos en las cuatro Mesas de Trabajo celebradas** con efectivos del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra.

3.- MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la Sesión



3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se enumeran los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora identificadas en la **Mesa de Operaciones**:

Puntos Fuertes:

- ✓ Estructura organizativa.
- ✓ Competencias exclusivas: División de juegos y Espectáculos.
- ✓ Asistencia del CMC.
- ✓ Grado de preparación de los policías.
- ✓ Plena capacidad de intervención: Capacidad de poder intervenir en cualquier ámbito policial (policía integral).
- ✓ Alto grado de implicación de los efectivos.
- ✓ Retribución individual.
- ✓ La media de edad de la policía es baja.
- ✓ Percepción que tiene el ciudadano de la Policía Foral.
- ✓ Dotación de recursos técnicos adecuados.

Áreas de Mejora:

- ✓ Ausencia de control operativo.
- ✓ Despliegue territorial es simbólico.
- ✓ Falta de definición del modelo policial.
- ✓ Escasa coordinación interna y externa (con otros cuerpos de seguridad).
- ✓ Falta de una planificación que afecte a todas las áreas.
- ✓ Falta de reciclaje en la formación (mantenimiento de la formación básica).
- ✓ Mejora de la formación básica (más práctica).
- ✓ Falta de especialización ajustada a las necesidades.
- ✓ Escasa previsión en cuanto a gastos, adquisiciones, etc.
- ✓ Escasez de número de efectivos.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

Áreas de Mejora: (Cont.)

- ✓ Ausencia o desconocimiento de los protocolos existentes.
- ✓ Carencia de herramientas de apoyo: Tecnologías de la Información.
- ✓ Ausencia de acceso a bases de datos comunes.
- ✓ Falta de documentación normalizada.
- ✓ Bajo grado de divulgación de la imagen de la Policía Foral.
- ✓ Falta de control operativo de la Policía Foral.
- ✓ Bajo nivel de motivación.
- ✓ El acceso a los recursos técnicos es mejorable.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se enumeran las **líneas de actuación** propuestas por los integrantes de la Mesa de Operaciones, como consecuencia de las áreas de mejora identificadas:

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|--|--|
| Ausencia de control operativo. | <ul style="list-style-type: none">▪ Definición de las funciones de control en los mandos.▪ Análisis de las actuaciones. |
| Despliegue territorial es simbólico. | <ul style="list-style-type: none">▪ Voluntad política.▪ Valoración técnica del despliegue territorial. |
| Falta de definición del modelo policial. | <ul style="list-style-type: none">▪ Ley orgánica del Modelo Policial.▪ Informes acerca de los parámetros del modelo (como referencias de la Policía). |
| Escasa coordinación interna y externa (con otros cuerpos de seguridad). | <ul style="list-style-type: none">▪ Creación de una unidad superior para la coordinación interna. |
| Falta de una planificación que afecte a todas las áreas. | <ul style="list-style-type: none">▪ Estandarización de protocolos. |
| Falta de reciclaje en la formación (mantenimiento de la formación básica). | <ul style="list-style-type: none">▪ Actualización y mantenimiento de reciclajes en formación, obtener mayor polivalencia de los oficiales. |
| Mejora de la formación básica (más práctica). | <ul style="list-style-type: none">▪ Contenidos formativos más prácticos, y no tan teóricos. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

(Cont.)

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|---|--|
| Falta de especialización ajustada a las necesidades. | <ul style="list-style-type: none">Prácticas reales. |
| Escasa previsión en cuanto a gastos, adquisiciones, etc. | <ul style="list-style-type: none">Mayor coordinación entre las actuaciones de gobierno y la policía foral. |
| Escasez de número de efectivos. | <ul style="list-style-type: none">Incremento de plantilla en función del modelo policial.Estudio acerca de incremento de la plantilla. |
| Ausencia o desconocimiento de los protocolos existentes. | <ul style="list-style-type: none">Desarrollar protocolos, divulgarlos y asegurar su cumplimiento.Fácil acceso a los protocolos de actuación.Renovar y exigir los compromisos de actuación (Convenios, protocolos). |
| Carencia de herramientas de apoyo: Tecnologías de la Información. | <ul style="list-style-type: none">Estudio y desarrollo de una herramienta informática (con niveles de acceso). |
| Ausencia de acceso a bases de datos comunes. | <ul style="list-style-type: none">Centralización de información y recursos.Bases de datos de recursos por operaciones, personas, intervenciones, etc. |
| Falta de documentación normalizada. | <ul style="list-style-type: none">Normalización de los procedimientos. |
| Bajo grado de divulgación de la imagen de la Policía Foral. | <ul style="list-style-type: none">Divulgación de la imagen e información de funciones y competencias a los ciudadanos. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

(Cont.)

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|---|--|
| Falta de control operativo de la Policía Foral. | <ul style="list-style-type: none">▪ Definición de responsables por intervenciones. |
| Bajo nivel de motivación. | <ul style="list-style-type: none">▪ Potenciar la especialización en el puesto de trabajo (incentivos).▪ Dimensionar adecuadamente la unidad generalista (Seg. Ciudadana). |
| El acceso a los recursos técnicos es mejorable. | <ul style="list-style-type: none">▪ Formación para la utilización de los recursos técnicos.▪ Que la Policía Foral tenga autonomía de gestión (económica). |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "importancia":



1. Bases de datos de recursos por operaciones, personas, intervenciones, etc.
2. Estudio y desarrollo de una herramienta informática (con niveles de acceso).
3. Desarrollar protocolos, divulgarlos y asegurar su cumplimiento.
4. Centralización de información y recursos.
5. Incremento de plantilla en función del modelo policial.
6. Fácil acceso a los protocolos de actuación.
7. Valoración técnica del despliegue territorial.
8. Que la Policía Foral tenga autonomía de gestión (económica).
9. Dimensionar adecuadamente la unidad generalista (Seg. Ciudadana).
10. Estandarización de protocolos.
11. Actualización y mantenimiento de reciclajes en formación, obtener mayor polivalencia de los oficiales.
12. Mayor coordinación entre las actuaciones de gobierno y la policía foral.
13. Estudio acerca de incremento de la plantilla.
14. Creación de una unidad superior para la coordinación interna.
15. Divulgación de la imagen e información de funciones y competencias a los ciudadanos.
16. Contenidos formativos más prácticos, y no tan teóricos.
17. Voluntad política.
18. Definición de responsables por intervenciones.
19. Normalización de los procedimientos.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "importancia": (Cont.)



20. Potenciar la especialización en el puesto de trabajo (incentivos).
21. Prácticas reales.
22. Definición de las funciones de control en los mandos.
23. Formación para la utilización de los recursos técnicos.
24. Renovar y exigir los compromisos de actuación (Convenios, protocolos).
25. Análisis de las actuaciones.
26. Informes acerca de los parámetros del modelo (como referencias de la Policía).
27. Ley orgánica del Modelo Policial.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "urgencia":



1. Bases de datos de recursos por operaciones, personas, intervenciones, etc.
2. Estudio y desarrollo de una herramienta informática (con niveles de acceso).
3. Estandarización de protocolos.
4. Desarrollar protocolos, divulgarlos y asegurar su cumplimiento.
5. Fácil acceso a los protocolos de actuación.
6. Centralización de información y recursos.
7. Estudio acerca de incremento de la plantilla.
8. Definición de responsables por intervenciones.
9. Incremento de plantilla en función del modelo policial.
10. Creación de una unidad superior para la coordinación interna.
11. Normalización de los procedimientos.
12. Renovar y exigir los compromisos de actuación (Convenios, protocolos).
13. Potenciar la especialización en el puesto de trabajo (incentivos).
14. Contenidos formativos más prácticos, y no tan teóricos.
15. Voluntad política.
16. Definición de las funciones de control en los mandos.
17. Que la Policía Foral tenga autonomía de gestión (económica).
18. Valoración técnica del despliegue territorial.
19. Mayor coordinación entre las actuaciones de gobierno y la policía foral.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "urgencia":



20. Actualización y mantenimiento de reciclajes en formación, obtener mayor polivalencia de los oficiales.
21. Divulgación de la imagen e información de funciones y competencias a los ciudadanos.
22. Prácticas reales.
23. Análisis de las actuaciones.
24. Formación para la utilización de los recursos técnicos.
25. Ley orgánica del Modelo Policial.
26. Informes acerca de los parámetros del modelo (como referencias de la Policía).
27. Dimensionar adecuadamente la unidad generalista (Seg. Ciudadana).

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio “viabilidad”:



1. Estandarización de protocolos.
2. Bases de datos de recursos por operaciones, personas, intervenciones, etc.
3. Normalización de los procedimientos.
4. Fácil acceso a los protocolos de actuación.
5. Contenidos formativos más prácticos, y no tan teóricos.
6. Estudio acerca de incremento de la plantilla.
7. Prácticas reales.
8. Análisis de las actuaciones.
9. Desarrollar protocolos, divulgarlos y asegurar su cumplimiento.
10. Divulgación de la imagen e información de funciones y competencias a los ciudadanos.
11. Estudio y desarrollo de una herramienta informática (con niveles de acceso).
12. Definición de responsables por intervenciones.
13. Centralización de información y recursos.
14. Creación de una unidad superior para la coordinación interna.
15. Valoración técnica del despliegue territorial.
16. Actualización y mantenimiento de reciclajes en formación, obtener mayor polivalencia de los oficiales.
17. Potenciar la especialización en el puesto de trabajo (incentivos).
18. Definición de las funciones de control en los mandos.
19. Formación para la utilización de los recursos técnicos.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "viabilidad":

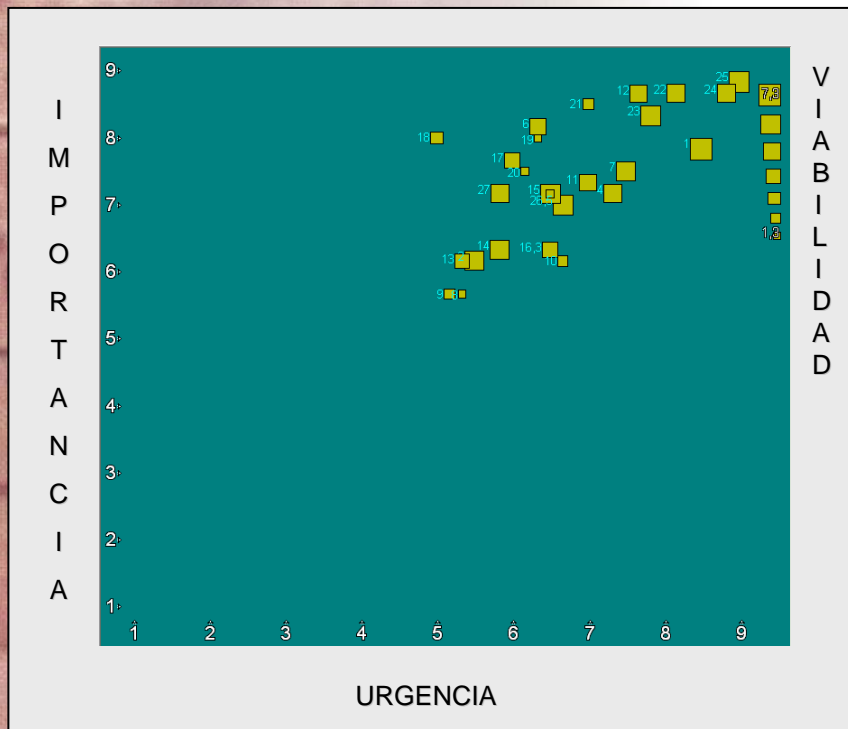


20. Dimensionar adecuadamente la unidad generalista (Seg. Ciudadana).
21. Incremento de plantilla en función del modelo policial.
22. Renovar y exigir los compromisos de actuación (Convenios, protocolos).
23. Informes acerca de los parámetros del modelo (como referencias de la Policía).
24. Mayor coordinación entre las actuaciones de gobierno y la policía foral.
25. Voluntad política.
26. Ley orgánica del Modelo Policial.
27. Que la Policía Foral tenga autonomía de gestión (económica).

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

- A continuación, se presentan los **resultados de la votación de las líneas de actuación en función de la importancia, urgencia y viabilidad** atribuida por los participantes en la sesión (la escala varía de 1 a 9, siendo 1 “poco importante, poco viable y poco urgente” y 9 “muy importante, muy viable y muy urgente”).
- El eje vertical muestra el nivel de importancia de las líneas de actuación votadas por los asistentes, mientras que en el eje horizontal se recoge el nivel de urgencia votado. El tamaño de los cuadrados determina el grado de viabilidad de las diferentes líneas de actuación; así, cuanto mayor sea el tamaño del icono, mayor será el grado de viabilidad y viceversa.



1. Estandarización de protocolos.
2. Análisis de las actuaciones.
3. Definición de las funciones de control en los mandos.
4. Definición de responsables por intervenciones.
5. Voluntad política.
6. Valoración técnica del despliegue territorial.
7. Estudio acerca de incremento de la plantilla.
8. Ley orgánica del Modelo Policial.
9. Informes acerca de los parámetros del modelo (como referencias de la Policía).
10. Renovar y exigir los compromisos de actuación (Convenios, protocolos).
11. Creación de una unidad superior para la coordinación interna.
12. Centralización de información y recursos.
13. Formación para la utilización de los recursos técnicos.
14. Prácticas reales.
15. Contenidos formativos más prácticos, y no tan teóricos.
16. Potenciar la especialización en el puesto de trabajo (incentivos).
17. Actualización y mantenimiento de reciclajes en formación, obtener mayor polivalencia de los oficiales.
18. Dimensionar adecuadamente la unidad generalista (Seg. Ciudadana).
19. Que la Policía Foral tenga autonomía de gestión (económica).
20. Mayor coordinación entre las actuaciones de gobierno y la policía foral.
21. Incremento de plantilla en función del modelo policial.
22. Desarrollar protocolos, divulgarlos y asegurar su cumplimiento.
23. Fácil acceso a los protocolos de actuación.
24. Estudio y desarrollo de una herramienta informática (con niveles de acceso).
25. Bases de datos de recursos por operaciones, personas, intervenciones, etc.
26. Normalización de los procedimientos.
27. Divulgación de la imagen e información de funciones y competencias a los ciudadanos.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

- En función de las votaciones anteriores (importancia, urgencia y viabilidad), se puede establecer el orden de prioridad en el trabajo a desarrollar por los grupos de mejora (Plan de Acción). El siguiente orden de prioridad se ha obtenido mediante el cálculo del valor medio de las tres votaciones para cada línea de actuación:

| Línea de Actuación | Importancia | Urgencia | Viabilidad | Media |
|--|-------------|----------|------------|-------------|
| 1. Bases de datos de recursos por operaciones, personas, intervenciones, etc. | 8,80 | 9,00 | 6,80 | 8,20 |
| 2. Estandarización de protocolos. | 7,80 | 8,50 | 7,30 | 7,87 |
| 3. Estudio y desarrollo de una herramienta informática (con niveles de acceso). | 8,70 | 8,80 | 5,80 | 7,77 |
| 4. Desarrollar protocolos, divulgarlos y asegurar su cumplimiento. | 8,70 | 8,20 | 6,00 | 7,63 |
| 5. Fácil acceso a los protocolos de actuación. | 8,30 | 7,80 | 6,70 | 7,60 |
| 6. Centralización de información y recursos. | 8,70 | 7,70 | 5,50 | 7,30 |
| 7. Estudio acerca de incremento de la plantilla. | 7,50 | 7,50 | 6,30 | 7,10 |
| 8. Normalización de los procedimientos. | 7,00 | 6,70 | 6,70 | 6,80 |
| 9. Definición de responsables por intervenciones. | 7,20 | 7,30 | 5,80 | 6,77 |
| 10. Contenidos formativos más prácticos, y no tan teóricos. | 7,20 | 6,50 | 6,50 | 6,73 |
| 11. Valoración técnica del despliegue territorial. | 8,20 | 6,30 | 5,20 | 6,57 |
| 12. Creación de una unidad superior para la coordinación interna. | 7,30 | 7,00 | 5,30 | 6,53 |
| 13. Divulgación de la imagen e información de funciones y competencias a los ciudadanos. | 7,20 | 5,80 | 5,80 | 6,27 |
| 14. Actualización y mantenimiento de reciclajes en formación, obtener mayor polivalencia de los oficiales. | 7,70 | 6,00 | 4,70 | 6,13 |
| 15. Prácticas reales. | 6,30 | 5,80 | 6,20 | 6,10 |
| 16. Incremento de plantilla en función del modelo policial. | 8,50 | 7,00 | 2,80 | 6,10 |
| 17. Análisis de las actuaciones. | 6,20 | 5,50 | 6,20 | 5,97 |
| 18. Definición de las funciones de control en los mandos. | 6,30 | 6,50 | 4,70 | 5,83 |
| 19. Potenciar la especialización en el puesto de trabajo (incentivos). | 6,30 | 6,50 | 4,70 | 5,83 |
| 20. Dimensionar adecuadamente la unidad generalista (Seg. Ciudadana). | 8,00 | 5,00 | 3,30 | 5,43 |
| 21. Formación para la utilización de los recursos técnicos. | 6,20 | 5,30 | 4,50 | 5,33 |
| 22. Renovar y exigir los compromisos de actuación (Convenios, protocolos). | 6,20 | 6,70 | 2,70 | 5,20 |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Operaciones

(Cont.)

| Línea de Actuación | Importancia | Urgencia | Viabilidad | Media |
|--|-------------|----------|------------|-------------|
| 23. Que la Policía Foral tenga autonomía de gestión (económica). | 8,00 | 6,30 | 1,30 | 5,20 |
| 24. Voluntad política. | 7,20 | 6,50 | 1,80 | 5,17 |
| 25. Mayor coordinación entre las actuaciones de gobierno y la policía foral. | 7,50 | 6,20 | 1,80 | 5,17 |
| 26. Informes acerca de los parámetros del modelo (como referencias de la Policía). | 5,70 | 5,20 | 2,50 | 4,47 |
| 27. Ley orgánica del Modelo Policial. | 5,70 | 5,30 | 1,70 | 4,23 |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

A continuación se enumeran los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora identificadas en la **Mesa de Sistemas de Información**:

Puntos Fuertes:

- ✓ Red de comunicaciones de datos establecida.
- ✓ Buena explotación del acceso a bases de datos externas a la Policía Foral.
- ✓ Red de comunicaciones de radio.
- ✓ POSITRON.
- ✓ Sistemas de grabaciones de voz.
- ✓ CMC.
- ✓ Se dispone de buenos equipos informáticos.

Áreas de Mejora:

- ✓ Conectividad versátil de la red.
- ✓ Capacidad de la red (ancho de banda).
- ✓ Seguridad física (accesos no deseados) e inviolabilidad de la red.
- ✓ Excesiva dependencia de los Organismos oficiales del Gobierno de Navarra y del Servicio de Tecnologías de la Información (limitaciones de la estandarización).
- ✓ Falta de desarrollo de software interno: aplicaciones de gestión integradas, bases de datos.
- ✓ Automatización de sistemas.
- ✓ Integración del Sistema POSITRON con el exterior.
- ✓ Escasa formación a los técnicos y a los usuarios.
- ✓ Falta de recursos para la gestión de red.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

Áreas de Mejora: (Cont.)

- ✓ Falta de control por parte de los mandos sobre la utilización de los sistemas de información.
- ✓ Ausencia de implantación de la tecnología digital de imágenes (Red, carpetas).
- ✓ Ausencia de I+D en apoyo a las unidades (a nivel de software y hardware).
- ✓ Falta de sensibilización a la necesidad de recursos.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

A continuación se enumeran las **líneas de actuación** propuestas por los integrantes de la Mesa de Sistemas de Información, como consecuencia de las áreas de mejora identificadas:

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|--|--|
| Conectividad versátil de la red. | <ul style="list-style-type: none">▪ Aumentar la versatilidad de la red (wireless).▪ Desarrollo del acceso remoto. |
| Capacidad de la red (ancho de banda). | <ul style="list-style-type: none">▪ Adecuación de la capacidad de la red a las necesidades de datos y de distribución territorial.▪ Compra de equipos de SAI. |
| Seguridad física (accesos no deseados) e inviolabilidad de la red. | <ul style="list-style-type: none">▪ Establecimiento de políticas de seguridad (control de accesos por niveles). |
| Excesiva dependencia de los Organismos oficiales del Gobierno de Navarra y del Servicio de Tecnologías de la Información (limitaciones de la estandarización). | <ul style="list-style-type: none">▪ Asegurar la autonomía de la red de la Policía Foral.▪ Independencia en la gestión (definir ámbitos en los cuales se requiere mayor autonomía de gestión). |
| Falta de desarrollo de software interno: aplicaciones de gestión integradas, bases de datos. | <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollo de aplicaciones integradas que cubran las necesidades de la Policía Foral.▪ Dotación de recursos para el desarrollo de la aplicación. |
| Automatización de sistemas. | <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollo de aplicaciones de gestión de operaciones. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

(Cont.)

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|---|---|
| Integración del Sistema POSITRON con el exterior. | <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollo de aplicaciones de gestión de informaciones de operaciones.▪ Interrelación de bases de datos externas e internas. |
| Escasa formación a los técnicos y a los usuarios | <ul style="list-style-type: none">▪ Ofrecer formación a usuarios y técnicos. |
| Falta de recursos para la gestión de red. | <ul style="list-style-type: none">▪ Dotar de más recursos técnicos y humanos para la gestión de red. |
| Falta de control por parte de los mandos sobre la utilización de los sistemas de información. | <ul style="list-style-type: none">▪ Sensibilizar a los mandos sobre la importancia que tienen las TICs.▪ Desarrollo de protocolos de utilización de las TICs. |
| Ausencia de implantación de la tecnología digital de imágenes (Red, carpetas). | <ul style="list-style-type: none">▪ Adquisición de medios técnicos para la utilización de tecnología digital. |
| Ausencia de I+D en apoyo a las unidades (a nivel de software y hardware). | <ul style="list-style-type: none">▪ Existencia de una función de identificación de cómo se pueden aprovechar las TICs en la mejora del servicio policial. |
| Falta de sensibilización a la necesidad de recursos. | <ul style="list-style-type: none">▪ Mejorar la sensibilidad a las ventajas que representan la utilización de las TICs y a la necesidad de recursos para su utilización. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "importancia":



1. Interrelación de bases de datos externas e internas.
2. Desarrollo de aplicaciones integradas que cubran las necesidades de la Policía Foral.
3. Desarrollo de aplicaciones de gestión de informaciones de operaciones.
4. Dotación de recursos para el desarrollo de la aplicación.
5. Adecuación de la capacidad de la red a las necesidades de datos y de distribución territorial.
6. Desarrollo de protocolos de utilización de las TICs.
7. Desarrollo de aplicaciones de gestión de operaciones.
8. Mejorar la sensibilidad a las ventajas que representan la utilización de las TICs y a la necesidad de recursos para su utilización.
9. Adquisición de medios técnicos para la utilización de tecnología digital.
10. Dotar de más recursos técnicos y humanos para la gestión de red.
11. Establecimiento de políticas de seguridad (control de accesos por niveles).
12. Existencia de una función de identificación de cómo se pueden aprovechar las TICs en la mejora del servicio policial.
13. Ofrecer formación a usuarios y técnicos.
14. Independencia en la gestión (definir ámbitos en los cuales se requiere mayor autonomía de gestión).
15. Asegurar la autonomía de la red de la Policía Foral.
16. Compra de equipos de SAI.
17. Desarrollo del acceso remoto.
18. Aumentar la versatilidad de la red (wireless).
19. Sensibilizar a los mandos sobre la importancia que tienen las TICs.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "urgencia":



1. Desarrollo de aplicaciones integradas que cubran las necesidades de la Policía Foral.
2. Interrelación de bases de datos externas e internas.
3. Adecuación de la capacidad de la red a las necesidades de datos y de distribución territorial.
4. Mejorar la sensibilidad a las ventajas que representan la utilización de las TICs y a la necesidad de recursos para su utilización.
5. Desarrollo de aplicaciones de gestión de informaciones de operaciones.
6. Dotación de recursos para el desarrollo de la aplicación.
7. Desarrollo de aplicaciones de gestión de operaciones.
8. Desarrollo de protocolos de utilización de las TICs.
9. Dotar de más recursos técnicos y humanos para la gestión de red.
10. Establecimiento de políticas de seguridad (control de accesos por niveles).
11. Existencia de una función de identificación de cómo se pueden aprovechar las TICs en la mejora del servicio policial.
12. Adquisición de medios técnicos para la utilización de tecnología digital.
13. Sensibilizar a los mandos sobre la importancia que tienen las TICs.
14. Ofrecer formación a usuarios y técnicos.
15. Independencia en la gestión (definir ámbitos en los cuales se requiere mayor autonomía de gestión).
16. Asegurar la autonomía de la red de la Policía Foral.
17. Compra de equipos de SAI.
18. Desarrollo del acceso remoto.
19. Aumentar la versatilidad de la red (wireless).

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "viabilidad":

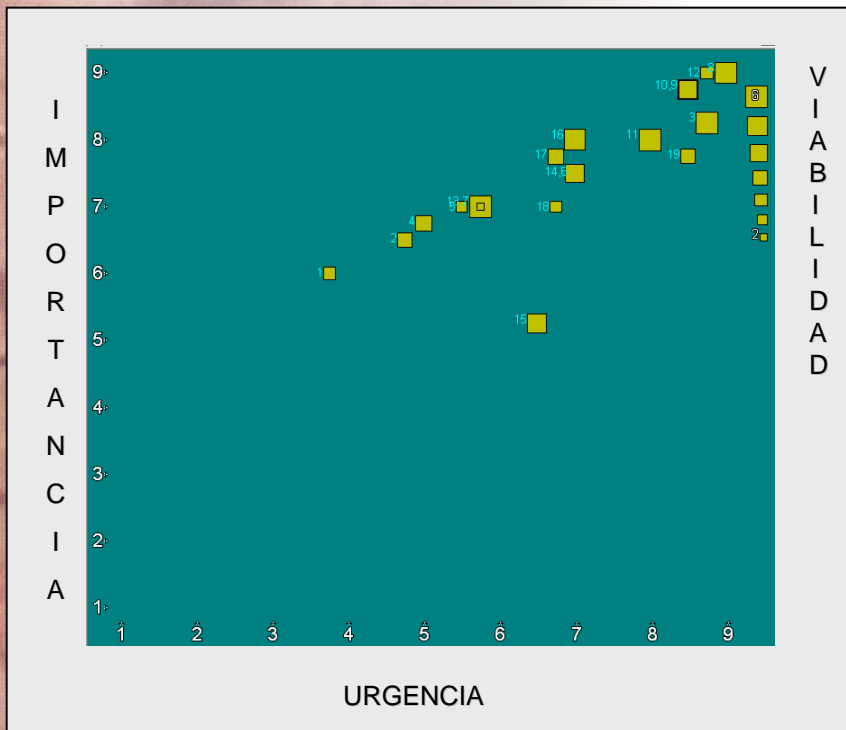


1. Ofrecer formación a usuarios y técnicos.
2. Desarrollo de aplicaciones de gestión de operaciones.
3. Adecuación de la capacidad de la red a las necesidades de datos y de distribución territorial.
4. Desarrollo de protocolos de utilización de las TICs.
5. Desarrollo de aplicaciones integradas que cubran las necesidades de la Policía Foral.
6. Sensibilizar a los mandos sobre la importancia que tienen las TICs.
7. Desarrollo de aplicaciones de gestión de informaciones de operaciones.
8. Establecimiento de políticas de seguridad (control de accesos por niveles).
9. Dotación de recursos para el desarrollo de la aplicación.
10. Compra de equipos de SAI.
11. Adquisición de medios técnicos para la utilización de tecnología digital.
12. Mejorar la sensibilidad a las ventajas que representan la utilización de las TICs y a la necesidad de recursos para su utilización.
13. Desarrollo del acceso remoto.
14. Dotar de más recursos técnicos y humanos para la gestión de red.
15. Interrelación de bases de datos externas e internas.
16. Aumentar la versatilidad de la red (wireless).
17. Existencia de una función de identificación de cómo se pueden aprovechar las TICs en la mejora del servicio policial.
18. Asegurar la autonomía de la red de la Policía Foral.
19. Independencia en la gestión (definir ámbitos en los cuales se requiere mayor autonomía de gestión).

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

- A continuación, se presentan los **resultados de la votación de las líneas de actuación en función de la importancia, urgencia y viabilidad** atribuida por los participantes en la sesión (la escala varía de 1 a 9, siendo 1 "poco importante, poco viable y poco urgente" y 9 "muy importante, muy viable y muy urgente").
- El eje vertical muestra el nivel de importancia de las líneas de actuación votadas por los asistentes, mientras que en el eje horizontal se recoge el nivel de urgencia votado. El tamaño de los cuadrados determina el grado de viabilidad de las diferentes líneas de actuación; así, cuanto mayor sea el tamaño del icono, mayor será el grado de viabilidad y viceversa.



1. Aumentar la versatilidad de la red (wireless).
2. Desarrollo del acceso remoto.
3. Adecuación de la capacidad de la red a las necesidades de datos y de distribución territorial.
4. Compra de equipos de SAI.
5. Asegurar la autonomía de la red de la Policía Foral.
6. Establecimiento de políticas de seguridad (control de accesos por niveles).
7. Independencia en la gestión (definir ámbitos en los cuales se requiere mayor autonomía de gestión).
8. Desarrollo de aplicaciones integradas que cubran las necesidades de la Policía Foral.
9. Dotación de recursos para el desarrollo de la aplicación.
10. Desarrollo de aplicaciones de gestión de informaciones de operaciones.
11. Desarrollo de aplicaciones de gestión de operaciones.
12. Interrelación de bases de datos externas e internas.
13. Ofrecer formación a usuarios y técnicos.
14. Dotar de más recursos técnicos y humanos para la gestión de red.
15. Sensibilizar a los mandos sobre la importancia que tienen las TICs.
16. Desarrollo de protocolos de utilización de las TICs.
17. Adquisición de medios técnicos para la utilización de tecnología digital.
18. Existencia de una función de identificación de cómo se pueden aprovechar las TICs en la mejora del servicio policial.
19. Mejorar la sensibilidad a las ventajas que representan la utilización de las TICs y a la necesidad de recursos para su utilización.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Sistemas de Información

- En función de las votaciones anteriores (importancia, urgencia y viabilidad), se puede establecer el orden de prioridad en el trabajo a desarrollar por los grupos de mejora (Plan de Acción). El siguiente **orden de prioridad** se ha obtenido mediante el cálculo del valor medio de las tres votaciones para cada línea de actuación:

| Línea de Actuación | Importancia | Urgencia | Viabilidad | Media |
|--|-------------|----------|------------|-------------|
| 1. Desarrollo de aplicaciones integradas que cubran las necesidades de la Policía Foral. | 9,00 | 9,00 | 5,80 | 7,93 |
| 2. Adecuación de la capacidad de la red a las necesidades de datos y de distribución territorial. | 8,30 | 8,80 | 6,00 | 7,70 |
| 3. Desarrollo de aplicaciones de gestión de informaciones de operaciones. | 8,80 | 8,50 | 5,30 | 7,53 |
| 4. Dotación de recursos para el desarrollo de la aplicación. | 8,80 | 8,50 | 4,80 | 7,37 |
| 5. Desarrollo de aplicaciones de gestión de operaciones. | 8,00 | 8,00 | 6,00 | 7,33 |
| 6. Desarrollo de protocolos de utilización de las TICs. | 8,00 | 7,00 | 5,80 | 6,93 |
| 7. Interrelación de bases de datos externas e internas. | 9,00 | 8,80 | 3,00 | 6,93 |
| 8. Mejorar la sensibilidad a las ventajas que representan la utilización de las TICs y a la necesidad de recursos para su utilización. | 7,80 | 8,50 | 3,80 | 6,70 |
| 9. Establecimiento de políticas de seguridad (control de accesos por niveles). | 7,50 | 7,00 | 5,00 | 6,50 |
| 10. Ofrecer formación a usuarios y técnicos. | 7,00 | 5,80 | 6,00 | 6,27 |
| 11. Adquisición de medios técnicos para la utilización de tecnología digital. | 7,80 | 6,80 | 4,00 | 6,20 |
| 12. Dotar de más recursos técnicos y humanos para la gestión de red. | 7,50 | 7,00 | 3,50 | 6,00 |
| 13. Sensibilizar a los mandos sobre la importancia que tienen las TICs. | 5,30 | 6,50 | 5,30 | 5,70 |
| 14. Existencia de una función de identificación de cómo se pueden aprovechar las TICs en la mejora del servicio policial. | 7,00 | 6,80 | 2,80 | 5,53 |
| 15. Compra de equipos de SAI. | 6,80 | 5,00 | 4,30 | 5,37 |
| 16. Desarrollo del acceso remoto. | 6,50 | 4,80 | 3,80 | 5,03 |
| 17. Asegurar la autonomía de la red de la Policía Foral. | 7,00 | 5,50 | 2,50 | 5,00 |
| 18. Independencia en la gestión (definir ámbitos en los cuales se requiere mayor autonomía de gestión). | 7,00 | 5,80 | 1,50 | 4,77 |
| 19. Aumentar la versatilidad de la red (wireless). | 6,00 | 3,80 | 3,00 | 4,27 |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se enumeran los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora identificadas en la **Mesa de Prestación de Servicios**:

Puntos Fuertes:

- ✓ Predisposición de los efectivos para realizar actividades.
- ✓ Alto nivel de conocimiento de los efectivos en el momento de su ingreso a la Policía Foral.
- ✓ Buena colaboración con otras instituciones (dependencia del Gobierno de Navarra).
- ✓ Coordinación y colaboración entre los efectivos de distintas áreas cuando existe planificación previa.
- ✓ Valoración positiva por parte de los ciudadanos (cercanía al ciudadano).
- ✓ Fácil accesibilidad dentro de la organización.
- ✓ Alto grado de especialización de los efectivos.
- ✓ Rapidez en la respuesta (área de Investigación).
- ✓ Atención personalizada (área de Atención al Ciudadano).

Áreas de Mejora:

- ✓ Falta de interrelación inmediata entre áreas / divisiones.
- ✓ No existe disponibilidad centralizada de la información.
- ✓ Carencia de explotación de la información.
- ✓ No existen herramientas informáticas de soporte a las cuales se puedan acceder para obtener información.
- ✓ Procedimientos internos y relación con los externos muy burocráticos, que dificultan la toma de decisiones (velocidad, simplificación, controles).
- ✓ Falta de adecuación del personal a las necesidades de las distintas áreas (en algunas secciones hay falta de personal debido a un exceso de carga de trabajo).
- ✓ Centralización geográfica (Pamplona).
- ✓ Carencia de una gestión documental.
- ✓ Falta de formación para hacer uso de las herramientas informáticas.
- ✓ Ausencia de objetivos claros (a corto, medio y largo plazo).

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

Áreas de Mejora: (Cont.)

- ✓ Ausencia de un tratamiento homogéneo entre unidades (horarios, calendario, promoción, formación, viajes, material, control).
- ✓ Falta de asignación de servicios a áreas.
- ✓ Lentitud en las conexiones con el exterior.
- ✓ Insuficientes recursos e ineficiencias en la gestión de recursos técnicos.
- ✓ Ausencia de comunicación interna y externa (muchas veces los ciudadanos desconocen las funciones de la Policía Foral).
- ✓ Ausencia de soporte jurídico (no tienen a quién realizar una consulta jurídica).
- ✓ En ocasiones, no existe una identificación policial (muchos consideran que tienen funciones específicas y no generales de la Policía).
- ✓ Ausencia de un Modelo de Atención al Ciudadano. (Primer contacto del ciudadano en las dependencias de la Policía Foral).
- ✓ Cooperación con otros cuerpos de Seguridad e Instituciones (en Navarra y fuera de Navarra).
- ✓ Falta de definición de un modelo policial.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se enumeran las **líneas de actuación** propuestas por los integrantes de la Mesa de Prestación de Servicios, como consecuencia de las áreas de mejora identificadas:

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|--|--|
| Falta de interrelación inmediata entre áreas / divisiones. | <ul style="list-style-type: none">▪ Creación de un puesto que coordine a todas las áreas. |
| No existe disponibilidad centralizada de la información. | <ul style="list-style-type: none">▪ Establecimiento de una base de datos centralizada e integrada de la información. |
| Carencia de explotación de la información. | <ul style="list-style-type: none">▪ Creación de herramientas informáticas que permitan explotar / analizar datos. |
| No existen herramientas informáticas de soporte a las cuales se puedan acceder para obtener información. | <ul style="list-style-type: none">▪ Creación de herramientas informáticas de soporte: gestión de partes de servicios, planning, gestión de efectivos y gestión de recursos técnicos. |
| Procedimientos internos y relación con los externos muy burocráticos, que dificultan la toma de decisiones (velocidad, simplificación, controles). | <ul style="list-style-type: none">▪ Crear/mejorar/adaptar procedimientos internos.▪ Creación de un Manual de Procedimientos. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

(Cont.)

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|--|--|
| Falta de adecuación del personal a las necesidades de las distintas áreas (en algunas secciones hay falta de personal debido a un exceso de carga de trabajo). | <ul style="list-style-type: none">▪ Adecuación del personal a las cargas de trabajo. |
| Centralización geográfica (Pamplona). | <ul style="list-style-type: none">▪ Descentralización geográfica. |
| Carencia de una gestión documental. | <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollo de una herramienta de gestión documental. |
| Falta de formación para hacer uso de las herramientas informáticas. | <ul style="list-style-type: none">▪ Plan de formación en sistemas de información. |
| Ausencia de objetivos claros (a corto, medio y largo plazo). | <ul style="list-style-type: none">▪ Definición de objetivos y establecimiento de un Cuadro de Mando. |
| Ausencia de un tratamiento homogéneo entre unidades (horarios, calendario, promoción, formación, viajes, material, control). | <ul style="list-style-type: none">▪ Definición de políticas de acceso a la formación, control de horarios, definición de calendarios, etc. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

(Cont.)

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|--|---|
| Falta de asignación de servicios a áreas. | <ul style="list-style-type: none">▪ Establecimiento de protocolos de actuación. |
| Lentitud en las conexiones con el exterior. | <ul style="list-style-type: none">▪ Mayor facilidad de conexiones hacia el exterior. |
| Insuficientes recursos e ineficiencias en la gestión de recursos técnicos. | <ul style="list-style-type: none">▪ Aumentar la sensibilización en el Gobierno Foral de Navarra sobre una distribución más justa de los recursos técnicos. |
| Ausencia de comunicación interna y externa (muchas veces los ciudadanos desconocen las funciones de la Policía Foral). | <ul style="list-style-type: none">▪ Plan de comunicación de los servicios de la policía.▪ Establecer unos sistemas de comunicación interna (intranet, etc).▪ Plan de divulgación de imagen y resultados de la policía a los ciudadanos. |
| Ausencia de soporte jurídico (no tienen a quién realizar una consulta jurídica). | <ul style="list-style-type: none">▪ Definir un área de soporte jurídico dentro de la Policía Foral. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

(Cont.)

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|--|---|
| En ocasiones, no existe una identificación policial (muchos consideran que tienen funciones específicas y no generales de la Policía). | <ul style="list-style-type: none">Formación básica que inculque en un mayor grado sobre valores e importancia de un efectivo. |
| Ausencia de un Modelo de Atención al Ciudadano. (Primer contacto del ciudadano en las dependencias de la Policía Foral). | <ul style="list-style-type: none">Definición de un modelo de atención al ciudadano. |
| Cooperación con otros cuerpos de Seguridad e Instituciones (en Navarra y fuera de Navarra). | <ul style="list-style-type: none">Creación de un Manual de Funciones. |
| Falta de definición de un modelo policial. | <ul style="list-style-type: none">Definición del modelo policial de la Policía Foral, por parte del Gobierno. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "importancia":



1. Definición del modelo policial de la Policía Foral, por parte del Gobierno.
2. Establecimiento de una base de datos centralizada e integrada de la información.
3. Definir un área de soporte jurídico dentro de la Policía Foral.
4. Creación de herramientas informáticas que permitan explotar / analizar datos.
5. Aumentar la sensibilización en el Gobierno Foral de Navarra sobre una distribución más justa de los recursos técnicos.
6. Establecer unos sistemas de comunicación interna (intranet, etc).
7. Definición de objetivos y establecimiento de un Cuadro de Mando.
8. Plan de divulgación de imagen y resultados de la policía a los ciudadanos.
9. Plan de formación en sistemas de información.
10. Adecuación del personal a las cargas de trabajo.
11. Creación de un Manual de Procedimientos.
12. Establecimiento de protocolos de actuación.
13. Creación de un Manual de Funciones.
14. Definición de políticas de acceso a la formación, control de horarios, definición de calendarios, etc.
15. Creación de herramientas informáticas de soporte: gestión de partes de servicios, planning, gestión de efectivos y gestión de recursos técnicos.
16. Crear/mejorar/adaptar procedimientos internos.
17. Definición de un modelo de atención al ciudadano.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "importancia":



18. Formación básica que inculque en un mayor grado sobre valores e importancia de un efectivo.
19. Plan de comunicación de los servicios de la policía.
20. Desarrollo de una herramienta de gestión documental.
21. Descentralización geográfica.
22. Mayor facilidad de conexiones hacia el exterior.
23. Creación de un puesto que coordine a todas las áreas.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "urgencia":



1. Definición del modelo policial de la Policía Foral, por parte del Gobierno.
2. Aumentar la sensibilización en el Gobierno Foral de Navarra sobre una distribución más justa de los recursos técnicos.
3. Creación de herramientas informáticas que permitan explotar / analizar datos.
4. Establecimiento de una base de datos centralizada e integrada de la información.
5. Definir un área de soporte jurídico dentro de la Policía Foral.
6. Creación de un Manual de Procedimientos.
7. Establecer unos sistemas de comunicación interna (intranet, etc).
8. Definición de objetivos y establecimiento de un Cuadro de Mando.
9. Creación de un Manual de Funciones.
10. Plan de formación en sistemas de información.
11. Creación de herramientas informáticas de soporte: gestión de partes de servicios, planning, gestión de efectivos y gestión de recursos técnicos.
12. Plan de divulgación de imagen y resultados de la policía a los ciudadanos.
13. Establecimiento de protocolos de actuación.
14. Definición de políticas de acceso a la formación, control de horarios, definición de calendarios, etc.
15. Desarrollo de una herramienta de gestión documental.
16. Adecuación del personal a las cargas de trabajo.
17. Crear/mejorar/adaptar procedimientos internos.
18. Definición de un modelo de atención al ciudadano.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "urgencia":

19. Formación básica que inculque en un mayor grado sobre valores e importancia de un efectivo.
20. Plan de comunicación de los servicios de la policía.
21. Mayor facilidad de conexiones hacia el exterior.
22. Descentralización geográfica.
23. Creación de un puesto que coordine a todas las áreas.



3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio “viabilidad”:



1. Creación de un Manual de Procedimientos.
2. Creación de un Manual de Funciones.
3. Definición de un modelo de atención al ciudadano.
4. Formación básica que inculque en un mayor grado sobre valores e importancia de un efectivo.
5. Plan de divulgación de imagen y resultados de la policía a los ciudadanos.
6. Establecimiento de protocolos de actuación.
7. Descentralización geográfica.
8. Adecuación del personal a las cargas de trabajo.
9. Crear/mejorar/adaptar procedimientos internos.
10. Plan de comunicación de los servicios de la policía.
11. Establecer unos sistemas de comunicación interna (intranet, etc).
12. Definición de objetivos y establecimiento de un Cuadro de Mando.
13. Mayor facilidad de conexiones hacia el exterior.
14. Creación de herramientas informáticas de soporte: gestión de partes de servicios, planning, gestión de efectivos y gestión de recursos técnicos.
15. Desarrollo de una herramienta de gestión documental.
16. Definición de políticas de acceso a la formación, control de horarios, definición de calendarios, etc.
17. Creación de un puesto que coordine a todas las áreas.
18. Plan de formación en sistemas de información.
19. Establecimiento de una base de datos centralizada e integrada de la información.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "viabilidad":

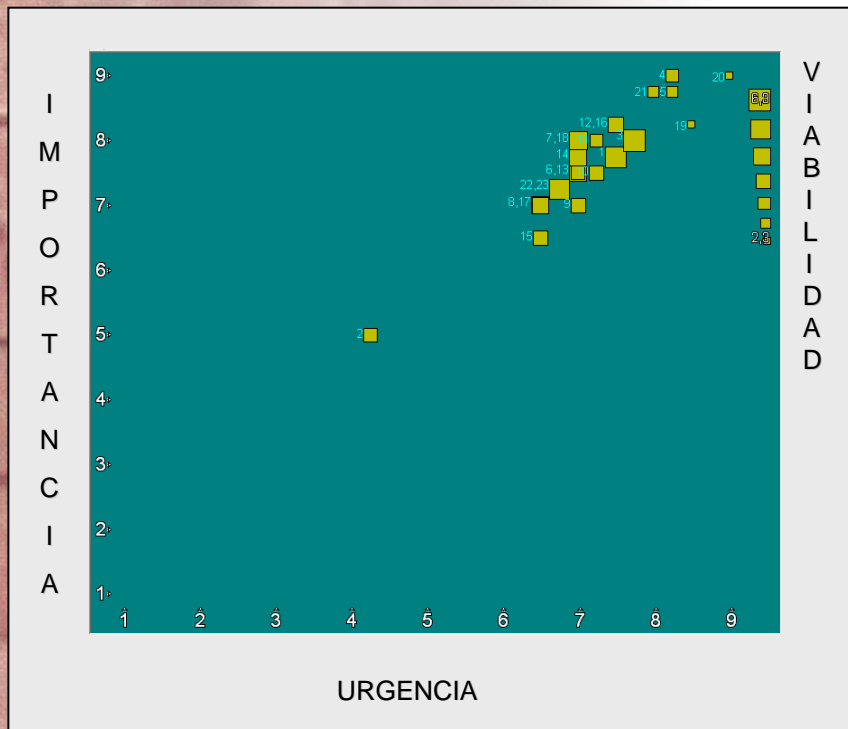


20. Definir un área de soporte jurídico dentro de la Policía Foral.
21. Creación de herramientas informáticas que permitan explotar / analizar datos.
22. Definición del modelo policial de la Policía Foral, por parte del Gobierno.
23. Aumentar la sensibilización en el Gobierno Foral de Navarra sobre una distribución más justa de los recursos técnicos.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

- A continuación, se presentan los **resultados de la votación de las líneas de actuación en función de la importancia, urgencia y viabilidad** atribuida por los participantes en la sesión (la escala varía de 1 a 9, siendo 1 "poco importante, poco viable y poco urgente" y 9 "muy importante, muy viable y muy urgente").
- El eje vertical muestra el nivel de importancia de las líneas de actuación votadas por los asistentes, mientras que en el eje horizontal se recoge el nivel de urgencia votado. El tamaño de los cuadrados determina el grado de viabilidad de las diferentes líneas de actuación; así, cuanto mayor sea el tamaño del icono, mayor será el grado de viabilidad y viceversa.



1. Creación de un Manual de Funciones.
2. Creación de un puesto que coordine a todas las áreas.
3. Creación de un Manual de Procedimientos.
4. Establecimiento de una base de datos centralizada e integrada de la información.
5. Creación de herramientas informáticas que permitan explotar / analizar datos.
6. Crear/mejorar/adaptar procedimientos internos.
7. Adecuación del personal a las cargas de trabajo.
8. Descentralización geográfica.
9. Desarrollo de una herramienta de gestión documental.
10. Creación de herramientas informáticas de soporte: gestión de partes de servicios, planning, gestión de efectivos y gestión de recursos técnicos.
11. Plan de formación en sistemas de información.
12. Definición de objetivos y establecimiento de un Cuadro de Mando.
13. Definición de políticas de acceso a la formación, control de horarios, definición de calendarios, etc.
14. Establecimiento de protocolos de actuación.
15. Mayor facilidad de conexiones hacia el exterior.
16. Establecer unos sistemas de comunicación interna (intranet, etc).
17. Plan de comunicación de los servicios de la policía.
18. Plan de divulgación de imagen y resultados de la policía a los ciudadanos.
19. Aumentar la sensibilización en el Gobierno Foral de Navarra sobre una distribución más justa de los recursos técnicos.
20. Definición del modelo policial de la Policía Foral, por parte del Gobierno.
21. Definir un área de soporte jurídico dentro de la Policía Foral.
22. Formación básica que incluya en un mayor grado sobre valores e importancia de un efectivo.
23. Definición de un modelo de atención al ciudadano.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

- En función de las votaciones anteriores (importancia, urgencia y viabilidad), se puede establecer el orden de prioridad en el trabajo a desarrollar por los grupos de mejora (Plan de Acción). El siguiente **orden de prioridad** se ha obtenido mediante el cálculo del valor medio de las tres votaciones para cada línea de actuación:

| Línea de Actuación | Importancia | Urgencia | Viabilidad | Media |
|--|-------------|----------|------------|-------------|
| 1. Creación de un Manual de Procedimientos. | 8,00 | 7,80 | 6,30 | 7,37 |
| 2. Creación de un Manual de Funciones. | 7,80 | 7,50 | 6,00 | 7,10 |
| 3. Establecimiento de una base de datos centralizada e integrada de la información. | 9,00 | 8,30 | 3,80 | 7,03 |
| 4. Creación de herramientas informáticas que permitan explotar / analizar datos. | 8,80 | 8,30 | 3,30 | 6,80 |
| 5. Plan de divulgación de imagen y resultados de la policía a los ciudadanos. | 8,00 | 7,00 | 5,30 | 6,77 |
| 6. Definición de objetivos y establecimiento de un Cuadro de Mando. | 8,30 | 7,50 | 4,50 | 6,77 |
| 7. Establecer unos sistemas de comunicación interna (intranet, etc). | 8,30 | 7,50 | 4,50 | 6,77 |
| 8. Definición del modelo policial de la Policía Foral, por parte del Gobierno. | 9,00 | 9,00 | 2,30 | 6,77 |
| 9. Definir un área de soporte jurídico dentro de la Policía Foral. | 8,80 | 8,00 | 3,30 | 6,70 |
| 10. Adecuación del personal a las cargas de trabajo. | 8,00 | 7,00 | 5,00 | 6,67 |
| 11. Definición de un modelo de atención al ciudadano. | 7,30 | 6,80 | 5,80 | 6,63 |
| 12. Establecimiento de protocolos de actuación. | 7,80 | 7,00 | 5,00 | 6,60 |
| 13. Formación básica que inculque en un mayor grado sobre valores e importancia de un efectivo. | 7,30 | 6,80 | 5,50 | 6,53 |
| 14. Crear/mejorar/adaptar procedimientos internos. | 7,50 | 7,00 | 5,00 | 6,50 |
| 15. Creación de herramientas informáticas de soporte: gestión de partes de servicios, planning, gestión de efectivos y gestión de recursos técnicos. | 7,50 | 7,30 | 4,30 | 6,37 |
| 16. Plan de formación en sistemas de información. | 8,00 | 7,30 | 3,80 | 6,37 |
| 17. Aumentar la sensibilización en el Gob. Navarra sobre una distribución más justa de los recursos técnicos. | 8,30 | 8,50 | 2,30 | 6,37 |
| 18. Descentralización geográfica. | 7,00 | 6,50 | 5,00 | 6,17 |
| 19. Definición de políticas de acceso a la formación, control de horarios, definición de calendarios, etc. | 7,50 | 7,00 | 4,00 | 6,17 |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Prestación de Servicios

(Cont.)

| Línea de Actuación | Importancia | Urgencia | Viabilidad | Media |
|---|-------------|----------|------------|-------------|
| 20. Plan de comunicación de los servicios de la policía. | 7,00 | 6,50 | 4,80 | 6,10 |
| 21. Desarrollo de una herramienta de gestión documental. | 7,00 | 7,00 | 4,30 | 6,10 |
| 22. Mayor facilidad de conexiones hacia el exterior. | 6,50 | 6,50 | 4,30 | 5,77 |
| 23. Creación de un puesto que coordine a todas las áreas. | 5,00 | 4,30 | 4,00 | 4,43 |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

A continuación se enumeran los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora detectadas en la **Mesa de Recursos Humanos**:

Puntos Fuertes:

- ✓ Creación de la unidad de Formación con funciones definidas.
- ✓ Cualificación académica y personal de los efectivos de la Policía Foral.
- ✓ Disposición de servicio de los miembros de la Policía Foral (policía asistencial).
- ✓ Alto grado de productividad de los efectivos (resultados Navarrómetro).
- ✓ Buena percepción externa.
- ✓ Buena predisposición a la mejora.
- ✓ La edad media de los efectivos es baja.
- ✓ Total integración a la sociedad Navarra.

Áreas de Mejora:

- ✓ Escasez de personal en determinadas áreas (Mando y Apoyo y Formación).
- ✓ Falta de planificación de los recursos (para cada una de las categorías).
- ✓ No existe una competencia clara en el ámbito de los RRHH. Si bien la competencia la tiene el Gobierno de Navarra, en un 80% lo realiza la Policía Foral.
- ✓ Segunda actividad.
- ✓ Ausencia de funciones de gestión dentro de la Policía Foral (limitaciones del nivel de servicio).
- ✓ Ausencia de herramientas informáticas que permitan gestionar (plantilla orgánica, planning, formación, reconocimiento médico, gestión de personal, Prevención de RRLL).

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

Áreas de Mejora: (Cont.)

- ✓ La Escuela de Seguridad no está en condiciones de dar formación cuando la Policía Foral lo requiere.
- ✓ Falta de conocimiento de las necesidades que tienen los ciudadanos, lo que impide saber si la formación que se está recibiendo es la adecuada.
- ✓ Mejora de condiciones de acceso a la formación, definiendo los diferentes tipos de formación que se imparten (política a seguir en este ámbito).
- ✓ Ausencia de órganos de representación (ni directos, intermediarios).
- ✓ Falta de legislación. No se ha hecho una adaptación de la normativa a la realidad de la Policía Foral.
- ✓ Los planes de formación no se concretan.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

A continuación se enumeran las **líneas de actuación** propuestas por los integrantes de la Mesa de Recursos Humanos, como consecuencia de las áreas de mejora identificadas:

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|---|---|
| Escasez de personal en determinadas áreas (Mando y Apoyo y Formación). | <ul style="list-style-type: none">▪ Incremento de plantilla. |
| Falta de planificación de los recursos (para cada una de las categorías). | <ul style="list-style-type: none">▪ Planificación de la evolución de la plantilla. |
| No existe una competencia clara en el ámbito de los RRHH. Si bien la competencia la tiene el Gobierno de Navarra, en un 80% lo realiza la Policía Foral. | <ul style="list-style-type: none">▪ Creación de un puesto exclusivo con las funciones de "jefe de Personal". |
| Segunda actividad. | <ul style="list-style-type: none">▪ Creación de una normativa que regule la Segunda actividad. |
| Ausencia de funciones de gestión dentro de la Policía Foral (limitaciones del nivel de servicio). | <ul style="list-style-type: none">▪ Elevar el nivel de la Policía Foral dentro del Gobierno de Navarra a sus necesidades de gestión y funciones. |
| Ausencia de herramientas informáticas que permitan gestionar (plantilla orgánica, planning, formación, reconocimiento médico, gestión de personal, Prevención de RRLL). | <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollo de herramientas de gestión de RRHH (plantilla orgánica, planning, PRL, seguimiento de indicadores, etc). |
| La Escuela de Seguridad no está en condiciones de dar formación cuando la Policía Foral lo requiere. | <ul style="list-style-type: none">▪ Especialización de los efectivos, asegurando la supervisión. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

(Cont.)

| Áreas de Mejora | Líneas de Actuación propuestas |
|--|--|
| Falta de conocimiento de las necesidades que tienen los ciudadanos, lo que impide saber si la formación que se está recibiendo es la adecuada. | <ul style="list-style-type: none">▪ Disponer de mecanismos de recogida de información para conocer las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad (realizar trabajos de campo para la definición de los planes de formación). |
| Mejora de condiciones de acceso a la formación, definiendo los diferentes tipos de formación que se imparten (política a seguir en este ámbito). | <ul style="list-style-type: none">▪ Establecer un reglamento de acceso y gestión de la formación. |
| Ausencia de órganos de representación (ni directos, intermediarios). | <ul style="list-style-type: none">▪ Creación de un reglamento de representación propio y garantizar la negociación colectiva. |
| Falta de legislación. No se ha hecho una adaptación de la normativa a la realidad de la Policía Foral. | <ul style="list-style-type: none">▪ Disponer de una adecuada normativa, adaptándola a las necesidades. |
| Los planes de formación no se concretan. | <ul style="list-style-type: none">▪ Ejecutar los planes de formación establecidos. |

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "importancia":



1. Disponer de una adecuada normativa, adaptándola a las necesidades.
2. Creación de un reglamento de representación propio y garantizar la negociación colectiva.
3. Elevar el nivel de la Policía Foral dentro del Gobierno de Navarra a sus necesidades de gestión y funciones.
4. Desarrollo de herramientas de gestión de RRHH (plantilla orgánica, planning, PRL, seguimiento de indicadores, etc).
5. Establecer un reglamento de acceso y gestión de la formación.
6. Especialización de los efectivos, asegurando la supervisión.
7. Creación de un puesto exclusivo con las funciones de "jefe de Personal".
8. Planificación de la evolución de la plantilla.
9. Ejecutar los planes de formación establecidos.
10. Disponer de mecanismos de recogida de información para conocer las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad (realizar trabajos de campo para la definición de los planes de formación).
11. Incremento de plantilla.
12. Creación de una normativa que regule la Segunda actividad.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "urgencia":



1. Creación de un reglamento de representación propio y garantizar la negociación colectiva.
2. Disponer de una adecuada normativa, adaptándola a las necesidades.
3. Desarrollo de herramientas de gestión de RRHH (plantilla orgánica, planning, PRL, seguimiento de indicadores, etc).
4. Ejecutar los planes de formación establecidos.
5. Planificación de la evolución de la plantilla.
6. Elevar el nivel de la Policía Foral dentro del Gobierno de Navarra a sus necesidades de gestión y funciones.
7. Establecer un reglamento de acceso y gestión de la formación.
8. Creación de un puesto exclusivo con las funciones de "jefe de Personal".
9. Disponer de mecanismos de recogida de información para conocer las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad (realizar trabajos de campo para la definición de los planes de formación).
10. Incremento de plantilla.
11. Especialización de los efectivos, asegurando la supervisión.
12. Creación de una normativa que regule la Segunda actividad.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

A continuación se presentan, en función de los resultados obtenidos en la votación y de mayor a menor, las líneas de actuación ordenadas conforme al criterio "viabilidad":

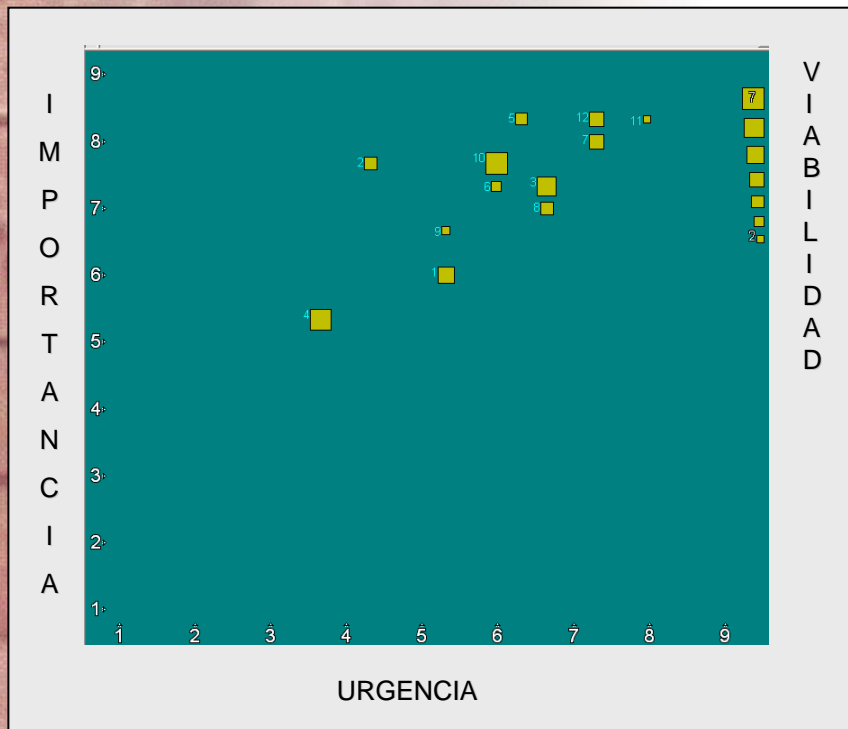


1. Establecer un reglamento de acceso y gestión de la formación.
2. Creación de una normativa que regule la Segunda actividad.
3. Planificación de la evolución de la plantilla.
4. Incremento de plantilla.
5. Disponer de una adecuada normativa, adaptándola a las necesidades.
6. Desarrollo de herramientas de gestión de RRHH (plantilla orgánica, planning, PRL, seguimiento de indicadores, etc).
7. Ejecutar los planes de formación establecidos.
8. Especialización de los efectivos, asegurando la supervisión.
9. Elevar el nivel de la Policía Foral dentro del Gobierno de Navarra a sus necesidades de gestión y funciones.
10. Creación de un puesto exclusivo con las funciones de "jefe de Personal".
11. Disponer de mecanismos de recogida de información para conocer las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad (realizar trabajos de campo para la definición de los planes de formación).
12. Creación de un reglamento de representación propio y garantizar la negociación colectiva.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

- A continuación, se presentan los **resultados de la votación de las líneas de actuación en función de la importancia, urgencia y viabilidad** atribuida por los participantes en la sesión (la escala varía de 1 a 9, siendo 1 "poco importante, poco viable y poco urgente" y 9 "muy importante, muy viable y muy urgente").
- El eje vertical muestra el nivel de importancia de las líneas de actuación votadas por los asistentes, mientras que en el eje horizontal se recoge el nivel de urgencia votado. El tamaño de los cuadrados determina el grado de viabilidad de las diferentes líneas de actuación; así, cuanto mayor sea el tamaño del icono, mayor será el grado de viabilidad y viceversa.



1. Incremento de plantilla.
2. Especialización de los efectivos, asegurando la supervisión.
3. Planificación de la evolución de la plantilla.
4. Creación de una normativa que regule la Segunda actividad.
5. Elevar el nivel de la Policía Foral dentro del Gobierno de Navarra a sus necesidades de gestión y funciones.
6. Creación de un puesto exclusivo con las funciones de "jefe de Personal".
7. Desarrollo de herramientas de gestión de RRHH (plantilla orgánica, planning, PRL, seguimiento de indicadores, etc).
8. Ejecutar los planes de formación establecidos.
9. Disponer de mecanismos de recogida de información para conocer las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad (realizar trabajos de campo para la definición de los planes de formación).
10. Establecer un reglamento de acceso y gestión de la formación.
11. Creación de un reglamento de representación propio y garantizar la negociación colectiva.
12. Disponer de una adecuada normativa, adaptándola a las necesidades.

3. MESAS DE TRABAJO

3.3 Resultados de la sesión - Mesa de Recursos Humanos

- En función de las votaciones anteriores (importancia, urgencia y viabilidad), se puede establecer el orden de prioridad en el trabajo a desarrollar por los grupos de mejora (Plan de Acción). El siguiente **orden de prioridad** se ha obtenido mediante el cálculo del valor medio de las tres votaciones para cada línea de actuación:

| | Importancia | Urgencia | Viabilidad | Media |
|--|-------------|----------|------------|-------------|
| 1. Establecer un reglamento de acceso y gestión de la formación. | 7,70 | 6,00 | 7,00 | 6,90 |
| 2. Planificación de la evolución de la plantilla. | 7,30 | 6,70 | 6,00 | 6,67 |
| 3. Disponer de una adecuada normativa, adaptándola a las necesidades. | 8,30 | 7,30 | 4,30 | 6,63 |
| 4. Desarrollo de herramientas de gestión de RRHH (plantilla orgánica, planning, PRL, seguimiento de indicadores, etc). | 8,00 | 7,30 | 4,30 | 6,53 |
| 5. Creación de un reglamento de representación propio y garantizar la negociación colectiva. | 8,30 | 8,00 | 1,70 | 6,00 |
| 6. Elevar el nivel de la Policía Foral dentro del Gobierno de Navarra a sus necesidades de gestión y funciones. | 8,30 | 6,30 | 3,30 | 5,97 |
| 7. Ejecutar los planes de formación establecidos. | 7,00 | 6,70 | 3,70 | 5,80 |
| 8. Incremento de plantilla. | 6,00 | 5,30 | 5,00 | 5,43 |
| 9. Creación de un puesto exclusivo con las funciones de "jefe de Personal". | 7,30 | 6,00 | 2,70 | 5,33 |
| 10. Creación de una normativa que regule la Segunda actividad. | 5,30 | 3,70 | 6,70 | 5,23 |
| 11. Especialización de los efectivos, asegurando la supervisión. | 7,70 | 4,30 | 3,70 | 5,23 |
| 12. Disponer de mecanismos de recogida de información para conocer las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad (realizar trabajos de campo para la definición de los planes de formación). | 6,70 | 5,30 | 2,00 | 4,67 |

3.- MESAS DE TRABAJO

3.4 Equipo de Trabajo



3. MESAS DE TRABAJO

3.4 Equipo de Trabajo

➤ Los **participantes en las Mesas de Trabajo** fueron los siguientes:

Policía Foral de Navarra:

Mesa de Operaciones

- ✓ Alain Valverde
- ✓ Juan Carlos Zapico
- ✓ Paco Garralda
- ✓ Javier Bueno
- ✓ José Rumi
- ✓ Juan Manuel Arbeloa

Mesa de Sistemas de Información

- ✓ Jose M^a Ongay
- ✓ Javier Barberia
- ✓ Javier Perez Nievas
- ✓ Jesús Estabolite
- ✓ Cristina Ochoa
- ✓ Jose Antonio Larrasoña

Mesa de Prestación de Servicios

- ✓ Juan Eslava
- ✓ Ángel Fernández
- ✓ José Luis Murillo
- ✓ Eugenio Ros

Mesa de Recursos Humanos

- ✓ Juan Manuel Zabalza
- ✓ Yolanda Lumbreras
- ✓ Alfonso Martínez

KPMG:

- ✓ D. Luis Guillermo Rivero Menéndez Llano.
- ✓ Dña.Claudia Morante Belgrano.

4.- PROCESOS



4.- PROCESOS

4.1 Ficha de Procesos

