



SIGE
SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

ÍNDICE

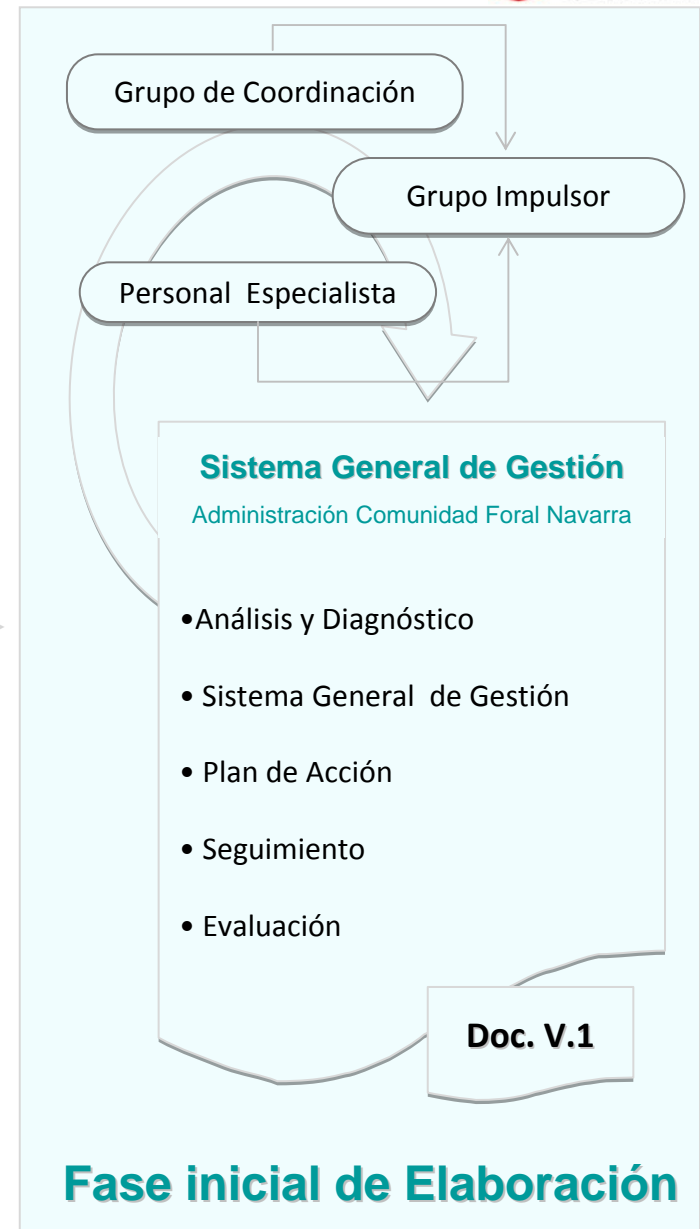
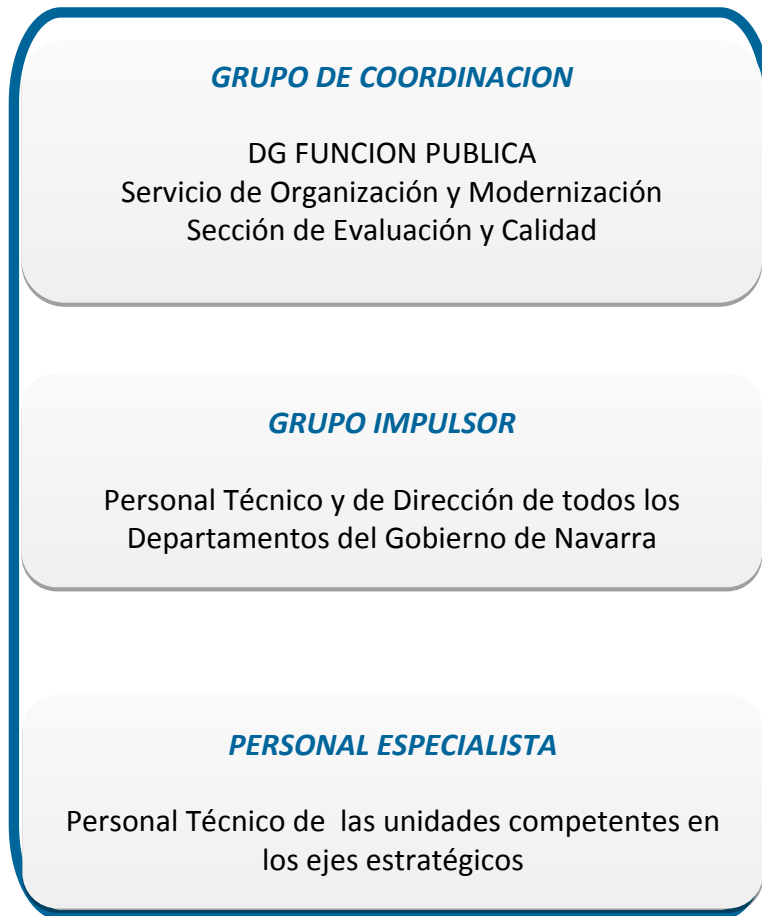
- Introducción
- Proceso de elaboración
- Sistema General de Gestión
- Plan de Acción
- Implantación
- Seguimiento
- Evaluación

Introducción

- La Ley Foral 11/2012 de la Transparencia y del Gobierno Abierto recoge la necesidad de diseñar un marco general para la mejora continua de la calidad en la Administración con:
 - una orientación de la gestión pública a resultados y
 - satisfacer a la ciudadanía.
- Con este objetivo se ha elaborado este **SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN** de la Administración Foral
 - **Global:** Todas las unidades y todos los elementos que configuran la organización
 - **Homogéneo:** igualdad en las buenas prácticas de gestión
 - **Gradual:** Implantación progresiva
 - **Dinámico:** Adaptación a los cambios que surjan de su aplicación y evaluación
 - **Innovador:**
 - Sistema propio de certificación
 - **MODELO ÚNICO DE GESTIÓN PARA TODA LA ADMINISTRACIÓN FORAL**

Proceso de elaboración

Grupos participantes



Sistema General de Gestión

Valores estratégicos

Necesidades y expectativas de la ciudadanía

*Participación – Transparencia – Sencillez – Innovación - Seguridad
– Igualdad – Equidad Social – Eficacia - Eficiencia*



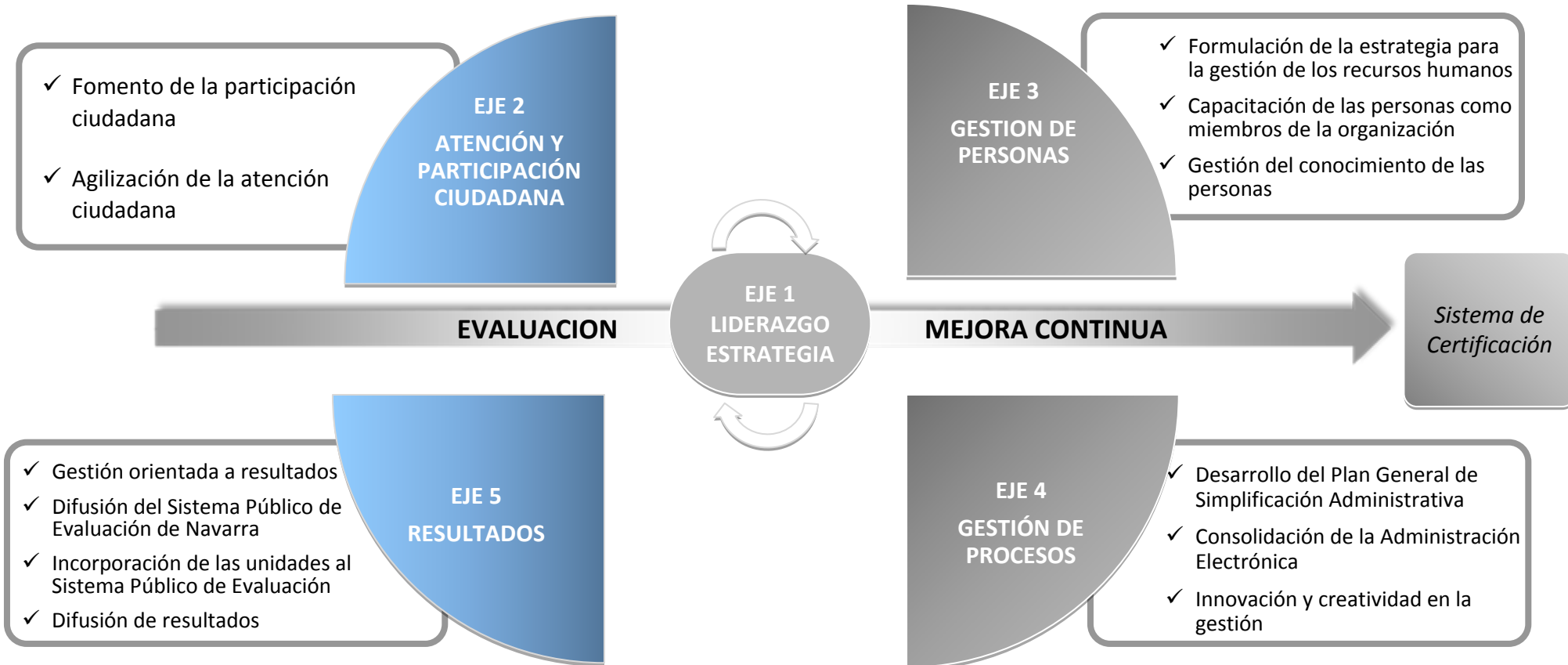
Sistema General de Gestión

Ejes estratégicos



Sistema General de Gestión

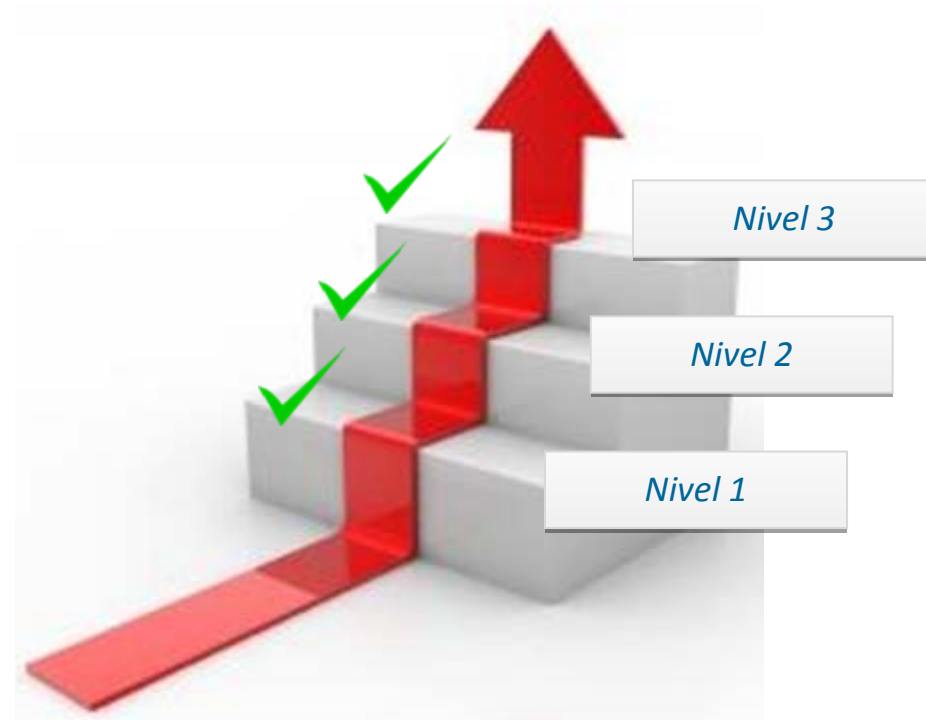
Evaluación y mejora continua



Sistema General de Gestión

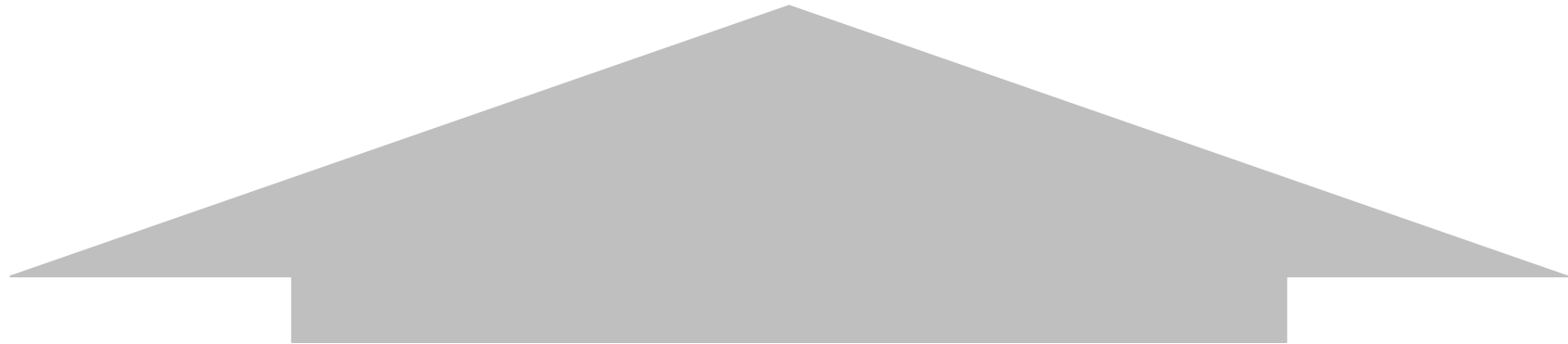
Sistema de Certificación

EJES ESTRATÉGICOS	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Liderazgo y estrategia	✓	✓	✓
Atención y participación ciudadana	✓	✓	✓
Gestión de personas	✓	✓	✓
Gestión de procesos	✓	✓	✓
Resultados	✓	✓	✓



Sistema General de Gestión

Recursos



*Desarrollo
Normativo*

*Personas y estructuras
Unidad de Coordinación
Unidades Especializadas*

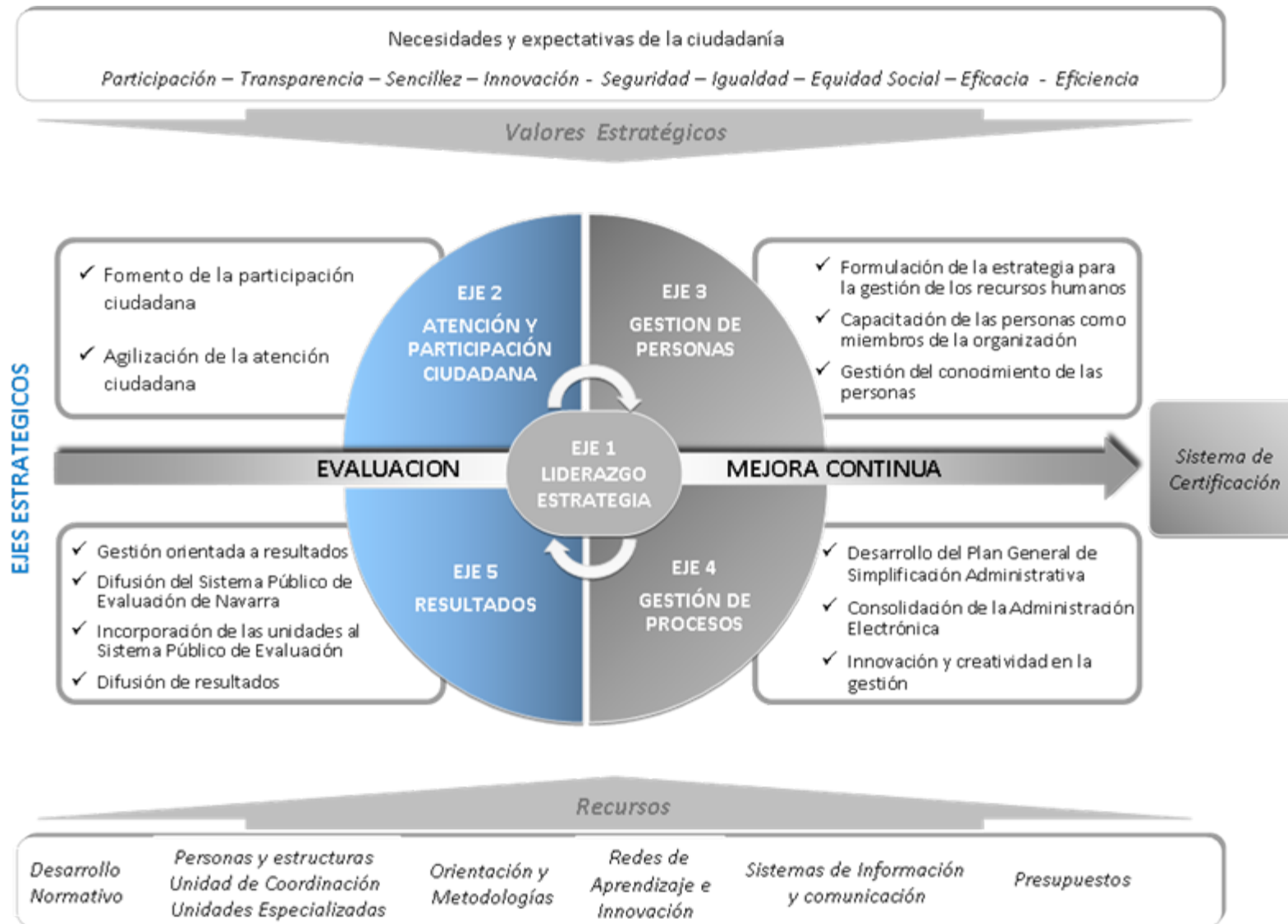
*Orientación y
Metodologías*

*Redes de
Aprendizaje e
Innovación*

*Sistemas de Información
y comunicación*

Presupuestos

Sistema General de Gestión



Plan de acción: 5 Ejes - 14 Líneas de actuación - 43 Acciones

Eje 1

EJE 1. LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Líneas y acciones

Línea 1. Capacitación de los gestores públicos en liderazgo y gestión excelente

- 1.1.1 Elaborar el plan de formación y capacitación en liderazgo y gestión excelente
- 1.1.2 Ejecutar anualmente el plan de formación y capacitación elaborado

Línea 2. Fomento de planes estratégicos y operativos

- 1.2.1 Crear una guía para la elaboración de planes estratégicos y de planes operativos
- 1.2.2 Elaborar el plan estratégico de la unidad
- 1.2.3 Elaborar el plan operativo anual de la unidad
- 1.2.4 Diseñar el plan de comunicación y difusión interno
- 1.2.5 Diseñar el plan de comunicación y difusión externo

Plan de acción

Eje 2

EJE 2. ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Líneas y acciones

Línea 1. Fomento de la participación ciudadana

- 2.1.1 Desarrollar acciones de difusión entre las unidades sobre participación pública, gobierno abierto y transparencia
- 2.1.2 Incorporar en todas las normas, planes y proyectos la fase de participación pública
- 2.1.3 Establecer un sistema de recogida de demandas ciudadanas

Línea 2. Agilización de la atención ciudadana

- 2.2.1 Redefinir el Modelo de Atención y Participación Ciudadana
- 2.2.2 Elaborar y ejecutar el Plan de implantación del modelo
- 2.2.3 Implantar un sistema único para la gestión de quejas y sugerencias
- 2.2.4 Incorporar las unidades de atención ciudadana al sistema de gestión de quejas y sugerencias
- 2.2.5 Mantener actualizado el catálogo de servicios
- 2.2.6 Desarrollar en las unidades las acciones recogidas en el Plan de implantación del modelo

Plan de acción

Eje 3

EJE 3. GESTIÓN DE PERSONAS

Líneas y acciones

Línea 1. Formulación de la estrategia para la gestión de los recursos humanos

- 3.1.1 Definir la estrategia para la gestión de los recursos humanos
- 3.1.2 Revisar y adecuar el sistema de empleo público conforme a la estrategia definida
- 3.1.3 Recoger la percepción del personal a través de las herramientas disponibles

Línea 2. Capacitación de las personas como miembros de la organización

- 3.2.1 Desarrollar un sistema que permita recoger la capacitación y el conocimiento de las personas
- 3.2.2 Elaborar el plan de formación anual
- 3.2.3 Elaboración de planes de formación específicos por unidad
- 3.2.4 Evaluar el impacto de la formación en el puesto de trabajo y en la unidad

Línea 3. Gestión del conocimiento de las personas

- 3.3.1 Impulsar la creación de redes, como forma de compartir el conocimiento
- 3.3.2 Incorporar las unidades a las redes y a los sistemas de gestión del conocimiento existentes

Plan de acción

Eje 4

EJE 4. GESTIÓN DE PROCESOS

Líneas y acciones

Línea 1. Desarrollo del Plan General de Simplificación Administrativa

- 4.1.1 Identificar y describir los procedimientos administrativos de cada unidad
- 4.1.2 Aplicar medidas de simplificación
- 4.1.3 Automatizar y telematizar los procedimientos
- 4.1.4 Evaluar las cargas administrativas
- 4.1.5 Actualizar el mapa de procesos del departamento
- 4.1.6 Adecuar las estructuras y plantillas de acuerdo a los resultados del proceso de simplificación

Línea 2. Consolidación de la Administración Electrónica

- 4.2.1 Desarrollar acciones para la promoción y formación en el uso de la administración electrónica
- 4.2.2 Integrar las herramientas de administración electrónica en la gestión de las unidades

Línea 3. Innovación y creatividad en la gestión

- 4.3.1 Crear un entorno colaborativo para realizar aportaciones
- 4.3.2 Diseñar el procedimiento de análisis de las aportaciones y, en su caso, su incorporación

Plan de acción

Eje 5

EJE 5. RESULTADOS

Líneas y acciones

Línea 1. Gestión orientada a resultados

- 5.1.1 Definir el modelo de Cuadro de Mando de la ACFNA
- 5.1.2 Incorporar el modelo de Cuadro de Mando a las diferentes unidades
- 5.1.3 Elaborar el informe anual de resultados y su comparativa con otras unidades y administraciones

Línea 2. Difusión del Sistema Público de Evaluación de Navarra

- 5.2.1 Realizar acciones de difusión y sensibilización de los recursos de evaluación disponibles
- 5.2.2 Formar al personal en herramientas de evaluación

Línea 3. Incorporación de las unidades al Sistema Público de Evaluación de Navarra

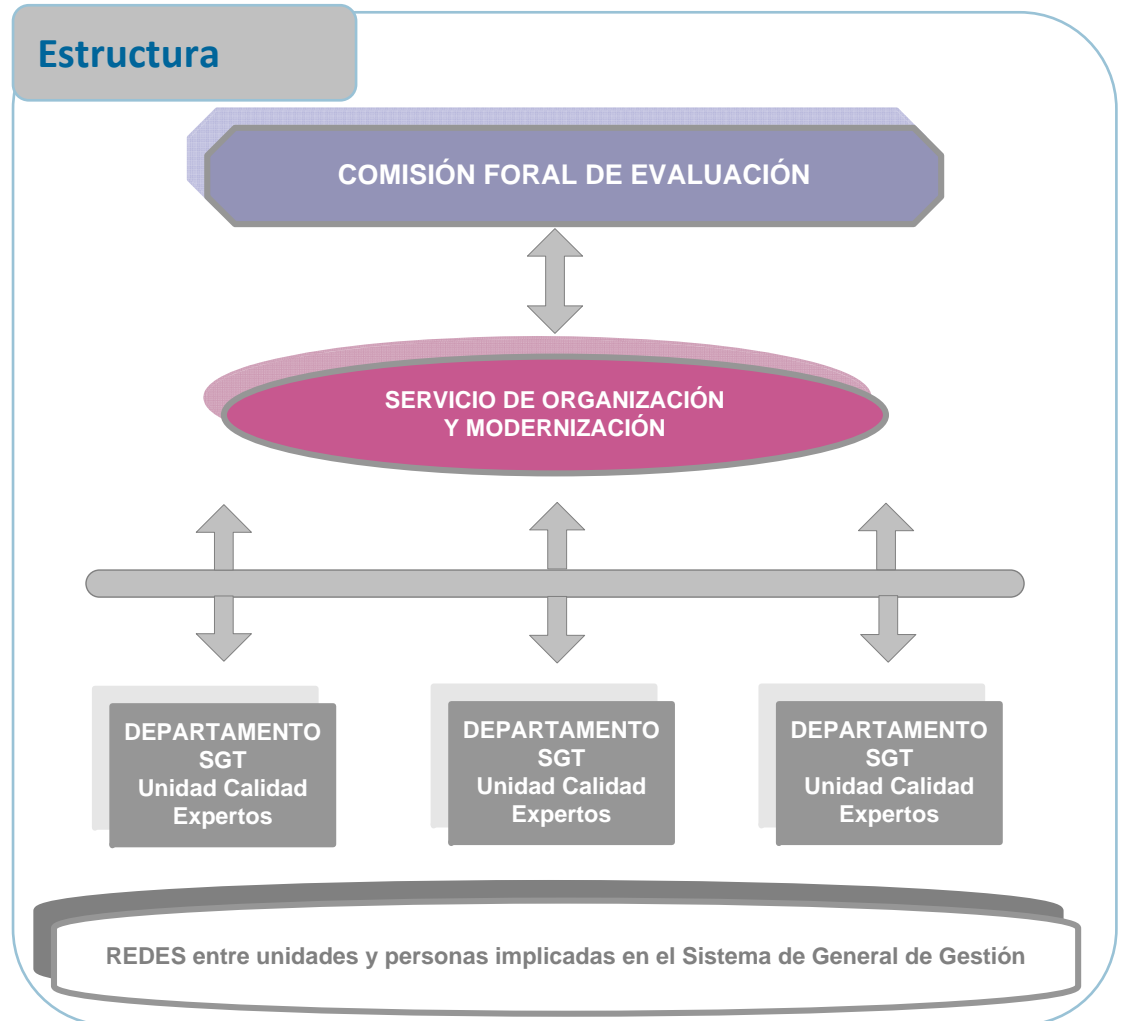
- 5.3.1 Implantar la evaluación de la calidad de los servicios (Cartas de Servicios, Análisis de demanda y satisfacción, Sistemas de Quejas y Sugerencias, etc.) y la evaluación de políticas públicas en las unidades

Línea 4. Difusión de resultados

- 5.4.1 Inscribir en el Registro de Evaluación todas las acciones de evaluación y mejora
- 5.4.2 Difundir los resultados por diferentes canales

Sistema General de Gestión

Implantación y despliegue



Sistema General de Gestión

Seguimiento

Objetivo:

- Controlar el proceso de implantación
- Controlar la ejecución de las acciones



Indicadores:

- Sistema de indicadores establecido en el Plan de acción
- Comparativa con otras Administraciones públicas
- Grado de satisfacción ciudadana con los servicios públicos
- Grado de satisfacción del personal
- Índice de transparencia, etc.



Informe anual de seguimiento



Sistema General de Gestión

Evaluación (3^{er} año)

Objetivos:

- Conocer el grado de cumplimiento, el grado de consecución de los objetivos propuestos y los resultados y el impacto de las acciones propuestas
- Valorar el alcance de la implantación del Sistema

Tareas:

- Informe sobre el grado de implantación del Sistema
- Análisis de la percepción de la ciudadanía
- Comunicación de los resultados, tanto interna como externamente



Esta evaluación permitirá revisar el Sistema en su conjunto



SIGE
SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior
Dirección General de Función Pública