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

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A	B	C	CH	D
E	F	G	H	I
J	K	L	LL	M
N	Ñ	O	P	Q
R	S	T	U	V
	X	Y	Z	

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Noviembre 2014

Gobierno de Navarra

Este glosario de términos pretende aportar expresiones e ideas comunes. Por ello se ha elaborado con lenguaje claro a fin de plasmar los términos clave y su significado.

Lista de términos:

A
Acción de mejora
Acreditación de un nivel de certificación
Administración electrónica / e-Administración
Análisis
Análisis DAFO
Análisis de la demanda y grado de satisfacción de la ciudadanía
Aprendizaje
Atención ciudadana
Autoevaluación
B
Buenas/mejores prácticas
C
Canales de atención
Capacidad de liderazgo
Carta de Servicios
Certificación
Comisión Foral de Evaluación
Competencias
Compromiso de calidad
Consultorías
Coordinación interadministrativa
Crecimiento sostenido
Cuadro de mando
Cuestionario de autoevaluación
D
Demanda
Diagnóstico
Difusión de la evaluación

E
Eficacia
Eficiencia
Eje estratégico
Encuesta
Encuesta de satisfacción
Enfoque sistémico
Entidad certificadora de calidad
Entidad de referencia
Equidad
Escucha activa
Espacio colaborativo/entorno colaborativo
Estándar de calidad
Estandarización de la documentación
Estrategia
Estrategia de calidad
Evaluabilidad
Evaluación
Evaluación de la calidad de los servicios públicos
Evaluación de las cargas de trabajo
Evaluación de resultados
Evaluación ex ante
Evaluación ex post
Evaluación externa
Evaluación interna
Evaluación mixta (o interna asistida)
Evaluación permanente

Evaluadores
Excelencia
Expectativas de personas usuarias
F
Formación específica
Formación generalista
Foro
Foro de participación
G
Gestión basada en resultados
Gestión burocratizada
Gestión de personas
Gestión del conocimiento
Gestión pública
Gestor de contenidos
Gobierno abierto
Grado de implantación
Grado de satisfacción
Grupo de coordinación
Grupo de trabajo
H
Habilidad
Herramientas de calidad
Herramientas de evaluación
Herramientas de recolección de datos
Hoja de ruta
I
Impacto
Indicador
Indicador de impacto
Indicador de realización
Indicador de resultado
InfoNavarra
Información relevante
Información sensible
Informe de evaluación
Iniciativas

Innovación
Interés común
Interlocutores en las Secretarías Generales Técnicas
Intervención pública
L
Liderazgo
Líneas de actuación
Lógica de la intervención
M
Mantenimiento de un nivel de certificación
Mapa de procesos
Marco general
Marco lógico
Medición de los resultados
Mejora continua
Mejora de calidad
Mejora permanente
Meta
Misión
Modelo de Atención y Participación ciudadana
Modelo EFQM (Modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)
N
Nivel de certificación
O
Objetivos estratégicos
Objetivos operativos
Optimización de los recursos
Organización
Organización del personal
Orientar la gestión a resultados
P
Participación ciudadana
Percepción de la ciudadanía
Personal evaluador acreditado

Personal experto
Personal técnico de organización
Plan de acción
Plan de comunicación
Plan estratégico
Plan operativo
Plan General de Simplificación Administrativa (PSGA)
Plan Marco de Calidad de los Servicios Públicos
Planes
Políticas públicas
Portal Navarra.es
Principio de accesibilidad
Principio de anticipación
Principio de calidad normativa
Principio de calidad y mejora continua
Principio de economía y celeridad
Principio de modernización
Principio de neutralidad tecnológica
Principio de orientación a la ciudadanía
Principio de participación y colaboración ciudadana
Principio de publicidad activa
Principio de respeto del código de conducta
Principio de responsabilidad en su gestión
Principio de simplicidad y comprensión
Principio de transparencia
Proactividad
Procedimiento administrativo
Proceso
Proceso de evaluación
Proceso de implantación
Proceso de modernización

Proceso de racionalización
Proceso de simplificación
Proceso estratégico
Proceso operativo
Programa
Programa de mejora
Q
Queja
R
Racionalidad
Reclamación
Recomendaciones
Reconocimiento
Recurso
Recursos sostenibles
Redes de aprendizaje e innovación
Redes de calidad
Redes de colaboración
Rendición de cuentas
Resultado
S
Satisfacción ciudadana
Sectores de población
Seguimiento
Seguridad
Servicio
Servicio público
Servicio público telemático
Servicios asistenciales
Servicios electrónicos
Simplificación administrativa
Sistema de Certificación
Sistema General de Gestión
Sistema de gestión avanzada
Sistema de mejora de la gestión y de la calidad
Sistema de reconocimientos, quejas y sugerencias
Sistema de medición de la

satisfacción ciudadana
Sugerencia
T
Tramitación electrónica
Trámite
Transparencia
U
Unidades transversales o corporativas
Unidades verticales o departamentales
V
Valores
Visión

A

Acción de mejora

La acción orientada a la supresión o minoración de una situación identificada como débil tras la realización de un proceso de evaluación.

Acreditación de un nivel de certificación

Es el proceso mediante el cual la Comisión Foral de Evaluación valora la actuación de una unidad orgánica de la Administración Foral conforme al Sistema de Certificación del Sistema General de Gestión y le otorga la certificación de un nivel (del 1 al 3) de excelencia en función del grado de cumplimiento del Sistema.

Administración electrónica o e-Administración

Incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las administraciones públicas en dos vertientes: desde un punto de vista de transformación de las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos con papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles; y desde un punto de vista de las relaciones externas, habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con la ciudadanía.

Análisis

Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. En una organización, se refiere al estudio minucioso de un asunto, procedimiento, sistemática, etc. Enfocado normalmente para la detección de aspectos a corregir o mejorar.

Análisis DAFO

El Análisis de la situación de una organización en su entorno (situación externa) y de sus características internas (situación interna), a efectos de determinar sus dificultades potenciales (Debilidades y Amenazas) y sus ventajas potenciales (Fortalezas y Oportunidades).

Análisis de la demanda y grado de satisfacción de la ciudadanía

Es el análisis programado para detectar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para conocer su opinión sobre los servicios que les prestan las Administraciones y mejorar la calidad de los mismos.

Aprendizaje

Adquisición y comprensión de conocimientos e información dirigidos a la mejora o al cambio.

Atención ciudadana

Conjunto de actividades, herramientas específicas, procesos y canales (oficinas, teléfonos, páginas Web), a través de los que se establece contacto con la ciudadanía para informar, ofrecer y facilitar la prestación de los servicios públicos.

Autoevaluación

Proceso que permite a la propia organización comparar sistemáticamente su sistema de gestión con un modelo de referencia para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar los oportunos planes de mejora.

B

Buenas/mejores prácticas

Práctica de trabajo documentada, comprobada y libre de errores, que mejora las prácticas operativas actuales y conocidas de un determinado entorno de trabajo.

C

Canales de atención

Medios que la Administración pone a disposición de la ciudadanía para comunicarse e interactuar con ella: presencial, telefónico y telemático.

Capacidad de liderazgo

Aquellos recursos y aptitudes que tiene un líder para desarrollar y facilitar la consecución de la misión y visión, desarrollando los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo o implantar todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implanta.

Carta de servicios

Documento de acceso público a través del cual las Administraciones Públicas de Navarra informan a la ciudadanía sobre los servicios públicos que prestan. Incorporarán compromisos voluntariamente adquiridos, y que excedan los requerimientos legales, para una mejor prestación de sus servicios públicos.

Certificación

Resultado de un proceso por el que los evaluadores de la entidad de certificación, examinan la conformidad del producto o sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma o del modelo de referencia.

Comisión Foral de Evaluación

Órgano colegiado encargado de la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios de las Administraciones Públicas de Navarra. Impulsa una cultura de evaluación de lo público en Navarra.

Competencias

Conjunto de funciones adjudicadas a una unidad orgánica.

Compromiso de calidad

Obligación que se ha contraído con los estándares de calidad que garantizan la satisfacción de la ciudadanía.

Consultoría

Actividad de una empresa de servicios profesionales, con experiencia o conocimiento específico en un área, que asesora a otras organizaciones.

Coordinación interadministrativa

Tiende a aunar las diversas actividades de las distintas administraciones públicas en el logro de una misma finalidad.

Crecimiento sostenido

Crecimiento que se puede mantener durante largo tiempo, sin agotar los recursos.

Cuadro de mando

Documento o sistema de control donde se agrupan y sintetizan los indicadores de una organización. Si relaciona los ejes estratégicos con los resultados, se le denomina Cuadro de Mando Integral.

Cuestionario de autoevaluación

Instrumento que consiste en una serie de preguntas e indicaciones con el propósito de que la propia unidad examine y compruebe si las estrategias diseñadas y las acciones llevadas a cabo han proporcionado los efectos deseados.

D

Demanda

Acción mediante la que la ciudadanía puede expresar a la Administración su petición con ánimo de encontrar una respuesta o una solución. Se diferencia con la queja en que ésta se presenta sin ánimo de encontrar una respuesta.

Diagnóstico

Es el resultado del análisis que se realiza en una primera instancia y que tiene como fin permitir conocer las características específicas de la situación determinada para así poder actuar en consecuencia.

Difusión de la evaluación

Dar a conocer el proceso y los resultados de la evaluación.

E

Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Nivel o grado en el que se alcanzan los objetivos de un programa en función de su orientación a resultados.

Eficiencia

Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Eje estratégico

Una técnica y conjunto de actividades fundamentales y básicas destinadas a conseguir un objetivo.

Encuesta

Técnica de investigación sociológica que implica la administración de cuestionarios a la población objeto de estudio para recopilar sistemáticamente información.

Encuesta de satisfacción

Técnica de investigación realizada mediante preguntas con la finalidad de conocer la percepción que la ciudadanía tiene de la atención y los servicios públicos que se prestan.

Enfoque sistémico

Es la perspectiva o manera de considerar un problema de forma que en el análisis de las situaciones como en las conclusiones y las propuestas de solución se consideran todos los elementos que definen el sistema, así como el entorno.

Entidad certificadora de calidad

Organización que tiene como función evaluar la conformidad y certificar el cumplimiento de una norma de referencia, ya sea del producto, del servicio o del sistema de gestión de una organización. En particular, es la responsable de la auditoría realizada a las organizaciones interesadas en obtener una certificación de su sistema de gestión de la calidad.

Entidad de referencia

Organización que puede considerarse como una unidad que da indicios de solvencia o cualidad y que sirve como base, modelo o punto de comparación.

Equidad

Igualdad o justicia en el reparto de una cosa entre varios o en el trato de las personas.

Escucha activa

Es una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.

Espacio colaborativo/entorno colaborativo

Espacios que permiten realizar trabajo colaborativo entre varios usuarios o colaboradores, dejando de ser usuarios pasivos para convertirse en usuarios activos, participando, contribuyendo y formando parte de una sociedad que se informa, comunica y genera conocimiento.

Estándar de calidad

Grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad. Dicho en otros términos, define el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso. Los estándares de calidad determinan el nivel mínimo y máximo aceptable para un indicador. Si el valor del indicador se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto.

Estandarización de la documentación

Hecho de ajustar o adaptar la documentación para que se asemeje a un tipo, modelo o norma común. En organizaciones, se denomina también normalización documental y es la técnica que supone la homogeneización del diseño de los documentos, partiendo de un documento "tipo" que incluye todos aquellos campos comunes, que garanticen la recogida de los datos necesarios para que el documento cumpla con los requerimientos para llevar a cabo la actividad de que se trate.

Estrategia

Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Estrategia de calidad

Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr que los productos o servicios de una organización se confieren para satisfacer unas necesidades implícitas o explícitas.

Evaluabilidad

Análisis que tiene por objetivo determinar hasta qué punto una intervención es evaluable. La evaluabilidad debería ser un paso previo a la puesta en marcha de cualquier evaluación ya que permite preparar la intervención para ser evaluada. Se revisan principalmente tres factores: información disponible, calidad de la programación y capacidad de la entidad responsable de la gestión.

Evaluación

Proceso de análisis y valoración para juzgar la capacidad de una organización o de una intervención pública para el logro de sus objetivos, con el fin de poder definir los mecanismos de ajuste necesarios.

Evaluación de la calidad de los servicios públicos

Proceso integral y continuo que considera los niveles de prestación de los servicios en relación con las expectativas ciudadanas y la medición del grado de cumplimiento de compromisos previamente establecidos por la unidad prestadora, y establece, a partir de los datos obtenidos, programas de mejora.

Evaluación de las cargas de trabajo

Análisis y valoración detallada de la gestión por objetivos, detalle de los procedimientos, medición de tiempos o valoración de los puestos de trabajo con la finalidad de comprobar si el modelo establecido consigue la eficacia y la calidad en la prestación de servicios y permita la toma de decisiones con respecto al dimensionamiento y estructura de la plantilla.

Evaluación de resultados

Aquella cuyo objetivo principal es valorar hasta qué punto se pueden conseguir, se están consiguiendo o se han conseguido, los objetivos más inmediatos establecidos (eficacia), y en examinar a qué coste se alcanzan en términos de tiempo y recursos humanos, materiales y monetarios (eficiencia)

Evaluación ex ante

Evaluación que se efectúa antes de poner en marcha una intervención, siendo su objetivo principal analizar su adecuación a las necesidades que la motivan y sus posibilidades de éxito. También se pronuncia sobre la coherencia interna de la lógica de planificación, la funcionalidad de los mecanismos de gestión y aplicación que se pretenden articular, sobre la idoneidad del sistema de seguimiento diseñado para recoger la información, y sobre los resultados e impactos previsibles del programa. Es en definitiva, una evaluación prospectiva.

Evaluación ex post

Su objetivo suele ser emitir un juicio sobre el éxito o fracaso de la intervención desarrollada, el acierto de la estrategia diseñada, su grado de flexibilidad y capacidad de adaptación a una realidad siempre cambiante, su eficacia y eficiencia, la adecuación de los mecanismos de gestión y seguimiento aplicados, y los resultados e impactos logrados. Puesto que es necesario dejar transcurrir un tiempo desde la finalización de la intervención para que se manifiesten los impactos y efectos más indirectos, suele distinguirse entre evaluación final (realizada nada más terminar la intervención) y evaluación ex-post (realizada en un momento posterior). Son evaluaciones retrospectivas.

Evaluación externa

Evaluación realizada por entidades y/o personal ajeno a los organismos ejecutores y gestores de la intervención. Una evaluación externa independiente en sentido estricto sería aquella en la que la definición de las cuestiones de evaluación y la contratación del equipo de evaluación se realiza por técnicos ajenos a la intervención.

Evaluación interna

Aquella realizada por personal adscrito a la entidad gestora de la intervención evaluada.

Evaluación mixta (o interna asistida)

Aquella realizada por personal de la entidad que gestiona la intervención apoyados por un equipo externo o asistencia técnica, que orienta el proceso y/o desarrolla el trabajo de evaluación sobre el terreno.

Evaluación permanente

Examinar de forma continuada las acciones con el fin de comprobar que se han llevado a cabo y que han proporcionado los efectos deseados y si con la realización de otras acciones se habrían alcanzado mejores resultados a menor coste.

Evaluadores

Equipo técnico encargado de realizar el estudio de evaluación. Pueden pertenecer a la organización o estar implicados en la intervención evaluada o ser externos y ajenos a ella.

Excelencia

Conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y en el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social.

Expectativas de los usuarios

Todo aquello que las personas usuarias esperan de un servicio de acuerdo a unas necesidades, experiencias previas y deseos. Suelen estar relacionadas con la forma en que se desea recibir el servicio (en cuanto a plazos, trato recibido)

F

Formación específica

Es la formación "a medida" diseñada para equipos de trabajo que centra el aprendizaje y la capacitación en las necesidades de las unidades.

Formación generalista

Es la formación a la que accede el personal a título individual y según sus intereses particulares.

Foro

En Internet, un Foro, también conocido como 'Foro de mensajes', 'Foro de opinión', 'Foro de debate' o 'Foro de discusión', consiste en una aplicación Web que da soporte a discusiones u opiniones en línea.

Foro de participación

Lugar físico o virtual que se crea con la finalidad de intercambiar ideas y experiencias en cuanto a actividades de interés general. Se establece como cauce de diálogo permanente entre la ciudadanía y las administraciones públicas.

G

Gestión basada en resultados

Forma de administración a través de la cual una organización asegura que todos sus procesos, productos y servicios contribuyan a realizar sus propósitos. Depende de la definición clara de las responsabilidades de los resultados y exige un seguimiento, autoevaluación y documentación sistemáticos de los progresos.

Gestión burocratizada

Se caracteriza por la aplicación y cumplimiento riguroso de las leyes y normas, basándose en un esquema correcto, meticuloso e idealista, aumentando de manera excesiva las funciones administrativas. Se caracteriza por su incapacidad para alejarse de las normas e instrucciones ya conocidas y experimentadas. La eficacia se convierte en el criterio de desempeño administrativo frente a la eficiencia individual.

Gestión de personas

Se encarga de obtener y coordinar los recursos humanos de una organización, tanto su conocimiento como su potencial, de forma que consigan las metas establecidas.

Gestión del conocimiento

Concepto aplicado en las organizaciones. Tiene la finalidad de transferir el conocimiento desde el lugar dónde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear e implica el desarrollo de las competencias necesarias en el interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de éstas.

Gestión pública

Conjunto de acciones y procesos mediante los cuales todas las instituciones y organismos públicos aplican sus funciones y diseñan e implementan políticas, suministrando bienes y servicios a la ciudadanía.

Gestor de contenidos

Programa que permite diseñar una estructura para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas Web, por parte de los participantes. Viene a ser un interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio.

Gobierno abierto

Forma de funcionamiento de la Administración Pública capaz de entablar una permanente conversación con la ciudadanía para escuchar lo que dicen y solicitan, que toma sus decisiones centrándose en sus necesidades y preferencias, que facilita la participación y la colaboración de la ciudadanía en la definición de sus políticas y en el ejercicio de sus funciones, que proporciona información y comunica aquello que decide y hace de forma transparente, que se somete a criterios de calidad y de mejora continua, y que está preparado para rendir cuentas y asumir su responsabilidad ante los ciudadanos y ciudadanas a los que ha de servir.

Grado de implantación

Medición de avance en la fase de puesta en marcha de algo nuevo.

Grado de satisfacción

Medición de la percepción de la ciudadanía sobre el servicio recibido y sus expectativas.

Grupo de coordinación

Grupo de personas con la función de ordenar las relaciones que tienen las distintas áreas encargadas de una función específica.

Grupo de trabajo

Grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común de la organización.

H

Habilidad

Capacidad, inteligencia, pericia o aptitud para desarrollar alguna tarea.

Herramientas de calidad

Métodos para la mejora continua y la solución de los problemas.

Herramientas de evaluación

Métodos que sirven para analizar y valorar la capacidad de una organización o de una intervención pública para el logro de sus objetivos, con el fin de poder definir los mecanismos de ajuste necesarios.

Herramientas de recolección de datos

Metodologías, técnicas e instrumentos empleados para identificar fuentes de información y recopilar datos durante una evaluación. Cabe citar como ejemplos las encuestas informales y formales, la observación directa y participativa, las entrevistas, la opinión de expertos, los estudios de casos y la investigación bibliográfica.

Hoja de ruta

Plan que permite establecer la secuencia de pasos, tareas o proyectos para alcanzar unos objetivos. Se especifican tiempos y recursos necesarios.

I

Impacto

Efectos a largo plazo, positivos y negativos, primarios y secundarios, producidos directa, colateral o inducidamente por una intervención, intencionalmente o no. La evaluación del impacto trata de identificar todos estos efectos y centrarse en la determinación de los efectos netos atribuibles a la intervención.

Indicador

Sistema de medida objetiva que se utiliza para comprobar la evolución y el grado de cumplimiento de los resultados. Deben aportar resultados cuantificables en valores numéricos, ser fiables y comparables en el tiempo. Mecanismo de medida que permite seguir y evaluar de forma periódica las variables clave del funcionamiento de la misma, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

Indicador de impacto

Se utilizan para medir las consecuencias de los programas, más allá de los efectos inmediatos sobre sus beneficiarios directos.

Indicador de realización

Se emplea para medir la ejecución física y financiera de las distintas medidas que encuadran un programa.

Indicador de resultado

Se emplea para medir los resultados (directos o indirectos) obtenidos en la realización de las actuaciones; pudiendo hacer referencia a aspectos físicos o financieros.

InfoNavarra

Marca que engloba la atención y participación que el Gobierno de Navarra pone a disposición de la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles: Oficinas, teléfono, correo electrónico, Internet y redes sociales. Se puede solicitar cualquier tipo de información, presentar documentos, realizar trámites, formular quejas o enviar sugerencias.

Información relevante

Es aquella que posee fuerza de argumentación, soportada en evidencias o fuentes fidedignas. También aquella importante o destacada.

Información sensible

Es aquella información personal privada de un individuo. Aunque lo más común es usar este término para designar datos privados relacionados con Internet o la informática, sobre todo contraseñas, tanto de correo electrónico, conexión a Internet, IP privada, sesiones del PC, etc.

Informe de evaluación

Producto en el que se recogen las técnicas y métodos usados para la recopilación y análisis de la información, los resultados de la evaluación, las conclusiones y recomendaciones. Puede tener soporte escrito o no (presentación oral o multimedia, por ejemplo).

Iniciativa

Proposición o idea que sirve para iniciar alguna cosa.

Innovación

Traducción práctica de ideas en nuevos o mejorados productos, servicios, procesos, sistemas e interacciones sociales que resulten de utilidad.

Interés común

Es la conciliación de los intereses particulares, previa satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos y la preservación de bienes públicos.

Interlocutores en las Secretarías Generales Técnicas

Cada una de las personas asignadas por las Secretarías Generales Técnicas para representarlas en los asuntos relacionados con el impulso e implantación en sus Departamentos del Sistema General de Gestión.

Intervención pública

Cualquier programa, plan, política u otra forma de planificación diseñada para producir cambios en la población objetivo.

L

Liderazgo

La manera en que los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y visión de la organización, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla, implanta y revisa, centrándose en el cambio y la innovación.

Líneas de actuación

Conjunto de pautas que integran los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales conforme a la estrategia de una organización.

Lógica de la intervención

Secuencia que explica la forma en que deberán lograrse los objetivos, identificando las relaciones causales y supuestos subyacentes.

M

Mantenimiento de un nivel de certificación

Conjunto de acciones necesarias para mantener el nivel de certificación logrado.

Mapa de procesos

Representación gráfica de la estructura de procesos de una organización reflejando sus interacciones. Se pueden diferenciar procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Marco general

Límites comunes dentro de los que se encuadra la mejora continua de la calidad en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Marco lógico

Herramienta que se utiliza para mejorar el diseño de las intervenciones, más frecuentemente a escala de proyecto. Comprende la identificación de elementos estratégicos (insumos, productos, efectos, impacto) y sus relaciones causales, indicadores y los supuestos o riesgos que pueden influir en el éxito o el fracaso. De esa manera facilita la planeación, la ejecución y la evaluación de una intervención.

Medición de los resultados

Sistema para evaluar los resultados en función de los objetivos declarados.

Mejora continua

Actitud general asumida por todos los empleados, responsables y autoridades de una organización para conseguir mejorar los procedimientos, procesos, productos y servicios y avanzar hacia niveles de eficacia y eficiencia mayores. Para ello la organización debe aplicar el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

Mejora de calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora permanente

Mejora obtenida por pequeños cambios progresivos y no en grandes cambios estructurales.

Meta

Objetivo global hacia el cual se prevé que contribuya un proceso o una intervención.

Misión

Razón de ser de una organización. Define lo que la organización es, lo que hace y a quién sirve con su funcionamiento.

Modelo de Atención y Participación ciudadana

Marco de trabajo que describe la estrategia en cuanto a las formas de relación y comunicación con la ciudadanía, así como su participación, colaboración e implicación en los asuntos públicos.

Modelo EFQM (Modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)

Marco de trabajo no prescriptivo/normativo que busca los mejores resultados para los clientes, para su personal y para la sociedad mediante el ejercicio de un liderazgo que impulse permanentemente su política y estrategia, la gestión de sus empleados, de las alianzas y recursos, así como de sus procesos, hacia la consecución de la mejora continua de sus resultados globales. El concepto fundamental es la autoevaluación.

N

Nivel de certificación

Cada una de las etapas de reconocimiento que acreditan a las unidades que implanten el Sistema General de Gestión en la consecución ordenada y coherente de objetivos, facilitando un recorrido sencillo y claro para conseguir los resultados planificados.

O

Objetivos estratégicos

Establecen las metas generales a conseguir por la organización. Proporcionan un marco de trabajo para niveles de planificación más detallados. Indican los cambios generales que deberán llevarse a cabo.

Objetivos operativos

Desarrollan los objetivos estratégicos de la organización y pueden ser transformados automáticamente en actividades.

Optimización de los recursos

La mejor forma de realizar una actividad en cuanto a la utilización de los recursos de la mejor manera posible, obteniendo mejores resultados con los mínimos costes. Tiene estrecha relación con la eficacia y la eficiencia.

Organización

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones con un fin determinado.

Organización del personal

Es la forma de administrar los recursos humanos de una organización, de tal forma que se alinee la estrategia con el logro de los resultados deseados. Para ello se debe tener en cuenta la selección, la contratación, la capacitación, la administración y la gestión de dichos recursos humanos.

Orientar la gestión a resultados

La forma de enfocar el trabajo donde se persigue la mejora continua de las actividades de una organización en el logro de la consecución de los objetivos planificados para cubrir las necesidades o atender las demandas de la ciudadanía/clientes.

P

Participación ciudadana

Un derecho que tiene todo ciudadano/a de forma individual o colectiva que le permite involucrarse en la toma de decisiones, gestión y diseño de las políticas públicas en los diferentes niveles de la administración y en las distintas instituciones públicas.

Percepción de la ciudadanía

Conocer la apreciación que tiene la ciudadanía en general sobre los servicios prestados.

Personal evaluador acreditado

Aquellas personas que tienen formación y competencia para realizar el proceso de análisis y valoración para juzgar la capacidad de una organización o de una intervención pública para el logro de sus objetivos, con el fin de proponer recomendaciones para realizar los ajustes necesarios.

Personal experto

Aquellas personas que aportan experiencia o conocimiento específico respecto a una materia.

Personal técnico en organización

Personas que aportan experiencia o conocimiento específico en técnicas organizativas como, por ejemplo, en la definición de procesos, en el análisis de mejora de procesos o en la implantación de un sistema de supervisión y control de procesos.

Plan de acción

Instrumento de programación y control de la ejecución de los proyectos y actividades que se deben llevar a cabo para dar cumplimiento a las estrategias.

Plan de comunicación

Documento de planificación para la difusión de resultados o actividades, señalando los canales y mensajes más adecuados para satisfacer las necesidades de información.

Plan estratégico

Documento en el que los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años (por lo general, 3 años)..

Plan operativo

Documento en el que los responsables de una organización reflejan los objetivos a conseguir (con vigencia anual) debiendo estar perfectamente alineados con el plan estratégico.

Plan General de Simplificación Administrativa (PGSA)

Documento que pretende la modernización, la racionalización y la simplificación de la actuación administrativa como complemento necesario para la implantación del "Gobierno Abierto" y para la consecución de una Administración más comprensible, cercana y accesible a la ciudadanía, más ágil y más garantista.

Plan Marco de Calidad de los Servicios Públicos

Marco de referencia que determina las actuaciones y medidas idóneas para potenciar la mejora de los servicios públicos y lograr la satisfacción de las personas con el funcionamiento de la Administración.

Plan

Documento escrito en el cual se plasma una idea, intención o proyecto acompañada de las metas, estrategias, tácticas, directrices y políticas a seguir en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se usarán para alcanzar los fines propuestos y que fueron su motivación.

Políticas públicas

Son las respuestas en forma de normas, instituciones, prestaciones, bienes públicos o servicios que un gobierno puede dar a las demandas de la sociedad.

Portal navarra.es

Portal web que sirve de canal de comunicación y servicios promovido por el Gobierno de Navarra en el marco de un Plan de Modernización que persigue acercar la Administración a los ciudadanos y facilitar su relación con los mismos.

Principio de accesibilidad

La Administración Pública velará para que, en sus dependencias, en el diseño de sus políticas y en el conjunto de sus actuaciones, el principio de accesibilidad universal sea una realidad.

Principio de anticipación

La Administración Pública ha de diseñar sus políticas y gestionar sus servicios anticipándose a los problemas y demandas de los ciudadanos y ciudadanas..

Principio de calidad normativa

En el ejercicio de la iniciativa normativa, la Administración Pública actuará de acuerdo con los principios de necesidad, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, accesibilidad, simplicidad y eficacia.

Principio de calidad y mejora continua

La Administración Pública ha de instaurar procesos que permitan evaluar los servicios que presta, detectar sus deficiencias y corregirlas a los efectos de poder prestar unos servicios públicos de calidad a los ciudadanos y ciudadanas.

Principio de economía y celeridad

La Administración Pública ha de actuar y velar por que la consecución de los fines públicos se alcance con el coste económico más racional y en el menor tiempo posible, reduciendo progresivamente los tiempos de respuesta.

Principio de modernización

La Administración Pública ha de impulsar el empleo de técnicas informáticas y telemáticas para el desarrollo de su actuación y para la instauración y mejora de la gestión del conocimiento en su propia organización.

Principio de neutralidad tecnológica

La Administración Pública apostará en su funcionamiento, por la utilización y promoción de software de código abierto, así como por el uso de estándares abiertos y neutrales en materia tecnológica e informática, y favorecerá dichas soluciones abiertas, compatibles y reutilizables, en la contratación administrativa de aplicaciones o desarrollos informáticos.

Principio de orientación a la ciudadanía

La actuación de la Administración ha de estar dirigida a la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos y ciudadanas, ha de perseguir siempre el interés general y se debe caracterizar por su voluntad de servicio a la sociedad.

Principio de publicidad activa

La Administración debe proporcionar y difundir constantemente, de una forma veraz y objetiva, la información que obra en su poder y la relativa a su actuación.

Principio de respeto del código de conducta

La Administración Pública y sus dirigentes respetarán en todo momento el compromiso ético de conducta asumido frente a la ciudadanía a la que han de servir..

Principio de responsabilidad en su gestión

La Administración Pública ha de asumir de forma expresa sus obligaciones ante la ciudadanía y asumir las responsabilidades derivadas de sus decisiones y actuaciones.

Principio de simplicidad y comprensión

La Administración Pública ha de actuar para lograr una disminución progresiva de trámites mediante la instalación de procesos y técnicas que fomenten la utilización de un lenguaje accesible y la eliminación de las cargas administrativas.

Principio de transparencia

La Administración ha de introducir la transparencia en todas las actividades que gestiona y en su propia organización, de forma que los ciudadanos y ciudadanas puedan conocer sus decisiones, cómo se adoptan las mismas, cómo se organizan los servicios y quiénes son las personas responsables de sus actuaciones.

Proactividad

Actitud en la que se asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras.

Procedimiento administrativo

Cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. La actuación pública requiere seguir unos cauces formales.

Proceso

Conjunto de actividades relacionadas que interactúan mediante las cuales se transforman elementos de entrada (información, materias primas) en elementos de salida o resultados, (productos elaborados, decisiones estratégicas, resoluciones administrativas.

Proceso de evaluación

Conjunto de actuaciones previas requeridas para preparar y poner en marcha una evaluación, las desarrolladas durante su implementación o ejecución y aquellas que se han de realizar una vez finalizada dicha actividad de evaluación.

Proceso de implantación

Conjunto y secuencia de actuaciones encaminadas a la ejecución de un plan.

Proceso de modernización

Conjunto y secuencia de actuaciones encaminadas a realizar cambios con la finalidad de adaptación a técnicas más avanzadas y modernas.

Proceso de racionalización

Conjunto y secuencia de actuaciones encaminadas a la optimización de tiempos, costos o esfuerzos en base a una planificación.

Proceso de simplificación

Conjunto y secuencia de actuaciones encaminadas a agilizar las gestiones, al objeto de hacerlas más accesibles y próximas a los ciudadanos y a las empresas.

Proceso estratégico

Proceso que está vinculado al ámbito de las responsabilidades de dirección y, principalmente, a largo plazo.

Proceso operativo

Proceso ligado directamente con la prestación del servicio.

Programa

Grupo de proyectos o servicios relacionados y dirigidos hacia el logro de objetivos específicos.

Programa de mejora

Conjunto de medidas de cambio que plantean soluciones en una organización para alcanzar mejores resultados.

Q

Queja

Manifestación de insatisfacción de las personas usuarias con un servicio..

R

Racionalidad

Es el examen de las relaciones entre las necesidades y/o problemas detectados en el ámbito espacial donde se ejecuta el programa (y para una población objetivo determinada) con los objetivos establecidos para la mejora o solución de dichos problemas.

Reclamación

Derecho del que dispone la ciudadanía para manifestar su protesta ante aquello que no está de acuerdo o no le satisface respecto a los servicios prestados o en defensa de sus derechos.

Recomendaciones

Propuestas que hayan suscitado las conclusiones de la evaluación con la finalidad de mejorar el objeto evaluado mediante la consolidación de sus fortalezas y la reducción de las debilidades. Las recomendaciones deberán estar vinculadas a las conclusiones.

Reconocimiento

Premio que la entidad otorga a sus empleados por la obtención de buenos resultados.

Recurso

Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

Recursos sostenibles

Manejo integrado de los recursos (humanos, naturales,…) mediante la aplicación de políticas eficientes que permitan un balance entre el desarrollo y la conservación tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras.

Redes de aprendizaje e innovación

Conjunto de comunidades que, motivados por un objetivo común, crean lazos y se conectan entre sí con el propósito de la adquisición de conocimiento y habilidades que produzcan un cambio con mejora.

Redes de calidad

Organizaciones informales que conectan a personas u organizaciones que no están obligadas a conectarse formalmente y que comparten valores e intereses comunes sobre calidad.

Redes de colaboración

Conjunto de comunidades que, motivados por un objetivo común, crean lazos y se conectan entre sí con el propósito de contribuir y realizar un trabajo o tarea de forma conjunta.

Rendición de cuentas

Obligación de demostrar que se ha efectuado el trabajo cumpliendo con las reglas y normas acordadas o de declarar de manera precisa e imparcial los resultados obtenidos en comparación con las funciones y/o planes encomendados.

Resultado

Efectos directos e inmediatos producidos por la ejecución de una actuación.

S

Satisfacción ciudadana

Percepción sobre las necesidades y expectativas de la ciudadanía en relación a los servicios que prestan las Administraciones Públicas.

Sectores de población

Grupos de población segmentados en función de elementos o características comunes que guardan una unidad y se diferencia de otras agrupaciones.

Seguimiento

Proceso continuo y sistemático de recolección de datos para verificar lo realizado y sus resultados, tanto en términos físicos como financieros. Ofrece información necesaria para mejorar la gestión y aplicación de cualquier plan, programa o proyecto.

Seguridad

Concepto que se caracteriza por ser algo que no registra peligros, daños ni riesgos.

Servicio

Resultado de una actividad, generalmente intangible, que realiza una organización dirigida a unos colectivos destinatarios.

Servicio público

Servicio técnico prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una Administración Pública y bajo un régimen jurídico especial (Fernando Garrido Falla 1).

Servicio público telemático

Servicio público destinado a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada utilizando en parte o en todas sus fases y tareas canales telemáticos.

Servicios asistenciales

Están destinados a los cuidados asistenciales y a la intervención social.

Servicios electrónicos

Servicios que las Administraciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía para su tramitación por medios electrónicos. Solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a estos procedimientos por medio de un registro electrónico y notificaciones telemáticas.

Simplificación administrativa

Conjunto de actuaciones desarrolladas por las Administraciones para agilizar sus gestiones, al objeto de hacerlas más accesibles y próximas a los ciudadanos y a las empresas.

Sistema de Certificación de la Administración de la Comunidad Foral

Es el reconocimiento a las unidades que implanten el Sistema General de Gestión, facilitando un recorrido sencillo y claro para conseguir los resultados planificados.

Sistema General de Gestión

Modelo para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que tiene como objetivo concretar el principio de servicio a la ciudadanía, a través de la orientación de la gestión a resultados y el incremento de la satisfacción ciudadana. Su progresiva implantación pretende transformar el conjunto de la Administración Foral, homogeneizando y elevando los niveles de gestión hacia la excelencia, con una visión de Administración accesible, participativa, sencilla, eficiente e innovadora.

Sistema de gestión avanzada

Sistema que adquieren aquellas organizaciones cuya gestión quieren evolucionar de forma escalonada desde los sistemas de gestión tradicionales hacia un modelo de excelencia global y un sistema de gestión para el éxito sostenido.

Sistema de mejora de la gestión y de la calidad

Sistema aplicable al conjunto de los elementos de una organización (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional, estrategia) para, de una forma coordinada, lograr la calidad de los servicios que se prestan, mejorar la satisfacción de la ciudadanía y lograr los resultados deseados conforme a los objetivos marcados.

Sistema de reconocimientos, quejas y sugerencias

Sistema que permite la gestión de forma ordenada de aquellas manifestaciones que la ciudadanía transmite a la Administración en cuanto a su percepción de los servicios prestados.

Sistema de medición de la satisfacción ciudadana

Proceso que pretende ordenar los elementos, pasos, etapas, etc., para efectuar una serie de comparaciones que permitan conocer la percepción de la ciudadanía sobre sus necesidades y expectativas en relación a los servicios que prestan las Administraciones Públicas.

Sugerencia

Iniciativa para mejorar la calidad de los servicios de una organización.

T

Tramitación electrónica

Consiste en la realización de trámites y gestiones con la Administración pública por medios electrónicos.

Trámite

Conjunto de actividades o tareas desarrolladas secuencialmente por un único tramitador con entidad propia e información sobre: 1.- Entradas y salidas de información 2.- Usuario/a responsable 3.- Fecha de inicio y fecha fin Los trámites son tratamientos propios de cada procedimiento. Aquellos con relevancia suficiente marcan hitos de control en la tramitación del procedimiento..

Transparencia

En la gestión pública, es la cualidad de un gobierno de ser abierto en la divulgación de información, normas, procesos y acciones. Se debe actuar de una forma visible, predecible y comprensible en la promoción de la participación y la rendición de cuentas. Ejemplo: publicación de las remuneraciones y patrimonio de los cargos públicos.

U

Unidades transversales o corporativas

Aquellas unidades de la Administración que prestan sus servicios de forma general a otras unidades de la propia organización. Ejemplo: Función Pública.

Unidades verticales o departamentales

Aquellas unidades de la Administración que prestan sus servicios a particulares. Ejemplo: Salud.

V

Valores

Define el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.

Visión

Representación filosófica de cómo quiere ser la organización o empresa y cómo desea ser percibida por sus clientes, empleados y otras personas (hacia dónde quiere llegar).

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

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior
Noviembre 2014

Gobierno de Navarra

SIGe
SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN