

SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN

Administración de la Comunidad Foral de
Navarra

*Marco general para la mejora continua de la calidad
Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto*

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior
Servicio de Organización y Modernización

Sistema General de Gestión

- 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 ACFN.
 - ✓ **Global:** Afecta a todos los elementos que configuran la organización.
 - ✓ **Basado:** en sistemas contrastados de gestión de calidad y excelencia: EFQM, ISO, CAF, etc
 - ✓ **Gradual:** Implantación progresiva en las diferentes unidades.
 - ✓ **Innovador:**
 - Sistema propio de certificación
 - Modelo único de Gestión para todas las unidades de la Administración

EL OBJETIVO ES ALCANZAR LA GESTIÓN EXCELENTE EN LA ADMINISTRACIÓN FORAL

Sistema General de Gestión



Necesidades y expectativas de la ciudadanía

Participación – Transparencia – Simplificación – Innovación - Seguridad - Eficiencia

Valores Estratégicos



Recursos

Normativa – Personas y Estructuras – Metodologías – Redes - Presupuesto

Sistema General de Gestión



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

| Ejes | Líneas de actuación |
|---------------------------------------|--|
| 1. LIDERAZGO Y ESTRATEGIA | <ol style="list-style-type: none">1. Capacitación de los gestores públicos en liderazgo y gestión excelente2. Fomento de planes estratégicos y operativos |
| 2. ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | <ol style="list-style-type: none">3. Fomento de la participación ciudadana4. Agilización de la atención ciudadana |
| 3. GESTIÓN DE PERSONAS | <ol style="list-style-type: none">5. Formulación de la estrategia para la gestión de los recursos humanos6. Capacitación de las personas como miembros de la organización7. Gestión del conocimiento de las personas |
| 4. GESTIÓN DE PROCESOS | <ol style="list-style-type: none">8. Desarrollo del Plan General de Simplificación Administrativa9. Consolidación de la Administración Electrónica10. Innovación y creatividad en la gestión |
| 5. RESULTADOS | <ol style="list-style-type: none">11. Gestión orientada a resultados12. Difusión del Sistema Público de Evaluación de Navarra13. Incorporación de las unidades al Sistema Público de Evaluación14. Difusión de resultados |

Niveles de Certificación

- La Certificación reconocerá el grado de avance de las Unidades en su incorporación al Sistema General de Gestión.
- Se pretende facilitar un recorrido sencillo y claro, que permita conseguir los resultados planificados, buscando la excelencia en la gestión.

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



Próximos Pasos

- **Tomado en consideración por el Gobierno**
- Comisión Foral de Evaluación y Calidad.
- Proceso de Participación Pública
 - Ciudadanía y grupos de interés (empresas, entidades, asociaciones, etc)
 - Personal de la Administración Pública.
- Aprobación del Sistema General de Gestión por el Gobierno a propuesta de la Comisión.
 - Junto con el Plan de Actuación Anual para 2015.

SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN

Administración de la Comunidad Foral de
Navarra

*Marco general para la mejora continua de la calidad
Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto*

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior
Servicio de Organización y Modernización