

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

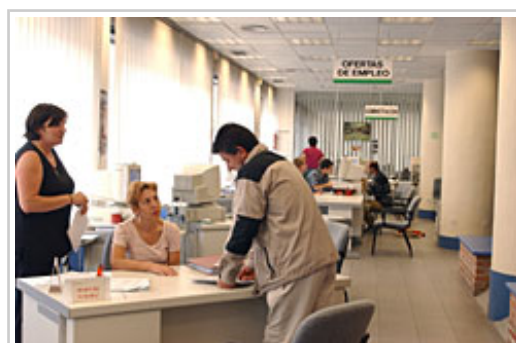
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

La Administración Foral trabajará mediante un nuevo sistema de gestión con objetivos definidos y medibles

El Gobierno de Navarra ha conocido hoy el proyecto que tiene por objeto orientar la labor administrativa hacia la consecución de resultados y dar a conocer éstos a la ciudadanía

Miércoles, 05 de noviembre de 2014

La Administración Foral quiere mejorar sus servicios con la implantación de un nuevo sistema de gestión, único para toda la estructura, mediante el que todas sus unidades deberán diseñar planes de actuación con objetivos anuales concretos e indicadores para medir los resultados. Un sistema propio de certificación de calidad reconocerá el cumplimiento de los objetivos fijados.



Oficinas de atención al público en la Administración Foral.

Esta es la base del [proyecto](#) “Sistema General de Gestión de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra”, un marco general para la mejora continua de la calidad, que ha conocido el Gobierno de Navarra en su sesión de hoy.

El documento se remitirá ahora para su visto bueno a la Comisión Foral de Evaluación, órgano éste presidido por el consejero de Presidencia, Justicia e Interior, y del que forman parte representantes de la Administración Foral (Presidencia y Administración Local), de la Federación Navarra de Municipios y Concejos (FNMC), de los sindicatos mayoritarios UGT y CCOO y de la Fundación Navarra para la Excelencia. Posteriormente, se someterá a información pública para que puedan realizar aportaciones y sugerencias, tanto el personal de la Administración Foral, como entidades públicas y privadas, asociaciones profesionales y la ciudadanía en general.

El objetivo es que el nuevo modelo comience a implantarse a partir del próximo año.

Diagnóstico de la situación

El informe, que ha sido elaborado por técnicos de todos los departamentos de la propia Administración, parte de un diagnóstico de la situación actual, tras lo cual define y explica el nuevo modelo de gestión y

propone un plan de acción para alcanzarlo.

En lo que se refiere al análisis del presente, el documento constata que en la Administración Foral cada vez es más habitual la presencia de planes estratégicos que marcan las grandes líneas de actuación, pero reconoce que en ocasiones estos planes no son suficientemente conocidos o no se concretan en objetivos operativos medibles y evaluables.

Detecta también que, aunque las nuevas tecnologías han multiplicado y diversificado los canales de atención y participación ciudadana, el modelo ofertado es “disperso y diverso” y no existe un sistema único e integral que permita conocer de forma eficaz las demandas ciudadanas. Otra de las áreas mejorables es la ausencia de un sistema de gestión global y flexible del personal que permita organizarlo en función de los objetivos a alcanzar.

El documento analiza también la situación referida a la tramitación administrativa, en la que apuesta por avanzar en las actuaciones iniciadas en los últimos años en materia de simplificación de trámites y de implantación de servicios electrónicos. Y finalmente, señala que, a pesar de existir el marco normativo (Sistema Público de Evaluación de Navarra) para medir la calidad de los servicios prestados, son escasas las unidades que realizan evaluaciones.

El nuevo sistema de gestión

Tras el diagnóstico de la situación actual, los autores proponen la implantación de un nuevo sistema general de gestión, cuyo objetivo es concretar el principio de servicio a la ciudadanía en dos referencias básicas: orientar el trabajo de la Administración a la consecución de resultados e incrementar la satisfacción ciudadana atendiendo a sus demandas de contar con una Administración accesible, participativa, simplificada, eficiente y eficaz.

Para la elaboración del modelo se han tomado como referencia sistemas de gestión de calidad ampliamente contrastados (EFQM, CAF, etc), que se han simplificado y adaptado a la realidad de la Administración Foral.

El nuevo sistema tiene las siguientes características: es global (presente en todas las unidades e incide en todos los elementos que configuran la organización), homogéneo (el mismo en todas las unidades), gradual (se implantará de forma progresiva en varias fases), dinámico (el modelo deberá ir adaptándose a los cambios que surjan fruto de la evolución del mismo) e innovador (se crea un modelo único de gestión y un sistema de certificación de calidad propio).

La implantación del nuevo sistema se realizará de forma progresiva por medio de planes de acción anuales que aprobará el Gobierno a propuesta de la Comisión Foral de Evaluación. Cada año esta comisión fijará el número o porcentaje de unidades que deben incorporarse al nuevo modelo de gestión. La unidad orgánica mínima para el despliegue será el servicio.

5 ejes de actuación

El plan de acción para alcanzar el nuevo modelo se desarrolla en cinco ejes, con 14 líneas de acción y 43 acciones concretas. Las principales líneas de actuación son las siguientes:

1. Liderazgo y estrategia. En este apartado se prevé capacitar y formar anualmente a un 20% del personal directivo para impulsar el nuevo modelo de gestión y lograr también que cada año un mismo porcentaje de unidades administrativas se vaya sumando a la elaboración de planes estratégicos y operativos.

2. Atención y participación ciudadana. En este campo el objetivo es doble. De un lado, conocer las demandas ciudadanas antes de definir las políticas y servicios de la Administración, integrando la participación ciudadana como un elemento habitual en sus procedimientos. De otro, mejorar la atención a los ciudadanos simplificando trámites y facilitando la comunicación. Como líneas de acción, el documento plantea conseguir que en 2015 el 100% de las iniciativas normativas y planes estratégicos se sometan a participación pública y que en 2016 se implante un modelo de atención y participación ciudadana global y

homogéneo para toda la Administración.

3. Gestión de personas. El documento apuesta por diseñar una nueva estrategia global para la gestión de los recursos humanos, que facilite cambios organizativos, la movilidad y flexibilidad de personal, el desarrollo de las competencias profesionales, el acceso a nuevos modelos de formación, el impulso de redes de comunicación del conocimiento, y la implantación de medidas para reconocer el esfuerzo y el compromiso. Como objetivos en este eje, se plantean tener lista la estrategia para 2016 y conseguir ese año también que el 70% de la formación de los funcionarios sea específica, orientada al desempeño profesional en el puesto de trabajo.

4. Gestión de procesos. Éste es el núcleo de la maquinaria administrativa y la pieza clave del sistema de gestión. En este apartado se persigue desarrollar el Plan General de Simplificación Administrativa ya iniciado, marcándose como objetivo que en 2016 se hayan reducido las cargas administrativas en un 30% en los procedimientos y trámites administrativos para la ciudadanía y las empresas. El otro pilar en este apartado es el impulso de la administración electrónica, ámbito en el cual se prevé conseguir el próximo año que un 40% de los trámites con la Administración Foral se puedan realizar online, incrementando posteriormente este porcentaje en un 5% anual. Finalmente, se apuesta también por la innovación y la creatividad en la gestión, para lo cual se creará un sistema que permita recoger las aportaciones del personal.

5. Resultados. Los objetivos en este eje son los de orientar la gestión a la obtención de resultados y rendir cuentas de lo realizado ante la ciudadanía. Para ello, los objetivos estratégicos que se marque cada unidad se concretarán en objetivos definidos y medibles a través de sistemas de indicadores y seguimiento, denominados cuadros de mando. De esta forma, toda actuación de la Administración podrá ser evaluada en cualquier momento, tanto en el momento de la planificación, como en la ejecución y en los impactos que dicha política tiene en la ciudadanía, lo que permitirá comprobar si se están logrando los fines pretendidos y, en su caso, ajustar las actuaciones. Estos resultados se difundirán de forma periódica al personal y al conjunto de la sociedad. Como objetivos temporales en este capítulo, el plan de acción persigue conseguir que anualmente se incorporen al sistema de evaluación un 20% de las unidades administrativas y que en 2017 el 100% de las unidades aplique el cuadro de mando para controlar sus resultados.

Un sistema de certificación propia

El nuevo modelo de gestión lleva aparejado un sistema de certificación propia mediante el que se acreditará la consecución progresiva de los objetivos planteados en el Plan de Acción.

Para motivar a las unidades administrativas a que se integren en el nuevo sistema se estudiarán reconocimientos asociados a la consecución de un nivel de certificación, como pueden ser premios y reconocimientos a las unidades y al personal, asignación y dotación de partidas presupuestarias y difusión de los niveles de certificación alcanzados.

Se establecerán tres niveles de certificación. El nivel 1 comprende los objetivos en materia de planificación, el nivel 2 certificará los resultados correspondientes al despliegue y ejecución de dichos objetivos y el nivel 3 reconocerá los logros relativos a la evaluación de resultados.

Cada unidad autoevaluará los objetivos alcanzados y, cuando así lo considere, solicitará la correspondiente certificación a la Comisión Foral de Evaluación, órgano éste que será el encargado de realizar la evaluación y comprobación externas y, en su caso, conceder la distinción.