

# 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
<b>1. LIDERAZGO Y ESTRATEGIA</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitación de los gestores públicos en liderazgo y gestión excelente</li><li>2. Fomento de planes estratégicos y operativos</li></ol>
<b>2. ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Fomento de la participación ciudadana</li><li>4. Agilización de la atención ciudadana</li></ol>
<b>3. GESTIÓN DE PERSONAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Formulación de la estrategia para la gestión de los recursos humanos</li><li>6. Capacitación de las personas como miembros de la organización</li><li>7. Gestión del conocimiento de las personas</li></ol>
<b>4. GESTIÓN DE PROCESOS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Desarrollo del Plan General de Simplificación Administrativa</li><li>9. Consolidación de la Administración Electrónica</li><li>10. Innovación y creatividad en la gestión</li></ol>
<b>5. RESULTADOS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Gestión orientada a resultados</li><li>12. Difusión del Sistema Público de Evaluación de Navarra</li><li>13. Incorporación de las unidades al Sistema Público de Evaluación</li><li>14. Difusión de resultados</li></ol>

## 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