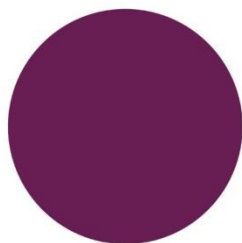


Implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada en el Gobierno Vasco y en sus Organismos Autónomos



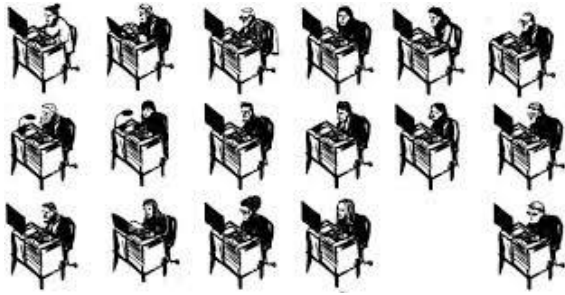
EMAKUMEEN AURKAKO
INDARKERIARI EZ
NO A LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES

Jornada de Q-epea
Semana Europea de la Calidad

Vitoria-Gasteiz, 18 de noviembre de 2016

IRTEERA / SALIDA





- ✓ Edad
- ✓ En el umbral de confort
- ✓ Trabajábamos bien, pero mejorable



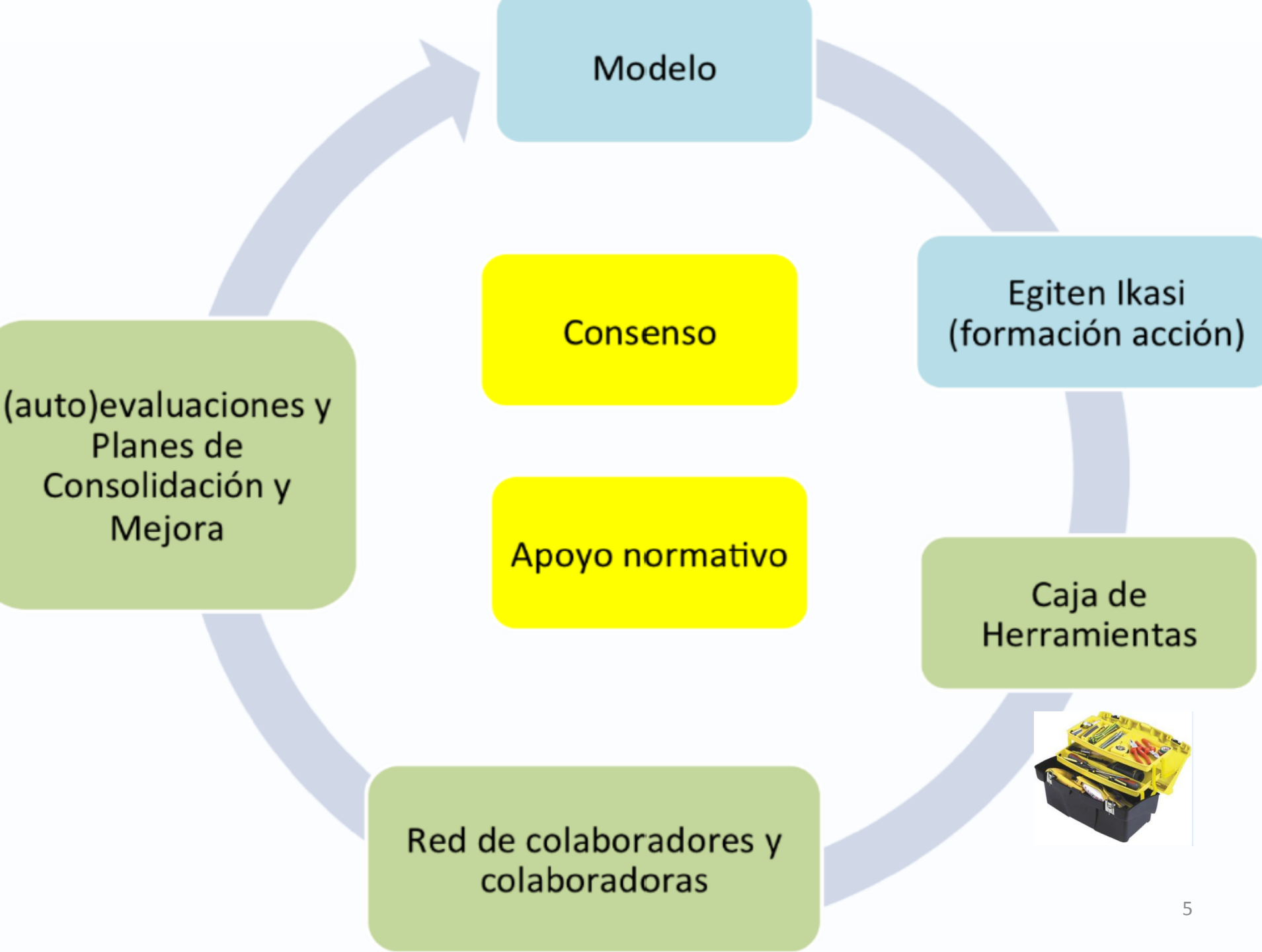
- ✓ Eficiencia
- ✓ Cercanía
- ✓ Transparencia
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Participación
- ✓ Colaboración



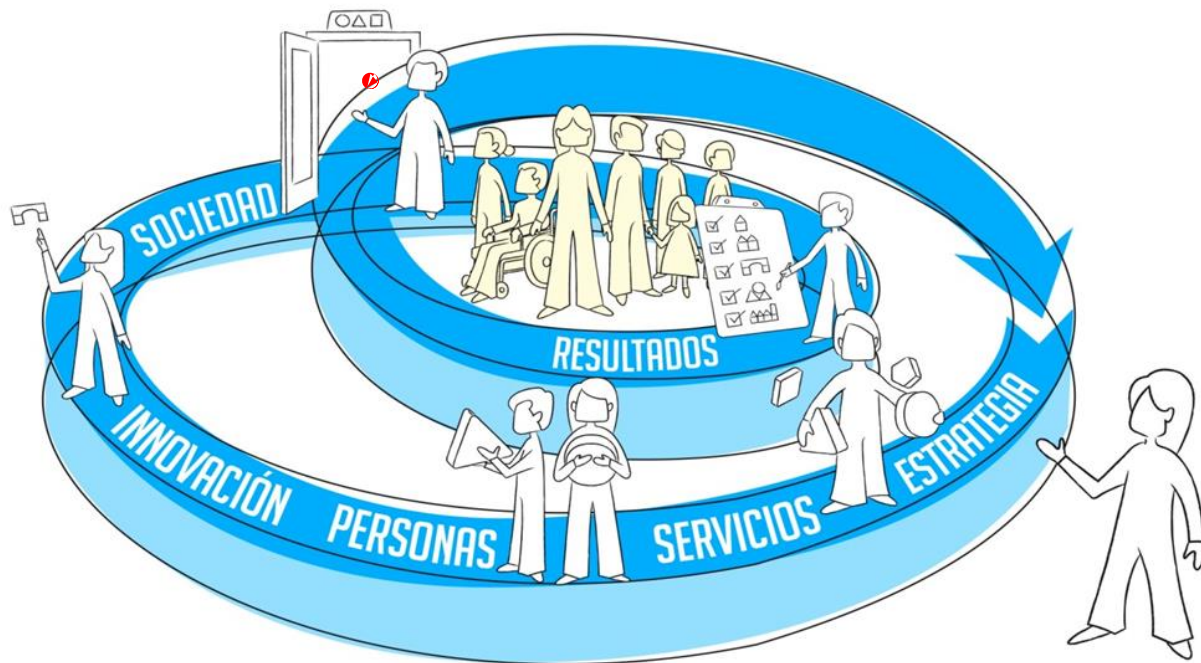
- ✓ Motivación
- ✓ Comunicación interna
- ✓ Liderazgo
- ✓ Planificación
- ✓ Relación político-técnica

BILAKAERA / DESARROLLO





Un modelo que pone en el centro a la ciudadanía y que se apoya en 6 ejes



- ✓ Estrategia
- ✓ Servicios
- ✓ Personas
- ✓ Innovación
- ✓ Sociedad
- ✓ Resultados

5 SOCIEDAD

Cómo se promueve la buena administración y la ética pública, se impulsa el trabajo colaborativo y se asume la responsabilidad con la sostenibilidad, la igualdad de oportunidades y la normalización del uso del euskera.

1 ESTRATEGIA

Cómo se planifican los objetivos, alineándolos con la estrategia global del Gobierno y trasladándolos a la organización.

6 RESULTADOS

Cómo se fijan, se siguen y se comparan los resultados en el ámbito estratégico, en relación con la ciudadanía y los destinatarios de los servicios, las personas empleadas, la sociedad y la innovación.

4 INNOVACIÓN

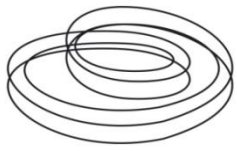
Cómo se definen los objetivos de la innovación y se crea el contexto para innovar y gestionar las ideas y proyectos innovadores.

3 PERSONAS

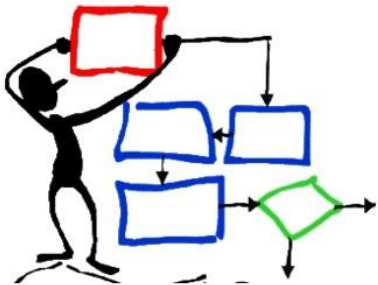
Cómo se gestiona a las personas empleadas, su conocimiento y destrezas, generando las condiciones que potencien su compromiso.

2 SERVICIOS

Cómo se desarrollan y gestionan los servicios para que respondan adecuadamente a la ciudadanía y a las personas y entidades a quienes van dirigidos.



Caja de herramientas



Comunicación
Interna



eginez gara

1. PARA DESARROLLAR ESTAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Políticas públicas del Gobierno	Políticas o planes departamentales	Calendario legislativo



2. Y EN ESTE MARCO NORMATIVO

Decreto de Estructura Orgánica	Normativa sectorial de aplicación

3. SOMOS Y QUEREMOS SER (ESTRATEGIA)

En este contexto (DAFO)	Somos (Misión)	Y queremos ser y que nos vean (Visión)	Relacionándonos con (Grupos de Interés)	Y colaborando estrechamente con (Alianzas)



4. PERSONAS QUE TRABAJAMOS ASÍ ORGANIZADAS

Organigrama	RPT	Centros de trabajo	Con este plan para mejorar la comunicación	Con este plan para mejorar el liderazgo

Departamento	
Dirección u Org. Autónomo	

5. PRESTANDO ESTOS SERVICIOS (SERVICIOS Y PROCESOS)

A partir de necesidades y expectativas de quienes reciben nuestros servicios	Con este Catálogo de Servicios	Y este Mapa de procesos	Habiendo documentado estos Procesos



6. CON ESTA PLANIFICACIÓN

Plan de Acción: LE, OE, Indicadores y Acciones	Plan de Gestión anual	Presupuesto	Relación de aplicación informática de apoyo

7. Y AUTOEVALUANDONOS PARA MEJORAR (GESTIÓN AVANZADA)

Medidas que, integradas en el plan de acción, intentaremos poner en marcha antes de la primera evaluación



NUESTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA

Información previa
del desarrollo del
proceso y
calendario

Evaluación

Socialización



EGINEZ GARA



AUTOEVALUACIÓN

Cumplimentación
cuestionario
autoevaluación
individual

Consenso cuestionario



CONTRASTE

Repaso de la
autoevaluación
consensuada
Identificación de ACM y
PF por cada eje
Priorización para
concretar ACM

Planificar la elaboración
del plan de consolidación
y mejora



PLAN DE CONSOLIDACIÓN Y MEJORA

Elaboración
Validación



SEGUIMIENTO DEL PLAN



Evaluaciones de gestión y planes de mejora

Pero ¿está funcionando?



¿Quiénes?

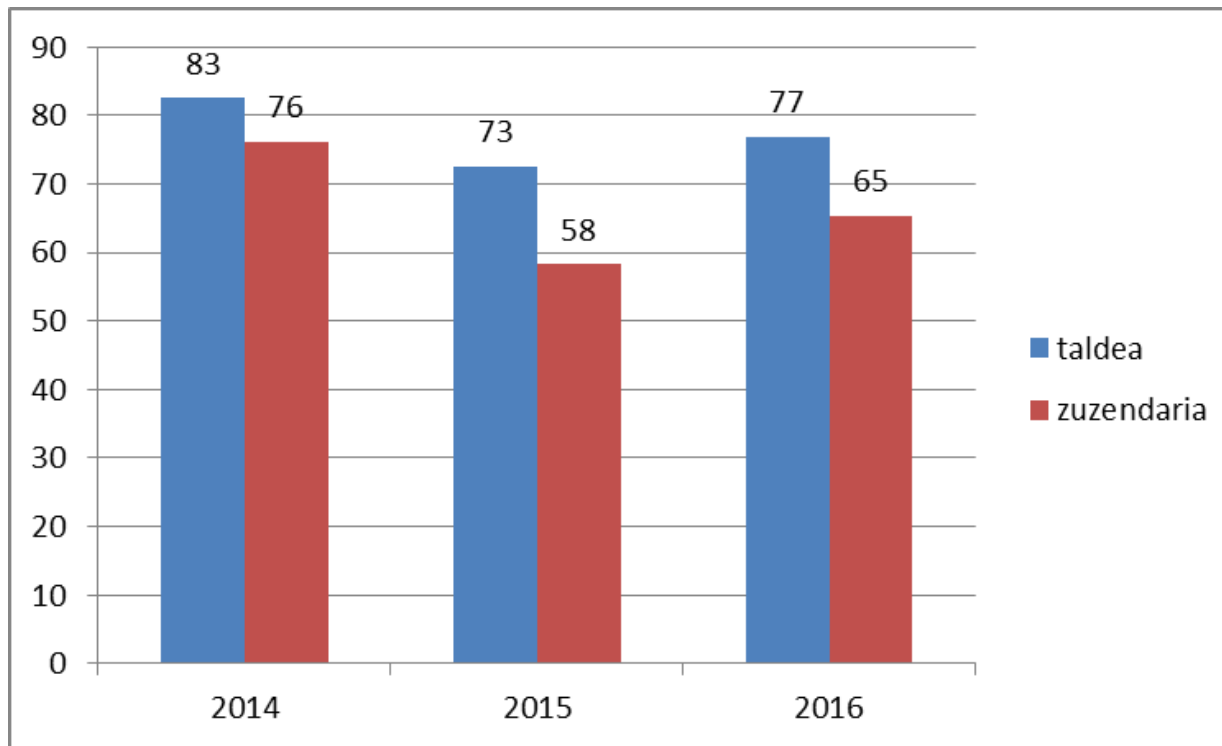
110 direcciones, Organismos Autónomos, Delegaciones y Subdirecciones

600 directores, directoras, responsables de servicios, responsables de área, ... están implicados de forma directa en el proceso.

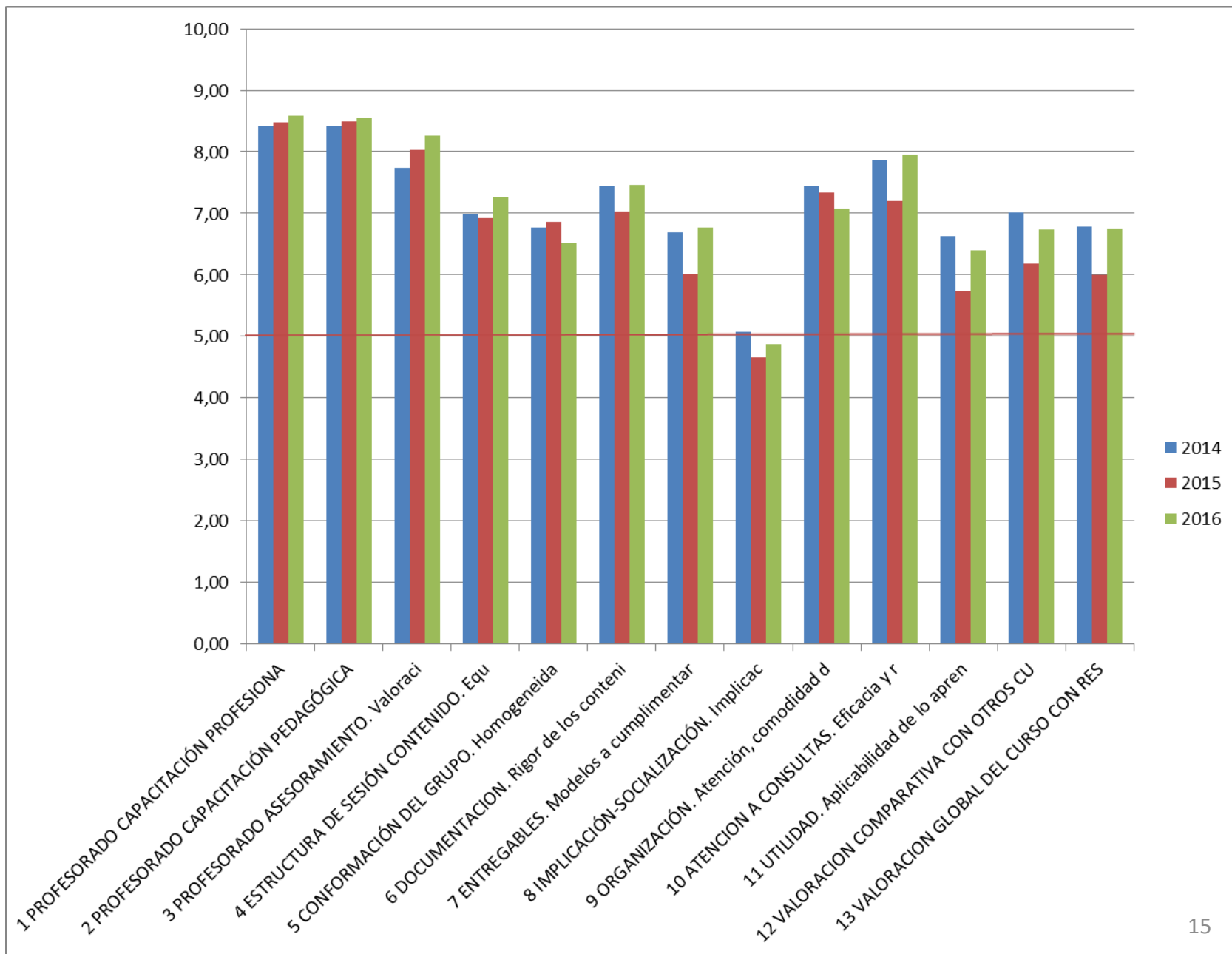
Más de 1000 personas están implicadas de forma indirecta.

Todos los Departamentos están participando en mayor o menor medida.

Asistencia



Encuestas





Continuará...

- ✓ Importancia del **apoyo político**
- ✓ Aprovechar la **oportunidad del relevo** en el Gobierno Vasco para hacer **Planes de Acción a 4 años**
- ✓ Trabajar en colaboración con otros ámbitos:
 - Administración electrónica
 - Calidad normativa
 - Transparencia
 - Participación

HELMUGA / META



Gestión pública avanzada



Hacer cosas según lo planificado
y con el menor coste (**eficiencia**)



Calidad, mejora de la gestión, excelencia en
la gestión, sistemas de gestión pública
avanzada = **funcionar mejor** = **gestionar
mejor**,

AURRERABIDE

Programa de mejora de la gestión con las personas



De todas y todos

¿POR QUÉ NO TUYO?

¿TUYO?

DE LAS 1000 QUE ESTÁN EN EGITEN IKASI

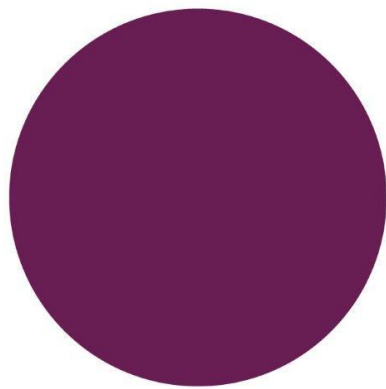
QUIZÁS TUYO

¿Y TUYO?

¿Y TAMBIÉN TUYO?



Eskerrik asko zuen arretagatik!



**EMAKUMEEN AURKAKO
INDARKERIARI EZ**

**NO A LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES**



Jornada de Conocimiento Compartido de Q-epea
18 de noviembre de 2016



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE – Sociedad informática del Gobierno Vasco



Misión

Garantizar al Sector Público Vasco los servicios TIC necesarios para facilitar el cumplimiento de sus objetivos y la eficiente prestación de sus servicios



+200
profesionales



+55000
dispositivos



+1200
servidores



2 GBps
+120 ubicaciones



+2500
aplicaciones



0 m²
PD

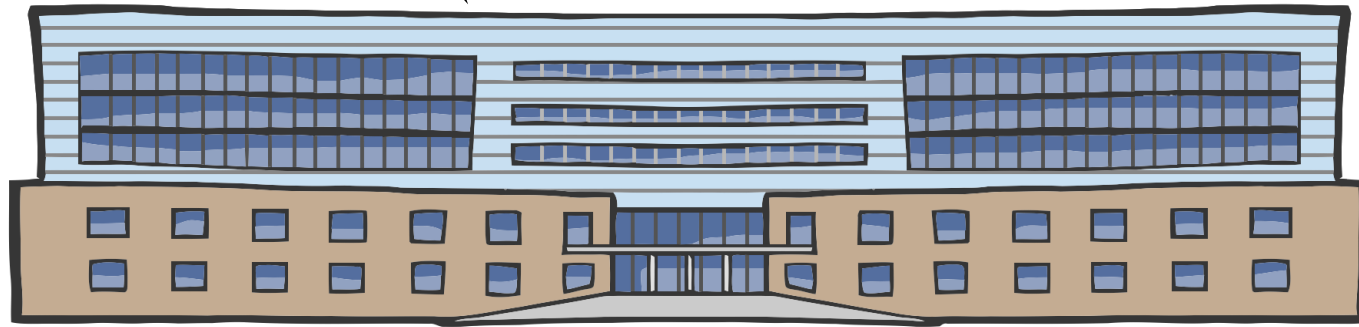


+99,8%
disponibilidad



+1100 TB
almacenamiento

Cadena de servicio

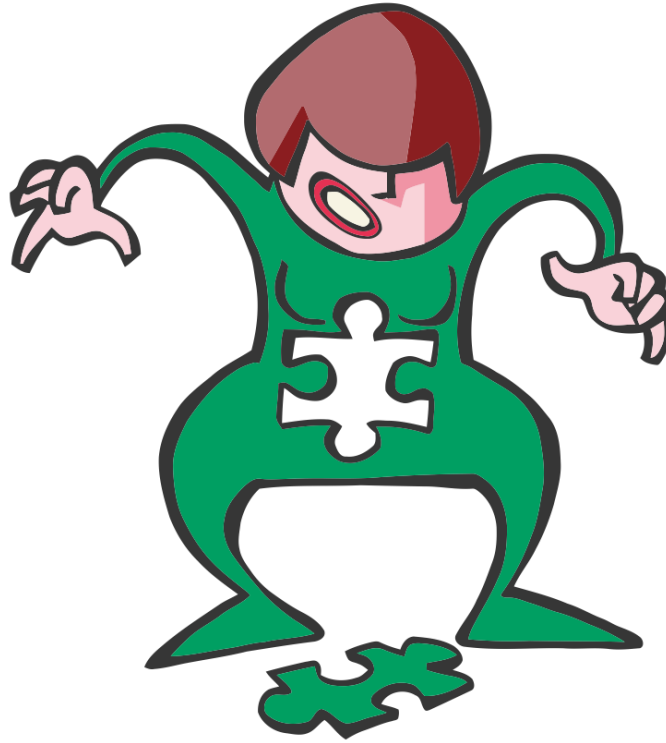


Nuestras referencias de gestión

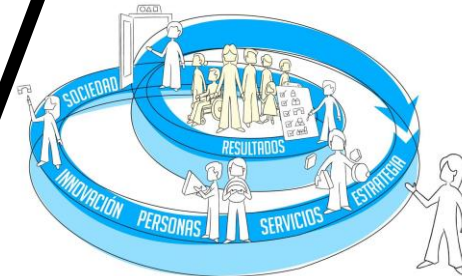
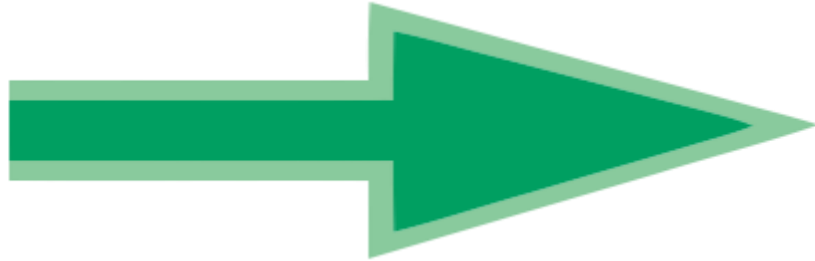
2005



2009



2013

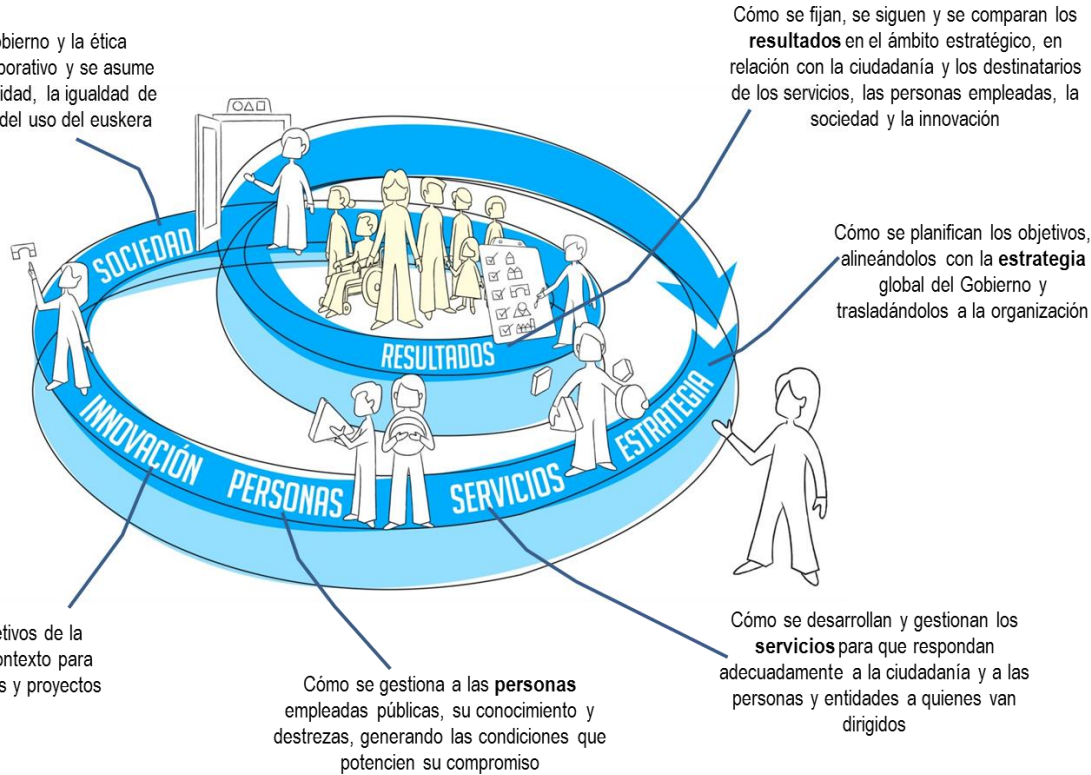


Comparación MGA vs MGPA

Modelo de gestión avanzada		Modelo de gestión pública avanzada	
Estrategia	No se referencia específicamente el alineamiento con la política del Gobierno Vasco	Sin carencias relevantes	Estrategia
Clientes	La gestión de procesos no es un requisito	No se referencia la gestión de las relaciones con proveedores Se evita el concepto “cliente”	Servicios
Personas	Sin carencias relevantes	No se referencia la selección, retribución y atención de las personas	Personas
Sociedad	No se referencia específicamente el buen gobierno y la ética pública	La sostenibilidad ambiental no tiene tanta fuerza	Sociedad
Innovación	Sin carencias relevantes	No se referencia cómo aprovechar el potencial del entorno para innovar	Innovación
Resultados	Sin carencias relevantes	Sin carencias relevantes	Resultados

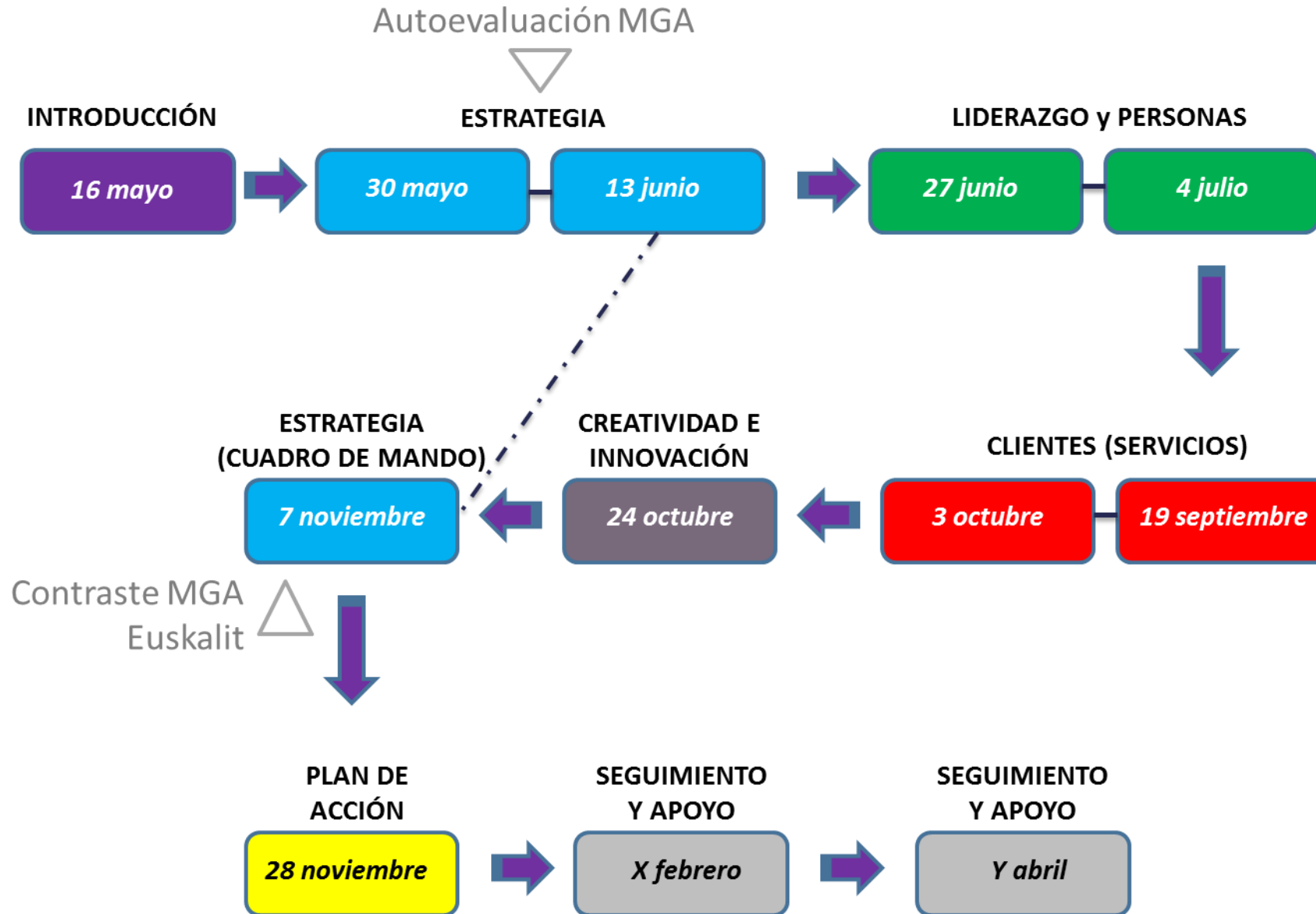
2014 - Egiten ikasi

Cómo se promueve el buen gobierno y la ética pública, se impulsa el trabajo colaborativo y se asume la responsabilidad con la sostenibilidad, la igualdad de oportunidades y la normalización del uso del euskera



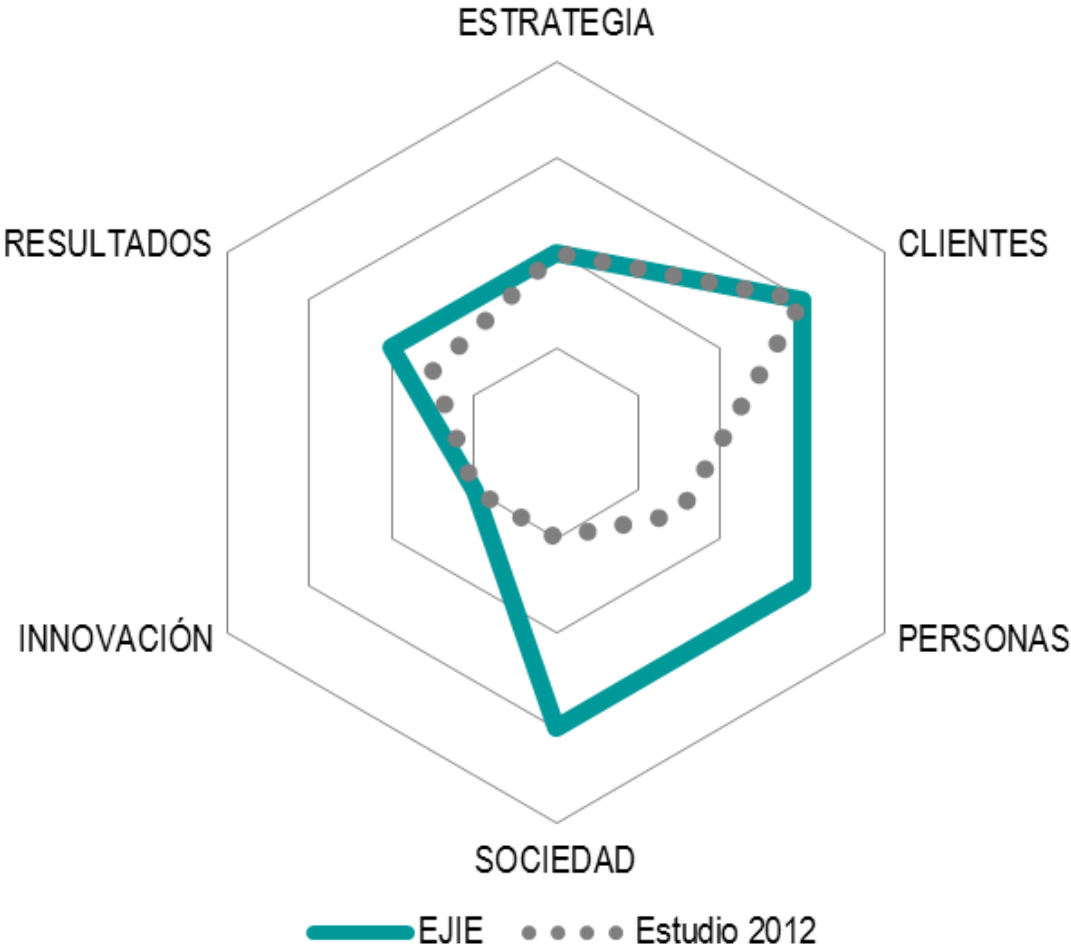
- AURRERABIDE
- Alineamiento con el gobierno
- Grupo de dinamizadores seleccionados
- Metodología desarrollada
- Caja de herramientas disponible
- Contrato menor

2014 – Egiten ikasi

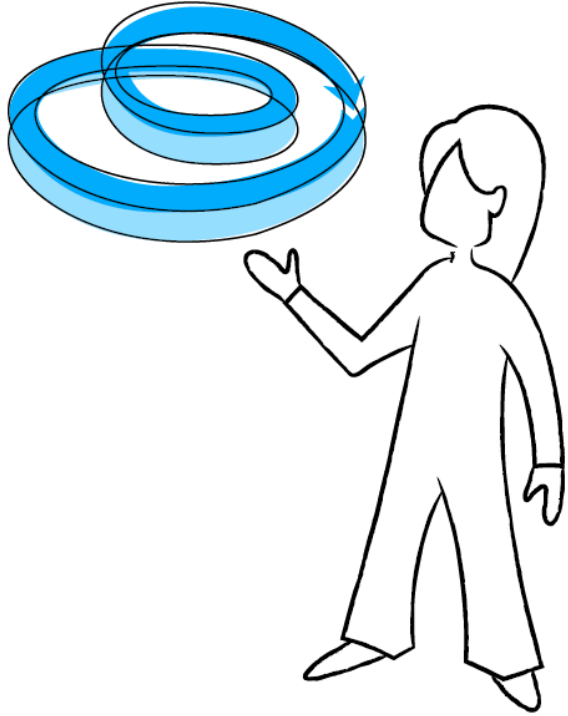


Autoevaluación 2014

Grado de avance en la gestión

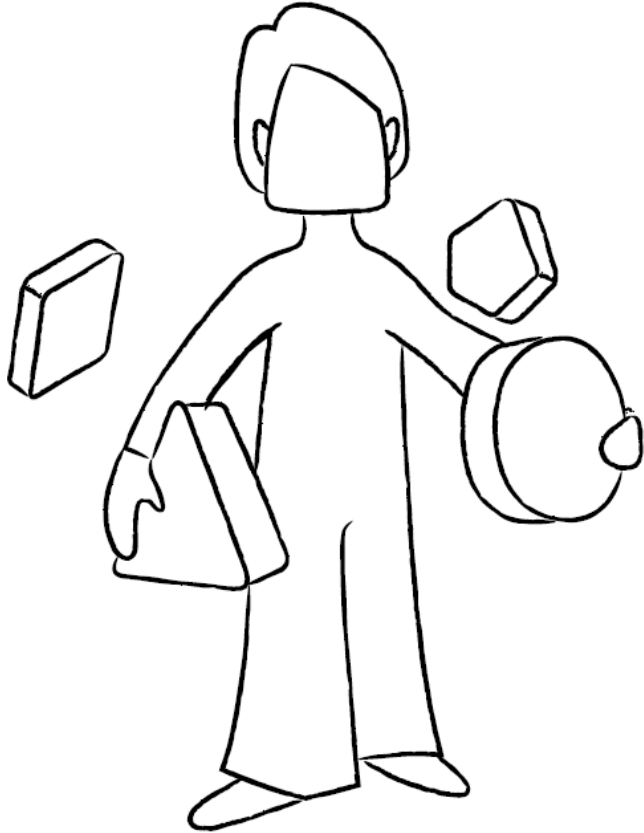


Resultados de Egiten ikasi - Estrategia



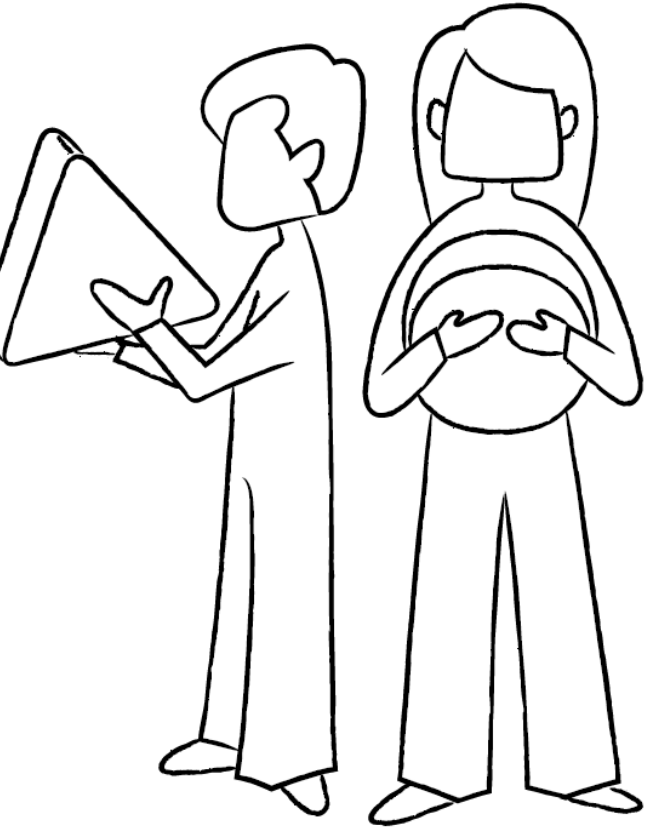
- Propuestas de misión y visión
- Análisis interno y externo (DAFO):
 - Debilidades
 - Amenazas
 - Fortalezas
 - Oportunidades
- Grupos de interés
- Lista de aliados

Resultados de Egiten ikasi - Clientes



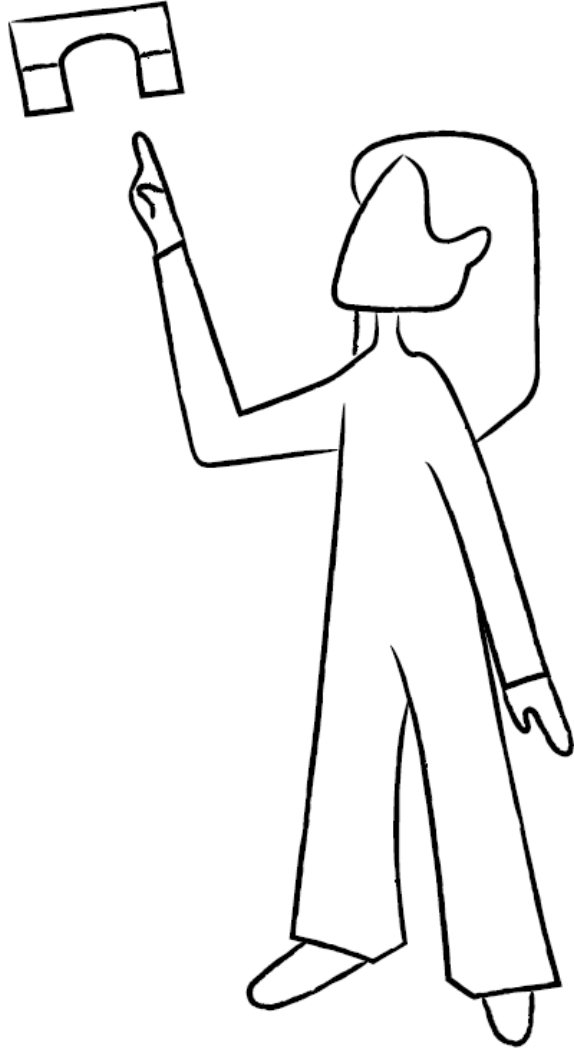
- Elementos para la revisión del catálogo de servicios
 - Varias propuestas a estudiar
 - Necesidad de revisar el catálogo tras procesos de cambio relevantes
- Elementos para la revisión del mapa de procesos
 - faltan
 - sobran
 - necesitan aclarar

Resultados de Egiten ikasi - Personas



- Directrices para realizar reuniones más eficaces
- Catálogo de conductas reconocibles para los líderes de EJIE
- Autoevaluación del liderazgo
- Lista de primeros pasos para...
 - Clarificar tareas y objetivos
 - Conocimiento compartido
 - Homogeneizar estilo de mando
- Validación del plan de comunicación interna
- Varias medidas propuestas

Resultados de Egiten ikasi - Innovación



- Dónde innovar?
 - servicios
 - organización
 - personas
- Obstáculos para la innovación
- Propuestas de innovación

El plan de acción



- El plan de acción incorporó varias iniciativas en el Plan Estratégico relacionadas con los elementos del MGA:
 - Estrategia, 4 iniciativas
 - Clientes, 5 iniciativas
 - Personas, 4 iniciativas
 - Innovación, 2 iniciativas
- Elaboramos el documento Guía de Gestión y nos presentamos al Premio Vasco a la Gestión Avanzada

Evaluación externa 2015



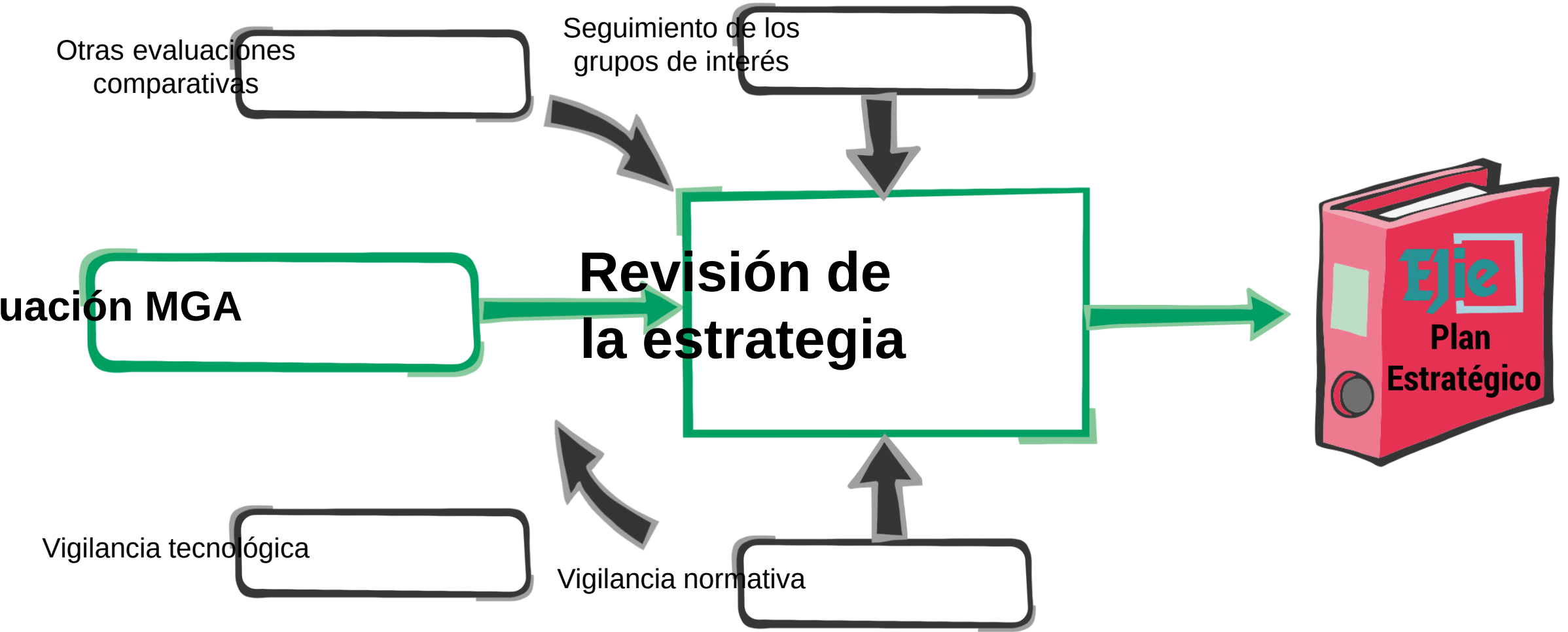
RECONOCIMIENTO DE PLATA
A LA GESTION AVANZADA

MGA en la gestión de la organización



- El Plan Estratégico y los planes de gestión se organizan en base a los elementos del modelo
- Consecuentemente, el cuadro de mando estratégico también se organiza de esta forma
- Todos los años se lleva a cabo una autoevaluación, contraste externo o evaluación externa según el MGA
- Elaboramos un DAFO por elemento
- Sus resultados se utilizan para revisar el Plan Estratégico y diseñar el Plan de Gestión Anual con iniciativas por cada elemento

Proceso anual de revisión de la estrategia



s por vuestra atención

Asier Ares



*Gipuzkoako Foru
Aldundian
Kudeaketa Publiko
Aurreratua ezartzen*



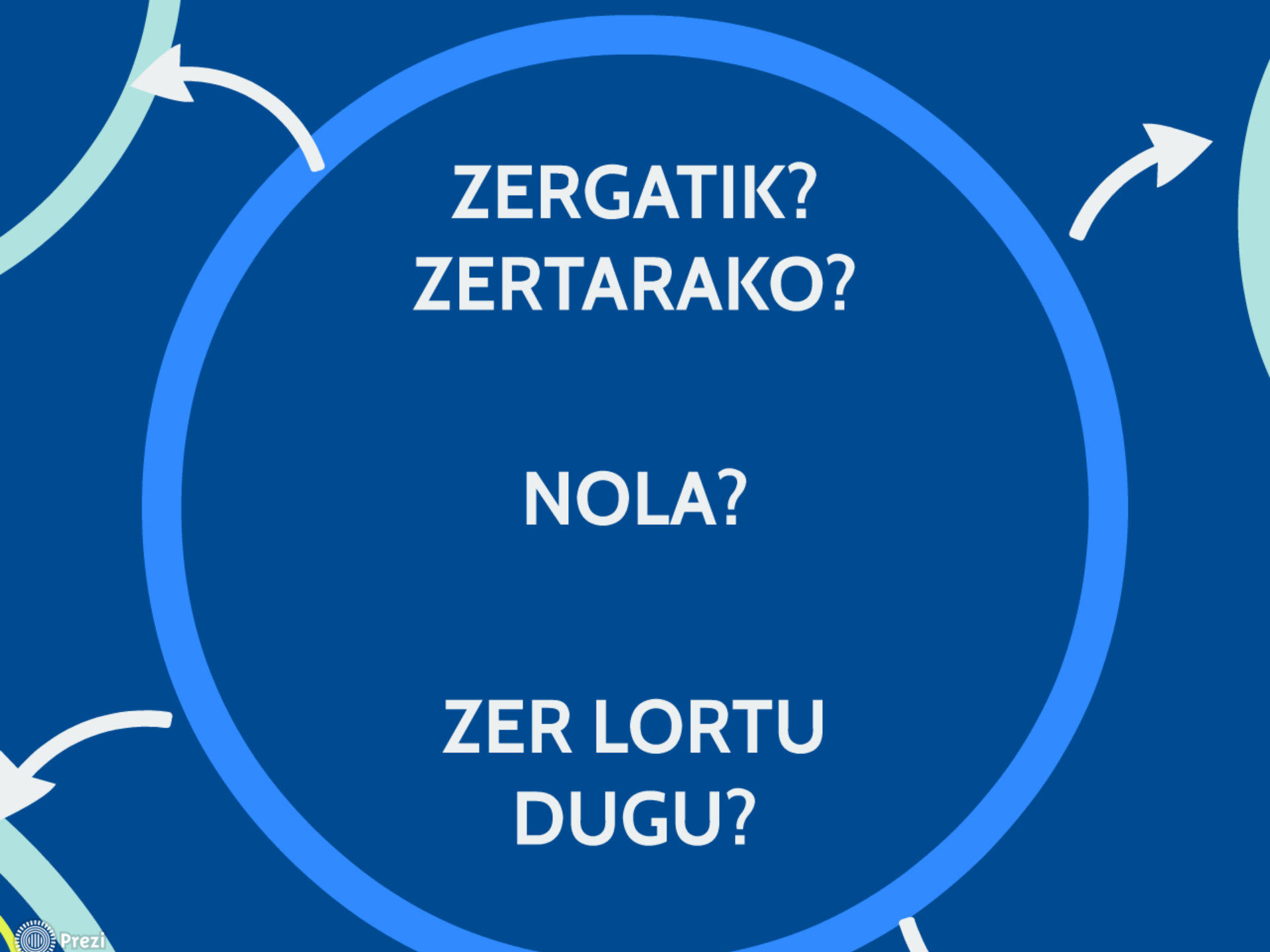
Gipuzkoako
Foru Aldundia



Diputación Foral
de Gipuzkoa

Gipuzkoako Foru
Aldundian
Kudeaketa Publiko
Aurreratua ezartzen





**ZERGATIK?
ZERTARAKO?**

NOLA?

**ZER LORTU
DUGU?**

ZERGATIK ETA ZERTARAKO?

Modernizazio
Zerbitzua

Aholkularitza

Sustapena

Laguntza
teknikoa



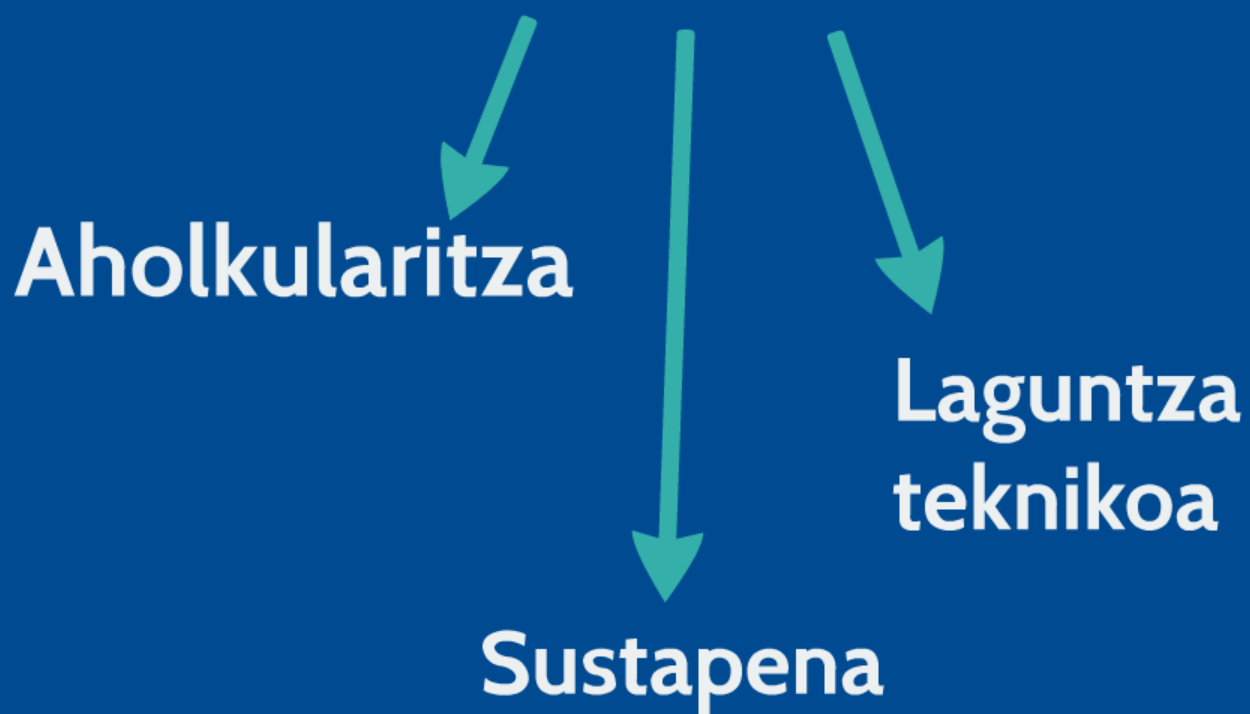
Abiadura ezberdinak



Aurrerabide: AUKERA!



Modernizazio Zerbitzua



Aholkularitza

Sustapena

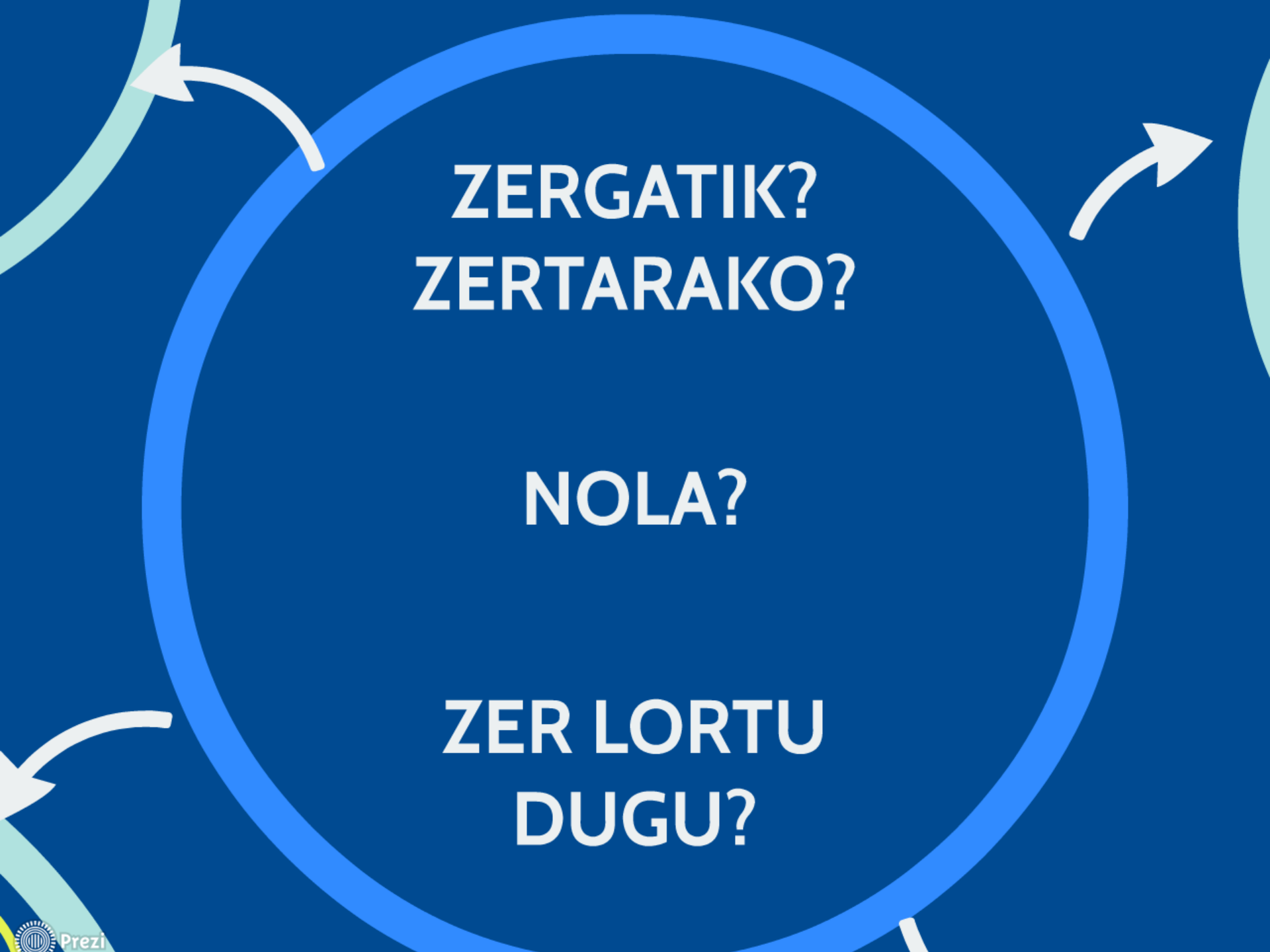
Laguntza
teknikoa

Abiadura ezberdinak





Aurrerabide: AUKERA!



**ZERGATIK?
ZERTARAKO?**

NOLA?

**ZER LORTU
DUGU?**

NOLA?

1. Azterketa



2. Diagnostia

Kudeaketan izandako
aurrerapen mailari
buruzko gaitetegiak



Egoeraren mapa eta
departamentuen
mapak

3. Pilotua



Modelo de negocio de servicios
de gestión de residuos
de la zona de gestión de residuos
de la zona de gestión de residuos

4. Estrategia



6. Ezarpena

2016

3

...

Aurrerabide Planak
Hobekuntza proiektuak
Ebaluaketa ereduak
Baliabideak
Tresnak
Praktika onak

5. Plangintza

2016

3

2017

3

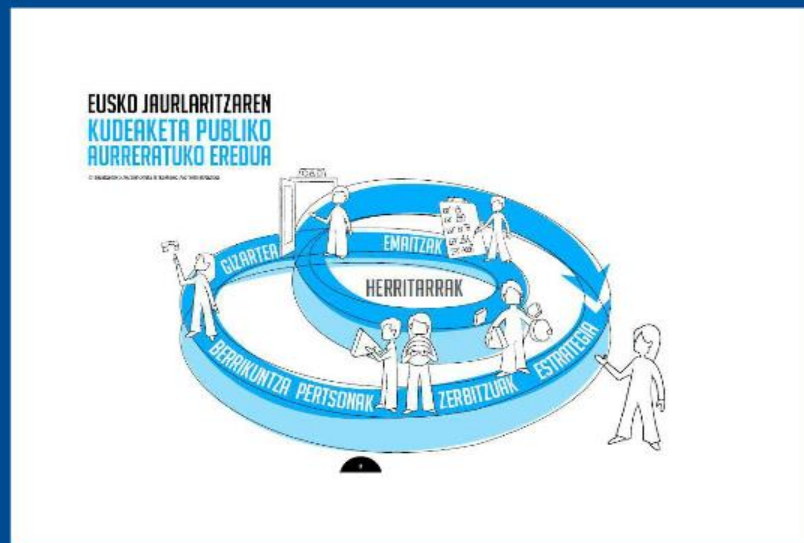
2018

3

Gobernu Kontseiluaren
akordioa 2016-02-16

1. Aurrerabide Planak
2. Hobekuntza proiektuak
3. Ebaluaketa ereduak
4. Baliabideak
5. Tresnak
6. Praktika onak

1. Azterketa



2. Diagnosia

*Kudeaketan izandako
aurrerapen mailari
buruzko galdetegiak*



Egoeraren mapa eta
departamentuen
mapak

[illegible][illegible]

Uji/As	2	3				6
Keperawatan diabetes	1					
Asam		3				6
Baru beres dihidasi plasma	1					
Ucapan (papa)						
prosekuensi...)	1					
Merupakan parafelarsa						
			3			6

[illegible][illegible]

3. Pilotua



Mendekotasunaren Arretako Zuzendaritza Nagusia
Ikuskapeneko, Inbertsioetako eta Gizarte Ekimeneko Zerbitzua
Modernizazio Zerbitzua

4. Estrategia

Helburu estrategikoak	Egitasmo estrategikoak
1. Ekonomia errekupeazioa finkatzea	Ekonomia suspertzeko plana
2. Gure gizarte ongizate eta kohesio eredu sendotzea	Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuen Mapa 2015-2017
3. Gipuzkoa modernizatze gaizatzeko dauden proiektuei ekitea	- Hondakinak - Metroa - Pasaialdea - Tabakalera - Gipuzkoako Birbilgunea
4. Gipuzkoako gobernu atzera asmatzea	Gobernantza Onaren estrategia
5. Herritarren arteko elkarbizitza finkatzea	Kultura Politikoa eta Demokrazia Sakontzeko Programa



32. HELBURUA. Foru erakundearen laneko metodoak eta kudeaketa sistema hobetzea eta modernizatzea erabiltzeko zeharkako moduan lan eginez. *Ondaz. Aurrerabide – Kudeaketa Publiko Aurreratu: saila 9. Departamentuaren erantzukizuna*

Kudeaketa Publiko Aurreratuaren eredu ezartzea, metodologia eta tresna berriak sistematikoki aplikatzeko jarraitza ibilbide berriak, bide administratibo publiko berriak koordinatuta eta Diputatu Nagusiaren Kabineteak gidatuta.

Uzarte eragileak eta hainbatetik oner egiten diren CF-Aren erantzukizunak hiru itxerak hartuz, itxerak hainbat logiko modus erabiltzeko, ariketako eta disonantziak aldatzeko.

Erantzukizun elektronikoen erabilera hainbat erabilera erabiltzeko erabilera bidez erabiltzen diren foru zerbitzuak koordinatuz.

Herritarren zutimena komunikatzeko telefono bako bati eta komunikazio kanal berriak martxoan jarri.

Open Data eta Gobernu irekian burutuko Foru Arazu bati onartzea, datu bakoak eta komunikazio kanal berriak paktatzea.

Informazio bakoak, gipuzko eta gipuzkoak dituzten erabiltzaile orokorak.

Gipuzkoako Foru Arazuaren informazioaren segurtasunari burutuko Foru Arazu onartzea.

Onduz Gipuzko hiru hain bakoak aldatzea. Arazuaren informazio eskaintza, konfiantza erabiltzea, bakoak eta proposamen berriak jasotzeko era bakoak da.

CF-Aren webguneak hobetzea eta homogenizatzea, bereziki Gipuzko Telebista, eta CF-Ak internetan duen presentzia eta erabiltzailearen informazioa definitzea eta kudeaketa sistematikoki (2014an 710.000 bisita) lan zutim gipuzkoak webguneak).

Erakundearen zutimena eta ofizial publikoak baliatuzeko politika garatzea.

Gipuzkoako Foru Arazuaren informazioaren segurtasunari burutuko Foru Arazu onartzea.

Zerbitzu Orokorak kontrolatzeko itzulpak berrikusita, ofiziala eta garrantzitsuen helburak gero bertara. OFA erreferentziako administratzailean dago gero hainbat (2013an Transparency International-en 63.eko garrantzitsuen indizean 101. zen, 100 puntutan garrantzitsuen).

Arazuaren Erakunde Zentzual indertzea.

Zuzendaritza berri bati martxoan jarri. Suteen eta Lantzaileen Presentzia Zerbizua eta Esku Hartzeko eta Buhartze Paktuak Kudeatzeko Zerbizua ebatziko.

Helburu estrategikoak

1. Ekonomiaren errekerperazioa finkatzea

2. Gure gizarte ongizate eta kohesio eredua sendotzea

3. Gipuzkoa modernizatzeko gauzatzeko dauden proiektuei ekitea

4. Gipuzkoako gobernu atzera asmatzea

5. Herritarren arteko elkarbizitza finkatzea

Egitasmo estrategikoak

Ekonomia suspertzeko plana

Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuen Mapa 2015-2017

- Hondakinak
- Metroa
- Pasaialdea
- Tabakalera
- Gipuzkoako Biribilgunea

Gobernantza Onaren estrategia

Kultura Politikoa eta Demokrazia Sakontzeko Programa

12. HELBURUA. Foru erakundearen laneko metodoak eta kudeaketa sistema hobetzea eta modernizatzea, erabatateko zeharkako moduan lan eginez. (*Xedea: Aurrerabide – Kudeaketa Publiko Aurreratua- sistema 9 Departamentuetan ezartzea*).

Kudeaketa Publiko Aurreratuaren eredua ezartzea, metodologia eta tresna berriak sistematikoki aplikatzeko jardura ildoaren barruan, beste administrazio publiko batzuekin koordinatuta eta Diputatu Nagusiaren Kabineteak gidatuta

Gizarte eragileek eta herritarrek oniki egiten dituzten GFaren ardurapeko 100 tramite nautatzea, tramite horiek egiteko modua sinplifikatzeko, arintzeko eta desburokratizatzeke

Espediente elektronikoarekin egiten diren tramiteen eta mugikorrerako aplikazioen bidez ematen diren foru zerbitzuen kopurua handitzea

Herritarrekin zuzenean komunikatzeko telefono bakar bat eta komunikazio kanal berriak martxan jartzea

Open Data eta Gobernu Irekiari buruzko Foru Arau bat onartzea, datu baseak eta komunikazio kanalak pixkanaka irekitzea, informazio baliagarri, egiazko eta garrantzitsua denbora errealean emateko.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren informazioaren segurtasunari buruzko Foru Araua onartzea

Guztion Gipuzkoa hiru hilean behingo aldizkaria argitaratzea; Aldundiaren informazioa eskainiko du, kontuak emateko, baina ideiak eta proposamen berriak jasotzeko ere balioko du.

GFaren webguneak hobetzea eta homologatzea, bereziki Gipuzkoa Telebista, eta GFAk Interneten duen presentzia eta ematen duen informazioa definitzea eta kudeaketa sistematizatzea (2014an 710.000 bisitari izan zituen *gipuzkoa.eus* webguneak)

Erakundearen zuzentasuna eta etika publikoa bultzatzeko politika garatzea

Gipuzkoako Foru Aldundiaren informazioaren segurtasunari buruzko Foru Araua onartzea

Zerbitzu Orokorrak kontratatzeke irizpideak berrikustea, efizientzia eta gardentasun helburuak gidari hartuta, GFA erreferentziako administrazioa izan dadin gai honetan (2013an *Transparency International*-en 63,8ko gardentasun indizea lortu zen, 100 punturen gainean)

Aldundiaren Erosketa Zentrala indartzea

Zuzendaritza berri bat martxan jartzea Suteen eta Larrialdien Prebentzio Zerbitzua eta Esku Hartzeko eta Suhiltzaile Parkeak Kudeatzeko Zerbitzua elkartzeko

5. Plangintza

2016

3

2017

3

2018

3

**Gobernu Kontseiluaren
akordioa 2016-02-16**

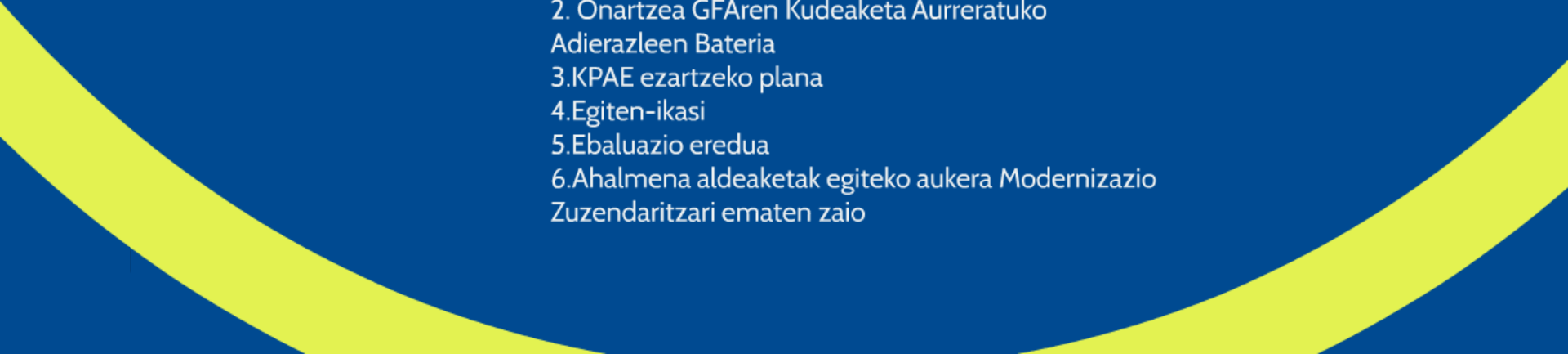
Akordioa:

1. Onartzea KPAE GFAko eredu gisa
2. Onartzea GFAREN Kudeaketa Aurreratuko Adierazleen Bateria
3. KPAE ezartzeko plana
4. Egiten-ikusi
5. Ebaluazio eredu
6. Ahalmena aldeketak egiteko aukera Modernizazio Zuzendaritzari ematen zaio



Gobernu Kontseiluaren akordioa 2016-02-16

Akordioa:

1. Onartzea KPAE GFAko eredu gisa
 2. Onartzea GFaren Kudeaketa Aurreratuko Adierazleen Bateria
 - 3.KPAE ezartzeko plana
 - 4.Egiten-ikasi
 - 5.Ebaluazio eredu
 - 6.Ahalmena aldeaketa egiteko aukera Modernizazio Zuzendaritzari ematen zaio
- 

6. Ezarpena

2016

3

■ ■ ■



Aurrerabide Planak
Hobekuntza proiektuak
Ebaluaketa eredua
Baliabideak
Tresnak
Praktika onak

6.1 Aurrerabide Planak

Helburu estrategikoa

Plangintza Eredua



6.2. Hobekuntza Proiektuak

- 1. Hobekuntza proiektuaren helburuak zehaztea
- 2. Hobekuntza proiektuaren eraginak zehaztea
- 3. Hobekuntza proiektuaren eragina zehaztea

6.3 Tresnak

¿ZER TRESNAK ERABILTZEN ARI GARA?



6.5. Baliabideak

Kronograma



6.4. EBALUAZIO PLANA

EBALUAZIO TALDEA ETA EREKIA

1. Ebaluazio taldearen eragina

2. Ebaluazio taldearen eragina

3. Ebaluazio taldearen eragina

4. Ebaluazio taldearen eragina

5. Ebaluazio taldearen eragina

6. Ebaluazio taldearen eragina

7. Ebaluazio taldearen eragina

8. Ebaluazio taldearen eragina

9. Ebaluazio taldearen eragina

10. Ebaluazio taldearen eragina



6.1 Aurrerabide Planak

Helburu estrategikoa

Plangintza Eredua



6.5.Balia

Helburu estrategikoa:

**.GFAko zuzendaritza guztietan hurrengo 3 urteetan
KPAEren 24 ekintza gakoak ezartzea.**



Plangintza Eredua

[illegible][illegible]

Faktor/Indikator	Indikator hasil belajar	Aspek yang dinilai	Skala	Nilai	Kategori															
					Kategori 30-39					Kategori 40-49										
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Kemampuan memahami konsep	Menjelaskan konsep	Menjelaskan konsep	1-5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	

[illegible]

6.2. *Hobekuntza Proiektuak*

Zuzendaritza bakoitzak bi proiektu aukeratu behar
ditu. Aurreerabide Planaren barruan. Horrelanako.
Modernizazio Zerbitzuko laguntza teknikoa edukiko
dute.

1. Zerbitzu baten erabiltzaileen esperketatik neurtzeko
galderetegi prestatu.



2. Zerbitzu baten prozesu mapa eta prozesu gakoak
identifikatu eta fluxogramak egin.



Zuzendaritza bakoitzak bi proiektu aukeratu beharko ditu, Aurrerabide Planaren barruan. Horretarako, Modernizazio Zerbitzuko laguntza teknikoa edukiko dute.

1. Zerbitzu baten erabiltzaileen espelktatibak neurtzeko galdetegia prestatu.



2. Zerbitzu baten prozesu mapa eta prozesu gakoak identifikatu eta fluxogramak egin.



6.3 *Tresnak*

¿ZER TRESNAK
ERABILTZEN ARI GARA?

Barneko Komunikazio Plana

Informazio sailak

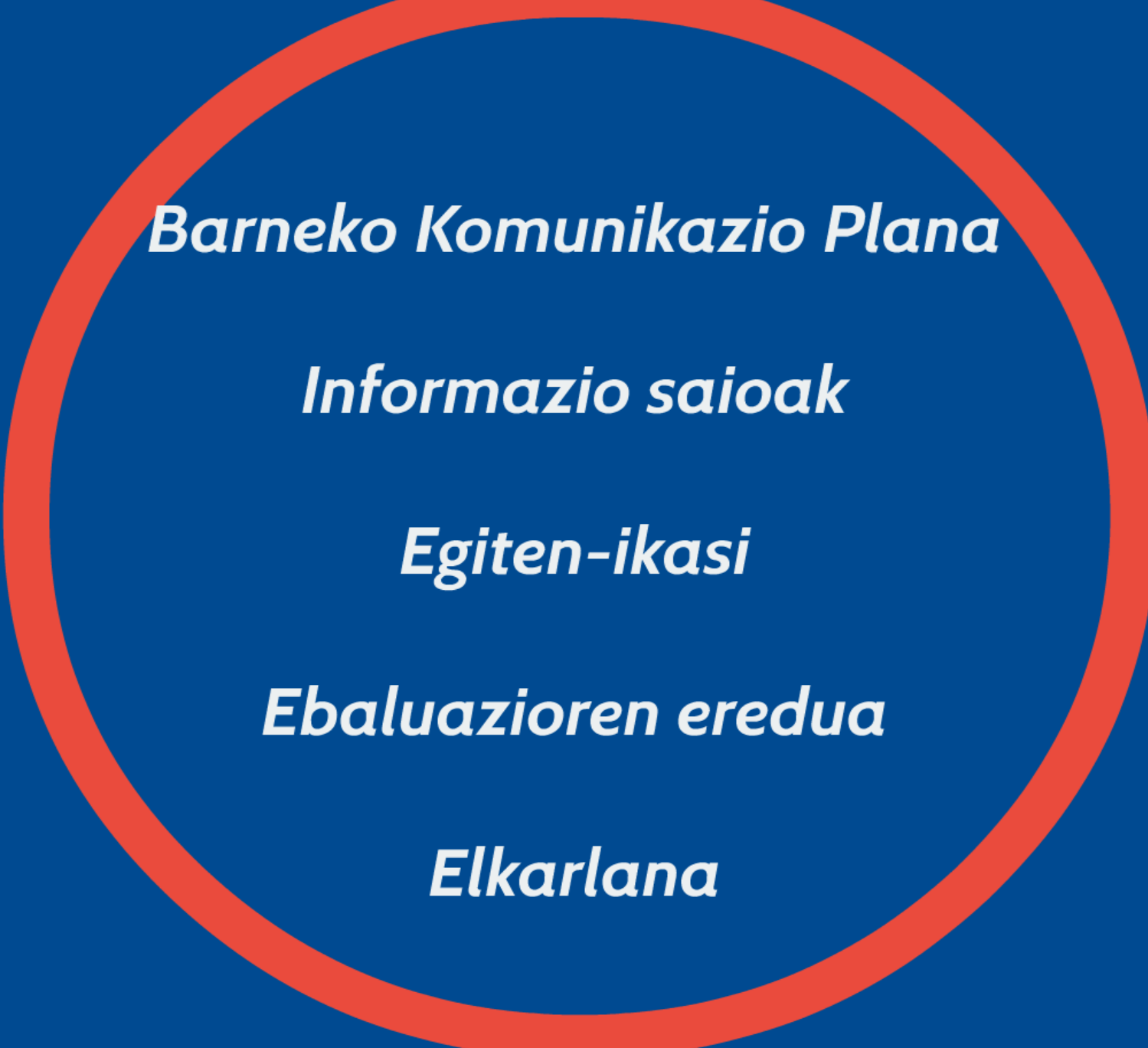
Egiten-ikusi

Ebaluazioen ereduak

Elkarlana

TA

1.2016
2.2017
3.2018



Barneko Komunikazio Plana

Informazio saioak

Egiten-ikasi

Ebaluazioren eredua

Elkarlana

6.5.Baliabideak

Kronograma

[illegible]

Recursos internos	2016 3 Departamentos	2017 6 Departamentos	2018 9 Departamentos
Sesiones informativas Aurrerabide	23h	40h	56h
Formación Egiten Ikasi (horas Modernización)	42h	220h (2 dptos) + 70h	
Apoyo y coordinación	204h	390h	
Elaboración materiales Egiten-ikasi	30h		
Elaboración Modelo de Evaluación	45h		
Evaluación			660h
Totales	342h	750h	716h

Recursos externos. Contratación	2016 3 Departamentos	2017 4 Departamentos	2018 9 Departamentos
Formación Egiten-ikasi (Contratación Externa)	16220€ +IVA	21627€ +IVA (4 dptos)	

1.Fase	Acciones	dic-15	ene-16	jun-16	dic-16	jun-17	dic-17	jun-18	dic-18
	Comunicación y consenso con el resto de DG de la DFG. En esta fase se realizarán reuniones informativas con todas las DG de la casa, informando sobre MGPA y su desarrollo hasta la fecha								
	Elaborar el Plan de Comunicación del proyecto de implantación								
	Elaborar el borrador de ACUERDO de aprobación del MGPA como modelo de gestión de la DFG								
	Adaptar el MPGA a la realidad de la DFG, redefiniendo las 24 acciones básicas en el plazo de 3 meses.								
	Elaborar un plan de formación específica sobre el MPGA adaptada a la realidad de la DFG (egiten-ikasi) y dirigida JSV, ST, y JSC.								

2.Fase	Acciones	dic-15	ene-16	jun-16	sep-16	ene-17	jun-17	sep-17	sep-18
Egiten -ikasi	Sesiones informativas Egiten-ikasi								
	Formación 3 grupos de trabajo (1-3)								
	Entrega 1º planes de mejora								
	Formación 5 grupos de trabajo (4-8)								
	Entrega 1º planes de mejora								

3. Fase		dic-15	ene-16	jun-16	sep-16	ene-17	jun-17	sep-17	sep-18
Evaluación	Elaborar modelo de evaluación de la DFG								
	Realizar 1ª evaluación externa sobre implantación del modelo grupos 1-3								
	Realizar 1ª evaluación externa sobre implantación del modelo Grupos 4-8								

6.4. EBALUAZIO PLANA

EBALUAZIOKO TALDEA ETA EPEAK

1. 2016ko ABENDUA
2. 2017ko IRAILA
3. 2018ko ABENDUA

EBALUAZIO MOTAK:

.Plangintzakoa
.Emaitzetakoa

NEURKETA
ETA
ADIERAZLEAK:
prozesukoak eta
emaitzak



PL

EBALUAZIOKO TALDEA ETA EPEAK

1.2016ko ABENDUA
2.2017ko IRAILA
3.2018ko ABENDUA

***EBALUAZIO MOTAK:
.Plangintzakoa
.Emitzetakoa***



EBALUAZIO MOTAK:

.Plangintzakoa

.Emaitzetakoa

Bareko ebaluazioak, Modernizazio Zerbitzuak
egingo ditu:

- 1. Kontrasteak
- 2. Kudeaketa Gidak



Barneko ebaluazioak, Modernizazio Zerbitzu
egingo ditu:

1.Kontrasteak

2.Kudeaketa Gidak



NEURKETA ETA ADIERAZLEAK: prozesukoak eta emaitzak

Prozesua	Emaitza
1. Prozesua	1. Emaitza
2. Prozesua	2. Emaitza
3. Prozesua	3. Emaitza
4. Prozesua	4. Emaitza
5. Prozesua	5. Emaitza
6. Prozesua	6. Emaitza
7. Prozesua	7. Emaitza
8. Prozesua	8. Emaitza
9. Prozesua	9. Emaitza
10. Prozesua	10. Emaitza

Prozesua	Emaitza
1. Prozesua	1. Emaitza
2. Prozesua	2. Emaitza
3. Prozesua	3. Emaitza
4. Prozesua	4. Emaitza
5. Prozesua	5. Emaitza
6. Prozesua	6. Emaitza
7. Prozesua	7. Emaitza
8. Prozesua	8. Emaitza
9. Prozesua	9. Emaitza
10. Prozesua	10. Emaitza

Previa	Informar a DG de Gestión Estratégica sobre el plan de implantación del MGPA.	Nº de reuniones realizadas con la DG Estrategia	VºBº DG y diputado/a
	Elaborar el Plan de Comunicación del proyecto de implantación		Presentación del plan antes del 30 de Diciembre
	Comunicar y consensuar con el resto de DG de la DFG. En esta fase se realizarán reuniones informativas con todas las DG (8 reuniones)	Nº de reuniones realizadas con el resto de DG	% de adhesiones al proyecto conseguidas
	Elaborar el borrador de Acuerdo de Consejo para aprobar del MGPA como modelo de gestión de la DFG	Borrador preparado para 30 diciembre	Aprobación del acuerdo
	Adaptar el MPGA a la realidad de la DFG, redefiniendo las 24 acciones básicas en el plazo de 3 meses.		Presentación de la versión adaptada antes del 30 de enero
	Elaborar un plan de formación específica sobre el MPGA adaptada a la realidad de la DFG (egiten-ikasi) y dirigida JSV, ST, y JSC.	Elaboración plan antes del 30 de enero	Aprobación del Plan de Formación por parte de La Sección de Formación

2. Fase	Objetivos	Indicador de proceso	Indicador de resultado	Indicadores de impacto
Egiten -ikasi	Realizar 8 sesiones informativas Egiten-ikasi	Nº de sesiones realizadas	Nº de asistentes	
	Lograr que el 80% de los puestos con mando de la DFG realicen la formación sobre el MGPA en el plazo de dos años.		% de puestos con mando que ha realizado la formación	Índice de satisfacción general con las formación recibida
	Lograr que el 80% de las DG de la DFG realicen la formación sobre el MGPA en el plazo de dos años.		% de DG que ha realizado la formación	Índice de satisfacción general con las formación recibida
	Lograr que el 80% de las DG de la DFG implanten la batería de Indicadores de GA de la DFG		% DG con la Batería implantada	% de Indicadores de la Batería con Resultados
	Lograr que el 80% de los servicios de la DFG elabore 1 Plan de mejora anual en algunos de los ejes del MPGA en el plazo de 2 años		% de servicios que han elaborado un Plan de Mejora	% de servicios que han implantado el Proyectos de Mejora

3. Fase	Objetivos	Indicador de proceso	Indicador de resultado	Indicadores de impacto
Evaluación	Elaborar modelo de evaluación de la DFG	Nº de reuniones de coordinación con GV realizadas	Presentación del modelo de evaluación dentro plazo	
	Realizar 1ª evaluación sobre implantación del modelo grupos 1-3		% de evaluaciones realizadas	% evaluaciones que superan el nivel intermedio
	Realizar 1ª evaluación sobre implantación del modelo Grupos 5-8		% de evaluaciones realizadas	% evaluaciones que superan el nivel intermedio



***PRAKTIKA ONAK.
ORAIN ARTE
IKASITAKOA***

Egiten-ikasi



1. Aurtengo prestakuntzan eta hurrengo urtean 5 orduko saioak egin beharrean 3 orduko saioak izango dira.

2. Prestakuntza saioak Modernizazio Zerbitzutik zuzenean emango dira. Guk emango dugu formazioa.

"In company"

"Lagun artekoa"



Ezarpena



3. Modernizazio Zerbitzutik 4 jarraipen bilera egingo dira aurten egiten-ikasi egin duten zuzendaritza guztiekin.

4. Zuzendaritza bakoitzak bi proiektu aukeratu beharko ditu, datorren urtean martxan jartzeko, Aurrerabide Planaren barruan. Horretarako, Modernizazio Zerbitzuko laguntza teknikoa edukiko dute.





ESTRATEGIA					
1	Plan estrategikoaren betetze maila	Errendimendua	GFA-DFG	Proiektu estrategikoen amaitze maila	%
2	Kudeaketa planen betetze maila	Errendimendua	Zuzendaritza	Kudeaketa Planeko jarduketan betetze maila	%
3	Helburu estrategikoen eraginkortasuna	Errendimendua	Zuzendaritza	Lortutako helburu estrategikoen kopurua / helburu estrategikoak guztira	%
4	Lehentasunezko helburuen eraginkortasuna	Errendimendua	Zuzendaritza	Lortutako lehentasunezko helburuen kopurua / lehentasunezko helburuak guztira	%
5	Diru sarreraren aurrekontu betetzearen portzentajea	Errendimendua	GFA-DFG	Sartu diren diru sarrerak guztira / aurrekontuko diru sarrerak guztira	%
6	Gastuen aurrekontu betetzearen portzentajea	Errendimendua	GFA-DFG	Izandako gastuak guztira / aurrekontuko gastuak guztira	%
7	Aurtengo ekitaldikiko batez besteko ordainketa epea	Errendimendua	GFA-DFG	Ordaindu gabe dauden hartzekodunak * 365 / ekitaldian egindako gastuak	egun
8	Interes taldeen asebetetze maila orokorra (aliantzak)	Pertzepzioa	Zuzendaritza	Interes taldeen pertzepzio zuzenaren batez bestekoa	0-10
ZERBITZUAK					
9	Espediente elektronikodun kudeaketa tramiteen kopurua	Errendimendua	Zuzendaritza	Espediente elektronikodun kudeaketa tramiteen kopurua / tramiteak guztira	%
10	Kudeaketa tramite sinplifikatuaren kopurua	Errendimendua	Zuzendaritza	Kudeaketa sinplifikatuako tramite kopurua / tramiteak guztira	%
11	Erreklamazioen batez besteko erantzun denbora	Errendimendua	GFA-DFG	Erreklamazioa iristen denetik bezeroari erantzuna bidaltzen zaion arte igarotzen den denbora / erantzuten diren gorabeheren kopurua guztira	egun
12	Erabiltzaileen/herritarren asebetetzea oro har	Pertzepzioa	Zuzendaritza	Bezeroek asebetetze orokorrari buruz duten pertzepzio zuzenaren batez bestekoa	0-10
13	Jasotako zerbitzuekiko asebetetze maila	Pertzepzioa	Zuzendaritza	Bezeroek jasotako zerbitzuei buruz duten pertzepzio zuzenaren batez bestekoa	0-10
14	Gestio bat egiteko edo zerbitzu bat jasotzeko erantzunarekin lortutako asebetetze maila	Pertzepzioa	Zuzendaritza	Bezeroek gestio bat egiteko erantzunari buruz duten pertzepzio zuzenaren batez bestekoa	0-10
15	Jasotako informazioarekiko asebetetze maila	Pertzepzioa	Zuzendaritza	Bezeroek jasotako informazioari buruz duten pertzepzio zuzenaren batez bestekoa	0-10
16	Erakundeko pertsonengandik jasotako tratua	Pertzepzioa	Zuzendaritza	Bezeroek jasotako tratuari buruz duten pertzepzio zuzenaren batez bestekoa	0-10
PERTSONAK					
17	Informazio eta komunikazio ekintzen kopurua	Errendimendua	Zuzendaritza	Abian jarri diren informazio eta komunikazio ekintzen kopurua	Kop.
18	Istripu/gaixotasunek eragindako absentismo indizea	Errendimendua	GFA-DFG	Lan istripuak eragindako ausentzia denbora (lanaldiak edo orduak) / Hitzarmenak langileentzat ezarritako lantasa osoa	%
19	Gaixotasun arruntak eragindako absentismo indizea	Errendimendua	GFA-DFG	Gaixotasun arruntak eragindako ausentzia denbora (lanaldiak edo orduak) / Hitzarmenak langileentzat ezarritako lantasa osoa	%
20	Hobekuntza taldeetan parte hartzea	Errendimendua	Zuzendaritza	Hobekuntza proiektuetan parte hartzen duten pertsonak / langile kopurua guztira	%
21	Prestakuntza parte hartzea	Errendimendua	Zuzendaritza	Prestakuntza ekintzetan parte hartzen duten	%



*Gipuzkoako Foru
Aldundian
Kudeaketa Publiko
Aurreratua ezartzen*

