VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público para el ciudadano

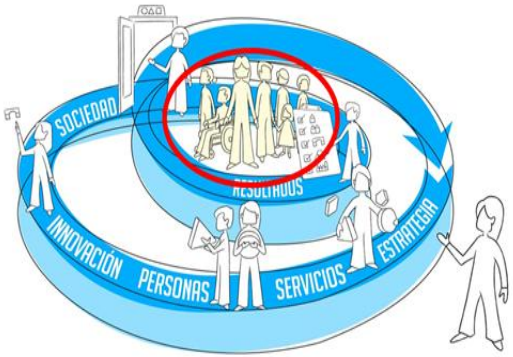
Madrid · 22 y 23 de Febrero 2017

VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público para el ciudadano

IVAP
HERRI ARDURALARITZAREN EUSKAL ERAKUNDEA

Programa EGITEN IKASI en la Administración General de la CAPV



Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2014-2016

Ejes estratégicos:

Ejes

Proyectos

TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

- 1.1: Transparencia y rendición de cuentas
- 1.2: Ley de Administración Pública Vasca
- 1.3: Evaluación de políticas públicas
- 1.4: Libro blanco de democracia y participación ciudadana
- 1.5: Promover la innovación social , a través del Basque Social Innovation
- 1.6. Análisis prospectivo sobre el modelo de Administración

INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

- 2.1: Modelo de interacción con la ciudadanía
- 2.2: Servicios de interacción con la ciudadanía
- 2.3: Plataforma común de interacción con la ciudadanía
- 2.4: Promoción del uso de los servicios electrónicos

ADECUACIÓN ORGANIZATIVA

- 3.1: Dimensionamiento de la Administración General y del Sector Público
- 3.2: Estudio para la racionalización de los servicios horizontales
- 3.3: Actualización de los perfiles profesionales
- 3.4: Adecuación de la organización territorial
- 3.5: Evolución de la intranet y de la gestión electrónica interna

MEJORA DE LA GESTIÓN

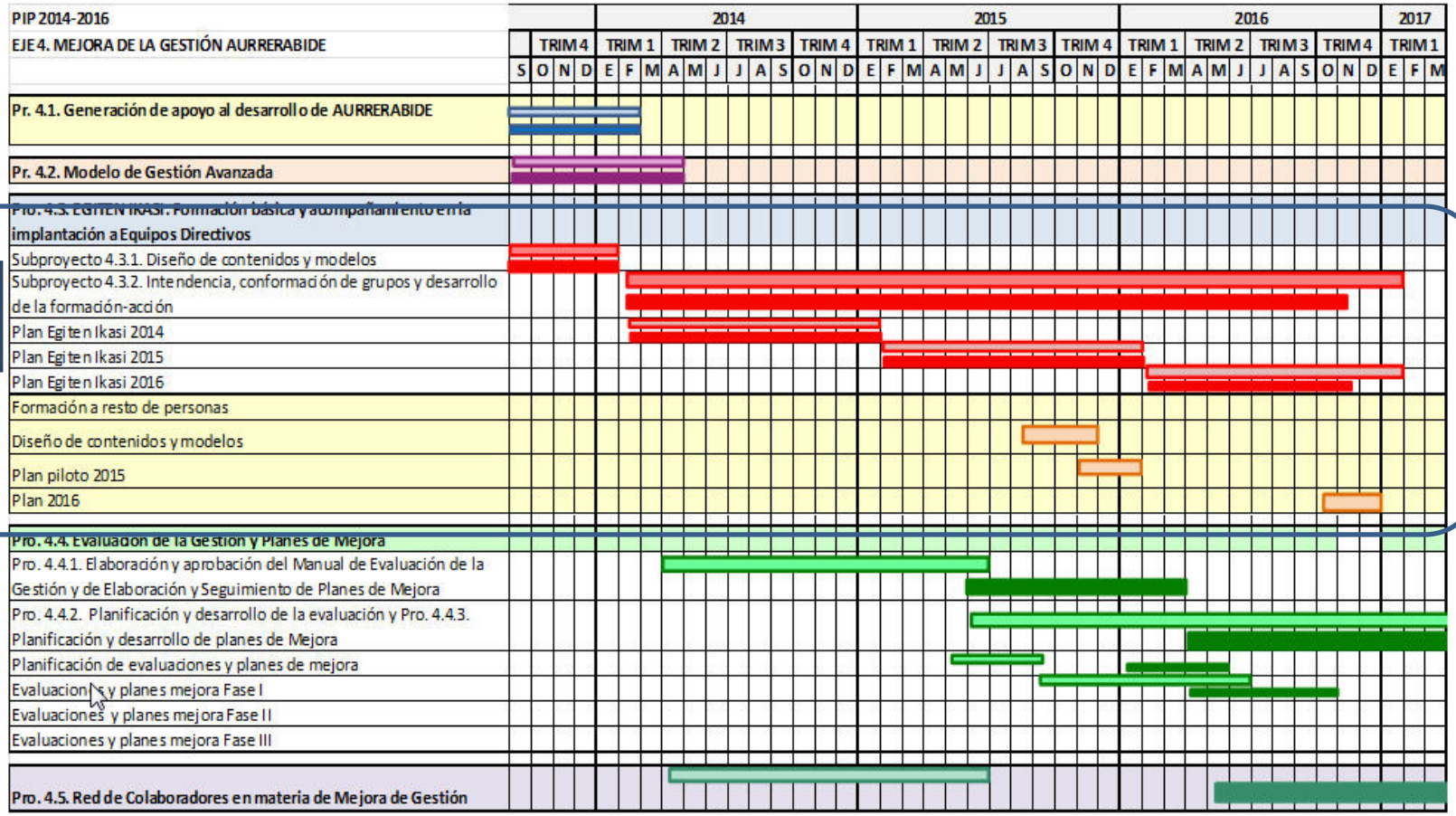
- 4.1: Generación de apoyo al proyecto Aurrerabide
- 4.2: Modelo de gestión avanzada
- 4.3: Formación básica y acompañamiento en la implantación
- 4.4: Evaluación y Planes de Mejora de la Gestión
- 4.5: Red de Colaboradores en Mejora de la Gestión
- 4.6: Puesta a disposición en otras administraciones públicas

ADMON. ELECTRÓNICA

- 5.1: Modelo de gestión de servicios electrónicos
- 5.2: Oferta de servicios electrónicos
- 5.3: Interoperabilidad
- 5.4: Plataforma común de los servicios electrónicos
- 5.5: Otros sistemas corporativos

Innovación desde la co-creación

- 6.1. Innovación desde los profesionales
- 6.2. Innovación con la ciudadanía


PIP 2014-2016
EJE 4. MEJORA DE LA GESTIÓN AURRERABIDE
2014
2015
2016
2017
TRIM 4
TRIM 1
TRIM 2
TRIM 3
TRIM 4
S O N D E F M A M J J A S O N D E F M A M J J A S O N D E F M A M J J A S O N D E F M
Pr. 4.1. Generación de apoyo al desarrollo de AURRERABIDE
Pr. 4.2. Modelo de Gestión Avanzada
Pro. 4.3. EGITEN IKASI. Formación básica y acompañamiento en la implantación a Equipos Directivos
Subproyecto 4.3.1. Diseño de contenidos y modelos
Subproyecto 4.3.2. Intendencia, conformación de grupos y desarrollo de la formación-acción
Plan Egiten Ikasi 2014
Plan Egiten Ikasi 2015
Plan Egiten Ikasi 2016
Formación a resto de personas
Diseño de contenidos y modelos
Plan piloto 2015
Plan 2016
Pro. 4.4. Evaluación de la Gestión y Planes de Mejora
Pro. 4.4.1. Elaboración y aprobación del Manual de Evaluación de la Gestión y de Elaboración y Seguimiento de Planes de Mejora
Pro. 4.4.2. Planificación y desarrollo de la evaluación y Pro. 4.4.3. Planificación y desarrollo de planes de Mejora
Planificación de evaluaciones y planes de mejora
Evaluaciones y planes mejora Fase I
Evaluaciones y planes mejora Fase II
Evaluaciones y planes mejora Fase III
Pro. 4.5. Red de Colaboradores en materia de Mejora de Gestión
EGITEN IKASI

EGITEN IKASI

- Proceso de **formación-acción**: aprender haciendo
- Diseño **colaborativo**: DACIMA, IVAP, DFP, EUSKALIT … contraste interno
- **Grupos**: 25 pers aprox
- **Sesiones**: 8-10 + 2-4 . 50 horas de formación presencial
- **Facilitadores y facilitadoras**
- **Desarrollo de las sesiones**
- **Documentación**
- **Plataforma de apoyo**
- **Trabajo entre sesiones**
- **Presupuesto**

	CONTENIDOS	ENTREGABLES
INTRODUCCIÓN	• Introducción, presentación, contexto • Expectativas • Formación Acción • Modelo de Gestión Avanzada • Nociones básicas de Liderazgo y Trabajo en Equipo • Nociones básicas de Comunicación	• Compromisos de despliegue de Egiten Ikasi en la unidad organizativa • Comunicación del Plan en la Dirección
ESTRATEGIA Y RESULTADOS	• Misión, Visión • Grupos de Interés y fuentes de Información • Diagnóstico. DAFO • Colaborador, Aliado, Convenios • Plan de Acción • Gestionando apoyados en datos • Indicadores • Planes de Acción y Seguimiento • Cuadros de Mando	• Misión, Visión • Grupos de interés • DAFO. Diagnóstico • Relación de Alianzas (Excel) • Plan de Acción desarrollado y con indicadores
SERVICIOS	• Políticas Públicas a Gestión • Servicios y colectivos para los que los prestamos • Calidad de servicio y expectativas de usuarios • Procedimiento de información, reclamaciones, peticiones, quejas y sugerencias • Cartas de Servicios • Tipología de procesos • Mapa de procesos • Documentación básica y Diagramas de procesos	• Catálogo de servicios (amplio: con clientes y expectativas) • Mapa de procesos • Fichas de procesos operativos

	CONTENIDOS	ENTREGABLES
PERSONAS	• Personas en el MGPAGV • Rol político-rol técnico • ¿Qué es ser Líder en la Administración? • Ética Pública • Comunicación e información interna • Trabajo en equipo • Reuniones efectivas • Motivación y corresponsabilidad • Asertividad para motivar y gestionar situaciones • Importancia de la formación en la gestión de personas	• Diagnóstico sobre Liderazgo • Diagnóstico sobre Comunicación • Plan de Mejora Comunicación • Plan de Mejora de Liderazgo
ACCIÓN	• Revisión de lo realizado hasta ahora relacionándolo con los entregables • En relación al modelo Y ahora ¿qué? ¿cómo? Concretar prioridades de su plan de trabajo a partir de ahora • Revisión del Plan de Acción de la Dirección • Memoria Eginez Gara	• Plan de trabajo • Concretar sesiones de seguimiento • Memoria Eginez Gara

Juego y Espectáculos. Eginez Gara

Departamento	SEGURIDAD
Dirección	JUEGO Y ESPECTÁCULOS

1. PARA DESARROLLAR ESTAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Políticas públicas del Gobierno	Políticas o planes departamentales	Calendario legislativo
PROGRAMA DE GOBIERNO		

2. Y EN ESTE MARCO NORMATIVO

Decreto de Estructura Orgánica	Normativa sectorial de aplicación
Juegos_espectaculos	JUEGO ESPECTACULOS

3. SOMOS Y QUEREMOS SER *(ESTRATEGIA)*

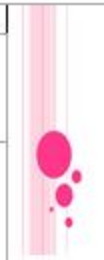
En este contexto *(DAFO)*	Somos *(Misión)*	Y queremos ser y que nos vean *(Visión)*	Relacionándonos con *(Grupos de Interés)*	Y colaborando estrechamente con *(Alianzas)*
Dafo_Juego.doc	Mision_vision_Juego.doc	Mision_vision_Juego.doc	Grupos_interes_Juego.xls	Alianzas_Juego.xl

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
56_organigrama_juegos_espectaculos_		Oficinas	Diagnostico_comunicacion_Juego.xlsx Plan_mejora_comunicacion_Juego.xls	Diagnostico_liderazgo_Juego.xlsx Plan_mejora_liderazgo_Juego.xlsx

5. PRESTANDO ESTOS SERVICIOS *(SERVICIOS Y PROCESOS)*

A partir de necesidades y expectativas de quienes reciben nuestros servicio	Con este Catálogo de Servicios	Y este Mapa de procesos	Habiendo documentado estos Procesos
Necesidades_expectativas_clientes_Juego	Catalogo_servicios_Juego.doc	Mapa_procesos_Juego.pptx	Ficha mapeo Autorizaciones Local Diagrama flujo Autorizaciones Local Ficha mapeo Autorizaciones Espectaculo recinto cerrado Diagrama flujo Autorizaciones Espectaculo recinto cerrado



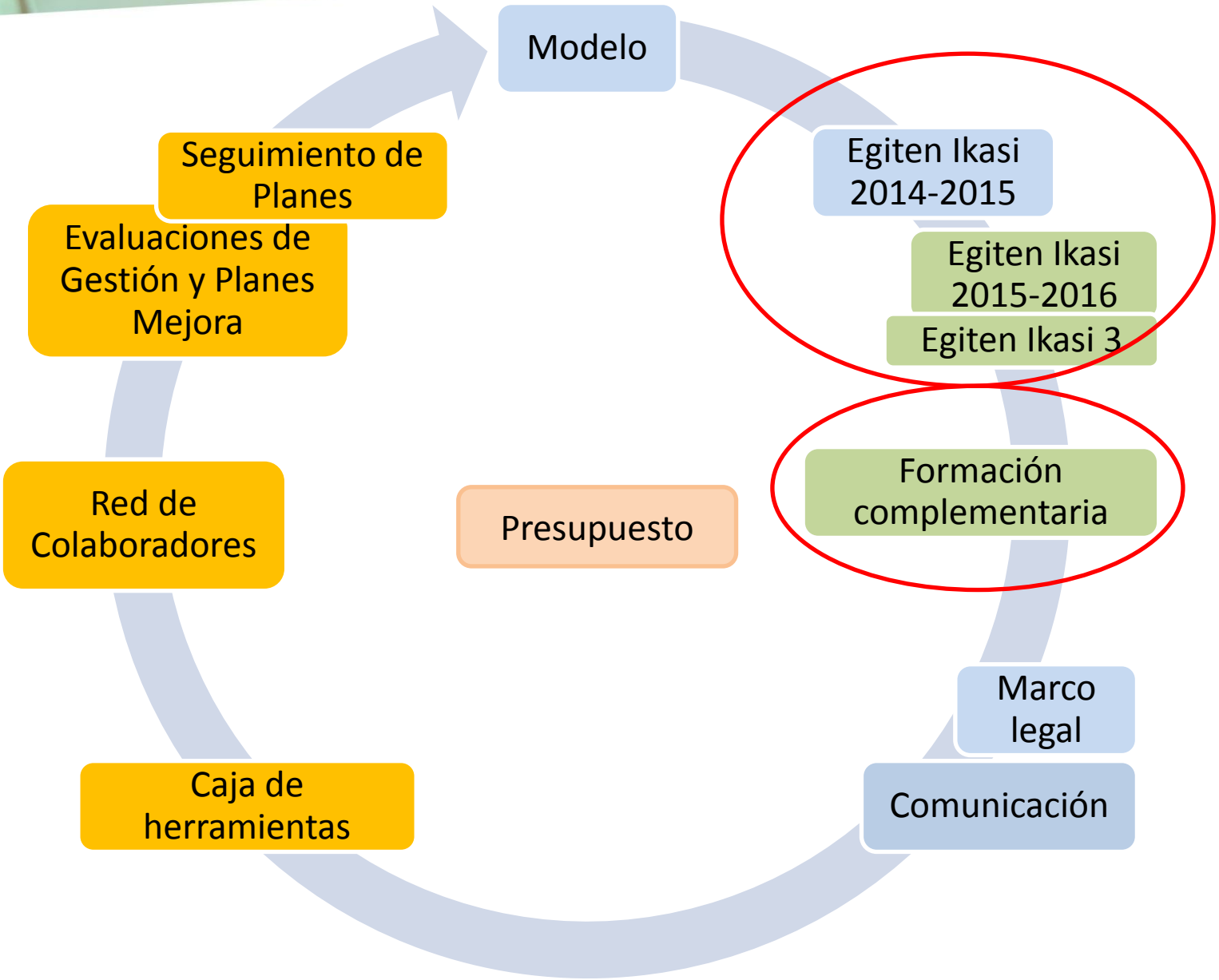
6. CON ESTA PLANIFICACIÓN

Plan de Acción: LE, OE, Indicadores y Acciones	Plan de Gestión anual	Presupuesto	Relación de aplicaciones informáticas de apoyo
Plan de accion basico Plan de accion revisado			

7. Y AUTOEVALUANDONOS PARA MEJORAR *(GESTIÓN AVANZADA)*

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

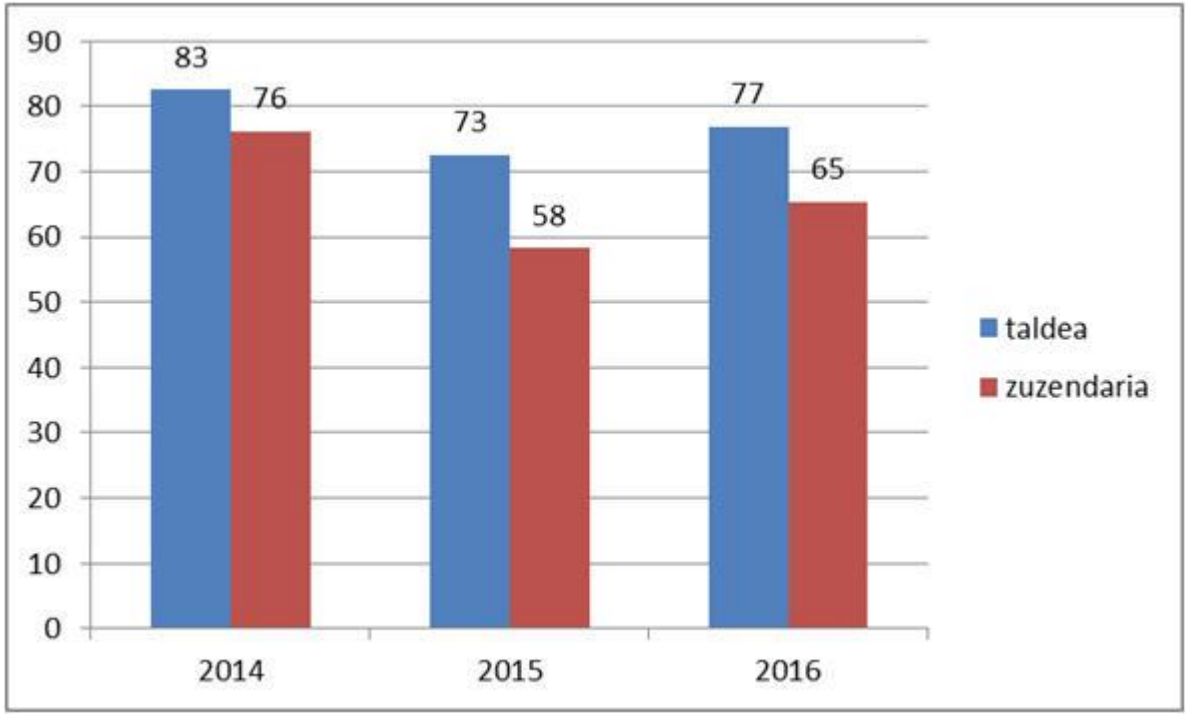
NUESTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA


Modelo
Egiten Ikasi 2014-2015
Egiten Ikasi 2015-2016
Egiten Ikasi 3
Formación complementaria
Marco legal
Comunicación
Caja de herramientas
Red de Colaboradores
Evaluaciones de Gestión y Planes Mejora
Seguimiento de Planes
Presupuesto

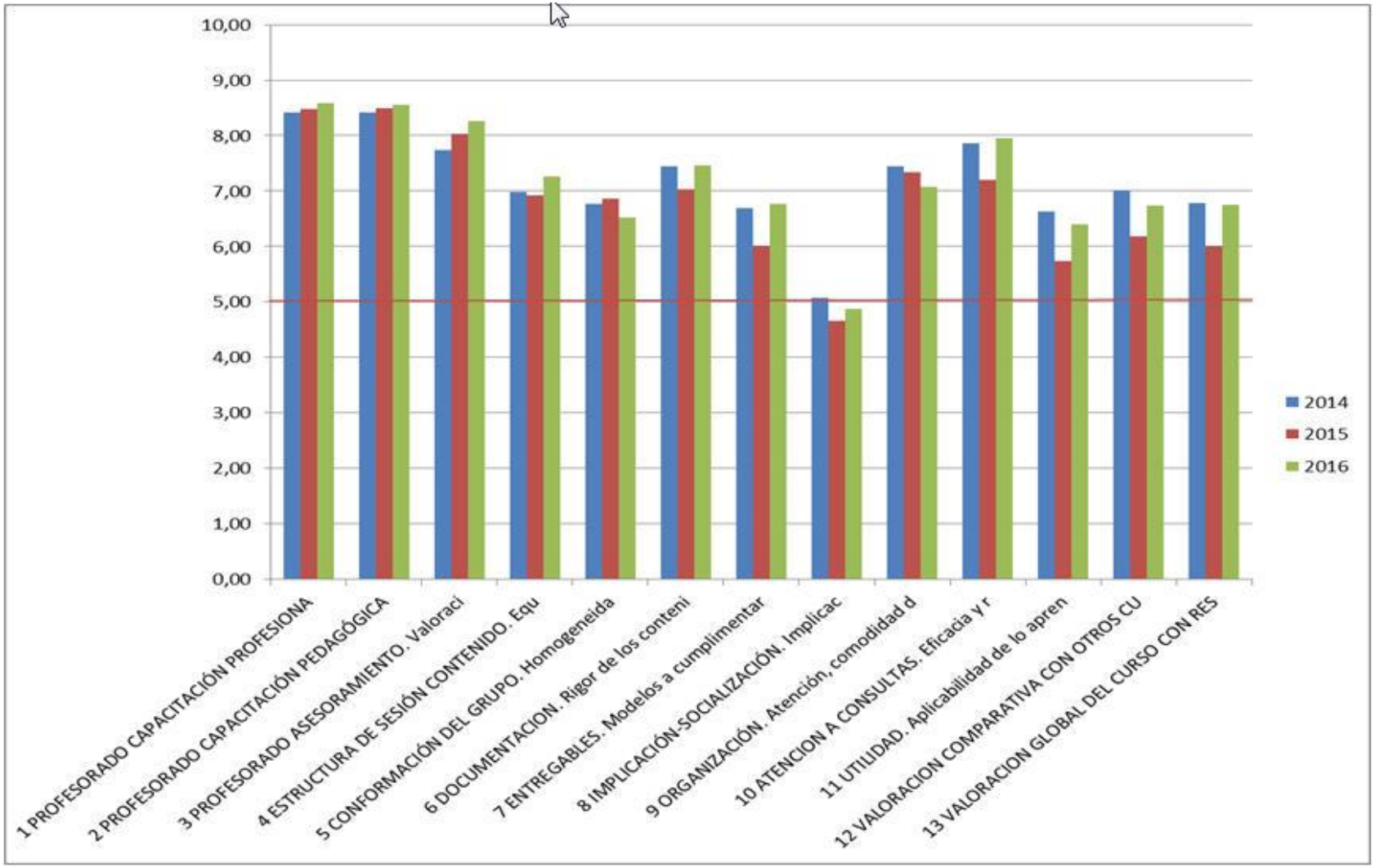
DATOS CONVOCATORIA 2014/2016

•103 Direcciones, Organismos Autónomos, Delegaciones
•685 directores, directoras, delegados, delegadas, responsables de servicio y responsables de área se están implicando directamente en el proceso
•Más de 1.000 personas están implicadas de forma indirecta
•Todos los Departamentos están participando en mayor o menor medida

Asistencia %



Encuestas cumplimentadas por personas participantes



Lo que dicen las personas participantes

Lo mejor

- Las facilitadoras y los facilitadores
- Oportunidad para la reflexión
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Compartir experiencias con otras unidades
- Introducción de un modelo de gestión
- La participación y el trabajo en grupo
- Contenidos del curso

Lo peor

- Falta de tiempo para implementar
- Sesiones muy largas y excesivas
- Falta de homogeneidad y formación de los grupos
- Poca implicación del equipo directivo

A mejorar

- Cursos más cortos, reducir tiempo de sesiones
- Mejorar la socialización
- Mejorar el diseño de grupos
- Hacerlo todo más útil
- Contenido de los cursos
- Realizar seguimiento de entregables
- Dotación de tiempo para su aplicación
- Tutorías con el formador

MUCHAS GRACIAS
MILA ESKER