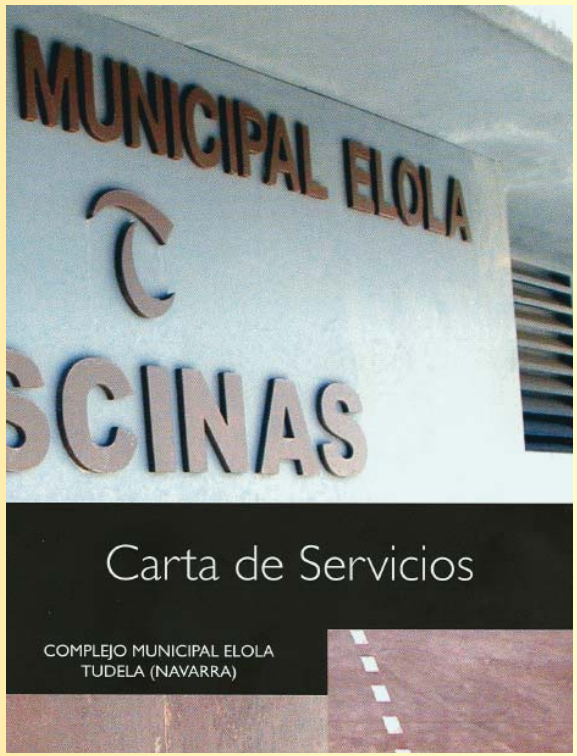
Un Modelo de Gestión



SUMARIO

- **Estrategia de lanzamiento**
- **Desarrollo Inter-entidades**
- **Pamplona,**
  Proyecto Multidisciplinar

Cartas de Servicio en Navarra

Estrategia

Alicante, octubre 2006

Carlos Adín

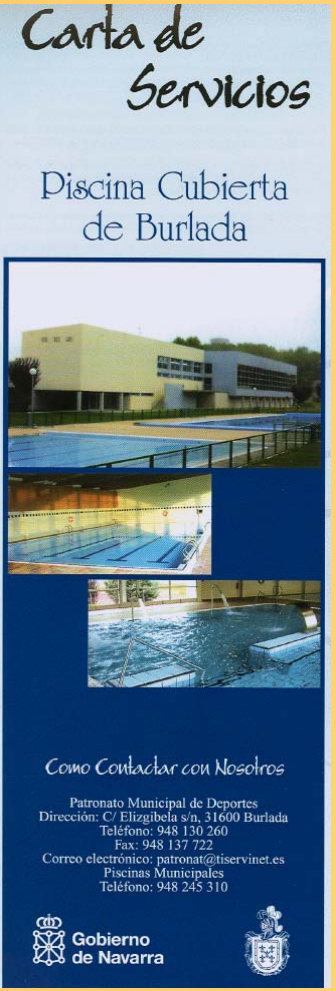
Cartas de Servicio en Navarra Estrategia

	ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	
DIMENSIONES	**CENTRALES** **Servicios de Organización interna**	**FINALISTAS** **Servicios a prestar al ciudadano**
INTER ENTIDADES	▪ **Normalización procedimientos** ▪ **Jornadas de intercambio**, ▪ **Estudios de necesidades de formación** ▪ **Inventario Soc. Inf.** ▪ **Indicadores gestión**	▪ **Proyecto infolocal** **Contact center 012,** Tarjeta acreditación, SACs **Cartas de servicios**
INTRA ENTIDADES	▪ **Asistencia técnica** ▪ **Asesoría entidades** ▪ **Proyectos** ▪ **Actuaciones**	**IMPLANTACION EN CADA ENTIDAD**

Circuito Recomendado, Guías Técnicas, **CONVOCATORIA**

- Grupo de trabajo Lanzamiento
  - Técnicos de entidades locales
  - INDJ, INAP, Departamento Administración Local

- Objetivos
  - Formar técnicos
  - Introducir una Cultura de Gestión compartida
  - Desarrollar productos básicos
  - Ilustrar posibilidades



Desarrollo

Alicante, octubre 2006

PLAN DE LANZAMIENTO

❑ 3 Fases

- Taller formación
- Adhesión
- Adaptación-Implantación

❑ Productos

- Carta generalista
- Cuestionario
- Cartas de Servicio

Carta Generalista

- Servicio de Deportes
- Instalaciones

Cartas de Servicio en Navarra

Cuestionario Satisfacción

- ❑ Servicio de Deportes
- ❑ Instalaciones

Carlos Adín

Balance 2002-2006

- **12 cartas, 3 certificaciones**
  - Valtierra - Deporte
  - Tudela - SAC
  - Villava - SAC

Inversión

(sin contar Pamplona)

151.952,77€

Certificación

Una práctica de rigor, compromiso y reconocimiento

Convocatoria

Elemento catalizador

Pamplona
Proyecto Multidisciplinar

Contenido

- Origen
- Características
- Alcance
- Metodología
- Logros
- Plan de Mejora

Carta de Derechos y deberes

De los ciudadanos de Pamplona

Ante su Administración Municipal

Cartas de Servicio en Navarra

Carlos Adín

Cartas de Servicio en Navarra

Características

- Liderazgo
- Asistencia técnica
  - Interna (Participación ciudadana)
  - Empresa instrumental (Animsa)

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Divulgativa, ilustrativa, formativa
- Circuito recomendado
- Creación de un libro de guías técnicas
- Áreas y ámbitos de actuación
- Establecimiento de un baremo
- Sistema de solicitudes

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Divulgativa, ilustrativa, formativa
- Circuito recomendado
- Creación de un libro de guías técnicas
- Áreas y ámbitos de actuación
- Establecimiento de un baremo
- Sistema de solicitudes

❑ CONVOCATORIA DE AYUDAS

- 2 Áreas de actuación:

- Calidad y Organización
- Tecnologías de la información y comunicación

Cartas de Servicio en Navarra

❑ CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización:

- Análisis, diagnóstico y planificación
- Modelos de Gestión
- Personas: Liderazgo, análisis de puestos y apoyos a la implantación de nuevas tecnologías
- Modelos de Calidad y Certificaciones

CONVOCATORIA DE AYUDAS

Área de Tecnologías de la Información y Comunicación

- Base de Datos de información 012 Info-Local
- Extensión de la BDI en la Organización
- Puntos de Información
- Puntos de acceso público a Internet
- Sistema de acreditación mediante tarjetas
- Sistemas de gestión/tramitación vía Internet
- Implantación de Sistemas de Atención a la Ciudadanía
- Conectividad 012 Info-Local Entidades Locales

Un Modelo de Gestión

Gracias por vuestra atención