

ASPECTOS ESENCIALES DE LOS EJES, LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y ACCIONES DEL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA AVANZADA DEL GOBIERNO VASCO

1. ESTRATEGIA

Conocer las **estrategias y los objetivos del Gobierno** que afectan a la *unidad* a fin de garantizar un adecuado alineamiento con los mismos.

Definir la **estrategia de la unidad**: la misión y la visión que aspira alcanzar.

Concretar la **planificación**, desplegando la estrategia en objetivos estratégicos y acciones, y estableciendo planes de gestión coherentes con ella.

Identificar aquellas personas, entidades e instituciones que están "interesadas" en la actividad de la *unidad* de que se trate y en sus resultados. Son los denominados "**grupos de interés**" como, por ejemplo, el conjunto de la ciudadanía, las personas que utilizan los servicios que se ofrecen o las que reciben algún tipo de ayuda, las empresas proveedoras, el Parlamento, las personas empleadas en el Gobierno, otras *unidades* del Gobierno, otras administraciones públicas, otras instituciones del tercer sector, etc.

Identificar unos **indicadores básicos** que aporten información sobre el grado de avance en relación con las estrategias de la *unidad*.

4. INNOVACIÓN

Diagnosticar las **oportunidades de innovación** en la *unidad*.

Identificar **fuentes de aprendizaje** para el desarrollo de la innovación en la *unidad*.

Generar un **entorno de confianza** que facilite la realización de aportaciones disonantes con los hábitos de trabajo establecidos, así como la expresión de opiniones críticas, la realización de propuestas que, en principio, pudieran parecer poco realistas, etc.

2. SERVICIOS

Identificar los servicios que presta la *unidad* en un **catálogo de Servicios**, incluyendo las personas o entidades destinatarias de los mismos (ciudadanía usuaria o beneficiaria de servicios o ayudas, autónomos, empresas o entidades del tercer sector receptores de servicios o ayudas, otras *unidades* dentro del Gobierno Vasco para las que se realiza la actividad, otras administraciones o entidades públicas para las que se realiza la actividad).

Reflexionar sobre las **necesidades y expectativas** que las ciudadanas y ciudadanos o entidades destinatarias pueden tener respecto a los servicios que se prestan.

Reflejar en un **mapa los procesos** que resumen la actividad de la *unidad*.

Concretar los **procesos clave**, es decir, aquellos que inciden de manera más significativa en el logro de los objetivos estratégicos. Revisarlos y documentarlos de forma sencilla, identificando la persona responsable de cada uno de ellos.

Establecer un **procedimiento para la gestión de avisos, peticiones, quejas y sugerencias**.

Elaborar los **presupuestos en coherencia con la estrategia** definida.

5. SOCIEDAD

Ser proactivos en la difusión del **Código Ético** y de Conducta del Gobierno Vasco así como de los principios éticos establecidos del Estatuto Básico para el Empleo Público.

Establecer un plan de acciones concretas para mejorar el nivel de **transparencia** y de rendición de cuentas de la *unidad*.

Identificar otras **entidades, públicas o privadas, con las que colaborar**, que permitan aumentar la capacidad de aportar valor a la ciudadanía y a otros grupos de interés.

Identificar **obstáculos o riesgos en la unidad en relación con la igualdad** de oportunidades e implementar las acciones recogidas en los programas de igualdad departamentales.

3. PERSONAS

Identificar los comportamientos y las destrezas esperables del ejercicio del **liderazgo** en los diferentes puestos de la *unidad*.

Disponer de una **metodología para la acogida** de las nuevas personas que se incorporan a la *unidad*.

Identificar las carencias de comunicación y elaborar un **plan de información-comunicación interna**.

Establecer medidas que favorezcan la creación y funcionamiento de **equipos de mejora**.

Identificar el conocimiento y las destrezas existentes a fin de determinar las **necesidades formativas** de las personas de la *unidad*, en coherencia con su estrategia.

6. RESULTADOS

Conocer la **opinión de las personas e instituciones** que reciben los servicios.

Identificar los **indicadores clave** para valorar el funcionamiento de la *unidad* y el logro de sus objetivos estratégicos.