# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y FORMACIÓN PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN - AURRERABIDE

## 1 .- OBJETO

El objeto del contrato es la "ASISTENCIA TÉCNICA Y FORMACIÓN PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN - AURRERABIDE" dentro del marco de los Acuerdos del Consejo de Gobierno que, en sesión celebrada el día 14 de octubre de 2014, adoptó, entre otros, el **Acuerdo** por el que se aprobó el **Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco (MGPAGV)**, encuadrado dentro del programa **Aurrerabide,** cuyo desarrollo y coordinación recayó en el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.

En ese mismo Acuerdo se aprobó el proyecto de **formación básica y acompañamiento en su implantación**, con la denominación **"Egiten Ikasi".** Los elementos básicos concretados en el Modelo fueron implementados por las unidades organizativas (direcciones, organismos autónomos, delegaciones, subdirecciones o agrupaciones de las mismas que se determinaron), a través de su participación obligatoria en el proyecto de formación-acción "Egiten Ikasi" con el objetivo de implantar de manera generalizada un modelo de gestión pública avanzada en los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco y para desarrollar nuevas habilidades de las personas al objeto de mejorar los servicios públicos.

Por otra parte, el 7 de junio de 2016 el **Consejo de Gobierno** adoptó, entre otros, el Acuerdo para la aprobación del modelo para la realización de las **Evaluaciones de**

**gestión** y para la elaboración de los planes de consolidación y mejora que fueron de aplicación a cada una de las unidades organizativas de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco y la creación de la **Red de colaboradores y colaboradoras "Aurrerabide Kluba",** que sirvió de apoyo para la implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada aprobado en el Acuerdo de Consejo de Gobierno del 14 de octubre de 2014.

La Gestión avanzada nace con el objetivo de implantar de manera generalizada un modelo de gestión en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos al objeto de:

- Establecer una sistemática de gestión integral
- Desarrollar nuevas habilidades de las personas para mejorar los servicios públicos

# 2.- EL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA AVANZADA (MGPAGV)

### 2.1.- Principios en los que se basa:

- Involucración del capital humano en la mejora de la gestión a través de la Red de Colaboradoras y Colaboradores (Aurrerabide Kluba)
- Incremento de la eficiencia: realizando las tareas asignadas según lo planificado y con el menor coste
- Mejora de la gestión: mediante la aplicación de modelos de gestión asociados a:
    - la calidad
    - la autoevaluación
    - la mejora continua
    - …

### 2.2.- Ejes en los que se apoya el Modelo de Gestión Pública Avanzada:

Los 6 Ejes en los que se apoya el Modelo de Gestión Pública Avanzada son los siguientes:

1. **Estrategia**

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

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.

3. **Personas**

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

4. **Innovación**

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

5. **Sociedad**

   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 euskera.

6. **Resultados**

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

Actuaciones Básicas del Modelo de Gestión Pública Avanzada:

**Eje 1: ESTRATEGIA**

- Conocer las políticas públicas del Gobierno y como pueden condicionar la gestión
- Definir la estrategia de la unidad: la misión y la visión
- Concretar la planificación en planes de gestión
- Identificar grupos de interés
- Identificar indicadores básicos para mediar avances

**Eje 2: SERVICIOS**

- Realizar el catálogo de servicios con personas o entidades destinatarias
- Reflexionar sobre las necesidades y expectativas de los/as destinatarios/as
- Reflejar en un mapa de procesos la actividad de la unidad
- Concretar los procesos clave y documentarlos de forma sencilla
- Establecer un procedimiento para la atención, información, quejas y sugerencias
- Elaborar los presupuestos en coherencia con la estrategia definida

**Eje 3: PERSONAS**

- Identificar los comportamientos y las destrezas esperables del ejercicio del liderazgo
- Elaborar un plan de información-comunicación interna
- Disponer de un plan para la acogida de las nuevas personas
- Identificar el conocimiento y las destrezas existentes para concretar necesidades formativas
- Establecer medidas que favorezcan el funcionamiento de equipos de mejora

**Eje 4: INNOVACIÓN**

- Diagnosticar las oportunidades de innovación en la unidad
- Identificar fuentes de aprendizaje para el desarrollo de la innovación
- Generar un entorno de confianza que facilite la realización de aportaciones y propuestas

**Eje 5: SOCIEDAD**

- Difundir el Código Ético y de Conducta y de los principios éticos del EBEP
- Establecer un plan de acciones concretas para mejorar nivel de transparencia y rendición de cuentas
- Identificar otras entidades, públicas o privadas, con las que colaborar para aportar valor a la ciudadanía
- Identificar obstáculos en relación con la igualdad de oportunidades e implementar acciones de los planes

**Eje 6: RESULTADOS**

- Conocer la opinión de las personas e instituciones que reciben los servicios
- Identificar los indicadores clave para valorar el funcionamiento y el logro de objetivos estratégicos.

### 2.3.- Red de colaboradores y colaboradoras (Aurrerabide Kluba)

La Red es un agente activo del cambio cultural en materia de gestión pública avanzada, formada por un colectivo voluntario de personas empleadas públicas, coordinadas por la Viceconsejería de Función Pública, que colaboran en Red para apoyar y facilitar la extensión de dicha cultura en el Gobierno Vasco.

### 2.4.- Ayuda en la mejora en la gestión

Se establece un sistema diseñado "a la carta" para dar servicio a las Unidades Organizativas a través de:

**2.4.1.- Diagnósticos sobre los 13 elementos clave** seleccionados para iniciar la implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco.

**2.4.2.- Autoevaluaciones con asesoramiento sobre los 25 elementos esenciales** establecidos en el Modelo de Gestión Pública Avanzada.

**2.4.3.- Implantaciones – Proyectos con seguimiento de los 13 elementos clave.**

### 2.5.- Guía Práctica de Implantación

La Guía Práctica de Implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco es una herramienta que actúa como punto de partida práctico y complementario al Modelo para facilitar su implantación.

### 2.6.- Información detallada de los principios que marcan el Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco

Los principios básicos que marcan el Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco están localizados de forma detallada en la siguiente dirección electrónica:

https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/aurrerabide_legedia/es_def/adjuntos/acuerdo_cg_aurrerabide_modelo_anexo_I.pdf

Asimismo, las herramientas que incorpora la Guía Práctica de Implantación del Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco, se puden consultar en:

https://www.euskadi.eus/guia-practica-implantacion-mgpa/web01-a3baurre/es/

# 3 .- ACTIVIDADES A DESARROLLAR DENTRO DEL CONTRATO

Las actividades a desarrollar por la empresa contratista dentro de este contrato son las siguientes:

**3.1 .- Asesoría y consultoría técnica.**

Coordinación de la formación, el asesoramiento y la consultoría en materia de gestión avanzada en la Administración de la CAE.

Elaboración de "entregables" relacionados con la Gestión Pública Avanzada, considerando como "entregable":

- Cualquier documento finalista sea cual sea su formato de presentación en el entorno del expediente: metodología de actuación, checklist, informes específicos,….
- Ejemplos de casos de éxito con posibilidades reales de aplicación en la Administración

**3.2 .- Formación en materia de gestión avanzada en la Administración de la CAE.**

Estas actividades deberán ser prestadas por la contratista atendiendo a los entornos organizativos, acciones más relevantes y tipología formativa que se describen a continuación:

***A .- Por Unidades Organizativas susceptibles de ser objeto de actuación:***

- **Unidades organizativas Sectoriales** (Direcciones, Delegaciones, …), ya sean de nueva creación en la Legislatura, como otras que lo consideren oportuno ya sea por cambios y nuevas incorporaciones de personal.
- **Unidades organizativas Transversales**, por ej.: Direcciones Servicios de los Dptos del Gobierno Vasco, Dirección de Función Pública del Dpto. de Gobernanza Pública y Autogobierno, OCE, Dirección de Patrimonio y Contratación, Dirección de Presupuestos, etc.al objeto de mejorar el nivel de coordinación y por otra parte estandarizar procesos y procedimientos de funcionamiento.
- **Red de Colaboradoras y Colaboradores (Aurrerabide Kluba):** personal propio de la Administración que apoya el cambio cultural en la gestión en el Gobierno Vasco sirviendo a su vez de apoyo en las evaluaciones y en la implantación de los planes de mejora.

***B .- Por el enfoque estratégico de las acciones más relevantes a desarrollar:***

- **Identificación, Contraste y Priorización de las necesidades-retos** de las diferentes Unidades Organizativas con el objetivo de establecer un itinerario de apoyo a las mismas.
- **Acompañamiento y Formación a las Unidades** a través, entre otras, de las herramientas de formación, la formación complementaria, las sesiones prácticas y el asesoramiento y la consultoría individualizada.

***C .- Por la tipología de la formación (13 elementos clave)***

- **Estrategia**
  - ✓ Identificar y gestionar los Grupos de Interés
  - ✓ Diseñar y gestionar el Plan de Acción Plurianual de la unidad a partir del Programa de Gobierno y los diferentes planes estratégicos y departamentales
  - ✓ Diseñar y gestionar el Plan de Gestión Anual a partir del establecimiento de una sistemática de gestión avanzada
  - ✓ Diseñar y gestionar el Cuadro de Mando de la Unidad Organizativa

- **Servicios**

  - ✓ Identificar el Mapa de Procesos
  - ✓ Documentar y gestionar los Procesos Clave
  - ✓ Elaborar y publicar el Catálogo de Servicios de la Unidad
  - ✓ Gestionar las Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés
  - ✓ Gestionar la Satisfacción de los Colectivos más relevantes que utilizan los Servicios de la unidad organizativa

- **Personas**

  - ✓ Implantar un Plan de Acogida y Despedida
  - ✓ Definir un Plan de Comunicación Interna
  - ✓ Elaborar un Plan de Formación
  - ✓ Gestionar la satisfacción de las personas que conforman la unidad organizativa

***D.- Red de colaboradoras y colaboradores (Aurrerabide Kluba):***

Misión: facilitar y apoyar en la extensión e implantación de la cultura de la gestión pública avanzada en sus unidades organizativas y en el resto del Gobierno Vasco
Visión: que todas las unidades organizativas se encuentren representadas en la Red en un futuro.
Destinatarias: personas empleadas públicas funcionarias o laborales pertenecientes a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi o a sus Organismos Autónomos. Estarán comprendidos en dicha categoría el personal funcionario docente no universitario de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el personal laboral docente y educativo del Departamento de Educación, el personal de la Ertzaintza, y el personal funcionario de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

# 4.- DETALLE DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA CONTRATISTA:

### 4.1.- Asesoría y consultoría técnica

Los trabajos de Asesoría y consultoría técnica tratarán sobre los siguientes contenidos:

- DIAGNÓSTICOS: sobre los 13 elementos clave del Modelo
- AUTOEVALUACIONES CON ASESORAMIENTO: sobre los 25 elementos esenciales del Modelo
- IMPLANTACIONES CON SEGUIMIENTO (PROYECTOS)
- OTROS PROYECTOS DE APOYO

Un DIAGNÓSTICO se concreta en una serie de tareas a realizar con cada Unidad Organizativa de la siguiente forma:

- Reunión inicial en la que se concreta el Grupo de Trabajo (2 horas)
- Sesión formativa con el/la facilitador/a (2 horas)
- Trabajo individual sobre los 13 elementos clave
- Sesión para el Consenso (2 horas)
- Reunión final (2 horas)

Una AUTOEVALUACIÓN con ASESORAMIENTO se concreta también en una serie de tareas con cada una de las Unidades Organizativas de la forma siguiente:

- Reunión inicial en la que se concreta el Grupo de Trabajo (2 horas)
- Sesión formativa con el/la facilitador/a (3 horas)
- Trabajo individual sobre los 25 elementos esenciales
- Sesión para el Consenso (3 horas)
- Reunión final (3 horas)

Una IMPLANTACIÓN CON SEGUIMIENTO se concreta en las siguientes tareas a desarrollar con las Unidades Organizativas:

- Reunión inicial en la que se concreta la Implantación y el Grupo de Trabajo (2 horas)
- Sesión formativa con el/la facilitador/a (2 horas)
- Sesiones de trabajo con un máximo de 6 y una duración por sesión de 3 horas
- Reunión final con presentación de resultados (2-3 horas)
- Establecimiento de un calendario de seguimientos

La empresa contratista deberá prestar el servicio de asesoría y consultoría teniendo como interlocutor al Servicio de Inspección de Personal y Servicios del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno en las siguientes cuestiones:

- Apoyo en el análisis, contraste y priorización de las necesidades-retos de las unidades organizativas a través de las herramientas y metodologías del Modelo de Gestión Pública Avanzada del Gobierno Vasco.
- Colaboración para el desarrollo de procesos de Acompañamiento y Formación a través de las metodologías y herramientas de gestión pública avanzada y de su implantación a través de sesiones formativas y otros servicios complementarios.
- Asesorar en el establecimiento y la gestión de procesos de calidad.
- Asesorar en la implantación de buenas prácticas de gestión.
- Asesorar en la gestión del conocimiento.
- Asesorar en el establecimiento de modelos y formatos de sistemas de control.
- Asesorar en la evaluación del estatus quo dentro del despliegue de la estrategia de la Gestión Avanzada.
- Asesorar en la evaluación de la Gestión.
- Asesorar en otras cuestiones de interés relacionadas con el objeto del contrato, no incluidas con anterioridad.

<u>Coordinación de la formación en materia de gestión avanzada en la Administración de la CAE:</u>

Desarrollará una metodología de actuación que abarque los siguientes ámbitos de trabajo:

- Determinar los perfiles para cada Unidad Organizativa en el presente expediente de contratación.
- Seleccionar los formadores adecuados para cada Unidad Organizativa.
- Gestionar de forma integral a los formadores/facilitadores:
    - Establecer y seleccionar el perfil por tipo y número.
    - Ejecutar la gestión logística.
    - Ejecutar la gestión económico administrativa incluyendo evaluaciones.

- Elaborar la documentación soporte para la formación.
- Confeccionar informes trimestrales de evaluación al objeto de:
    - Analizar la consecución de objetivos y los resultados obtenidos.
    - Realizar propuestas de mejora.

Elaboración de entregables relacionados con la gestión avanzada:

Susceptibles de ser encuadrados dentro de este apartado y que elaborará la empresa adjudicataria a demanda del equipo técnico, se encuentran:

- Estrategia
- Evaluación
- Innovación
- Buenas prácticas
- Evolución y desarrollo del Modelo cultural de gestión avanzada del Gobierno Vasco con base en: la estrategia y el desarrollo de la gestión avanzada
- Otros de interés relacionados específicamente con el objeto del contrato y no indicados con anterioridad

**4.2 .- Actuación de formadores/facilitadores en materia de gestión avanzada en la Administración de la CAE**

Formación:

- Formación básica en gestión avanzada
- Formación complementaria
- Formación adaptada a las necesidades de cada Unidad Organizativa
- Incrementar el valor de la Red de Colaboradoras y Colaboradores (Aurrerabide Kluba)

Sesiones formativas:

- Ayudar a la eliminación de problemas que dificultan el desarrollo de la gestión avanzada, mediante el:

- Apoyo específico a los participantes ofreciendo alternativas reales a situaciones concretas
- Trabajo de apoyo documentando y validando actuaciones concretas

Los formadores/facilitadores desarrollarán su actividad con los siguientes colectivos:

- Unidades Organizativas definidas en el apartado 3.2.A de este PPT.

Para la ejecución de todas estas actividades se tendrán en cuenta y se salvaguardarán los derechos reconocidos a las personas minusválidas en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

# 5 .- GESTIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

5.1.- Control de la gestión de la ejecución:

La persona interlocutora para el contrato por la empresa adjudicataria asistirá siempre a las reuniones de:

- Planificación
- Seguimiento, control y evaluación

Por parte de la Administración, la persona interlocutora será el Responsable de la Inspección de Personal y Servicios de la Viceconsejería de Función Pública.

5.2.- Planificación:

El Equipo Técnico propondrá una planificación tentativa de las actuaciones a desarrollar de forma trimestral; la persona Responsable del contrato deberá proponer el personal que ejecutará las actuaciones establecidas, validándose por parte del Equipo Técnico su propuesta.

Dentro de esta planificación se determinarán los hitos objeto de control y las personas que deben coordinar la actuación.

5.3.- Coordinación:

Asistirán a las reuniones de Coordinación las personas que expresamente se hayan designado dentro del apartado 6.1.

5.4.- Seguimiento, control y evaluación:

Las personas responsables del contrato asistirán a las reuniones que se establezcan dentro de este apartado.

5.5 .- Informes de gestión y de “entregables”:

Los formatos y canales de comunicación para la presentación de la documentación por parte de la adjudicataria serán consensuados con el Responsable por la Administración.