

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENCIA JUSTICIA E INTERIOR

ECONOMIA Y HACIENDA

RELACIONES INSTITUCIONALES Y
PORTAVOZ DEL GOBIERNO

ADMINISTRACION LOCAL

EDUCACION

SALUD

DESARROLLO RURAL Y MEDIO
AMBIENTEASUNTOS SOCIALES FAMILIA
JUVENTUD Y DEPORTE

CULTURA Y TURISMO

OBRAS PUBLICAS TRANSPORTES Y
COMUNICACIONESVIVIENDA Y ORDENACION DEL
TERRITORIO

INNOVACION EMPRESA Y EMPLEO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El INAP organiza un taller para fomentar la presentación de candidaturas al V Premio a la Calidad a los Servicios Públicos

Un centenar de funcionarios participan en una sesión de trabajo para analizar proyectos galardonados en las cuatro ediciones anteriores

Viernes, 06 de mayo de 2011

El Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) ha organizado para este mes un amplio programa de trabajo dirigido a animar a las distintas unidades que conforman el sector público de la Comunidad Foral a presentar sus candidaturas al [V Premio a la Calidad de los Servicios Públicos en las Administraciones Públicas](#) (el plazo para presentarse vence el 30 de junio), así como a futuras ediciones de este galardón.

Entre las iniciativas promovidas por el Servicio de Calidad de Políticas y Servicios Públicos del INAP, destacan una jornada de difusión de buenas prácticas celebrada el pasado martes para analizar proyectos premiados en anteriores ediciones y un taller, que tiene previsto celebrarse el próximo 13 de mayo, concebido para aportar pautas prácticas sobre cómo preparar una candidatura a los responsables de área interesados en optar a esta distinción o a los miembros del personal en el que se delegue esta labor. Este taller, con un aforo de 20 plazas ya casi agotado, prevé repetirse el día 19 de mayo si existe demanda suficiente.

En la sesión del pasado martes, a la que asistieron unas 120 personas, la directora del Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos del INAP, Asunción Ruesta, recordó que los proyectos que optan a este premio deben ser iniciativas que ya han sido implantadas y sobre las que debe existir un estudio que mida el impacto que han tenido a través de análisis y encuestas de satisfacción. Las propuestas deben tener un diseño coherente y responder a una necesidad de la ciudadanía detectada previamente.

Ruesta destacó que el jurado de este premio valora el carácter novedoso de las experiencias presentadas y la posibilidad de transferirse a otras unidades de la propia Administración navarra o de otras comunidades. Se tiene también en cuenta la eficiencia del proyecto y el ahorro que puede generar a medio y largo plazo.

Esta sesión sirvió también para analizar algunos de los proyectos premiados en anteriores ediciones del galardón, entre ellos la digitalización del Boletín Oficial de Navarra (BON), distinguida con el IV Premio a la Calidad en los Servicios Públicos.

Experiencias premiadas

El director del Servicio del BON, José Luis Remón Corrales, explicó el proceso llevado a cabo en su unidad desde que se planteó la digitalización de esta publicación hasta que se llevó a cabo y se realizaron la memoria y los correspondientes estudios de impacto, para medir tanto la satisfacción de los usuarios como las mejoras y el ahorro que ha supuesto, puntos imprescindibles para optar al premio que promueve el Ejecutivo Foral.

La directora de Atención Primaria del Servicio Navarra de Salud, Cristina Ibarrola Guillén, explicó el plan de reordenación de este nivel de la sanidad pública que obtuvo en 2009 el III Premio a la Calidad del Gobierno de Navarra y que también mereció ese mismo año un galardón equivalente del Ministerio de Sanidad.

El proyecto se centró en la reducción de trámites burocráticos, el impulso de consultas no presenciales y la mejora de la distribución del trabajo del personal, entre otras medidas. La iniciativa, aplicada entre noviembre de 2007 y junio de 2008 en cinco centros de salud Ansoáin, Ermitagaña, Villava, Tafalla y Tudela, permitió reducir un 35% los tiempos de espera entre consultas y evitar cerca de 30.000 desplazamientos al ambulatorio. Esta experiencia ha servido como referencia para implantar mejoras en el conjunto del sistema sanitario navarro.

Por su parte, el director de la Fundación Navarra para la Excelencia, Iñaki Arana, basó su intervención en las tesis del autor estadounidense Tom Peters, una referencia clásica en el mundo de los ensayos gestión empresarial, que reivindica como clave para lograr la excelencia en la Administración la flexibilidad, la disposición al cambio en un mundo continuamente cambiante, la motivación del personal y una definición precisa de las necesidades del usuario.