

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

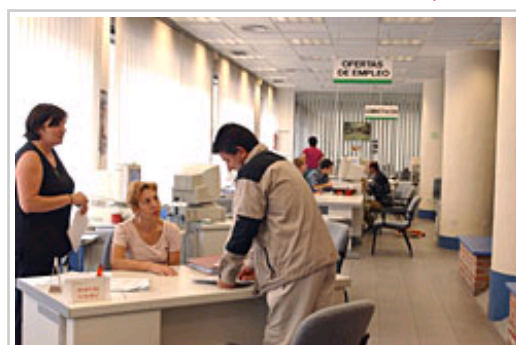
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

91 unidades de las administraciones públicas de Navarra cuentan ya con sus cartas de servicios

Son herramientas de gestión de calidad que promueven la autoevaluación, describen los servicios que ofrece una determinada unidad administrativa y sus compromisos de mejora

Miércoles, 22 de mayo de 2013

Las diferentes administraciones públicas de Navarra diseñaron el pasado año 17 nuevas cartas de servicios, con lo que son ya 91 las unidades administrativas que disponen de esta herramienta de gestión de calidad. El Gobierno de Navarra se ha dado hoy por enterado de la memoria de actividades correspondientes al año 2012 presentada por la “Comisión foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y de la calidad de los servicios públicos”.



Oficinas de la Administración.

De la citada cantidad, 79 corresponden a la Administración Foral y otras 12 a entidades locales.

Según consta en dicha memoria, en el año 2012 se han elaborado, además, en la Administración de la Comunidad Foral 3 evaluaciones de políticas públicas, se han realizado 46 evaluaciones de calidad de distintos servicios públicos, se han implantado 5 sistemas de quejas y sugerencias y se han realizado 6 nuevos estudios de demanda y grado de satisfacción de los usuarios.

“Cartas de servicios” y “Evaluaciones de la calidad de los servicios públicos”

La implantación de cartas de servicios es obligatoria para cualquier unidad administrativa u organismo público, si bien las entidades locales pueden adherirse o no a ellas de forma voluntaria.

Las cartas de servicio son herramientas que describen qué servicios ofrece una unidad administrativa y qué compromisos de mejora se ha planteado adquirir. Por un lado, son instrumentos que permiten la autoevaluación; por otro, sirven a la vez de escaparate para que los ciudadanos conozcan qué servicios y compromisos de calidad ha adquirido esa determinada unidad administrativa.

Cada dos años, estas herramientas deben ser revisadas y evaluadas por la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas, que realiza esta tarea a través de la Sección de Evaluación y Calidad del Gobierno de Navarra. Esta Sección estudiará el grado de cumplimiento de los compromisos que ha tenido la Unidad administrativa, las mejoras que ha introducido etc. y elaborará un informe con las recomendaciones pertinentes.

En 2012 se han elaborado o iniciado la elaboración de 17 nuevas cartas de servicios. Entre las ya finalizadas se encuentran las del Servicio de Información del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, el Servicio de Archivos y Patrimonio Documental del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales; el Complejo Municipal Elola del Ayuntamiento de Tudela; la empresa pública Nilsa, la Dirección General de Transportes, el Instituto Navarro de la Juventud y el centro de gestión 112 SOS Navarra.

Asimismo, han iniciado la elaboración de sus Cartas de servicios: el Servicio de Vivienda adscrito a la Dirección General de Ordenación del Territorio, Movilidad y Vivienda; la Fundación Navarra para la Excelencia y la Cátedra de Calidad de la UNED de Tudela. Además se ha recibido la solicitud de evaluación de la Carta de servicios del OAT del Ayuntamiento de Villava.

Por su parte, las “evaluaciones de calidad de los servicios públicos” se refieren a aquellas unidades administrativas que pasan el examen de modelos de gestión de calidad de servicios como los ISO o el FQM, muy extendidos en los centros educativos, por ejemplo. De estas se han producido 46 en 2012.

“Planes de calidad” y “Evaluación de políticas públicas”

Los “planes de calidad” son sistemas de gestión de calidad más amplios y globalizados, se plantean a medio plazo y son más ambiciosos que las cartas de servicios, ya que se plantean la mejora en aspectos como las líneas estratégicas a futuro, los objetivos, las vías de actuación etc. de una unidad administrativa u organismo público. De estos se han elaborado dos en 2012: el del Servicio de Promoción de Empleo y el de la Dirección de Salud Mental.

En cuanto a la “Evaluación de una política pública”, es un instrumento todavía más ambicioso que requiere para su aplicación del largo plazo (4 años) y en el que se define un programa aún mucho más amplio de actuación (líneas estratégicas y líneas de actuación etc.) De estos se han realizado 3 en 2012.

“Sistemas de quejas y sugerencias” y “estudios de demanda y grados de satisfacción”

La implantación de los “sistemas de quejas y sugerencias” es voluntaria. Se han implantado en cinco nuevas unidades administrativas lo que hace que sean ya 52 las que ofrezcan esta posibilidad a sus usuarios.

Por su parte, “los estudios de demanda y grados de satisfacción” son encuestas que realizan las unidades administrativas u organismos públicos para saber cómo se han recibido sus servicios y el grado de satisfacción de sus usuarios. En 2012, seis nuevas unidades los han implantado, siendo en total 61 unidades en la Administración pública de la Comunidad foral las que los realizan.