

7.09.2015.- Visita de estudios. Dirección de Calidad de los Servicios Públicos de Túnez.

Del 7 al 9 de septiembre de 2015, el INAP organizó una visita de estudios para una delegación de la Dirección de Calidad de los Servicios Públicos de Túnez sobre la “Optimización de la calidad de los servicios públicos”

Esta visita se organizó como actividad incluida en el Programa TAIEX (Technical Assistance and Information Exchange Instrument) Este programa se creó en 1995 con la finalidad, en un principio, de prestar ayuda técnica específica a corto plazo a los países candidatos de Europa Central y Oriental. La iniciativa fue concebida como una «ventanilla única» a través de la cual canalizar la ayuda a los países de cara a la comprensión y redacción de actos legislativos en relación con la UE, así como a su instrumentación y el control de su aplicación. El programa TAIEX presta cinco servicios principales, a saber: documentación, información y asesoramiento en materia legislativa; talleres y seminarios; visitas de estudio a la Comisión Europea y a los Estados miembros; recurso a expertos para asesorar a los países beneficiarios, y, por último, bases de datos sobre la asistencia técnica prestada y los resultados obtenidos.

Sobre esta base, el departamento de relaciones internacionales del INAP preparó un programa con sesiones informativas enfocadas a la calidad de los servicios públicos.

La visita comenzó con la bienvenida del director del Instituto, Manuel Arenilla Sáez, y Marta Cimas Hernando, directora del departamento de relaciones internacionales, a los integrantes de la delegación de Túnez.

A continuación el programa se inició con la intervención de Marta Cimas que expuso y analizó las principales funciones y actividades que desarrolla el INAP, haciendo especial mención a la proyección internacional del Instituto.

La sesión continuó con la intervención de Francisco Javier Velázquez, vocal asesor del INAP que ofreció a los visitantes una visión general sobre la organización territorial e institucional de España.



Finalmente, don Luis Herrera, vocal asesor del INAP finalizó la sesión dando una visión general a la delegación sobre la gestión de la calidad en España.

El segundo día de la visita, Eloísa del Pino, científica titular del Instituto de Bienes y Políticas Públicas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, preparó una sesión en torno a las encuestas de satisfacción de los ciudadanos y los Observatorios Ciudadanos.

Posteriormente, Luis Herrera, vocal asesor del INAP ofreció a los asistentes una ponencia sobre los cambios en el Plan Nacional de Reformas.

El último día del programa, Celia Casillas, directora de División de Evaluación de la Agencia de Evaluación y Calidad de los Servicios (AEVAL) y Mónica Macía, responsable de área en la AEVAL realizaron una exposición de las funciones que lleva a cabo la Agencia y analizó las principales herramientas que se utilizan en España para la evaluación de las políticas públicas.

Y para finalizar la visita de estudio, Manuel Francisco Rodríguez, coordinador general en REGTSA (Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Salamanca), les explicó los modelos de excelencia en las organizaciones públicas españolas

Durante el desarrollo de cada una de las sesiones, distintos miembros de la delegación intervinieron mediante preguntas mostrando mucho interés en los temas expuestos.