

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y  
EMPLEOCULTURA, TURISMO Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN  
LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

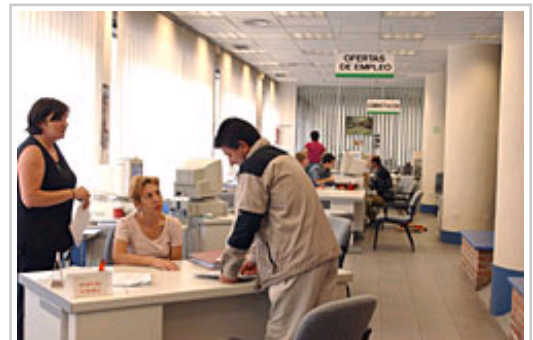
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## El Gobierno de Navarra pone en marcha un Plan de Calidad para el Servicio Navarro de Empleo

*Su objetivo es mejorar sus procedimientos y la atención a los usuarios*

Jueves, 08 de noviembre de 2012

El Gobierno de Navarra ha puesto en marcha un Plan de Calidad para el Servicio Navarro de Empleo (SNE) para el periodo 2012-2014 con dos objetivos: mejorar la atención a los usuarios de dicho servicio, y mejorar y homogeneizar los procedimientos para la gestión de los programas dirigidos a la promoción del empleo y a la promoción de la igualdad de oportunidades en el acceso a un puesto de trabajo.



Oficinas del Servicio Navarro de Empleo.

Así, este Plan de Calidad, publicado hoy en el [Boletín Oficial de Navarra](#), está dirigido especialmente al Servicio de Promoción de Empleo e Igualdad de Oportunidades del SNE y tiene como misión diseñar y ejecutar programas que sirvan para promocionar el acceso al empleo y la mejora de la empleabilidad, especialmente de las personas con mayores dificultades de inserción laboral. Para ello, se contará con un equipo cohesionado, formado, creativo y motivado que desarrolle esta misión de forma eficaz, eficiente, sistemática y rigurosa. El plan recoge asimismo los valores que lo rigen: transparencia, objetividad, igualdad de trato y accesibilidad global, eficacia, eficiencia en la asignación de recursos y en la gestión, empatía, creatividad, implicación y compromiso, y participación, así como acciones de mejora (creación de un sistema de información común y elaboración de distintos manuales de procedimiento de atención al usuario-cliente, entre otras) e indicadores para medir el plan.

Las acciones de mejora pretenden crear un sistema de información de los programas común, aprobar protocolos de atención presencial, telefónica y telemática, sistemas de quejas y sugerencias, manuales de procedimiento en la gestión de cada programa, o encuestas de satisfacción de los usuarios. Asimismo, el plan prevé la formación del personal adscrito en la atención a los usuarios, teniendo en cuenta de forma especial las necesidades de atención de las personas con discapacidad.

El Servicio de Promoción de Empleo e Igualdad de Oportunidades del

SNE gestiona programas como los Centros especiales de empleo, los Centros de inserción sociolaboral, las Escuelas-Taller y Talleres de empleo, las subvenciones a inversiones de autónomos o las ayudas a la contratación por entidades locales, entre otros.