

**CONCLUSIONES DEL CONGRESO DE CALIDAD Y MEJORES PRACTICAS  
EN LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS  
LA RIOJA 22 Y 23 DE NOVIEMBRE DE 2005**

1. Las administraciones públicas, locales, autonómicas y estatal, se reafirman en su compromiso por la implantación de sistemas de calidad, que permitan unos mejores servicios públicos a los ciudadanos.
2. La satisfacción de los ciudadanos y su valoración positiva de los servicios públicos constituye nuestro centro de atención. Para su contraste es necesario establecer sistemas de medición.
3. La participación y la ilusión de las personas de la organización debe ser el motor de todos los procesos de mejora en los servicios públicos.
4. El compromiso y la implicación de los responsables políticos y los niveles directivos de la administración son un factor de éxito esencial.
5. Todos los sistemas de calidad son útiles para mejorar los servicios a los ciudadanos evolucionando desde administraciones rígidas a administraciones con capacidad de adaptación a las necesidades públicas.
6. La innovación y la tecnología de la información son aliados en la consecución de servicios rápidos, seguros y eficaces en nuestras administraciones, aportando todo su potencial a una visión transformadora de los modelos de gestión.
7. Los municipios españoles, por su proximidad a los ciudadanos, están jugando un papel fundamental en el impulso de la calidad en las administraciones públicas de nuestro país.
8. Los servicios públicos españoles están obteniendo el reconocimiento internacional a través de la obtención de diferentes premios.
9. Para seguir mejorando nuestros servicios públicos, vamos a compartir el conocimiento y las buenas prácticas como una necesidad en una sociedad cada vez más transparente y competitiva en la que todos debemos aprender a compararnos con los demás.
10. La excelencia es un camino que las administraciones presentes apuestan por recorrer.