

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS E INTERIOR

ECONOMIA Y HACIENDA

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES

EDUCACION

SALUD

POLÍTICA SOCIAL, IGUALDAD,  
DEPORTE Y JUVENTUDDESARROLLO RURAL, INDUSTRIA,  
EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE

FOMENTO Y VIVIENDA

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## En cinco años se han aprobado en Navarra 63 cartas de servicios y se han realizado 28 evaluaciones de políticas públicas

*Hoy ha sido presentado en el INAP el libro electrónico “El sistema público de evaluación en Navarra” que recoge la labor realizada en esta materia desde sus inicios en 2006*

Lunes, 23 de enero de 2012

El Gobierno de Navarra, a través del Instituto Navarro de Administración Pública, ha editado el libro “El sistema público de evaluación en Navarra” que detalla la implantación de la cultura política de la evaluación en la Comunidad Foral.

La publicación, [editada en formato electrónico](#), recoge el proceso seguido en Navarra en los últimos cinco años para configurar un sistema público de evaluación de todas las fases del ciclo de las políticas públicas y para fomentar la calidad de los servicios públicos.

Durante este tiempo se han realizado 361 actuaciones, de las que el 84% continúan vigentes. Entre ellas destacan: 28 evaluaciones de políticas públicas (asuntos sociales, empleo, salud, igualdad, desarrollo rural...), 80 certificaciones en sistemas de gestión de calidad, 63 cartas de servicios aprobadas, 10 programas de mejora, 55 estudios de satisfacción y análisis de demanda, 47 sistemas de quejas y sugerencias y 20 premios y reconocimientos obtenidos.

Con este sistema de evaluación el Gobierno de Navarra persigue promover una mayor racionalidad del gasto público, la optimización en el uso de los recursos, mejorar los servicios públicos, aumentar el conocimiento de los efectos en la sociedad de las políticas públicas y aumentar la rendición de cuentas respecto a los ciudadanos y la calidad democrática, promoviendo la transparencia y la participación.



Portada del libro El sistema público de evaluación en Navarra.

El libro “El sistema público de evaluación en Navarra” ha sido presentado esta mañana por el director gerente del INAP, Félix Taberna, que ha estado acompañado por el secretario general del INAP, Tomás Rodríguez, y por la directora del Servicio de Evaluación y Calidad, Asun Ruesta. Su distribución es pública a través de internet y está disponible tanto en la [página web](#) del INAP como en [Wikipedia](#).

### **El libro “El sistema público de evaluación en Navarra”**

La publicación tiene 94 páginas y seis apartados además de la presentación, la introducción preliminar y los agradecimientos. El primero de ellos se dedica a enumerar los objetivos del documento y en el segundo se define el sistema público de evaluación en Navarra.

El tercer capítulo, el más extenso, recoge el proceso de configuración de este sistema en la Comunidad Foral recogiendo tanto sus fases prelegislativa y legislativa como las correspondientes a la definición del plan de actuaciones, su implantación y su seguimiento y evaluación.

En el cuarto capítulo se realiza una reflexión y se plantean los futuros retos del sistema público de evaluación en Navarra. Por su parte, los dos últimos capítulos están dedicados a la bibliografía y a los anexos.

### **El sistema público de evaluación en Navarra**

El proceso de constitución y desarrollo del sistema público de evaluación se ha llevado a cabo en la Comunidad Foral entre los años 2006 y 2010 para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

La Ley define los criterios y principios sobre los que se asentarán los elementos básicos del sistema de evaluación y crea desde el inicio una estructura organizativa responsable de liderar el proceso (la Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, que cuenta con los recursos y asistencia del INAP) y una herramienta de seguimiento (el Registro de Evaluación), que regula la inscripción de las acciones que se desarrollen en las Administraciones públicas navarras en esta materia: evaluaciones de las políticas públicas, cartas de servicios, sistemas de gestión de la calidad de los servicios públicos, programas de mejora, premios a la calidad de los servicios públicos, sistemas de quejas y sugerencias y estudios del grado de satisfacción ciudadana.

En el año 2007 se creó el Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos dentro de la estructura del Instituto Navarro de Administración Pública. Recientemente, en agosto de 2011, se ha redefinido a este servicio como Servicio de Evaluación y Calidad. Su misión es proporcionar asistencia a la Comisión Foral y, por tanto, ambos organismos se erigen como los principales impulsores de la cultura de la evaluación en la Comunidad Foral.