

Registro de evaluación de las políticas y de los servicios públicos

¿Qué es?

El Registro de Evaluación de las políticas y de los servicios públicos es una herramienta de difusión en la que se recogen las acciones que se desarrollan en las administraciones públicas de Navarra en relación a la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos y en concreto a las medidas establecidas en la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre.

¿Para qué sirve?

- Difundir las acciones que las Administraciones Públicas de Navarra realizan de acuerdo a las medidas establecidas en la Ley Foral 21/2005.
- Hacer públicos los resultados de la aplicación de estas medidas.
- Dar a conocer lo que otras unidades o administraciones realizan, facilitando el intercambio de experiencias.
- Cumplir con la obligación de hacer públicos los resultados de las evaluaciones, que establece la Ley Foral 21/2005.



Explicación

El Registro de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos se creó en virtud de la Ley Foral 21/2005 de 29 de diciembre, como un instrumento público y gratuito, y en el que se integrarán los sistemas de evaluación que se apliquen y, en su caso, los programas de mejora que se elaboren, así como las Cartas de Servicio".

Así pues, el Registro se constituye como un instrumento para la difusión de las evaluaciones que realicen las administraciones públicas de Navarra, así como de las acciones de mejora que de ellas se deriven y los premios que por sus buenas prácticas puedan obtener.

Esta información resulta de interés para otras unidades de la misma administración, para otras administraciones, tanto de Navarra como del resto de España, para profesionales y empresas del sector y para la ciudadanía en general.

Por otra parte, el artículo 11.2 de la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, establece que "las evaluaciones concluidas de la Administración de la Comunidad Foral y de sus organismos públicos dependientes deberán remitirse a la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios Públicos, para su incorporación al Registro de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios".

Las acciones que se inscriben en el Registro de Evaluación son:

- Evaluaciones de políticas públicas.
- Cartas de servicios.

- Sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos.
- Programas de mejora de la calidad.
- Sistemas de quejas y sugerencias
- Estudios de análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana.
- Premios a la calidad de los servicios públicos.

Características del registro:

- La gestión del Registro corresponde al Instituto Navarro de Administración Pública.
- El Registro es público y gratuito, accesible a través la página Web del Gobierno de Navarra.
- La inscripción en el Registro es obligatoria para los actos que se realicen por cualquier órgano de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos, y voluntaria para los actos que realicen otras organizaciones recogidas en el ámbito de aplicación de la Ley Foral 21/2005.
- La inscripción en el Registro de Evaluación se puede realizar “A petición” por parte de la unidad responsable o “De oficio”, en el caso de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Cuándo solicitar la inscripción:

- Cuando se haya realizado un estudio para conocer las necesidades y expectativas o el grado de satisfacción de las personas usuarias.
- Si se ha implantado un sistema de quejas y sugerencias.
- Cuando se elabore una Carta de Servicios.
- Siempre que se realice una autoevaluación según el modelo EFQM o CAF.
- Cuando se haya obtenido una Certificación según las normas de gestión de la Calidad (ISO 9001), gestión avanzada (ISO 9004) y calidad de servicio para diferentes sectores (turístico, servicios sociales, etc.).
- Cuando se obtenga un reconocimiento según el modelo EFQM.
- Cuando se realice la evaluación de una intervención pública, es decir la evaluación de acciones (políticas, planes, programas...) realizadas para beneficio de la sociedad.
- Cuando se elabore un Programa de Mejora a partir de la aplicación de otras medidas.
- Finalmente, en el caso de obtener un Premio a la Calidad de los Servicios o a Buenas Prácticas de mejora.

Cuándo y para qué consultar el registro de evaluación:

- Para conocer lo que hacen otras organizaciones.
- En el caso de que se vaya a elaborar el Plan de Calidad específico, y dentro del análisis del entorno, para realizar el análisis comparativo o benchmarking para identificar las estrategias de mejora de calidad puestas en marcha en Navarra.
- Antes de poner en marcha cualquiera de las medidas para la mejora de la calidad de los servicios públicos que propone la Ley Foral 21/2005 y que orienta el Plan Marco de Calidad es conveniente conocer las medidas ya implantadas tanto en la propia organización como en organizaciones similares.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) compartido con los profesionales que han redactado las fichas.

Ejemplos prácticos

El acceso a la aplicación de consulta del Registro se realiza a través Catálogo de Servicios del Gobierno de Navarra: [Consulta del Registro de Evaluación de las Políticas y Servicios Públicos](#).

Alternativamente se puede acceder también:

- A través de la [página principal del INAP](#).
- A través de la [página Web del Registro](#) que se encuentra dentro de la Web del INAP.
- O simplemente introduciendo la siguiente URL: <http://inap.navarra.es/RegistroCalidad/>.



Actividad	Servicio	Impacto/Beneficio
1	Análisis demandante/satisfacción	Conocer de verdad servicios ofrecidos
1	Análisis demandante/satisfacción	Análisis de Psicología Positiva de Servicio
1	Plan de calidad servicios públicos	Plan de mejora
1	Carta servicios	Carta de servicios de Atención al Cliente
1	Análisis demandante/satisfacción	Encuestas de satisfacción servicios ofrecidos
1	Evaluación política pública	Encuestas de la Ley de evaluación de la calidad de los servicios
1	Sistema calidad y supervisión	Procedimientos de mejora de la calidad en el INAP
1	Carta servicios	Carta de servicios de Atención al Cliente
1	Evaluación calidad servicios	Encuestas de satisfacción servicios ofrecidos
1	Sistema calidad y supervisión	Procedimientos de mejora de la calidad en el INAP

Aplicaciones y soportes frecuentes


REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Solicitar la inscripción a través del Catálogo de Servicios	Solicitud de inscripción
E	Identificar las acciones a Registrar	Sistema de organización del registro
D	Recopilar la información necesaria para cada acción a registrar	Registro de evaluación
E	Comprobar la inscripción realizada	Control de inscripciones
R	Solicitar modificación o cumplimentar datos, cuando proceda	Control de modificaciones

Cuestiones clave para autoevaluar

Puede reflexionar sobre las solicitudes de inscripción:

¿Se han identificado todas las acciones a registrar?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han cumplimentado adecuadamente todos los datos requeridos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han enviado las solicitudes de inscripción?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han aceptado todas las solicitudes de inscripción?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Las inscripciones han sido correctas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

 Instituto Navarro de Administración Pública	Autor: Anabel Salcedo Condón	Cargo: Jefa Sección de Calidad y asistencia a la Comisión Foral de Evaluación
	Empresa/organización: Instituto Navarro de Administración Pública	
	Actividad: Formación, selección, evaluación y asesoramiento de Administración Pública de Navarra	Contacto: www.cfnavarra.es/INAP