



## **RESOLUCIÓN DEL SUBSECRETARIO DE LA CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, POR LA QUE SE APRUEBA LA NUEVA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

El principio de mejora de la calidad queda recogido en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, que en su artículo 9 establece el derecho de la ciudadanía a gozar de servicios públicos de calidad y de una buena administración que gestione sus asuntos de modo equitativo, imparcial y en un plazo razonable.

A través del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, se revisó y actualizó la regulación de los instrumentos generales de dicho sistema, entre ellos el referido a la evaluación de la calidad de los servicios (en su Capítulo II).

Las evaluaciones de calidad se definen como una pieza básica del sistema de calidad, ya que facilitan el examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de las organizaciones, contrastadas con un modelo de gestión, para conocer su nivel de calidad, y posteriormente, poder diseñar planes de mejora.

Su realización tiene como fin último acreditar a las organizaciones en función del nivel de calidad alcanzado en la prestación de sus servicios. Además, persigue dos objetivos fundamentales:

- a) Impulsar en la administración pública valenciana los principios de la gestión de la calidad total y prestarle el apoyo necesario para que, a través de la autoevaluación, puedan identificar el grado de calidad de los servicios que prestan, así como identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora.
- b) Mejorar el rendimiento de las organizaciones, facilitando su reconocimiento a través de la obtención de una certificación de calidad, y promoviendo el intercambio de las mejores prácticas.

En este ámbito, para facilitar las evaluaciones y definir un modelo general que sirviera como herramienta de autoevaluación común, el 15 de marzo de 2012, se aprobó una Metodología propia de evaluación para la acreditación de la calidad de los servicios Públicos en la Generalitat, que utiliza un enfoque de cuestionario basado en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la gestión de la calidad (Modelo EFQM), en el marco del entonces Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, *Gobernanza 2013*.



Esta metodología cuenta además, como soporte, con una plataforma informática corporativa diseñada al efecto, que permite obtener una puntuación que refleja la posición de la organización que se autoevalúa en una escala valorativa de la calidad, individualmente y en comparación con otros departamentos de la Generalitat.

En 2020, se aprobó una nueva versión del Modelo EFQM que supone una renovación del mismo como marco de referencia útil para fomentar la transformación continua de las organizaciones y ayudando a las mismas a estar alineadas con la Agenda 2030 de la ONU dado que incorpora los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

La experiencia acumulada en la aplicación de la Metodología aprobada en 2012 durante estos diez años y los cambios introducidos en el modelo de referencia con la nueva versión 2020 del modelo EFQM han hecho necesario revisar y actualizar en profundidad la metodología propia de la Generalitat y adaptar la aplicación informática que le da soporte.

Así pues, una vez revisada y adaptada la metodología propia al nuevo modelo EFQM-2020, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.1 del citado Decreto 41/2016, procede su aprobación por el órgano directivo competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos en la Generalitat.

En su virtud, y en uso de las competencias atribuidas a la Subsecretaría de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública en el artículo 14.2.t) del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública,

#### **RESUELVO:**

1. Aprobar la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos en la Generalitat Valenciana que acompaña a la presente Resolución, reservándose la Generalitat sus derechos de uso y reproducción.
2. Ordenar su difusión en la Administración de la Generalitat y en los entes que conforman su sector público instrumental, así como su publicación en el portal corporativo de la Generalitat.

**EL SUBSECRETARIO**