



***II CONFERENCIA ESTATAL DE CALIDAD  
EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
RESÚMENES BUENAS PRÁCTICAS  
SESIONES PARALELAS***



#### **BP4. EXPOSICIÓN DE TRABAJOS DE LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

##### ***BP4.1. DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE REFERENCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. GRUPO DE TRABAJO DE OBSERVATORIOS***

Trabajos dirigidos al diseño de un sistema de indicadores de referencia de la calidad de los servicios públicos. Para ello se ha realizado un Estudio Delphi dirigido a identificar y definir qué dimensiones y atributos son, desde la perspectiva de los ciudadanos, relevantes para medir y evaluar la calidad de los servicios públicos y un estudio comparativo dirigido a conocer la realidad de la implantación actual de prácticas de Gestión de Calidad en las diferentes administraciones públicas españolas, en sus tres niveles de gobierno.

##### ***BP4.2. REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EQUIPOS EVALUADORES PARA UN SISTEMA COMÚN DE RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA. GRUPO DE TRABAJO DE RECONOCIMIENTO***

Se ha llegado a un acuerdo entre los miembros del grupo (AEVAL, FEMP, Baleares, Asturias, Andalucía, Madrid y La Rioja) sobre los requisitos mínimos a establecer en la formación de los evaluadores del modelo EFQM, así como en la composición de los equipos evaluadores para fijar unos puntos comunes a la hora de poder realizar evaluaciones de memorias EFQM sin necesidad de contar con evaluadores acreditados por el club de Excelencia que conllevan importantes costes para las organizaciones públicas.

En formación se han diseñado dos cursos: el preparatorio y el de consolidado, ambos de 40 horas, 20 horas de teoría y otras 20 de evaluación práctica. Se han acordado los requisitos para ser docentes en esos cursos.

Se han definido las categorías de evaluadores y cómo se alcanzan dichas categorías y se han definido unas recomendaciones para la composición de los equipos evaluadores y requisitos para admitir las candidaturas

##### ***BP4.3. GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. GRUPO DE TRABAJO DE EVALUACIÓN EXTREMA.***

El Grupo de trabajo de Evaluación Externa de la Calidad de los Servicios, integrado por expertos nacionales de todos los niveles de la administración, ha desarrollado unas directrices de carácter eminentemente práctico para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos, a partir de la propuesta metodológica formulada por AEVAL. Estas directrices se han recogido en la Guía de Evaluación de la Calidad de los Servicios, publicada recientemente en la página Web de AEVAL.

La Guía desarrollada tiene por objeto el establecimiento y aplicación de una metodología para la evaluación de la calidad de los servicios. Propone un análisis conjunto que abarca, por un lado, la perspectiva de quienes utilizan los servicios y por otro la evaluación de la calidad organizativa, ya que los servicios públicos se hacen llegar a los ciudadanos a través de organizaciones y éstos los perciben en el contexto de su entorno organizacional.