

PUBLICIDAD ACTIVA

Información institucional, organizativa y de planificación

Informes de Evaluación de Calidad de los Servicios Públicos

El artículo 33 del Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, hace referencia a la publicación de información sobre planificación estratégica y evaluación de planes y programas. En su apartado 2 dispone que se publicará la siguiente información:

“Los informes de **evaluación de calidad de los servicios públicos**. En cuanto a la consideración de evaluación de calidad se estará a lo dispuesto en el artículo 9 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 y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental”.

El artículo 7 del citado Decreto 41/2016 establece que cuando se utilice la expresión **evaluación de calidad**, sin más concreción, se entenderá que se está haciendo referencia a las **evaluaciones de naturaleza externa**, optándose por emplear el término autoevaluación para aquellos supuestos en los que se quiera aludir a las evaluaciones de carácter interno.

El citado artículo 9 regula las autoevaluaciones de calidad, que son aquellas que se realizan por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios. **Todas las evaluaciones de calidad incorporarán siempre una fase de autoevaluación**, con el fin de fomentar la implicación y participación de las personas de la organización.

En 2016, se ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Revisión y mejora de la aplicación SIGCAP para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad:

Se ha revisado y mejorado el contenido de la aplicación informática corporativa para la práctica de evaluaciones de calidad (SIGCAP), en colaboración con la Dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, con objeto de actualizar sus contenidos, así como el sistema de puntuación, y realizar una prueba de validación interna.

En 2017, se ha iniciado una autoevaluación piloto, para validar esta aplicación, en la Subdirección General de Innovación y Calidad, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

El 4 de julio de 2017 tuvo lugar una reunión de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC). Entre otros asuntos, se trató sobre las Evaluaciones de calidad y se acordó que cada Conselleria propondrá, a través de la Subsecretaría, cuatro unidades, con un rango mínimo de servicio, de un centro directivo de su departamento o entes de su Sector Público Instrumental, para que se puedan autoevaluar utilizando ésta metodología, durante el periodo de vigencia del plan (2017-2018).

Por tanto, hasta finales de 2018 no será posible realizar evaluaciones de calidad, motivo por el cual no se pueden publicar los Informes de Evaluación de Calidad de los Servicios Públicos, previstos en la norma.