



## B.03 / MARCO COMÚN DE CALIDAD, SELLO Y CARTAS DE SERVICIOS

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS</b>
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
<b>MEDIDA</b>	Establecimiento de un marco común de calidad, creación de un sello de calidad y actualización del sistema de Cartas y de la Administración Pública Regional.
<b>RESPONSABLE</b>	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
<b>PARTICIPANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Inspección General de los Servicios.</li><li>→ Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.</li><li>→ Grupo de trabajo de calidad constituido por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 23 de enero de 2020.</li><li>→ Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública.</li></ul>





<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Efectuar un estudio de diagnóstico de la calidad en la Administración regional.</li><li>→ Determinar los modelos de gestión de calidad a aplicar en la Administración Regional.</li><li>→ Definir un Plan de calidad de los servicios para implantar de forma generalizada esos modelos de gestión de calidad en la Administración Regional.</li><li>→ Definición de las características del Sello de calidad, de acuerdo con el marco común de calidad establecido.</li><li>→ Elaboración, tramitación, aprobación y publicación de la norma de creación del sello de calidad a aplicar en la Administración Regional.</li><li>→ Evaluar las cartas existentes y mejorar sus contenidos, así como aprobar nuevas cartas de servicios.</li><li>→ Definir un modelo común de Acuerdo de nivel de Servicio.</li><li>→ Establecer una aplicación o herramienta informática de gestión de la calidad, así como modelos y herramientas (gestión por objetivos y procesos) que faciliten su práctica.</li></ul>
<b>DESTINATARIOS/AS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Ciudadanía.</li><li>→ Todas las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional.</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Número de modelos de gestión de calidad establecidos en la Administración Regional</li><li>→ Plan de calidad elaborado, aprobado y ejecutado.</li><li>→ Sello de calidad de los servicios públicos creados.</li><li>→ Número y porcentaje de centros directivos que disponen de Carta de Servicios actualizada.</li><li>→ Número y porcentaje de unidades que disponen de Acuerdo de Nivel de Servicios.</li></ul>
<b>PRESUPUESTO</b>	12.000,00€
<b>CALENDARIO</b>	2020-2022