



## RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 1. CARÁCTER Y OBJETIVOS DE LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos (en adelante, la Red) es un órgano de cooperación integrado por los órganos responsables de calidad de la Administración General del Estado: la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL), los de la Administración de las Comunidades Autónomas (CC.AA.) y de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

La Red tiene por objetivo institucionalizar la cooperación interadministrativa en los ámbitos relacionados con la calidad y la excelencia en los servicios públicos.

### 2. MISIÓN

“Impulsar el desarrollo de políticas y programas de Calidad y Excelencia en las administraciones públicas españolas a través de la cooperación y la colaboración, que contribuyan a la Buena Gobernanza en un contexto de gobierno multinivel.”

### 3. VISIÓN

“Convertirse en la institución de referencia para la mejora continua, a través de la calidad y la excelencia, de la gestión de los servicios públicos del conjunto de las administraciones españolas, favoreciendo la cooperación interadministrativa, la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía”.

### 4. VALORES

- Cooperación y colaboración
- Voluntad de servicio a la ciudadanía
- Transparencia
- Afán de aprendizaje, innovación y mejora
- Compromiso y búsqueda de resultados excelentes en el sector público
- Responsabilidad, eficacia, participación, apertura y coherencia



## **5. FUNCIONAMIENTO DE LA RED**

### **5.1. Constitución y organización**

Los miembros de la Red son los titulares de los órganos incluidos en la relación que figura en el Anexo 1, o en su caso, de aquellos órganos que en su respectivo ámbito, asuman las competencias sobre calidad en el futuro. Estos miembros podrán ser sustituidos, previa designación de los titulares, por otras personas de los órganos integrantes de la Red. Para el desarrollo de sus funciones, ésta se estructura en un órgano permanente o Plenario y un conjunto de Grupos de Trabajo, en número y composición variable.

Las reuniones del Plenario se celebrarán con periodicidad semestral, la Presidencia será ostentada por los distintos miembros de la Red, con carácter rotatorio y su organización correrá a cargo de la Presidencia de turno, en colaboración con AEVAL. Tendrán una duración aproximada de día y medio (día completo en jornada de mañana y tarde y mañana del día siguiente).

El criterio para el establecimiento del orden de las presidencias será el siguiente:

1. AEVAL
2. Comunidades Autónomas: por orden alfabético/por orden de precedencia.
3. Ciudades Autónomas: por orden alfabético/por orden de precedencia.
4. FEMP
5. ANECA

Como órgano permanente de coordinación se designa una Secretaría de la Red, que será responsabilidad del Departamento de Calidad de los Servicios de AEVAL.

### **5.2. Grupos de trabajo**

A los Grupos de Trabajo, cuya creación y objetivos se acuerdan por decisión del Plenario de la Red, previa propuesta de sus miembros, se incorporarán, de forma voluntaria, representantes designados por los titulares de los órganos integrados en la Red. La coordinación de las actividades de cada uno de los Grupos de Trabajo se llevará a cabo por miembros de la Red o por representantes designados por éstos. El coordinador de cada Grupo de Trabajo presentará los resultados de dichas actividades ante el Plenario.

El funcionamiento interno de los Grupos de Trabajo (periodicidad y modalidad de las reuniones, medios de comunicación, etc.) se acordará por los miembros de cada Grupo.



### 5.3. Responsabilidades de los miembros de la Red

La participación de los miembros de la Red en sus actividades es voluntaria, si bien se establecen unas responsabilidades de partida, para facilitar el desarrollo de la misión y su mantenimiento en el tiempo:

- 5.3.1. AEVAL: Se responsabiliza de la coordinación general de la Red y del mantenimiento de una base de datos con información actualizada de sus miembros, a disposición de éstos.

Asume la Secretaría permanente de la Red, que facilitará la comunicación ente sus miembros, así como el intercambio de buenas prácticas, guías metodológicas y otros materiales que puedan ser de interés general

Se responsabiliza, asimismo, de informar a los restantes miembros de aquellos eventos y actividades nacionales e internacionales relacionadas con la calidad, de los que tenga conocimiento en virtud de sus actividades y competencias.

- 5.3.2. Otros miembros: Se comprometen a comunicar a AEVAL las modificaciones de estructura en sus unidades respectivas que afecten a la composición de la Red, así como los cambios en la información de contacto, para su incorporación a la base de datos.

Para contribuir a la consecución de los objetivos de la Red, pondrán a disposición de todos sus miembros información y materiales para favorecer la colaboración y el aprovechamiento de recursos, en la medida en que ello sea compatible con la confidencialidad u otras restricciones a las que puedan verse sometidos.

### 5.4. Comunicaciones

El medio preferente establecido para las comunicaciones entre los miembros de la Red es el correo electrónico. La Secretaría ejercida por AEVAL actuará como nodo de comunicación a los efectos de las comunicaciones generales.

### 5.5. Actividades de la Red

- 5.5.1. Organización de las Conferencias Estatales de Calidad en los Servicios Públicos: la Red asumirá esta actividad para dar continuidad a la celebración de la 1ª Conferencia Estatal de Calidad en los Servicios Públicos (1ªCECSSPP). Dichos eventos actuarán como mecanismos periódicos y consensuados para promover la calidad en el sector público, presentar buenas prácticas de gestión, difundir enfoques innovadores, constituir un foro de contactos y discusión para la definición de la estrategia futura, trasladar propuestas a los responsables de las Administraciones Públicas y para proyectar a la sociedad civil lo que dichas Administraciones hacen para mejorar los servicios públicos.

Se establece una periodicidad bienal para las Conferencias, tomando como punto de partida la fecha de celebración de la 1ªCECSSPP.



La organización de las sucesivas conferencias se llevará a cabo por la Presidencia de turno del semestre correspondiente (2º semestre de los años impares), en colaboración con AEVAL y los miembros restantes de la Red. Se pretende, así, descentralizar este tipo de eventos y acercarlos a la totalidad de las administraciones públicas nacionales.

- 5.5.2. Celebración del Acto de Defensa Pública del Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los servicios públicos: El Premio Ciudadanía, convocado por el Ministerio de Administraciones Públicas, cuya gestión corresponde a AEVAL, está destinado a reconocer las prácticas de buena gestión con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de dichos servicios.

La convocatoria del Premio Ciudadanía se efectúa con periodicidad bienal (años pares). La última de las fases del proceso para la evaluación de candidaturas consiste en la Defensa Pública de un conjunto de prácticas finalistas, en público y ante un Jurado designado por el/la Ministro/a de Administraciones Públicas. De acuerdo con las fechas previstas, la celebración del Acto de Defensa Pública de la convocatoria correspondiente a 2008 (próxima a publicarse en el BOE), tendría lugar a finales de 2008 o en el primer semestre de 2009.

La presidencia del semestre de turno, asumirá la organización de dicho Acto, en colaboración con AEVAL.

- 5.5.3. Observatorios: El Grupo de Trabajo de Observatorios, ya creado y con carácter estable, tiene por objetivo la definición de las dimensiones a abordar en la evaluación de la calidad de los servicios y, a partir de ahí, establecer una batería de indicadores de referencia. A esta primera fase (con una duración en torno a 18 meses) le seguiría una segunda fase, en la que se abordarían aspectos como el establecimiento de metodologías comunes de recogida de datos, definición de estándares, etc.

- 5.5.4. Colaboración interadministrativa para procesos de evaluación de premios y de certificación: El Grupo de Trabajo de Reconocimientos tiene por objetivo el establecimiento de mecanismos que faciliten el intercambio de información y recursos entre los distintos miembros de la Red, para su utilización en los respectivos programas de Reconocimiento (Premios, certificaciones). Las actividades a realizar serán la creación y mantenimiento por AEVAL del registro de un banco de evaluadores a nivel estatal, mediante la definición de unos requisitos comunes de acceso y la homologación de los procesos aplicados.

- 5.5.5. Intercambio de Buenas Prácticas: Además de la celebración de las Conferencias de Calidad y del Acto de Defensa Pública del Premio Ciudadanía, las reuniones de la Red servirán como escenario para la presentación de iniciativas novedosas y buenas prácticas por los distintos miembros.

A estos efectos, en el Orden del Día se reservará un tiempo mínimo para dichas presentaciones, a propuesta de los miembros.



- 5.5.6. Asuntos de régimen interno: De forma permanente y como mínimo, una vez cada dos años, se incluirá en el Orden del Día de la reunión de la Red la revisión de lo establecido en este documento y se fijará la estrategia para las actividades futuras.
- 5.5.7. Cualquier otra actividad acordada por la Red



## Anexo 1

### RELACIÓN DE ÓRGANOS QUE INTEGRAN LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (junio 2008)

ADMINISTRACIÓN	ÓRGANO
<b>Administración General del Estado</b> Ministerio de Administraciones Públicas	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
Junta de <b>Andalucía</b> Consejería de Justicia y Administración Pública	Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos
Gobierno de <b>Aragón</b> Departamento de Presidencia	Dirección General de Organización, Inspección y Servicios
Gobierno del Principado de <b>Asturias</b> Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno	Dirección General de Modernización, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
Comunidad Autónoma y Gobierno de las <b>Illes Balears</b> Consejería de Presidencia	Dirección General de Calidad de los Servicios
Gobierno de <b>Canarias</b> Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad	Inspección General de Servicios
Gobierno de <b>Cantabria</b> Consejería de Presidencia y Justicia	Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía
Junta de Comunidades de <b>Castilla-La Mancha</b> Consejería de Administraciones Públicas	Oficina de Calidad de la Administración Regional
Junta de <b>Castilla y León</b> Consejería de Administración Autonómica	Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios
Generalitat de <b>Cataluña</b> Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas	Dirección General de Modernización de la Administración
Junta de <b>Extremadura</b> Consejería de Administración Pública y Hacienda	Dirección General de Calidad de Servicios e Inspección
Junta de <b>Galicia</b> Consejería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas
Gobierno de <b>La Rioja</b> Consejería de Administraciones Públicas y Política Local	Dirección General de Calidad de los Servicios y Tecnologías de la Información
Comunidad de <b>Madrid</b> Vicepresidencia 2ª y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano



<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>ÓRGANO</b>
Gobierno Región de <b>Murcia</b> Consejería de Hacienda y Administración Pública	Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios
Gobierno de <b>Navarra</b> Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.	Instituto Navarro de Administración Pública
Gobierno <b>Vasco</b> Vicepresidencia del Gobierno	Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa
Gobierno de la Generalitat <b>Valenciana</b> Consejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Modernización
Ciudad Autónoma de <b>Ceuta</b>	Consejería de Medio Ambiente y Servicios Urbanos
Ciudad Autónoma de <b>Melilla</b> Consejería de Administraciones Públicas	
Federación Española de Municipios y Provincias	Área de Estudios, Estrategias y Formación y Comisión de Modernización y Calidad
<b>Administración General del Estado</b> Ministerio de Ciencia e Innovación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)