

07.2022

Calidad e innovación: Modelo EFQM

Autora: **Antonia Alejos Marin**, responsable de calidad, innovación y participación ciudadana de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

En un contexto político, económico y social cambiante, que influye de forma determinante en las necesidades y expectativas de la sociedad, la Administración pública debe ser capaz de introducir nuevas soluciones, estar abierta al diálogo con los ciudadanos, ofrecer mejores servicios y generar efectos positivos en la sociedad.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, ha permitido establecer **el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León** y regular los instrumentos que lo integran, dirigidos a mejorar la gestión de la Administración, a garantizar la prestación de unos servicios públicos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a facilitar la participación en la mejora de los servicios públicos.

En particular, regula la evaluación de la calidad de los servicios públicos y de los planes y programas, el sistema de gestión de las cartas de servicios, los grupos de innovación y mejora, las sugerencias de mejora y

las propuestas de innovación de las personas que presten servicios en la Administración, las sugerencias y quejas de la ciudadanía, el análisis de la demanda y la evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía y los premios a la calidad e innovación de la Administración.

En el marco de este decreto y con un compromiso permanente con la innovación y mejora continua de los servicios públicos, se elabora el **Plan anual de actuaciones en materia de calidad e innovación** con el objetivo de integrar la evaluación de la calidad, los compromisos de calidad en la prestación de servicios públicos y facilitar la participación de la ciudadanía tanto en la elaboración como en la evaluación de los servicios públicos prestados.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene como finali-



07.2022

dad identificar áreas de mejora que permitan incrementar el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios, responder a sus demandas y expectativas, aumentar el grado de eficiencia de la labor administrativa, fomentar la transparencia, identificar el grado de calidad de los servicios prestados y proporcionar información para planificar y dirigir la acción administrativa.

Para poder llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios será pues necesario, analizar la organización en su conjunto, esto es, sus procesos de gestión y todos sus resultados, apoyando el análisis en modelos de referencia consolidados que permitan un diagnóstico integral y comparativo de la organización.

Uno de los modelos de evaluación reconocido a nivel mundial es el **modelo EFQM**, que desde su creación ha constituido una referencia para que las organizaciones desarrollen una cultura de mejora e innovación, para que gestionen el cambio y mejoren su rendimiento, para mostrar la conexión entre el propósito y la estrategia y de cómo esta es utilizada para crear valor sostenible para los grupos de interés clave y generar resultados sobresalientes.

El modelo EFQM en su última actualización 2020 responde a tres cuestiones:

- **¿Por qué** existe la organización? ¿Qué propósito cumple y por qué esta estrategia concreta? **Dirección.**
- **¿Cómo** tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia? **Ejecución.**
- **¿Qué** quiere lograr en el futuro? **Resultados.**



Modelo EFQM (versión 2020)

07.2022

De esta forma las organizaciones pueden poner en orden sus procesos y contemplarlos de forma global y ver si consiguen los Resultados que se habían propuesto en su estrategia y Dirección gracias a una buena Ejecución.

El nuevo Modelo EFQM consta de 7 criterios y tres matrices reder(Re-sultados-Enfoques-Desplegar-Evaluar y Revisar) que se distribuyen en tres módulos: dirección, ejecución y resultados, se adapta a todas las organizaciones e incorpora nuevos elementos estratégicos y diferen-ciadores:

- El modelo proporciona un marco para lograr el éxito de la organi-zación equilibrando el presente con la preparación para el futuro e impulsar la **transformación**.
- Conocer el **ecosistema** le permite identificar a los grupos de interés, las interrelaciones entre ellos y definir la estrategia, adaptándose al nuevo modelo de **liderazgo**, no solo de las personas, sino también dentro del ecosistema de cada organización.
- El **propósito** de la organización describe la razón de ser de esta y debe estar claramente definido y comunicado a todos los grupos de interés y contribuir a los ODS de la Agenda 2030.
- Y la **sostenibilidad** como elemento transversal combina los pilares ambiental, social y de gobernanza y contribuye de esta forma al pro-greso de las generaciones presentes y futuras en su entorno.

El modelo, además de como herramienta de gestión, permite a las organizaciones **evaluar la excelencia en la gestión actual, su resiliencia ante los cambios** al poner el énfasis en cómo hay que hacer las cosas (calidad, innovación y sostenibilidad) y en el nivel de preparación para el futuro y facilita conocer en qué punto de su ruta de transformación se halla y cuánto y por dónde avanzar.

