

EAPC - Gestió de la informació: transparència i protecció de dades



El Marc corporatiu de gestió de la qualitat dels serveis públics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya: reptes i oportunitats

29-04-2024

L'aprovació de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTAIPBG), va suposar la consolidació de les cartes de serveis com a instruments essencials de la bona administració, des del punt de vista de la qualitat dels serveis públics. Així, la relació dels continguts mínims de les cartes de serveis establerts a la LTAIPBG és plenament vigent, encara més arran de les modificacions substancials d'alguns articles d'aquesta norma mitjançant la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre instal·lacions que incideixen en el medi ambient, a les quals es farà referència més endavant.

Especialment rellevants són els continguts que relacionen les cartes de serveis amb els principis característics del bon govern i, per extensió, de la bona administració. Aquests són:

- Qualitat dels serveis públics: establir uns estàndards mínims de qualitat dels serveis que es presten.
- Dret d'accés: proporcionar una definició clara de les condicions d'accés als serveis.
- Transparència: oferir el detall dels drets i els deures dels usuaris i de l'Administració.

En aquest sentit, les cartes de serveis constitueixen els instruments que més virtualitat presenten a l'hora de fer realitat el dret de la ciutadania a una bona administració.

Les modificacions operades per la Llei 5/2020 en el text de la LTAIPBG reforcen el caràcter instrumental de les cartes de serveis, ja que eliminen alguns dels aspectes que en limitaven la integració dins dels sistemes de gestió de la qualitat. Entre les modificacions més importants, destaquen les següents:

- Es vinculen les cartes de serveis als serveis públics finalistes gestionats directament per l'administració pública, i es reconeix de manera explícita l'existència d'altres sistemes propis de gestió de la qualitat alternatius dins de l'Administració de la Generalitat.
- Es regulen i es determinen les condicions en què són exigibles els estàndards de qualitat.
- Es modifica el règim jurídic aplicable a l'aprovació de les cartes de serveis, de manera que l'instrument jurídic d'aprovació deixa de ser una disposició de caràcter general (decret i ordres) i passa a ser una

resolució del conseller o consellera del departament titular del servei.

El Marc corporatiu

No obstant aquest esforç considerable per eliminar els aspectes legals que limiten la institucionalització de la carta de serveis com una de les eines de gestió de la qualitat, es fa necessari disposar d'un marc corporatiu que possibiliti el desplegament coordinat dels sistemes de gestió de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional des d'un punt de vista organitzatiu, que faciliti els criteris interpretatius, les pautes d'actuació i la metodologia necessària per aprovar, publicar i avaluar cartes de serveis, per complementar la legislació actual.

El Marc corporatiu de gestió de la qualitat dels serveis públics de la competència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, aprovat per l'Acord del Govern GOV/174/2023, de 29 d'agost (DOGC núm. 8991 de 31 d'agost), proporciona als departaments i a les entitats del sector públic més seguretat jurídica i operativa i millor coordinació, simplificació i innovació en els processos de gestió de la qualitat. En aquest sentit, el seu objectiu és afavorir l'impuls de les polítiques públiques de gestió de la qualitat per reduir la bretxa existent entre el servei prestat i el que l'usuari espera rebre, fet que constitueix una oportunitat per reforçar la percepció positiva de l'administració pública entre la ciutadania, i consolida els conceptes de bona administració i de bon govern.

D'altra banda, la metodologia continguda en el Marc corporatiu se sustenta en l'anàlisi profunda dels processos conduents a la prestació dels serveis, i dona l'oportunitat a l'organització de millorar-los i simplificar-los continuadament de forma alineada amb les necessitats i expectatives ciutadanes canviants.

El Programa temporal

Per facilitar la implantació del Marc corporatiu en tot el seu àmbit d'aplicació, s'ha creat el Programa temporal per al suport a l'adaptació de les cartes de serveis al Marc corporatiu de gestió de la qualitat dels serveis públics de la competència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic institucional (Acord GOV/178/2023, de 5 de setembre, publicat al DOGC núm. 8996 de 7 de setembre).

El Programa, adscrit a la Direcció General de Bon Govern, Innovació i Qualitat Democràtiques de la Secretaria d'Administració i Funció Pública, i sota la direcció funcional de l'Àrea de Bon Govern, té per objecte el suport tècnic als treballs d'elaboració i implementació de les cartes de serveis dels serveis públics finalistes que presten els departaments de la Generalitat de Catalunya i les entitats del seu sector públic institucional.

El personal tècnic que conformem el Programa col·laborem amb les unitats responsables de l'elaboració de cartes de serveis en la planificació i redacció de cada fita del projecte. Actualment, estem proporcionant suport tècnic en els projectes d'elaboració, actualització i adaptació de les cartes de serveis dels departaments de Territori, Presidència, Drets Socials, Igualtat i Feminismes, Acció Climàtica i Cultura.

Conclusions

La implantació de les cartes de serveis a l'Administració de la Generalitat de Catalunya ha estat un camí al llarg, i s'ha hagut de superar un gran nombre de reptes, el més complex de tots la configuració d'un sistema homogeni de gestió de la qualitat, integrador, innovador i que tingui

prou en compte la satisfacció dels usuaris. En aquest sentit, el Marc corporatiu de gestió de la qualitat dels serveis públics constitueix un element a tenir en compte en la planificació i l'establiment de polítiques públiques de bon govern, les quals, en definitiva, assenten les bases de la confiança ciutadana i contribueixen a definir el grau de maduresa de la nostra organització.



Lourdes Simó Goberna

Responsable del Programa temporal per al suport a l'adaptació de les cartes de serveis de l'Administració de la Generalitat