



Secretaría General
Sección de Coordinación y Modernización

Compromiso con la Excelencia del SCE

CERTIFICACIÓN EFQM 200+

En el año 2016 se dio inicio en el SCE a un proceso activo de desarrollo de políticas de calidad aplicando modelos de autoevaluación y excelencia, alineadas con el [Marco General para la innovación y mejora de los servicios públicos](#) de abril de 2015 y también con la [Estrategia Canaria de Gobierno abierto, a través de la innovación y mejora de los servicios públicos](#) de Mayo de 2016.

En este contexto, nos planteamos trabajar acorde a las metodologías de evaluación que incorporan la gestión por procesos, la gestión basada en la medición y el análisis de datos y la mejora continua. Metodología que también proyectamos a nuestras entidades colaboradoras con la intención de obtener una mayor eficacia en la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía y en la transparencia y equidad.

Para desplegar esta política, el SCE decidió realizar una primera autoevaluación de acuerdo al Modelo [EFQM \(Fundación Europea para la Gestión de la Calidad\)](#) que nos permitiera comenzar de forma estructurada un proceso de mejora continua, toda vez que este modelo ha sido reconocido como una buena práctica por parte del Servicio Público de Empleo Estatal.

El modelo EFQM, en tanto que herramienta de autoevaluación que incorpora los principios de excelencia en la gestión se centra en la mejora de la organización dentro de su contexto y en el conocimiento de las relaciones causa-efecto entre gestión y resultados. De modo que nos ha servido para realizar un diagnóstico de nuestra situación actual, nuestros puntos fuertes y las áreas de mejora. También nos ha ayudado a provocar la reflexión global y sensibilización de los equipos directivos y trabajadores del SCE en la necesidad de excelencia y mejora continua en nuestra tarea de servicio público.

Fruto de esta autoevaluación y de los planes de mejora implantados en el año 2016, el SCE ha obtenido una primera certificación de compromiso con la excelencia: el certificado EFQM +200. La obtención de este primer sello de excelencia europea acredita al SCE la capacidad del organismo para ofrecer un servicio de calidad acorde con las necesidades de la ciudadanía.

Pero este solo es un primer paso de un proceso que pretende ir obteniendo no sólo acreditaciones de calidad de todos los procesos involucrados en la estructura y procedimientos del SCE sino, en años posteriores, ir subiendo nuestro nivel de calidad en la dedicación a la ciudadanía acreditándole con mayores y mejores niveles de certificados de excelencia.