

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El marco común de evaluación (Common Assessment Framework – CAF) es una herramienta para la gestión total de la calidad (Total Quality Management - TQM) diseñada específicamente para el desarrollo de la TQM en las organizaciones del Sector Público, comenzando por la auto-evaluación de su rendimiento organizacional. Desde el lanzamiento de la primera versión en el año 2000 y la versión revisada del año 2002, más de 1000 organizaciones en diversos países europeos a nivel regional y local han aplicado el sistema CAF. La tercera versión, el CAF 2006, se lanzó en septiembre de 2006.

Este curso persigue el objetivo de presentar a los participantes después de 3 años de experiencia, la versión del CAF 2006 así como la utilización que del CAF se viene haciendo en los países europeos, con especial incidencia en el proceso de auto-evaluación. Analizaremos también cómo organizar cursos de formación a escala regional, local o a nivel de una organización, la puesta en práctica de acciones de mejora a corto, medio y largo plazo, las ventajas de las herramientas electrónicas, las bases de datos y los análisis comparativos.

Les explicaremos la ayuda que pueden obtener del Centro de recursos del CAF del IEAP, y de seguro a la finalización del curso los participantes de diferentes niveles de administración estarán en mejores condiciones para poner en práctica el CAF en sus propias organizaciones o serán capaces de ayudar a otras organizaciones a poner en práctica el CAF. La metodología utilizada combina presentaciones de planteamientos desarrollados desde distintas perspectivas, casos prácticos, talleres y sesiones plenarias. Los idiomas de trabajo son el español y el inglés con traducción simultánea.

El perfil de los participantes a los que nos dirigimos abarca desde formadores, a gestores de recursos humanos, así como a gestores de la calidad y del cambio que estén trabajando en la introducción de las técnicas y herramientas de gestión de calidad, así como los instrumentos de gestión de recursos humanos en el sector público (ministerios, agencias, administraciones regionales y locales, educación, policía, salud, etc).

Coordinación del curso

Patrick Staes (BE), Project leader
Experto Nacional en comisión de servicios; Centro de Recursos del CAF, IEAP Maastricht

Gracia Vara Arribas (ES), Project leader
Senior Lecturer, IEAP-CER Barcelona

Organización del Programa

Ann Stoffels (BE), Coordinadora Centro de Recursos del CAF, IEAP Maastricht

Caroline Layous dit Chicoy (FR), Programme Organiser, IEAP-CER Barcelona

INFORMACIÓN GENERAL

Lugar de celebración:

Sala de Actos (planta baja)
Escuela de Administración Pública de Cataluña (EAPC)
C/ Girona, 20
ES-08010 Barcelona

Idiomas de trabajo: Inglés y castellano, con interpretación simultánea durante los dos días de seminario.

Inscripción:

El precio es de €800 e incluye la documentación, dos comidas de trabajo, pausas café y el certificado de asistencia. El alojamiento y los gastos de viaje van a cargo de cada participante o de su administración.

Fecha límite de inscripción: 23 de septiembre de 2009

El pago antes de la fecha límite es condición previa para la participación. En caso de anulación después del 23 de septiembre y de no nominar a otro participante, los gastos de cancelación ascenderán a € 150.

Reserva de hotel en Barcelona:

El IEAP-CER le ofrece su ayuda para la reserva del hotel en Barcelona. Hemos efectuado reservas de habitaciones (limitadas) en dos hoteles próximos al lugar de celebración:
Hotel Europark*** (renovado totalmente en marzo de 2008)
(Aragó, 325; Tel.: 93 457 92 05, www.nnhotels.com)
€ 109 Hab. Doble Uso Individual, € 135 Hab. Doble, desayuno buffet incluido (+ 7% IVA)

Gran Hotel Havana****

(Gran Via de les Corts Catalanes, 389 Tel.: 93 552 96 10, www.hoteles-silken.com) € 130 Hab. Doble Uso Individual, € 140 Hab. Doble, (desayuno e IVA incluido)

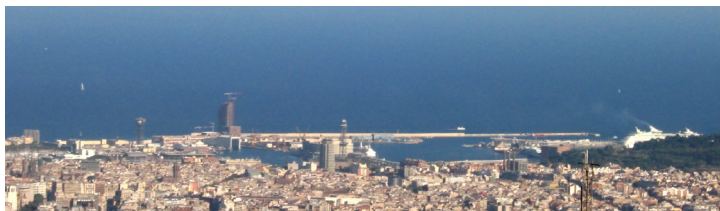
Si lo desea, le rogamos que indique el nombre del hotel, tipo de habitación y las fechas de entrada y salida en el formulario de inscripción. El pago de la factura lo deberá hacer personalmente en el hotel antes de su salida. **Si se inscribe después del 23 de septiembre, no se podrá garantizar la reserva de hotel.**

Información e Inscripción:

Caroline Layous dit Chicoy, Organización del programa
Instituto Europeo de Administración Pública- Centro Europeo de Regiones (IEAP-CER) C/ Girona, 20; 08010 Barcelona
Tel.: 93 567 24 18; Fax: 93.567 23 99, e-mail: c.layous@eipa-ecr.com.
Puede encontrar toda la información relativa a este Seminario en nuestra página web (<http://www.eipa.eu>), donde también puede hacer la inscripción en línea.

Confirmación:

Tras haber recibido su formulario de inscripción y después del 23 de septiembre, recibirá nuestra confirmación de participación. No se podrá considerar inscrito/a hasta haber recibido una confirmación por nuestra parte por correo electrónico.



Programa

Jueves, 1 de octubre de 2009

09.00h Bienvenida e Introducción
Javier Sánchez Cano, Director, Instituto Europeo de Administración Pública – Centro Europeo de Regiones (IEAP-CER), Barcelona
Gracia Vara Arribas, Responsable del curso, Senior Lecturer, IEAP-CER, Barcelona
Patrick Staes, Responsable del curso, Experto nacional en comisión de servicios; Centro de Recursos del CAF, IEAP, Maastricht (NL)

El modelo CAF y el contexto Europeo

09.10h La perspectiva europea de la calidad: el Marco Común de Evaluación (CAF). Su origen y uso real
Patrick Staes

09.30h El Marco Común de Evaluación: el modelo en detalle
Patrick Staes

10.30h Pausa café

11.00h Ejercicio 1 - "Identificar los subcriterios": grupos de debate

11.45h Ejercicio 1 - "Identificar los subcriterios": presentación de los resultados en sesión plenaria y debate
Patrick Staes

El proceso de auto-evaluación

12.30h El proceso de auto-evaluación: cómo garantizar que la dirección involucre al personal
Las distintas partes implicadas y su función, control del tiempo, elaboración de informes, pautas, utilización de herramientas electrónicas en el proceso de auto-evaluación
Ann Stoffels, Centro de Recursos del CAF, IEAP, Maastricht (NL)

13.15h Comida

15.15h Cómo evaluar una organización definiendo sus puntos fuertes y sus áreas de mejora y de puntuación
Patrick Staes

15.30h Ejercicio 2 - "¿Cómo hacer la puntuación?": grupos de debate

16.00h Ejercicio 2 - "¿Cómo hacer la puntuación?": presentación de los resultados en sesión plenaria y debate
Patrick Staes

16.30h Caso práctico : Consell de Mallorca
Fernando Monar, Director General de Calidad de los Servicios, Govern de les Illes Balears.

17.15h El CAF en España
Eloy Gregorio Cuéllar Martín, Evaluador principal, Departamento de Calidad de los Servicios, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (ES)

17.55h El CAF en Europa
Video del CAF

18.00h Fin de la primera jornada

Viernes, 2 de octubre de 2009

El CAF como fuerza motriz para impulsar el cambio organizativo

09.00h Cómo priorizar las acciones de mejora y elaborar un plan de acción
Patrick Staes

09.30h Ejercicio 3 - "Priorizar un número de acciones propuestas": grupos de debate

10.15h Ejercicio 3 - "Priorizar a un número de acciones propuestas": presentación de resultados en sesión plenaria

10.45h Pausa café

11.15h Estrategia de comunicación para el CAF: la comunicación como factor clave de éxito para el cambio
Patrick Staes

12.45h Ejercicio 4 - Cómo redactar un plan de mejora efectivo; criterios y condiciones para una mejora efectiva: grupos de debate

12.30h Ejercicio 4 - Cómo redactar un plan de mejora efectivo; criterios y condiciones para una mejora efectiva: presentación de los resultados en sesión plenaria

13.30h Comida

15.00h Retroalimentación externa sobre el uso del CAF: Metodología y proyectos pilotos.
La comunidad europea del CAF esta desarrollando una metodología para proveer una retroalimentación externa sobre auto-evaluaciones del CAF y como recompensar las organizaciones que posteriormente instalen esta cultura de mejora.
Patrick Staes

Networking y el Centro de Recursos del CAF en el IEAP

16.00hrs ¿Qué puede hacer por usted el Centro de recursos del CAF en el IEAP? (incluye la herramienta electrónica del CAF)
Ann Stoffels

16.30hrs Evaluación y clausura del seminario
Patrick Staes y Gracia Vara

Formulario de Inscripción

Curso de formación sobre el CAF

“El Marco Común de Evaluación en Acción”

Barcelona, 1 y 2 de octubre de 2009

Nombre: M/F
Apellidos:
Cargo actual: Departamento:
Organismo:
Dirección: Country:
Nº tel. de la oficina: Nº Fax:
E-mail:

Pago De Inscripción:

Incluye la participación en el seminario, documentación, café en las pausas, 2 comidas de grupo y el certificado de asistencia.

€ 800

Transferencia bancaria:

Es necesario hacer constar el nombre del participante y la referencia “0960201 CAF”

Cuenta del IEAP-CER nº 0182-6035-43-0018000225, BBVA, Plaza Catalunya, 5, 08002 Barcelona

.....
E-mail:.....

Tarjeta de crédito:

Mastercard Nº fecha de caducidad: CVC

Visa Card Nº fecha de caducidad: CVC

Reserva de hotel:

Deseo que me hagan reserva en el: (ver tarifas en información general)

Hotel Europark***

Hotel Silben Gran Hotel Havana ****

Hab. doble de uso individual

Hab. doble

Fecha de llegada:

Fecha de salida:

Nº de noches:

Lugar y fecha:

Para una buena organización, rogamos envíen este formulario debidamente cumplimentado por fax o por e-mail **antes del 23 de septiembre:** (plazas limitadas)

Caroline Layous dit Chicoy, Organización del programa

Tel. 93.567 24 18; Fax: 93.567 23 99; e-mail: c.layous@eipa-ecr.com, www.eipa.eu



Todos sus datos serán registrados en nuestra base de datos y utilizados únicamente para el envío de información de nuestras actividades.

Marque la casilla si no desea estar incluido en nuestros ficheros.