

Gestión de la Calidad en el Sector Público

Procedimiento de Validación Externa del CAF

(Versión 1/2010)



- 1. Nuevo procedimiento de Validación Externa: razones y utilidades**
 - **Necesidades, objetivos y principios generales**
 - **Pilares y desarrollo de las fases**

- 2. Implantación**

El Modelo CAF

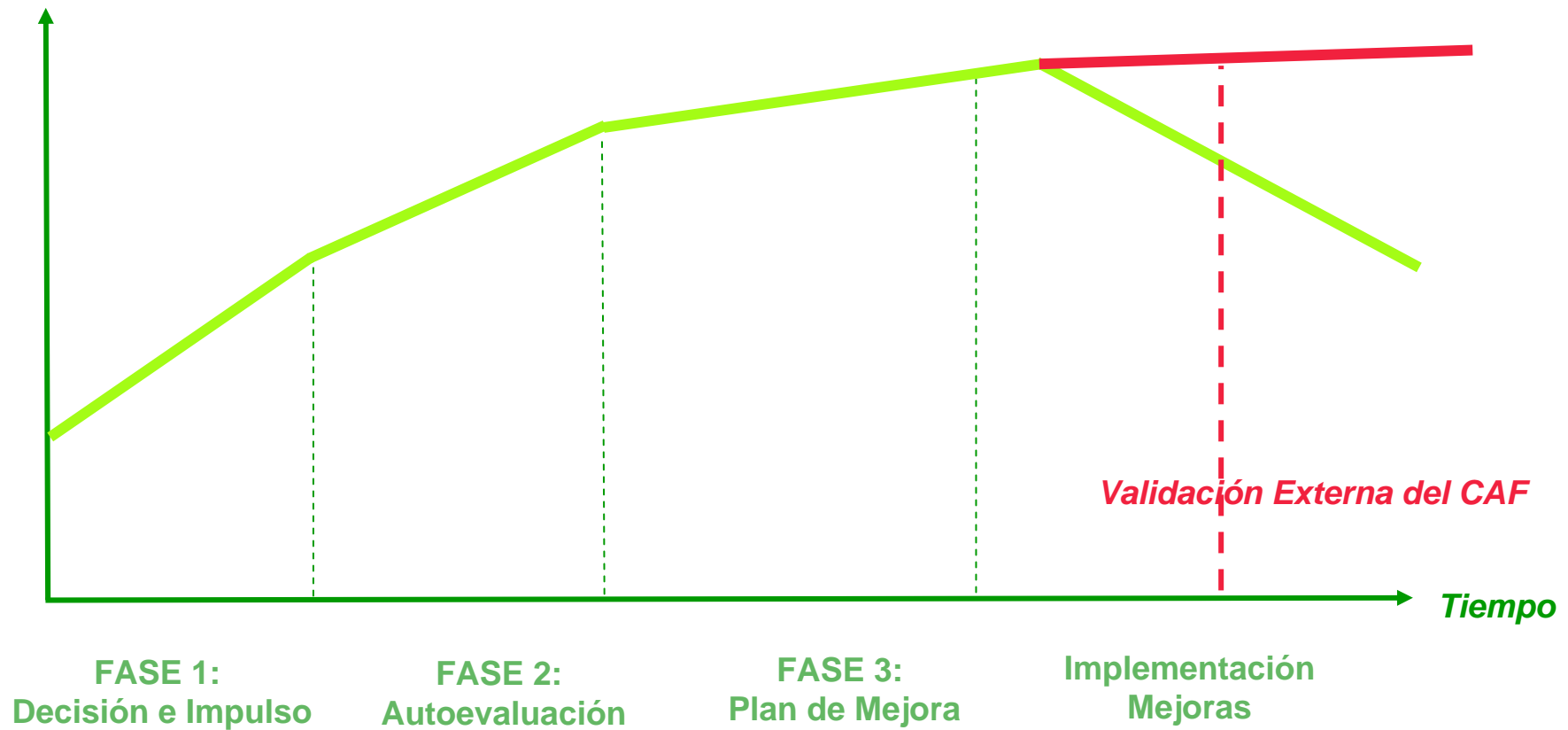


- 1. Es un soporte para la calidad de la implementación del CAF y su impacto en la organización.**
- 2. Sirve para el impulso y renovación del entusiasmo en la organización para la mejora continua.**
- 3. Verifica en qué medida la organización está incorporando los valores de la Gestión de la Calidad como resultado de la aplicación del CAF mostrando el camino a seguir.**
- 4. Promueve la revisión por pares (doble opinión) y el bench-learning para facilitar a las organizaciones el aprendizaje.**
- 5. Es un reconocimiento a las organizaciones que han iniciado el camino de la mejora continua de forma eficaz, sin juicio acerca del nivel de excelencia obtenido (puntuación).**

Razones para la Validación Externa

Desde la Autoevaluación a la Validación externa

Nivel de Motivación



Principios generales

1. El procedimiento de Validación Externa es un marco común europeo que puede ser implementado en contextos nacionales de forma voluntaria.
2. El procedimiento de Validación Externa promueve la validación de la aplicación del CAF y sus efectos en la organización.
3. La validación es otorgada por compañeros y/o expertos externos.
4. El procedimiento de Validación Externa conduce al certificado de Usuario Eficaz del CAF (ECU) cuya validez es de 2 años (no es un reconocimiento o certificación a la excelencia en la organización).
5. El procedimiento de Validación Externa está construido sobre la base de tres fundamentos.
6. La decisión y responsabilidad de la implementación del procedimiento de Validación Externa del CAF en el nivel nacional depende de cada Estado miembro.

Tres pilares para la Validación Externa del CAF

1er Pilar

El proceso de autoevaluación

Fases 1-6 de 10

Cuestionario 1
(Apéndice 1.1)

2do Pilar

El proceso de acciones de mejora

Fases 7- 9 de 10

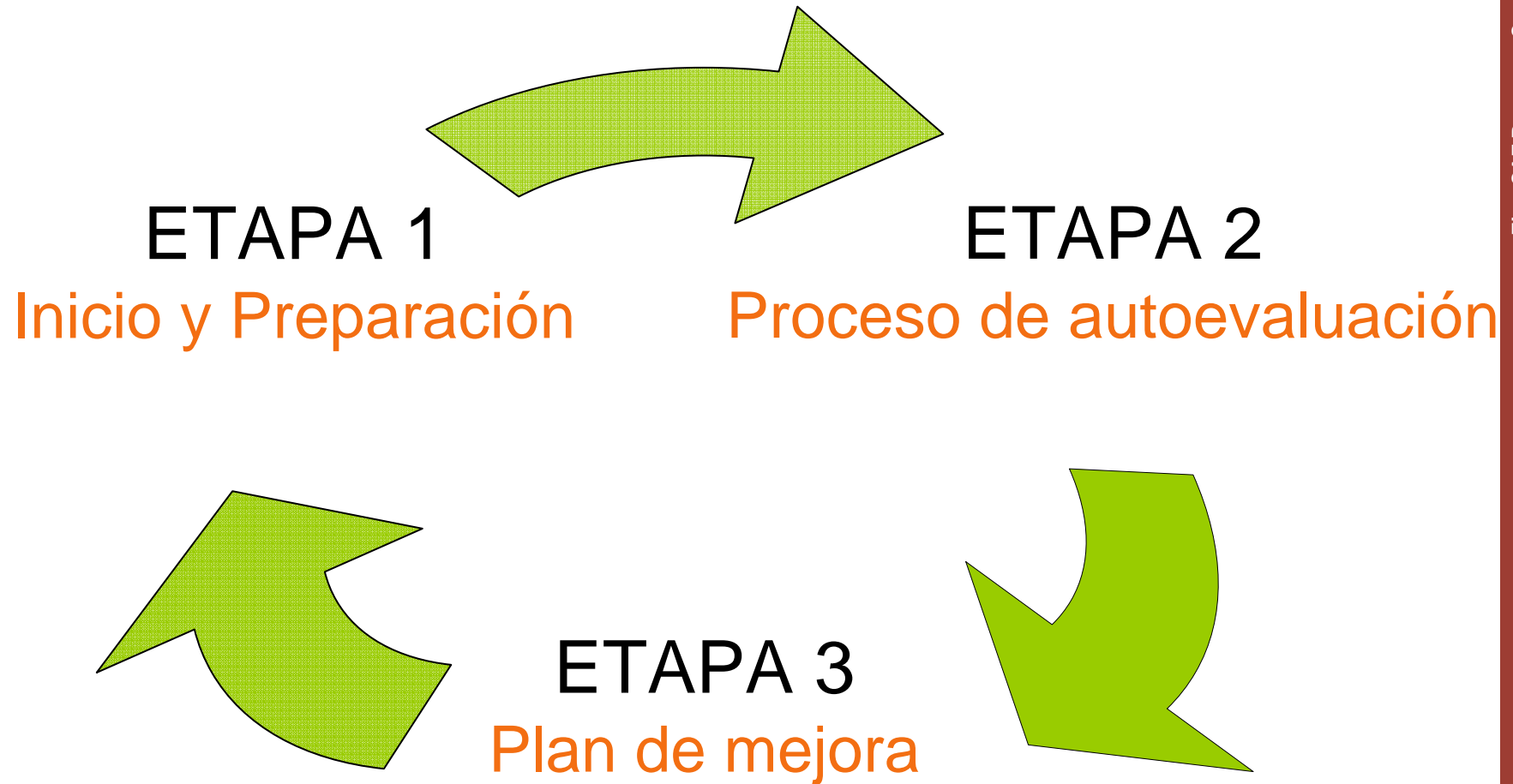
Cuestionario 2
(Apéndice 1.2)

3er Pilar

Madurez de la organización en la Gestión de la Calidad

Cuestionario 3
(Apéndice 1.3)

Etapas en el proceso de autoevaluación con CAF



ETAPA 1 – El inicio del camino del CAF

Fase 1: Decisión sobre los pasos a dar y el plan de autoevaluación
Fase 2: Comunicación del proyecto de autoevaluación

ETAPA 2 – El proceso de autoevaluación

Fase 3: Creación de uno o más grupos de autoevaluación
Fase 4: Organizar la formación del grupo
Fase 5: Llevar a cabo la Autoevaluación
Fase 6: Redactar un informe con los resultados de la autoevaluación

ETAPA 3 – Plan de mejora/priorización

Fase 7: Definir un Plan de Mejora basado en el informe de autoevaluación
Fase 8: Comunicar el Plan de Mejora
Fase 9: Implantar el Plan de Mejora

Fase 10: Planificar la siguiente Autoevaluación

Primer Pilar

Segundo Pilar

1er Pilar: El Proceso de Autoevaluación

- **Concepto:** “La calidad de la Autoevaluación es la base del éxito en la implantación de las futuras mejoras”
- **Desarrollo:** enfoque en la organización (fases 1 – 6).
- **Se desarrolla un cuestionario para la evaluación de las primeras seis fases. El cuestionario abarca cada una de las actividades y está diseñado para la validación del cumplimiento de las fases en la Autoevaluación con CAF.**

Fase 1- Decisión sobre la forma de organización y definición del plan de autoevaluación					
Actividades	1	2	3	4	5
1. Asegurar el compromiso de los responsables de la organización para poner en marcha el proceso	No existe evidencia del compromiso de los responsables de la organización	Existe alguna evidencia del compromiso para poner en marcha el proceso pero los responsables de la organización no están involucrados	Existe la evidencia del compromiso de los responsables de la organización para poner en marcha el proceso	Existe la evidencia clara del compromiso de los responsables de la organización para poner en marcha el proceso y actúan como guías y promotores de sus ventajas	Existe una fuerte evidencia clara del compromiso de los responsables de la organización para poner en marcha el proceso y actúan como guías y promotores de sus ventajas además de participar en la definición del proceso

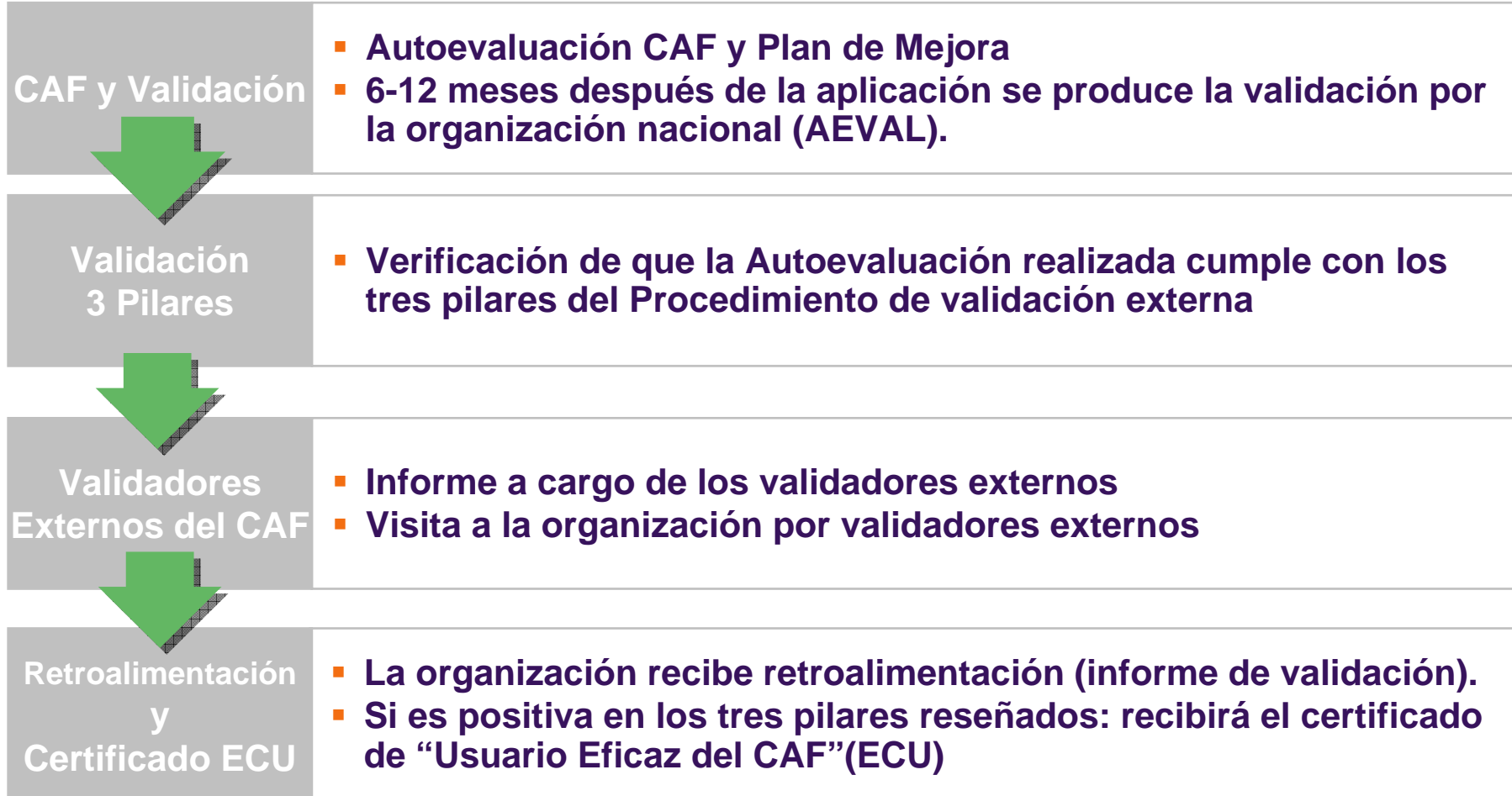
2do Pilar: El Plan de Mejora

- **Concepto: “Utilizar los resultados de la autoevaluación para la acción”**
- **Desarrollo: Desarrollar las fases 7 a 9 descritas.**
 - **Estas fases proporcionan una visión detallada del Plan de Mejora. Se busca la coherencia con los resultados de la Autoevaluación realizada y la calidad de dicho Plan.**
- **El Procedimiento de Validación Externa abarca la planificación y el proceso de mejora, pero no está diseñado para evaluar los resultados de las acciones de mejora.**

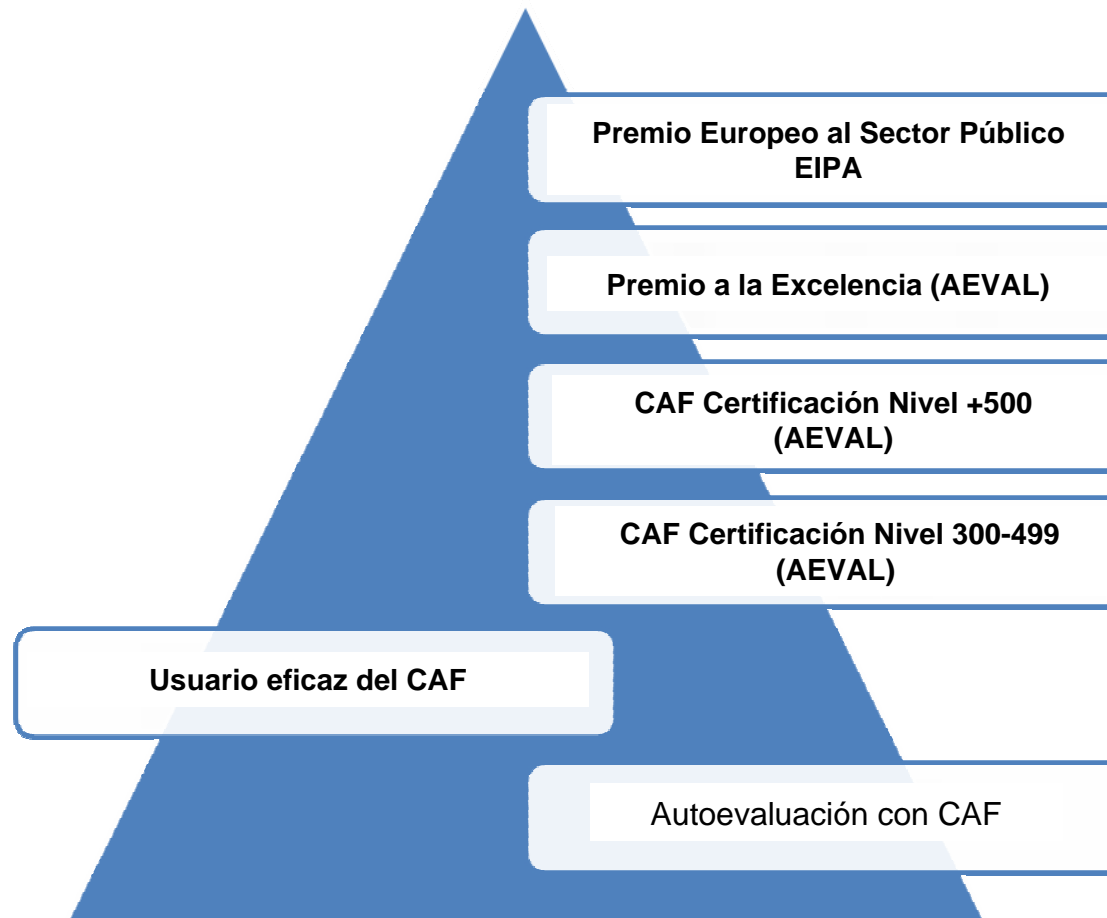


Características generales	0	Iniciación	Realización	Madurez
1. Liderazgo y coherencia en el Desarrollo de la misión. Definición	El nivel de iniciación no se ha alcanzado	Los líderes establecen una misión clara.	Los líderes establecen la visión y valores. Conducen e inspiran al personal hacia la excelencia.	Los líderes demuestran capacidad para mantener la coherencia en su cometido.
1. Liderazgo y coherencia en el Desarrollo de la misión. Ejemplos.	El nivel de iniciación no se ha alcanzado	Los líderes establecen en la organización una misión definida, acorde con la legislación y los requisitos, también teniendo en cuenta a los grupos interesados.	Los líderes establecen en la organización una misión definida, visión y valores y los comparten con el personal. Los gestores de todos los niveles están centrados en llevar a cabo la misión, visión y valores a la práctica.	Los grupos de interés confían en la coherencia y la estabilidad de la gestión. Los gestores perciben su rol de ejemplo para los empleados. La calidad de la gestión ha sido objeto de evaluación, por ejemplo a través de una encuesta de clima laboral

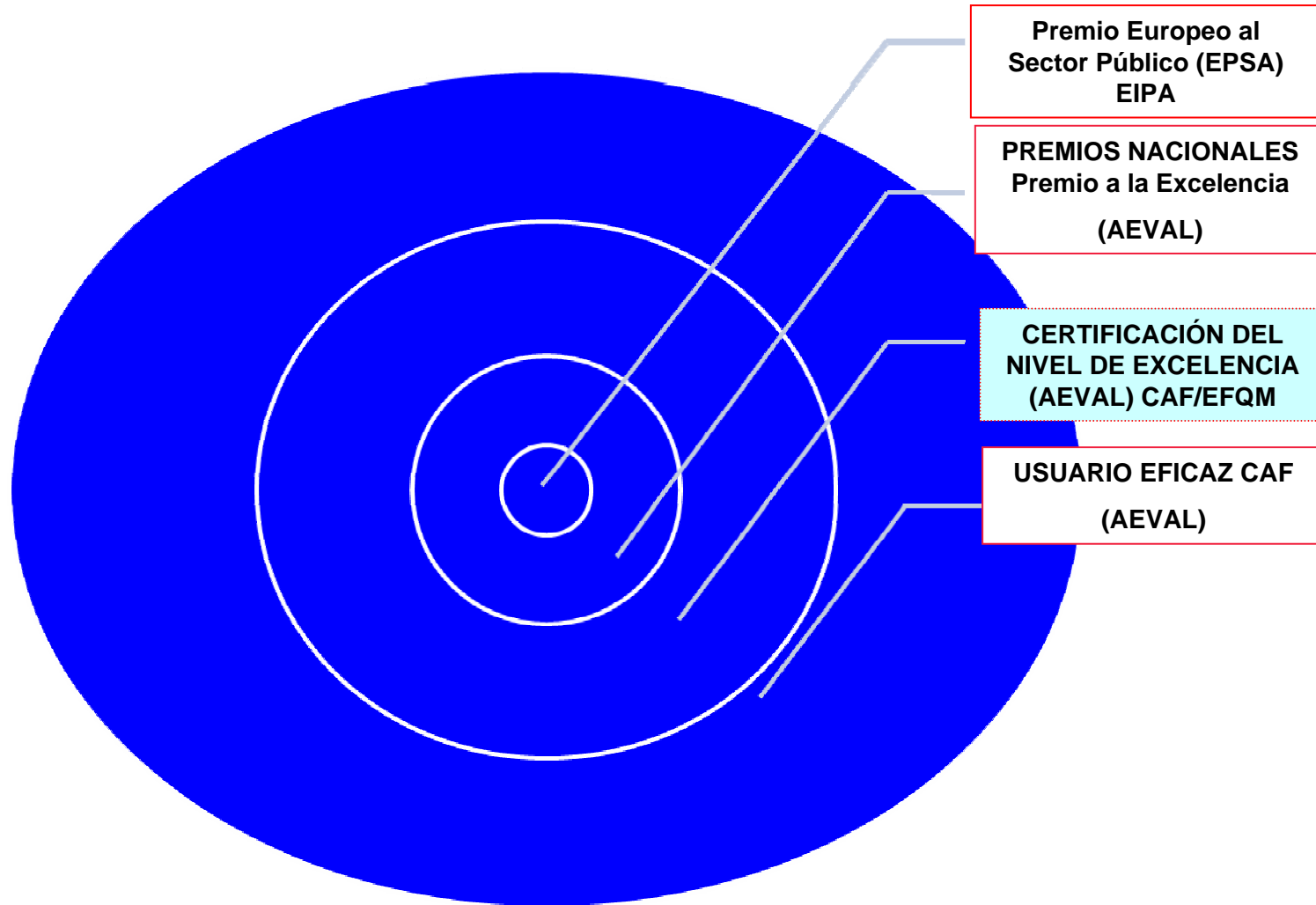
Etapas del procedimiento de Validación Externa



Pirámide de la excelencia CAF-AEVAL



Pirámide de la excelencia: Relación entre modelos



Implantación: Procedimiento de Validación Externa

- Los estados son los propietarios del proceso a través de sus organizaciones nacionales.
Para España la referencia es AEVAL.
- Formación de los validadores externos del CAF.
Nivel europeo (EIPA)/ en España AEVAL.
- Implementación de la Validación Externa del CAF:
Comienzo de su uso en 2011/2012

LA UTILIZACIÓN DEL MODELO CAF IMPLICA:

- = *Autoevaluación* (Diagnóstico que establece la situación de la organización)
- = *Mejora* (crecimiento hacia la excelencia)
- = *Validación y reconocimiento* (aprender, motivar y estimular)

Primera cita para la formación de validadores



La Validación Externa del CAF Formación de validadores Maastricht, 13-14 Enero 2011

INFORMACIÓN: Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)
Departamento de Calidad c/ Príncipe de Vergara, 108, 3ª planta E - 28002 Madrid
Phone: + 34 91 273 2824 <http://www.aeval.es>

Contactos



EIPA

Patrick Staes – Senior Expert

Nick Thijs – Lecturer

Ann Stoffels – Programme Organiser

European Institute of Public Administration (EIPA)

EIPA CAF Resource Centre (CAF RC)

O.L. Vrouweplein 22 NL - 6201 BE Maastricht

Tel.: +31 43 3296 328/253/317

E-mail: caf@eipa.eu

Web: <http://www.eipa.eu/CAF>

España

Eloy CUÉLLAR MARTÍN

Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

Departamento de Calidad

c/ Príncipe de Vergara, 108, 3ª planta

E - 28002 Madrid

Phone: + 34 91 273 2824

<http://www.aeval.es>

