



MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS



Guía para el reconocimiento a la excelencia

www.aeval.es

(Página en blanco)

GUÍA PARA EL RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS

MADRID, 2008

Versión 2008

Equipo Técnico del Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios:

Consuelo Hidalgo Gómez
María Jesús Jiménez de Diego
Mercedes Paja Fano
Joaquín Ruiz López (Coordinación)

© Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes que recoge la Ley, así como los de traducción, reimpresión e Internet (web). Se permite la reproducción citando la fuente.

Edita : MAP. AEVAL
Catálogo General de Publicaciones Oficiales
<http://www.060.es/>

NIPO (MAP): 331-07-020-4

SUMARIO

Página

1. Introducción	6
2. La evaluación de la calidad de las organizaciones de la Administración Pública	8
2.1. Modelos para la Evaluación	8
3. Certificación del nivel de Excelencia de las organizaciones	10
3.1. Procedimiento para la certificación	10
3.2. Objeto de la certificación.	10
3.3. Ámbito de aplicación	10
3.4. Modalidades de sellos	10
3.5. Niveles de excelencia.....	11
3.6. Contenido de la certificación.	11
3.7. Requisitos para la certificación	11
3.8. Fases del proceso de certificación.....	13
4. Ordenación del proceso	17

1. INTRODUCCIÓN

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, regula, en el capítulo VI, el Programa de reconocimiento y en su artículo 23 contempla, como un subprograma de aquel, el reconocimiento a la excelencia, consistente en la certificación de las organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación conforme a modelos de gestión de calidad reconocidos. Se prevé, asimismo, que para llevar a cabo la certificación se deberá establecer oportunamente el correspondiente procedimiento.

A su vez, el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante, AEVAL), aprobado por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, en el párrafo k) de su artículo 6.2. ha venido a atribuir a esta Agencia Estatal las competencias relativas a la gestión del proceso de certificación, que se concibe como un reconocimiento de la AEVAL a las organizaciones públicas por la mejora continua en su gestión hacia la excelencia. Además, el reconocimiento a la excelencia lleva aparejada la concesión de un sello por parte de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante, Sello AEVAL) según el nivel de excelencia comprobado.

Hasta la fecha, el proceso se ha regido por resoluciones de vigencia anual (2006 y 2007) que fijaban el calendario de tramitación de las solicitudes para cada una de las convocatorias. No obstante, la propia dinámica de las autoevaluaciones como herramientas para la mejora continua a la que deben aspirar todas las organizaciones dificulta en ocasiones su encaje a este tipo de convocatorias temporales, haciendo necesario dotar al proceso de certificación de un carácter continuo y permanente.

Por otra parte, la compleja realidad que supone la coexistencia de los distintos niveles de Administración requería la apertura del proceso de certificaciones a todas las organizaciones públicas, en coherencia con el ámbito del otro subprograma (Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública) del Programa de Reconocimiento.

Para contemplar ambos aspectos, resultaba obligado dictar nuevas instrucciones que regularan el proceso, y así se han recogido en la Resolución de la Presidencia de la AEVAL de 23 de enero de 2008 (B.O.E. de 7 de febrero), por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas, dictada en virtud y en uso de las competencias atribuidas.

Junto a ello, y como otra novedad de la actual regulación, se ha modificado el plazo de renovación del "Sello AEVAL", que se amplía de dos a tres años desde su emisión, con mantenimiento del plazo máximo de vigencia de seis años.

Todas estas razones hacen necesario elaborar una nueva Guía práctica conteniendo los correspondientes criterios metodológicos y de gestión adecuados a la nueva regulación, fijando el procedimiento en virtud del cual se desarrollará la certificación y la concesión de los sellos AEVAL, según el nivel de excelencia acreditado, a aquellas organizaciones públicas que, habiendo realizado su correspondiente autoevaluación conforme los modelos de gestión de calidad reconocidos en la citada Resolución de 23 de enero de 2008, así lo soliciten.

La presente "*Guía para el reconocimiento a la excelencia*" recoge las instrucciones que vienen a regular el procedimiento aplicable para la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones desde esta nueva perspectiva.

El contenido de esta Guía es el siguiente:

- Descripción de los modelos de gestión cuya aplicación para la autoevaluación de las organizaciones es requerida para la certificación: *Modelo EFQM de Excelencia, Marco Común de Evaluación (CAF) y Modelo EVAM.*
- Descripción del procedimiento para la certificación, así como de las responsabilidades asociadas a las diferentes fases del mismo.
- Contenido y efectos de la certificación.

2. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2.1. Modelos para la Evaluación

En el capítulo V del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, correspondiente al Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones, se establecen dos niveles para dicha evaluación: autoevaluación y evaluación externa.

El propósito de la **autoevaluación** es el análisis regular, por las propias organizaciones, de sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar los oportunos planes de mejora.

La **evaluación externa**, por su parte, conlleva la homologación de resultados de autoevaluaciones o la realización de evaluaciones conforme a un modelo de aprendizaje e innovación diseñado al efecto por el Ministerio de Administraciones Públicas y desarrollado por la AEVAL, a modo de autoevaluaciones asistidas.

A la hora de abordar la evaluación de las organizaciones de las distintas Administraciones públicas españolas, es preciso seleccionar, de entre los modelos reconocidos, ampliamente difundidos y aceptados, aquellos que permitan comparar los resultados de la evaluación de diferentes organizaciones y cuya utilización en nuestro entorno esté suficientemente extendida. Las organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas podrán seleccionar como referencia, el más adecuado a su situación y necesidades.

A los efectos de la certificación del nivel de excelencia de los órganos y organismos públicos conforme la Resolución de 23 de enero de 2008, se considerarán como modelos de referencia a utilizar los siguientes:

2.1.1. Modelo EFQM de Excelencia, de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

El *Modelo EFQM de Excelencia* es una herramienta práctica de autoevaluación que facilita un diagnóstico sistemático en todas las áreas de la organización a partir del cual es posible elaborar un plan de acción y que posibilita un *benchmarking* sobre bases homogéneas. La puntuación máxima del modelo EFQM es de 1000 puntos.

Se utilizará como referencia la adaptación a la Administración Pública del *Modelo EFQM de Excelencia* de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), realizada por el Ministerio de Administraciones Públicas y validada por el Club Excelencia en Gestión vía Innovación, socio de la EFQM en España.

Este modelo se encuentra disponible en la *“Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo EFQM de Excelencia”*, accesible en la sección *“Calidad de los Servicios Públicos”* de la página Web de la AEVAL, en la dirección de Internet, <http://www.aeval.es/>.

El *Modelo EFQM de Excelencia* está indicado para la autoevaluación de unidades administrativas que hayan alcanzado un cierto nivel de madurez organizacional.

2.1.2. Marco Común de Evaluación (CAF), del Grupo de Servicios Públicos Innovadores de la Unión Europea.

El *Marco Común de Evaluación (CAF)*, desarrollado por el Grupo de Servicios Públicos Innovadores de la Unión Europea, es una herramienta de autoevaluación expresamente concebida para las organizaciones públicas que incorpora las características principales tanto del *Modelo EFQM de Excelencia* como de otros modelos, constituyendo un esquema común de evaluación de las organizaciones públicas que, por su sencillez y compatibilidad con otros modelos al uso en los distintos países, resulta idóneo para su aplicación en todas las administraciones nacionales de la Unión Europea. La puntuación máxima del modelo CAF en su versión de 2006 es de 900 puntos.

La versión española de este modelo se encuentra disponible en el documento "*CAF 2006, el Marco Común de Evaluación. Mejorar una Organización por medio de la Autoevaluación*", accesible en la sección "*Calidad de los Servicios Públicos*" de la página Web de la AEVAL, en la dirección de Internet <http://www.aeval.es/>

2.1.3. Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), elaborado por el Ministerio de Administraciones Públicas y desarrollado por la AEVAL

El *Modelo EVAM* representa una metodología sencilla y asequible que permite conocer el nivel de calidad en la gestión y resultados de las organizaciones, y realizar, a modo de una autoevaluación asistida, un primer análisis de la madurez organizacional y del nivel de prestación de los servicios y orientar el camino a seguir, poniendo a disposición de las organizaciones, herramientas para la mejora de su rendimiento. La puntuación máxima del modelo EVAM es de 500 puntos.

Este modelo se encuentra disponible en la "*Guía de Evaluación. Modelo EVAM*", accesible en la sección "*Calidad de los Servicios Públicos*" de la página Web de la AEVAL, en la dirección de Internet <http://www.aeval.es/>

El *Modelo EVAM* ha sido diseñado para facilitar a aquellas organizaciones que, por el motivo que sea, no han abordado la autoevaluación conforme a otros modelos, la incorporación a esta práctica.

3. CERTIFICACIÓN DEL NIVEL DE EXCELENCIA DE LAS ORGANIZACIONES

3.1. Procedimiento para la certificación

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la forma en la que la AEVAL llevará a cabo la certificación de las organizaciones públicas conforme a los modelos de gestión de calidad especificados en el apartado 2.1 de esta Guía y la concesión de un Sello AEVAL, según el nivel de excelencia comprobado.

3.2. Objeto de la certificación

El objeto de este proceso de certificación es el reconocimiento de las organizaciones públicas por la mejora continua en su gestión hacia la excelencia.

3.3. Ámbito de aplicación

La presentación de solicitudes a la certificación del nivel de excelencia por la AEVAL es voluntaria y aplicable a las organizaciones de las distintas Administraciones Públicas españolas. A estos efectos, se entenderá por organización, los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de la Administración Local y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, así como otros Entes de Derecho Público.

Podrán solicitar la certificación de su nivel de excelencia las organizaciones públicas españolas que hayan realizado al menos una autoevaluación de la totalidad de la organización, conforme a los modelos de gestión de calidad especificados en el apartado 2.1 de esta Guía, siempre que a la fecha de presentación de la solicitud no hayan transcurrido más de seis meses desde la finalización de la autoevaluación. Excepcionalmente, durante el primer semestre de 2008 estarán exentos de este requisito de plazo las organizaciones públicas que hayan concurrido al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública convocado por Orden APU/1521/2007, de 14 de mayo (B.O.E. de 31 de mayo), que podrán solicitar la certificación del nivel de su excelencia presentando la correspondiente solicitud en el plazo indicado, una vez se haya resuelto la convocatoria al Premio, acompañada de la relación de documentación acreditativa presentada a efectos de la evaluación de su candidatura al Premio. En este supuesto, el nivel de excelencia a certificar se corresponderá con la puntuación obtenida en la convocatoria del Premio a la Excelencia.

3.4. Modalidades de sellos

Dependiendo del modelo de gestión de la calidad utilizado por la organización, existirán tres modalidades de Sellos AEVAL:

- *Sello AEVAL basado en el Modelo EFQM de Excelencia*
- *Sello AEVAL basado en el Marco Común de Evaluación (CAF)*
- *Sello AEVAL basado en el Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM)*

3.5. Niveles de excelencia

Para cada una de las modalidades se establecen diferentes niveles de excelencia, que estarán asociados a la superación, por la organización solicitante del Sello AEVAL, de un determinado valor o puntuación, como resultado de la evaluación conforme al modelo adoptado de entre los indicados, y requerirá la demostración de haber implantado un número mínimo de mejoras derivadas de dicha evaluación o la elaboración de una Memoria descriptiva de la gestión de la organización, conforme a lo establecido en el apartado 3.7 de esta Guía.

3.6. Contenido de la certificación

La certificación del nivel de excelencia de las organizaciones consistirá en la emisión de un Sello expedido por la AEVAL, en el que se especificará el modelo de gestión de calidad utilizado para la evaluación y el nivel de excelencia alcanzado por la organización.

La certificación basada en el *Modelo EFQM de Excelencia* está armonizada con el Sello de Excelencia del Club Excelencia en Gestión vía Innovación.

Los Sellos AEVAL basados en el *Marco Común de Evaluación (CAF)* y en el *Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM)* están concebidos como una forma de reconocer los logros de las organizaciones públicas en sus primeras etapas hacia los más altos niveles de excelencia.

3.7. Requisitos para la certificación

3.7.1. Sello basado en el Modelo EFQM de Excelencia

Podrán solicitar la certificación de su nivel de excelencia, siguiendo el presente procedimiento, las organizaciones, dentro del ámbito fijado en el apartado 3.3 de esta Guía, que hayan realizado la correspondiente autoevaluación de acuerdo con el *Modelo EFQM de Excelencia*, siempre que los resultados de la misma hayan sido homologados por un licenciario autorizado del Modelo EFQM de Excelencia, y que la puntuación EFQM acreditada para la organización sea **igual o superior a 200 puntos**.

Si se trata de organizaciones de la Administración General del Estado, el licenciario de autoevaluación deberá estar adscrito a la Inspección General de los Servicios del departamento correspondiente o la unidad equivalente en su caso.

Las directrices para la autoevaluación conforme al Modelo EFQM de Excelencia están contenidas en la "*Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo EFQM de Excelencia*", que puede descargarse en la sección "*Calidad de los Servicios Públicos*" de la página Web de la AEVAL, en la dirección de Internet, <http://www.aeval.es>.

La homologación tiene como objeto confirmar los resultados de la autoevaluación, determinando si existe coherencia entre las puntuaciones asignadas a la organización, los puntos fuertes y áreas de mejora y las evidencias en las que se ha apoyado dicha autoevaluación.

Todos estos extremos se demostrarán de forma fehaciente, mediante la aportación de registros que evidencien tanto la realización de la autoevaluación como la homologación de sus resultados.

El modelo de impreso para la homologación por el licenciario de autoevaluación EFQM se solicitará de la AEVAL (calidad@aeval.es), que lo remitirá vía telemática a la dirección electrónica que se indique.

3.7.2. Sello basado en el *Marco Común de Evaluación (CAF)*

Podrán solicitar la certificación de su nivel de excelencia, siguiendo el presente procedimiento, las organizaciones, dentro del ámbito fijado en el apartado 3.3 de esta Guía, que hayan realizado la correspondiente autoevaluación de acuerdo con el *Marco Común de Evaluación (CAF)*, siempre que los resultados de la misma hayan sido homologados y que la puntuación CAF acreditada para la organización sea de **300 o más puntos** si la versión utilizada es la de 2006. Transitoriamente, y durante el primer semestre de 2008, se admitirán autoevaluaciones realizadas con la versión CAF del año 2002, en cuyo caso la puntuación CAF acreditada para la organización será **igual o superior a 15 puntos**.

Si se trata de organizaciones de la Administración General del Estado, la homologación de resultados deberá ser realizada por la correspondiente Inspección General de los Servicios del departamento correspondiente, o por la unidad equivalente, en su caso.

Para todos los demás supuestos, la homologación de resultados será realizada por órganos o unidades competentes para ello y, en su defecto, se solicitará dicha homologación de la AEVAL, de manera simultánea a la presentación de la solicitud.

Las directrices para la autoevaluación conforme al *Marco Común de Evaluación (CAF)* están contenidas en el documento "*CAF 2006, el Marco Común de Evaluación. Mejorar una Organización por medio de la Autoevaluación*", en la sección "*Calidad de los Servicios Públicos*" de la página Web de la AEVAL, en la dirección de Internet <http://www.aeval.es/>

La homologación de los resultados de las autoevaluaciones realizadas conforme al modelo CAF se realizará según las directrices indicadas para las autoevaluaciones EFQM.

Todos estos extremos se demostrarán de forma fehaciente, mediante la aportación de registros que evidencien tanto la realización de la autoevaluación como la homologación de sus resultados, salvo que este último extremo se requiera de la AEVAL.

El modelo de impreso para la homologación se solicitará de la AEVAL (calidad@aeval.es), que lo remitirá vía telemática a la dirección electrónica que se indique, salvo que dicha homologación se requiera de la propia AEVAL.

3.7.3. Sello basado en el *Modelo EVAM*

Podrán solicitar la certificación de su nivel de excelencia, siguiendo el presente procedimiento, aquellas organizaciones, dentro del ámbito fijado en el apartado 3.3 de esta Resolución, que habiendo realizado una evaluación conforme al *Modelo EVAM*, los

resultados de la misma hayan sido homologados, y la puntuación EVAM obtenida sea **igual o superior a 200 puntos**.

Si se trata de organizaciones de la Administración General del Estado, la homologación de resultados será realizada por la correspondiente Inspección General de los Servicios del departamento correspondiente, o por la unidad equivalente, en su caso.

En los demás supuestos, se solicitará dicha homologación de la AEVAL, de manera simultánea a la presentación de la solicitud.

Las directrices para la evaluación conforme al *Modelo EVAM* están contenidas en la "*Guía de Evaluación. Modelo EVAM*", que puede descargarse en la sección "*Calidad de los Servicios Públicos*" de la página Web de la AEVAL, en la dirección de Internet <http://www.aeval.es/>

La homologación de los resultados de las autoevaluaciones realizadas conforme al modelo EVAM se realizará según las directrices indicadas para las autoevaluaciones EFQM.

Todos estos extremos se demostrarán de forma fehaciente, mediante la aportación de registros que evidencien la realización de la autoevaluación asistida como la homologación de sus resultados, salvo que este último extremo se requiera de la AEVAL.

El modelo de impreso para la homologación se solicitará de la AEVAL (calidad@aeval.es), que lo remitirá vía telemática a la dirección electrónica que se indique, salvo que dicha homologación se requiera de la propia AEVAL.

3.7.4. Alcance de la autoevaluación

En todos los casos, el alcance de la autoevaluación deberá haber incluido la totalidad de la organización solicitante de la certificación.

3.8. Fases del proceso de certificación

3.8.1. Presentación de la solicitud de certificación

La organización presentará una solicitud de Certificación del Nivel de Excelencia, ajustada al Modelo que figura como Anexo a la Resolución del Presidente de la AEVAL por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas, de 23 de enero de 2008.

Las solicitudes deberán ir suscritas por el máximo responsable de la organización solicitante o por la persona en quien éste tenga delegadas las funciones en las materias relacionadas con la gestión de la calidad y deberán dirigirse a la AEVAL (c/ María de Molina, 50, tercera planta, 28071 Madrid) por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las solicitudes irán acompañadas de toda la documentación que acredite la realización de la autoevaluación realizada y la homologación de los resultados, en su caso, de

conformidad con lo establecido en la base cuarta de la citada Resolución de 23 de enero de 2008.

3.8.2. Comprobaciones a efectuar

Por parte de la AEVAL se verificará que la documentación aportada es completa, requiriendo a la organización candidata para que las carencias detectadas, en su caso, sean subsanadas.

En todos los casos se comprobará, asimismo, que la puntuación obtenida por la organización autoevaluada ha sido homologada, salvo que tal homologación se requiera de la propia AEVAL al tiempo de la solicitud, para los supuestos de solicitudes del Sello AEVAL basado en el Modelo CAF o del Sello AEVAL basado en el Modelo EVAM.

Aquellas organizaciones que reúnan todas las condiciones de participación exigidas conforme lo expuesto, recibirán confirmación de dicho extremo por parte de la AEVAL y serán requeridas en función del modelo utilizado y del nivel de puntuación homologado, para que presenten el correspondiente Plan de Mejora, (conforme modelo contenido en la Guía del solicitante que se remitirá) o Memoria descriptiva de las organizaciones, de conformidad con el procedimiento establecido en la presente Guía y las directrices de la correspondiente Guía del solicitante que, asimismo, se remitirá.

3.8.3. Validación de la implantación de las Acciones de Mejora / Evaluación de las Memorias de las organizaciones

En función del modelo de gestión utilizado para la autoevaluación y de la puntuación obtenida por la organización, se procederá de la siguiente forma:

3.8.3.1. Autoevaluación con *Modelo EFQM de Excelencia*.

a. Las organizaciones que habiendo realizado una autoevaluación conforme al *Modelo EFQM de Excelencia*, hayan obtenido una puntuación EFQM comprendida entre 200 y 299 puntos inclusive, deberán definir y planificar las Acciones de Mejora que se consideren como prioritarias, lo que se plasmará en el correspondiente Plan de Mejora.

La organización documentará el Plan de Mejora derivado de la realización de la Autoevaluación, explicando cómo se relacionan las Acciones de Mejora con las Áreas de Mejora surgidas de la autoevaluación, siendo recomendable recoger de manera sucinta el proceso seguido hasta llegar a la lista de Acciones de Mejora que aparece en el Plan.

El Plan de Mejora incluirá, por lo tanto, la información relativa a los siguientes pasos seguidos en el proceso de mejora tras la autoevaluación:

- Criterios seguidos para establecer prioridades entre las Acciones de Mejora.
- Selección de las Acciones de Mejora.
- Planificación de las Acciones de Mejora.
- Implantación de las mejoras.

El personal validador de la AEVAL responsable de la certificación de la organización, verificará la implantación de las tres Acciones de Mejora prioritarias derivadas de la autoevaluación. Esta validación estará basada en la lógica REDER, podrá requerir una visita de comprobación a la organización candidata y exige que las organizaciones demuestren haber implantado sus Acciones de Mejora o estar en disposición de

implantarlas en el plazo señalado en su Plan de Mejora y aceptado por la AEVAL.

Se guardarán los registros que evidencien las verificaciones efectuadas.

b. Aquellas organizaciones que habiendo realizado una autoevaluación conforme al *Modelo EFQM de Excelencia*, hayan obtenido una puntuación EFQM igual o superior a 300 puntos, elaborarán una Memoria descriptiva de la gestión de la organización, redactada según los criterios del Modelo EFQM de Excelencia, con una extensión no superior a 75 páginas.

La Memoria vendrá acompañada de un apéndice con una extensión no superior a tres páginas, en el que se relacionen las áreas de mejora identificadas con motivo de la autoevaluación, los criterios seguidos para su selección y las acciones de mejora seleccionadas, así como su grado de implantación.

Las páginas de la Memoria, mecanografiadas por una sola cara y numeradas, se configurarán en formato A4 (210 mm x 297 mm), con interlineado sencillo y un tipo de letra Arial con tamaño mínimo de 10 puntos, si bien pueden utilizarse tamaños inferiores (8 puntos mínimo) para gráficos e ilustraciones en color, siempre que resulten inteligibles.

La Memoria se confeccionará en soporte papel y soporte informático. El soporte informático será un CD ROM conteniendo la Memoria en archivo ".odf", ".doc" ó ".pdf"

A fin de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se incluyan en la Memoria deberán estar insertados en las páginas del archivo.

Dicha Memoria será evaluada por un equipo de evaluadores EFQM quienes, posteriormente, podrán realizar una visita de comprobación a la organización candidata, a los efectos de analizar las evidencias que apoyen el contenido de la Memoria elaborada por la organización. Como resultado de la evaluación de la Memoria y de la visita de comprobación, los evaluadores podrán realizar un ajuste de la puntuación obtenida por la organización en su autoevaluación. Esta nueva puntuación ajustada por el equipo evaluador, en su caso, será la que se estime para llevar a cabo el proceso de emisión del Sello AEVAL de Excelencia descrito en el apartado 3.8.5 de esta Guía.

3.8.3.2. Autoevaluación con *Modelo CAF*.

Las organizaciones que, habiendo realizado una autoevaluación conforme al *Modelo CAF (Marco Común de Evaluación)*, hayan obtenido una puntuación CAF de 300 o más puntos si la versión utilizada es la de 2006, o igual o superior a 15 puntos si la autoevaluación se realiza con la versión CAF del año 2002, mientras que transitoriamente se admita esta posibilidad (primer semestre 2008), deberán definir y planificar las Acciones de Mejora que se consideren como prioritarias, lo que se plasmará en el correspondiente Plan de Mejora, que se elaborará conforme las indicaciones establecidas para el Plan de Mejora en el Modelo EFQM en la letra a. del apartado 3.8.3.1.

El personal validador de la AEVAL responsable de la certificación de la organización, verificará la implantación de las tres Acciones de Mejora prioritarias derivadas de la autoevaluación. Esta validación estará basada en el ciclo PDCA, podrá requerir una visita de comprobación a la organización candidata y exige que las organizaciones demuestren

haber implantado sus Acciones de Mejora o estar en disposición de implantarlas en el plazo señalado en su Plan de Mejora y aceptado por la AEVAL.

3.8.3.3. Autoevaluación con *Modelo EVAM*.

Las organizaciones que habiendo realizado una autoevaluación conforme al *Modelo EVAM (Evaluación, Aprendizaje y Mejora)*, hayan obtenido una puntuación EVAM igual o superior a 200 puntos, deberán definir y planificar las Acciones de Mejora que se consideren como prioritarias, lo que se plasmará en el correspondiente Plan de Mejora, que se elaborará conforme las indicaciones establecidas para el Plan de Mejora en el Modelo EFQM en la letra a. del apartado 3.8.3.1.

El personal validador de la AEVAL responsable de la certificación de la organización, verificará la implantación de las tres Acciones de Mejora prioritarias derivadas de la autoevaluación. Esta validación estará basada en el ciclo PDCA, podrá requerir una visita de comprobación a la organización candidata y exige que las organizaciones demuestren haber implantado sus Acciones de Mejora o estar en disposición de implantarlas en el plazo señalado en su Plan de Mejora y aceptado por la AEVAL.

3.8.4. Resolución

Si a la vista de las evidencias aportadas, se estimara que la organización candidata acredita suficientemente su nivel de excelencia, se resolverá favorablemente la solicitud de certificación por el Presidente de la AEVAL.

En el caso de que, de las comprobaciones efectuadas no se deduzca haber alcanzado un nivel suficiente de excelencia, se resolverá denegando la solicitud de certificación, elaborándose un informe desfavorable motivado que será comunicado a la organización candidata.

3.8.5. Efectos. Sello AEVAL

La certificación llevará aparejada la emisión del correspondiente Sello AEVAL. En él se especificará la modalidad de Sello concedido, conforme al apartado 3.4 de esta Guía y el nivel de excelencia alcanzado por la organización.

Sólo una vez transcurridos tres años desde la emisión del Sello, podrá solicitarse su renovación a la AEVAL, que la concederá previa comprobación del mantenimiento y consolidación del nivel de excelencia acreditado por la organización en su certificación inicial, a cuyo efecto se requerirá la realización de una nueva autoevaluación que, como mínimo, deberá alcanzar una puntuación igual a la anterior, así como la correspondiente homologación de dicha puntuación en los términos expuestos en el apartado 3.7 de la presente Guía.

La renovación del Sello AEVAL correspondiente podrá realizarse por una sola vez, al tener un máximo de vigencia de seis años desde la certificación inicial.

4. ORDENACIÓN DEL PROCESO

En virtud de lo dispuesto en la base octava de la Resolución de 23 de enero de 2008, por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas, el Departamento de Calidad de la AEVAL asume las competencias relativas a la gestión del presente procedimiento de certificación.



MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS



agencia
de evaluación
y calidad

www.aeval.es

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los
Servicios