



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA



GUÍA PARA EL RECONOCIMIENTO DEL NIVEL DE EXCELENCIA

Madrid, julio 2009

www.aeval.es

(Página en blanco)

GUÍA PARA EL RECONOCIMIENTO DEL NIVEL DE EXCELENCIA

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

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

MADRID, 2009

Versión 2009

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:

María Jesús Jiménez de Diego
Leonardo Aragón Marín
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: AEVAL
Catálogo General de Publicaciones Oficiales
<http://www.aeval.es>

NIPO

SUMARIO

Página

1. Introducción	6
2. La evaluación de la calidad de las organizaciones de la Administración Pública	7
2.1. Modelos para la Evaluación	7
3. Certificación del nivel de Excelencia de las organizaciones	9
3.1. Procedimiento para la certificación	9
3.2. Objeto de la certificación	9
3.3. Ámbito de aplicación	9
3.4. Modalidades de sellos.....	9
3.5. Niveles de excelencia	10
3.6. Contenido de la certificación.....	10
3.7. Requisitos para la certificación	10
3.8. Fases del proceso de certificación.....	12
4. Ordenación del proceso	18
5. Precios públicos	18
6. Anexos	19

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 del nivel de excelencia 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 AEVAL, según el nivel de excelencia comprobado.

La experiencia acumulada en los cuatro años de aplicación del proceso de reconocimiento del nivel de excelencia ha permitido identificar algunas mejoras para facilitar la participación en el mismo de las organizaciones públicas.

Resultaba, por tanto, obligado dictar nuevas instrucciones que regularan el proceso, y así se han recogido en la Resolución del Consejo Rector de la AEVAL, de 18 de junio de 2009 (BOE de 14 de julio), por la que se aprueba el procedimiento de certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas.

Esta nueva Guía, "*Guía para el Reconocimiento del Nivel de Excelencia*", práctica contiene los correspondientes criterios metodológicos y de gestión, 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 Resolución de 18 de junio de 2009, así lo soliciten.

Su contenido 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 y niveles de excelencia

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 validación de los resultados de autoevaluaciones o la realización de evaluaciones conforme al modelo de evaluación, aprendizaje y mejora (EVAM), 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 a la Resolución de 18 de junio de 2009, 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 el *Modelo EFQM de Excelencia* de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad en edición vigente, íntegra y autorizada.

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 del nivel de excelencia 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.

Las fases de este procedimiento se describen en el apartado 3.8 de este documento.

Con el fin de facilitar su participación en el proceso de certificación de las organizaciones interesadas, la AEVAL pone a su disposición, en la dirección de Internet <http://www.aeval.es>, sección "Calidad de los Servicios Públicos", las "Guías del Solicitante" para uno de los Niveles de Excelencia a los que se alude en el apartado 3.5 de este documento.

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.

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 de sellos se establecen diferentes niveles de excelencia, que estarán asociados a la superación, por la organización solicitante, de un determinado valor o puntuación, como resultado de la autoevaluación 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.

En concreto, se establecen los siguientes Niveles de Excelencia:

- Modelo EFQM:
 - Nivel + 500 puntos
 - Nivel 400-499 puntos
 - Nivel 300-399 puntos
 - Nivel 200-299 puntos

- Modelo CAF:
 - Nivel +500 puntos
 - Nivel 300-499 puntos

- Modelo EVAM:
 - Nivel +300 puntos
 - Nivel 200-299 puntos

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 validados 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 EFQM deberá estar adscrito a la Inspección General de los Servicios del departamento correspondiente o la unidad equivalente, en su caso.

La validación 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 validación de sus resultados.

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>.

El modelo de impreso para la validación de los resultados de la autoevaluación por el licenciario de EFQM que se incluye en el Anexo III.a de esta Guía, se puede solicitar en la dirección de correo electrónico calidad.cert@aeval.es, y se 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 validados y que la puntuación CAF acreditada para la organización sea de **300 o más puntos**.

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

Para todos los demás supuestos, la validación de resultados será realizada por órganos o unidades que se consideren competentes para ello.

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/>

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

El modelo de impreso para la validación, que se incluye en el Anexo III. b de esta Guía, se puede solicitar en la dirección de correo electrónico calidad.cert@aeval.es, y se remitirá vía telemática a la dirección electrónica que se indique.

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 validación de resultados será realizada por la Inspección General de los Servicios del departamento correspondiente, o por la unidad equivalente, en su caso.

Para todos los demás supuestos, la validación de resultados será realizada por órganos o unidades que se consideren competentes para ello.

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/>

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

El modelo de impreso para la validación, que se incluye en el Anexo III. b de esta Guía, se puede solicitar en la dirección de correo electrónico calidad.cert@aeval.es, y se remitirá vía telemática a la dirección electrónica que se indique.

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 I a la Resolución de 18 de junio de 2009.

La solicitud deberá ir suscrita 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 deberá dirigirse a la AEVAL (c/ Príncipe de Vergara, 108, tercera planta, 28002 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.

En la solicitud se indicará claramente el nivel de excelencia en el que la organización solicitante aspira a ser certificada, de entre los señalados en el punto segundo de la Resolución de 18 de junio de 2009, y que será vinculante para resolver.

La solicitud irá acompañada de toda la documentación justificativa a que hace referencia el punto cuarto de la Resolución de 18 de junio de 2009 y que se indica a continuación:

- Descripción de la organización: Denominación completa de la organización y número de empleados, con el desglose del número total de efectivos por tipo de personal (funcionario o laboral), grupo profesional y categorías a la fecha de la solicitud.

- Registros de la autoevaluación:
 - Modelo utilizado e instrumento de evaluación, en su caso.
 - Personal implicado: Composición del equipo o equipos de autoevaluación (nombres y puestos), así como de otras personas de la organización que hayan intervenido en el proceso de autoevaluación
 - Calendario: Especificar las fechas de comienzo y finalización de la evaluación.
 - Registros de la evaluación: Especificar las puntuaciones obtenidas en la evaluación, tanto globales como desglosadas por criterios y subcriterios, para los Modelo EFQM y CAF, y por ejes en el Modelo EVAM.
 - Consultorías: Información sobre la participación de agentes externos a la organización, bien durante la formación previa o como asistencia durante la autoevaluación.

- Reconocimientos externos obtenidos: se indicará, en su caso, si la organización ha obtenido previamente algún tipo de reconocimiento directamente relacionado con el modelo de gestión de calidad utilizado para la autoevaluación (incluyendo la fecha de obtención, su vigencia, la entidad que lo concedió y el ámbito del reconocimiento).

- Informe de validación de los registros de autoevaluación que, en el caso de las organizaciones autoevaluadas conforme al modelo de la EFQM será realizado por un licenciario autorizado de dicho modelo, indicando su número de licencia. Si se trata de organizaciones de la Administración General del Estado el licenciario estará adscrito a la Inspección General de Servicios o de la unidad equivalente del Departamento correspondiente, en su caso. En el caso de las organizaciones autoevaluadas con arreglo al CAF o al EVAM la validación será realizada para las organizaciones de la Administración General del Estado por la Inspección General de Servicios y para las organizaciones de las otras Administraciones por la unidad que consideren adecuada.

Todos los datos solicitados se ajustarán a los modelos que se incluyen en los Anexos II y III de la Resolución de 18 de junio de 2009 y en los Anexo II y III de esta Guía y deberán aportarse únicamente en soporte electrónico, en formato “.odf”, “.pdf” ó “.doc”.

Estos modelos se encuentran disponibles en la dirección de Internet <http://www.aeval.es>, pudiéndose solicitar información adicional en la dirección de correo electrónico calidad.cert@aeval.es.

En cualquier caso, la organización deberá guardar registros detallados de la autoevaluación: metodología seguida, cronología de la evaluación, actas de reuniones durante la autoevaluación (incluyendo fecha de celebración, participantes y asuntos tratados), en su caso, cuestionario o formulario completo de autoevaluación cumplimentado, informe de autoevaluación (incluyendo resultados de la autoevaluación, nivel alcanzado y evidencias en las

que se ha basado la misma, especificando el ejercicio presupuestario respecto a cuyos resultados y gestión corresponde la autoevaluación), que deberán estar a disposición de la AEVAL.

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 validada.

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 validado, para que en el plazo de 45 días hábiles presenten:

- El correspondiente Plan de Acción, las organizaciones que soliciten el Sello AEVAL según el Modelo EFQM, nivel 200 a 299 puntos o cualquiera de los niveles del Modelo EVAM.
- La Memoria descriptiva de las realizaciones, las organizaciones que soliciten el Sello AEVAL para niveles superiores a los 300 puntos del Modelo EFQM o del Modelo CAF.

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, y exige que las organizaciones demuestren haber implantado totalmente sus Acciones de Mejora.

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 (incluida la presentación de la organización).

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 informático 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)*, versión 2006, hayan obtenido una puntuación CAF de 300 o más puntos elaborarán una Memoria descriptiva de la gestión de la organización, redactada según los criterios del

Modelo CAF, con una extensión no superior a 75 páginas (incluida la presentación de la organización) y con los requisitos de formato indicados para la elaboración de la memoria según el Modelo EFQM de la letra b. del apartado 3.8.3.1. de esta Guía.

Dicha Memoria será evaluada por un equipo de evaluadores designados por la AEVAL, 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.

3.8.3.3. Autoevaluación con *Modelo EVAM*.

Las organizaciones que habiendo realizado una autoevaluación conforme al 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, y exige que las organizaciones demuestren haber implantado totalmente sus Acciones de Mejora.

3.8.4. Resolución

Si a la vista de las evidencias aportadas, y en su caso, de la visita efectuada a la organización, se estimara que ésta acredita suficientemente su nivel de excelencia correspondiente a los resultados de su autoevaluación, la AEVAL certificará dicho nivel de excelencia y emitirá el "Sello AEVAL", notificándolo a la organización solicitante.

En el caso de que, de las comprobaciones efectuadas no se deduzca haber alcanzado el nivel de excelencia demandado en la solicitud, se comunicará a la organización solicitante, con el correspondiente informe motivado.

3.8.5. Contenido y efectos de la certificación

La certificación consistirá en un "Sello AEVAL", en el que se especificará el modelo de gestión de calidad utilizado para la autoevaluación y el nivel de excelencia alcanzado por la organización, conforme a lo indicado en los apartados 3.4. y 3.5. de esta Guía.

La vigencia de la certificación será de tres años.

3.8.6. Renovación de la certificación

Transcurridos tres años desde la emisión del Sello, podrá solicitarse su renovación a la AEVAL, que la concederá previa comprobación de la consolidación y mejora del nivel de excelencia acreditado por la organización en su certificación inicial. La renovación del Sello correspondiente tendrá una validez de tres años, no pudiendo renovarse nuevamente.

El proceso de renovación del Sello AEVAL se inicia con la solicitud por parte de la organización, a la que se acompañará la presentación de tres acciones de mejora relativas a otros tantos aspectos señalados como mejorables en la organización, en el momento en que se le otorgó la certificación. La AEVAL verificará la consolidación y mejora del nivel de excelencia solicitado, evaluando la consecución de las tres acciones de mejora presentadas, pudiendo incluir una visita a la organización.

4. ORDENACIÓN DEL PROCESO

En virtud de lo dispuesto en el punto noveno de la Resolución de 18 de junio de 2009, 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 es el responsable de la gestión del presente procedimiento de certificación. Para solicitar cualquier información sobre el mismo utilizar la siguiente dirección de correo electrónico calidad.cert@aeval.es

5. PRECIOS PÚBLICOS

La emisión de los Sellos AEVAL estará sujeta al abono de los derechos establecidos en la correspondiente Orden de Precios Públicos de la AEVAL.

6. ANEXOS

Anexo I

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DEL NIVEL DE EXCELENCIA

DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante ¹ _____
Dirección postal completa _____
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo) _____
Número de empleados ² _____ Funciones y servicios _____ _____
Organización o unidad superior de la que depende, en su caso _____
Ámbito administrativo ³ _____
Modelo de gestión de la calidad utilizado para la autoevaluación/evaluación externa: EFQM: <input type="checkbox"/> CAF: <input type="checkbox"/> EVAM <input type="checkbox"/>
Nivel de Excelencia para el que se solicita la certificación: <ul style="list-style-type: none">- Modelo EFQM Nivel +500 puntos- Modelo EFQM Nivel 400-499 puntos- Modelo EFQM Nivel 300-399 puntos- Modelo EFQM Nivel 200-299 puntos- Modelo CAF Nivel + 500 puntos- Modelo CAF Nivel 300-499 puntos- Modelo EVAM Nivel + 300 puntos- Modelo EVAM Nivel 200-299 puntos
Persona de contacto ⁴ _____
Teléfono _____ Fax _____
Correo electrónico _____

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en el presente Anexo I

_____ de _____ de _____

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN ⁵

¹ Órgano, organismo o unidad administrativa que solicita la certificación.

² Adjuntar certificado incluyendo el desglose del número total de efectivos por tipo de personal y por niveles y categorías.

³ Administración General del Estado, Administraciones de las Comunidades Autónomas, ciudades de Ceuta y Melilla, Administración Local u otros entes de Derecho Público.

⁴ Interlocutor designado para comunicaciones respecto a la solicitud

⁵ Firma del máximo directivo de la organización solicitante.

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

3. CALENDARIO DE REALIZACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN	
3.a. Periodo de tiempo	
3. a.1. Fecha de comienzo de la evaluación	
3. a.2. Fecha de finalización de la evaluación	
3.b. Número de reuniones del equipo de evaluación	

4. REGISTROS DE LA EVALUACIÓN						
4. a. puntuación obtenida						
MODELO EFQM			MODELO CAF		MODELO EVAM	
	CUESTIONARIO	FORMULARIO				
Criterio 1			Criterio 1		Eje 1	
Criterio 2			Criterio 2		Eje 2	
Criterio 3			Criterio 3		Eje 3	
Criterio 4			Criterio 4		Eje 4	
Criterio 5			Criterio 5		Eje 5	
Criterio 6			Criterio 6		Puntuación global	
Criterio 7			Criterio 7			
Criterio 8			Criterio 8			
Criterio 9			Criterio 9			
Puntuación global			Puntuación global			

5. CONSULTORÍAS	
5. a. Participación de Agentes Externos	
SI	
Durante la formación previa	
Como asistencia durante la evaluación	
NO	

6. RECONOCIMIENTOS EXTERNOS OBTENIDOS (directamente relacionados con el Modelo de Gestión de Calidad utilizado)	
6. a. Denominación	
6. b. Fecha de obtención	
6. c. Vigencia	
6. d. Entidad que lo concedió	
6. e. Ámbito del reconocimiento	

Anexo II. Página 2 de 2

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las instrucciones operativas para la certificación recogidas en esta Resolución

_____ de _____ de _____

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN⁶

⁶ Firma del máximo directivo de la organización solicitante

ANEXO III.a

**MODELO PARA LA VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN
REALIZADA CON MODELO EFQM DE EXCELENCIA**

D./ D.^a,
Licenciario/a autorizado del Modelo EFQM de Excelencia, con Nº de licencia
Con puesto de trabajo (*indicar cargo desempeñado*)..... **destinado en**
 Administración Pública (*indicar denominación de la Administración: Ministerio, Consejería, Ayuntamiento, Universidad, organización, etc.*)....., **en la unidad** (*Inspección General de servicios o unidad equivalente, órgano de control, otras*).....
 Empresa (*indicar denominación de la empresa*)....., **en el departamento** (*indicar denominación del departamento*).....

MANIFIESTA

A la vista de los registros de la autoevaluación efectuada por (*denominación de la organización solicitante y ámbito administrativo*).....
....., **durante** (*período de realización*) **y que finalizó el** (*fecha de la autoevaluación*), **conforme al modelo EFQM de Excelencia, considera válida la autoevaluación realizada, acreditando una puntuación de**..... puntos.

Motivación (*resumen de las evidencias analizadas que justifican la puntuación acreditada*)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

En, a de de

Información adicional:

Si desea más información sobre el proceso de certificación, diríjase a:

**Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y
la Calidad de los Servicios
Príncipe de Vergara, 108
28002 Madrid**

Calidad.cert@aeval.es

Sección "Calidad de los Servicios Públicos" en <http://www.aeval.es>