

I. ENCUENTRO DE CORRESPONSALES DEL CAF

La red europea de corresponsales del CAF está constituida por expertos nacionales y personas de contacto que han sido designadas por sus gobiernos. Estos expertos se reúnen cada dos años, con el Centro de Recursos CAF (CAF Resource Centre) y representantes del EFQM, para discutir nuevos desarrollos, estrategias para diseminar el CAF, y actividades europeas y nacionales. Cada boletín se constituirá en una oportunidad para presentar ante ustedes uno o dos corresponsales y el trabajo que desarrollan. En este boletín el tema central en el cual nos enfocamos es el de las experiencias con el CAF en República Dominicana así como la conferencia nacional de la calidad en la República Checa.



REPUBLICA DOMINICANA

Uno de los países fuera de la Unión Europea que está más activamente envuelto en promocionar el uso del Marco Común de Evaluación (Common Assessment Framework) es la República Dominicana, motivado por su Ministro de Administración Pública, D. Ramón Ventura Camejo.

Una breve historia

Gracias al soporte financiero de la Unión Europea y con entrenamiento provisto por el corresponsal español del CAF en ese momento, el CAF fue introducido en el año 2005, con el propósito de aumentar los niveles de la calidad en la Administración Pública Dominicana. En el año 2007, y en el marco de la **“Convención Dominico Iberoamericana de Competitividad y Excelencia en la Gestión “Aprender de los mejores”**, el Centro de Recursos CAF (CAF Resource Centre) fue invitado a presentar en Santo Domingo el CAF 2006 y a introducirlo a un equipo local de asesores en el modelo CAF. En el año 2011, por invitación personal del Ministro, Ventura Camejo, Patrick Staes participó en la “III Semana de la Calidad”, con una conferencia magistral y con unas palabras en la apertura de la “Ceremonia de Entrega del Premio Nacional a la Calidad del Sector Público”.

Entrevista con el Ministro

“El premio de la calidad no es un fin en sí mismo” afirmó el ministro de la Administración Pública (MAP), Ramón Ventura Camejo, entrevistado en el marco de la celebración de Tercera Semana de la Calidad en la Gestión Pública en República Dominicana

-Ministro, ¿cuánto ha avanzado la República Dominicana en el desarrollo de sus modelos de gestión de calidad?

“Ciertamente ha avanzado y de manera relativa, en comparación con Centroamérica, actualmente aparecemos a la vanguardia en el tema de la cultura de la calidad. Eso nos da una idea de que hemos ido creciendo y precisamente esta Tercera Semana de la Calidad es un espacio en el cual se pueden medir esos avances. Usted escucha que los expositores dominicanos hablan de mejora continua, de enfoque al ciudadano para definir las políticas, de procesos: usan en definitiva una terminología común en una parte importante de nuestros órganos públicos. Esto de por sí significa que hay una concesión, una mentalidad que se ha ido creando; pero, también uno encuentra cómo se han ido estructurando los comités de calidad a lo interno de las organizaciones; las encuestas ya se están haciendo para medir la satisfacción de los ciudadanos clientes de esas entidades, la certificación de procesos.

-¿Cuál modelo de gestión de la calidad se está implementado en el país actualmente?

“El Marco Común de Evaluación (CAF por sus siglas en inglés), porque ha sido un modelo diseñado en Europa, adecuando los criterios que se aplican al sector privado para que se correspondan con las características del sector público.

-En estos días tiene lugar la Tercera Semana de la Calidad y sexta versión de entrega del premio...

“Sí, es que posteriormente, pudimos ubicar dicho premio dentro de una semana de reflexión, de intercambios de experiencias con otras entidades públicas, privadas e instituciones internacionales. Cuando iniciamos la aplicación del modelo, en un contexto como el nuestro hubo mucha resistencia y tuvimos que buscar la manera de incentivar a los ministros y directores para que asumieran un modelo, pues si lográbamos despertar el interés en ellos tendríamos éxitos. Por eso creamos un Premio Nacional de la Calidad, entregado por el Presidente de la República.

“El premio no es un fin en sí mismo, sino un medio, un estímulo para desarrollar algo más profundo y estratégico: una cultura de gestión que no solamente va con la planificación y el diagnóstico, sino con todo, provocando un cambio de mentalidad y de resultados para enfrentar los grandes retos, entre ellos los problemas del desempleo y la falta de oportunidades...”.

-¿En qué lugar se encuentra RD de acuerdo con los resultados?

“Existe un barómetro diseñado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para medir la labor de las administraciones en toda América Latina. Luego, la Agencia Española de Cooperación quiso ver cuál era el impacto de su inversión y entonces evaluó a la República Dominicana con Centroamérica y Panamá. Ahí se reflejó que en todos nuestros indicadores de servicio civil estábamos creciendo. Nos colocaban detrás de Costa Rica, que comenzó estos procesos en los años 40 del siglo pasado.

“En cuanto a la calidad, el país forma parte de un foro con Centroamérica y Panamá y en estas reuniones, cuando planteamos lo que estábamos haciendo en el tema de la calidad, se interesaron y poco a poco ellos han asumido el modelo. Ya Costa Rica entregó su primer Premio de la Calidad y el próximo año será en El Salvador. Se está expandiendo la experiencia dominicana.

-¿Puede referirse a los pasos que debe transitar una empresa para que le sea otorgado el Premio Nacional de la Calidad?



“Ante todo, la entidad debe valerse de un modelo de eficiencia, no necesariamente el nuestro, mediante el cual realizan un auto diagnóstico, una especie de radiografía y se dan cuenta de cuáles son sus puntos débiles, fuertes y áreas de mejora. Si su diagnóstico refleja buenas prácticas, el modelo les dice que van bien y que tienen cosas que aportar a otras instituciones.

“Por esa razón hay un Decreto presidencial que ha establecido que toda institución pública debe hacerse un auto diagnóstico anual, obligatorio. Lo que no es forzoso es ir al premio.

-¿Qué resultados prevé a partir del desarrollo de esta Tercera Semana de la Calidad?

“Pensamos que estos temas dominen más la agenda nacional, porque si hay un acto que se puede percibir como incorrecto, de corrupción en una institución, eso es noticia de primera plana. Pero si entregamos el Gran Premio a la Calidad, va en la última. Queremos llamar la atención de los ciudadanos acerca de la importancia de contar con una buena administración, que eso está relacionado con su bienestar, con el país, el desarrollo, la posibilidad de reducir problemas de insalubridad y crear más oportunidades. No podemos contar con un país desarrollado si no se cuenta con instituciones fuertes, capaces, que trascienda a los individuos.

-¿Se podría hablar de una cultura de la calidad, tanto por parte de quienes proveen el servicio, como de quienes lo reciben?

“Hay una masa crítica de funcionarios que tiene esa cultura; hay que avanzar más. Algo que nos satisface como seres humanos es que hoy nos da parte la Sociedad Civil Organizada. Igualmente lo hacen organizaciones internacionales y entidades nacionales que reconocen lo que estamos haciendo. Sobre todo, a veces los ciudadanos nos reconocen”.

Fuente/ Entrevista completa: <http://dominicanoshoy.com> (17 de enero de 2011 Por: Mercedes Alonso)

CZECH REPUBLIC – 7TH NATIONAL QUALITY CONFERENCE ON QUALITY IN PUBLIC ADMINISTRATION



Organisation: Ministry of Interior & Council for Quality of the Czech Republic

Host: Chrudim, a picturesque east-bohemian town, in coordination with the Pardubice region.

The patronage of the conference was assumed by the minister of the Interior, Mr Radek John.

Among the main topics of the conference were **quality and performance in public administration, 10 years of the CAF model in the Czech Republic**, and the presentation of the **CAF guide for the territorial public administration**. These were presented by the team of authors lead by Lubomir Balas, secretary of the City

council in Prostějov. The conference programme also included traditional themes such as innovation in the public administration, quality from the human resources point of view, and the local Agenda 21 – having already proved itself well in the past – which also found an audience this year. The 2nd and 3rd day of the conference were fully dedicated to the **expert programme** with thematic sections illustrating good practices and the newest findings in the field of the management of quality in public administration. Special attention was given to the Czech translation of the new CAF instrument – the **procedure for external feedback (PEF)**, and one of the principal expert guests of the conference, the Director of the Office for Normalisation, Metrology and Testing of the Slovak Republic, Ms Monika Jurkovicova, presented the Slovakian experience of the PEF. The last expert contribution to the Chrudim conference was the presentation by Mr Zdenko Kovac representing the Supreme Control Office of the Slovak Republic – CAF/PEF good practice.



At the gala evening the prizes were awarded from the Ministry of Interior for quality and innovation in the public administration, in the presence of Mr JUDr. Frantisek Vavera, PhD, the Vice Minister of the Ministry of Interior for public administration, legislation, and archives.

The conference in Chrudim hosted almost 300 participants from 8-10 February 2011; they could chose from several lectures and presentations by experts in the field of quality improvement in public administration. All the contributions can be found on the conference webpage - www.konference7q.cz.

II. EXTERNAL FEEDBACK - LABEL FOR EFFECTIVE CAF USERS

Effective CAF User

We are pleased to announce that organisations in Italy and Denmark have been awarded the label of Effective CAF User.

To find out who they are, visit the CAF website caf.eipa.eu

- Search CAF users
- Effective CAF User: Yes

III. EUROPEAN QUALITY CONFERENCE, WARSAW, 29-30 SEPTEMBER 2011

During the upcoming **Polish Presidency of the EU**, the EUPAN network will organise its European Quality Conference, aiming to bring together experiences from all over Europe and discuss ways forward.

The focus of this event entitled "**Doing the right things right**" is on results and **outcome thinking in the public sector**.

Target group: top managers, policy advisors and other key actors who have an influence on the strategy building and management of public sector institutions. Up to 300 participants, representatives of European countries administrations are expected.

As soon as a detailed programme is available, it will published on the EUPAN website www.eupan.eu

IV. READINGS

For our French-speaking readers we have the following recommendation

Gilles CHEVALIER

Éléments de management public. Le management public par la qualité.

Afnor éditions, 2009, 480 p.

ISBN 978-2-12-465203-7

Ce livre (..) s'adresse à tous les cadres des fonctions publiques et territoriales.

Le « mouvement de la qualité » a atteint, après presque un siècle de développement, une très grande maturité. Il propose aujourd'hui des modèles systémiques tout à fait aptes à affronter la complexité croissante de nos systèmes administratifs et sociaux. C'est en particulier le cas du CAF, modèle européen de management public, qui connaît une utilisation croissante et heureuse dans le plus grand nombre des pays de l'UE. Bien loin des usages parfois désolants faits de la « qualité » dans le secteur concurrentiel, cette nouvelle approche spécialement destinée au service public, s'appuie sur des valeurs du service public telles que les 27 membres de l'UE les ont définies.

V. AGENDA 2011 – OPEN SEMINARS AT EIPA

Make a choice between one of the following CAF-related activities and trainings at EIPA.



⇒ **The Common Assessment Framework and the Balanced Scorecard**
Maastricht, 15-17 June 2011

⇒ **CAF Training Event: The Common Assessment Framework in Action**
Barcelona (ES), 13-14 September 2011 **(NEW DATE !!!)**

⇒ **Performance Management**
Maastricht, 7-9 December 2011

CONTACT THE CAF RESOURCE CENTRE AT EIPA

Patrick Staes, Nick Thijs, Ann Stoffels

T : + 31-43 3296 328/317, F : + 31-43 3296 296, E : caf@eipa.eu, W : www.eipa.eu/caf

TO RECEIVE THIS NEWSLETTER

Send an email (include the text “**Subscribe to CAF newsletter**” in the subject line or in the body of your message) to the following address: a.stoffels@eipa.eu

SEE/BOOKMARK:

- CAF activities/ main page: <http://www.eipa.eu/caf>
- 10 years of CAF – online publication: <http://www.eipa.eu/en/pages/show/&tid=73>
- Agenda 2011: <http://www.eipa.eu/en/pages/show/&tid=85>
- CAF external feedback info: <http://www.eipa.eu/en/pages/show/&tid=136>
- CAF good practices: caf.eipa.eu