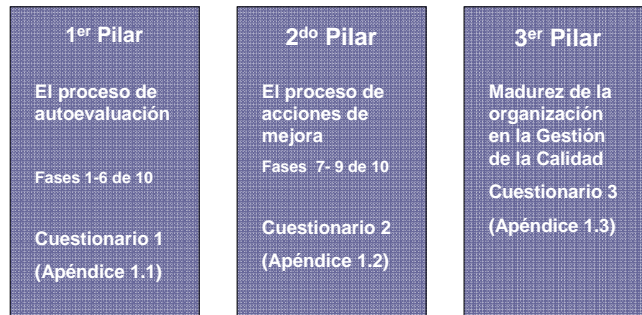


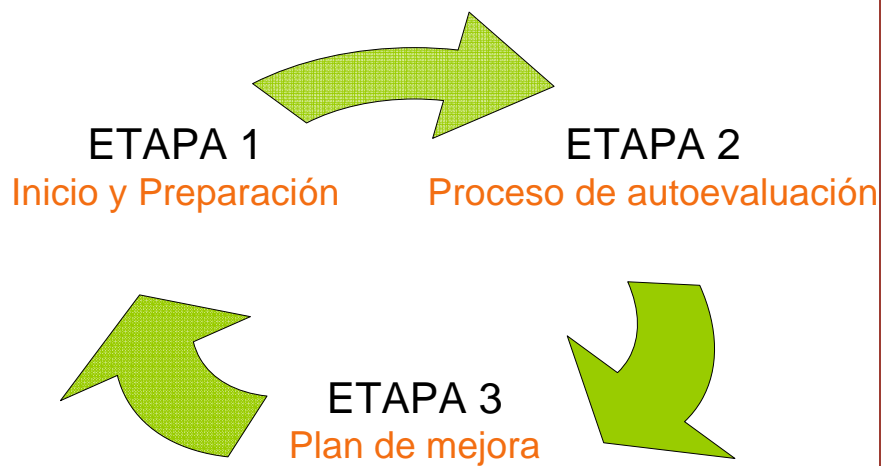
- Resource Centre
- ## Principios generales
1. El procedimiento de Retro-alimentación Externa es un marco común europeo que puede ser implementado en contextos nacionales de forma voluntaria.
 2. El procedimiento de Retro-alimentación Externa promueve la Retro-alimentación de la aplicación del CAF y sus efectos en la organización.
 3. La Retro-alimentación es otorgada por compañeros y/o expertos externos.
 4. El procedimiento de Retro-alimentación 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 Retro-alimentación Externa está construido sobre la base de tres fundamentos.
 6. La decisión y responsabilidad de la implementación del procedimiento de Retro-alimentación Externa del CAF en el nivel nacional depende de cada Estado miembro.
- 6

La Retro-alimentación Externa del CAF: los 3 Pilares

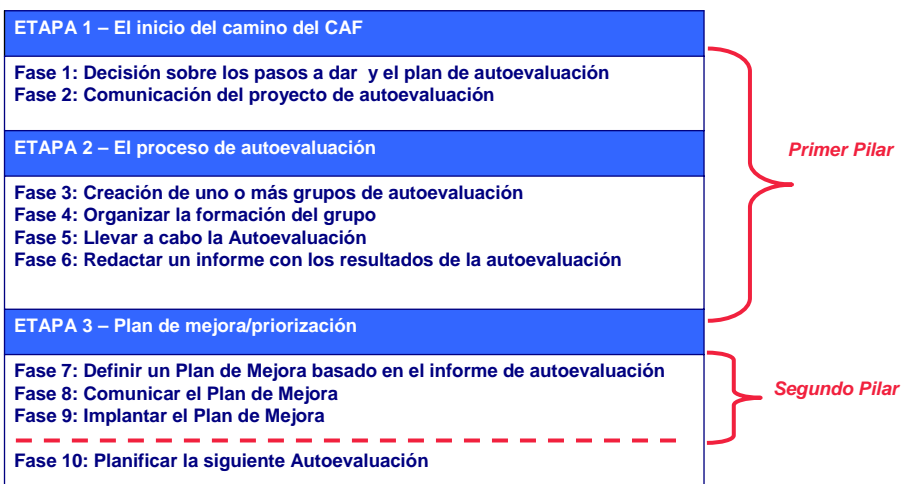
Tres pilares para la Retro-alimentación Externa del CAF



Etapas en el proceso de autoevaluación con CAF



Relación entre Etapas de evaluación y Pilares



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 Retro-alimentación Externa abarca la planificación y el proceso de mejora, pero no está diseñado para evaluar los resultados de las acciones de mejora.

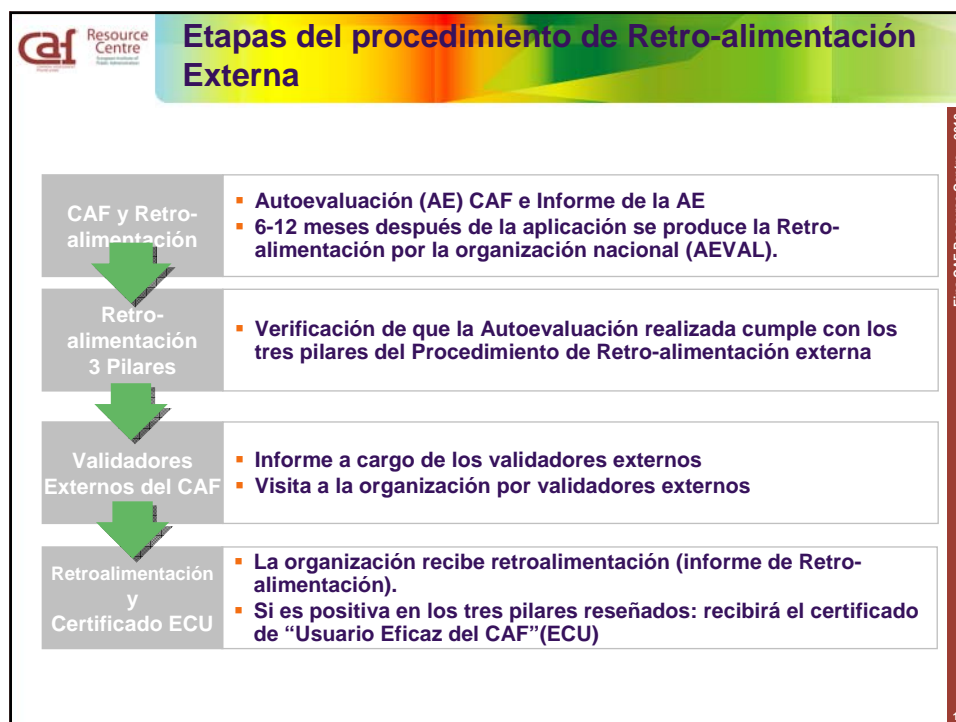
3er Pilar: Hacia una cultura de Excelencia

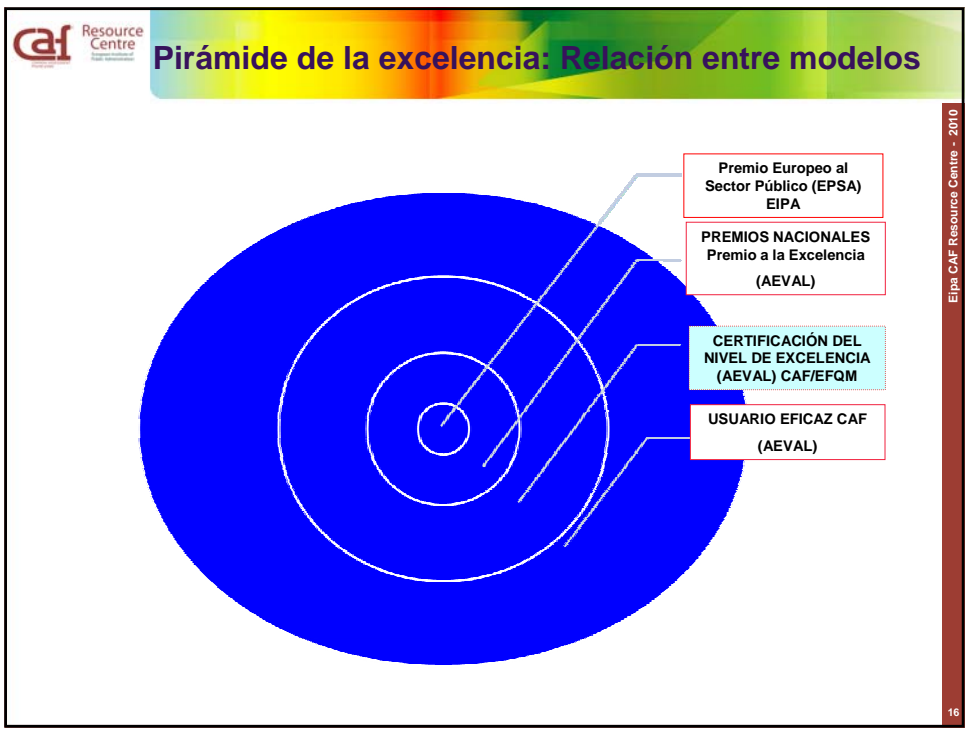
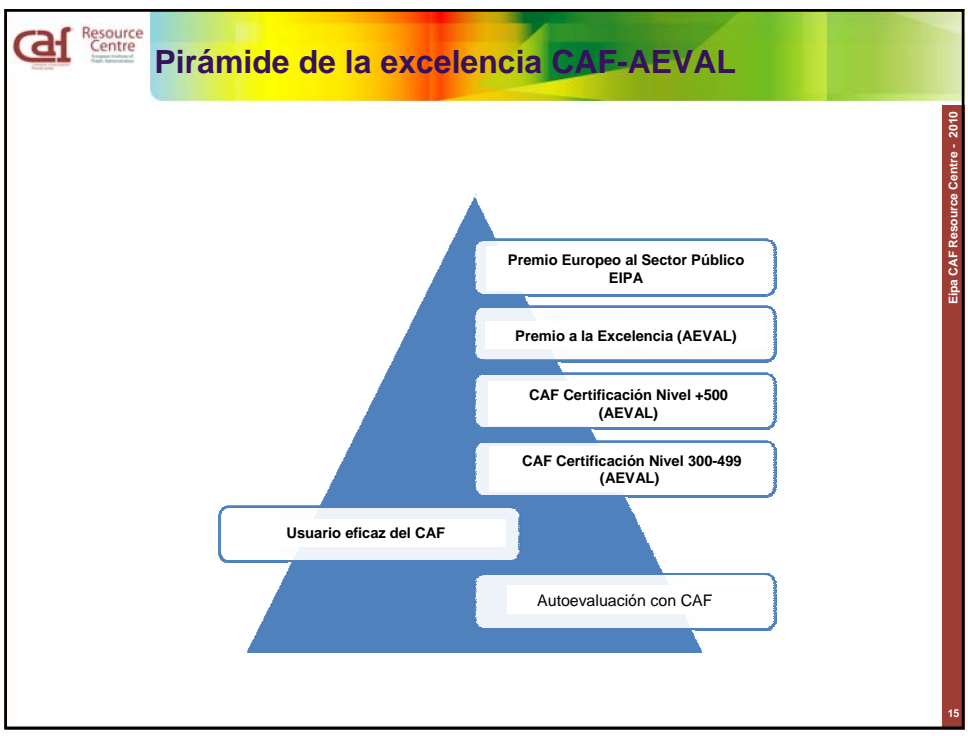


CAF Resource Centre **Ejemplo 3er Pilar: liderazgo**

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 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

Eiipa CAF Resource Centre - 2010
13





Implantación: Procedimiento de Retro-alimentación 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 Retro-alimentación 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)
- = *Retro-alimentación y reconocimiento* (aprender, motivar y estimular)

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>

