



**Institut Européen
d'Administration Publique –Centre Européen des Régions (IEAP-CER)**

**European Institute
of Public Administration –European Centre for the Regions (EIPA-ECR)**

Barcelona, julio 2007

Ref.: Curso de formación sobre el CAF “El Marco Común de Evaluación en Acción”. Barcelona, 18-19 de octubre de 2007

Estimado/a Sr./a.,

El Instituto Europeo de Administración Pública (IEAP) y su antena en Barcelona, el Centro Europeo de Regiones (IEAP-CER), tienen el placer de anunciarle el próximo curso de formación sobre el “El Marco Común de Evaluación en Acción (CAF)”, que tendrá lugar los días 18 y 19 de octubre de 2007 en Barcelona.

En los documentos adjuntos encontrará el programa, información complementaria y el formulario de inscripción. Le agradeceríamos que diera la máxima difusión a este programa entre personas a las que pudiera interesarle participar.

Si desea recibir más información sobre los aspectos prácticos de este Programa, por favor no dude en contactar con nuestra organizadora de programas, Sra. Natalia Doménech (tel.: +34/93 567 23 89), o consulte nuestra página web: www.eipa.eu.

Esperamos poder saludarle en Barcelona con ocasión de este curso.

Un cordial saludo,

INSTITUTO EUROPEO DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – CENTRO EUROPEO DE REGIONES (IEAP-CER)

Responsables del Curso:

Gracia Vara Arribas
Senior Lecturer, IEAP-CER
Tel.: +34 93 567 24 03
g.vara-arribas@eipa-ecr.com

Patrick Staes
Experto Nacional en Comisión de
Servicios; Centro de Recursos del CAF
en el IEAP
Tel. +31 43 32 96 328
p.staes@eipa-nl.com



**Institut Européen
d'Administration Publique –Centre Européen des Régions (IEAP-CER)**

**European Institute
of Public Administration –European Centre for the Regions (EIPA-ECR)**

Curso de formación sobre el CAF

“El Marco Común de Evaluación en Acción”

Barcelona (ES), 18 y 19 de octubre de 2007

Organizado por

el Centro de Recursos del CAF del
Instituto Europeo de Administración Pública (IEAP), Maastricht (NL)
y el
Centro Europeo de Regiones (IEAP-CER), Barcelona (ES)

Con la colaboración de



Generalitat de Catalunya
**Escola d'Administració Pública
de Catalunya**

INTRODUCCIÓN

Este curso de formación está organizado por el Centro Europeo de Regiones (CER) en colaboración con el Centro de recursos del CAF del Instituto Europeo de Administración Pública (CR del CAF del IEAP) con sede en Maastricht.

Los objetivos del seminario son:

Al término del programa, los participantes tendrán nociones sólidas acerca de:

- La versión de 2006 del CAF
- La utilización del CAF en los países europeos
- El proceso de autoevaluación
- Como organizar cursos de formación a escala regional, local o a nivel de una organización
- La puesta en práctica de acciones de mejora a corto, medio y largo plazo
- Las ventajas de las herramientas electrónicas, las bases de datos y los análisis comparativos
- La ayuda que pueden obtener del Centro de recursos del CAF del IEAP

Estarán en mejores condiciones para poner en práctica el CAF en sus propias organizaciones o serán capaces de ayudar a otras organizaciones a poner en práctica el CAF.

La metodología utilizada combina presentaciones de planteamientos desarrollados desde distintas perspectivas, casos prácticos, talleres y sesiones plenarias.

Los idiomas de trabajo son el inglés y el español.

PROGRAMA

Jueves, 18 de octubre de 2007

09.00h **Bienvenida e introducción**

Gracia Vara Arribas, Responsable del Curso, Senior Lecturer, Instituto Europeo de Administración Pública - Centro Europeo de las Regiones (IEAP-CER), Barcelona

Patrick Staes, Responsable del Curso, Experto Nacional en Comisión de Servicios; Centro de Recursos del CAF, Instituto Europeo de Administración Pública (IEAP), Maastricht (NL)

El modelo CAF y el contexto Europeo

09.05h **La perspectiva europea de la calidad: el Marco Común de Evaluación (CAF). Su origen y uso actual**

Patrick Staes

09.30h **El Marco Común de Evaluación: el modelo en detalle**

Ann Stoffels, Centro de Recursos del CAF, IEAP, Maastricht (NL)

10.30h Pausa café

11.00h **Ejercicio 1: “Identificar los subcriterios”: grupos de debate**

11.45h **Ejercicio 1: “Identificar los subcriterios”: revisión de los resultados en sesión plenaria y debate**

Patrick Staes

El proceso de autoevaluación

12.30h **El proceso de autoevaluación: cómo garantizar la participación de la dirección y el personal**

Las distintas partes implicadas y su función, control del tiempo, elaboración de informes, pautas, utilización de herramientas electrónicas en el proceso de autoevaluación

Patrick Staes y Ann Stoffels

13.15h Comida

15.15h **Caso práctico: resultados, acciones de mejora, autoevaluación
Área Básica Policial de Hospitalet de Llobregat (ABPHPL), Policía de la Generalitat de Catalunya-Mossos d’Esquadra (PG-ME)**

Ferran L. López Navarro, Intendente, Jefe de la Región Policial Metropolitana Sur, Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, *Generalitat de Catalunya*

- 16.00h **Cómo evaluar una organización definiendo sus puntos fuertes y sus áreas para mejorar y su puntuación**
Patrick Staes
- 16.30h **Simulación en sesión plenaria**
Patrick Staes
- 17.00h Fin de la primera jornada

Viernes, 19 de octubre de 2007

- 09.00h Repaso de la primera jornada, introducción a la segunda jornada

El CAF como fuerza motriz para impulsar el cambio organizativo

- 09.15h **Cómo priorizar las acciones de mejora y elaborar un plan de acción**
Jean-Marc Dochot, Experto internacional en Calidad en el sector público
- 10.00h **Ejercicio 2: Dar prioridad a un número de acciones propuestas: grupos de debate**
- 10.45h Pausa café
- 11.15h **Ejercicio 2: Dar prioridad a un número de acciones propuestas: revisión de resultados en sesión plenaria**
Jean-Marc Dochot
- 12.15h **Estrategia de comunicación para el CAF: la comunicación como factor clave de éxito para el cambio**
Patrick Staes
- 13.00h Comida

El CAF funciona: mejores resultados para los ciudadanos gracias al uso del CAF

- 15.00h **El CAF en España**
María Jesús Jiménez de Diego, Departamento de Calidad de los Servicios, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Ministerio de Administraciones Públicas (ES)
- 15.30h **Mesa redonda: Cómo desarrollar una estrategia de calidad dentro de una organización. Networking entre organizaciones alrededor del CAF (cuestiones a debate)**
Patrick Staes, Jean-Marc Dochot, María Jesús Jiménez

Networking y el Centro de Recursos del CAF en el IEAP

- 16.00hrs **¿Qué puede hacer por usted el Centro de recursos del CAF en el IEAP?**
(incluye la herramienta electrónica del CAF)
Ann Stoffels
- 16.30hrs **Evaluación y clausura del seminario**
Patrick Staes

INFORMACIÓN GENERAL

Curso de formación sobre el CAF “El marco común de evaluación en acción”

Barcelona, 18-19 de octubre de 2007

Lugar de celebración:

Sala de Actos (planta baja)
Escuela de Administración Pública de Cataluña (EAPC)
C/ Girona, 20
ES-08010 Barcelona

Idiomas de trabajo:

El programa se desarrollará en dos idiomas: inglés y castellano. Habrá servicio de interpretación simultánea durante los dos días de seminario

Inscripción:

El precio es de **€725** e incluye la documentación, dos comidas de trabajo, las pausas café, y el certificado de asistencia. El alojamiento y los costes de transporte van a cargo de cada participante o de su administración.

Fecha límite de inscripción: 8 de octubre de 2007

El pago antes de la fecha límite es condición previa para la participación. En caso de anulación después de ese día y de no nominar a otro participante, los gastos de cancelación ascenderán a € 150.

Reserva de hotel en Barcelona:

El IEAP-CER le ofrece su ayuda para la reserva del hotel en Barcelona. Hemos efectuado reservas de habitaciones (limitadas) en tres hoteles próximos al lugar de celebración:

Hotel Europark***

(Aragón, 325, Tel. 93 457 92 05 www.nnhotels.com)

€90 Hab. Doble Uso Individual, €108 Hab. Doble, desayuno buffet incluido

Hotel Catalonia Berna****

(Roger de Lluria, 60, Tel.: 93 272 00 50, www.hoteles-catalonia.com)

€130 Hab. Doble Uso Individual, €160 Hab. Doble, desayuno buffet incluido

7% de IVA no incluido en ninguno de los casos.

Si lo desea, le rogamos que indique el nombre del hotel, tipo de habitación y las fechas de entrada y salida en el formulario de inscripción. El pago de la factura lo deberá hacer personalmente en el hotel antes de su salida. **Si se inscribe después del 8 de octubre, no se podrá garantizar la reserva de hotel.**

Información e Inscripción:

Natalia Doménech García, Organizadora de programas
Instituto Europeo de Administración Pública - Centro Europeo de Regiones (IEAP-CER)
C/ Girona, 20 - 08010 Barcelona

Tel.: +34/93 567 23 89 Fax: +34/93 567 23 56

E-mail: n.domenech@eipa-ecr.com

También puede registrarse online a través de la página web del IEAP: <http://www.eipa.eu>.

Confirmación:

Tras haber recibido su formulario de inscripción y después del 8 de octubre, recibirá nuestra confirmación de participación.

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

Seminario sobre el CAF
“El marco común de evaluación en acción”
Barcelona, 18-19 de octubre de 2007

DATOS DEL PARTICIPANTE:		
NOMBRE:		
APELLIDOS:		
CARGO ACTUAL:		
DEPARTAMENTO:		
ORGANISMO:		
DIRECCIÓN:		
PAÍS - CÓDIGO POSTAL Y CIUDAD:		
Nº TEL. DE LA OFICINA:		
Nº FAX:		
E-MAIL:		
DATOS PARA LA FACTURA:		
Nombre de la Institución u Organización:		
NIF:		
Departamento:		
Dirección:		
CP y ciudad:		
PAGO DE INSCRIPCIÓN:		
(Ver condiciones en información general)		
€725: Incluye la participación en el seminario, documentación, café en las pausas, 2 comidas de grupo y el certificado de asistencia.		
Transferencia bancaria		
Es necesario hacer constar el nombre del participante y la referencia “0760201 CAF”		
Cuenta del IEAP-CER nº 0182-7305-57-0018000228, BBVA, Plaza Catalunya, 5, 08002 Barcelona		
Tarjeta de crédito		
Mastercard Nº	fecha de caducidad	CVC
Visa Nº	fecha de caducidad	CVC
RESERVA DE HOTEL:		
Deseo que me hagan reserva en el: (ver tarifas en información general)		
<input type="checkbox"/> Hotel Europark***		
<input type="checkbox"/> Hotel Catalonia Berna****		
<input type="checkbox"/> Hab. doble de uso individual		
<input type="checkbox"/> Hab. doble		
		Fecha de llegada:
Nº de noches:		Fecha de salida:

Lugar y fecha:

Para una buena organización, rogamos envíen este formulario debidamente cumplimentado por fax o por e-mail: (la inscripción se confirmará por correo electrónico)

Natalia Doménech,

Organización del programa

Tel. 93.567 23 89; Fax: 93.567 23 56; E-mail: n.domenech@eipa-ecr.com, www.eipa.eu

«El Instituto Europeo de Administración Pública - Centro Europeo de Regiones, le informa que sus datos personales van a ser incorporados en unos ficheros automatizados titularidad de esta empresa así como en la lista de participantes que se entregará durante el seminario. Si lo desea, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación, y oposición a: CENTRO EUROPEO DE REGIONES, Ref. DATOS, Dpto. Marketing, c/Girona nº 20, BARCELONA. Si no desea que este tratamiento se produzca, puede comunicárnoslo dirigiendo un escrito a la anterior dirección. Si no recibimos noticias suyas en el plazo de un mes, entenderemos otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento»