



Modelo Europeo de Calidad
EFQM

UD 14

Modelo Europeo de Calidad: EFQM

ÍNDICE:

1 FASE DE EVALUACIÓN EXTERNA

- 1.1 Análisis de la documentación
- 1.2 Visita al servicio evaluado
- 1.3 Redacción del informe

1 FASE DE EVALUACIÓN EXTERNA

La fase de evaluación externa se inicia con el análisis del Informe de Autoevaluación por parte del Comité de Expertos Externos, que tiene a su disposición las estadísticas, los datos de gestión y los indicadores referidos al servicio. Asimismo, y mediante la visita in situ, realizará las observaciones que considere convenientes, recogerá opiniones y valoraciones, y finalmente emitirá su propia valoración a través del informe de evaluación externa.

La evaluación externa la llevará a cabo un Comité de Expertos Externos (CEE),

Sus responsabilidades básicas, son:

- Validar el contenido del Informe y del mismo proceso de autoevaluación.
- Detectar aspectos no previstos y equilibrar el análisis interno.
- Realizar aportaciones sobre la base de los perfiles representados.
- Servir de instrumento de mejora a la unidad.

A partir de las propias observaciones y de las opiniones y valoraciones recogidas en los contactos mantenidos, en las audiencias con los diferentes sectores que componen el servicio, el comité externo realizará un informe que someterá a consideraciones del Comité de Autoevaluación para que se efectúen las alegaciones o consideraciones oportunas.

La metodología de trabajo y la visita del CEE

Para la realización del informe externo, el CEE seguirá las etapas siguientes:

VOLVER

1.1 Análisis de la documentación

Informe de autoevaluación y documentación adicional proporcionada por la empresa. El primero deberá estar a disposición del CEE como mínimo un mes antes de la fecha de la visita.

Es necesario que habiendo examinado el autoinforme el CEE preste mucha atención a analizar si el contenido se ajusta a lo que se especifica en la Guía de Autoevaluación, en cuanto al proceso, el contenido y el contenido ausente (lagunas).

En esta fase de análisis del informe de autoevaluación, el CEE podrá reclamar de la unidad evaluada, aquella documentación, datos o información necesaria para su misión.

VOLVER

1.2 Visita al servicio evaluado

y realización de entrevistas a las diversas audiencias.

El CEE como punto final de la visita, se reunirá con los miembros del comité de autoevaluación y les transmitirá un informe oral breve sobre las impresiones recibidas. Esta sesión tiene como finalidad, la de facilitar un contraste de los juicios de valor provisionales que el CEE haya elaborado.

VOLVER

1.3 Redacción del informe

Una vez finalizada la visita, el presidente del CEE redactará, sobre la base de los informes de los miembros del comité y las impresiones recogidas, un primer esbozo de informe que enviará a todos los miembros del CEE para que le aporten sugerencias y propuestas. Después de esta fase, el presidente redactará el informe en un plazo máximo de un mes.

El informe debe ser claro y preciso en la descripción de la calidad de la unidad evaluada, de sus fortalezas, ventajas competitivas, de sus problemas, de las razones que sostienen estos problemas, de las posibles acciones para afrontarlos, y del procedimiento y de la metodología seguidas en el proceso de autoevaluación.

VOLVER