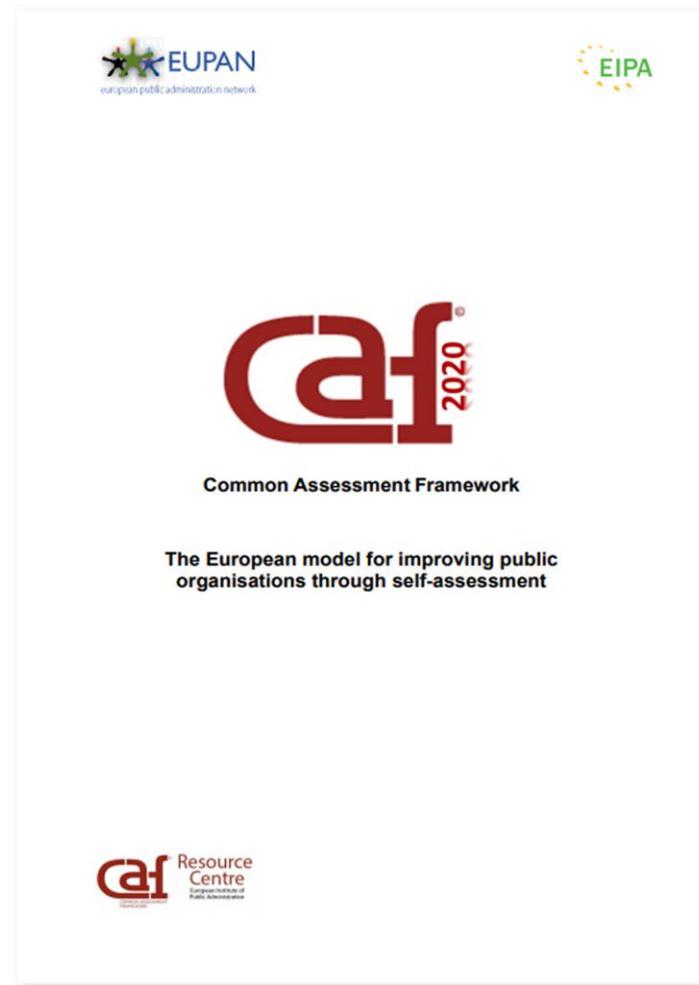


# MODELOS DE EXCELENCIA

Última actualización: junio 2023



Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación



Descripción

Situación actual

Previsiones 2019/2023

Autoevaluación

Plan de Mejora

Reconocimiento y Certificación

- Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

## Descripción

### Objetivos

Identificar **puntos fuertes** y de **áreas de mejora**, cuyo desarrollo permitirá mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de la ciudadanía, elaborando e implantando un Plan de Mejora.

Proporcionar un modelo de referencia relacionado con la excelencia en la gestión, que permita la comparación con las mejores organizaciones.

Avanzar de forma continuada hacia la calidad total.

Conocer la posición relativa de la unidad en relación a otras organizaciones equivalentes.

Facilitar una autoevaluación en base a hechos, lo cual permite concretar las acciones de mejora que se deben llevar a cabo.

Posibilitar un avance progresivo, en razón de las posibilidades de cada unidad, hacia un horizonte de calidad total.

Obtener reconocimiento en relación al nivel de calidad alcanzado

### Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, **promociona** y presta **apoyo** técnico y asesoramiento a las unidades municipales que emplean los Modelos de Excelencia. También **acredita** el correcto desarrollo de los procesos de autoevaluación.

Las **unidades** del Ayuntamiento de Madrid que deciden aplicar los Modelos de Excelencia son los responsables de su cumplimiento.

# Descripción

La implantación de un **modelo de Excelencia** en la organización actúa como:

1. Instrumento para el diagnóstico del estado en que se encuentra una determinada unidad.
2. Marco de referencia para la implantación progresiva de un sistema de calidad total.
3. Herramienta sectorial en aquellas unidades que deseen mejorar su sistema de planificación, su sistema de gestión de recursos humanos, o implantar un sistema de gestión por procesos, entre otras finalidades.
4. Base para optar a certificaciones y premios.

El **proceso** de los Modelos de Excelencia conlleva :



La **Autoevaluación** implica un examen y diagnóstico global, sistemático y periódico, de las actividades y resultados de una organización utilizando como modelo de referencia CAF o EFQM.

El **Plan de Mejora** comprende el detalle de la implementación de las mejoras a realizar y la forma en que serán comunicadas.

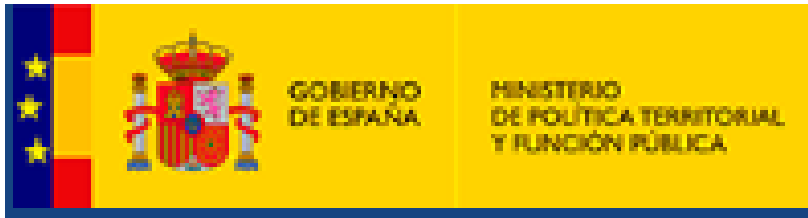
Las unidades municipales pueden acudir de manera voluntaria ante los organismos internos o externos respectivos para obtener el **reconocimiento** y las distintas **certificaciones**. La duración de cada certificación es de tres años.

# Descripción

El **Modelo CAF (Marco Común de Evaluación)** está especialmente diseñado para el sector público; contempla aspectos como el liderazgo político y la ciudadanía. Impulsado por la Comisión Europea, se diseñó para que las organizaciones públicas comenzasen a utilizar técnicas de gestión de calidad para mejorar su rendimiento y pudiesen compararse.

El **Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad)** impulsa y estimula la mejora continua y permite realizar un rápido diagnóstico de las organizaciones para elaborar un plan de acción con el objetivo de lograr organizaciones excelentes.

Las entidades autorizadas en España para certificar conforme a los Modelos de Excelencia son:



Para el *Modelo CAF*: la **Dirección General de Gobernanza Pública** ostenta la corresponsalía oficial de CAF en España y la representación española en la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAM), en el Instituto Europeo de Administración Pública (IEAP) y en el Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG).

Para el *Modelo EFQM*: El **Club Excelencia en Gestión** tiene la representación en España de la European Foundation for Quality Management (EFQM).



## Situación actual

Toda la información sobre el Proyecto de modelos de excelencia se puede consultar en

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Modelos-de-Calidad-y-Excelencia/Modelos-Caf-y-EFQM/Modelos-CAF-y-EFQM/>

Unidad	Inicio de uso de Modelos	Certificación Fecha de la última concesión (vigencia)
Madrid Salud	2011	CAF 500+ 18 febrero 2022 (3 años)
Línea Madrid	2010	CAF 500+ 16 julio 2021 (3 años)
Agentes de Movilidad	2009	CAF 400+ 23 diciembre 2019 (3 años) Actualmente en periodo de evaluación externa
SAMUR- Protección Civil	2009	EFQM 500+ 30 julio 2014 Actualmente en periodo de evaluación externa
Policía Municipal	2006	CAF 400+ 21 de febrero de 2023 (3 años)
Agencia para el Empleo	2006	EFQM 400+ 3 de marzo de 2023 (3 años)

## Situación actual

	2007		2011		2015		2019	2020	2021	2022
Unidades que utilizan los Modelos CAF o EFQM	2		7		7		6	5	5	6 (1)
Unidades con planes de mejora derivados de la aplicación de los Modelos CAF o EFQM	2		7		5		4	5	4	2(2)

(1) Agencia para el Empleo (EFQM), Línea Madrid (CAF), Agentes de Movilidad (CAF), Madrid Salud (CAF), Policía Municipal (CAF), Samur-PC (CAF).

(2) Policía Municipal (CAF), Madrid Salud (CAF), Agencia para el Empleo.

## Previsiones 2019-2023

### Actuaciones Plan Operativo de Gobierno:

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Impulso de sistemas y modelos normalizados de gestión de calidad

#### Acciones internas:

- Impulso de nuevas unidades susceptibles de aplicar los Modelos.
  - Acciones de consultoría
  - Acciones formativas
    - Curso anual EFAM
    - Seminario/jornada anual
  - Campaña interna de promoción
- Mejora de la difusión de los Modelos dentro del Ayuntamiento.
  - Información actualizada en Ayre y portales institucionales
  - Divulgación en redes sociales.
  - Participación en foros y congresos.

## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2021](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)
- [Presupuesto 2023](#)