

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Evaluación cruzada de cartas de servicios en el grupo Q-epea

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Se observó una falta de aprovechamiento del conocimiento y experiencia existentes en un buen número de las organizaciones del grupo Q-epea, las cuales habían utilizado, desarrollado y en ciertos casos certificado Cartas de Servicios de distintas unidades administrativas. Se detectó asimismo una carencia de valor en el proceso de seguimiento y evaluación de estas cartas.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Desarrollar una metodología propia de evaluación de Cartas de Servicios basándose en el saber y la práctica que poseen las entidades públicas de Q-epea con la finalidad de poder compartir estas habilidades y saber hacer de las organizaciones que integran este grupo y de este modo enriquecer mutuamente sus Cartas de Servicios.

TERRITORIO:

Comunidad Autónoma del País Vasco

PÚBLICO DESTINATARIO:

Las administraciones y sociedades públicas que forman parte del grupo Q-epea que es una red de entidades públicas del País Vasco comprometidas con la búsqueda de la excelencia en la gestión.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Grupo Q-epea

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Este proyecto tiene como principal objetivo elaborar una metodología propia de evaluación de Cartas de Servicios en el grupo Q-epea aprovechando los recursos existentes en el mismo y con el fin de ponerlos en común y mejorar las Cartas de Servicios de las diferentes organizaciones.

Teniendo en cuenta la finalidad del presente plan, se creó en Q-epea en 2011 un Comité para trabajar la

metodología de evaluación de Cartas de Servicios en el que tenían representación las siguientes organizaciones: IVAP, Diputación Foral de Guipúzcoa, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, EHU-UPV, EUSKALIT y el Ayuntamiento de Getxo.

Se utilizó un material como base que aportó rigor metodológico. Éste rigor era necesario para asegurarse de que en la metodología de evaluación de Q-epea se tuviese en cuenta el contenido esencial que debe contemplar una carta de servicios. Del mismo modo así se cercioraban de que cualquier Carta que cuente con el sello Q-epea pueda ser auditable y certificable por una entidad externa si es considerado de este modo por su unidad gestora.

Por medio de las sucesivas reuniones convocadas por el Comité y con el intercambio de documentación se desarrollaron dos documentos básicos: la Guía de evaluación y unas fichas para utilizar de manera individual y grupal en el momento de hacer la evaluación. En la Guía de evaluación quedan plasmados los requisitos que tienen que cumplir las cartas que aspiren a ser evaluadas, el calendario de cada año y los detalles propios de la metodología y del proceso de evaluación.

Los requisitos imprescindibles para poder solicitar la evaluación de cartas de servicios son los siguientes:

- Ser miembro de Q-epea.
- La carta de servicios deberá tener un recorrido de vigencia mínimo de un año el cual deberá cumplirse para la fecha de inscripción en el proceso de evaluación.
- La carta de servicios deberá haber completado como mínimo un ciclo de mejora por medio de la revisión del cumplimiento de los compromisos (deberá cumplirse para la fecha de inscripción en el proceso de evaluación).
- Aportar como mínimo dos personas evaluadoras por cada evaluación que se solicite, al Grupo de Evaluadores de Cartas de Servicios de Q-epea.

Se organizó una sesión formativa destinada al grupo de personas que iban a ser los evaluadores y evaluadoras de las cartas que quisieran ser valoradas. El grupo de evaluadores quedó finalmente formado por las personas del comité elaborador y por aquellas que asistieron a la sesión de formación.

Haciendo referencia al proceso de evaluación, un paso previo en la realización de las evaluaciones lo constituye el check-list que es un documento que está compuesto de una serie de preguntas y que supone el primer momento de análisis tanto individual como grupal. Éste tiene como objeto contrastar si la carta presentada cumple los requisitos mínimos para poder ser valorada por el equipo. De este modo se habrá realizado un primer filtro que evite dedicar tiempo en la fase de evaluación y visita si se comprueba que alguno de los requerimientos considerados no se cumple. Una vez superada esta primera criba las categorías en las que se divide la metodología de evaluación son:

- enfoque/ despliegue/revisión
- resultados
- camino hacia la excelencia

La visita a la organización es la parte central del proceso de evaluación. Ésta consta de dos partes que se intentarán llevar a cabo en una misma jornada y en un clima de absoluta confianza:

- La primera de ellas es el consenso o puesta en común de las visiones o evaluaciones individuales de los miembros del equipo evaluador.
- La segunda consistirá en las entrevistas que sean necesarias para aclarar aquellos aspectos que el equipo no puede conocer sin el contraste con las personas que han participado en la elaboración de la carta.

En función del grado de avance que se compruebe en esta visita se irá otorgando una determinada puntuación a los diferentes ítems o se procederá a contestar las preguntas abiertas incluidas en cada una de las categorías en las que se divide la metodología de evaluación. Se realizará primero de manera individual y posteriormente será consensuado por el grupo. Cabe destacar que el punto de la metodología de evaluación denominado Camino hacia la Excelencia constituye la parte del proceso dónde el equipo evaluador otorga un valor añadido a la carta y la organización evaluadas. En esta fase se realizan una serie de preguntas abiertas. Las respuestas a estas preguntas junto con el resto de la información obtenida durante la visita constituyen la base de ese valor añadido con el que puede contribuir el equipo evaluador.

Una vez finalizada la visita este equipo realizará un informe que será puesto en conocimiento de la organización visitada antes de abandonar la sede de la misma.

En el caso de que la puntuación en la fase de visita alcanzase el mínimo exigido, la carta y la organización correspondiente obtendrían el sello Q-epea. A su vez las Cartas de Servicios que cumplan con los requisitos exigidos por Q-epea y que superen el proceso de evaluación recibirán el certificado de conformidad de Cartas de Servicios Q-epea. Este certificado tendrá una vigencia de dos años.

En el año 2013 se introdujeron una serie de novedades entre las que se encuentra el planteamiento de la formación de los evaluadores como una manera de asentar un club de evaluadores. También en referencia a la formación se trataron aspectos detectados y demandados por los encargados de la evaluación en 2012 así como la modificación de algunas puntuaciones dando cuenta de estos cambios en la metodología. Del mismo modo mediante la formación se persiguió la unificación de criterios para los diferentes equipos evaluadores. Asimismo se buscó incorporar nuevos evaluadores y evaluadoras al proceso.

Las ventajas que proporciona contar con una metodología propia de evaluación de Cartas de Servicios son las siguientes:

- Aporta un valor añadido frente a otros tipos de modelos de evaluación como las auditorías.
- Se realiza en un entorno de trabajo colaborativo.
- Se pretende evaluar y no auditar con la finalidad de elaborar otro tipo de informe que pueda ser de ayuda en la gestión de la carta valiéndose de la experiencia de los evaluadores dentro del grupo, del trabajo y conocimiento de todos ellos en otras administraciones públicas y de la práctica que esas personas han obtenido aplicando y desarrollando sus propias cartas en sus organizaciones.
- Existe una mayor cercanía y confianza. Se pretende ayudar a mejorar, evitando realizar juicios de valor.
- Se obtiene un aprendizaje mutuo cuyas fuentes son variadas y están ligadas entre sí. Asimismo puede ser un modo de detección de buenas prácticas o benchmarking que puedan ser aplicadas en otras cartas u organizaciones.
- Se crea un club de evaluadores que constituyen la base del proceso de evaluación.
- Se facilita el conocimiento de aquellos aspectos que pueden ayudar a mejorar tanto el establecimiento de los compromisos de una carta y su control y seguimiento por medio de indicadores como otros aspectos que ayuden a la gestión de las organizaciones públicas del grupo.

Esta metodología garantiza asimismo una evaluación objetiva, repetible e independiente de la Carta de Servicios.

IMPACTO:

En 2012 obtuvieron el sello Q-epea 8 cartas de servicios de organizaciones integradas en el grupo: Sestao Berri 2010, Spri, Bermeoko Udala, Gobierno Vasco, Diputación Foral de Guipúzcoa, Euskalategi Municipal de Durango, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz e IVAP. Las valoraciones obtenidas por las organizaciones evaluadas en este año alcanzan puntuaciones altas aunque cabe destacar que la valoración comparativa con otro tipo de evaluaciones obtiene la calificación más baja dentro de los aspectos evaluados a pesar de que sigue siendo alta (7,5).

A finales del año 2012 el Comité realizó una valoración y como consecuencia de la misma se revisó nuevamente la metodología. Para ello se contó con la participación de las organizaciones evaluadas, la experiencia de los equipos evaluadores y los resultados de las encuestas realizadas a ambas partes. Tomando como referencia los resultados obtenidos de esta evaluación y posterior revisión se emprendió la planificación de las evaluaciones del año 2013.

Durante el año 2013 seis cartas de servicios de organizaciones de Q-epea han sido evaluadas y han obtenido el sello Q-epea.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

En 2011 dentro del grupo Q-epea se constituye un Comité con el objetivo de trabajar la metodología de evaluación de Cartas de Servicios.

Una vez creado el grupo de evaluadores, en el año 2012 se lanzó el método de evaluación de cartas de servicios entre miembros de Q-epea y en dicho año se procedió a la evaluación de diez cartas.

Durante el año 2013 han sido evaluadas seis cartas de servicios de organizaciones de Q-epea.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Bilbao Oleaga, Íñigo (2013). La experiencia de evaluación cruzada de cartas de servicios dentro del grupo Q-

EPEA. En Pertsonak eta Antolakunde Publikoak Kudeatzeko Euskal Aldizkaria = Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas, 5, 70-79. Disponible en:

<https://www.euskadi.net/r61-s20001x/es/t59aWar/t59aMostrarFicheroServlet?t59aIdRevista=3&R01HNoPortal=true&t59aTipoEjemplar=R&t59aSeccion=53&t59aContenido=1&t59aCorrelativo=1&t59aVersion=2&t59aNumEjemplar=5>

Oficina de prensa digital .Departamento del Gabinete del Diputado General. Diputación Foral de Guipúzcoa.

Noticia: La Carta de servicios del laboratorio Fraisoro ha obtenido el distintivo Q-epea. Disponible en:

<http://w390w.gipuzkoa.net/WAS/CORP/DPDOficinaPrensaDigitalWEB/nota.do?detalle=1&idioma=es&id=288>

Grupo Q-epea.

<http://www.qepea.net/>