



MODELO EFQM DE EXCELENCIA
EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y UNIDADES
DE GESTIÓN

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
1. MODELO EFQM DE EXCELENCIA	3
2. OBJETIVO	5
3. PREPARACIÓN Y SOLICITUD DE EVALUACIÓN	5
3.1 Servicios que aun no tienen las herramientas básicas de calidad	8
3.2 Servicios que tienen las herramientas básicas de calidad	8
4. FASES DEL PROCESO INTERNO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ULL	9
4.1 Creación de los Comités Internos de Evaluación	10
4.2 Formación	10
4.3 Autoevaluación	10
4.3.1 Herramienta Perfil v 5.0	11
4.3.2 Metodología de trabajo	12
5. FASE DE HOMOLOGACIÓN Y RECONOCIMIENTO	13
5.1 Elaboración de la documentación para la obtención del reconocimiento	13
5.2 Evaluación Externa	14
5.2.1 Constitución del Equipo Evaluador	15
5.2.2 Visita	15
5.2.3 Elaboración Informe Final y obtención del Reconocimiento	17
6. DEFINICIONES	19
7. DOCUMENTOS CONSULTADOS	20

INTRODUCCIÓN

Las Universidades españolas han ido priorizando en los últimos tiempos la mejora de calidad en todos los servicios con la finalidad de extender la excelencia en la gestión de las universidades, teniendo como referencia el Modelo EFQM de Excelencia.

La generalización del Modelo, a través de distintas iniciativas de reconocimiento de la excelencia en la gestión permitirá a las Universidades españolas, a la Universidad de La Laguna en particular, además de afrontar sistemas de evaluación, poder optar a premios y reconocimientos, cada vez más extendidos.

El Modelo Europeo de Excelencia sirve de punto de referencia para que las instituciones puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión, mediante la autoevaluación. Si bien la autoevaluación está pensada para el conjunto de la institución, se puede evaluar también, una unidad o un servicio de forma aislada.

Esta autoevaluación permite identificar los puntos fuertes, las áreas de mejora y reconocer las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de acción de mejora.

1. MODELO EFQM DE EXCELENCIA

Creado en 1988, se basa en la premisa: "la satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales"

El modelo de la EFQM es una herramienta para la gestión de la calidad que posibilita orientar la organización hacia el cliente, siendo uno de sus frutos la sensibilización del equipo directivo y del staff en aras de la mejora de sus productos y/o servicios.

La base del modelo es la autoevaluación, entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial (normalmente una organización puntera). Aunque la autoevaluación suele ser aplicada al conjunto de la organización, también puede evaluarse un departamento, unidad o servicio de forma aislada. La autoevaluación permite a las organizaciones identificar claramente sus puntos fuertes y sus áreas de mejora y, a su equipo directivo, reconocer las

carencias más significativas, de tal modo que estén capacitados para sugerir planes de acción con los que fortalecerse.

El modelo EFQM de Excelencia es un marco de trabajo no-prescriptivo basado en nueve criterios, que pueden utilizarse para evaluar el progreso de una organización hacia la Excelencia. El modelo se fundamenta en la premisa según la cual: “Los Resultados Excelentes con respecto al Rendimiento general de una Organización, en sus Clientes, Personas y en la Sociedad en la que actúan, se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las Personas, las Alianzas y Recursos y los Procesos”

Se trata de un modelo de aplicación continua en el que cada uno de sus 9 elementos (criterios) se desglosan en un cierto número de subcriterios, pudiendo utilizarse de forma independiente o conjunta. Estos subcriterios se evalúan y ponderan para determinar el progreso de la organización hacia la excelencia.

El modelo queda representado en la Figura 1 de la forma siguiente:

MODELO EFQM 2010



Los **Agentes Facilitadores** incorporados en el modelo informan de cómo enfoca la organización sus acciones para lograr los resultados que desea: ¿hasta qué punto se implica la Dirección en la calidad?, ¿son accesibles los líderes?, ¿cómo se definen objetivos y se establecen prioridades?, ¿cómo se clasifican y evalúan las capacidades de los miembros de la

organización?, ¿cómo se fomenta el aprendizaje para lograr la mejora de la calidad?, ¿se enfatiza la eficiencia?, ¿se reciclan los residuos?, ¿cómo se definen los procesos?, o si ¿se examinan periódicamente?, son ejemplos de algunas de las cuestiones básicas por las que se pregunta.

2. OBJETIVO

El objetivo de este documento es descubrir todos los pasos que debe seguir la Universidad de La Laguna para la obtención de un Sello de Excelencia o el Compromiso hacia la Excelencia, a través del desarrollo de una autoevaluación, utilizando la herramienta *PERFIL*.

3. PREPARACIÓN Y SOLICITUD DE EVALUACIÓN

En esta fase, el Coordinador/a de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad, junto con uno de las/os técnicas/os (becarias/os) responsables de la evaluación de servicios, celebrará una primera reunión con el jefe de servicio o unidad solicitante, con el objeto de aproximarse a la situación real del servicio para poder planificar el proceso de evaluación. El proceso seguirá el diagrama recogido en la Figura 2 (Figura 2.A y Figura 2.B)

Una vez recibida toda la información necesaria, el procedimiento a seguir variará dependiendo de que, previamente, se haya obtenido o no un Sello de Excelencia en cualquiera de sus categorías.

En el caso de que el servicio universitario correspondiente no haya obtenido nunca un Sello de Excelencia, es preciso comprobar si tiene o no herramientas básicas de calidad.

FIGURA 2.A.

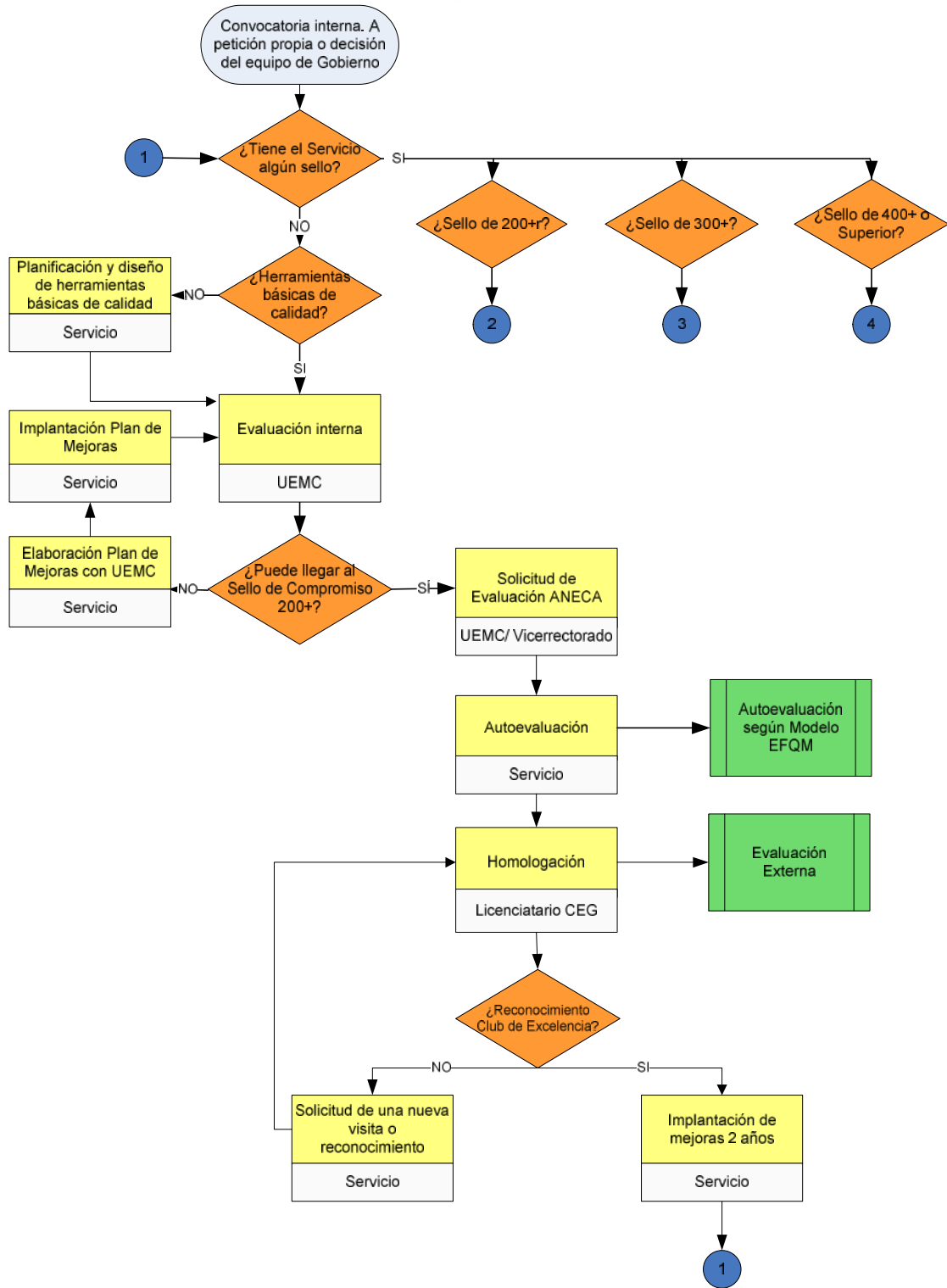
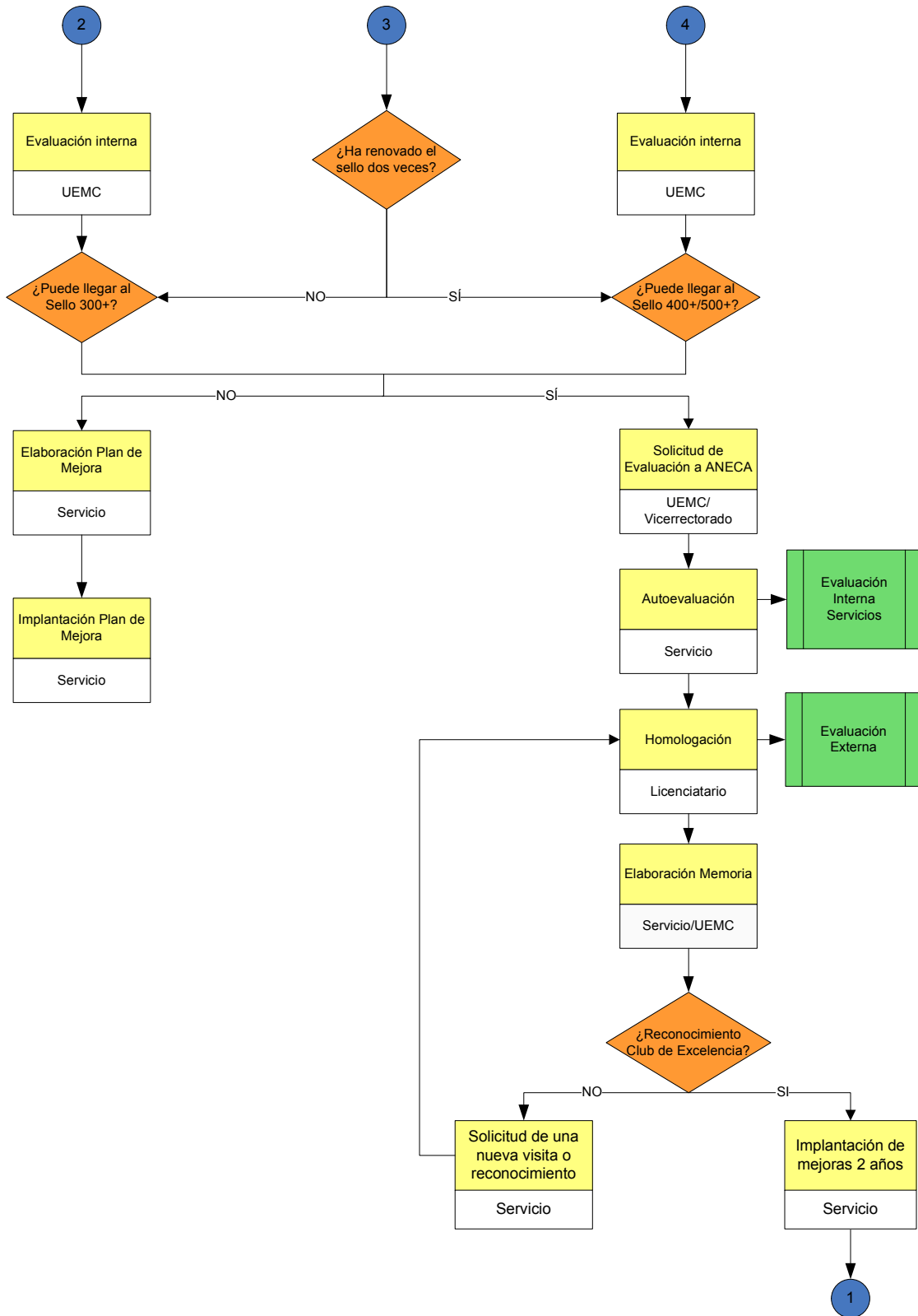


FIGURA 2.B



3.1 Servicios que aun no tienen las herramientas básicas de calidad

Se procederá a la planificación y diseño de las mismas. Para ello se constituirán diferentes grupos de trabajo que promoverán, entre otras, las siguientes acciones:

- Carta de servicios
- Mapa de procesos
- Catálogo de procedimientos
- Definición de funciones

3.2 Servicios que tienen las herramientas básicas de calidad

Por parte de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad se procederá a la evaluación interna de los servicios. A continuación la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad valorará las posibilidades de obtener cualquiera de los sellos; si la respuesta fuera negativa, se elaborará e implantará un plan de mejoras y se realizará una nueva evaluación interna. Una vez que se estime posible la obtención de cualquier sello se solicitará formalmente la evaluación a la ANECA.

La duración estimada para este proceso estará comprendida entre cuatro y seis meses. En todo este periodo el Servicio a evaluar contará con la asistencia técnica de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad.

Una vez transcurridos dos años desde la obtención de cualquiera de los sellos, existe la posibilidad de optar al superior inmediato o de renovar el ya obtenido, excepto para el Sello de Compromiso con la Excelencia, que no podrá renovarse. La Universidad permite la renovación indefinida de los sellos de 400+ y 500+, mientras que el Sello 300+ sólo se permitirá renovar dos veces.

La presentación del proyecto ante ANECA se formalizará a través de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad. En esta fase estos servicios prepararán la información que servirá de base al proceso, como pueden ser los datos cuantitativos y cualitativos que apoyen los juicios de valor manifestados en el proceso de evaluación.

También se contará con el apoyo de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad durante el desarrollo del proceso de evaluación propiamente dicho, que, una vez firmado el convenio con ANECA, se extenderá entre seis y ocho meses desde su inicio a la finalización.

A partir de la implantación de las herramientas de, el procedimiento es común a todos los servicios universitarios, tengan o no cualquier Sello de Excelencia, hasta la fase de

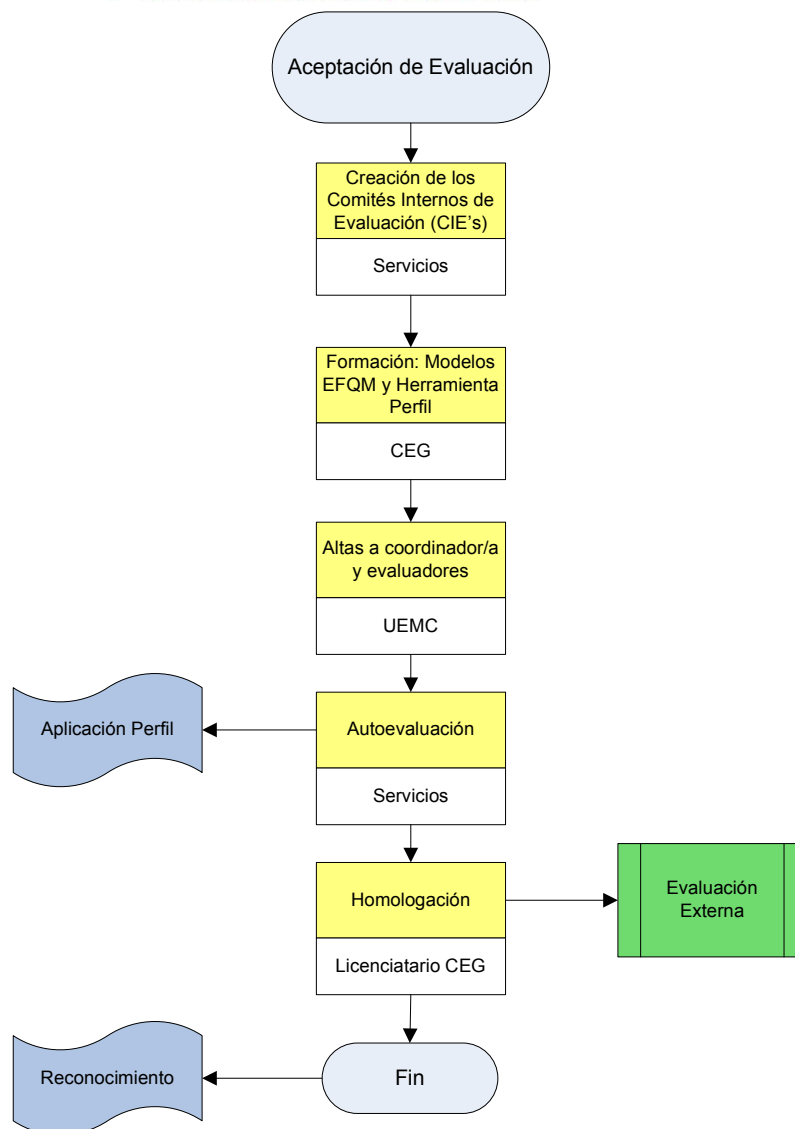
homologación por el licenciataria, a partir de la cual, se bifurca de nuevo el procedimiento según se opte al compromiso de excelencia, por un lado, o a cualquiera de los restantes Sellos de Excelencia, por otro.

4. FASES DEL PROCESO INTERNO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Una vez un servicio o unidad decide evaluarse, debe desarrollar las siguientes fases (Figura 3):

1. Una **fase previa o planificación** donde se debe de crear el Comité de Evaluación Interna y recibir formación sobre el Modelo EFQM y la Herramienta Perfil
2. Una **fase de evaluación**, en un primer momento se realizará una *Evaluación interna* o autoevaluación, y con posterioridad una *Evaluación Externa*.
3. Una **fase final** en la que se redactará un Informe Final donde se desatacarán los puntos fuertes, los puntos débiles y las propuestas de cambio para que se incluyan en los planes de mejora.

FIGURA 3



4.1 Creación de los Comités Internos de Evaluación (CIE's)

Los Comités de Autoevaluación deben estar formados por miembros servicio o unidad evaluada, y su composición debe reflejar la organización interna de la misma, es decir, debe estar conformada entre 7 y 10 personas. Se recomienda, nunca más de 12. Es preferible que el equipo de trabajo esté integrado por:

- Personal directivo de la organización
- Personal de la organización que esté en contacto directo con el usuario/a
- Personal conocedor de la oferta de servicios que presta la unidad
- Personal conocedor de los procedimientos (internos) de trabajo

Conviene nombrar a un presidente del Comité, que será el encargado del contacto con el Comité de Evaluación Externa y con el Comité de Calidad de la Universidad. El presidente será el responsable de coordinar la elaboración del informe de autoevaluación.

4.2 Formación

Una vez creados los Comités Internos de Evaluación (CIE's) se procede a impartir formación al mayor número de componentes posibles en EFQM (European Foundation for Quality Management) y en la herramienta que se utilice para la evaluación (en este caso *programa Perfil*)

4.3 Autoevaluación

La autoevaluación es un mecanismo a través del cual la comunidad universitaria, mediante un proceso de reflexión participativa, describe y valora su realidad. La autoevaluación es esencial para implicar a la comunidad universitaria en la mejora de la calidad.

Para llevar a cabo la autoevaluación se requiere:

- Gran motivación interna para emprender una evaluación con el objetivo claro de mejorar la calidad.
- Voluntad de la comunidad para realizar el análisis y la valoración de las metas y logros en el marco de relaciones globales de la Universidad.
- Que el proceso siga el planteamiento y las directrices de la Guía de Evaluación.
- Formular propuestas concretas para mejorar la calidad, y definir las estrategias para su logro.
- Seguir procedimientos (consultas, audiencias) que permitan recoger la opinión de la comunidad universitaria.

El proceso de Autoevaluación empieza con la recogida y sistematización de información sobre la unidad evaluada. Esta información puede contener estadísticas y datos de gestión, documentos, opiniones y valoraciones originadas en el proceso de evaluación. El análisis recorrerá los inputs, los procesos y los resultados, y se plasmará en el Autoinforme.

En el Autoinforme se diferencian dos partes: por un lado, un análisis objetivo y riguroso de la realidad de la unidad evaluada, donde se resaltan los puntos fuertes y áreas de mejora de la misma. Por otro, la propuesta razonada y fundamentada de una serie de mejoras en las que se definan la prioridad, los procedimientos para poder llevarlas a cabo y los niveles institucionales implicados en cada una de ellas. Las características que definen el Autoinforme son:

- Apoyarse en evidencias.
- Ha de tener un alto consenso de la comunidad que pertenece a la unidad evaluada.
- Ha de explicitar las principales fortalezas y áreas de mejora.
- Debe concluir con una propuesta detallada de acciones de mejora.

4.3.1 Herramienta Perfil

La Herramienta Perfil es la guía o soporte a la metodología específica basada en el cuestionario experimentado de resultados contrastados y apoyada en una aplicación que proporciona guía y soporte durante el proceso de autoevaluación.

Una vez formado el CIE, se debe de asignar los roles que cada uno de ellos va a tener en el desarrollo de la autoevaluación. Las figuras que intervienen en las autoevaluaciones son:

- **Evaluadores:** personas que cumplimentan las preguntas de la Herramienta Perfil y participan en la reunión de consenso de cara a la obtención de puntuación y conclusiones finales. Es decir, en Perfil, el grupo de evaluadores definido podrá realizar una autoevaluación:
 - desde “Introducción de Cuestionarios” evaluar la Organización respondiendo a los criterios del modelo.
 - En “Reunión de Consenso” dispondrán de los primeros cálculos para que el equipo de autoevaluación acuerde la puntuación definitiva.
 - Finalmente, “Resultados numéricos” ofrecerá gráficamente los resultados finales de la autoevaluación
- **Coordinador/a:** persona que se encarga de dar soporte a todo el proceso de autoevaluación. Resuelve dudas de los evaluadores, analiza el grado de avance en la cumplimentación de los cuestionarios, detecta discrepancias en las respuestas, prepara y modera la reunión de consenso.
- **Administrador del Programa Perfil:** nivel de usuario de la Herramienta Perfil que gestiona y rige las características con las cuales se desarrollará el proceso de autoevaluación.

A partir de la relación de los miembros que van a componer cada grupo de los Comités Interno de Evaluación, facilitados por los Responsables de los Grupos de Mejora el Administrador del Programa Perfil procederá a crear e informar sobre el **nombre de usuario y clave de entrada**. También se informará de la página Web en la que se encuentra toda la información de consulta para llevar a cabo la evaluación.

4.3.2 Metodología de trabajo

Esta fase tiene como objetivo la elaboración del informe de autoevaluación del Servicio. De lo que se trata es de reflexionar sobre todas las áreas de gestión del modelo EFQM para llegar a plantear un plan de mejora al que se comprometa el Servicio y que se proponga para su aprobación como parte del Plan Estratégico de la Universidad.

Siguiendo la metodología que nos marca la Herramienta Perfil y a modo de resumen, lo que se pretende es realizar un análisis de la evolución y contexto actual de la gestión del Servicio y discutir y evaluar cada uno de los 9 criterios del modelo EFQM, contestando a las preguntas planteadas en el Cuestionario de Evaluación para cada subcriterio y puntuando los niveles de calidad, para poder hacer una valoración de los puntos débiles y fuertes en cada criterio y proponer mejoras en cada uno de ellos.

Los pasos a seguir para realizar la evaluación del servicio apoyada en la Herramienta Perfil, del modelo EFQM, son los siguientes:

- Creación del grupo de evaluación
- Asignación de un responsable por cada criterio
- Recopilación de evidencias basadas en:
 - Encuestas
 - Sistemas de detección de necesidades de los usuarios (registros de llamadas, tablón de quejas, sugerencias, etc. Buzón de sugerencias)
- Cumplimentación de la Aplicación electrónica (cuestionario de 50/ 120 ítems)
 - Acceder a la aplicación Perfil con el código de usuario y clave que la hayan asignado previamente.
 - Acceder a la autoevaluación que ha sido previamente creada dentro de la Herramienta Perfil.
 - Acceder al cuestionario y cumplimentar las preguntas de cada criterio, siguiendo las recomendaciones especificadas en la formación
 - Cumplimentadas las preguntas han de proceder todos los evaluadores a la validación del cuestionario; de esta manera se da por finalizada de manera definitiva la autoevaluación individual.
- Gestión del consenso:
 - La figura del Coordinador/a con los permisos que le otorga la Herramienta Perfil prepara la reunión de consenso en base a todas las respuestas dadas por los evaluadores. En estas sesiones se trata de llegar a un consenso en aquellas preguntas en las que ha existido una gran discrepancia a la hora de ser evaluadas individualmente. Una vez validada la autoevaluación en la Herramienta, ésta otorga una puntuación final y muestra una pantalla en la cual, a nivel de subcriterio, pueden introducirse los puntos fuertes más

destacados, así como las áreas de mejora más prioritarias sobre las cuales haya que enfocarse.

Finalmente, el coordinador puede elaborar un informe de resultados que ayude a la elaboración del plan de mejoras.

5. FASE DE HOMOLOGACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Concluida la autoevaluación, es necesaria la homologación de ésta por parte de un Licenciario de la Herramienta Perfil (Licenciario de Metodología de Autoevaluación) para dar validez al proceso, es decir, para verificar que se ha desarrollado el proceso de autoevaluación con la Herramienta Perfil según la metodología estipulada y verificar la puntuación cuantitativa y cualitativa obtenida.

5.1 Elaboración de la documentación para la obtención del reconocimiento

En función de la puntuación obtenida y homologada en el proceso de autoevaluación la universidad podrá optar a tres tipos de reconocimiento:

- Si la puntuación obtenida es de **200 puntos EFQM o más** (*Compromiso hacia la Excelencia*), la universidad debe:
 - Haber realizado dicha evaluación con la Herramienta Perfil o metodología REDER y estar homologada por un licenciario de Metodología de Autoevaluación.
 - Elaborar un Plan de Mejora documentado, según el sistema de reconocimiento con, al menos tres acciones de mejora derivadas de la autoevaluación

Para validar el Plan de Mejora, se requiere que dos de las tres acciones de mejora presentadas por la Universidad estén totalmente finalizadas y que existan resultados que avalen las mejoras obtenidas. La tercera acción de mejora debe estar en fase de despliegue e implantación. La validación requiere la visita de un Licenciario.

- Cuando la puntuación obtenida después de la autoevaluación, es de **300 puntos EFQM o más** (*Excelencia Europea 300+*), la universidad debe:
 - Haber realizado dicha evaluación con la Herramienta Perfil o la Metodología REDER y estar homologada por un Licenciario de Metodología de Autoevaluación.
 - Redactar una memoria con un máximo de 51 páginas, según el modelo abreviado recomendado por el Club de Excelencia en Gestión
- Cuando la puntuación obtenida después de la autoevaluación, es de **400 puntos EFQM o más** (*Excelencia Europea 400+*), la universidad debe:

- Haber realizado dicha evaluación con la Herramienta Perfil o la Metodología REDER y estar homologada por un Licenciario de Metodología de Autoevaluación.
- Redactar una memoria con un máximo de 51 páginas, según el modelo abreviado recomendado por el Club de Excelencia en Gestión
- Cuando la puntuación obtenida después de la autoevaluación, es de **500 puntos EFQM o más** (*Excelencia Europea 500+*), la universidad debe:
 - Haber realizado dicha evaluación con la Herramienta Perfil o la Metodología REDER y estar homologada por un Licenciario de Metodología de Autoevaluación.
 - Redactar una memoria con un máximo de 75 páginas, según el modelo recomendado por el Club de Excelencia en Gestión

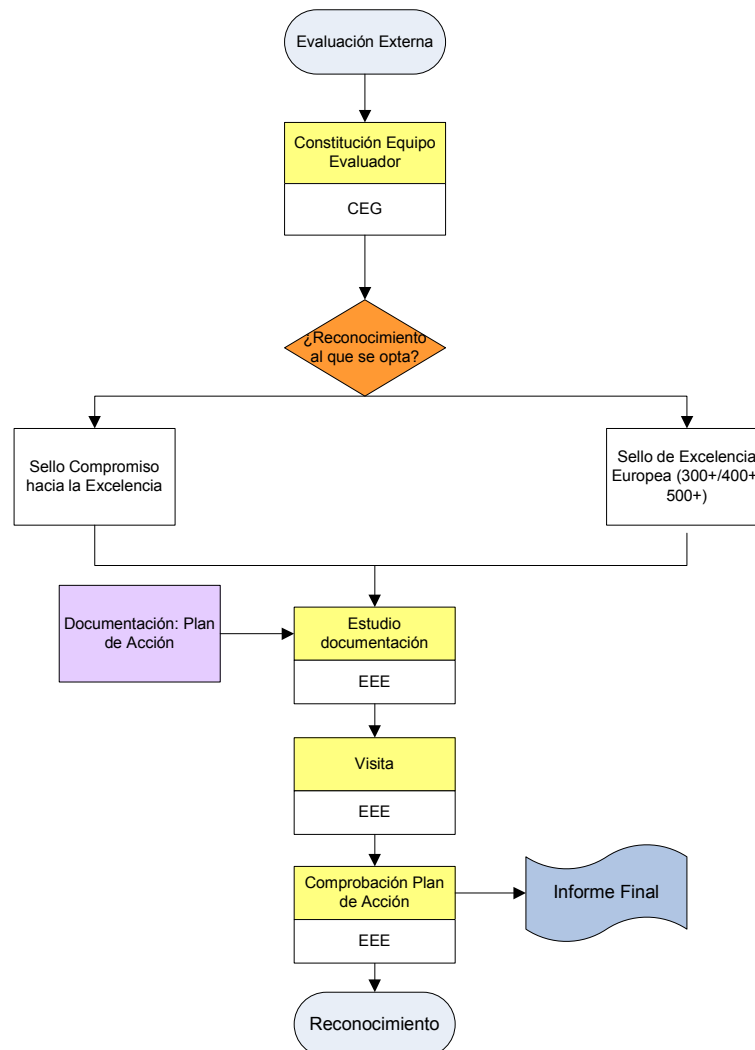
Para la obtención del sello correspondiente, la universidad deberá realizar el pago de las correspondientes tasas. La validez de los Sellos será de dos años, y para su renovación, se realizará un nuevo proceso cuya duración será la misma que el de la evaluación realizada en el proceso de consecución inicial.

El reconocimiento a la excelencia Club Excelencia en Gestión (CEG) “Sello de Excelencia”, es convalidado automáticamente con el reconocimiento europeo EFQM “Levels of Excellence”.

5.2 Evaluación externa

Una vez homologado el proceso y validado el resultado, cuantitativo y cualitativo, por un Licenciario y elaborada la documentación necesaria para el reconocimiento, se procederá a la, última fase del proceso, Evaluación Externa (Figura 4)

FIGURA 4



5.2.1 Constitución de equipo evaluador

El CEG/ ANECA en función del volumen de la universidad, sello al que opte, etc., determinará los equipos de Evaluación, que estará formados por evaluadores pertenecientes al Club de Evaluadores del CEG.

5.2.2 Visita

En función del reconocimiento al que se opte, las visitas se desarrollarán de manera diferente:

- Si la universidad o servicio opta al **Sello de Compromiso hacia la Excelencia**: la visita tendrá lugar entre los seis y nueve meses posteriores a la conclusión de la autoevaluación de la universidad solicitante y entrega de la documentación del Plan de Acción. Para validar este Plan de Acción, como mínimo se ha de requerir que dos de

las tres acciones de mejoras presentadas por la universidad estén totalmente finalizadas existiendo resultados que avalen las mejoras obtenidas, es decir, que satisfagan el perfil de validación para todos los elementos exigidos. La tercera acción de mejora, debe satisfacer el perfil de validación para al menos los elementos de enfoque de la acción de mejora y despliegue e implantación de dicha acción. La universidad debe demostrar que las iniciativas tomadas están sólidamente fundamentadas.

- Si la universidad o servicio opta al **Sello de Excelencia Europea 300+ o 400+ 500+**: el equipo evaluador debe evaluar previamente la documentación presentada por la universidad. Para ello se distribuye una copia de dicha documentación al equipo evaluador, como mínimo seis semanas antes de la fecha de evaluación para realizar su estudio y evaluación. Todos los miembros del equipo evaluador analizan los resultados obtenidos en la autoevaluación realizada por la universidad junto con la memoria. Una vez evaluada la documentación, se celebrará una reunión de consenso previa a la visita por parte del equipo evaluador.

Durante la visita el equipo evaluador verifica que todas las actividades de gestión recogidas en la Memoria están implantadas y se ejecutan según lo establecido en sus instalaciones. La universidad deberá de suministrar al equipo evaluador la información necesaria, así como autorizar el acceso a las instalaciones, personal y registros para que concuerden con la documentación entregada previamente.

La visita de evaluación tiene las siguientes etapas:

- Una reunión inicial
- Visita de evaluación
- Reunión de consenso del equipo evaluador a la finalización de la visita
- Reunión final con la universidad y comunicación de resultado.

Dependiendo del resultado del proceso de valoración el equipo evaluador puede determinar las siguientes situaciones:

- El equipo evaluador decide que el Sello puede ser recomendado inmediatamente, ya que la universidad ha conseguido la puntuación necesaria
- El equipo evaluador decide no recomendar el Sello ya que la universidad no ha conseguido la puntuación necesaria. Excepcionalmente, puede darse el caso de acordar la realización de una visita extraordinaria dentro de los tres meses posteriores a la fecha de evaluación- Esta visita se centrará en las áreas de mejora indicadas en el informe final.

5.2.3 Elaboración Informe Final y obtención del reconocimiento

En función del reconocimiento al que se opte, la obtención del mismo se realiza de manera diferente:

- Si la universidad o servicio opta al **Sello de Compromiso hacia la Excelencia**: si la universidad logra el reconocimiento, recibirá un certificado de confirmación. Las que no logren el reconocimiento, en el informe escrito sobre su validación, hallarán información sobre lo que deben de mejorar antes de solicitar el nuevo reconocimiento.
 - La universidad, si no consigue el reconocimiento con una primera visita, puede solicitar una nueva fecha para validar su plan de acción dentro de los nueve meses siguientes a la visita inicial. Pueden utilizar el mismo plan de acción o sustituir alguna de las acciones de mejora.
 - Si la universidad supera satisfactoriamente todas las fases del proceso de reconocimiento obtendrás el denominado Sello de Compromiso hacia la Excelencia.

El nivel de Compromiso hacia la Excelencia tiene una vigencia de dos años renovables trascurridos dicho periodo.

- Si la universidad o servicio opta al **Sello de Excelencia Europea**: una vez acabada la evaluación de la universidad, la Entidad Certificadora mandará una copia de todos los registros del proceso de evaluación al CEG para aceptación final.

Si la universidad supera satisfactoriamente todas las fases del proceso de reconocimiento obtendrá el denominado Sello de Excelencia 300+/ 400+/ 500+

El periodo de validez del Sello de Excelencia Europea es de dos años, y para su renovación, se realizará un nuevo proceso cuya duración será la misma que el de la evaluación realizada en su proceso de consecución inicial.

El reconocimiento a la Excelencia del CEG “Sello de Excelencia” está armonizado con el reconocimiento europeo de la EFQM “Levels of Excellence”. En consecuencia, se produce la entrega de dos certificados por el mismo proceso de evaluación técnica, según la siguiente correspondencia (Tabla 1):

<p>Más de 200 puntos EFQM: Compromiso hacia la Excelencia Club Excelencia en Gestión (CEG) Committed to Excellence European Foundation for Quality Management (EFQM)</p>		
<p>Más de 300 puntos EFQM: Excelencia Europea 300+ Club Excelencia en Gestión (CEG) Recognised for Excellence 3 Stars European Foundation for Quality Management (EFQM)</p>		
<p>Entre 401 y 500 puntos EFQM: Excelencia Europea 400+ Club Excelencia en Gestión (CEG) Recognised for Excellence 4 Stars European Foundation for Quality Management (EFQM)</p>		
<p>Más de 500 puntos EFQM: Excelencia Europea 500+ Club Excelencia en Gestión (CEG) Recognised for Excellence 5 Stars European Foundation for Quality Management (EFQM)</p>		

6. DEFINICIONES

Administrador/a: nivel de usuario de la Herramienta PERFIL que gestiona y rige las características con las cuales se desarrollará el proceso de autoevaluación.

Autoevaluación con PERFIL: metodología específica basada en el cuestionario experimentado de resultados contrastados y apoyada en una aplicación que proporciona guía y soporte durante el proceso de autoevaluación.

CEG: Club Excelencia en Gestión

Coordinador/a: nivel de usuario de la Herramienta PERFIL que está al frente del equipo de evaluadores, y que se encarga de dar coherencia al conjunto, de moderar el consenso, de analizar los resultados y de conducir la detección de áreas de mejora y definición de planes de acción. Estos colaboradores pueden ser personal de la propia Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad.

Entidad Certificadora: Club Excelencia en Gestión

Equipo evaluador/a (EEE): conjunto de personas previamente reconocidas por ANECA- CEG que realizan la visita a la universidad para la obtención del sello de reconocido

Evaluador/a Modelo EFQM de Excelencia/ asesor/a especialista: persona ajena o no a la organización que presta ayuda a ésta durante el proceso de autoevaluación y que debe de haber recibido los cursos específicos del CEG.

Evaluadores internos (CIE's): nivel de usuario de la Herramienta PERFIL que deben de contestar de forma objetiva a todas y cada una de las preguntas asignadas de las que consta el cuestionario, basando sus puntuaciones en las evidencias encontradas. Deberían ser personas con una amplia visión global de la organización y que se caractericen por un alto espíritu crítico y constructivo.

Herramienta PERFIL: herramienta de guía y soporte a la Metodología de la autoevaluación por cuestionario del Club Excelencia en Gestión (CEG)

Licenciatarario de Metodología de Autoevaluación: persona reconocida por el CEG para homologar oficialmente la autoevaluación realizada por la organización y acceder a los procesos de certificación de los Sellos de Excelencia emitidos por el CEG y la EFQM, de acuerdo con las especificaciones recogidas en cada una de sus categorías/niveles. Los licenciatararios deben de tener su licencia al corriente tal y como se especifique en el convenio CEG y las universidades.

Sello de Excelencia: reconocimiento europeo a las organizaciones excelentes.

7. DOCUMENTOS CONSULTADOS

1. Manual de Procedimiento para la Evaluación de los Servicios de la Universidad de Córdoba.
2. Guía de Evaluación de Servicios Universitarios de la Universidad de Salamanca.
3. Evaluación de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.
4. Metodología de la Autoevaluación EFCM- UCUA para Servicios Universitarios. Comité de Autoevaluación del Servicio de Informática, Universidad Internacional de Andalucía.
5. Fernández Porcel, A. (2007) "Experiencias en Evaluación en España: El caso de la Universidad de Granada" en Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, Argentina.
6. Manual de Usuario. Perfil v5.0 Club Excelencia en Gestión.
7. Proceso de Evaluación vs. Modelo EFQM de Excelencia utilizando la Herramienta Perfil o la Metodología REDER a través del acuerdo ANECA-CEG. (ANECA)
8. Proceso de Evaluación para los Servicios Universitarios canarios y unidades de gestión. Modelo EFQM de Excelencia. Acuerdo ACECAU-CEG. (ACECAU)