



**ESTATUTOS DEL
CLUB DE EVALUADORES
DEL
CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN**



INDICE

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	3
CONDICIONES DE ADHESIÓN	5
NIVELES DE ACREDITACIÓN.....	6
COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS	9
CRITERIOS DE SELECCIÓN DE EVALUADORES.....	10
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS	11
CÓDIGO DE CONDUCTA.....	12
BAJAS DEL CLUB DE EVALUADORES.....	14

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El Club Excelencia en Gestión (en adelante CEG), representante (*Primary Partner*) de EFQM en España, viene desarrollando desde su fundación en 1991, actividades orientadas a promover y facilitar la implantación de Sistemas de Gestión basados en el **Modelo EFQM de Excelencia**[®] en las organizaciones españolas, al objeto de mejorar su competitividad.

Uno de los aspectos más relevantes del proceso de implantación de Sistemas de Gestión basado en el Modelo EFQM, lo constituyen los diversos **Sistemas de Reconocimiento** establecidos, tanto por la propia EFQM (*EFQM Levels of Excellence*), como por el CEG (*Sellos de Excelencia Europea*) o las diversas entidades de promoción de la excelencia a nivel autonómico.

Aunque la estructura, proceso, requisitos, etc., entre los diferentes Sistemas mencionados pueden variar, todos ellos tienen una característica común: la necesidad de contar con **equipos de Evaluadores expertos e independientes** que, mediante la ejecución de los procedimientos establecidos, garanticen la objetividad y calidad del proceso de concesión de dichos Reconocimientos.

El **Club de Evaluadores** (en adelante CEV) está constituido por un grupo de profesionales pertenecientes a todos los ámbitos de aplicación del Modelo EFQM de Excelencia (Organizaciones públicas o privadas, grandes o pymes, con o sin ánimo de lucro, etc.) que, disponiendo de la acreditación necesaria, están interesados en colaborar en los sistemas de reconocimiento.

La **Misión** del CEV, es “Asegurar la preparación, motivación e implicación de profesionales de reconocido prestigio y experiencia en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia, en actividades de Evaluación correspondientes a los diferentes sistemas de Reconocimiento, garantizando la efectividad y objetividad de dichos procesos, y la plena satisfacción de los colectivos involucrados”.

La **Visión** del CEV, es “Disponer de un equipo de expertos profesionales, pertenecientes a una amplia variedad de disciplinas de gestión (Finanzas, RRHH, Marketing, Producción, Tecnologías de la Información, etc.), de reconocido prestigio nacional e internacional, por su calidad humana, profesional, y su profundo conocimiento del Modelo EFQM de Excelencia y las Buenas Prácticas a él asociadas”.

Los **Valores** en que se fundamenta el CEV, son los siguientes:

- Integridad
- Ética
- Tenacidad y Compromiso
- Imparcialidad
- Flexibilidad
- Innovación y Aprendizaje continuos
- Valor para el Cliente

Los **Objetivos Estratégicos** del CEV son:

- Garantizar la disponibilidad de Evaluadores en sus diferentes niveles de cualificación y experiencia, en cantidad suficiente para cubrir las necesidades derivadas de los diferentes procesos de Reconocimiento del CEG y sus Organizaciones asociadas.
- Desarrollar el perfil curricular del Evaluador, definiendo sus diferentes niveles y proporcionando un plan de desarrollo que facilite su progresión.
- Organizar las actividades oportunas encaminadas a favorecer el intercambio de experiencias, el conocimiento mutuo y el networking entre todos los evaluadores del CEV.
- Impulsar el sentido de pertenencia y prestigiar al CEV a nivel nacional e internacional.
- Promover y facilitar los intercambios de conocimiento y experiencias (benchmarking) con otras organizaciones similares (EFQM, ORA's, FUNDIBEQ, etc.), aprovechando las sinergias existentes y potenciando acuerdos de colaboración y alianzas.

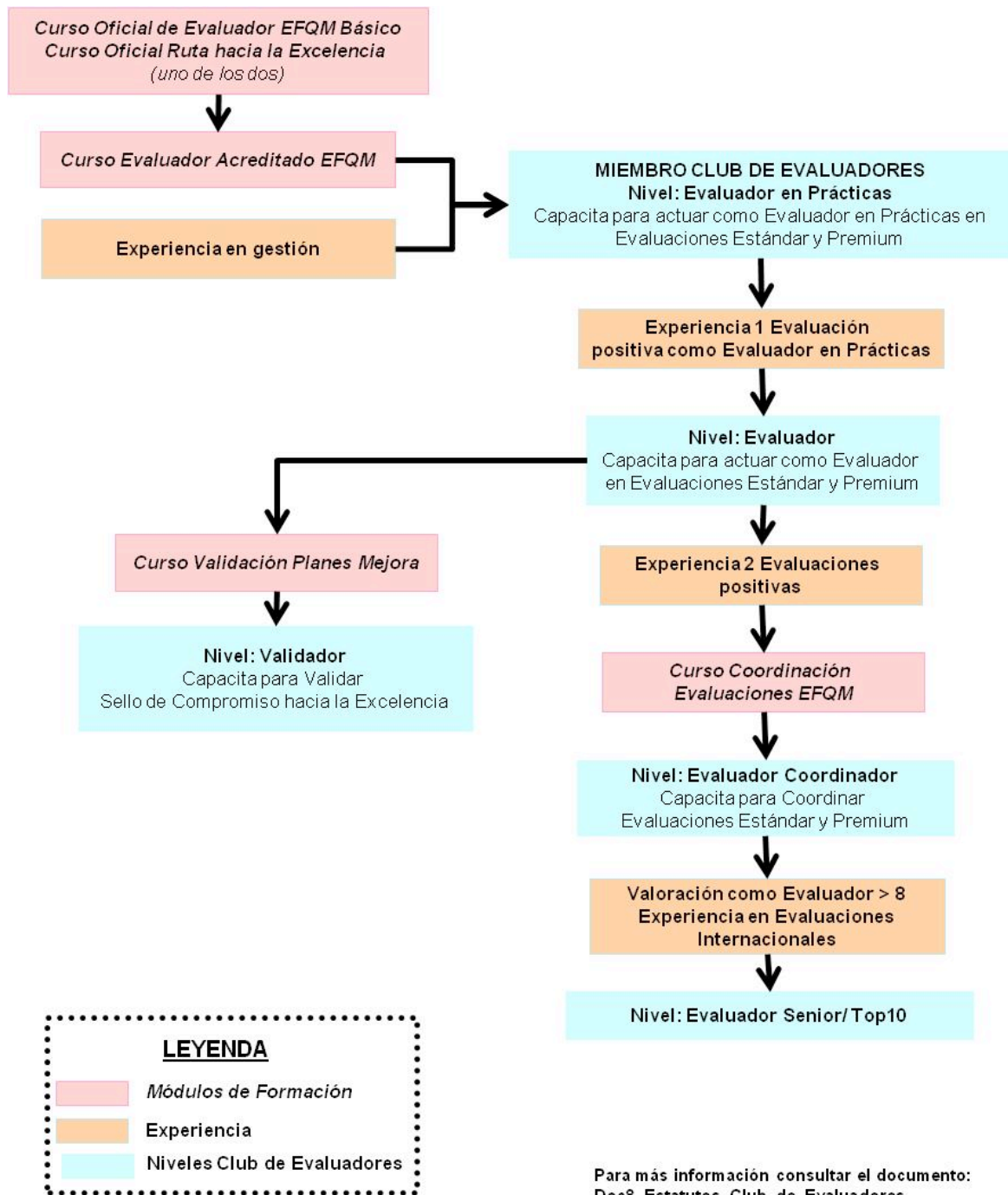
CONDICIONES DE ADHESIÓN

Podrá solicitar su inscripción en el CEV cualquier persona física que, con independencia de las cualificaciones necesarias, deberá cubrir los siguientes requisitos mínimos de adhesión:

- Presentar formalmente al CEG la solicitud de inscripción en el CEV, acompañándola de la documentación acreditativa exigible.
- La mera presentación de dicha solicitud implica la aceptación tácita de los Estatutos del CEV, y del Código de Conducta, que deberán ser conocidos de antemano.
- La solicitud de inscripción podrá hacerse a título personal, o en calidad de profesional perteneciente a alguna organización. Los derechos y obligaciones serán en ambos casos idénticos, con la única salvedad de la diferente domiciliación de las cuotas de adhesión y pertenencia.
- Acreditar los requerimientos de formación y/o experiencia profesional establecidos.
- Abonar la cuota anual de inscripción, cuyo importe será establecido por el CEG y revisado anualmente si fuera necesario, coincidiendo con la presentación de los presupuestos.

NIVELES DE ACREDITACIÓN

A continuación se detallan los distintos niveles establecidos, así como los requisitos de formación y/o experiencia asociados a cada uno de ellos:



Evaluador en Prácticas

Es el nivel de entrada al CEV. Los requisitos mínimos son los siguientes:

- Figurar en el Registro Oficial de Evaluadores del CEG por haber realizado el curso Oficial de Evaluador Nivel Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia.
- Acreditar un mínimo de 3 años de experiencia profesional en puestos directivos o de responsabilidad de gestión, o idéntico periodo como formador en universidades o escuelas de negocios, o desarrollando actividades como consultor especializado en áreas de Dirección, Organización, Calidad Total, o aplicación del Modelo EFQM.

El Evaluador en Prácticas puede participar en Evaluaciones Estándar o Premium *como Observador* y participará en el Equipo de Evaluación como un Evaluador más. Realizará la evaluación completa y el evaluador coordinador decidirá cómo tener en cuenta sus aportaciones en función de la experiencia profesional del evaluador en prácticas. En cualquier caso, siempre se le pedirá opinión y se le escuchará durante el consenso. Su diagnóstico escrito y su puntuación podrá ser tenido en cuenta durante la evaluación a juicio del coordinador. Será necesaria una valoración positiva por parte del Coordinador del Equipo de Evaluación para poder pasar a ser Evaluador.

Evaluador

Cuando un Evaluador en Prácticas haya realizado una Evaluación como observador y tenga una valoración positiva por parte del Coordinador, pasará a ser Evaluador y podrá participar en procesos de Evaluación Estándar o Premium.

Validador

Este nivel está diseñado para profesionales de acreditada experiencia, tanto en la gestión de organizaciones como en procesos de evaluación, que son Evaluadores y además han realizado el curso específico de *Validación de Planes de Mejora*. Además, para poder ser Validador debe:

- haber participado como evaluador en al menos, 1 evaluación oficial del Sello de Excelencia, con un informe favorable por parte del Evaluador Coordinador de dicha evaluación.

El *Validador* puede participar en procesos de Evaluación del *Sello de Compromiso hacia la Excelencia*.

Evaluador Coordinador

Los requisitos mínimos para que un Evaluador sea Coordinador son los siguientes:

- Será requisito imprescindible haber participado como evaluador en al menos, 2 evaluaciones oficiales del Sello de Excelencia, con informe favorable por parte del Evaluador Coordinador de dichas evaluaciones.
- Haber realizado el Curso Oficial de Coordinador de Evaluaciones, organizado por la EFQM o el propio CEG.

El Evaluador Coordinador puede coordinar procesos de Evaluación del *Sello de Excelencia*.

Evaluador Senior/ Top10

Será requisito imprescindible haber participado como evaluador en, al menos 2 evaluaciones oficiales correspondientes a alguno de los procesos de Reconocimiento oficiales (Sellos de Excelencia del CEG, Levels of Excellence de la EFQM, etc.) en organizaciones de más de 500 puntos EFQM y ser Evaluador Coordinador.

En las Evaluaciones realizadas deberá constar una valoración de su actuación por encima de 8 en las encuestas de satisfacción de los evaluadores y se valorará positivamente haber participado en algún Premio internacional de Excelencia, como EFQM Excellence Award (EEA) o Fundibeq.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Ser evaluador no es meramente un ejercicio “técnico” sino una tarea muy exigente que requiere lograr un equilibrio entre conocimientos y habilidades de relación, así como comprometerse a realizar un trabajo profesional y a cumplir los plazos previstos.

Por ello, adicionalmente a los requisitos de formación y experiencia específicos que se han definido en los anteriores Niveles de Acreditación, los Evaluadores miembros del CEV deberán cumplir con una serie de Competencias Clave, que se evalúan cuando el profesional realiza el Curso Oficial de Evaluador Nivel Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia.

Estas competencias clave son las siguientes:

- Comprende el Modelo EFQM de Excelencia, su estructura, contenido, dinámica y relaciones con los Conceptos Fundamentales
- Comprende y aplica eficazmente la lógica REDER para establecer un análisis preciso, basado en hechos y de valor.
- Comprende la Información Clave de la organización y la usa con eficacia para desarrollar un análisis relevante y de valor.
- Contribuye eficazmente como parte de un Equipo Evaluador observando pautas de conducta profesionales.
- Se comunica de forma clara y precisa tanto en lenguaje hablado como escrito y demuestra dotes personales como entrevistador y comunicador.
- Asimila y comprende información relevante y datos relativos a la organización, para producir un análisis claro, profundo y preciso, tanto a nivel global como a nivel detalle.
- Establece un informe claro, preciso y que añada valor a la organización tanto de forma verbal como escrita.

Por último, y con carácter general, deber disponer de las siguientes habilidades personales:

- Sensibilidad interpersonal (Comprender el modo de pensar y actuar de los demás)
- Gestión de conflictos de forma constructiva
- Visión general de situaciones complejas, extrayendo temas y aspectos relevantes

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE EVALUADORES

A la hora de identificar/ seleccionar los evaluadores idóneos en los procesos de Reconocimiento, en primer lugar, se tendrán en cuenta los criterios de acreditación necesaria para cada rol dentro de un Equipo Evaluador (según los distintos niveles de acreditación establecidos en los estatutos del CEV).

Adicionalmente, se tendrán en cuenta los siguientes criterios y variables complementarias para identificar/ seleccionar los miembros de un equipo evaluador:

- **Geografía:** se intentará seleccionar evaluadores locales que permitan reducir al máximo el coste de desplazamiento y manutención repercutido al cliente.
- **Idioma:** pueden existir requisitos de idioma específicos en una Evaluación: inglés, catalán, euskera, etc....
- **Sector:** pueden existir requisitos específicos derivados de la especificidad del sector de la organización a evaluar, que aconsejen la implicación de evaluadores con experiencia en dichos sectores como: educación (Colegios, Universidades), Administración Pública, Sanidad, ONG's, Grandes Empresas, PYME,s, etc.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS

El hecho de pertenecer al CEV del CEG hace acreedores a sus miembros de una serie de derechos y obligaciones que se exponen a continuación:

Derechos de los miembros del CEV

Como miembro del CEV podrás acceder a los siguientes servicios:

- Figurar en la relación de Evaluadores Acreditados reconocidos por el CEG.
- Asistencia a las sesiones de formación/ actualización en el conocimiento del Modelo EFQM de Excelencia que el CEG organice expresamente para el CEV.
- Participación en procesos de reconocimiento del Sistema de Reconocimiento del CEG. Algunas de las Evaluaciones llevan asociada una compensación económica y otras no, pero en ambos casos, ofrecen una oportunidad y una experiencia enriquecedora para todos los profesionales miembros del CEV.
- Recepción del periódico digital vision.com y la Revista Executive Excellence.
- Descuentos en la compra de Publicaciones EFQM.
- Asistencia a eventos organizados por el CEG o alguno de sus partners, tales como: Foro anual, Jornadas de Puertas Abiertas, Jornadas de Buenas Prácticas, etc.
- Asistencia a las reuniones de intercambio y networking expresamente organizadas por el CEG para facilitar el mutuo conocimiento y transferencia de experiencias en el seno del CEV.

Obligaciones de los miembros del CEV

Los miembros del CEV del CEG, por el hecho de su pertenencia activa al mismo, deberán de cumplir con las siguientes obligaciones/requisitos:

- Aceptación de los Estatutos del CEV y de su Código de Conducta.
- Veracidad de las informaciones de formación y experiencia profesional aportadas junto con la documentación de solicitud de adhesión.
- Compromiso de mantener dicha información actualizada si se produjeran cambios que alterasen sensiblemente su contenido.
- Cumplir con las funciones y responsabilidades que se les encomendasen en los Procesos de Reconocimiento en que fueran involucrados.
- Asistencia a la/s sesión/es de formación/actualización en el conocimiento del Modelo EFQM de Excelencia y sus sucesivas versiones o actualizaciones, que el CEG organice expresamente para dicho colectivo.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Todos los Evaluadores pertenecientes al Club de Evaluadores del CEG deberán de suscribir el siguiente Código de Conducta, basado en el respeto de los siguientes Principios:

Principio de Confidencialidad de la Información

Toda la información a la que se haya tenido acceso durante el proceso de Evaluación y/o Visita de una Organización, tendrá carácter de estricta confidencialidad, comprometiéndose el evaluador a:

- No utilizar dicha información para cualquier otro fin que no sea el específico de la evaluación para la que ha sido facilitada.
- No reproducir, publicar ni difundir dicha información a terceros sin el consentimiento expreso y por escrito de la organización evaluada.
- Toda la información recibida se mantendrá en las debidas condiciones de salvaguarda y custodia, garantizando su seguridad, tanto en su formato físico como electrónico e impidiendo el acceso a la misma a personas no autorizadas.
- Finalizada la evaluación, toda la información recibida será entregada a la Entidad de Certificación o devuelta a la organización evaluada según proceda, no quedando ninguna documentación en poder del evaluador, salvo permiso expreso y por escrito de la organización evaluada.

Principio de Confidencialidad de la Evaluación

En lo referente al propio proceso de evaluación y visita de la organización evaluada, el evaluador se compromete a:

- No revelar a terceros (con la única excepción del resto de componentes del Equipo Evaluador) comentarios u observaciones acerca de la propia evaluación, tales como Puntos Fuertes, Áreas de Mejora, etc.
- No revelar a terceros el resultado de la evaluación (ya sea individual o consensuada), salvo por parte del Evaluador Coordinador, quien la comunicará formalmente a quien corresponda de acuerdo al proceso establecido.

Principio de Privacidad

No se podrán comunicar los nombres de las Organizaciones para las que se ha actuado como evaluador, salvo permiso expreso y por escrito de las mismas y del CEG.

Principio de No Utilización de Contactos

No se aprovecharán los contactos personales establecidos con motivo de las evaluaciones realizadas para promover productos o servicios de la propia organización o de otras, salvo permiso expreso y por escrito de las mismas y del CEG.

No se facilitarán a terceros referencias de la/s persona/s contactadas con motivo de las evaluaciones realizadas, salvo permiso expreso y por escrito de las mismas y del CEG.

Principio de Responsabilidad

Una vez asignado a una evaluación, previo acuerdo en todas sus partes y contenido, el evaluador actuará de acuerdo a la experiencia y capacitación profesional que se le supone, y en particular:

- Deberá conocer y aceptar los procedimientos establecidos, para lo cual será debidamente informado por el CEG y las entidades para las que potencialmente pueda prestar sus servicios (ORA's, Certificadoras, etc.)
- Una vez aceptada su participación en un proyecto de evaluación, se compromete a garantizar la disponibilidad de horas comprometida, al objeto de asegurar que el proceso de evaluación se desarrolla según las fechas previamente establecidas.

Para todo lo concerniente a su participación en el proceso de evaluación, estará a disposición de las instrucciones recibidas por parte del Evaluador Coordinador, realizando las tareas encomendadas en los plazos previstos.

Principio de Independencia

Será requisito imprescindible para formar parte de un equipo de evaluación que ni el Evaluador ni su organización hayan tenido relación directa con la Organización a evaluar, bien como proveedor, o como cliente, o le haya proporcionado consultoría de cualquier tipo (auditoría, formación, implantación de sistemas de calidad o similares) en los dos últimos años.

Además, el evaluador se debe comprometer a no proporcionar servicios de consultoría en los dos años siguientes a la evaluación.

BAJAS DEL CLUB DE EVALUADORES

Las bajas del Club de evaluadores de Gestión podrán ser a petición propia o por alguno de los motivos especificados a continuación.

Bajas Voluntarias

Comprenden las bajas correspondientes a solicitudes individuales de los evaluadores, ya sea por su propia iniciativa o a instancias de las Organizaciones a las que pertenecen. Para que éstas sean efectivas, bastará con enviar al CEG una comunicación escrita de renuncia, detallando si ésta es definitiva o temporal.

La renovación de pertenencia al Club de Evaluadores se realiza de forma automática anualmente, en la misma fecha en que el Evaluador se inscribió al Club de Evaluadores. **Las bajas deben comunicarse al CEG antes de que se emita la factura anual o en el mes siguiente de la fecha de emisión de dicha factura.**

De acuerdo con el Principio de Responsabilidad, si el Evaluador se encontrara participando en un proceso de evaluación en el momento de presentar la solicitud de baja, ésta no sería efectiva hasta la completa finalización de las tareas asignadas en dicho proceso.

Bajas Administrativas

Será motivo justificado de baja en el CEV el incumplimiento de pago de la cuota de pertenencia anual, transcurridos 90 días desde la presentación de la factura por el CEG.

Bajas Disciplinarias

Comprende las bajas debidas a alguna de las siguientes justificaciones:

- No asistencia a los Cursos de Actualización que, con carácter obligatorio, organicen el CEG y/o la EFQM.
- Renunciar, por falta de disponibilidad o justificación suficiente, a más de tres solicitudes de asignación a proyectos de evaluación, emitidas por el CEG.
- No cumplir en contenido o plazo con las responsabilidades asumidas en un proceso de evaluación, recogidas mediante informe detallado del Evaluador Coordinador de dicho proyecto.
- Incumplimiento grave del Código de Conducta