

ESTATUTOS DEL CLUB DE EVALUADORES

Versión 1.5
Mayo de 2013

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Finalidad del Club de Evaluadores.....	1
2.	Aportaciones de valor del Club de Evaluadores	1
3.	Miembros del Club de Evaluadores	1
3.1	Condiciones para acceder al Club de Evaluadores.....	1
3.2	Proceso de Evaluación.....	1
4.	Secretaría Técnica del Club de Evaluadores	2
5.	Los Premios y Reconocimientos Rioja a la Excelencia Empresarial	2
6.	Constitución de los Equipos de Evaluación	3
6.1	Compromisos generales para participar en los procesos de evaluación	3
6.2	Premio Rioja Excelencia en Clientes y Premio Rioja Excelencia Empresarial.....	3
6.3	Reconocimiento Rioja Prácticas Excelentes en Gestión.....	4
6.4	Fase de Precualificación	4
7.	Evaluación de las candidaturas.....	4
7.1	Premio Rioja Excelencia en Clientes y Premio Rioja Excelencia Empresarial.....	4
7.2	Reconocimiento Rioja Prácticas Excelentes en Gestión.....	5
8.	Evaluación de los Equipos de Evaluadores	6
9.	ANEXOS	7
9.1	Ficha de inscripción al Club de Evaluadores de La Rioja	7
9.2	Proceso de evaluación de Premios y Reconocimientos Rioja Excelencia	9
9.3	Código de conducta del Club de Evaluadores de La Rioja	12

1. Finalidad del Club de Evaluadores

La Finalidad del Club de Evaluadores de La Rioja es mejorar la competitividad de las empresas de La Rioja a través de la evaluación de su excelencia de acuerdo con el modelo Europeo EFQM. Para ello constituyen como un lugar de encuentro en el que se puedan identificar e intercambiar experiencias de las mejores prácticas de gestión.

Así mismo, el Club, resulta un elemento clave para el diseño e interpretación de los modelos de evaluación de los premios Rioja Excelencia empresarial, mediante la ayuda a la elaboración e interpretación de criterios de evaluación. EL Club se constituye como elemento de apoyo y consulta de la Agencia de Desarrollo en particular y del Gobierno de La Rioja en general para el despliegue de las políticas y actuaciones que en materia de calidad y excelencia se desarrollen.

2. Aportaciones de valor del Club de Evaluadores

Algunas actividades con aportación de valor del Club de Evaluadores son:

- Evaluar externamente a las empresas que optan a los Reconocimientos y Premios Rioja Excelencia Empresarial con una calibración homogénea o soliciten un diagnóstico o cualquier otra actuación previamente validada por Ader.
- Elaboración del informe de evaluación con destino a la organización solicitante.
- Aprendizaje individual para cada evaluador participante en el proceso de evaluación externa tanto por adquisición de conocimiento a partir de las “buenas prácticas” del solicitante como por el intercambio de experiencias con los restantes miembros del Equipo Evaluador.
- Sesiones formativas de carácter general para actualizar y compartir conocimientos entre los miembros del Club o para atender necesidades específicas de algún grupo de evaluadores.
- Creación de oportunidades para la construcción de una red de contactos entre personas altamente capacitadas y organizaciones excelentes.

3. Miembros del Club de Evaluadores

Estará integrado por profesionales expertos e independientes, con la actitud y competencia adecuadas para garantizar la consecución de las finalidades enunciadas en el párrafo anterior.

Condiciones para acceder al Club de Evaluadores

Podrán acceder al Club de Evaluadores las personas que:

- Hayan seguido los cursos propuestos por ADER para la formación de evaluadores o bien, se hayan formado como evaluadores a través de otras organizaciones acreditadas, que estén reconocidas y validadas por la ADER.

Y

- Pertenezcan a empresas y organizaciones que estén materializando actuaciones ajustadas a los principios de la Excelencia o disponer de experiencia equivalente en el apoyo a empresas en la implantación de sistemas de gestión basados en estos principios.

Para formalizar la pertenencia al Club de Evaluadores será requisito enviar debidamente cumplimentado el formulario del [Anexo 9.1](#).

Proceso de Evaluación

Las evaluaciones serán llevadas a cabo por equipos de evaluadores designados por la secretaría técnica del Club de Evaluadores de entre los miembros del Club de Evaluadores. Cada equipo estará coordinado por un evaluador Senior designado por la secretaría técnica del Club de Evaluadores.

Cada miembro del Club de Evaluadores podrá pertenecer a la categoría de:

Evaluador Junior

Pertenecen a esta categoría todos los miembros del Club de Evaluadores que no hayan participado en ninguna evaluación externa.

Evaluador

Pertenecen a esta categoría todos los miembros del Club de Evaluadores que hayan realizado al menos una evaluación externa.

Potencial evaluador Senior

Pertenecen a esta categoría todos los miembros del Club de Evaluadores que hayan realizado más de 3 evaluaciones externas, que cuenten con experiencia en Redacción de Memorias (cursos, redacción de la memoria de su organización...) y cuya evaluación del desempeño (encuestas de valoración) sea mayor que 7.

Desde el Club de Evaluadores de La Rioja se procurará que el Potencial Evaluador Senior esté tutorizado en su equipo de evaluación por un evaluador Senior que en esa evaluación no tiene el rol de Senior.

Evaluador Senior

Pertenecen a esta categoría todos los miembros del Club de Evaluadores que hayan realizado más de 5 evaluaciones externas, que cuenten con experiencia en Redacción de Memorias (cursos, redacción de la memoria de su organización...), cuya evaluación del desempeño (encuestas de valoración) sea mayor que 7.

El hecho de cumplir con las características de una categoría determinada no significa que siempre se vaya a evaluar como tal, es ADER quien anualmente realizará los equipos de evaluación asignando a cada evaluador su rol en las diferentes evaluaciones.

4. Secretaría Técnica del Club de Evaluadores

La Secretaría Técnica del Club de Evaluadores será asumida por la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja, ADER.

5. Los Premios y Reconocimientos Rioja a la Excelencia Empresarial

El Gobierno de La Rioja, con objeto de estimular a las empresas a avanzar en el desarrollo de su sistema de gestión alineado con los conocidos como principios de la excelencia, convocará cada año los **Premios y Reconocimientos Rioja Excelencia Empresarial** de acuerdo con las siguientes categorías:

- *Reconocimiento "Rioja Iniciación a la Excelencia"*
- *Reconocimiento "Rioja Prácticas Excelentes en Gestión"*
- *Premio Rioja Excelencia en Clientes.*
- *Premio Rioja Excelencia Empresarial*

El proceso previsto desde la convocatoria hasta la adjudicación de estos premios es el que se describe en el **Anexo 9.2** de este documento. Las fases principales de este proceso son las de Presentación de candidaturas, Evaluación de candidaturas, Resolución y Cierre.

En los siguientes apartados se describen los elementos esenciales de cada una de estas fases así como el papel clave que los miembros del Club de Evaluadores juegan en el proceso.

6. Constitución de los Equipos de Evaluación

Compromisos generales para participar en los procesos de evaluación

- La pertenencia al Club de Evaluadores da derecho a participar en los procesos de evaluación de candidatos a los Reconocimientos y Premios Rioja Excelencia en Clientes y Excelencia Empresarial.
- Para poder participar en las evaluaciones externas celebradas anualmente todo evaluador tendrá que haberse reciclado en ADER o en caso de haberlo realizado en otro organismo será necesario entregar Diploma Acreditativo.
- La invitación a participar en la evaluación de los Premios y Reconocimientos Rioja Excelencia Empresarial se hará exclusivamente a través de la Secretaría Técnica del Club de Evaluadores, que será asimismo responsable de la asignación de los equipos evaluadores.
- Para la realización de los equipos de evaluadores se tendrá en cuenta el perfil que cada evaluador tenga. Para ello se tendrán en cuenta:
 - o El número de diagnósticos realizados.
 - o El número de reciclajes realizados.
 - o El número de evaluaciones externas realizadas.
 - o Formación realizada.
 - o Puntuaciones obtenidas en las encuestas.
 - o Fecha de solicitud para la participación de las evaluaciones.
 - o U otros aspectos que puedan ser necesarios y estén vinculados al proceso de selección de equipos de evaluadores.
- En caso de ser seleccionado para evaluar, se integrará en un equipo de evaluación liderado por un Evaluador Senior, comprometiéndose al plan de trabajo que se establezca.
- Se requiere la firma de un compromiso de confidencialidad sobre la información de la empresa evaluada a la que se acceda con motivo del proceso de evaluación.
- La Secretaría Técnica del Club cuidará si existe conflicto de intereses tanto por parte de la empresa evaluada, que tendrá capacidad de veto sobre el equipo propuesto, como por parte del Evaluador, que deberá declarar sus posibles conflictos de intereses sobre la empresa a evaluar.
- En la ejecución de estas funciones, ni el evaluador ni la organización a la que pertenezca, percibirán retribución alguna, ni en metálico ni en especie, más allá de los estrictos gastos directos incurridos.

Estos compromisos se recogen en el **código de conducta** que se anexa a este documento (ver [Anexo 9.3](#)) y que será preceptivo firmar antes del comienzo de cada evaluación junto con la **declaración de conflicto de intereses**.

Al comienzo del periodo de evaluación de los Reconocimientos y Premios Rioja Excelencia Empresarial, la Secretaría Técnica organizará una sesión con los miembros de los equipos evaluadores para actualizar la información sobre el proceso de evaluación y homogeneizar los criterios de evaluación a utilizar.

Premio Rioja Excelencia en Clientes y Premio Rioja Excelencia Empresarial

- El equipo evaluador estará liderado por un Evaluador Senior o Potencial Senior tutorizado figura esencial en el proceso de evaluación, pues sobre él recaerá la responsabilidad de dirigir el Equipo Evaluador.
- El resto del Equipo Evaluador estará compuesto por 4 ó 5 evaluadores, dependiendo de la complejidad de la empresa, siendo:
 - o 3-4 Evaluadores.
 - o 1 Evaluador Junior.

- La constitución del equipo se realizará de forma que exista equilibrio en cuanto al nivel de experiencia y un conocimiento lo más multidisciplinar y polivalente posible, como por ejemplo:
 - o Sector público.
 - o Sector privado (Industria, servicios, ...)
 - o Sanidad
 - o Organizaciones no lucrativas
 - o Otros

Sería deseable que uno de los miembros del Equipo Evaluador pertenezca al mismo sector que la empresa evaluada, siempre y cuando no exista conflicto de intereses.

Reconocimiento Rioja Prácticas Excelentes en Gestión y Reconocimiento Rioja Iniciación a la Excelencia

- Se creará un equipo (o más de uno, dependiendo del número de solicitudes presentadas) liderados por personal de la ADER que contará con el apoyo de 2 a 5 miembros del Club de Evaluadores siguiendo la misma composición que los Premios.

Fase de Precualificación

- Se creará un equipo (o más de uno, dependiendo del número de solicitudes presentadas) liderados por personal de la ADER que, con el apoyo de 2 a 5 miembros del Club de Evaluadores, realizará la precualificación de todas las memorias presentadas.

7. Evaluación de las candidaturas

Premio Rioja Excelencia en Clientes y Premio Rioja Excelencia Empresarial

Organización del Equipo Evaluador

Una vez constituidos los equipos de evaluación, se iniciará el proceso de **organización del Equipo Evaluador**, proceso que pretende generar la integración y participación de todos y cada uno de los integrantes del equipo de evaluación en el proceso de evaluación, en función de sus habilidades y su conocimiento. Para ello, el Evaluador Senior establecerá los roles y responsabilidad de cada miembro del equipo, así como los Propietarios de los Criterios/Subcriterios (responsabilidad de evaluación).

Del mismo modo y a fin de cubrir cualquier imprevisto que surja y que limite el desempeño de los roles/funciones/responsabilidades establecidos para los miembros del Equipo Evaluador, se establecerá para cada uno de ellos, las "responsabilidades paralelas" o "responsabilidades sombra". Esto significa que en caso de que alguno de los integrantes del equipo no pueda cumplir con las responsabilidades asignadas, siempre habrá un "evaluador paralelo o sombra" que reporte la evaluación correspondiente.

Evaluación Individual

Una vez recibida la Memoria de cada candidatura, se procede a la **Evaluación individual por todos los miembros del Equipo Evaluador**.

Enviar y compartir la información

Concluida la evaluación, se realizará el **intercambio de información entre los evaluadores**, es decir, todos los evaluadores remitirán al resto la evaluación completa de la memoria (Puntos Fuertes, Áreas de Mejora y Puntuación por SubCriterio). Una vez finalizada dicha tarea, cada Propietario de Criterio/Subcriterio, **preparará el Consenso por Criterio/Subcriterio** empleando la información de todo el equipo de evaluación.

Preinforme y consenso

Como resultado de esta puesta en común, se generará un **Pre-Informe de Evaluación** con la primera propuesta de Consenso que incluirá un listado general de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora, así como un “gran listado” de preguntas que servirán de base para la realización de la pre-visita.

Pre-visita y planificación de la visita

Este primer contacto entre evaluador y evaluado pretende esclarecer los puntos que no han quedado claros con la simple lectura de la documentación aportada. A la pre-visita generalmente asistirá el Evaluador Senior, o bien éste junto con algún miembro del Equipo Evaluador. Por parte de la organización evaluada a esta pre-visita asistirán entre una y dos personas de la organización que puedan facilitar la mayor cantidad de información posible, en cualquiera de los ámbitos.

Durante el desarrollo de esta pre-visita, se podrá pedir al candidato que presente alguna información adicional que sirva de apoyo al Equipo Evaluador para completar la evaluación.

En función de la información recogida en la pre-visita, se procederá a modificar la evaluación del pre-Informe, modificando si corresponde las puntuaciones de los subcriterios afectados.

Visita

Posteriormente, el Evaluador Senior establecerá equipos de trabajo para realizar las entrevistas necesarias durante la Visita de Evaluación. Estas entrevistas se organizan por áreas funcionales de la organización a evaluar y estableciendo las personas de contacto según los organigramas facilitados. La finalidad de estas entrevistas es la de aclarar/confirmar información relevante para el establecimiento de Puntos Fuertes y/o Áreas de Mejora.

Realizar informe y consenso definitivo

Finalizadas las entrevistas y la recopilación de información, el Equipo Evaluador se reúne para realizar el **Consenso Definitivo**. Cada Responsable de las entrevistas refleja las modificaciones en la Evaluación Inicial, se lleva a cabo la puesta en común y se discute la Evaluación Definitiva.

Finalmente el Equipo Evaluador elabora el **Informe de Evaluación Definitivo**.

Reconocimiento Rioja Prácticas Excelentes en Gestión y Reconocimiento Rioja Iniciación a la Excelencia

Organización del Equipo Evaluador

Se repartirán las Memorias de Buenas Prácticas entre los evaluadores designados. Cada evaluador evaluará más de una memoria.

Evaluación Individual

Una vez recibida las Memorias de las candidaturas, se procede a la **Evaluación individual por parte de los miembros del Equipo Evaluador**. En este caso, no se hace una evaluación formal contra el modelo, sino sobre los resultados obtenidos más otros criterios de tipo cualitativo como enfoque, nivel de despliegue o relevancia para la organización, entre otros.

Enviar y compartir la información

Concluida la evaluación, se realizará el **intercambio de información entre los evaluadores**.

Realizar informe y consenso definitivo

El Equipo Evaluador se reúne para realizar el **Consenso Definitivo**.

Finalmente el Equipo Evaluador elabora el **Informe de Evaluación Definitivo**.

8. Evaluación de los Equipos de Evaluadores

Es responsabilidad de la Secretaría Técnica de gestionar la evaluación de todos los miembros de los equipos evaluadores que participen en procesos de evaluación.

Para ello, llevará a cabo las siguientes evaluaciones:

- Cada miembro del Equipo Evaluador hará una evaluación individualizada del resto del equipo, incluyendo al Evaluador Senior.
- La organización evaluada también hará una evaluación a cada uno de los miembros del Equipo Evaluador.

La Secretaría Técnica será responsable de mantener actualizada la lista e información de los miembros del Club de Evaluadores, su Currículum Vitae, participación en las tareas de evaluación y cualificación obtenida en las evaluaciones.

ANEXOS

Ficha de inscripción al Club de Evaluadores de La Rioja

CLUB DE EVALUADORES DE LA RIOJA

IDENTIFICACIÓN PERSONAL						
Nombre	1 Apellido	2 Apellido	DNI NIF			
DATOS PROFESIONALES						
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN						
Nombre o razón social				CIF		
CARGO EN LA ORGANIZACIÓN						
Cargo o Título	Área o Departamento		Unidad Organizativa			
DOMICILIO SOCIAL						
Calle y número	Población	Provincia	Código postal			
DATOS DE CONTACTO						
Teléfono			e-Mail			
FORMACIÓN						
FORMACIÓN ACADÉMICA						
Centro	Titulación		Año			
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA O DE POSTGRADO						
Centro	Estudios		Año			
FORMACIÓN MODELO EFQM						
Centro	Curso y horas de formación del mismo		Año			
EXPERIENCIA EN EVALUACIONES						
Nº	Tipo de Reconocimiento	Puntos EFQM			Rol	Fecha
		0-300	300-500	>500		
1						
2						
3						
4						
5						
EXPERIENCIA PROFESIONAL						
Organización		Cargo		Años		
SECTORES EN LOS QUE DISPONE DE CONOCIMIENTO ALTO						
Administración pública o local						
Educación						
Sanidad						
Industria						
Servicios						
Organizaciones No Lucrativas						
Otros (especificar)						
CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DE DATOS						
<p>En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos de carácter personal, que nos ha facilitado en este documento, así como los que se recaben en el marco de la relación mantenida con la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja, quedarán recogidos en un fichero propiedad de la misma domiciliada en C/ Muro de la Mata 13-14, 26071 Logroño - La Rioja. La recogida y tratamiento automatizado de estos datos tiene como finalidad la gestión del Club de Evaluadores de la Excelencia, así como el envío de información sobre futuros cursos y demás eventos que pudieran resultar de su interés. Asimismo Vd. autoriza y consiente la cesión de sus datos a las entidades que colaboren en la gestión y dirección del Club. Por motivos de promoción y difusión de nuestros servicios, le informamos que se podrán grabar y/o tomar fotografías de los eventos organizados por nuestra entidad para la promoción del Club. Sus datos personales (nombre y apellidos) y las imágenes captadas en los eventos podrán ser difundidos a través de nuestra Página Web, nuestro boletín informativo y/o cualquier otro medio publicado por la entidad. Sus datos personales serán tratados con estricta confidencialidad y el fichero donde se almacenan cuenta con las medidas de seguridad informáticas y legales exigidas por la legislación vigente, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante comunicación escrita dirigida a la entidad en la dirección arriba indicada. Si en el plazo de 30 días, Vd. no nos comunica por escrito su decisión en contra de dichos tratamientos, entenderemos prestado su consentimiento a los mismos</p>						

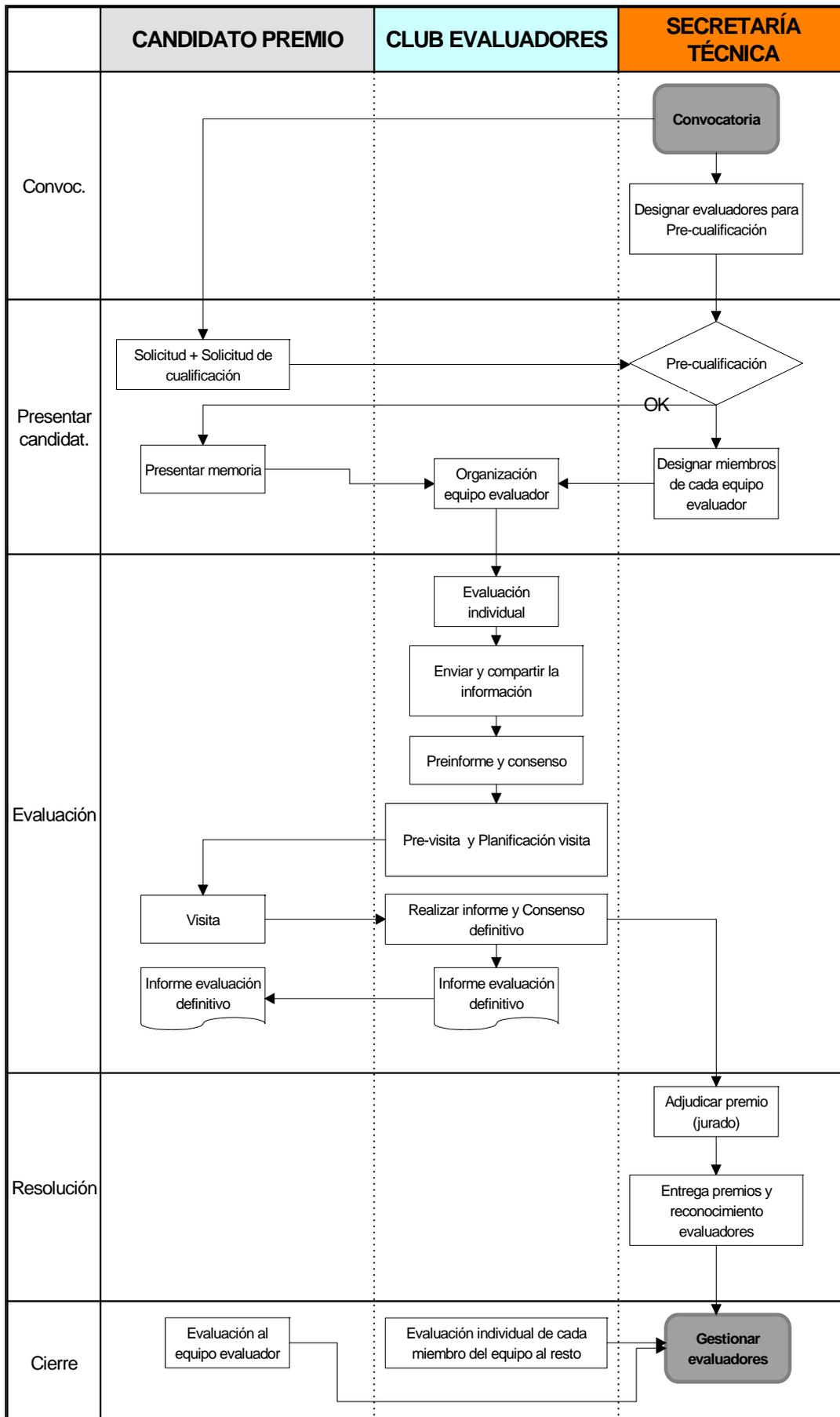
En _____ a _____ de _____ de _____

Nombre

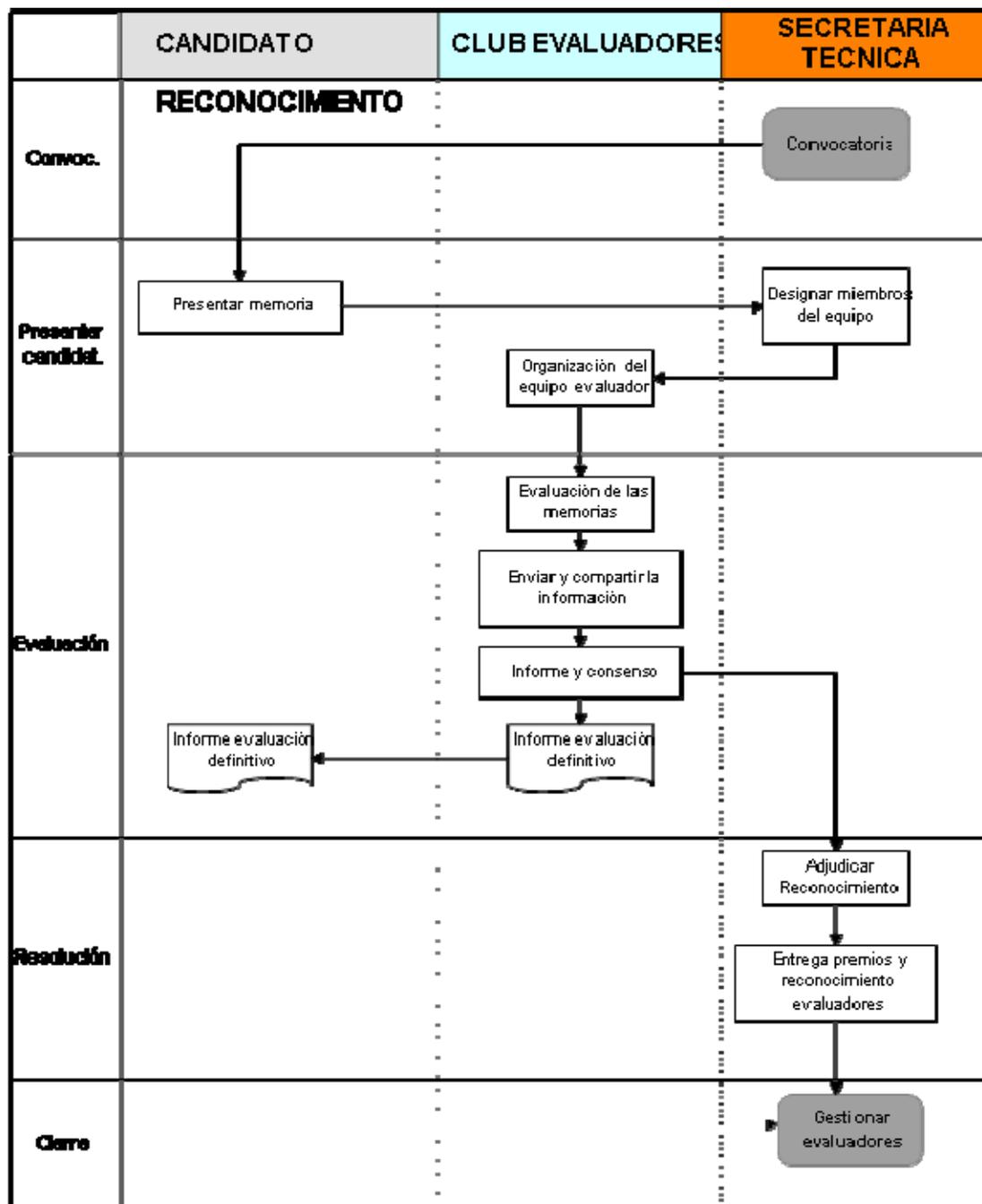
Firma

Proceso de evaluación de Premios y Reconocimientos Rioja Excelencia

Premio Rioja Excelencia en Clientes y Premio Rioja Excelencia Empresarial



Reconocimiento Rioja Prácticas Excelentes en Gestión



Código de conducta del Club de Evaluadores de La Rioja

Todos los miembros del Club de Evaluadores de La Rioja deberán respetar el siguiente Código de Conducta:

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:

- Una vez finalizada la evaluación, no debe quedar ninguna documentación en posesión del Equipo Evaluador, salvo que la organización evaluada así lo permita.
- No publicar ni difundir la información obtenida durante el proceso de evaluación, salvo que la organización evaluada así lo permita.
- Ninguna persona no autorizada podrá acceder a la información suministrada por la organización evaluada.

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 personas fuera del Equipo Evaluador las observaciones e impresiones de la propia evaluación.
- No revelar a terceros el resultado de la evaluación.

Privacidad

No se podrán comunicar los nombres de las Organizaciones para las que se ha actuado como evaluador, salvo permiso de las mismas y de la ADER.

No Utilización de Contactos para beneficio propio

No se aprovecharán los contactos personales establecidos a través de las evaluaciones realizadas para promover productos o servicios propios.

Responsabilidad

- El Equipo Evaluador acatará las instrucciones recibidas por parte del Evaluador Senior, realizando las tareas encomendadas en los plazos previstos.
- Una vez aceptada la participación en un proyecto de evaluación, se compromete a garantizar que el proceso de evaluación se desarrolla según los plazos establecidos.

Conflicto de Intereses

- Ni el evaluador ni su organización deben haber tenido relación directa con la Organización a evaluar (como proveedor, como cliente, etc).
- Tanto el evaluador como la organización a evaluar, se reservan el derecho de entrada en el Equipo Evaluador y el derecho de admisión de alguno de los miembros del mismo.

No retribución

En la ejecución de sus funciones, ni el evaluador ni la organización a la que pertenezca, percibirán retribución alguna, ni en metálico ni en especie, más allá de los estrictos gastos directos incurridos.

BAJAS DEL CLUB DE EVALUADORES

Las bajas del Club de evaluadores de La Rioja 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 por su propia iniciativa. Para que éstas sean efectivas, bastará con enviar a la Secretaría Técnica del Club de Evaluadores de La Rioja una comunicación escrita de renuncia. 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 Disciplinarias

Comprende las bajas debidas al incumplimiento de alguno de los apartados del Código de Conducta. Se estudiará cada situación particular relativa a ese posible incumplimiento para conocer las causas que lo motivaron y determinar las consecuencias.