

PREMIO NAVARRO A LA EXCELENCIA - 2018

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

Contenido

PREÁMBULO	4
INSTRUCCIONES TÉCNICAS.....	5
1.- PARTICIPANTES	5
2.- DOCUMENTACIÓN PARA SOLICITAR PARTICIPACIÓN Y LA MODALIDAD.....	5
2.1.- SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN.	5
2.2.- MODALIDADES DE EVALUACIÓN:	6
3.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA ORGANIZACIÓN CANDIDATA PARA LOS DIAGNÓSTICOS O LAS EVALUACIONES.	10
3.1. DIAGNÓSTICOS (FASE I) conforme a Modelo EFQM y Modelo Gestión Avanzada.	10
3.2. EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA (FASES II, III y IV) CONFORME AL MODELO REFERENCIAL EFQM.....	12
3.3. EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA (FASES II, III y IV) CONFORME AL MODELO REFERENCIAL GESTIÓN AVANZADA.....	12
4.- EQUIPOS DE EVALUACIÓN.	12
5.- INFORME DE DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN:	13
5.1.- INFORME DE DIAGNÓSTICO.....	13
5.2.- INFORME DEL PROCESO DE EVALUACIÓN COMPLETO.....	14
6.- RECLAMACIONES.....	15
7.- RECONOCIMIENTOS.....	15
7.1.- Tipos de Reconocimientos	15
7.2.- Periodo de validez de los Reconocimientos.	16
8.- PREMIO NAVARRO A LA EXCELENCIA.....	17

9.- NOTAS COMPLEMENTARIAS.	17
10.- GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD.....	17
ANEXO 1 SOLICITUD DE DIAGNÓSTICO/EVALUACIÓN-CONVOCATORIA PNE 2018.	19
ANEXO 2 AGENDA DEL PROCESO.	20
ANEXO 3 MODELO DE PRESENTACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO.....	21
ANEXO 4 EXTENSIÓN E IDIOMA DE LA MEMORIA EFQM Y DE LA GUÍA DE G. AVANZADA	23
ANEXO 5 MAQUETACIÓN, FORMATO Y ESTRUCTURA.....	24
ANEXO 6 CÓDIGO DE CONDUCTA Y CONFIDENCIALIDAD.....	31
ANEXO 7 DOCUMENTO DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN.....	34

PREÁMBULO

El Gobierno de Navarra con el objetivo de apoyar y promocionar a las empresas y organizaciones de Navarra que están inmersas en procesos encaminados a la búsqueda de la Excelencia en la gestión, convoca anualmente el Premio Navarro a la Excelencia. La base de este proceso de apoyo es la evaluación externa de las organizaciones participantes, bien sea conforme al Modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM), o al Modelo de Gestión Avanzada (Euskalit).

El modelo Europeo de Excelencia, denominado modelo EFQM, es un marco de referencia para cualquier tipo de organización. Está estructurado en 9 criterios, 5 llamados agentes que recorren las grandes áreas de la gestión y 4 que corresponden a los resultados obtenidos en los diferentes grupos de interés. Estos 9 criterios se subdividen a su vez en 32 subcriterios.

El modelo de Gestión Avanzada, creado por Euskalit, también es un marco de referencia para cualquier tipo de organización. Está estructurado en 6 elementos, 5 llamados “de acción” que recorren grandes áreas de la gestión y 1 que corresponden a los resultados obtenidos en dichas áreas. Estos 6 elementos se subdividen a su vez en 23 subelementos.

El Gobierno de Navarra ha encargado a la Fundación Navarra para la Excelencia (FNE) mediante la Resolución 75E/2018 de 23 de mayo, de la Directora General de Política Económica, y Empresarial y Trabajo, la organización del Premio.

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

1.- PARTICIPANTES

1) Podrá participar toda Empresa, Organización o unidad de negocio que desarrolle un porcentaje significativo de su actividad en la Comunidad Foral de Navarra y que disponga de capacidad de gestión autónoma suficiente en todos los elementos del Modelo de Excelencia escogido.

2) Es recomendable que al menos una persona de la organización candidata conozca el Modelo por el que opta, siendo la situación ideal que tenga experiencia en procesos de evaluación externa.

En caso de que esto no sea así, la organización podrá indicar si desea formar a su personal en el Modelo EFQM o en el de Gestión Avanzada durante el año 2018. La Fundación Navarra para la Excelencia ofrecerá la posibilidad de que dicho personal ya formado pueda integrarse en su Club de Evaluación.

3) Una vez finalizado el proceso de Reconocimientos y Premio, la Fundación Navarra para la Excelencia ofrecerá a las organizaciones candidatas la posibilidad de participar en la propia Fundación como entidad Colaboradora o Patrono, con el fin de facilitar el impulso de las organizaciones candidatas en su camino a la gestión avanzada y la mejora continua.

De este modo, tendrán acceso al resto de servicios de valor que presta la FNE y que no están incluidos en el proceso del Premio Navarro a la Excelencia.

2.- DOCUMENTACIÓN PARA SOLICITAR PARTICIPACIÓN Y LA MODALIDAD

2.1.- SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN.

Todas las organizaciones candidatas deberán cumplimentar el formulario “Solicitud de Diagnóstico/Evaluación-Convocatoria PNE 2018”, y remitirlo a la Fundación Navarra para la Excelencia por e-mail (info@qnavarra.com).

2.1.1. FECHA LÍMITE DE ENTREGA DE SOLICITUDES.

–En el caso de que la organización candidata solicite la realización de un Diagnóstico EFQM o un Diagnóstico Gestión Avanzada, hasta el día 28 de septiembre de 2018.

–En el caso de que la organización candidata solicite la realización de una Evaluación Externa conforme a EFQM o una Evaluación Externa conforme a Gestión Avanzada, hasta el día 16 de julio de 2018.

2.1.2.-CONTENIDO DE LA SOLICITUD.

2.1.2.1.- Datos de la organización y de la persona de contacto.

En el formulario de solicitud se recogen los datos principales de la organización: nombre, razón social, dirección, etc., así como la persona de contacto, que será quien coordine el proceso de Diagnóstico o de Evaluación Externa con el Equipo de Evaluación.

2.1.2.2.- Tipo de organización y Sector productivo

Se deberá indicar claramente si la organización es una entidad con o sin ánimo de lucro, así como el Sector productivo al que pertenece.

2.2.- MODALIDADES DE EVALUACIÓN:

Tanto si se opta por el modelo EFQM, como por Gestión Avanzada, el Proceso de Evaluación se desarrolla en cuatro fases consecutivas y diferenciadas, según el nivel de profundidad y desarrollo que en la implementación del modelo haya conseguido la organización. La superación de cada una conlleva el correspondiente reconocimiento.

Inicio

Proceso de evaluación

Final



2.2.1.- DIAGNÓSTICO (Fase 1 del Itinerario a la Excelencia)

2.2.1.1.- Diagnóstico conforme al Modelo Excelencia Navarra-EFQM.

Una vez tramitada la Solicitud de Inicio, el procedimiento de Diagnóstico se realiza conforme a los siguientes apartados:

- Envío por la FNE a la empresa u organización de la siguiente información:
 - Enlace (Google Drive) para descargar el Cuestionario de Autodiagnóstico.
 - Guía de instrucciones para la realización del Cuestionario.
 - Modelo de documento de Presentación de la entidad (Anexo 3).
- Organización de la visita del Equipo Evaluador a la empresa u organización.
- Envío por la empresa/organización a la FNE de la documentación requerida (ver Capítulo 3 de las Instrucciones).
- Desarrollo de la visita a la empresa u organización: sesión de trabajo del equipo directivo de la organización con el Equipo Evaluador de la Fundación Navarra para la Excelencia.
- Estudio por el Equipo de Evaluación de la documentación aportada por la empresa u organización y de sus observaciones en la visita.
- Redacción del Informe Final por los/las Evaluadores/as.
- Envío por la FNE del Informe Final a la empresa u organización candidata.
- Reconocimiento a la empresa u organización por su participación: “Compromiso hacia la Excelencia”.

2.2.1.2.- Diagnóstico conforme al Modelo Gestión Avanzada.

Una vez tramitada la Solicitud de Inicio de Diagnóstico, el procedimiento de Diagnóstico se realiza conforme a los siguientes apartados:

- Envío por la FNE a la empresa u organización de la siguiente información:
 - Enlace (Google Drive) para descargar el Cuestionario de Autodiagnóstico.
 - Guía de instrucciones para la realización del Cuestionario.
 - Modelo de documento de Presentación (Anexo 3).

- Organización de la visita del Equipo Evaluador a la empresa u organización.
- Envío por la empresa/organización a la FNE de la documentación requerida (ver Capítulo 3 de las Instrucciones).
- Desarrollo de la visita a la empresa u organización: sesión de trabajo de 5 horas del equipo directivo de la organización con el Equipo Evaluador de la Fundación Navarra para la Excelencia.
- Estudio por el Equipo de Evaluación de la documentación aportada por la empresa u organización y de sus observaciones en la visita.
- Redacción del Informe por los/las Evaluadores/as.
- Remisión del Informe a la empresa u organización candidata.
- Reconocimiento a la empresa u organización por su participación: “Compromiso hacia la Excelencia”

2.2.2.- PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA (Fases II, III y IV del Itinerario a la Excelencia):

2.2.2.1.- Evaluación Externa conforme al Modelo Excelencia Navarra-EFQM.

(Incluye los Reconocimientos “Excelencia Navarra 300+”, “Excelencia Navarra 400+” y “Excelencia Navarra 500+”).

Aquellas organizaciones que ya han superado la Fase I (Diagnóstico), pueden solicitar la correspondiente Evaluación Externa, en función de su nivel de gestión, conforme a los siguientes tres niveles de evaluación y reconocimiento (de menor a mayor):

- Excelencia Navarra 300+
- Excelencia Navarra 400+
- Excelencia Navarra 500+

Una vez tramitada la Solicitud de Evaluación Externa, se iniciará la Evaluación conforme al siguiente procedimiento:

- Envío a la FNE de la Memoria EFQM.
- Selección y nombramiento del Equipo de Evaluación por la FNE.

- Evaluación personal de la Memoria EFQM por parte de cada miembro del Equipo de Evaluación.
- Reuniones de consenso del Equipo Evaluador en la que, además, se planificarán los aspectos a tratar durante la visita a la empresa u organización solicitante y se seleccionará a las personas a entrevistar.
- En los casos de las organizaciones que presenten la memoria reducida (compacta) de 25 páginas, con carácter previo a las reuniones de consenso se celebrará una reunión entre la organización y el equipo evaluador, como mínimo con el líder del equipo, a fin de presentar la organización. El objetivo de la reunión es desarrollar los temas que se citan de manera resumida en la presentación de la Memoria y con ello se facilite la tarea de análisis del documento por parte del Equipo Evaluador.
- Visita a la empresa u organización solicitante. Durará entre 1 y 2 días (según tamaño de la organización), durante los cuales los evaluadores contrastarán con el equipo directivo y otras personas de la organización, aquellos aspectos que consideren oportunos, mediante entrevistas, visitas a instalaciones, análisis de documentación, etc.
- Reunión de consenso definitivo del Equipo de Evaluación y elaboración del Informe de Evaluación.
- Envío por parte de la Fundación Navarra para la Excelencia del Informe de Evaluación a la empresa u organización solicitante.
- Reconocimiento a la empresa u organización (Excelencia Navarra 300+, 400+ ó 500+).

2.2.2.2.- Evaluación Externa conforme al Modelo Gestión Avanzada.

(Incluye los Reconocimientos “Gestión Avanzada BRONCE”, “Gestión Avanzada PLATA” y “Gestión Avanzada ORO”).

Aquellas organizaciones que ya han superado la Fase I (Diagnóstico), pueden solicitar la correspondiente Evaluación Externa, en función de su nivel de gestión, conforme a los siguientes tres niveles de evaluación y reconocimiento (de menor a mayor):

- “Gestión Avanzada BRONCE”.
- “Gestión Avanzada PLATA”.
- “Gestión Avanzada ORO”.

Una vez tramitada la Solicitud de Evaluación Externa, se iniciará la Evaluación conforme al siguiente procedimiento:

- Envío a la FNE de la Guía de Gestión Avanzada.
- Selección y nombramiento del Equipo de Evaluación por la FNE.
- Evaluación de la Guía de Gestión Avanzada por cada miembro del Equipo de Evaluación.
- Reuniones de consenso del Equipo Evaluador en la que, además, se planificarán los aspectos a tratar durante la visita a la empresa u organización solicitante y se seleccionará a las personas a entrevistar.
- Visita a la empresa u organización. Tendrá una duración entre 1 y 2 días (según el tamaño y complejidad de la organización), durante los cuales el Equipo de Evaluación contrastará con el equipo directivo y otras personas de la organización, aquellos aspectos que consideren oportunos, mediante entrevistas, visitas a instalaciones, análisis de documentación, etc.
- Reunión de consenso definitivo del Equipo de Evaluación y elaboración del Informe Final de Evaluación.
- Envío por parte de la Fundación Navarra para la Excelencia del Informe Final de Evaluación a la empresa u organización evaluada.
- Reconocimiento a la empresa u organización: “Gestión Avanzada BRONCE”, “Gestión Avanzada PLATA” y “Gestión Avanzada ORO”.

3.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA ORGANIZACIÓN CANDIDATA PARA LOS DIAGNÓSTICOS O LAS EVALUACIONES.

3.1. DIAGNÓSTICOS (FASE I) conforme a Modelo EFQM y Modelo Gestión Avanzada.

3.1.1.- Objetivo.

La documentación que a continuación se cita será utilizada para que los integrantes del Equipo de Evaluación lleguen a la visita de la organización conociendo los aspectos más significativos de su gestión.

Esta documentación se enviará a la FNE en archivos con formato PDF.

3.1.2.- Tipos de documentos.

Tipo 1. Documentos de presentación de la organización:

Incluye la descripción de actividades, productos y servicios principales, clientes principales, nº de personas, centros de trabajo, etc. La organización puede seleccionar la mejor forma de presentarse, por lo que es posible optar entre dos posibilidades:

- a. Presentación con documentos que ya tiene la organización (memoria de actividades, presentaciones PPT, ...) o que están disponibles a través de su página web.
- b. Realizando un documento específico de “Presentación de la organización” (Anexo 3).

Tipo 2. Documentación que la organización utiliza para su gestión:

No deben ser documentos de nueva creación, sino los que ya existen y se utilizan en la organización de modo habitual. Estos documentos pueden ser:

- Extracto del Plan Estratégico y Plan de Gestión (lo fundamental de cada uno).
- Manual de Calidad.
- Mapa/listado de procesos y un ejemplo de un proceso clave de la organización.
- Principales indicadores con sus resultados (por ejemplo el cuadro de mando), y si se tienen, resultados en satisfacción de clientes y personas de la entidad.
- Información sobre Alianzas de la organización,...

Tipo 3. La reflexión sobre la gestión: Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora (Cuestionario de Autodiagnóstico):

Una vez la organización ha realizado su periodo de reflexión y análisis, y ha cumplimentado con ello el Cuestionario de Autodiagnóstico, se remite dicho Cuestionario (botón “Enviar” al final del mismo), y la información será recibida automáticamente por la FNE.

3.2. EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA (FASES II, III y IV) CONFORME AL MODELO REFERENCIAL EFQM.

Para llevar cabo la Evaluación Externa conforme a este modelo, las organizaciones candidatas deberán presentar una Memoria EFQM respondiendo a los criterios del Modelo en un archivo en formato PDF.

Cualquier organización candidata, independientemente del nivel al que opte, podrá presentar su memoria en castellano o en euskera (Anexo 4).

Las instrucciones para la elaboración de los diferentes formatos de memoria, sus anexos, y su maquetación se explicitan en el Anexo 5 de estas Instrucciones Técnicas.

3.3. EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA (FASES II, III y IV) CONFORME AL MODELO REFERENCIAL GESTIÓN AVANZADA.

Para llevar a cabo la Evaluación Externa conforme a este modelo, las organizaciones candidatas deberán presentar una Guía de Gestión Avanzada respondiendo a los elementos del Modelo en un archivo en formato PDF.

La extensión máxima de la Guía de Gestión Avanzada es de 25 páginas (Anexo 4).

Las instrucciones para la elaboración de la Guía, sus anexos y su maquetación se explicitan en el Anexo 5 de estas Instrucciones Técnicas.

Cualquier organización candidata, independientemente del nivel al que opte, podrá presentar su Guía de Gestión Avanzada en castellano o en euskera (Anexo 4).

4.- EQUIPOS DE EVALUACIÓN.

Las organizaciones candidatas que hayan presentado la documentación correspondiente, pasarán al proceso de evaluación mediante equipos de evaluación externos. Estos equipos son los encargados de realizar el proceso de evaluación, y son designados por la Fundación Navarra para la Excelencia, bien de entre el Club de Evaluación de la Fundación o de los Clubes de nuestros colaboradores estratégicos, Euskalit, ADER-Rioja y Grupo Cex.

Una vez seleccionadas las personas más adecuadas, serán propuestas a la organización candidata, la cual habrá de dar su conformidad a los/las evaluadores/as propuestos/as.

La organización candidata podrá pedir el cambio de alguno de las personas propuestas si existiese una incompatibilidad manifiesta (competencia directa, parentesco, etc.) que pudiese condicionar el trabajo objetivo de evaluación. Esta incompatibilidad deberá ser verificada por la Fundación Navarra para la Excelencia.

No se podrá realizar una recusación a un colectivo completo, (consultores, evaluadores procedentes de centros públicos, privados o de determinado sector, etc...).

La Fundación Navarra para la Excelencia diseñará los equipos de evaluación equilibrando los conocimientos y experiencia de sus integrantes. Los equipos de evaluación contarán, siempre que sea posible, con la presencia de un Evaluador senior con una importante experiencia de gestión y de evaluaciones previas, que será el Líder del equipo.

5.- INFORME DE DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN:

5.1.- INFORME DE DIAGNÓSTICO.

El Equipo Evaluador elaborará un documento de visión global de la organización, que recogerá sus impresiones, destacando los puntos fuertes y áreas de mejora más significativas.

El objetivo es que complemente la reflexión hecha por la organización. Este documento también recoge la opinión del equipo sobre la gestión de la organización, orientada a los posibles avances en su Itinerario hacia la Excelencia (formación específica, realización de otro Diagnóstico EFQM o en Gestión Avanzada en uno o dos años, presentación a Evaluaciones Externas, etc...).

5.2.- INFORME DEL PROCESO DE EVALUACIÓN COMPLETO.

5.2.1. Informe de Evaluación Externa conforme al modelo de referencia EFQM.

Constará de los siguientes apartados:

-Un resumen de la situación global de la gestión de la Organización bajo el prisma del Modelo de Excelencia EFQM.

-Descripción detallada de los puntos fuertes y las áreas de mejora identificadas por el Equipo de Evaluación en cada criterio o subcriterio del Modelo de Excelencia.

-Puntuaciones:

- Por criterio: En intervalos de 10 puntos.
- Puntuación total: En intervalos de 50 puntos.

-Propuesta de reconocimiento: El equipo evaluador finalmente propondrá a la Fundación Navarra para la Excelencia el reconocimiento correspondiente según la valoración obtenida.

5.2.2. Informe de Evaluación Externa conforme al modelo de referencia Gestión Avanzada.

Constará de los siguientes apartados:

-Un resumen de la situación global de la gestión de la Organización bajo el prisma del Modelo de Gestión Avanzada.

-Descripción detallada de los puntos fuertes y las áreas de mejora más significativas identificadas por el Equipo de Evaluación en cada elemento o subelemento del Modelo.

-Valoración o grado de avance global alcanzado por la organización respecto a la tabla “BIDA”.

-Propuesta de reconocimiento: El equipo evaluador finalmente propondrá a la Fundación Navarra para la Excelencia el reconocimiento correspondiente según la valoración obtenida.

6.- RECLAMACIONES

Las quejas y/o reclamaciones al proceso de Diagnóstico o de Evaluación Externa, serán dirigidas a la Fundación Navarra para la Excelencia para su estudio y valoración. La organización reclamante utilizará el documento indicado en el Anexo 7 de las presentes Instrucciones Técnicas. El documento de reclamación, así como el resto de la documentación complementaria que pueda ser aportada por la organización candidata será valorada por la Fundación, que tomará las decisiones que determine oportunas en cada caso.

Importante:

La organización candidata que participa en los procesos de Diagnóstico o Evaluación, acepta que el Informe de Evaluación y las valoraciones o puntuaciones emitidas por el Equipo de Evaluación son definitivas, y por tanto no están sujetas a revisión.

7.- RECONOCIMIENTOS

Una vez vistos los Informes de Evaluación, la Fundación Navarra para la Excelencia, otorgará los siguientes niveles de reconocimiento:

7.1.- Tipos de Reconocimientos

7.1.1.- Reconocimiento Compromiso hacia la Excelencia

Reconoce el esfuerzo realizado en la primera Fase del itinerario hacia la excelencia en la gestión de las organizaciones.

Se obtiene una vez realizado el proceso de Diagnóstico conforme al modelo de referencia EFQM, o el proceso de Diagnóstico conforme al modelo de referencia Gestión Avanzada.

7.1.2.- Reconocimiento Excelencia Navarra 300+:

Se otorgará a aquellas organizaciones candidatas que habiendo presentado su Memoria, hayan obtenido una puntuación entre 300 y 399 puntos.

7.1.3.- Reconocimiento Excelencia Navarra 400+:

Se otorgará a aquellas organizaciones candidatas que habiendo presentado su Memoria, hayan obtenido una puntuación entre 400 y 499 puntos.

7.1.4.- Reconocimiento Excelencia Navarra 500+:

Se otorgará a aquellas organizaciones candidatas que habiendo presentado su Memoria, hayan obtenido una puntuación de 500 puntos o superior.

7.1.5.- Reconocimiento Gestión Avanzada “Bronce”:

Se otorgará a aquellas organizaciones candidatas que habiendo presentado su Guía de Gestión Avanzada, hayan obtenido la valoración 1 en el Nivel Intermedio, conforme a la tabla de evaluación “BIDA”.

7.1.6.- Reconocimiento Gestión Avanzada “Plata”:

Se otorgará a aquellas organizaciones candidatas que habiendo presentado su Guía de Gestión Avanzada, hayan obtenido la valoración 2 en el Nivel Intermedio o valoración 1 en el Nivel Desarrollado conforme a la tabla de evaluación “BIDA”.

7.1.7.- Reconocimiento Gestión Avanzada “Oro”:

Se otorgará a aquellas organizaciones candidatas que habiendo presentado su Guía de Gestión Avanzada, hayan obtenido la valoración 2 en el Nivel Desarrollado, o valoración 1, 2 o 3 del Nivel Avanzado conforme a la tabla de evaluación “BIDA”.

7.2.- Periodo de validez de los Reconocimientos.

Todos los Reconocimientos expedidos por la Fundación Navarra para la Excelencia tendrán un periodo de validez de 3 años.

8.- PREMIO NAVARRO A LA EXCELENCIA.

Además de los Reconocimientos citados, se elegirá de entre las organizaciones candidatas, aquellas que son merecedoras del Premio Navarro a la Excelencia, el cual podrá concederse como máximo a tres de ellas.

El Jurado que determinará estos Premios estará compuesto por miembros del Consejo de Dirección de la Fundación Navarra para la Excelencia, y del Gobierno de Navarra.

Una vez emitido el fallo, la Fundación Navarra para la Excelencia comunicará a las organizaciones dicha decisión.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de fomento de la Igualdad, en la composición del Jurado se establecerá una presencia igualitaria entre hombres y mujeres.

9.- NOTAS COMPLEMENTARIAS.

Cualquier Empresa u Organización navarra que haya obtenido un reconocimiento según el Modelo EFQM o el Modelo de Gestión Avanzada a través de algún organismo internacional, nacional o autonómico durante el año 2018, podrá ser reconocido en la Gala del XVIII Premio Navarro a la Excelencia 2018, así como en la publicidad y comunicación derivadas.

En cualquier momento del proceso, las organizaciones podrán retirar su candidatura. La Fundación Navarra para la Excelencia la considerará como no presentada a todos los efectos.

10.- GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD.

El nombre de las organizaciones solicitantes, el Informe de Evaluación (de Diagnóstico o de Evaluación Externa), las valoraciones, y en general todo el proceso de evaluación serán tratados por la Fundación Navarra para la Excelencia y sus Equipos de Evaluación de manera confidencial.

La información únicamente estará disponible para las personas directamente implicadas en la evaluación de esa organización, y el personal de la Fundación Navarra para la Excelencia que participa en las labores de coordinación o administración.

La Fundación Navarra para la Excelencia requerirá que todas las personas relacionadas con el proceso de evaluación acepten y firmen previamente el Código de Conducta y Confidencialidad (Anexo 6).

Pamplona, a 1 de Junio de 2018

D. José Ignacio LARRETXI BURGOS
Presidente de la FNE

ANEXO 1 Solicitud de Diagnóstico/Evaluación-Convocatoria PNE 2018.

1.- DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre / Razón Social		CIF/NIF
Persona de contacto		Cargo
Dirección	Población	Código Postal
Teléfono de contacto		E-mail

2.- TIPO DE ORGANIZACIÓN:

- Sin ánimo de lucro Con ánimo de lucro

3.- SECTOR DE ACTIVIDAD:

- | | | |
|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Administración Pública | <input type="checkbox"/> Construcción | <input type="checkbox"/> Transporte y Comunicaciones |
| <input type="checkbox"/> Industria y Energía | <input type="checkbox"/> Consultoría | <input type="checkbox"/> Comercio |
| <input type="checkbox"/> Finanzas y Seguros | <input type="checkbox"/> Educación | <input type="checkbox"/> Socio-sanitario, Dependencia |
| <input type="checkbox"/> Asociaciones, Fundaciones
y Colegios Profesionales | <input type="checkbox"/> Turismo | <input type="checkbox"/> Servicios a Empresas |
| | <input type="checkbox"/> Sanidad | <input type="checkbox"/> Otros:..... |

4.- MODALIDADES DE EVALUACIÓN:

- DIAGNÓSTICO en Modelo EFQM. DIAGNÓSTICO en Modelo G. Avanzada.
- EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA conforme a Modelo Gestión Avanzada:
Guía de Gestión Avanzada de 25 páginas.
- EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA conforme al Modelo EFQM:
Seleccionar tipo de Memoria:
- Memoria Completa/Normalizada de 75 páginas.
 - Memoria Estructurada de 45 páginas.
 - Memoria Compacta de 25 páginas.

5.- IDIOMA DE REDACCIÓN DE LA MEMORIA O GUÍA G.A.:

Euskera

- Castellano
- He leído y acepto las Bases reguladoras y las Instrucciones Técnicas de la convocatoria.

Firma

Fecha

En cumplimiento de lo establecido en la L.O. 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad y de Comercio Electrónico, le informamos que sus datos serán incorporados a los ficheros de la Fundación Navarra para la Excelencia, con la finalidad de gestionar su solicitud y prestar los servicios que de ello se deriven. Los datos recogidos son almacenados bajo la confidencialidad y las medidas de seguridad legalmente establecidas y no serán cedidos ni compartidos con empresas ni entidades ajenas a la Fundación Navarra para la Excelencia. Igualmente deseamos informarle que podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación cancelación u oposición dirigiéndose a: info@qnavarra.com

Enviar a Fundación Navarra para la Excelencia: info@qnavarra.com

ANEXO 2 Agenda del Proceso.

Convocatoria 2018

1.- EVALUACIONES DE DIAGNÓSTICO (FASE I) - EFQM y GESTIÓN AVANZADA

La solicitud para la realización de Diagnóstico podrá ser presentada a la Fundación Navarra para la Excelencia hasta el 28 de septiembre de 2018.

A partir de la recepción de la solicitud, la Fundación Navarra para la Excelencia coordinará las acciones para la realización del Diagnóstico: documentación a entregar por la organización candidata, determinación del equipo evaluador, etc...

Las organizaciones que hayan completado el proceso de Diagnóstico serán reconocidas con el “Compromiso hacia la Excelencia” en la celebración del Día Navarro de la Excelencia.

2.- EVALUACIÓN EXTERNA COMPLETA:

- La Fecha límite para la recepción en la Fundación Navarra para la Excelencia del formulario “Solicitud de Diagnóstico/Evaluación-Convocatoria PNE 2018”, es el 16 de julio de 2018.
- La Fecha límite para la recepción en la Fundación Navarra para la Excelencia de la Memoria EFQM o la Guía de Gestión Avanzada, es el 31 de julio de 2018.
- En Noviembre 2018 tendrá lugar la reunión del Jurado del Premio Navarro a la Excelencia y la celebración del XVIII Día Navarro de la Excelencia.

ANEXO 3 Modelo de Presentación para el Diagnóstico.

Atención: El formato y contenido del presente modelo, es meramente indicativo.

En cualquier caso, la extensión del documento de presentación se recomienda que no supere los cinco folios tamaño DIN A 4, impresos por una cara.

1.- PRESENTACIÓN

- Nombre de la organización.
- Año de inicio de actividades.
- Sector/es de actividad de la organización.
- Misión y Valores de la organización.
- Estructura / organigrama.
- Nº y dirección de los centros de trabajo.

2.- PRODUCTOS Y SERVICIOS / CLIENTES

- Principales productos y/o servicios (descripción, número y/o tipo, importancia para el futuro, importancia en cuanto a coste y beneficio).
- Cliente/s actuales y potenciales (descripción, número y/o tipología de clientes, importancia para el futuro, expectativas de los mismos).
- Otros grupos de interés.

3.- PROPIEDAD

- Figura jurídica: Sociedad anónima, cooperativa, sociedad pública...
- Número o tipo de accionistas/propietarios/patronato.
- Organización independiente o parte de un grupo (relación con el mismo, capacidad de gestión,...).

4.- MERCADO / COMPETENCIA / ENTORNO

- Mercado/s actuales en los que trabaja y potenciales (descripción, cuotas de mercado, importancia futura).
- Competidores (número, tipo de competencia y nombre de los principales).

5.- ALIADOS Y PROVEEDORES

- Definiciones, número, nombre de los más significativos y en qué contribuyen.

6.- SOCIEDAD

- Definición de Sociedad para la organización, posibles impactos de la organización en la misma.

7.- LIDERAZGO Y PERSONAS

- Número de empleados (equipo directivo y/o responsables de procesos, plantilla, trabajadores eventuales y distribución de los mismos por área de actividad o centros de trabajo).
- Definición y Número de líderes de la organización, posición en el organigrama.
- Estructura de las principales reuniones de gestión.

8.- CAMINO A LA EXCELENCIA

- Certificados, reconocimientos, premios y años de obtención.

9.- INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- Gestión del cambio.
- Gestión de proyectos.
- Gestión de ideas/equipos de mejora, sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones.
- Autoevaluaciones.
- Enfoque de innovación (definición, responsables, indicadores).

10.- RETOS ESTRATÉGICOS Y RESULTADOS CLAVE

- Visión.
- Retos/objetivos estratégicos.
- Principales ventajas competitivas / Factores críticos de éxito.
- Principales resultados (económicos y no económicos).

ANEXO 4 Extensión e idioma de la Memoria EFQM y de la Guía de G. Avanzada

A) Memoria EFQM:

Extensión

La organización candidata podrá elegir la extensión de Memoria que más se adecúe a sus preferencias:

- EFQM 300+ : Memoria de 25, 45 o 75 páginas.
- EFQM 400+ : Memoria de 25, 45 o 75 páginas.
- EFQM 500+ : Memoria de 25, 45 o 75 páginas.

Idioma

Se podrá elegir para su redacción tanto idioma castellano como euskera, indicándose dicha elección en la solicitud de candidatura.

B) Guía de Gestión Avanzada:

Extensión

La extensión de la Guía será de 25 páginas.

Idioma

Se podrá elegir para su redacción tanto idioma castellano como euskera, indicándose dicha elección en la solicitud de candidatura.

ANEXO 5 Maquetación, formato y estructura.

A) Memoria EFQM

Maquetación

-**Tamaño de hoja:** tamaño DIN A 4 (210 x 297 mm).

-**Fuentes:** se utilizará exclusivamente como fuente de letra “Arial”, con tamaño de 10 pt para los textos y de 9 pt para los gráficos.

-**Interlineado:** sencillo.

-**Márgenes:** mínimo a izquierda y derecha de 1cm. Mínimo de 1,5 cm para los márgenes superiores e inferiores.

-**Numeración:** Todas las páginas deben ir numeradas correlativamente.

(Atención: en el cómputo total de páginas (Memorias de 25, 45 o 75 páginas), sólo se tendrán en cuenta aquellas que aporten contenido; no se computarán la portada, índice, subportadas o títulos de secciones ni el glosario de acrónimos).

-**Enlaces/hipervínculos:** No se podrá incluir como parte de la documentación enlaces a otros documentos, si de ese modo se eleva el número total de páginas de la Memoria; en cualquier caso, deberá mantenerse el número total de páginas elegido para la Memoria (25, 45 o 75 páginas). Por tanto, sí podrán incluirse enlaces cuando contengan información complementaria o aclaratoria, pero no puede formar parte del contenido nuclear de la Memoria.

-La Memoria **deberá incluir siempre** una *Portada*, un *Índice* y un *Glosario de Acrónimos*.

Formato

Una vez finalizada, la Memoria EFQM se remitirá a la Fundación únicamente por vía telemática y en formato PDF.

Estructura de la Memoria EFQM

Importante: cada uno de los tipos de Memoria EFQM que puede ser presentado para el proceso de Evaluación Externa tiene una estructura definida.

Por ello, le rogamos que observe detenidamente los esquemas de las siguientes tablas antes de decidir qué tipo de Memoria, y por tanto, qué estructura y extensión se adapta mejor sus intereses de cara a la Evaluación Externa.

Tabla 1. Memoria Completa o Normalizada.

El número máximo de páginas a una cara y con las características de maquetación descritas, es de 75 páginas.

Puede ser utilizada para Evaluaciones Externas de niveles 300+, 400+ y 500+.

Formato utilizable para Memorias 300+, 400+ y 500+	Orden de los apartados y nº páginas para la redacción de la Memoria de 75 páginas	
Apartados de la Memoria	Nº páginas	
	No computa	Sí computa
Portada	1	
Indice	1-2	
Subportadas	Libre: No se determina su nº	
Introducción/Presentación/ Aspectos clave		5
Contenidos (Criterios/Subcriterios)		70
Glosario de Acrónimos	Libre: No se determina su nº	
Anexos	No se permiten	
	Total de páginas a evaluar: 75	

Tabla 2. Memoria Estructurada.

El número máximo de páginas a una cara y con las características de maquetación descritas, es de 45 páginas.

Puede ser utilizada para Evaluaciones Externas de niveles 300+, 400+ y 500+.

Formato utilizable para Memorias 300+ , 400+ y 500+	Orden de los apartados y nº páginas para la redacción de la Memoria de 45 páginas	
Apartados de la Memoria	Nº páginas	
	No computa	Sí computa
Portada	1	
Indice (debe incluir los Anexos)	1-2	
Subportadas	Libre: No se determina su nº	
Introducción/Presentación/ Aspectos clave		2
Contenidos (Criterios/Subcriterios)		39
Glosario de Acrónimos	Libre: No se determina su nº	
Anexos		Máximo 4
	Total de páginas a evaluar: 45	

Tabla 3. Memoria Compacta.

En caso de imprimir en papel el documento PDF de este tipo de Memoria, el número máximo de páginas a una cara y con las características de maquetación descritas, es de 25 páginas.

Puede ser utilizada para Evaluaciones Externas de niveles 300+, 400+ y 500+.

Formato utilizable para Memorias 300+, 400+ y 500+	Orden de los apartados y nº páginas para la redacción de la Memoria de 25 páginas	
Apartados de la Memoria	Nº páginas	
	No computa	Sí computa
Portada	1	
Índice (debe incluir los Anexos)	1-2	
Subportadas	Libre: No se determina su nº	
Introducción/Presentación/ Aspectos clave		2
Contenidos (Criterios/Subcriterios)		23
Glosario de Acrónimos	Libre: No se determina su nº	
Anexos	Máximo 75	
	Total de páginas a evaluar: 100	

Aclaraciones al contenido de las Tablas:

- La extensión en número de páginas a la que se hace referencia en las tablas es siempre considerando la impresión en papel a una cara, con los márgenes mínimos descritos en el apartado de Maquetación.

- En la columna de las páginas que sí computan, se expone un número de páginas indicativo para cada uno de los apartados; no obstante, este reparto, así como la extensión que se dedique a los diferentes contenidos, queda a la libre decisión de la empresa/organización, siendo totalmente variable siempre que el número global (25, 45 o 75), se mantenga.
- En la Memoria de 45, el número de páginas que se pueden dedicar a los Anexos está limitado a 4 páginas.
- En la Memoria de 75, no se permite incluir Anexos.
- En la Memoria de 25, los Anexos sí están permitidos, siempre que no superen las 75 páginas.
- El número de páginas dedicadas a portadas, contraportadas, subportadas o separaciones de Criterios o Subcriterios, etc...así como al Glosario de Acrónimos, no están limitados, pudiendo los redactores de la Memoria dedicarles la extensión que consideren más adecuada.
- La extensión dedicada al índice de la Memoria no deberá sobrepasar las dos páginas.
- En los Anexos se incluirán documentos (o extractos) que utilice la empresa/organización en su gestión diaria, como por ejemplo:
 - Plan de Gestión, Plan Estratégico, Balance y cuenta de Resultados, Encuestas de clientes, personas o sociedad (modelos o gráficos o tablas de Resultados segmentados etc. que completen los incluidos en el apartado de Resultados), Mapa de procesos, Extracto de algún proceso, Cuadro de Mando Integral, evaluación del desempeño de personas o de liderazgo, plan anual de mejora, etc.
 - El contenido de los Anexos también se incluirá en el índice, y se ordenarán por Criterios. Podrán incluir enlaces a los diferentes apartados de la Memoria para facilitar la comprensión de los mismos. Se pueden incluir además, un listado de “Otros documentos de interés”, que podrían ser solicitados o consultados durante la Visita de la Evaluación.

B) Guía de Gestión Avanzada

Maquetación

- **Tamaño de hoja:** tamaño DIN A 4 (210 x 297 mm).
- **Fuentes:** se utilizará exclusivamente como fuente de letra “Arial”, con tamaño de 10 pt. para los textos y de 9 pt. para los gráficos.
- **Interlineado:** sencillo.
- **Márgenes:** mínimo a izquierda y derecha de 1cm. Mínimo de 1,5 cm para los márgenes superiores e inferiores.
- **Numeración:** Todas las páginas deben ir numeradas correlativamente.
- **Extensión:** la Guía de Gestión Avanzada tendrá una extensión máxima de 25 páginas.
- **Apartados:** Deberá incluir obligatoriamente, además de los contenidos referidos a los Elementos-Resultados y los Anexos, una Presentación de la empresa u organización, un Índice general y un Glosario de Acrónimos.
Opcionalmente, es posible incluir también un Índice de los Anexos y un Glosario de Términos.
Las extensiones máximas de los apartados se indican en la Tabla 1.

Importante: Para el cómputo total de páginas de la Guía (25 páginas), sólo se tendrán en cuenta las páginas que aporten contenido; no se computarán la portada, índices, subportadas, títulos de secciones ni glosarios.

La extensión en número de páginas es siempre considerando la impresión en papel a una cara, con los márgenes mínimos descritos.

Formato

Una vez finalizada, la Guía se remitirá a la Fundación únicamente por vía telemática y en formato PDF.

Estructura de la Guía de Gestión Avanzada

En la siguiente tabla se exponen los distintos apartados de la Guía, y su extensión máxima.

Su confección, tanto en la extensión como en la obligatoriedad o no de los apartados, tiene unas características propias, por lo que se recomienda lea atentamente las indicaciones que a continuación se describen.

Tabla 1: Extensión máxima y ejemplo de apartados:

Apartados de la Guía de Gestión Avanzada	Extensión máxima Nº de páginas
Presentación de la empresa u organización	3
Índice general	2
Contenidos (referidos a Elementos de Acción y Resultados)	25
Índice de Anexos (*)	1
Anexos	50
Glosario de Acrónimos	1
Glosario de Términos (*)	1

(*) Apartados No obligatorios

- **Enlaces/hipervínculos:** No se podrá incluir como parte de la documentación enlaces a otros documentos, si de ese modo se eleva el número total de páginas de contenidos de la Guía de Gestión Avanzada; en cualquier caso, deberá mantenerse el número total de páginas elegido para la Guía de Gestión Avanzada (25 páginas). Sí podrán incluirse enlaces cuando contengan información complementaria o aclaratoria, que no forme parte del contenido nuclear de la Guía.

- **Anexos:** documentos (o extractos) que utilice la empresa/organización en su gestión diaria, (Ej.: Plan de Gestión, Plan Estratégico, Balance y cuenta de Resultados, Encuestas de clientes, personas o sociedad, modelos o gráficos o tablas de Resultados segmentados etc. que completen los incluidos en el apartado de Resultados, Mapa de procesos, Extracto de algún proceso, Cuadro de Mando Integral, evaluación del desempeño de personas o de liderazgo, Plan Anual de Mejora,...). Se aceptan hasta un máximo de 50 páginas.

ANEXO 6 Código de Conducta y Confidencialidad.

Todas las personas que desarrollen su labor de evaluación en el marco de Fundación Navarra para la Excelencia (FNE), tanto si forman parte del Club de Evaluación de la FNE, como si provienen de acuerdos de colaboración con otras entidades homólogas de las demás Comunidades Autónomas, deberán cumplir rigurosamente lo indicado en el presente “Código de Conducta y Confidencialidad”.

La aceptación, firma y recepción por la Fundación Navarra para la Excelencia del presente compromiso es condición imprescindible para desempeñar la función evaluadora en nuestros procesos.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La totalidad de 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/la evaluador/a 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.
- 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, el evaluador/a se compromete a la destrucción de la totalidad de la documentación que pueda haber obtenido de la organización evaluada, salvo permiso expreso y por escrito de 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 terceros (a excepción de los componentes del Equipo Evaluador) comentarios u observaciones acerca de la evaluación, tales como Puntos Fuertes, Áreas de Mejora, etc.

- No revelar a terceros el resultado de la evaluación (ya sea individual o consensuada). Sólo el/la Evaluador/a Líder será quien realizará la comunicación formalmente a quien corresponda de acuerdo al protocolo establecido.

PRIVACIDAD

- No se podrá comunicar ni difundir los nombres de las organizaciones para las que se ha actuado como Evaluador/a, salvo permiso expreso y por escrito de las mismas y de la Fundación Navarra para la Excelencia.

RED DE CONTACTOS

- No se aprovecharán los contactos personales establecidos con motivo de las evaluaciones realizadas para promover actividades profesionales de ningún tipo.
- 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.

RESPONSABILIDAD DEL EVALUADOR/A

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

- Previa información por parte de la Fundación Navarra para la Excelencia, deberá conocer y aceptar los procedimientos establecidos para el desarrollo de su labor.
- Una vez aceptada su participación en un proyecto de evaluación, se compromete a garantizar la disponibilidad de horas comprometidas, 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/a Líder de su Equipo de Evaluación, realizando las tareas encomendadas en los plazos previstos.

PRINCIPIO DE INDEPENDENCIA

- Será requisito imprescindible para poder formar parte de un equipo de evaluación, que ni el Evaluador ni la empresa/organización donde desarrolla su actividad laboral haya tenido relación directa con la organización a evaluar, ni como proveedor, ni como cliente.

Comprendo y acepto las condiciones y compromisos de este Código de Conducta y Confidencialidad.

Fecha:

Firma:

ANEXO 7 Documento de Queja y/o Reclamación.

1.- DATOS PERSONALES

Datos personales		DNI
Dirección	Población	Código Postal
Teléfono de contacto	E-mail	
Empresa /organización a la que representa (si procede)		Cargo

2.- MOTIVO DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN:

En ade.....de 20.....

Firma:

En cumplimiento de lo establecido en la L.O. 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad y de Comercio Electrónico, le informamos que los datos aportados serán incorporados a los ficheros de la Fundación Navarra para la Excelencia, con la finalidad de gestionar su petición/sugerencia/reclamación y prestar los servicios que de ello se deriven. Los datos recogidos son almacenados bajo la confidencialidad y las medidas de seguridad legalmente establecidas y no serán cedidos ni compartidos con empresas ni entidades ajenas a la Fundación Navarra para la Excelencia. Igualmente deseamos informarle que podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación cancelación u oposición dirigiéndose a: info@qnavarra.com