

## Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Adaptación a la Administración Pública

### 1. Descripción

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es un Modelo supranacional que trata de crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países iberoamericanos.

Este Modelo es aplicable a Empresas privadas e Instituciones públicas de todo tipo de sector de actividad y tamaño, y sirve como referente para evaluar una organización, establecer planes de progreso, identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora, y así mismo es una poderosa fuente de información para el desarrollo y la planificación estratégica.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión se ha demostrado como una eficaz herramienta para muchas organizaciones públicas como así lo demuestra el que aproximadamente el 50% de los postulantes pertenezcan al sector público. No obstante muchos de los postulantes son “empresas públicas” pero no “servicios públicos puros”.

### 2. Objetivos

Sensibilizar e involucrar a las Administraciones Públicas en la mejora.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión ha sido adaptado a la Administración Pública tomando como referencia la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública del CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo) y el Modelo EVAM de AEVAL (Agencia de Evaluación y Calidad).

### 3. A quién va destinado

A cualquier Administración Pública que desee utilizar el Modelo como referente para evaluar su organización, establecer planes de progreso, identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora.

### 4. Alcance

Los 22 países de Iberoamérica (Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Honduras, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela).

### 5. Contenidos

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión adaptado a la Administración Pública consta de 5 procesos facilitadores y 4 criterios de resultados:

Procesos facilitadores:

- Liderazgo y Estilo de Gestión
- Política y Estrategia
- Desarrollo de las Personas
- Recursos y Asociados
- Clientes/Ciudadanos/Usuarios

Criterios de resultados:

- Resultados de Clientes/Ciudadanos/Usuarios de los Servicios
- Resultados del Desarrollo de las Personas
- Resultados de Sociedad
- Resultados Globales

6. Comentarios

En 2008 se editó la “Guía de autoevaluación para la Administración Pública - Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión”. Esta Guía, elaborada por AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios de España) con la colaboración de FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), tiene por objeto mejorar la gestión y resultados de la Administración Pública.

La obra incluye una exposición sobre el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión aplicado a las Administraciones Públicas, un ejemplo práctico de aplicación (Ayuntamiento de Esplugues) y el Glosario Iberoamericano de Términos de Calidad y Excelencia, cuyos términos han sido desarrollados con las aportaciones de AENOR, FUNDIBEQ y RENFE. Además contiene un apartado descriptivo sobre las Organizaciones que promueven Premios de Calidad en Iberoamérica y sus Modelos, así como diferentes experiencias de éxito en la Administración Pública.

7. Gráfico del Modelo

