



Modelo Europeo de Calidad
EFQM

UD 15

Modelo Europeo de Calidad: EFQM

1. FASE FINAL: EL INFORME FINAL Y EL PLAN DE MEJORA

El informe final de evaluación se estructurara de la siguiente forma:

La primera parte del informe, se centrará en señalar el ajuste o desajuste del proceso de autoevaluación, así como el grado de participación e implicación de los diferentes agentes de la unidad y el grado de consenso de los resultados del proceso de evaluación, de acuerdo a la siguiente pauta:

La segunda parte del informe corresponde a la valoración de los diferentes aspectos evaluados.

Supone una aportación muy valiosa para la unidad evaluada ya que contribuirá a corroborar o rectificar las conclusiones y reflexiones del proceso de autoevaluación y las impresiones e informaciones recogidas a lo largo de la visita *in situ*.

Por lo tanto, esta parte del informe se caracterizará por la descripción y valoración del servicio así como de los aspectos más relevantes del mismo, siguiendo el orden de los nueve elementos del Modelo.

La tercera parte hace referencia a la valoración general del comité y es donde aparecen, como conclusión, los principales puntos fuertes y débiles del área evaluada, así como también, algunas recomendaciones. Este apartado sirve para confrontar los puntos fuertes y débiles detectados en la autoevaluación.

El coordinador del CEE entregará el informe externo al comité de evaluación interna

Es importante no demorar más de un mes la entrega del informe de evaluación externa a fin de no romper la dinámica participativa generada por el proceso de evaluación.

Una vez recibido el informe externo definitivo, el Comité de Autoevaluación lo someterá a una fase de audiencia pública tan amplia como sea posible, antes de proceder a la redacción del Informe Final.

Este Informe Final será una síntesis de la valoración de las diversas dimensiones del servicio, una relación de los principales puntos fuertes y puntos débiles y, como elemento fundamental del documento, explicitación y priorización de las acciones a emprender con el fin de consolidar los puntos fuertes y conseguir resolver o mejorar los puntos débiles.

VOLVER

2 REFERENCIAS:

<http://www.clubexcelencia.org/>

<http://www.efqm.org/>

<http://www.clubcalidad.com/>