

## QUÉ ES Q-EPEA

Es un grupo de entidades públicas del País Vasco (administración y empresas públicas) comprometidas con la búsqueda de la excelencia en la gestión. En 2002, con la colaboración de EUSKALIT, Fundación Vasca para la Calidad, comenzaron sus actividades conjuntas para compartir y difundir buenas prácticas de gestión, intercambiar documentaciones de trabajo de forma abierta, invitar a directivos de otras organizaciones públicas y privadas avanzadas para compartir experiencias y organizar de forma conjunta actos públicos de difusión de esos avances a otras organizaciones públicas.

Desde su **origen** Q-EPEA ha sido una iniciativa singular en varios aspectos. Para empezar ha combinado desde su nacimiento la acción de los 3 niveles institucionales que se dan a nivel interno en la CAV: **Gobierno Vasco** (representado por la Oficina de Modernización administrativa y el grupo EITB como Sociedad Pública que gestiona las televisiones y radios públicas), **Diputación Foral** (con el Departamento de Hacienda y el Instituto Foral de Asistencia Social, IFAS y Lantik sociedad de la Diputación para gestionar los Sistemas de Información) y el ámbito de la **Administración Local** con el Ayuntamiento de Getxo.

Paulatinamente y dado el avance de las diferentes administraciones públicas vascas a la hora de aplicar sistemas de gestión avanzados, se han ido incorporando entidades de los 3 ámbitos hasta llegar a la configuración actual., que no ha hecho sino enriquecer de nuevas aportaciones y visiones el desarrollo del trabajo conjunto y en suma del aprendizaje compartido.

Ello ha permitido en muchos casos aprovechar las sinergias creadas y compartir problemas comunes a todos los ámbitos de la administración, al mismo tiempo que permitía el tratamiento de otros en algunos casos más "sectoriales".

## MISION

Q-EPEA está constituido por un grupo de entidades públicas del País Vasco (administración y empresas públicas) comprometidas con la búsqueda de la excelencia en la gestión con el objetivo de:

- avanzar en la mejora de la gestión de nuestras organizaciones a través del **aprendizaje compartido** (veremos su dimensión más adelante)y
- promover la cultura de la calidad en la administración pública vasca.

## VISION

Q-EPEA quiere ser reconocido dentro y fuera del País Vasco como un grupo de organizaciones públicas de referencia por lo avanzado de su gestión, contribuyendo al impulso en la modernización de la gestión de las entidades públicas del País Vasco.

## VALORES

Para llevar a cabo nuestra Misión nos basaremos en los valores siguientes:

**APRENDIZAJE COMPARTIDO:** Voluntad de compartir información y conocimiento de forma activa, pero a la vez con responsabilidad sobre la información disponible.

**COOPERACION:** Involucraremos a otras personas y organizaciones en nuestra Misión y Visión.

**RESPECTO A LAS PERSONAS Y ORGANIZACIONES:** Reconocimiento al esfuerzo y a las aportaciones de cada organización con independencia de los ritmos de avance que cada uno tenga.

## REQUISITOS DE ENTRADA Y FUNCIONAMIENTO

Q-EPEA, coherentemente con su misión, visión y valores, es un grupo abierto, pero a la vez riguroso en cuanto a quiénes lo integran. Los requisitos de entrada para nuevos miembros son:

Disponer de un diagnóstico de sus áreas de mejora producto de la reflexión de responsables de la organización.  
Tener establecido un plan de trabajo para abordar las áreas de mejora que hayan acordado prioritarias.  
Haber puesto en marcha acciones que muestren el compromiso con la excelencia de la organización  
(encuestas de satisfacción de personas y de clientes, autoevaluación con el modelo EFQM,



formación del equipo directivo sobre el Modelo EFQM, participación en el Club de evaluadores de EUSKALIT, definición mapa de procesos y documentación de los mismos, etc.).

Solicitud firmada por el máximo responsable de la organización en la que manifieste la voluntad de avanzar hacia la excelencia desarrollando planes de mejora continua de carácter anual.

Aportación económica igualitaria y proporcional al número y coste de las actividades que se realicen. Otro de los aspectos diferenciadores de Q-EPEA es la aportación igualitaria de cada uno de sus miembros para la financiación de las diferentes actividades que se desarrollan a lo largo del año y de los costes de las reuniones internas (ponentes, cafés y logística en general).

Proceso de incorporación al grupo Q-EPEA:

EUSKALIT, como secretaria técnica del grupo recogerá las solicitudes de organizaciones interesadas en ingresar en Q-EPEA presentando al grupo aquellas solicitudes que cumplan con los requisitos de incorporación aprobados.

Aceptación de ingreso por la mayoría simple de los integrantes de Q-EPEA. Los nuevos integrantes serán anfitriones en sus organizaciones de las primeras reuniones de Q-EPEA donde deberán presentar al grupo sus principales avances en la gestión para favorecer el conocimiento mutuo.

Al inicio de años, las nuevas incorporaciones, comienzan su andadura en Q-EPEA presentando brevemente al resto de organizaciones sus avances e hitos en la gestión a lo largo de los años. De esa forma se comienza de manera inmediata el intercambio de aprendizaje y de información.



Actualmente las organizaciones que forman parte de Q-EPEA son las siguientes:

- AGENCIA VASCA DE PROTECCIÓN DE DATOS
- AYUNTAMIENTO DE BILBAO
- AYUNTAMIENTO DE DURANGO
- AYUNTAMIENTO DE GETXO
- AYUNTAMIENTO DE VITORIA - GASTEIZ
- BERMEOKO UDALA
- DIPUTACIÓN FORAL DE ALAVA
- DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA: LANTIK
- DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA: INSTITUTO FORAL DE ASISTENCIA SOCIAL
- DIPUTACION FORAL DE GIPUZKOA: Direccion General de Calidad en la Administración Foral
- DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
- EITB
- EJIE
- EUSKALIT (SECRETARIA TECNICA DE Q-EPEA)

- IHOBE, S.A.
- ITELAZPI, S.A.
- IVAP
- OSAKIDETZA
- OSATEK, S.A.
- PARLAMENTO VASCO
- PARQUE TECNOLÓGICO DE BIZKAIA
- SPRI, S.A.
- VISESA



Entre las diferentes actividades desarrolladas por Q-EPEA podemos diferenciar dos grandes grupos:

#### ACTIVIDADES DE CARACTER INTERNO:

Podemos destacar en este ámbito las **reuniones** del grupo. Se desarrollan 3-4 reuniones a lo largo del año abiertas a todos las organizaciones que integramos Q-EPEA.

En esas reuniones se suele elegir uno o dos temas centrales que vertebran el desarrollo de la reunión, con las aportaciones de 2 o 3 organizaciones de Q-EPEA que aportan sus buenas prácticas, lecciones aprendidas, experiencias a

repetir y también pequeños o grandes fracasos que conforman los errores a evitar y que tanto aprendizaje aportan.

Además de esas reuniones plenarias para todas las organizaciones, se han mantenido en los últimos años reuniones paralelas organizadas para temas más concretos, a pesar de lo cual en muchos casos han tenido presencia multitudinaria por parte de muchas de las organizaciones de Q-EPEA.

A lo largo de estos años se han desarrollado reuniones plenarias y paralelas que han tratado, entre otros, sobre los siguientes temas, siempre desde la óptica de desarrollo de nuestro valor **aprendizaje compartido**:

Redacción de >Memorias EFQM; gestión por procesos; encuestas de clientes; encuestas de personas; Indicadores; CMI; e-administración; Gestión del Conocimiento; Resultados en la sociedad; comunicación interna; creatividad; planificación estratégica; modelos de encuestas; modelos de reconocimiento a las personas; Innovación; Liderazgo; autoevaluación; Cartas de servicios...

Esas sesiones han contado en algunos casos con ponentes y grandes expertos en las diferentes materias: Oscar Moracho; Juan Jose Goñi, Jon Azua entre otros. Ese aspecto en la medida en que las propias organizaciones de Q-EPEA han ido consiguiendo reconocimientos y avances destacados en su gestión se ha ido equilibrando hacia la presentación de las experiencias y buenas prácticas de miembros del grupo.

Además y como otro de los rasgos destacados del aprendizaje compartido se ha elaborado con el impulso de EUSKALIT una batería de indicadores de Q-EPEA que recoge un consenso de una serie de indicadores comunes de los 8 subcriterios pertenecientes a los Criterios de Resultados del Modelo EFQM.

En esa batería se pueden cargar los datos propios en un momento del año y consultarlos al mismo tiempo que los datos de otras organizaciones. Se aporta la información del dato medio, el propio y el identificado como el mejor dentro de los datos cargados por las organizaciones de Q-EPEA. De esta forma no sólo facilitamos la comparación de los datos a la hora de completar nuestros cuadros de indicadores y CMI, sino que se fomenta un intercambio de experiencias, especialmente con las organizaciones identificadas como las mejores en alguno de los aspectos recogidos.

CRIT.	DESCRIPCION
6A	Medidas de percepción de la satisfacción de los clientes
6B	Indicadores de rendimiento de la gestión de los clientes
7A	Medidas de percepción de la satisfacción de las personas
7B	Indicadores de rendimiento de la satisfacción de las personas
8A	Medidas de percepción sobre la satisfacción de la Sociedad respecto a la organización
8B	Indicadores de rendimiento de la satisfacción de la sociedad respecto a la organización
9A	Resultados clave planificados por la organización
9B	Indicadores utilizados para predecir y poder mejorar los resultados clave (9a)

Aplicación ideada por EUSKALIT y desarrollada por Uredoble Studio

#### ACTIVIDADES DE CARACTER EXTERNO:

Q-EPEA desde su origen ha tratado de ser un referente para otras administraciones públicas vascas y en su Misión recoge como objetivo promover una cultura de gestión en las mismas. Por ello EUSKALIT, el Instituto Vasco de Administración pública, IVAP y Q-EPEA se ha fomentado una línea formativa específica para la administración pública denominada FOAC (Formación para la Acción), que actualmente ha desembocado en el programa KnowInn ofertado por EUSKALIT, con módulos específicos para la administración.

En ese esfuerzo por la difusión, desde su creación Q-EPEA ha organizado un **acto propio en el marco de la Semana Europea de la Calidad**.

Entre otros se han tratado los siguientes temas:

- Experiencias de gestión ayuntamientos Alcobendas y Esplugues (2003)
- Innovación en la gestión (2004)
- Claves para el desarrollo de la excelencia en la gestión de una administración pública (2005)
- La satisfacción de las personas. Experiencias y lecciones aprendidas (2006)
- La voz de la ciudadanía (clientes) en la administración pública: expectativas, participación y satisfacción (2007)
- Retos en la administración pública. Liderazgo (2008).
- Barreras y oportunidades para la Innovación en la administración pública vasca metodología World café (2009)



Cabe destacar que en el caso del año 2009 la sesión de Q-EPEA tuvo el formato de World-Café y que trató sobre las Barreras y Oportunidades para innovar en la administración Pública Vasca, que ha dado lugar a un documento específico sobre el que reflexionar los próximos meses.

Además como otra de las actividades destacadas en la difusión de la cultura de la Calidad Q-EPEA inició en 2006 la organización del Congreso de Excelencia en la Gestión de las Administraciones públicas del que ha celebrado 2 ediciones (2006 y 2008) y que va a celebrar su tercera edición este 2010.

## Herri Administrazioetan Kudea- ketako Bikaintasunari Buruzko I. Kongresua

Euskalduna Jauregia Bilbao  
2006ko maiatzaren 18 eta 19an  
18 y 19 de mayo de 2006

1<sup>er</sup> Congreso de Excelencia  
en la Gestión en las  
Administraciones Públicas

**18 y 19 de Mayo en Bilbao**  
**440 participantes**  
**Ganador Buenas Prácticas: EITB, 0**  
***paper***  
**Indice de satisfacción general: 7,5**



## Herri Administrazioetan Kudea- ketako Bikaintasunari buruzko II. Kongresua

Europa Jauregia Vitoria-Gasteiz  
2008ko maiatzaren 29 eta 30  
29 y 30 de mayo de 2008

2<sup>o</sup> Congreso de Excelencia  
en la Gestión en las  
Administraciones Públicas

**29 y 30 de Mayo en Vitoria**  
**422 participantes**  
**Ganador Buenas Prácticas: DFB**  
**Indice de satisfacción general: 7,3**

