

EFQM

MODELO EFQM de EXCELENCIA® (EFQM Excellence Model®)

El Modelo EFQM de Excelencia® es un marco no prescriptivo que facilita la comprensión de las relaciones entre lo que una organización hace y los resultados que es capaz de alcanzar. El Modelo aporta una estructura de análisis, lógica y sistemática, que permite a las organizaciones realizar una profunda revisión de su Gestión, así como disponer de elementos de comparación con otras organizaciones. Asimismo puede ser utilizado como guía para la definición y despliegue de la Estrategia de las Organizaciones, así como para identificar sus objetivos y las capacidades y recursos necesarios para alcanzarlos.

El Modelo EFQM de Excelencia® estructura el Sistema de Gestión de la organización y puede asimismo ser utilizado como una herramienta de diagnóstico, proporcionando un marco de medición, para uno mismo (mejora continua) o para compararse con los demás (benchmarking).



El Modelo EFQM de Excelencia® está basado en 9 Criterios. Cinco de ellos se denominan "Agentes" y comprenden la totalidad de las áreas de Gestión de la organización (lo que la organización "hace y cómo lo hace"). Los cuatro restantes reflejan los resultados que la organización alcanza, relativos a sus Clientes, Empleados, Sociedad y Objetivos Estratégicos o Clave. La lógica del Modelo está basada en que, la consecución de resultados excelentes en los cuatro ámbitos de gestión anteriores (Clientes, Empleados, Sociedad y Estrategia) está directamente relacionada con la capacidad de Liderazgo, la calidad de la Estrategia y su despliegue a través de las Personas, Partners, Recursos y Procesos.

El Modelo EFQM de Excelencia® está representado en la figura inferior. En ella, las flechas enfatizan la naturaleza dinámica del Modelo, reflejando cómo el aprendizaje y la innovación impulsan a los Agentes y ayudan a transformar dicho impulso en resultados empresariales.

PASOS A SEGUIR EN EL MODELO E.F.Q.M.

A QUE NOS OBLIGA EL MODELO EFQM

A diferencia del las certificaciones de calidad ISO 9001 y de Medio Ambiente ISO 14001, el Modelo es autoevaluable, lo que significa que es la Organización la que adapta el modelo a sus necesidades, respetando los criterios establecidos pero en el alcance real de las actividades que realiza.

¿PODEMOS OBTENER ALGUNA CERTIFICACION QUE NOS ACREDITE?

Ya se ha adelantado que el Modelo EFQM no es normativo y que su implantación se basa principalmente en la Autoevaluación sin que se contemplen auditorias externas de certificación. Sin embargo, las entidades que hayan implantado el modelo pueden voluntariamente presentar su candidatura para obtener un Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión basado en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia, que se instrumenta mediante los Sellos de Excelencia EFQM que no son equivalentes a las certificaciones ISO sino que son diferentes niveles de reconocimiento homologados según el puntaje obtenido en la Autoevaluación. Los Sellos de Excelencia los concede el Club Excelencia en Gestión en una labor conjunta con siete Entidades Certificadoras:

ENOR, APPLUS+, BUREAU VERITAS CERTIFICATION, ECA CERT CERTIFICACIÓN S.A., LLOYD'S Register, SGS-ICS IBÉRICA S.A. y TÜV Rheinland Group.

Existen varios **niveles de sello**:

1. COMPROMISO HACIA LA EXCELENCIA / COMMITTED TO EXCELLENCE

Mediante este proceso de reconocimiento, la organización identifica su nivel de gestión y entra en una dinámica de la mejora continua a través de las acciones de mejora.

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación con respecto al Modelo EFQM de Excelencia, es homologado en 200 ó más puntos EFQM. Para este nivel, la homologación no es imprescindible si la organización posee un Certificado ISO 9001 en vigor.

2. EXCELENCIA EUROPEA 300+ / RECOGNISED FOR EXCELLENCE 3 STARS

Mediante este proceso de reconocimiento, la organización identifica su nivel de gestión y elabora una Memoria descriptiva de las actividades de gestión y resultados conseguidos.

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación, con respecto al Modelo EFQM de Excelencia, es homologado por un licenciatario en 300 ó más puntos EFQM.

3. EXCELENCIA EUROPEA 400+ / RECOGNISED FOR EXCELLENCE 4 STARS

El proceso de obtención es idéntico al correspondiente con el nivel de Excelencia Europea 300+.

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación con respecto al Modelo EFQM de Excelencia es homologado por un licenciatario en 400 ó más puntos EFQM.

4. CEG - EXCELENCIA EUROPEA 500+ / RECOGNISED FOR EXCELLENCE 5 STARS

El proceso de obtención es idéntico al nivel de Excelencia Europea 300+ y 400+ exceptuando el formato de la Memoria.

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación con respecto al Modelo EFQM de Excelencia es homologado por un licenciatario en 500 ó más puntos EFQM.

CRITERIOS DEL MODELO E.F.Q.M.

El modelo se basa en 9 criterios que a su vez se subdividen en subcriterios, los cuales se evalúan para determinar la evolución y el grado de cumplimiento. Se entiende la autoevaluación como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de la organización que se compran con un modelo de excelencia empresarial.

La autoevaluación permite a la organización o departamento identificar claramente los puntos fuertes y sus áreas de mejora, reconocer las carencias más significativas, de tal modo que estén capacitados para sugerir planes de acción con los que fortalecerse.

- 1.- Liderazgo**
- 2.- Política y Estrategia**
- 3.- Personas**
- 4.- Alianzas y recursos**
- 5.- Procesos**
- 6.- Resultados en los clientes**
- 7.- Resultados en las personas**
- 8.- Resultados en la sociedad**
- 9.- Resultados clave**

VENTAJAS MODELO EFQM

La implantación del modelo EFQM proporciona a la organización las siguientes ventajas:

- Mejora la eficiencia de la gestión y por lo tanto mejora la competitividad.
- Motiva al personal a participar con el fin de lograr su compromiso para mejorar el ambiente laboral y su relación con el cliente
- Facilita la comparación con otras organizaciones, fomentando el hábito de compartir buenas prácticas.
- El Modelo facilita la elaboración y corrección de la planificación general de una organización así como de los objetivos y estrategias en los que se desarrolla.
- La orientación al cliente y la excelencia en la gestión aseguran su fidelización.

Más información:

www.clubexcelencia.org

www.efqm.org