

FORMACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN EL MODELO DE EXCELENCIA EFQM



DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

Contenidos

- Presentaciones
- ¿Qué es el modelo EFQM?
- Reflexionar sobre la evolución de la Calidad a la Excelencia
- ¿Por qué buscar la excelencia?
- ¿Qué ofrece el Modelo EFQM?
- ¿Cómo aplicarlo?
- Referencias
- Resumen y conclusiones

DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

Presentaciones

Jesús E. Martín Pozas

Formación

- Licenciado Administración y Dirección de Empresas.
- Diplomado en Ciencias Económicas y Empresariales.
- Especialista Universitario en Consultoría de Empresas.
- Experto Universitario en Gestión de Calidad y Certificación de empresas. (ISO 9000)
- Evaluador sénior + 500 acreditado y licenciataria en evaluación y formación del Modelo EFQM por el Club de Excelencia en Gestión. N° Licencia EFQM: CEG/17/RDEX/17
- Formador acreditado y licenciataria del Modelo EFQM por el Club de Excelencia en Gestión.
- Coach ejecutivo acreditado
- Formador del modelo Q-ONG del Consejo Estatal de ONG de Acción.
- Experto en Customer Experience Management.
- Experto en gestión de proyectos Ágiles. “Scrum Master”

Experiencia profesional

- CEO de DOCE SL . Director del Área de Consultoría Estratégica y de Calidad de DOCE S.L.U.
- Apoyo en la implantación del Modelo EFQM y de la Norma UNE ISO 9001 a numerosas organizaciones, confederaciones, redes y plataformas, ha realizado mas de 150 evaluaciones homologadas según el Modelo EFQM a organizaciones y ha acompañado en estrategia y en mejorar de la experiencia cliente a numerosas entidades.
- Presidente de Intress desde febrero 2017 a marzo de 2018.
- Director de la División de Consultoría y Calidad de Intress.
- Director Gerente de UNAD.
- Consultor de Calidad de la Plataforma de ONG de Acción Social. (POAS)
- Director Gerente de la Fundación Girasol.
- Manager de la Federación Europea ERIT.
- Director del programa Europeo “Indicadores de calidad en comunidad terapéutica, subvencionado por la Unión Europea.
- Coordinador del estudio “Satisfacción de usuarios y calidad en las comunidades terapéuticas en Andalucía”, Junta de Andalucía.
- Director y socio fundador de “SERVIGES” Servicios de gestión y consultoría a PYMES y ONG.

Voluntario en Juntas Directivas o Patronatos

Presidente Intress, Presidente APCTT. Presidente ICT, www.doceconsultores.es, Tesorero UNAD, Tesorero Sdad. Coop. La Zahara, Secretario Fundación Girasol, Federación Enlace, Federación Renovación, ...

Presentaciones

Otra persona, me escucha, me presenta y viceversa

- Nombre y apellidos.
- Organización a la que pertenezco
- Puesto que ocupo y antigüedad en la entidad.
- Que espero de estas sesiones
- Que pido a las personas que participan sea un éxito.
- Que pido al docente para que sea un éxito..

DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

¿Qué es EFQM?

¿QUÉ ES EFQM?

La Fundación Europea para la Gestión de Calidad (*European Foundation for Quality Management*), creada en el 1988, es una organización sin ánimo de lucro, con la **Misión** de ser la fuerza que impulse a Europa hacia la excelencia sostenida.

Además, tiene como **Visión** un mundo en el que las organizaciones europeas sobresalgan para su excelencia.

En España, esta Fundación viene representada por el Club Gestión de Calidad desde el 1991.

Modelos de Excelencia. Premios



Premio Malcolm Baldrige (1987)



USA



Premio Iberoamericano (1999)

Iberoamérica

EFQM



Europa

Premio EFQM a la Excelencia (1992)

Japón

Premio Deming (1951)



¿Qué es el Club de Excelencia en Gestión?

Google Maps
maps.google.es



Hazte socio | ÁGORA CEG | Conócenos | Agenda | Prensa | Contacto



Únete | Actividades | Formación | Asesoría | Reconocimiento | Modelo EFQM | Noticias



Ofrecemos formación en gestión avanzada para ayudar a las organizaciones a afrontar con éxito los retos de un entorno empresarial en constante transformación.

[Fórmate con nosotros](#)

Noticias



14 mujeres se convierten en protagonistas del 'Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia' gracias a la Fundación Altran y el Club Excelencia en Gestión

[Leer más](#)



Convocados los Premios CEL 2019 para la innovación en logística

[Leer más](#)



Ana Martín del Pozo, Presidenta del Colegio Árula: "La excelencia pasa por conseguir un sentido de pertenencia"

[Leer más](#)

Conócenos

Agenda



Videos

Descubre brevemente quiénes somos y cómo te podemos ayudar



Excelencia



Filosofía de gestión que persigue el **éxito a largo plazo** de una organización, mediante la **satisfacción equilibrada y continua** de las necesidades y expectativas de **todos** los *Grupos de Interés* de la misma.

DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

De la Calidad a la Excelencia

De la Calidad a la Excelencia



Inspección final del producto conforme a estándares preestablecidos; no busca su mejora
Orientada al producto final

Control en la cadena de producción para evitar la salida de productos defectuosos

Orientada al proceso www.diceconsultores.es

Sistemas y procedimientos para evitar la producción de bienes defectuosos: Generar confianza

Énfasis en cliente y en mejora continua; calidad como estrategia competitiva (en todos los niveles)

Orientada hacia la gestión

Mayor énfasis en los aspectos humanísticos y de compromiso social

Orientada hacia la excelencia

Cuestiones para la reflexión I

- ❑ ¿De qué depende nuestra continuidad, progreso o sostenibilidad?
 - Resultados de la actividad económicos y no económicos.
 -
- ❑ ¿De qué dependen nuestros resultados de la actividad?
 - Clientes, usuarios, destinatarios de servicios.
 - Reputación, confianza, credibilidad.
 -
- ❑ ¿De qué depende mantener clientes, usuarios, reputación...?
 - Excelentes servicios, competitividad, diferenciación.
 - Excelentes relaciones con clientes, usuarios.
 -
- ❑ ¿De qué depende la excelencia en los servicios y las relaciones?
 - Personal capacitado y colaborador.
 - Recursos propios y externos.
 -

Cuestiones para la reflexión II

- ❑ ¿De qué depende todo lo anterior?
 - Un Liderazgo de la Dirección: con visión, compartido, inspirador, transparente, que genere confianza...
 - Unas Estrategias: que respondan a las prioridades, dentro del entorno competitivo y cambiante.
 - Procesos de implantación de la estrategias, proyectos y programas.
 - Mecanismos de seguimiento y decisión.

- ❑ En definitiva:
 - Misión, Visión, Decisión y Gestión de la organización.

DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

¿Qué ofrece el Modelo EFQM?

¿Qué ofrece el Modelo EFQM?

1. La excelencia según EFQM: Los Conceptos Fundamentales de la Excelencia.
2. El Modelo EFQM: Una Herramienta para la mejora de la gestión y los resultados.
3. El Esquema REDER: proporciona un enfoque estructurado para analizar el rendimiento.

DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

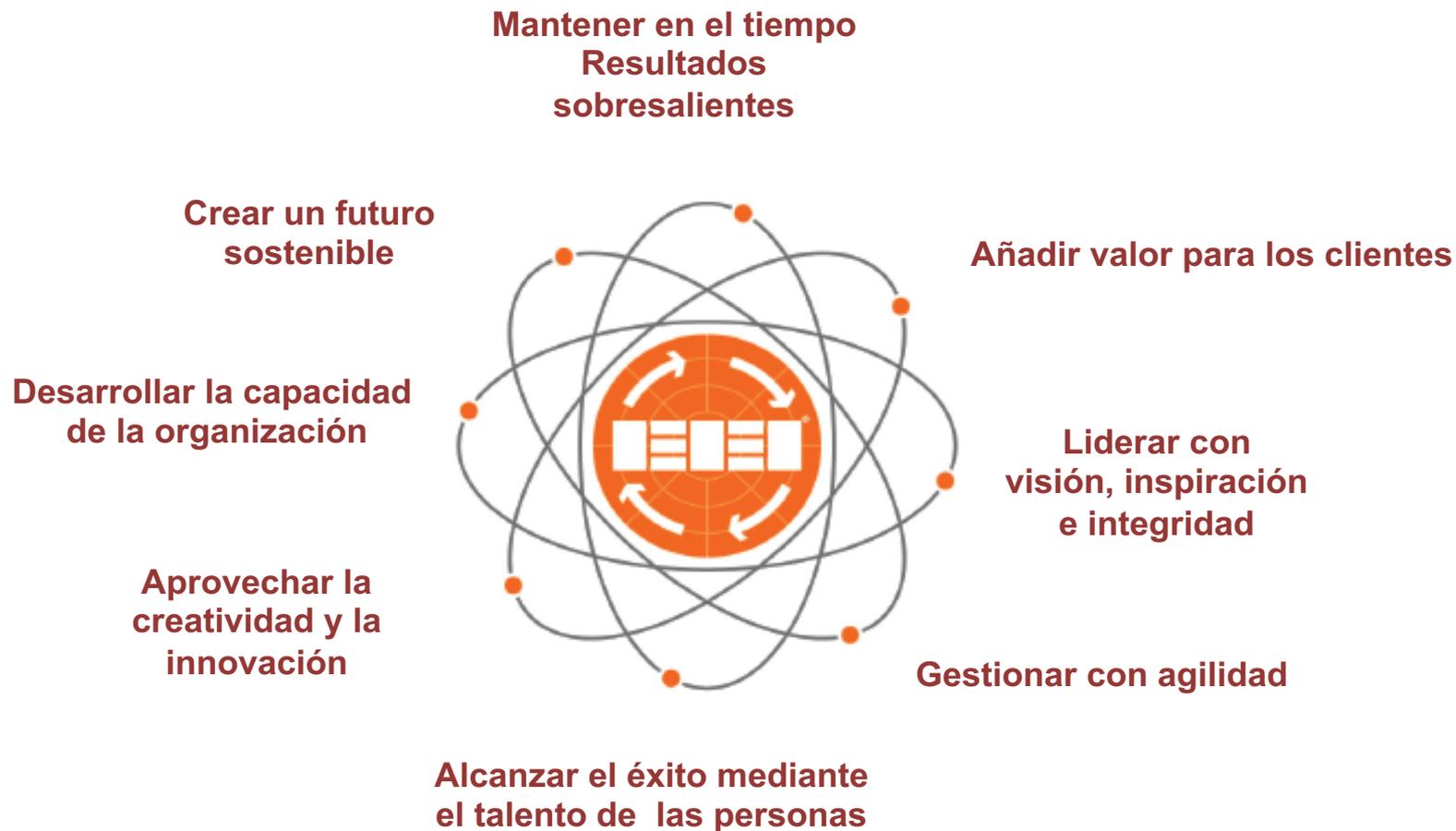
Los conceptos fundamentales



Declarada de Utilidad Pública

FOMENTANDO INCLUSIÓN. APOYANDO PERSONAS. AVANZANDO SOLIDARIAMENTE.

Conceptos Fundamentales de la Excelencia



Los Conceptos Fundamentales de la Excelencia I

Añadir valor para los clientes

- ❑ *Las organizaciones excelentes añaden constantemente valor para los clientes comprendiendo, anticipando y satisfaciendo necesidades, expectativas y oportunidades.*

Crear un futuro sostenible

- ❑ *Las organizaciones excelentes producen un impacto positivo en el mundo que les rodea, porque incrementan su propio rendimiento al tiempo que mejoran las condiciones económicas, ambientales y sociales de las comunidades con las que tienen contacto.*

Desarrollar la capacidad de la organización

- ❑ *Las organizaciones excelentes incrementan sus capacidades gestionando el cambio de manera eficaz, dentro y fuera de ellas.*

Aprovechar la creatividad y la innovación

- ❑ *Las organizaciones excelentes generan mayor valor y mejores resultados a través de la mejora continua y la innovación sistemática, aprovechando la creatividad de sus grupos de interés.*

Los Conceptos Fundamentales de la Excelencia II

Liderar con visión, inspiración e integridad

- ❑ *Las organizaciones excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos.*

Gestionar con agilidad

- ❑ *Las organizaciones excelentes se reconocen de manera generalizada por su habilidad para identificar y responder de forma eficaz y eficiente a oportunidades y amenazas.*

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

- ❑ *Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura de delegación y asunción de responsabilidades, que permite alcanzar tanto los objetivos personales como los de la organización.*

Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

- ❑ *Las organizaciones excelentes alcanzan resultados sobresalientes que se mantienen en el tiempo, y satisfacen las necesidades a corto y largo plazo de todos sus grupos de interés, en el contexto de su entorno operativo.*

DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

El Modelo EFQM

¿Qué es un Modelo?

Según el Diccionario de la Lengua:



Toda estructura lógica que se utiliza para dar razón de un conjunto de fenómenos que guardan entre sí ciertas relaciones.

No es una ecuación matemática que permite despejar una incógnita y encontrar una SOLUCIÓN a un problema.

¿Para qué nos sirve un Modelo?

El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico y no prescriptivo que permite a las organizaciones:

- Evaluar dónde se encuentran en su camino hacia la excelencia, ayudándoles a **identificar sus fortalezas clave y posibles carencias** con relación a su Visión y Misión.
- Disponer de un **único lenguaje y modo de pensar** sobre la organización, lo que facilita la eficaz comunicación de ideas dentro y fuera de la misma.
- **Integrar** las iniciativas existentes y planificadas, **eliminar** duplicidades e identificar carencias.
- Disponer de una **estructura básica** para el sistema de gestión.

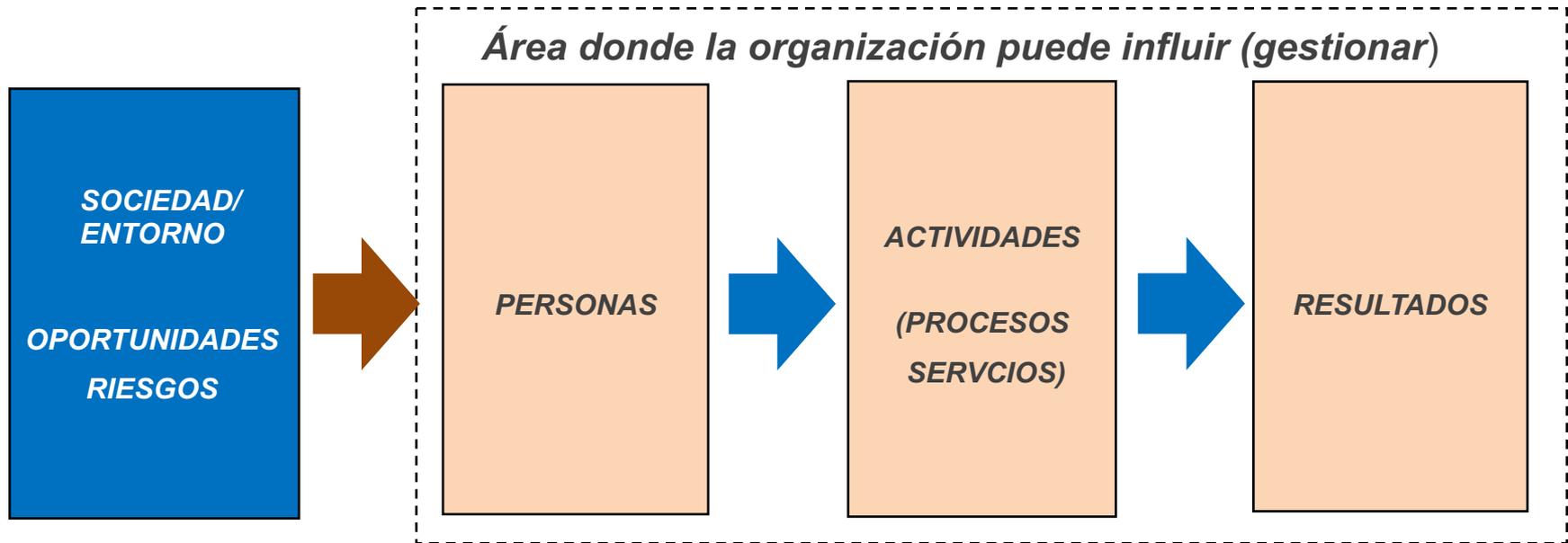
¿Para qué nos sirve un Modelo?

Y sí, el Modelo es cuantitativo

- Cuantificar el progreso.
- Poder comparar nuestra gestión con la de otros.
- Poder recibir un reconocimiento a la Excelencia.

Desarrollo conceptual

VISION GLOBAL



Las organizaciones obtienen RESULTADOS al realizar ACTIVIDADES las PERSONAS, tras la identificación de OPORTUNIDADES

(PERSONAS - PROCESOS - RESULTADOS)

www.doceconsultores.es

Desarrollo del Modelo EFQM

El éxito de las organizaciones depende de sus personas y para conseguir que algo se haga...

Deberá ocurrir:

5 Criterios de Agentes Facilitadores

Que quieran hacerlo

Que se sepa qué/por qué hacer

Que haya quién lo haga

Que tengan los medios

Que sepan cómo hacerlo

Liderazgo

Estrategia

Personas

Recursos

Procesos, productos y servicios

Desarrollo del Modelo EFQM

... y para evaluar si se ha conseguido, hay que medir:

Resultados en:

4 Criterios de Resultados

1. Los destinatarios

Clientes

2. Los empleados

Personas

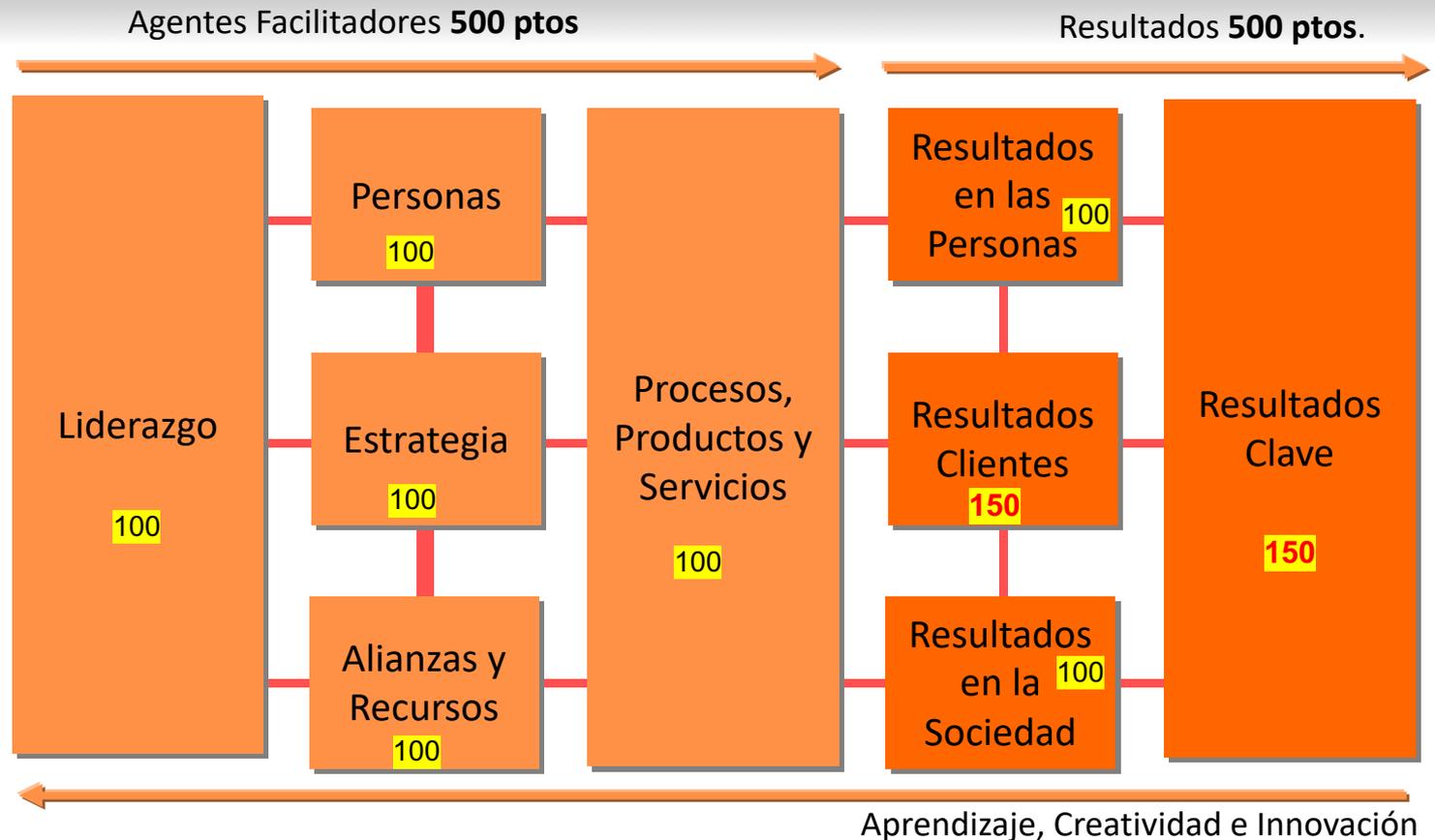
3. La sociedad

Sociedad

4. La propia organización

Clave

El Modelo EFQM



ACCIONES



LOGROS



MEJORA



DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

Criterios del Modelo EFQM

Criterio 1: LIDERAZGO

Definición:

Las organizaciones excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos, e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna, con el fin de asegurarse un éxito continuo.

Criterio 1: LIDERAZGO



Criterio 1: LIDERAZGO



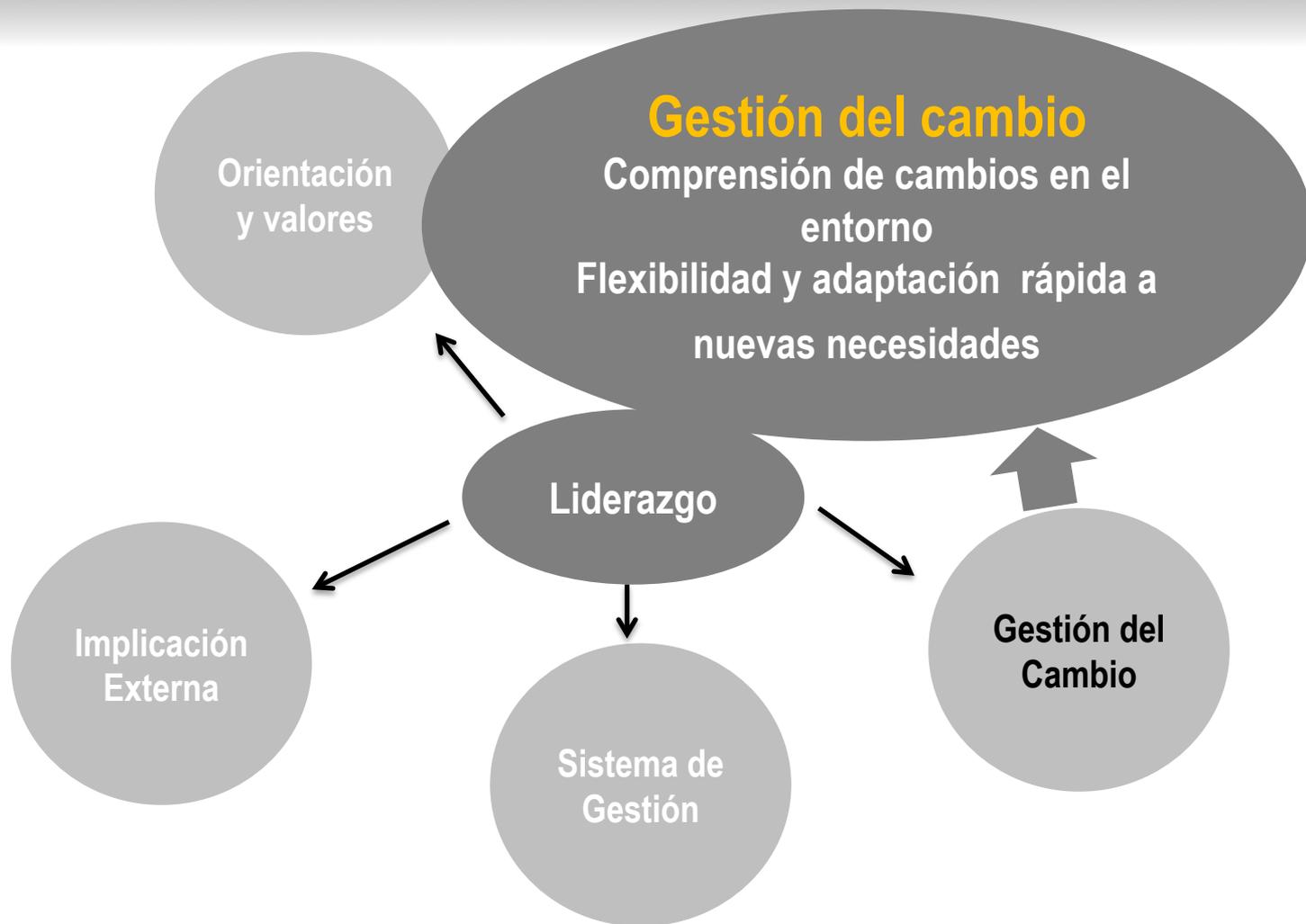
Criterio 1: LIDERAZGO



Criterio 1: LIDERAZGO



Criterio 1: LIDERAZGO



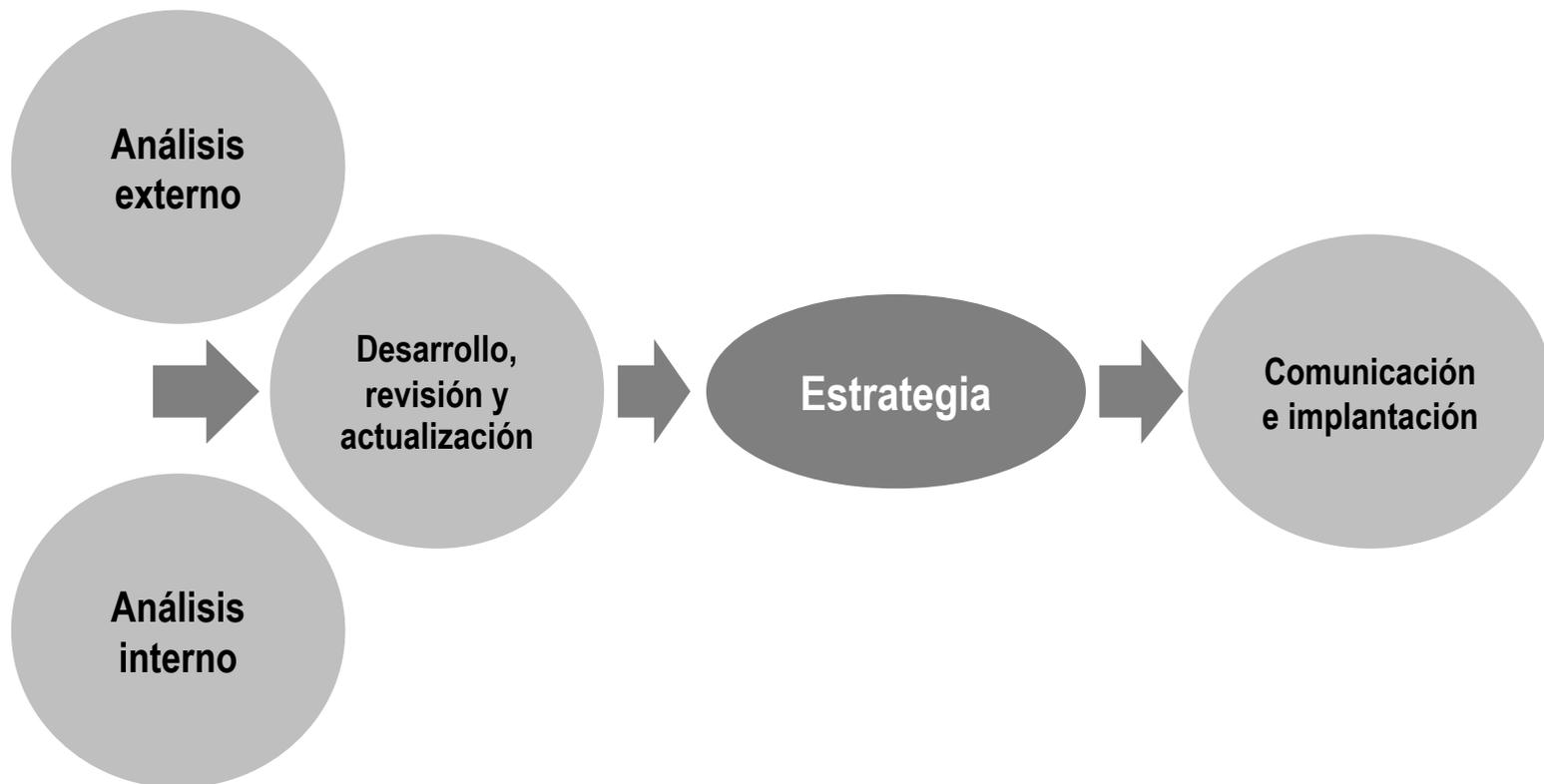
Criterio 2: ESTRATEGIA

Definición:

Las organizaciones excelentes implantan su Misión y Visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés.

Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

Criterio 2: ESTRATEGIA



Criterio 2: ESTRATEGIA



Criterio 2: ESTRATEGIA

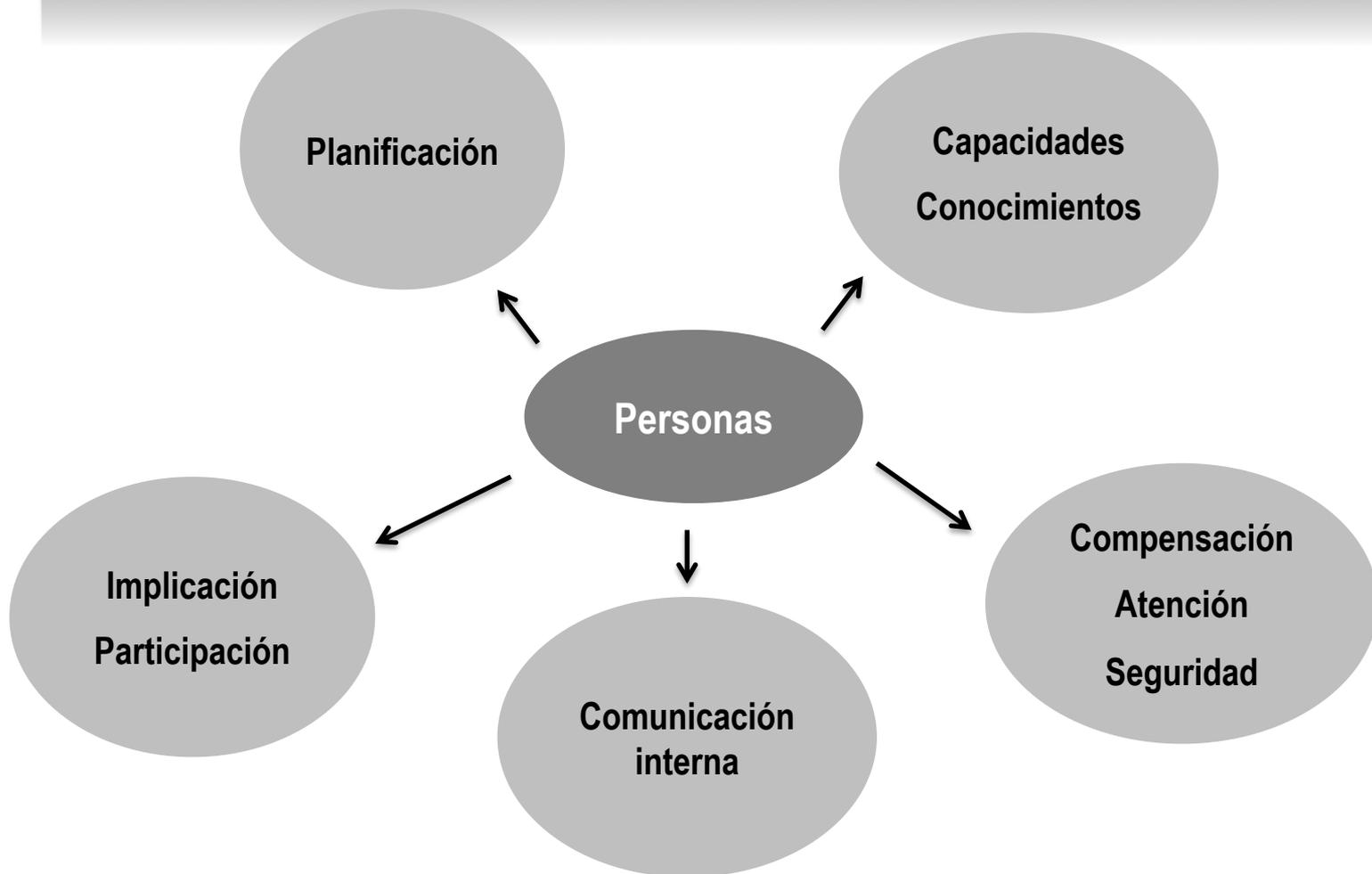


Criterio 3: PERSONAS

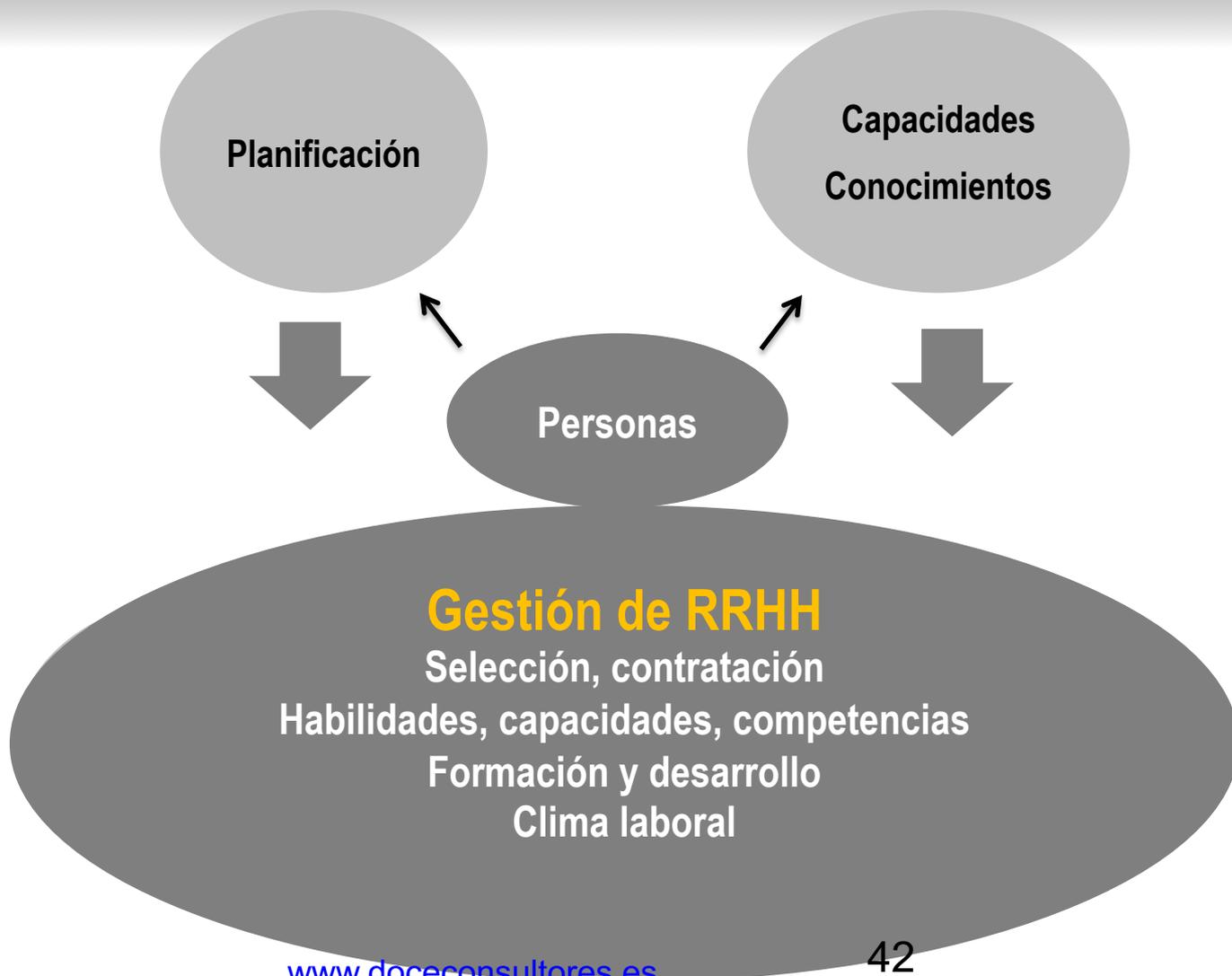
Definición:

Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran, y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas, y fomentan la equidad e igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

Criterio 3: PERSONAS



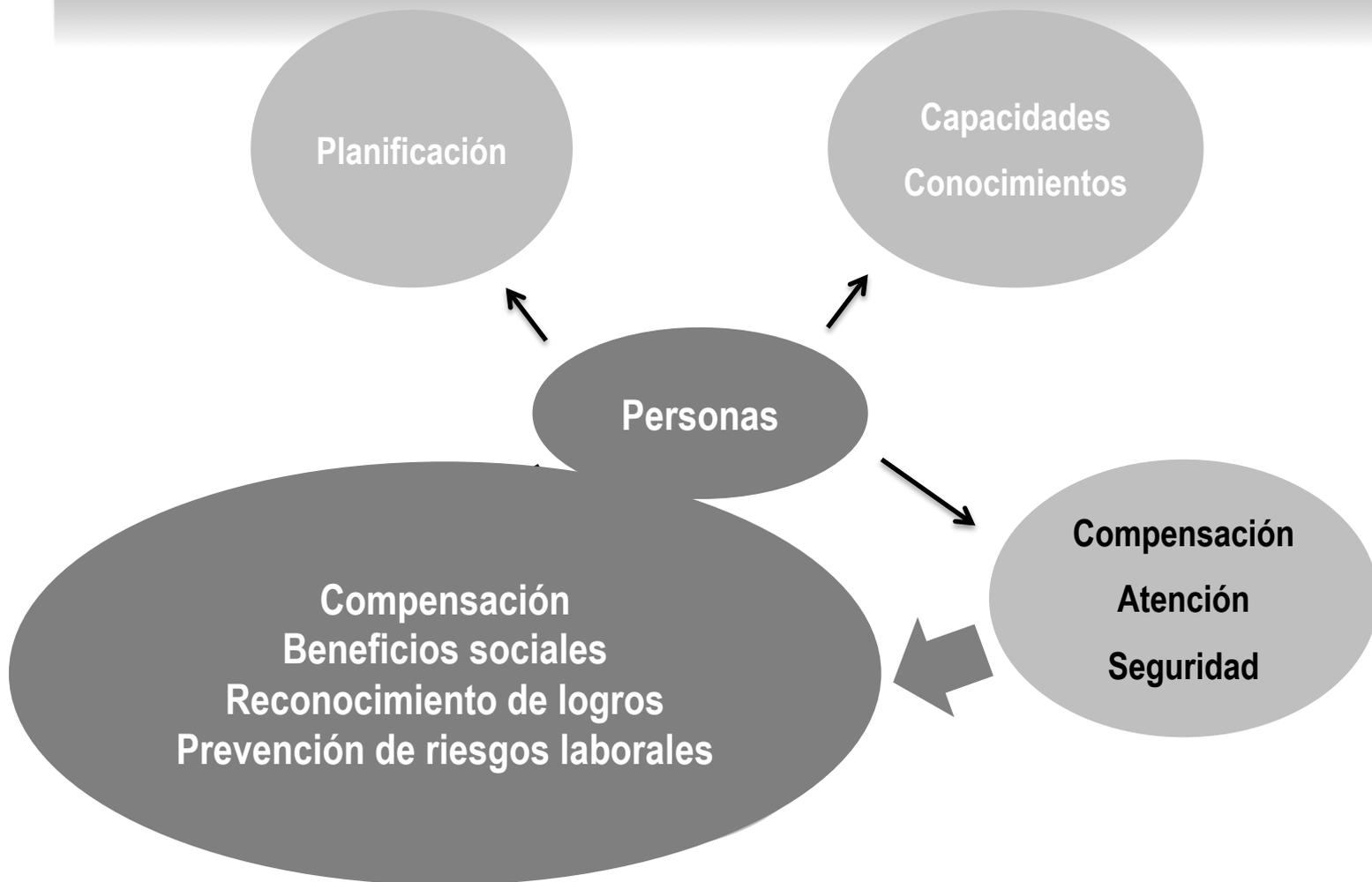
Criterio 3: PERSONAS



Criterio 3: PERSONAS



Criterio 3: PERSONAS



Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Definición:

Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, proveedores y recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y sus políticas de apoyo, así como para lograr el eficaz funcionamiento de sus procesos. Se aseguran de gestionar eficazmente su impacto social y ambiental.

Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS



Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

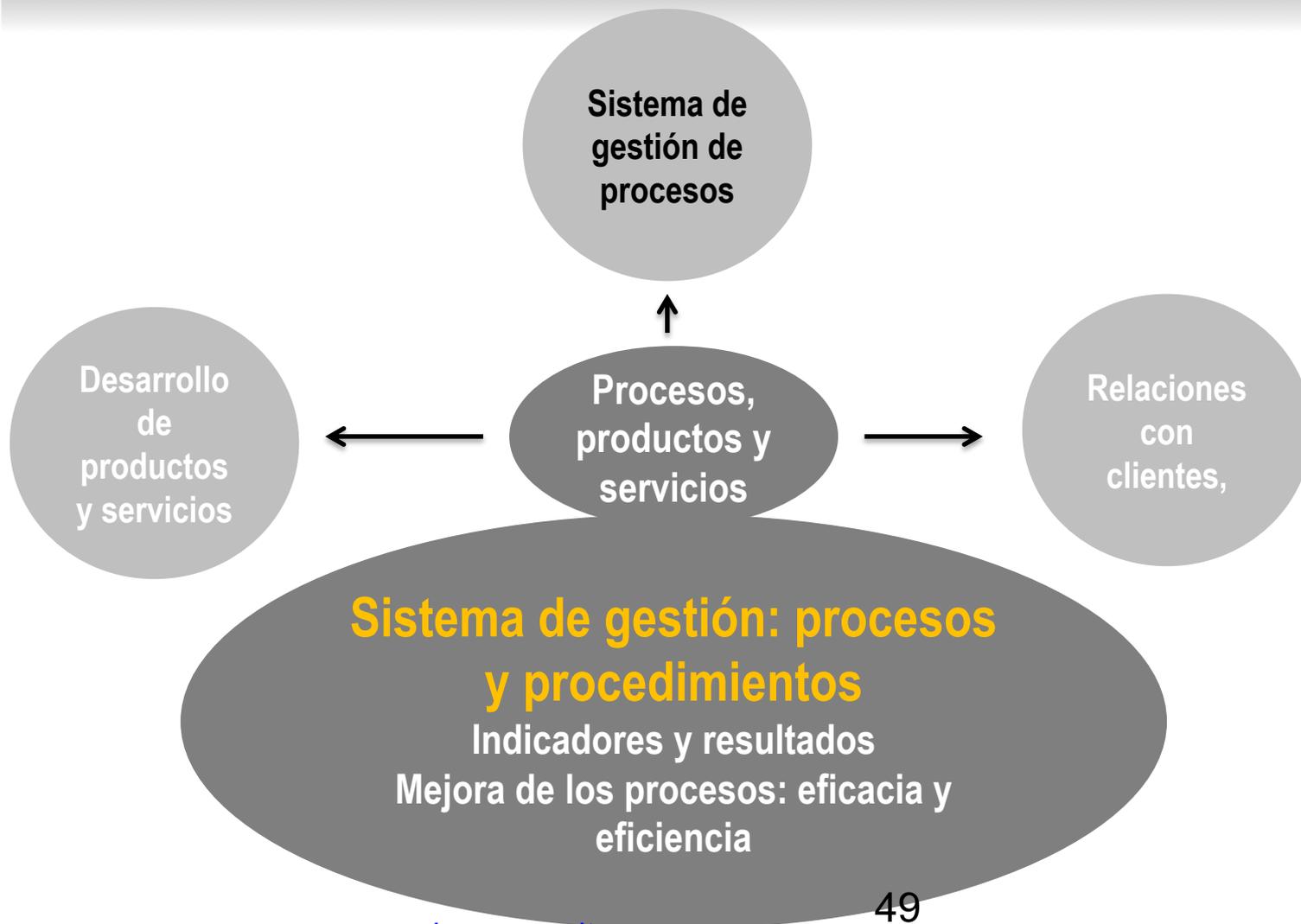
Definición:

Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés.

Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



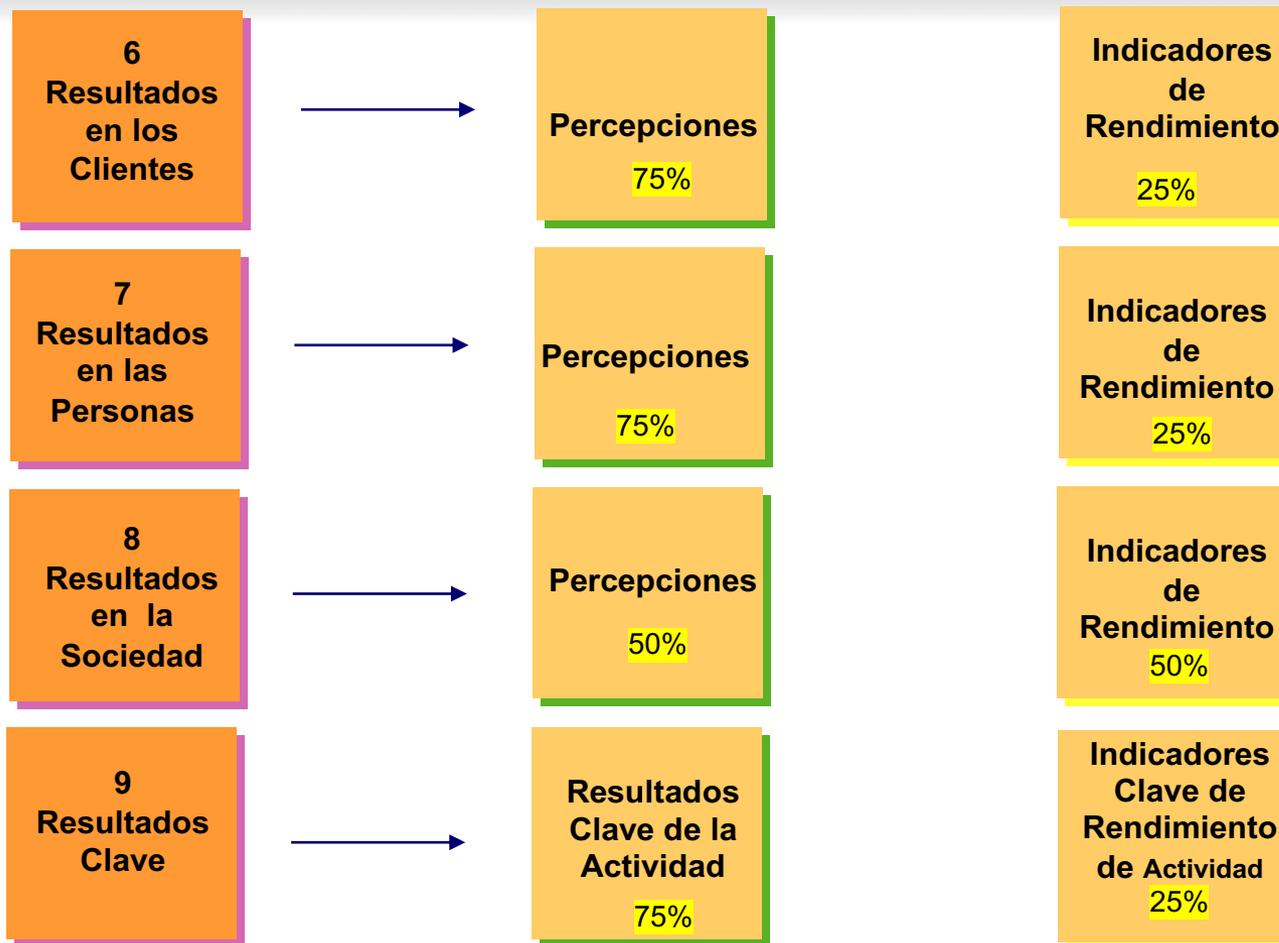
Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



Criterios 6 al 9: RESULTADOS



DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

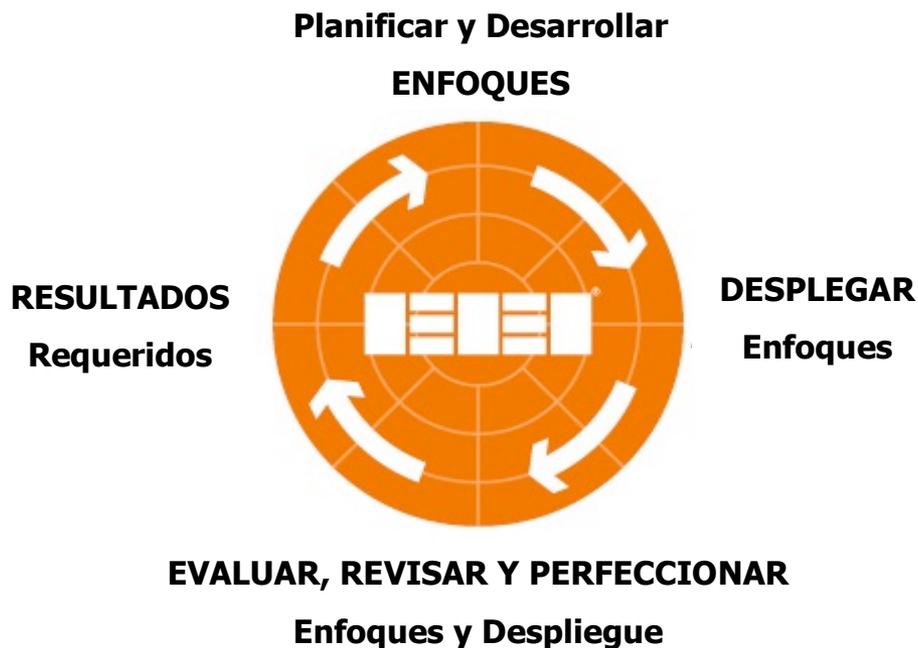
Esquema REDER



Declarada de Utilidad Pública

FOMENTANDO INCLUSIÓN. APOYANDO PERSONAS. AVANZANDO SOLIDARIAMENTE.

REDER



- 1. Resultados.**
 - Comienza con misión/visión y metas claras.
 - Resultados requeridos.
 - Estrategia, Planes y objetivos.
- 2. Enfoques (cómo llegamos).**
- 3. Desplegar los enfoques (dónde y con qué método).**
- 4. Evaluar, Revisar y perfeccionar.**

REDER Elementos y Atributos

Relevancia y Utilidad

- **Ámbito y Relevancia**
- **Integridad**
- **Segmentación**

Rendimiento

- **Tendencias**
- **Objetivos**
- **Comparaciones**
- **Confianza**

- **Sólidamente Fundamentado**
- **Integrado**

**Planificar y Desarrollar
ENFOQUES**



**RESULTADOS
Requeridos**

**DESPLEGAR
Enfoques**

**EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR
Enfoques y Despliegue**

- **Implantado**
- **Estructurado**

- **Medición**
- **Aprendizaje y Creatividad**
- **Mejora e Innovación**

www.diceconsultores.es

DOCE

TEAM. DREAM. BUILD

¿Cómo aplicarlo?



Declarada de Utilidad Pública

FOMENTANDO INCLUSIÓN. APOYANDO PERSONAS. AVANZANDO SOLIDARIAMENTE.

¿Cómo se aplica en la práctica?

Autoevaluación ¿Qué es?

Un **análisis y diagnóstico** de la realidad, situación y el potencial de una organización.

Una herramienta de uso sencillo y práctico: conjunto de cuestiones para:

- Analizar una organización, en cada uno de los aspectos clave.*
- Identificar sus puntos fuertes y sus áreas de posible mejora.*
- Establecer un nivel de excelencia (puntuación) en cada uno de los aspectos clave.*
- Establecer las prioridades donde actuar.*

¿Qué nos aporta la Autoevaluación?

Un conjunto de **Puntos Fuertes, Áreas de posible mejora** y niveles de referencia (puntuaciones)

Una decisión de qué interesa hacer, teniendo como referencia dicho diagnóstico (prioridades, objetivos)

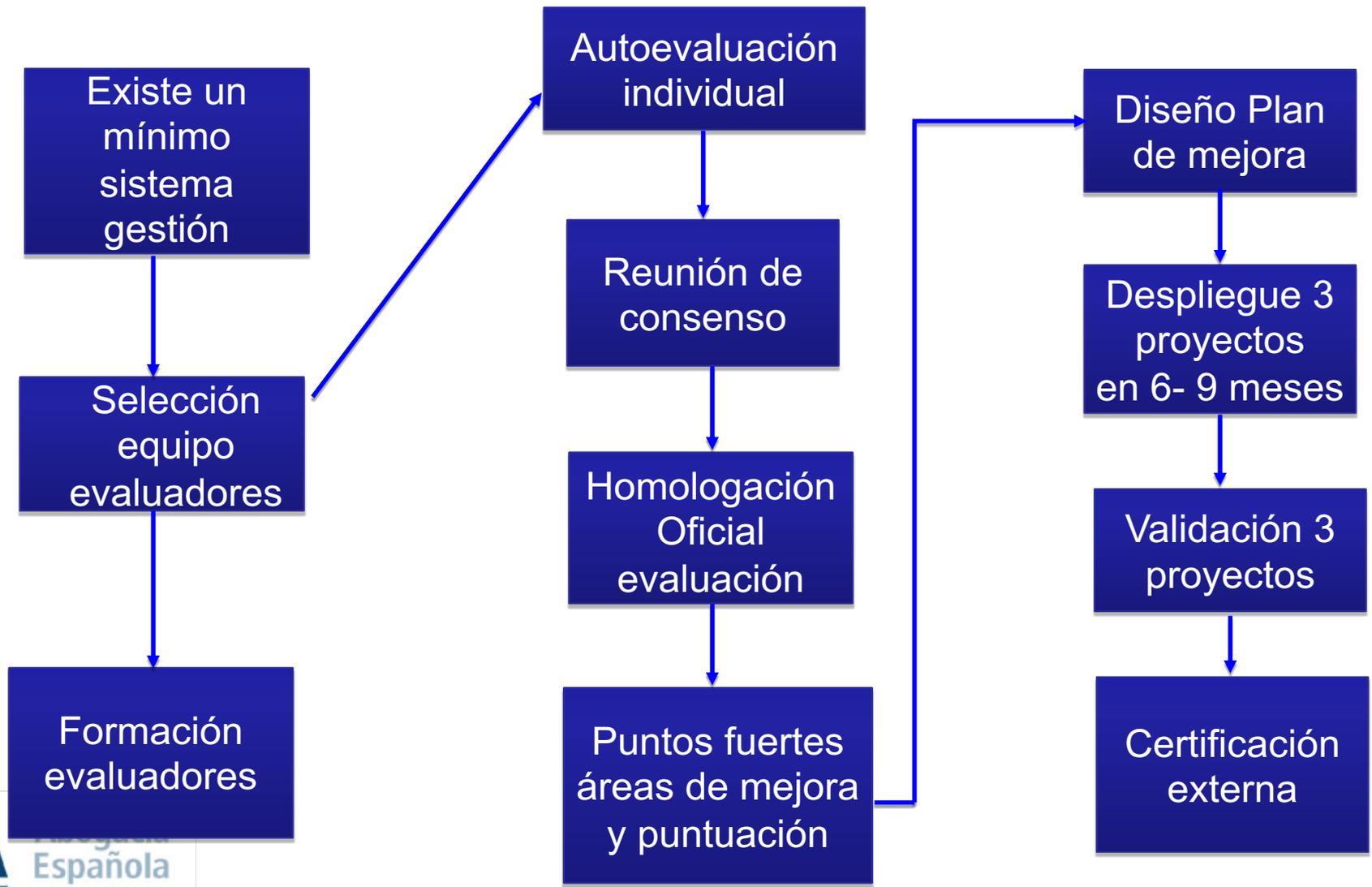
Todo esto constituye una valiosa información para la Dirección de la organización, muy especialmente en el periodo de planificación.

¿Cómo se realiza la Autoevaluación?

Siguiendo una metodología sencilla y rápida

- Utilizando el **Modelo EFQM de Excelencia** como Herramienta de referencia y reflexión.
- Mediante una **labor de Equipo** representativo del ámbito evaluado, lo que ayuda a ampliar los puntos de vista y a propugnar la cultura de participación.
- De forma progresiva y sistemática: Típicamente cada dos años, analizando cada vez los progresos alcanzados y los nuevos retos y prioridades.

Resumen proceso Sello compromiso 200+

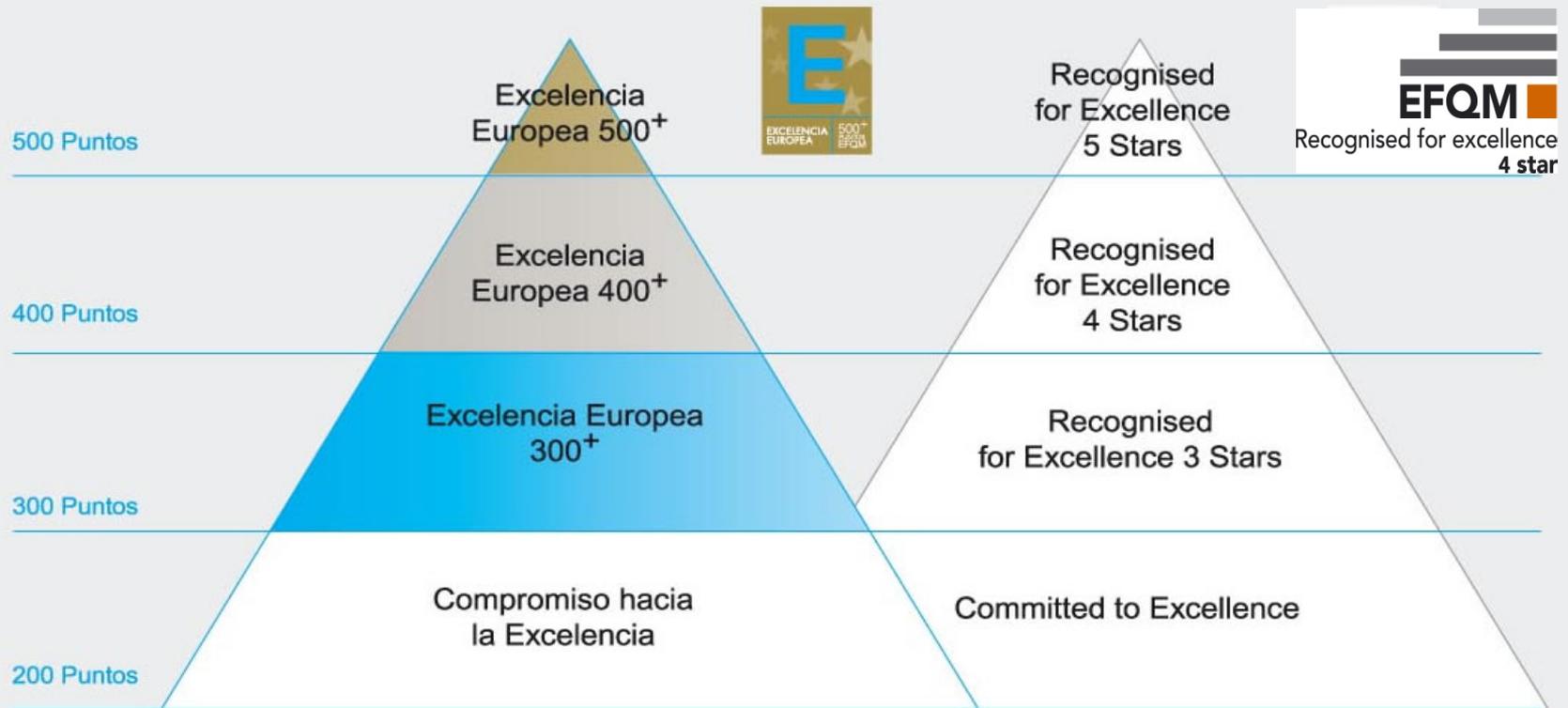


CRONOGRAMA SESIONES



Cronograma

Esquema general Niveles de Excelencia



Documentación suministrada por la organización



Para cualquier nivel de Sello de Excelencia:

- Certificado de Homologación de nivel, extendido por un licenciatarario del CEG, que acredite haber realizado una Autoevaluación y alcanzado dicho nivel.
- **Vigencia del sello: 3 años**

Documentación suministrada por la organización

- Validación.- Puede optar a un reconocimiento Sello Compromiso hacia la Excelencia

- Plan de Mejora con tres proyectos de mejora.
- No es necesario presentar memoria.



- Evaluación.- Puede optar a un reconocimiento Sello 300+, 400+ o 500+

- Memoria EFQM Conceptual.



Referencias



Declarada de Utilidad Pública

FOMENTANDO INCLUSIÓN. APOYANDO PERSONAS. AVANZANDO SOLIDARIAMENTE.

Referencias

ABERTIS TELECOM • AENA- AEROPUERTO DE LANZAROTE • AENA- AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS • AENA- AEROPUERTO DE PAMPLONA • AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA • ÀREA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA • ÀREA DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ • ÀREA DE DEPORTES DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ • ASECAL FORMACIÓN SALAMANCA • AUTORIDAD PORTUARIA DE CASTELLÓN • AUTORIDAD PORTUARIA DE FERROL SAN CIBRAO • AUTORIDAD PORTUARIA DE GIJÓN • AUTORIDAD PORTUARIA DE LA BAHÍA DE CÁDIZ • AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS • BANC DE SANG I TEIXITS • BANESTO • BIBLIOTECA DE LA UNED • BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS • BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA • BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA • BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA • BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS • BIBLIOTECA DULCE CHACÓN DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID • BOMBEROS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID • CAJA MADRID • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN A CORUÑA • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN ALMERÍA • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN BARBASTRO • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN BIZKAIA • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN CÁDIZ • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN CALATAYUD • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN CANTABRIA • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN GUADALAJARA • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN LAS PALMAS • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN LUGO • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN MOTRIL • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN OURENSE • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN SORIA • CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN VALDEPEÑAS • CENTRO DE FORMACIÓN PERMANENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA • CENTRO INTEGRAL DE FORMACIÓN DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID • CEPASA GAS LICUADO • CEPASA REFINERÍA LA RÁBIDA • CLH- COMPAÑÍA LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS • CLUB ASTURIANO DE CALIDAD • CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN • COLEGIO INTERNACIONAL SEK EL CASTILLO • COLEGIO MARAVILLAS • COLEGIO MATER SALVATORIS • COLEGIO MAYOR HERNANDO COLÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA • DIPUTACIÓ DE TARRAGONA • DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA • DIRECCIÓN EJECUTIVA DE CIRCULACIÓN DE ADIF • DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN E INSTITUCIONES CULTURALES DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN • DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD Y CUERPO DE POLICÍA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID • DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE NAVARRA • DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE VALLADOLID • ENAGÁS • ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA • ESCUELA UNIVERSITARIA DE ARQUITECTURA TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID • ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA • ESTACIÓN DE HIDROBIOLOGÍA "ENCORO DO CON" DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA • EULEN SOCIOSANITARIOS • FEAPS ANDALUCÍA • FUNDACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO • FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID • GRUPO BANCO SABADELL • GRUPO CONFORSA • HOSPITAL MONCLOA • HOSPITAL PLATÓ BARCELONA • IBERCAJA • IBERDROLA INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN • • • •

Resumen y Conclusiones

Resumen y Conclusiones

- Apoyo a la reflexión, individual y en colectivo: una poderosa herramienta para la Dirección.
- Sugiere analizar todos los aspectos relevantes, centrándose muy especialmente en los “pocos vitales”: resultados tangibles.
- Canaliza la participación.
- Ayuda a identificar las prioridades: La decisión es siempre de la organización (no es una norma)
- Amplia experiencia en los pasados 20 años: el número de usuarios crece continuamente.
- El valor de la metodología está ampliamente probado.