

Módulo V: Modelo EFQM



Módulo V: Modelo EFQM

1. ¿Que é o modelo EFQM?

O Modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial) é un modelo de carácter non normativo que desenvolve o concepto da Calidade Total e está orientado cara á Excelencia. O obxectivo é a avaliación do progreso dun Sistema de Xestión dunha determinada organización, baseándose nos criterios propios do Modelo. Unha vez adquirido, a empresa recibirá o recoñecemento das organizacións públicas pola mellora continua da súa xestión cara á excelencia.

Este Modelo integra ferramentas normativas tales como ISO ou ferramentas industriais de xestión. Para que a súa aplicación realícese con éxito, é necesario coñecer as características xerais e específicas (por áreas de actividade) da empresa.



2. Estructura del modelo.

Os criterios propios do modelo están divididos en dous grandes grupos: Os axentes e os resultados. Os Axentes son as causas dos resultados. Han de ter un enfoque ben fundamentado e integrado con outros aspectos do sistema de xestión. A súa efectividade ha de revisarse periodicamente con obxecto de aprender e mellorar. Han de estar sistematicamente despregados e implantados nas operacións da organización. Se desglosan en los siguientes apartados:

- **Liderado:** Comportamento e actitudes do equipo directivo e dos demais líderes da organización que fomentan unha cultura de xestión da calidade.
- **Persoas:** Como se aproveita na empresa o potencial máximo do seu persoal de traballadores.
- **Política e estratexia:** Refírese a como se formula, desenvolve e revisa a política empresarial e como a converte en plans e accións.
- **Alianzas e recursos:** Xestión por parte da organización dos seus recursos dispoñibles de maneira eficaz e eficiente.
- **Procesos:** Procesos de xestión, revisión, identificación e mellora dos procesos presentes na organización.

En canto aos apartados dentro dos Procesos, representan o que a organización consegue para cada un dos seus axentes e para a sociedade. Distínguense

- **Resultados nas persoas:** Resultados persoais conseguidos nas persoas como a satisfacción dos empregados.
- **Resultados nos clientes:** Comparación entre os obxectivos e o produto final resultante da execución da actividade empresarial
- **Resultados na sociedade:** Que conseguiu a organización en relación coa sociedade.

Los Resultados han de mostrar tendencias positivas, compararse favorablemente con los objetivos propios y con los resultados de otras organizaciones, estar causados por los enfoques de los agentes y abarcar todas las áreas relevantes.

3. Niveis de recoñecemento do Modelo:

I. Premio Europeo á Calidade

O Premio Europeo á Calidade é o Premio máis prestixioso á excelencia e constitúe o Nivel superior dentro dos Niveis EFQM de Excelencia. As organizacións ás que se dirixe o Premio son aquelas que alcanzaron estándares de calidade de prestixio internacional e que, polo tanto, son candidatas potenciais ao Premio Europeo á Calidadson candidatas potenciais ao Premio Europeo á Calidade.

II. Recoñecemento á Excelencia

O Recoñecemento á Excelencia baséase nunha avaliación da organización segundo a totalidade do Modelo EFQM de Excelencia, e ofrece a quen o solicitan a vantaxe dun enfoque estruturado que lles permite identificar os seus puntos fortes e áreas de mellora; así mesmo, recoñece o éxito dos esforzos por implantar os conceptos da excelencia e as boas prácticas.

As organizacións que obteñen o Recoñecemento á Excelencia considéranse organizacións ben xestionadas, podendo utilizar este recoñecemento con fins comerciais e de promoción.

III. Compromiso coa Excelencia

O Compromiso coa Excelencia vai destinado a aquelas organizacións que comezan o seu camiño cara á excelencia.

Neste nivel, préstase bastante interese en axudar ás organizacións a comprender cal é o seu nivel actual de rendemento e establecer prioridades de mellora. O proceso que se segue para obter o recoñecemento deste Nivel ten dúas etapas:

Na primeira, os candidatos realizan unha autoevaluación global da súa organización seguindo os 9 criterios do Modelo de Excelencia e obteñen así unha visión xeral do seu comportamento respecto ao marco de referencia que utilizan as organizacións consideradas como modelo. Como resultado desta avaliación, a organización obtén unha relación de áreas de mellora relevantes.

Na segunda etapa, a organización debe demostrar que implantou e despregado unhas determinadas accións de mellora. Igual que no caso anterior, as organizacións que vexan recoñecido o seu Compromiso coa Excelencia poden facer uso del en iniciativas comerciais e de promoción.