

Nuevo Modelo EFQM

Aspectos fundamentales en la transición 2010

Antes de empezar...

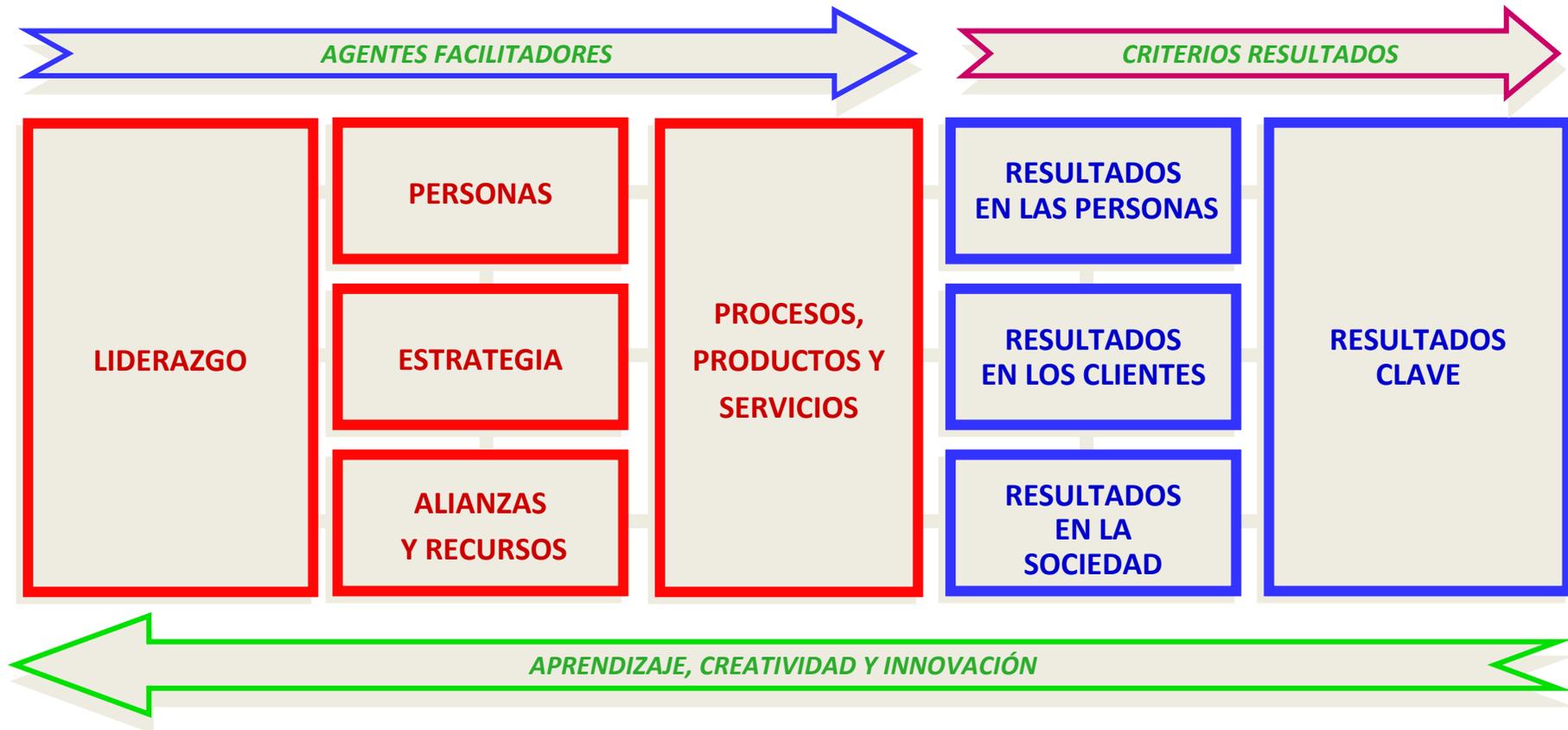
¿Cuántos de
ustedes
conocen el
Modelo EFQM?

- Es un tema del “de Calidad”
- Es lo del Premio Aragonés
- Es un certificado

¿Cuántos de
ustedes
aplican el
Modelo EFQM?

- No tengo tiempo, estamos en crisis
- Es teórico
- Lo importante son los resultados económicos

Modelo EFQM 2010



Inductores de la evolución del Modelo

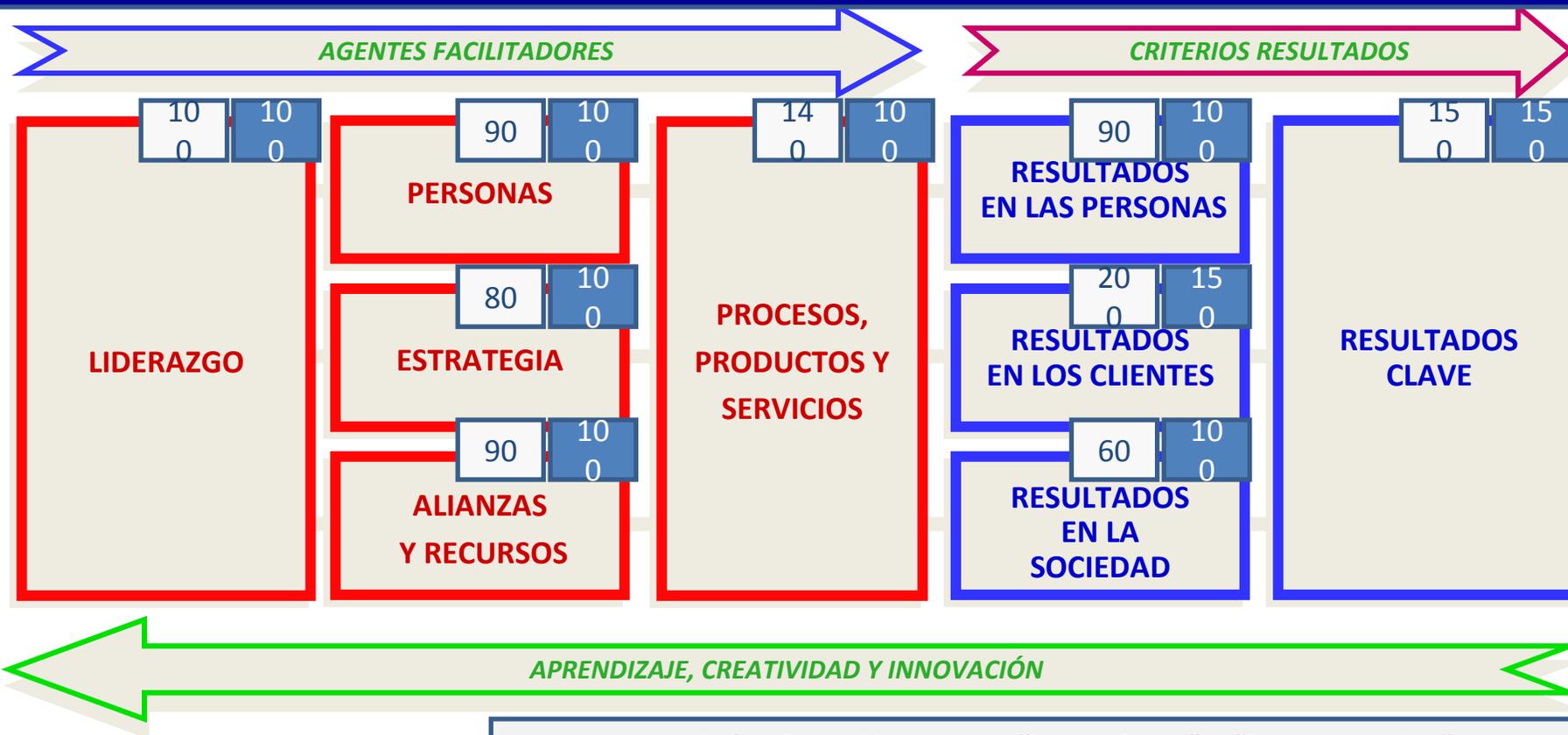
¿Por qué un nuevo Modelo?
¿Por qué es necesario cambiar?

Feedback de evaluadores

**Propuestas de organizaciones miembro de
EFQM**

Adaptación y mejora inherente a la Excelencia

Ponderaciones de Modelo EFQM 2010



¿Conclusiones de los cambios en los pesos?

- Continúa el equilibrio entre “lo que hago” y “lo que consigo”
- Resultados Clave y en Clientes es lo más importante: garantía de supervivencia
- Mayor equilibrio entre los resultados en los Grupos de Interés
- Homogeneidad de importancia entre los distintos métodos
- Mayor representatividad para cualquier Organización

Cambios del Modelo

¿Cuáles son los cambios
“formales” en los nombres de los
criterios?



Conceptos Fundamentales de Excelencia

...Conceptos *transversales* en el Modelo que se desarrollan a través de varios Subcriterios

¿Cuáles eran
antes de la
revisión del
Modelo?

Orientación hacia los resultados
Orientación al cliente
Liderazgo y coherencia en los Objetivos
Gestión por procesos y hechos
Desarrollo e implicación de las personas
Aprendizaje, Innovación y Mejora Continuos
Desarrollo de Alianzas
Responsabilidad Social Corporativa

LOGRAR resultados equilibrados
AÑADIR valor para los clientes
LIDERAR con visión, inspiración e integridad
GESTIONAR por procesos
ALCANZAR el éxito mediante las personas
FAVORECER la creatividad y la innovación
DESARROLLAR Alianzas
ASUMIR la responsabilidad de un futuro sostenible

¿Cuáles son
en la nueva
versión del
Modelo?

Verbos de ACCIÓN

Nuevos conceptos a evaluar en Criterios Agentes

¿En qué se concreta una gestión Excelente?

Enfoque	Despliegue	Evaluar, revisar y perfeccionar
Es lógico	Implantado en las áreas relevantes	Medición (apropiada) de eficacia y eficiencia
Procesos definidos	Implantado de manera estructurada	La creatividad se utiliza como fuente de mejora
Centrado en necesidades de Grupos de Interés		Se usan las mediciones para mejorar
Se ha perfeccionado con el tiempo		El uso de la creatividad se mide y evalúa
Apoya la estrategia		
Está integrado con otros sistemas o procesos		

Nuevos conceptos a evaluar en Criterios Resultados

¿En qué se concreta unos resultados Excelentes?

Relevancia y utilidad	Rendimiento	Objetivos	Comparaciones	Causas
Contempla expectativas y estrategias	Tendencias y/o rendimiento positivo	Establecidos para lo Clave	Existen para lo Clave	Los resultados son fruto de un Sistema o proceso
Los clave están claros y priorizados		Son adecuados	Son adecuadas	Evidencias de buen rendimiento futuro
Son oportunos, fiables y precisos		Se alcanzan	Son favorables	
Son segmentados				

En resumen, los principales cambios

¿Cuáles consideráis que son los principales cambios en el esquema de valoración?

Céntrate en lo **Clave**, ponle objetivos, compárate y prioriza

Usa la **creatividad** para nuevos sistemas o procesos

Considera la **eficiencia** para la mejora

Piensa en (y garantiza) los resultados del **futuro**

Liderazgo

¿Qué ámbitos debe cubrir el Liderazgo?

Liderazgo
EFQM 2003

Implicación en la definición
y desarrollo de Misión,
Visión y Valores

Implicación en el Modelo de
Gestión de la Organización

Implicación con Clientes,
Sociedad, Partners

Implicación con las
Personas de la Organización

Implicación en la gestión del
cambio

¿Cuáles son los
principales
cambios?

Liderazgo
EFQM 2010

*Los líderes siguen siendo
"modelo de referencia",
en especial en
cuestiones 'éticas'
(integridad,
responsabilidad,
comportamiento ético)*

*Más involucración hacia la
Innovación*

Estrategia

Estrategia EFQM 2003

Análisis de percepción y expectativas

Análisis de rendimientos e investigación

Elaboración y revisión de la estrategia

Comunicación y despliegue de la estrategia

¿Qué ámbitos debe contemplar la gestión estratégica?

Estrategia EFQM 2010

En la información relevante:

- *Ampliación de la explicación del Entorno Externo*
- *Más énfasis en análisis en el mapa de capacidades*

Establecer objetivos claros para la Innovación

¿Cuáles son los principales cambios?

Personas

¿Qué ámbitos debe contemplar la gestión de Personas?

Personas
EFQM 2003

Planificación y mejora de los Recursos Humanos

Desarrollo del conocimiento y capacidad de las personas

Participación individual y colectiva de las personas

Gestión de comunicación y del conocimiento

Sistemas de recompensa, reconocimiento y atención a las personas

Personas EFQM
2010

Integración de los Planes de Gestión de Personas con la estrategia

Incorporación de competencias específicas para Misión, Visión y Estrategia

Clara comprensión de las estrategias

Animar a participar en actividades en beneficio de la Sociedad

¿Cuáles son los principales cambios?

Alianzas y recursos

Alianzas y recursos EFQM 2003

Principios y gestión de alianzas

Gestión económico-financiera

Gestión de equipos e instalaciones

Gestión de la tecnología

Gestión de la información y conocimiento

¿Qué ámbitos debe contemplar la gestión de las alianzas y los recursos?

Alianzas y recursos EFQM 2010

Gestión de alianzas y proveedores para obtener beneficio sostenible

Gestión económico-financiera a través de procesos

Gestión de equipos, edificios materiales y recursos naturales

Gestión de la tecnología para apoyar la estrategia, la mejora y la innovación

Información y conocimiento apoyan la toma de decisiones, usando las redes

¿Cuáles son los principales cambios?

Procesos, productos y servicios

¿Qué ámbitos debe contemplar la gestión de procesos, productos y servicios?

Procesos
EFQM 2003

Metodología para el diseño y gestión de procesos

Metodología y fuentes para la mejora de los procesos

Procesos de investigación de necesidades y diseño de productos y servicios

Procesos de producción, distribución y atención

Estudios de percepción y gestión de quejas y reclamaciones

Procesos, productos y servicios EFQM 2010

Gestión de los procesos para proporcionar Valor Óptimo

Innovar y crear valor para los clientes

Planteamiento de propuestas de valor para garantizar la sostenibilidad de la Organización

Implicación de los Grupos de Interés en la optimización de la eficacia y eficiencia de la Cadena de Valor

Supervisión y revisión de percepciones y experiencias del cliente

¿Cuáles son los principales cambios?

Recomendaciones en la transición (1 de 2)

¿Cuáles son los “errores habituales” en la aplicación de EFQM 2010?

“Obsesión” de **trazabilidad** con EFQM 2003

Asociación exclusiva al logro de un **reconocimiento**

Contemplar los cambios como simples evoluciones en la forma y no en el **fondo**

No hacer un esfuerzo efectivo por centrarse en lo **Clave**

No aprovechar la actualización del Modelo para **consolidarlo** como referencia en la Organización

Considerar que la Innovación que plantea el Modelo es sólo **creatividad**

No definir un **plan** de transición para las nuevas evaluaciones con el Modelo 2010

Recomendaciones en la transición (2 de 2)

¿cuáles son los pasos para una transición eficaz y eficiente?

1

Constitución de un Equipo de Transición que planifique el cambio

Multifunción y operativo

2

Realizar una evaluación EFQM según Modelo 2010

Considerar la opción de hacerla no exclusivamente por Criterios si no de manera **transversal** por Conceptos Fundamentales: Añadir valor para los clientes, favorecer la creatividad y la innovación, etc.

3

Reforzar las recomendaciones con mayor impacto en EFQM 2010

Observar las recomendaciones para **Innovar en el Modelo de Negocio**

4

Desarrollar las áreas de mejora y revisar su efectiva implantación y consolidación

Programación efectiva de acciones con seguimiento a corto plazo

Una última recomendación...



Nuevo Modelo EFQM

Aspectos fundamentales en la transición 2010