



***Nuestra experiencia con el
modelo EFQM***

- 📄 **Por qué elegimos en Teltronic el modelo EFQM**
 - 📄 **Precisábamos realizar un cambio en la cultura de la empresa.**
 - 📄 **Al ser una empresa con accionistas impersonales, resultaba interesante adoptar un modelo de gestión que perdurase a largo plazo.**
 - 📄 **En el mercado de las telecomunicaciones los mejores, los de más éxito, tenían implantado el modelo.**
 - 📄 **La filosofía del modelo se adaptaba perfectamente a un negocio como el nuestro, en el que la innovación es la clave de la competitividad.**

- ☞ **Partíamos de un sistema de gestión de calidad bien implantado.**
- ☞ **La Política y Estrategia estaba claramente definida, por estar integrados en un grupo industrial que nos obligaba a ello.**
- ☞ **Sin embargo :**
 - ☞ **Había que mejorar nuestra gestión de RRHH, la de nuestras alianzas, y la de nuestros clientes.**
- ☞ **A partir de esto, decidimos implantar el modelo EFQM, elevándolo a la categoría de objetivo estratégico dentro de nuestro Plan 2000-2004.**

- ☞ Entender bien el modelo, y adaptarlo a los objetivos de la empresa.
 - ☞ No se trata de seguir el modelo sin más. Hay que conseguir que sea útil y RENTABLE.
- ☞ Comunicarlo y compartirlo permanentemente.
- ☞ Aplicarlo en el día a día.
 - ☞ La gestión de la mejora requiere trabajo extra de toda la organización.
- ☞ Es un programa a largo plazo
 - ☞ No hay que desesperarse. Sólo trabajar.

- 📄 **La gestión por Procesos : una herramienta muy potente.**
- 📄 **Es la clave para la gestión de la mejora.**
- 📄 **Permite descomponer un problema complejo de forma estructurada.**
- 📄 **Supone la integración de equipos multidisciplinares en organizaciones con departamentos estancos.**
- 📄 **Relación biunívoca con la cadena de valor.**

-  **Nos permite ser más eficientes**
 -  **Nos ayuda a autorevisarnos**
 -  **Nos guía en cómo ser más competitivos**
 -  **Nos obliga a innovar**
 -  **Nos exige resultados**
-  **En definitiva, si los clientes y empleados están satisfechos, se mejoran los resultados clave.**

- ☰ **La elaboración de la memoria y la posterior evaluación es un ejercicio muy saludable de auto diagnóstico.**
 - ☰ **Pudimos identificar algunas debilidades y carencias.**
 - ☰ **Nos permitió conocer mejor el modelo.**
 - ☰ **Nos obligó a llevar a cabo un ejercicio de reflexión que de otra forma quizá no hubiésemos hecho.**

- ☰ **El premio significó una bonita recompensa al trabajo de todo el equipo.**