

Modelo EFQM “Modelo Europeo de Excelencia Empresarial”

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se enfrentan a desafíos cada vez más difíciles y competitivos. La adopción de una cultura de Excelencia en la organización favorece la competitividad y la mejora continua en la gestión integral, estimulando el deseo de participación interna, la superación y la motivación a través de un lenguaje común de Excelencia.

El modelo EFQM –Modelo Europeo de Excelencia Empresarial– es un marco de trabajo no-prescriptivo que reconoce que la excelencia de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques. Es un marco de trabajo más amplio y exigente que la norma UNE-EN ISO 9001, proporcionando a la organización una herramienta de mejora más potente.

Modelo EFQM

Este Modelo se estructura sobre tres aspectos fundamentales que constituyen su base:

- a) Agentes Facilitadores, sobre los que actuar.
- b) Resultados: necesarios y consecuencia de las actuaciones desarrolladas.
- c) Autoevaluación: como el sistema de medir el nivel de excelencia en la gestión.

Los ocho conceptos fundamentales del modelo son:

1) Orientación hacia los Resultados, 2) Orientación al cliente, 3) Liderazgo y coherencia en los objetivos, 4) Gestión por procesos y hechos, 5) Desarrollo e implicación de las personas, 6) Aprendizaje, Innovación y mejora continuos, 7) Desarrollo de Alianzas y 8) Responsabilidad Social.

Las organizaciones que han implantado el Modelo disponen de distintos grados de reconocimiento: El esquema de reconocimiento a la Excelencia Europea ha sido creado para distinguir a aquellas organizaciones que siguen una estrategia orientada hacia la Excelencia y que han logrado los objetivos marcados.

Niveles de Reconocimiento:

- ❖ Compromiso hacia la Excelencia // Committed to Excellence (*)
- ❖ Excelencia Europea 300+ // Recognised for Excellence 3 Stars
- ❖ Excelencia Europea 400+ // Recognised for Excellence 4 Stars
- ❖ Excelencia Europea 500+ // Recognised for Excellence 5 Stars

(*) A este nivel se puede acceder a través de la implantación de una norma UNE-EN ISO 9001.

El sistema de reconocimiento otorga a las organizaciones:

- ✓ Prestigio, ya que sólo se reconocen a las organizaciones realmente excelentes en su gestión.
- ✓ Seguridad y Profesionalidad, porque los agentes y el personal que intervienen e interactúan con la organización están cualificados al máximo nivel.
- ✓ Reconocimiento europeo, por la European Foundation for Quality Management.

MARCO GESTIÓN Y CONTROL pone a disposición de su empresa personal altamente cualificado para la implantación y evaluación del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, adaptando la prestación de sus servicios a las necesidades y particularidades de su organización.

MARCO GESTIÓN Y CONTROL proporciona la información y formación necesaria para que el personal de la empresa quede capacitado para el mantenimiento y control de los servicios desarrollados; quedando a su disposición para atender cuantas consultas realice.