 guía de la calidad	CODIGO: E2_D04	FASE	PAG
	Modelo EFQM	Previa Nivel 1	
		VERSION	FECHA

MODELO EFQM. GESTION EXCELENTE

CRITERIOS

La satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleado y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión del personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales.



Principios de excelencia

- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- PASIÓN POR EL CLIENTE
- LIDERAZGO Y COHERENCIA EN OBJETIVOS
- GESTION POR PROCESOS Y HECHOS
- DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE TODOS
- APRENDIZAJE, INNOVACIÓN, MEJORA CONTINUA
- DESARROLLO DE ALIANZAS
- RESPONSABILIDAD SOCIAL

Objetivos modelo EFQM

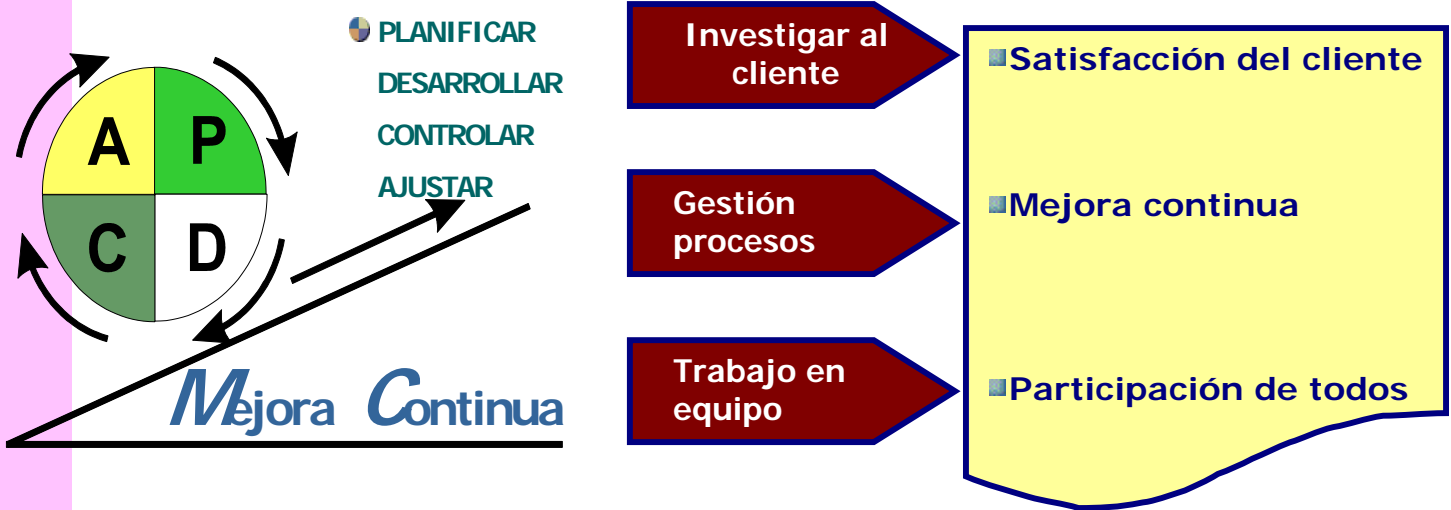
- Detección de Puntos fuertes
- Areas de mejora
- Diseño y desarrollo continuo de planes y acciones de mejora

1. **LIDERAZGO**. Como el comportamiento y las actuaciones del equipo directivo y de los demás líderes de la organización, estimulan, apoyan y fomentan una cultura de gestión de la calidad.
2. **POLÍTICA Y ESTRATEGIA**. Cómo la organización formula, desarrolla y revisa su política y estrategia y la convierte en planes y acciones

3. **GESTION DEL PERSONAL**. Como aprovecha la organización todo el potencial de su plantilla
4. **RECURSOS**. Como gestiona la organización sus recursos de manera eficaz y eficiente.
5. **PROCESOS**. Como la organización, identifica, gestiona, revisa y mejora sus procesos.
6. **RESULTADO EN LOS CLIENTES**. Qué éxitos ha conseguido con relación a la satisfacción de los clientes
7. **RESULTADO EN LAS PERSONAS**. Qué resultados se han obtenido en relación con la satisfacción del personal
8. **IMPACTO EN LA SOCIEDAD**. Qué se está consiguiendo con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad. Cómo es percibida la manera en que la organización entiende la calidad de vida y entorno.
9. **RESULTADOS CLAVES**. Qué resultados se han obtenido respecto a los objetivos empresariales planificados y la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquellos que tengan intereses en la organización

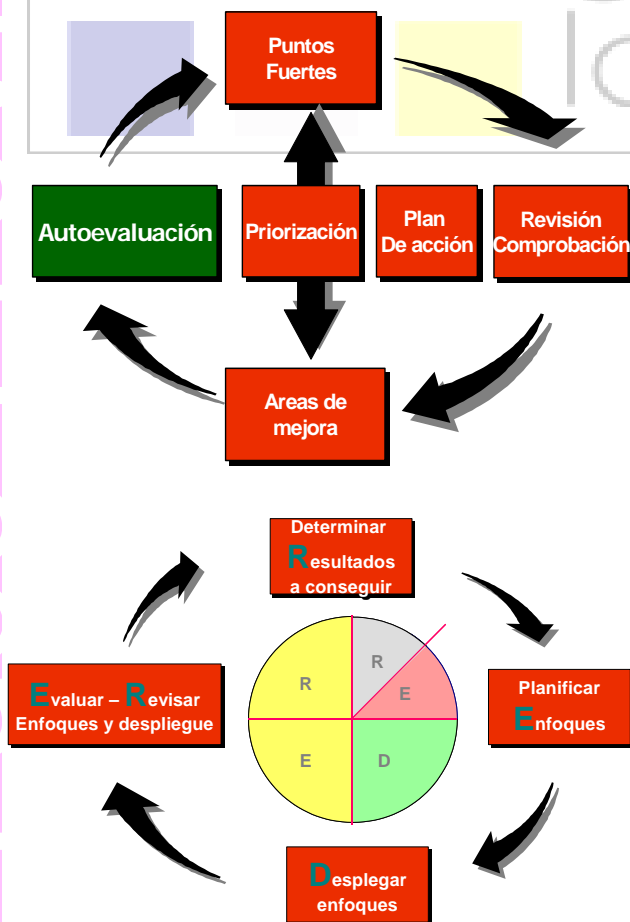
ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
www.GuiadelaCalidad.com				

El Origen de todo. El motor del modelo EFQM



Liderazgo sólido

La base del modelo EFQM



La base del modelo es la Autoevaluación.

Realizamos un examen global y sistemático de las actividades **(AGENTES)** y resultados **(RESULTADOS)** de mi organización y la comparamos con un modelo de excelencia empresarial **(EMPRESA PUNTERA)**.

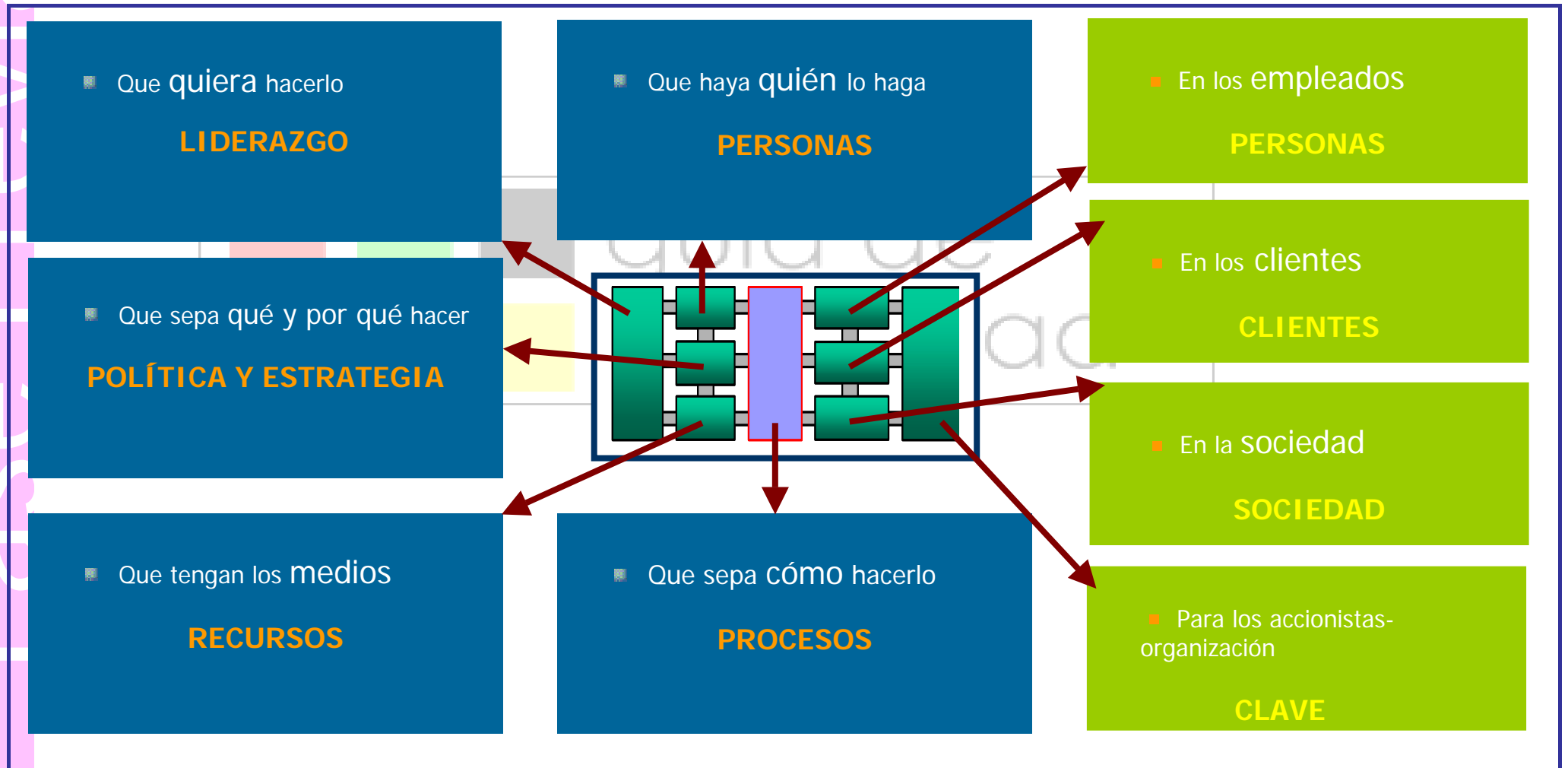
La Autoevaluación permite a mi organización identificar claramente los **PUNTOS FUERTES** y **AREAS DE MEJORA**, y al equipo directivo, reconocer las carencias más significativas, induciendo a sugerir planes de acción con los que mejorar.

Las reglas de evaluación para cada uno de los criterios definidos (**LIDERAZGO, ESTRATEGIA, PERSONAS, RECURSOS, PROCESOS, RESULTADOS**), se basan en la **lógica REDER**

Pilar Básico. Las Personas

Y para saber si se ha conseguido, hay que **evaluar**, midiendo los resultados...

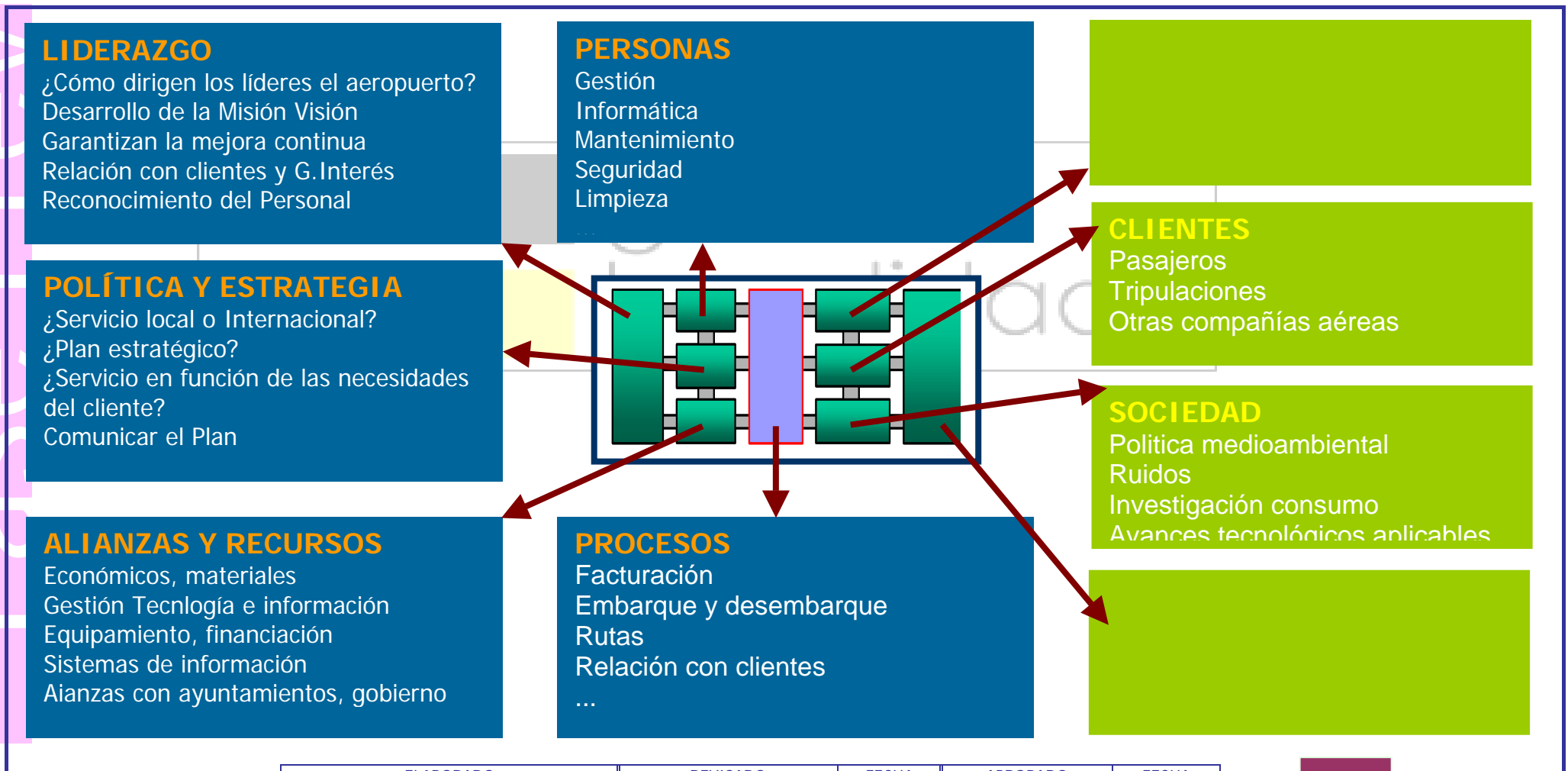
Las organizaciones son lo que las personas que en ella trabajan quieren ser y para conseguir que algo se haga...



ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
www.GuiadelaCalidad.com				

Ejemplo de aplicación: AEROPUERTO

Idea sobre la aplicación práctica del modelo EFQM. **Identificar los principales actores.**
Vosotr@s sois los gerentes



 guía de la calidad	CODIGO: E5_DOA	FASE	PAG
	Modelo EFQM	Nivel 1	
		VERSION	FECHA



ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
www.GuiadelaCalidad.com				