

Modelo EFQM de autoevaluación

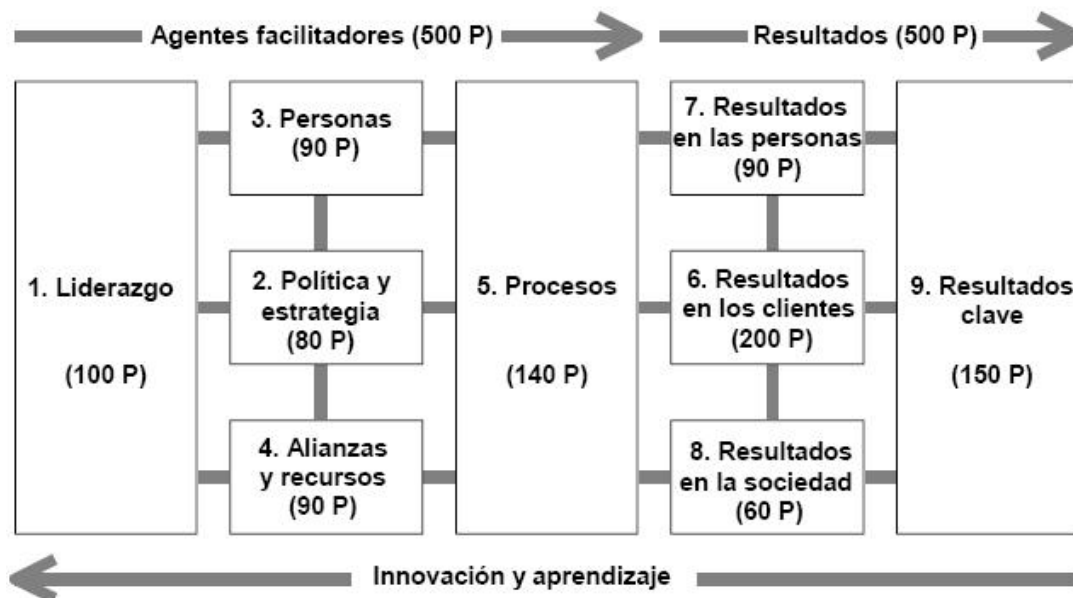
Después de los éxitos desde el punto de vista de promoción y difusión que tuvieron los premios Deming (Japón) y el Malcom Baldrige (Estados Unidos) en los años 80 y 90, Europa se decidió a crear un premio siguiendo un modelo de calidad total o de excelencia. El modelo **EFQM** fue desarrollado por la “**European Foundation for Quality Management**” y tiene por objeto ayudar a las organizaciones a conocerse mejor y a mejorar su funcionamiento de forma continua y permite la integración de otras metodologías o modelos de gestión de la calidad (ISO9001:2000, por ejemplo) en un esquema global de gestión.

Es un modelo no normativo (al contrario que el de las ISO 9001:2000), fundamentado en la autoevaluación, mediante un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando este modelo como referencia. Va más allá de las normas ISO y su aplicación demanda una gran exigencia a las organizaciones en cuanto a aplicar efectivamente en la práctica diaria (en el diseño del servicio, la operación, los resultados,...) la orientación al cliente. Una organización excelente implica no sólo unos buenos resultados económicos y operativos, sino también clientes internos y externos satisfechos y una buena imagen en la comunidad.

El EFQM está formado por nueve partes llamadas **criterios**, representados en la figura adjunta, que permiten evaluar el progreso de la organización hacia la excelencia. Estos criterios se dividen en dos grupos:

- cinco criterios referidos a **la actuación de la organización** (y se les conoce como el grupo de los agentes facilitadores).
- cuatro criterios que se refieren a **los logros de la organización** (y se les conoce como el grupo de los resultados).

EFQM:



Los 5 facilitadores:

Agente facilitador	Este criterio trata de...
Liderazgo	Cómo el equipo directivo y de los demás líderes promueven una cultura común de calidad total
Política y estrategia	Cómo se establecen objetivos, planes y acciones
Personas	Cómo la organización aprovecha el potencial de su personal
Alianzas y recursos	Cómo la organización gestiona sus "partners" y recursos de manera eficaz y eficiente
Procesos	Cómo la organización trata sus procesos, en particular: <ul data-bbox="443 835 1474 1081" style="list-style-type: none">• La mejora de los procesos mediante las innovaciones precisas para satisfacer las necesidades de los clientes y de los otros actores y la forma de generar un valor creciente para todos ellos.• El diseño y desarrollo de servicios a partir de las necesidades y expectativas de los clientes.• La gestión de las relaciones con los clientes y su intensificación y mejora.

El enfoque hacia la excelencia exige que los resultados (lo que la organización consigue para sus inversores, su personal, sus clientes y para la sociedad) muestren una tendencia positiva y que sean consecuencia de los agentes. A su vez, estos últimos, descritos en la tabla adjunta, han de aprender y mejorar y han de formar parte de la operativa diaria de la organización.