



"te ayudamos a generar valor  
con soluciones integrales"



**EXCELENTIA**  
grupoisonor



www.excelentia.es • 902 202 145 • info@excelentia.es

## EFQM (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT)



### ¿Qué es?

El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a **establecer un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia**, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora. El modelo establece que la excelencia sostenida en todos los resultados de una organización se puede lograr mediante distintos enfoques.

La base del modelo es la auto-evaluación, entendida como un "examen" global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial, esto permite a las organizaciones identificar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora y reconocer las caren-

cias más significativas, de tal modo que están capacitados para sugerir planes de acción con los que fortalecerse.

La herramienta de auto-evaluación califica en puntos EFQM a la organización, lo que permite comparar el nivel de excelencia con otras organizaciones.

Existen cuatro niveles de Sello de Excelencia:

- **Más de 200 puntos EFQM.** Compromiso hacia la Excelencia.
- **Más de 300 puntos EFQM.** Excelencia Europea 300+.
- **Entre 401 y 500 puntos EFQM.** Excelencia Europea 400+.
- **Más de 500 puntos EFQM.** Excelencia Europea 500+.

## ¿En qué consiste?

- **Sensibilización a la dirección.** Implicación de la dirección desde el primer momento explicando cuales son los pasos a seguir para la implantación del modelo y que es lo que se espera de ellos.
- **Formación.** Formación/sensibilización de todo el personal cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo sobre la calidad y la satisfacción de los clientes.
- **Diagnóstico inicial de la situación.** Evaluación EFQM.
- **Definición del Plan de Acción.** Una vez realizada la evaluación y conocidos los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización, habrá que definir aquellos criterios que permitan seleccionar las acciones a abordar más adecuadas. En base a estos criterios se priorizan las acciones de mejora y sobre las prioritarias se definen los planes de acción correspondientes, donde se establecerán las acciones a desarrollar, los responsables, los plazos, los mecanismos de control, etc.
- **Implantación de Plan de Acción.** Realizar un seguimiento para comprobar el grado de implantación del mismo y ver en que medida se han conseguido los logros establecidos.
- **Despliegue del Modelo al resto de la organización.** Una vez implantadas las acciones, se deben definir las siguientes actuaciones a realizar que pueden pasar por un despliegue al resto de la organización a través de la formación de nuevos evaluadores internos que participen en las próximas evaluaciones EFQM. Dentro de este despliegue la organización se puede planear la obtención de alguno de los reconocimientos establecidos.

## ¿A quién va dirigido?

Aplicable a cualquier tipo de empresa, ya sea pública o privada, grande o pequeña, cualquiera que sea el producto suministrado o servicio prestado.

### Ventajas:

- Diferenciación positiva de la competencia y mejora de imagen ante la sociedad y consumidores.
- Ganancia de cuota de mercado y acceso a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.
- Ventaja competitiva en licitaciones públicas y privadas.
- Promover la motivación personal.
- Potenciar la innovación y productividad.

## ¿Servicios de Excelentia?

- Asesoramiento a la empresa en todo el proceso de formación del personal, realización de las evaluaciones, implantación del plan de acción, seguimiento de las acciones.



### EXCELENTIA

Avda. de Lugo, 145 bajo  
15703 SANTIAGO DE COMPOSTELA

TEL. 981 062 590 FAX. 981 062 597  
www.excelentia.es | info@excelentia.es