

Modelo EFQM de EXCELENCIA (European Foundation for Quality Management)

Organización sin ánimo de lucro creada en 1988 por 14 empresas europeas, con la misión de desarrollar un modelo de excelencia Europeo.



9 CRITERIOS

Establece que para que una organización sea excelente, debe ser excelente en su liderazgo, en su política y estrategia, y en la gestión de las personas, recursos y alianzas y procesos que en ella se realizan

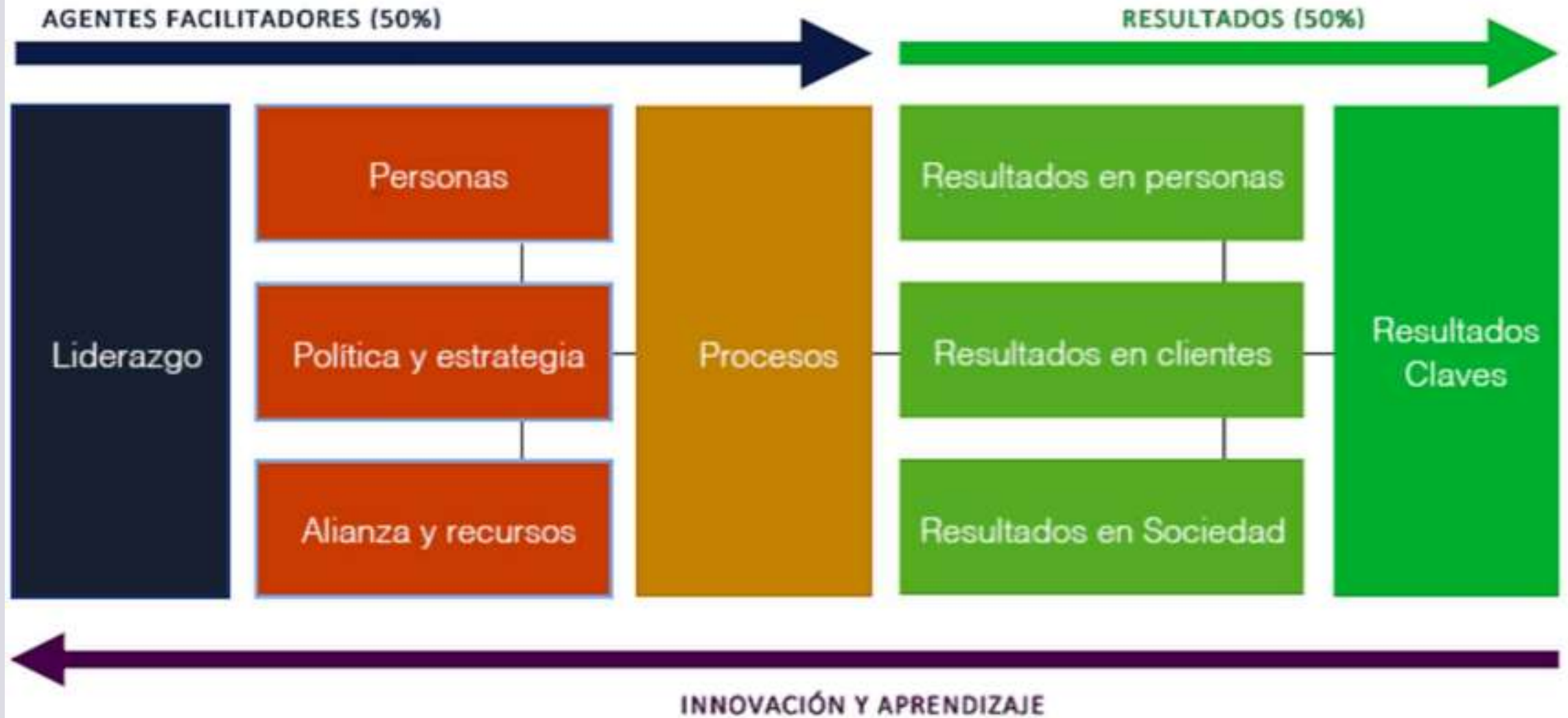
Permite a cualquier tipo de organización realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de la actividad y los resultados que está obteniendo esta organización en relación con los 9 criterios del modelo EFQM

El objetivo final de una autoevaluación, de acuerdo al modelo EFQM, es elaborar planes para la mejora continua de la organización.

Por cada uno de los 9 criterios del Modelo, la organización identificará puntos fuertes y áreas de mejora



Modelo de Excelencia EFQM



AUTOEVALUACIÓN

ANÁLISIS OBJETIVO, RIGUROSO Y ESTRUCTURADO DE LA ACTIVIDAD Y DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

HERRAMIENTA DE MEJORA



APARICIÓN SECUENCIAL:

1	CRITERIOS AGENTES
----------	--------------------------

2	CRITERIOS RESULTADOS
----------	-----------------------------



CRITERIO 1: LIDERAZGO

SUBCRITERIO 1A: Los líderes desarrollan la MVV y principios éticos y actúan como modelo de referencia

SUBCRITERIO 1B: Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento

SUBCRITERIO 1C: Los líderes se implican con los grupos de interés externos

SUBCRITERIO 1D: Los líderes refuerzan la cultura de la excelencia entre las personas de la organización

SUBCRITERIO 1E: Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización



CRITERIOS RESULTADOS: SUBCRITERIOS



6. A PERCEPCIONES

6. a. 1 Satisfacción global

6. a. 2 Profesionalidad y competencia

6. a. 3 Satisfacción con tiempo a primera cita

6. a. 4 Atención personalizada

6. a. 5 Garantía de confidencialidad

6. a. 6 Trato recibido

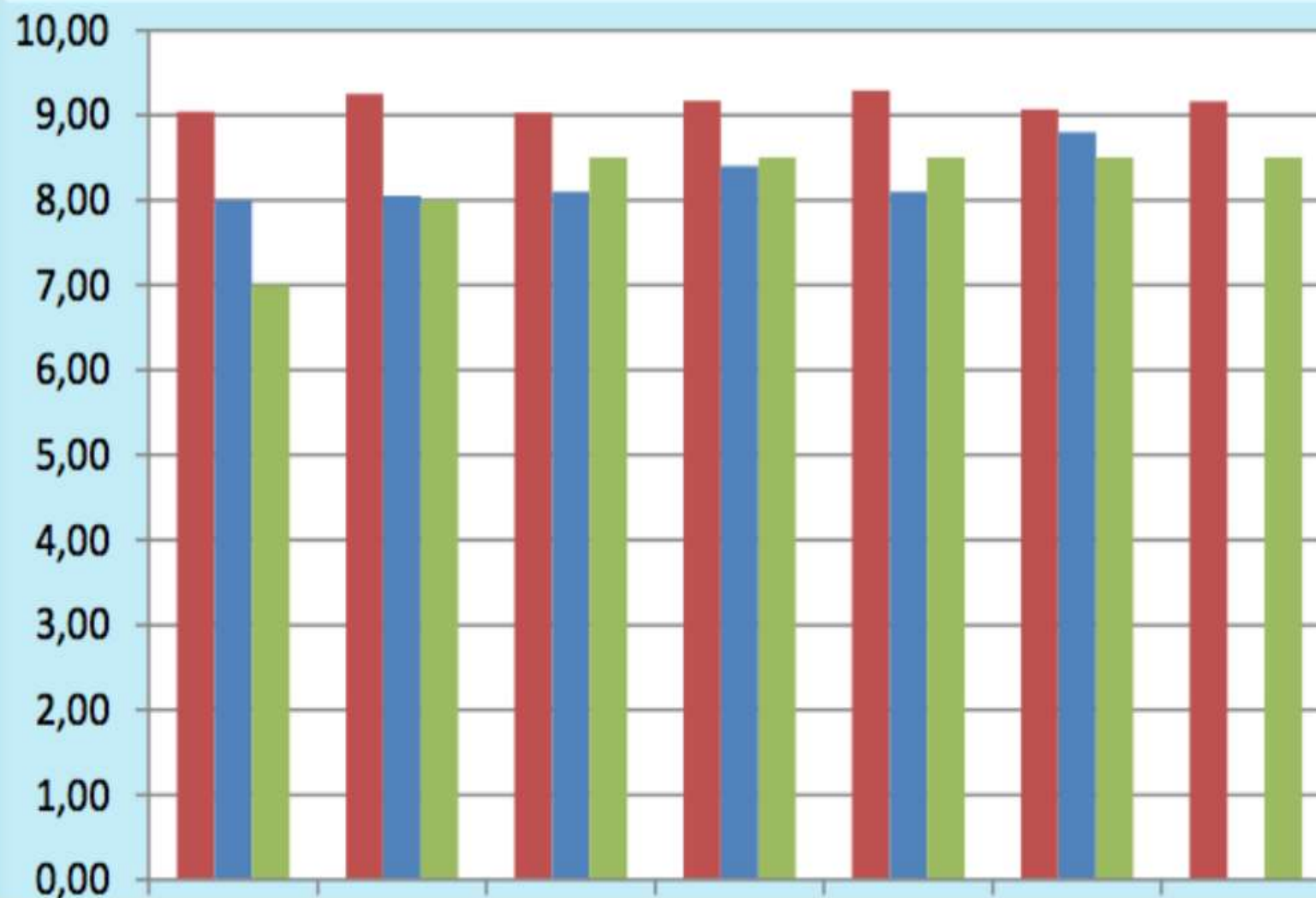
6. a. 7 Lenguaje utilizado

6. a. 8 Amplitud horario

6. a. 9 Instalaciones

6. RESULTADOS EN CLIENTES





SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ORGANIZACIÓN

■ Resultado ARAD

■ Comparación
GETAFE

■ Objetivo



6. B: INDICADORES DE RENDIMIENTO

6. b. 1: % de respuestas en las encuestas de satisfacción

6. b. 2: % de incumplimiento en el tiempo en dar la primera cita

6. b.3 Recomendaría este servicio

6. b. 4: Horas de formación del personal

6. b. 5: Quejas y sugerencias recibidas

6. RESULTADOS EN CLIENTES



CRITERIO 9A RESULTADOS ESTRATÉGICOS CLAVE

9 a. 1, 2 y 3 Ingresos, gastos y déficit

9 a 4. % costes de personal /sobre costes totales

9 a. 5 % Gastos corrientes /gastos totales

9 a. 6 % de Donativos sobre ingresos totales

9 a. 7 % de cuotas de los socios sobre ingresos totales

9 a. 8 N° de usuarios atendidos

9. a 9 Coste medio por usuario

CRITERIO 9 RESULTADOS CLAVE



CRITERIO 9B INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO

9. b. 1 N° de derivaciones de programas de ARAD al programa de coordinación con la Red de Salud Mental

9. b. 2 % Altas terapéuticas: segmentadas y con comparación

9 b. 3: % de asistencia media a las citas y/o reuniones

9. b. 4 % de abandonos a partir del sexto mes de tratamiento

9. b. 5 % de abandonos totales desde la primera cita

9. b. 6. N° de usuarios derivados de la red de salud mental

9. b.7. N° de usuarios del proceso de prisiones que se incluyen en tratamiento en ARAD

9. b. 8 N° de usuarios de alta en el GAD

9. b. 9 N° de personas incorporadas al grupo de familias

CRITERIO 9 RESULTADOS CLAVE



ENCUESTA DE PERSONAL

FUNCIONES / PUESTO DE TRABAJO

Conocimiento de funciones y responsabilidades de tu puesto de trabajo.

Claridad con la que se transmiten las tareas a desempeñar.

Volumen de trabajo asignado.

Ritmo requerido para desarrollar tu trabajo.

Adecuación de personal al volumen de trabajo.

Adecuación de medios al volumen de trabajo.

Uso de las Tecnologías de la Información en la asociación



ENCUESTAS

PARTICIPACIÓN / TRABAJO EN EQUIPO

Fomento del trabajo en equipo.

Participación en las decisiones que afectan a las funciones propias de tu puesto de trabajo.

Coordinación entre los diferentes programas.

Implicación de las personas en nuevas propuestas o proyectos.

Clima de trabajo entre compañeros.



CONDICIONES FÍSICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

Iluminación.

Ruido.

Temperatura.

Mobiliario.

Ergonomía.

Espacio y accesos.

Zonas Comunes.

Sistemas de seguridad.

Tratamiento adecuado de residuos.

Uso racional de la energía y otros medios materiales.



FORMACIÓN

Oferta formativa.

Adecuación de la formación al puesto de trabajo.

Facilidades para realizar la formación.

Existencia en la asociación de planificación de la actuación.

Grado de conocimiento de los proyectos en los que vas a participar.

Participación del personal en el establecimiento de objetivos.

Grado de cumplimiento de los objetivos en tu programa.



LIDERAZGO

Confianza que te merecen las decisiones de tus superiores.

Valoración de tu trabajo por parte de tus superiores.

Atención y trato por parte de tus superiores.

Implicación y apoyo de tus superiores en la consecución de los objetivos de la asociación.

Accesibilidad y disponibilidad de tus superiores.

Interés de tus superiores por conocer las necesidades y expectativas del personal a su cargo.

MOTIVACIÓN / RECONOCIMIENTO

Igualdad de oportunidades en la mejora y promoción profesional.

Motivación ejercida por tus superiores para la realización de las tareas.

Reconocimiento por parte de los niveles directivos de los logros alcanzados por el programa en el que trabajas.



COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Comunicación entre los órganos directivos y el personal.

Información recibida para llevar a cabo proyectos y trabajos.

Acceso a la información para la realización de tu trabajo.

Información proporcionada por tus superiores sobre estrategias y objetivos generales a cumplir por los programas.

Comunicación entre compañeros

Información recibida sobre la marcha de la gestión de tu programa y resultados alcanzados.

Información recibida sobre la marcha de la gestión de la asociación y resultados alcanzados de forma global.

ORIENTACIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO

Trato otorgado por el personal a los usuarios.

Voluntad mostrada por el personal en comprender y resolver los problemas de los usuarios.

Calidad del trabajo/servicio prestado.

Transparencia con la que se realiza el servicio.

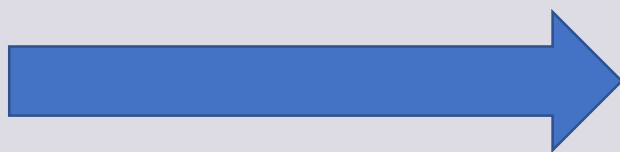
Comunicación e Información a los usuarios.

Impacto social y comunicación externa del servicio.





1.988 ...



ÁGORA
Calidad asistencial

Formula tu pregunta
escaneando este código QR:



SECUENCIA LÓGICA



DIRECCIÓN

EJECUCIÓN

RESULTADOS





7 CRITERIOS





Dirección

- El aspecto de Liderazgo se ha reforzado con nuevas referencias al compromiso con el propósito, la cultura y los valores de los modelos de conducta, los comportamientos que apoyan el cambio, la eliminación de las barreras al cambio y el fomento y la proyección de la creatividad y la innovación.
- El impacto positivo se introduce junto al propósito para sustituir a la expresión "ser reconocido como beneficioso".



Ejecución

- Con el crecimiento del teletrabajo, del trabajo híbrido y la realidad aumentada, las nuevas prácticas y entornos de trabajo que responden a las expectativas de adaptación de las personas de la organización de hoy y de mañana se están convirtiendo en un tema importante.
- La resiliencia de la cadena de suministro, la continuidad empresarial y los programas de previsión de futuro se presentan como prácticas importantes que hay que gestionar.



Resultados

- Introducción de una segmentación clara entre resultados estratégicos y operativos.
- El nuevo Modelo ha introducido cuatro categorías a través de las cuales deben medirse los resultados estratégicos y operativos. Las cuatro categorías se presentan con una amplia gama de ejemplos prácticos.
 - Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés y su contribución.
 - Economía y finanzas.
 - Funcionamiento y transformación.
 - Sostenibilidad.



AYUDA A LAS ORGANIZACIONES:

DEFINIR EL PROPÓSITO DE LA ENTIDAD, SU RAZÓN DE SER

TENER CLARA SU VISIÓN Y SU ESTRATEGIA

CONOCER CUÁL ES SU CULTURA

INTRODUCIR ELEMENTOS INNOVADORES DE CAMBIO

GARANTIZAR UN LIDERAZGO EN TODOS LOS NIVELES

CAMBIOS PROGRESIVOS Y CONSTANTES

FOMENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

IDENTIFICA RIESGOS

BUSCA SOLUCIONES Y HACE PREVISIONES DE FUTURO.



CLAVES DEL MODELO

MODELO SIMPLIFICADO

ÚTIL PARA LA GESTIÓN

ORIENTADO AL FUTURO

CENTRADO EN LOS CLIENTES

PUESTA EN VALOR DEL ECOSISTEMA



LOS PRINCIPIOS EFQM

- Los clientes.
- Centrarse en los grupos de interés con una perspectiva a largo plazo.
- Comprender las relaciones causa-efecto entre: por qué una organización hace algo, cómo lo hace y qué logra con sus acciones.



El papel que las organizaciones pueden desempeñar en el apoyo a los objetivos de Naciones Unidas, objetivos que han contribuido también a dar forma al Modelo EFQM: – Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), que constituyen un llamamiento a que los países y sus organizaciones actúen y promuevan la igualdad social, el buen gobierno y la prosperidad, al tiempo que protegen el planeta.



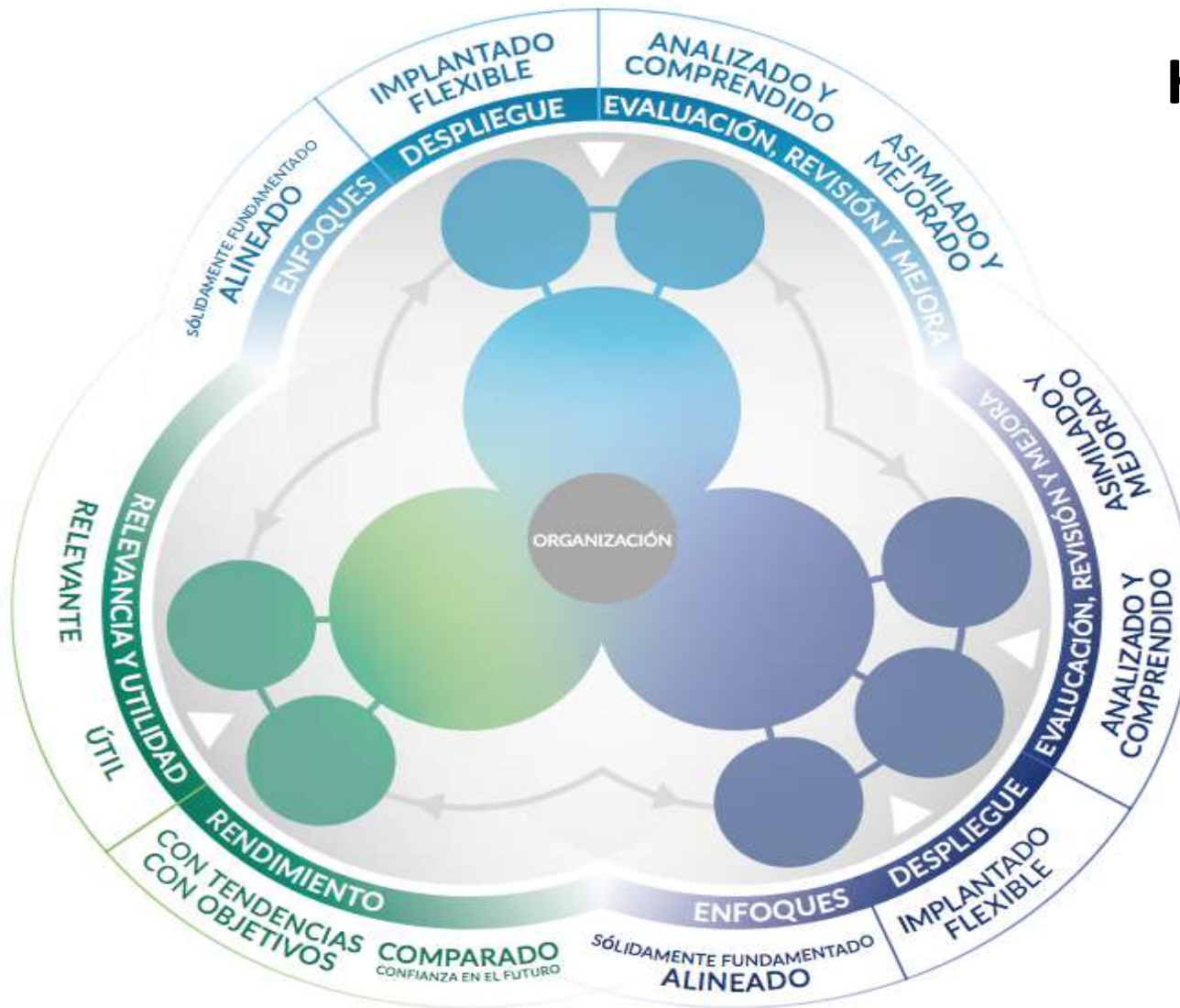
La estructura del Modelo EFQM se basa en una lógica sencilla pero muy poderosa y que responde a tres cuestiones:

- "¿Por qué existe la organización? ¿Qué propósito cumple? ¿Por qué esta estrategia concreta? (Dirección).
- "¿Cómo tiene la intención de cumplir con su propósito y su estrategia? (Ejecución).
- "¿Qué ha conseguido hasta ahora? "¿Qué quiere lograr en el futuro? (Resultados).

El hilo conductor fundamental del Modelo EFQM muestra la lógica conexión entre el propósito y la estrategia de una organización, y cómo ésta es utilizada para ayudar en la creación de valor sostenible para sus grupos de interés clave y generar resultados sobresalientes.



Herramienta de diagnóstico EFQM: REDER



- Mejorar la gestión de su actual forma de trabajar.
- Detectar sus fortalezas y oportunidades de mejora.

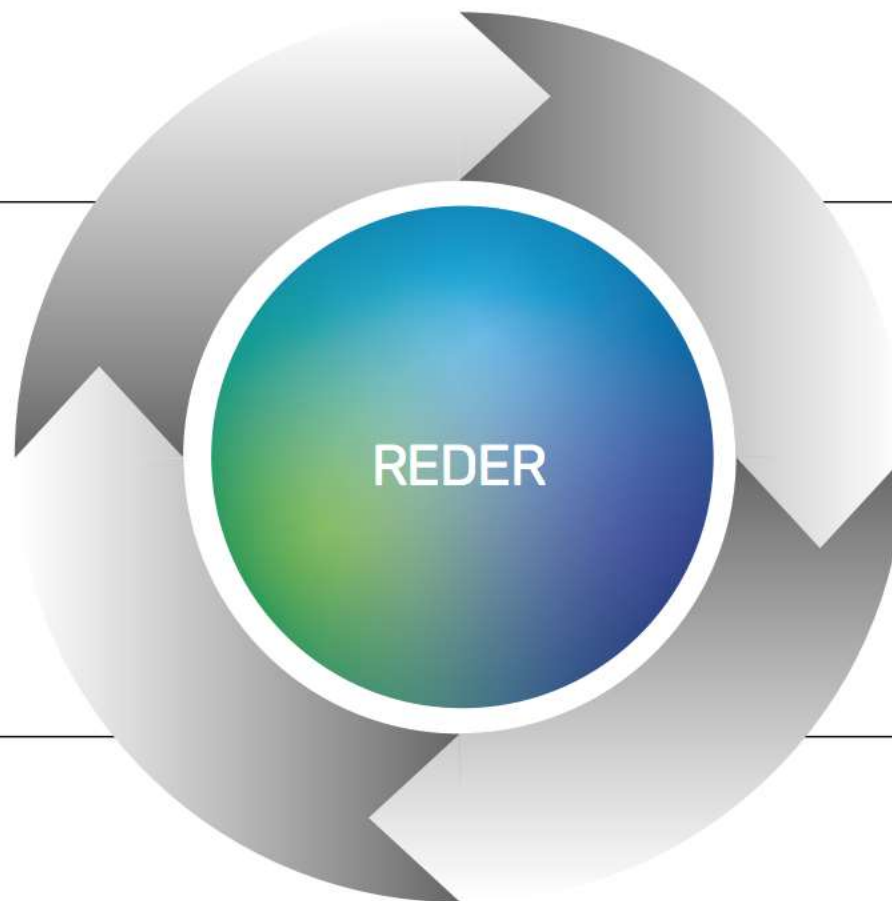


Definir los RESULTADOS
que quieres alcanzar

Planificar y definir el
ENFOQUE que permitirá
alcanzar los resultados

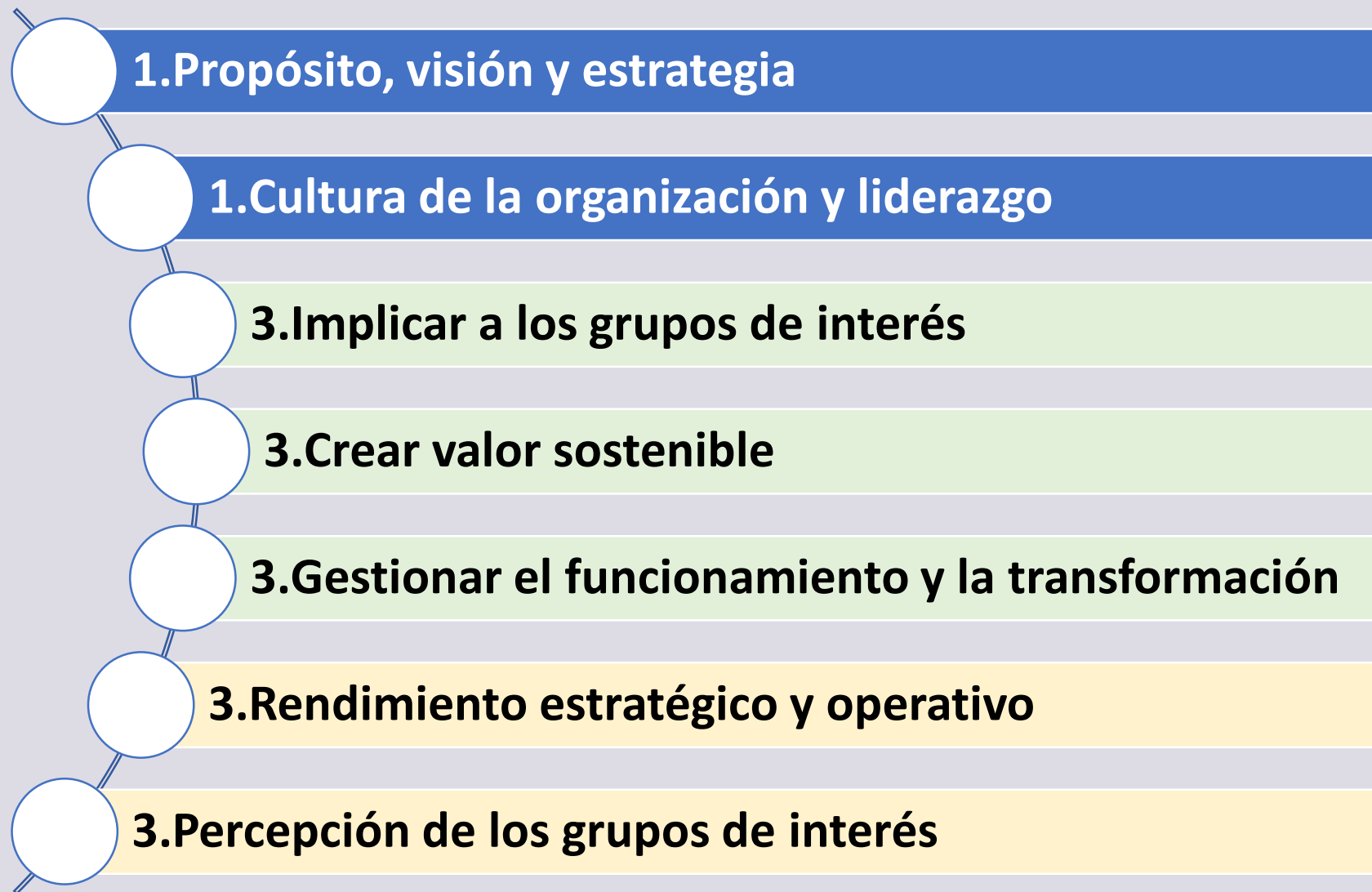
EVALUAR y REVISAR el
enfoque implantado para
alcanzar los resultados
deseados

DESPLEGAR (implantar)
el enfoque



**SIETE CRITERIOS QUE
ABARCAN:**

- **LA DIRECCIÓN
(DOS CRITERIOS)**
- **LA EJECUCIÓN
(TRES CRITERIOS)**
- **Y LOS
RESULTADOS
(DOS CRITERIOS)**



Modelo EFQM con diferentes objetivos y propósitos

Conocer la madurez de la organización

Realizar una evaluación externa y obtener un Sello EFQM

Impulsar la transformación

Construir capacidades organizativas para la mejora

Percibir el impacto de la alteración del mercado y actuar en consecuencia



Modelo EFQM con diferentes objetivos y propósitos

Gestionar el benchmarking

Gestionar acciones corporativas

Gestionar los riesgos – Construir resiliencia

Calificar la capacidad y encaje de los proveedores

Crear y mejorar sus planes de sostenibilidad



CLAVES DEL MODELO

MODELO SIMPLIFICADO

ÚTIL PARA LA GESTIÓN

ORIENTADO AL FUTURO

CENTRADO EN LOS CLIENTES

PUESTA EN VALOR DEL ECOSISTEMA

