

Mòdul V: Model EFQM

Mòdul V: Model EFQM

1. Què és el model EFQM?

El Model EFQM (Model Europeu d'Excel·lència Empresarial) és un model de caràcter no normatiu que desenvolupa el concepte de la Qualitat Total i està orientat cap a l'Excel·lència. L'objectiu és l'avaluació del progrés d'un Sistema de Gestió d'una determinada organització, basant-se en els criteris propis del Model. Una vegada adquirit, l'empresa rebrà el reconeixement de les organitzacions públiques per la millora contínua de la seva gestió cap a l'excel·lència.

Aquest Model integra eines normatives tals com a ISO o eines industrials de gestió. Perquè la seva aplicació es realitzi amb èxit, és necessari conèixer les característiques generals i específiques (per àrees d'activitat) de l'empresa.



2. Estructura del model.

Els criteris propis del model estan dividits en dos grans grups: Els agents i els resultats. Els Agents són les causes dels resultats. Han de tenir un enfocament ben fonamentat i integrat amb altres aspectes del sistema de gestió. La seva efectivitat ha de revisar-se periòdicament a fi d'aprendre i millorar. Han d'estar sistemàticament desplegats i implantats en les operacions de l'organització.

Es desglossen en els següents apartats:

- **Lideratge:** Comportament i actituds de l'equip directiu i dels altres líders de l'organització que fomenten una cultura de gestió de la qualitat.

- **Persones:** Com s'aprofita en l'empresa el potencial màxim de la seva plantilla de treballadors.
- **Política i estratègia:** Es refereix a com es formula, desenvolupa i revisa la política empresarial i com la converteix en plans i accions.
- **Aliances i recursos:** Gestió per part de l'organització dels seus recursos disponibles de manera eficaç i eficient.
- **Processos:** Processos de gestió, revisió, identificació i millora dels processos presents en l'organització.

Quant als apartats dins dels Processos, representen el que l'organització aconsegueix per a cadascun dels seus agents i per a la societat. Es distingeixen:

- **Resultats en les persones:** Resultats personals aconseguits en les persones com la satisfacció dels empleats.
- **Resultats en els clients:** Comparació entre els objectius i el producte final resultant de l'execució de l'activitat empresarial.
- **Resultats en la societat:** Què ha aconseguit l'organització en relació amb la societat.

Els **Resultats** han de mostrar tendències positives, comparar-se favorablement amb els objectius propis i amb els resultats d'altres organitzacions, estar causats pels enfocaments dels agents i abastar totes les àrees rellevants.

3. Nivells de reconeixement del Model:

I. Premi Europeu a la Qualitat

El Premi Europeu a la Qualitat és el Premi més prestigiós a l'excel·lència i constitueix el Nivell superior dins dels Nivells EFQM d'Excel·lència. Les organitzacions a les quals es dirigeix el Premi són aquelles que han aconseguit estàndards de qualitat de prestigi internacional i que, per tant, són candidates potencials al Premi Europeu a la Qualitat.

II. Reconeixement a l'Excel·lència

El Reconeixement a l'Excel·lència es basa en una avaluació de l'organització segons la totalitat del Model EFQM d'Excel·lència, i ofereix a els qui ho sol·liciten l'avantatge d'un enfocament estructurat que els permet identificar els seus punts forts i àrees de millora; així mateix, reconeix l'èxit dels esforços per implantar els conceptes de l'excel·lència i les bones pràctiques. Les organitzacions que obtenen el Reconeixement a l'Excel·lència es consideren organitzacions ben gestionades, podent utilitzar aquest reconeixement amb finalitats comercials i de promoció.

III. Compromís amb l'Excel·lència

El Compromís amb l'Excel·lència va destinat a aquelles organitzacions que comencen el seu camí cap a l'excel·lència.

En aquest nivell, es presta bastant interès a ajudar a les organitzacions a comprendre quin és el seu nivell actual de rendiment i establir prioritats de millora. El procés que se segueix per obtenir el reconeixement d'aquest Nivell té dues etapes:

En la primera, els candidats realitzen una autoavaluació global de la seva organització seguint els 9 criteris del Model d'Excel·lència i obtenen així una visió general del seu comportament respecte al marc de referència que utilitzen les organitzacions considerades com a model. Com a resultat d'aquesta avaluació, l'organització obté una relació d'àrees de millora rellevants.

En la segona etapa, l'organització ha de demostrar que ha implantat i desplegat unes determinades accions de millora. Igual que en el cas anterior, les organitzacions que vegin reconegut el seu Compromís amb l'Excel·lència poden fer ús d'ell en iniciatives comercials i de promoció.