CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Pack Modelo EFQM 2020 para Universidades: Nuevo Modelo EFQM

#compartiendoymejorando

2020

Transformando para un futuro sostenible

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

El **Club Excelencia en Gestión** es una asociación empresarial sin ánimo de lucro, que ayuda a **compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible y reconoce el nivel de las organizaciones** a través de premios a las Buenas Prácticas en gestión y del Sello EFQM.

Somos el **único representante oficial** de la **EFQM** en España.

EFQM Reference Organisation

NUESTRO PROPÓSITO

Contribuir a crear una **sociedad mejor**, promoviendo organizaciones con una **gestión excelente**, innovadora y sostenible con **confianza en el futuro**.

CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN

+29
años de vida

+245
socios

Familia diversa

Distintos tamaños

Sectores diversos

Públicas y privadas

Por toda la geografía española

+3.000
organizaciones reconocidas por su gestión

+60
actividades al año de aprendizaje y co-creación

El nuevo Modelo EFQM… llega al aula

- El **nuevo Modelo EFQM,** recientemente lanzado, está **basado** en las **ocupaciones y preocupaciones de los CEO** de numerosas empresas y organizaciones consultadas, supone importantes cambios respecto al modelo original.
- Es una **reinvención** y se caracteriza por centrarse mucho más en el **futuro de la organización** y mirar menos a los logros del pasado y supondrá un **reto**, pero también una gran oportunidad para las organizaciones.
- Con el objetivo de que dispongas de información actualizada y oficial sobre el Modelo, el **Club Excelencia en Gestión**, como representante de la EFQM en España, pone a tu disposición el **“Pack Modelo EFQM 2020”** para que, si lo consideras oportuno, lo **incorpores en la asignatura** que impartes en tu **universidad**.

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Pack Modelo EFQM 2020 (1/2)

A continuación dispones de una **información básica sobre el Modelo EFQM 2020**. La **presentación del Modelo** (a partir de la diapositiva 9), **incluye notas.** Próximamente estarán disponibles los ejercicios prácticos.

A continuación dispones de:

- **Imágenes del Nuevo Modelo** (Logo Modelo EFQM con puntuación, Logo Modelo EFQM con REDER)
- **Vídeo de explicación del Modelo EFQM**
- **FAQ´s Modelo EFQM**

Lecturas recomendadas:

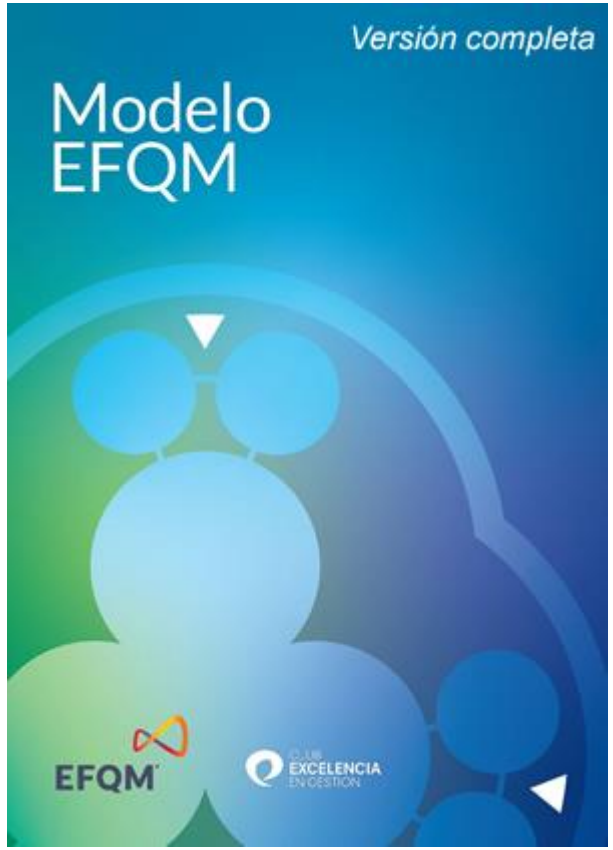
- **Vídeo Simon Sinek**
- **Megatendencias**
- **5 claves de la transformación de las organizaciones**

Pack Modelo EFQM 2020 (2/2)

Además, también te ofrecemos otras opciones que pueden ser de tu interés:

- **Formación oficial EFQM:** si quieres ampliar tus conocimientos en el Modelo EFQM 2020, puedes inscribirte a alguno de nuestros cursos oficiales: **Formación oficial EFQM.**
- **Visibilidad:** escribiendo una reseña o un breve artículo relacionado con el Modelo EFQM que publicaríamos en nuestra web y al que daríamos visibilidad en Redes Sociales.
- **Puedes ser Amigo de la Excelencia:** ahora puedes ser parte de la comunidad de organizaciones y profesionales referentes en gestión que forman el Club Excelencia en Gestión a título individual. Tienes toda la información aquí: **Amigos de la Excelencia.**

El Modelo EFQM



Versión gratuita descargable en la web clubexcelencia.org, que no incluye el detalle de los subcriterios

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

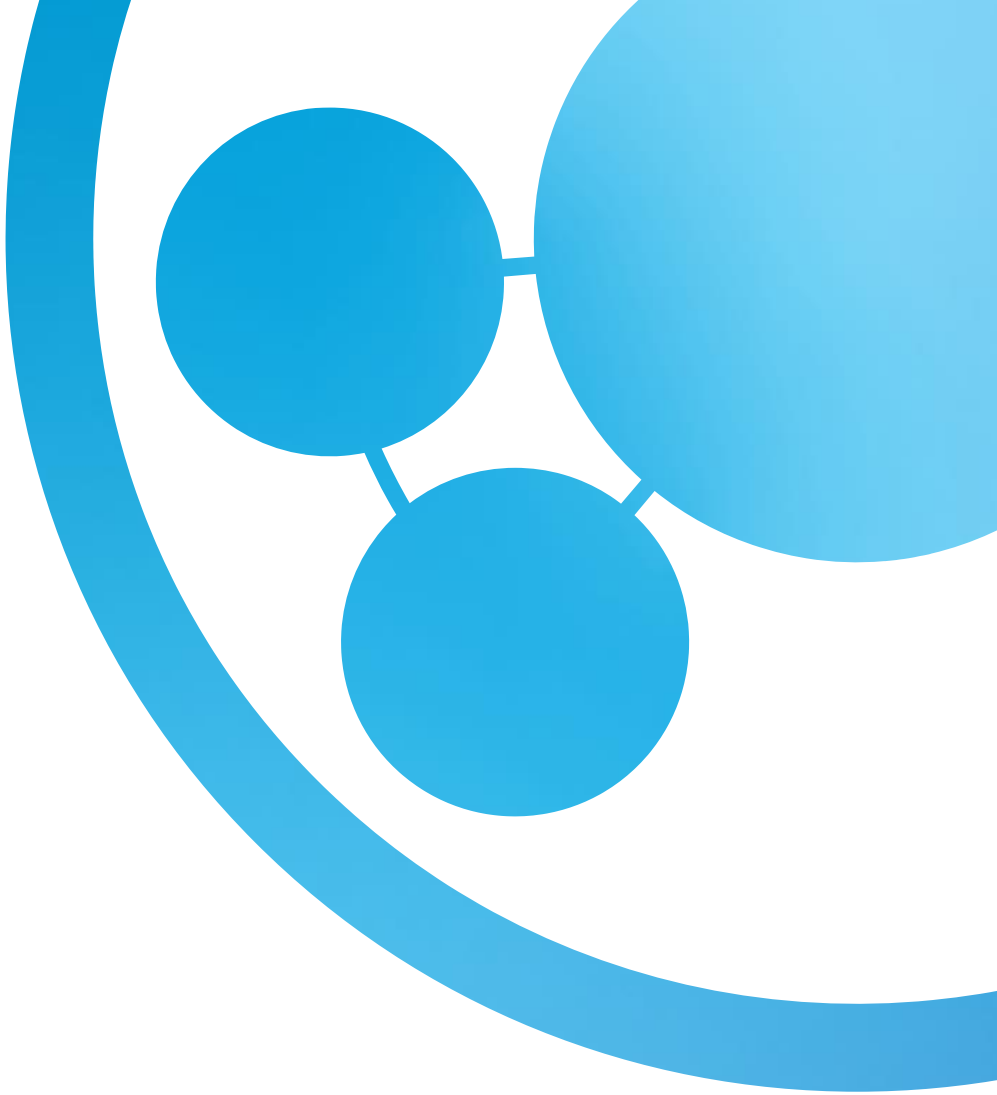
No te olvides de …

Para poder mantenerte actualizado con las últimas novedades sobre el Modelo EFQM 2020, facilítanos tus **datos de contacto**:

- **Universidad**
- **Nombre**
- **Asignatura** en la que se incluirá el contenido del Modelo

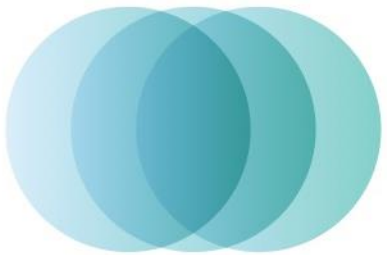
Envía la información a Denise Sánchez escribiendo a:
dsanchez@clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN



La transformación del Modelo EFQM

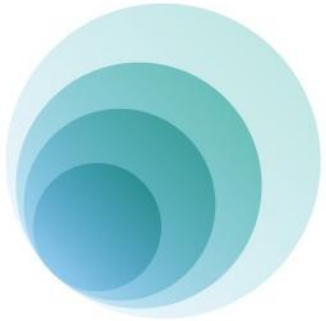
EFQM se creó como respuesta a la percepción de que las organizaciones europeas no estaban funcionando, ni eran tan competitivas como las japonesas y estadounidenses que adoptaron la Gestión de la Calidad Total y ha evolucionado con los tiempos y la gestión en las ultimas 3 décadas.



EXCELENCIA

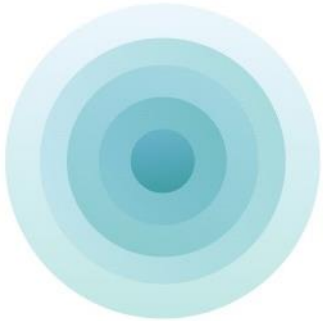
De “Calidad” a “Excelencia”.

Diseño de REDER para proporcionar una evaluación más rigurosa.



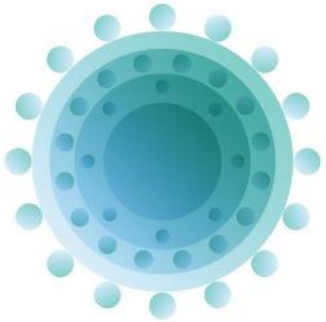
GLOBAL

Modelo más global, internacional y utilizado de todos los marcos de referencia en gestión.



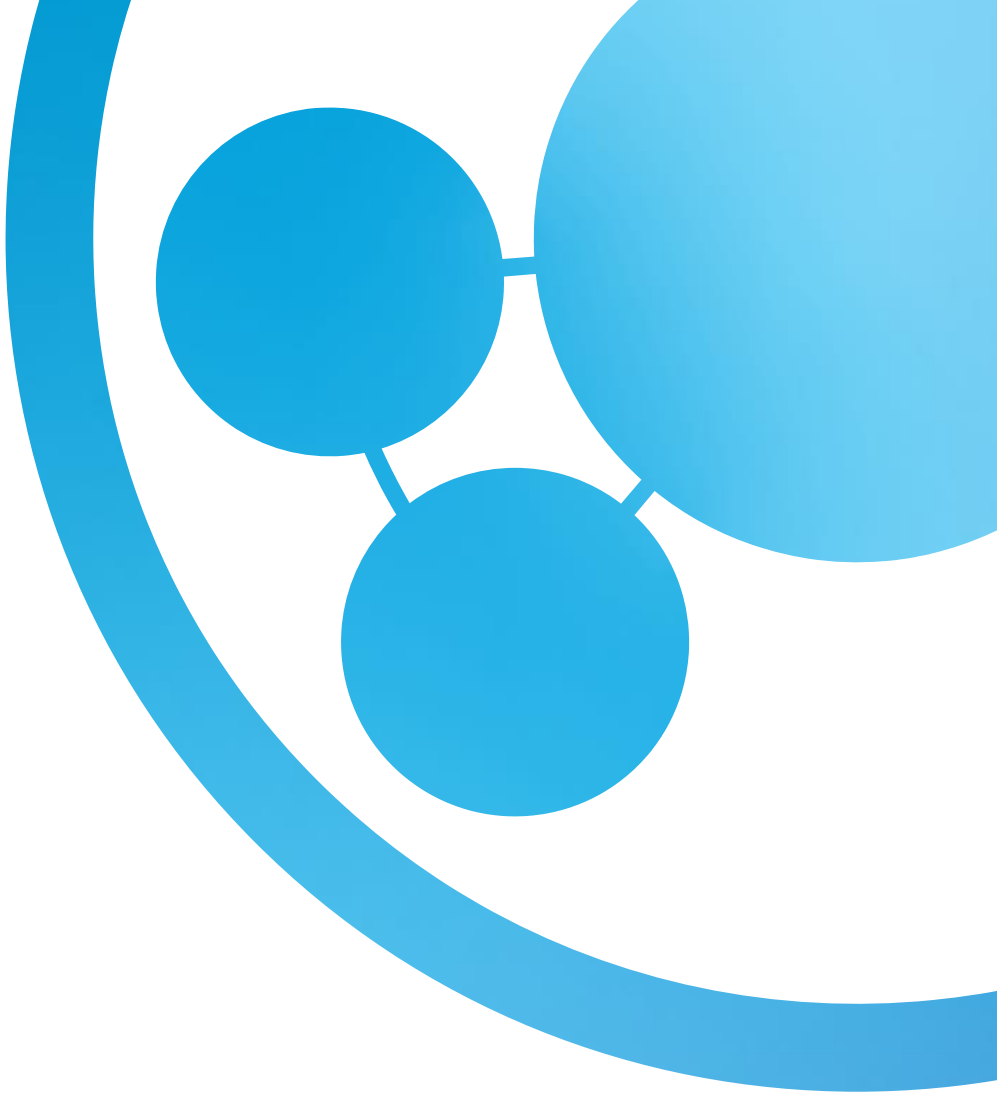
MEGATENDENCIAS

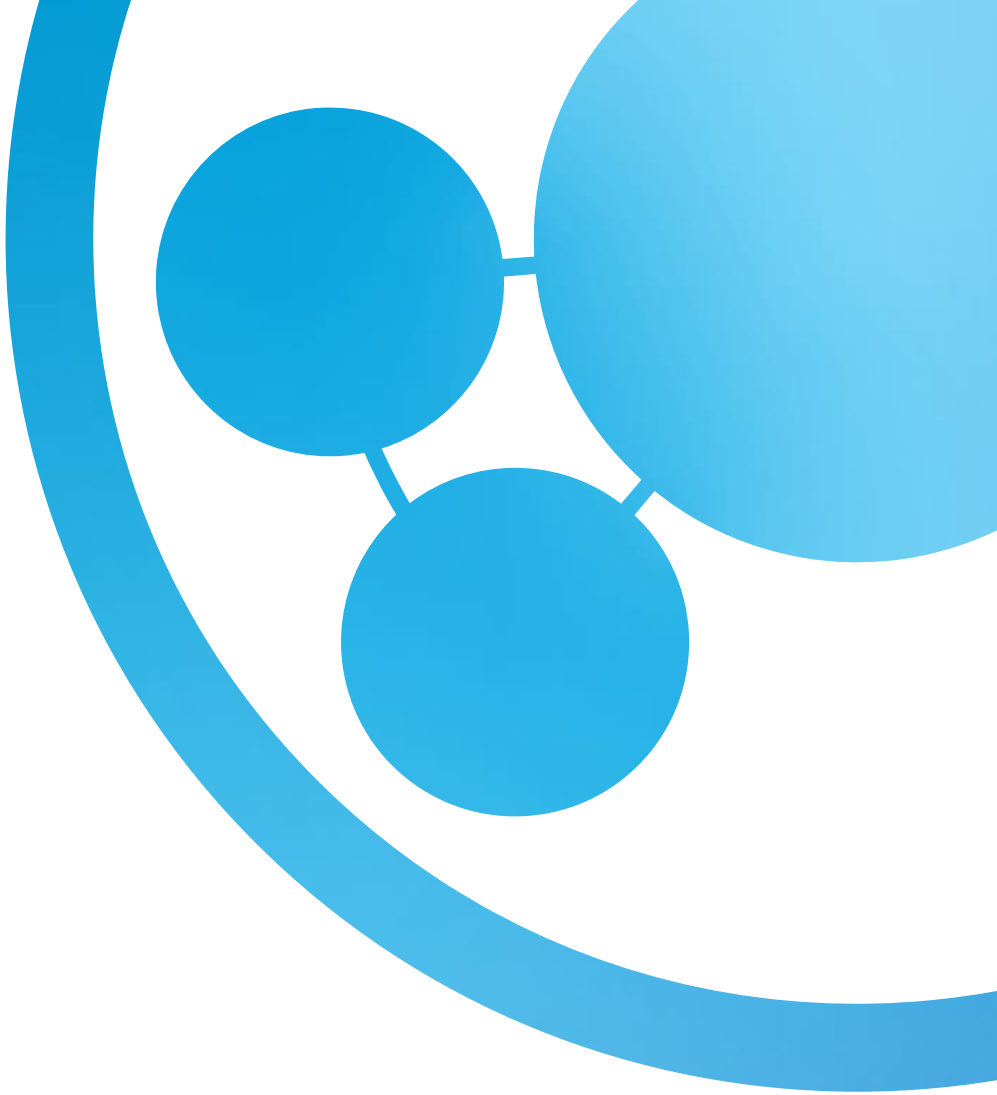
Es necesaria una revisión del Modelo EFQM y de todo lo que hay alrededor para adaptarse a los nuevos tiempos.



TRANSFORMACIÓN

Más de un año de investigación y co-creación para reinventar el Modelo EFQM





Fundamentos del Modelo EFQM

Continúa poniendo de relieve la importancia de:

- **Los clientes** y **las personas**.
- Centrarse en los **grupos de interés** con 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

Alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible,** apoyando el papel que las organizaciones pueden desempeñar en su apoyo.

- Y añade la visión y acción a futuro: qué hace la organización para **prepararse para el futuro.**

Lógica del Modelo EFQM

POR QUÉ

¿"Por qué" existe la organización?
¿"Qué" propósito cumple?
¿"Por qué" esta estrategia concreta?

DIRECCIÓN

CÓMO

¿"Cómo" tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia?

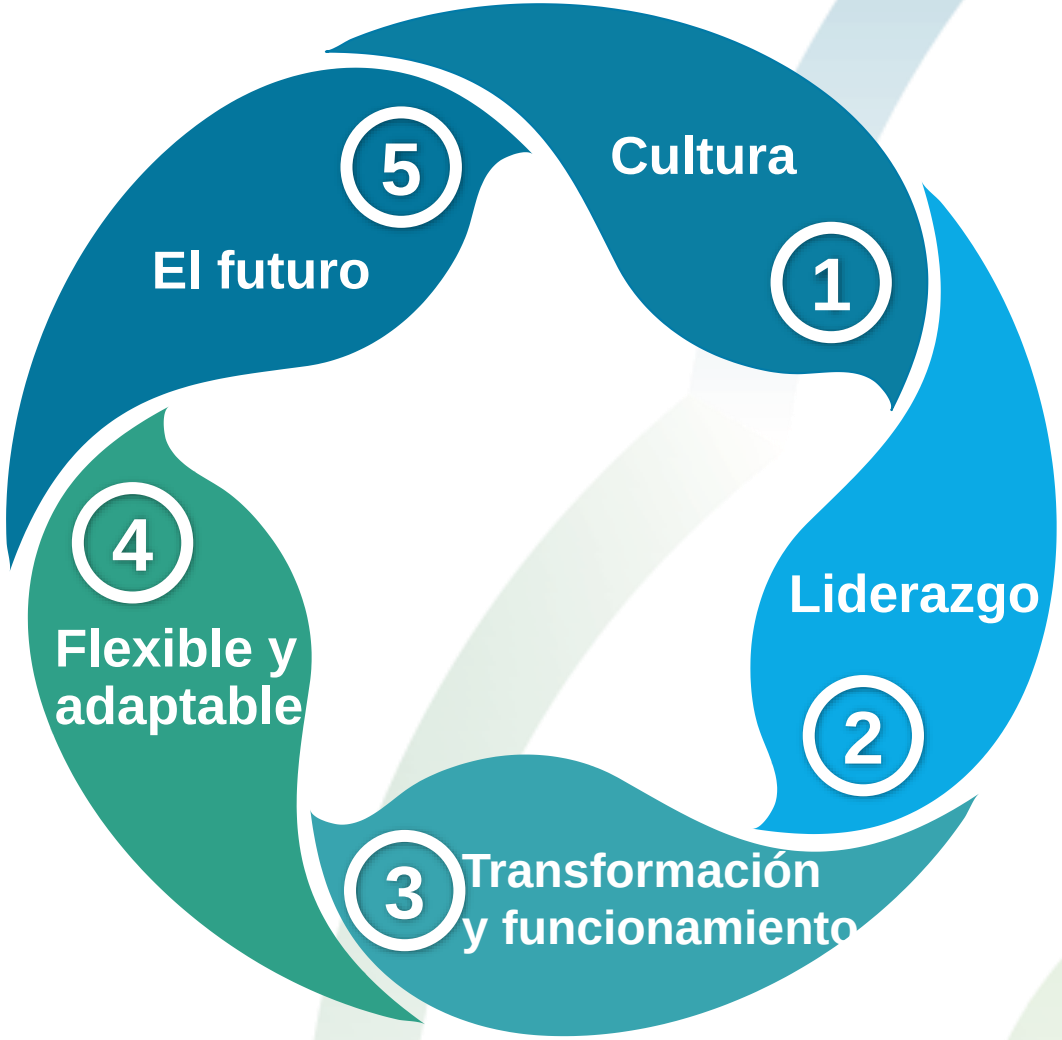
EJECUCIÓN

QUÉ

¿"Qué" ha logrado hasta ahora?
¿"Qué" quiere lograr en el futuro?

RESULTADOS

Las 5 claves del Modelo EFQM

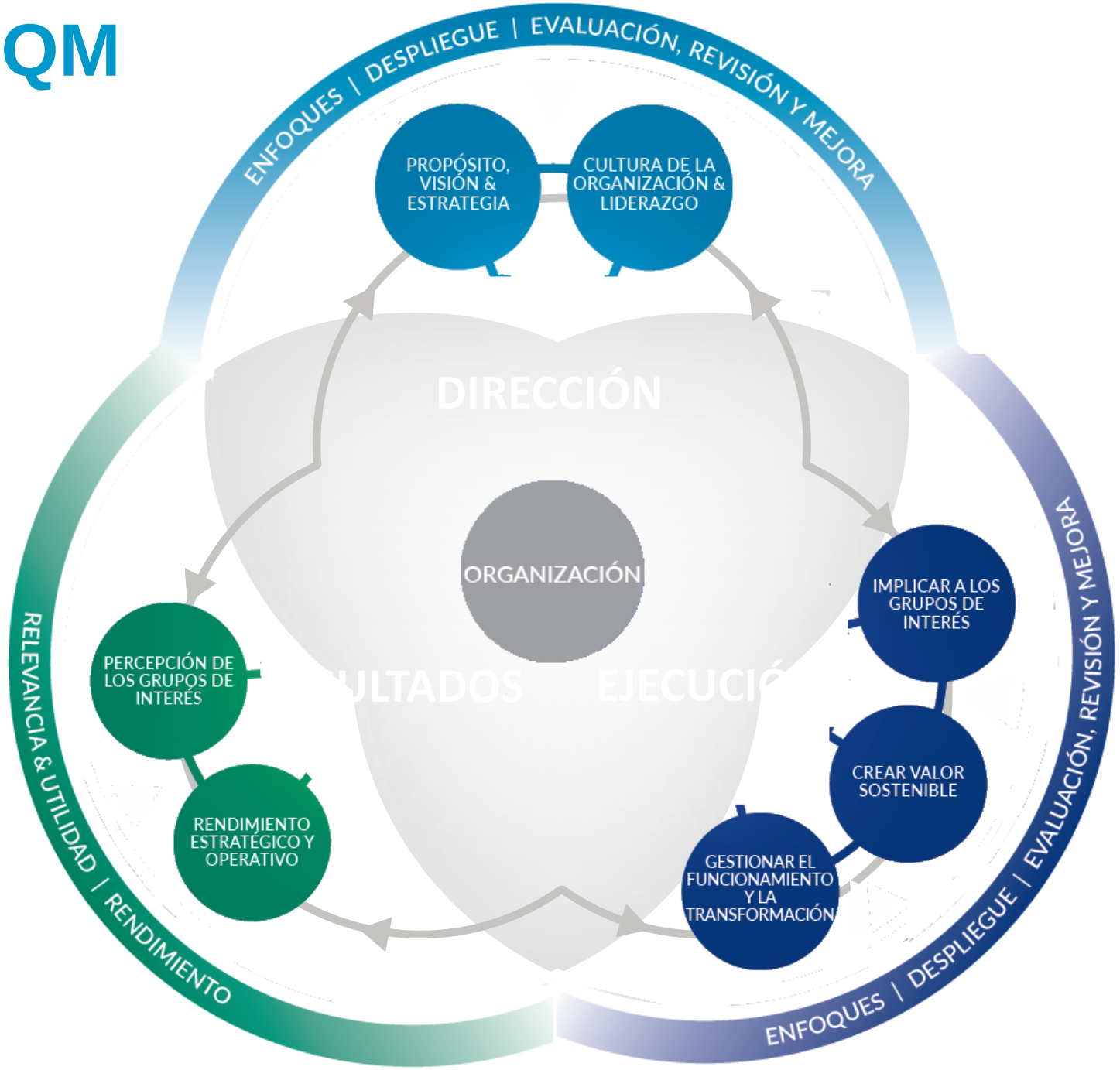


CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Transformación vs. cambio

La transformación crea futuros atractivos, el cambio sólo corrige el pasado.

Modelo EFQM



CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

El nuevo Modelo EFQM te puede ayudar a…

Definir un PROPÓSITO

TRANSFORMAR la organización

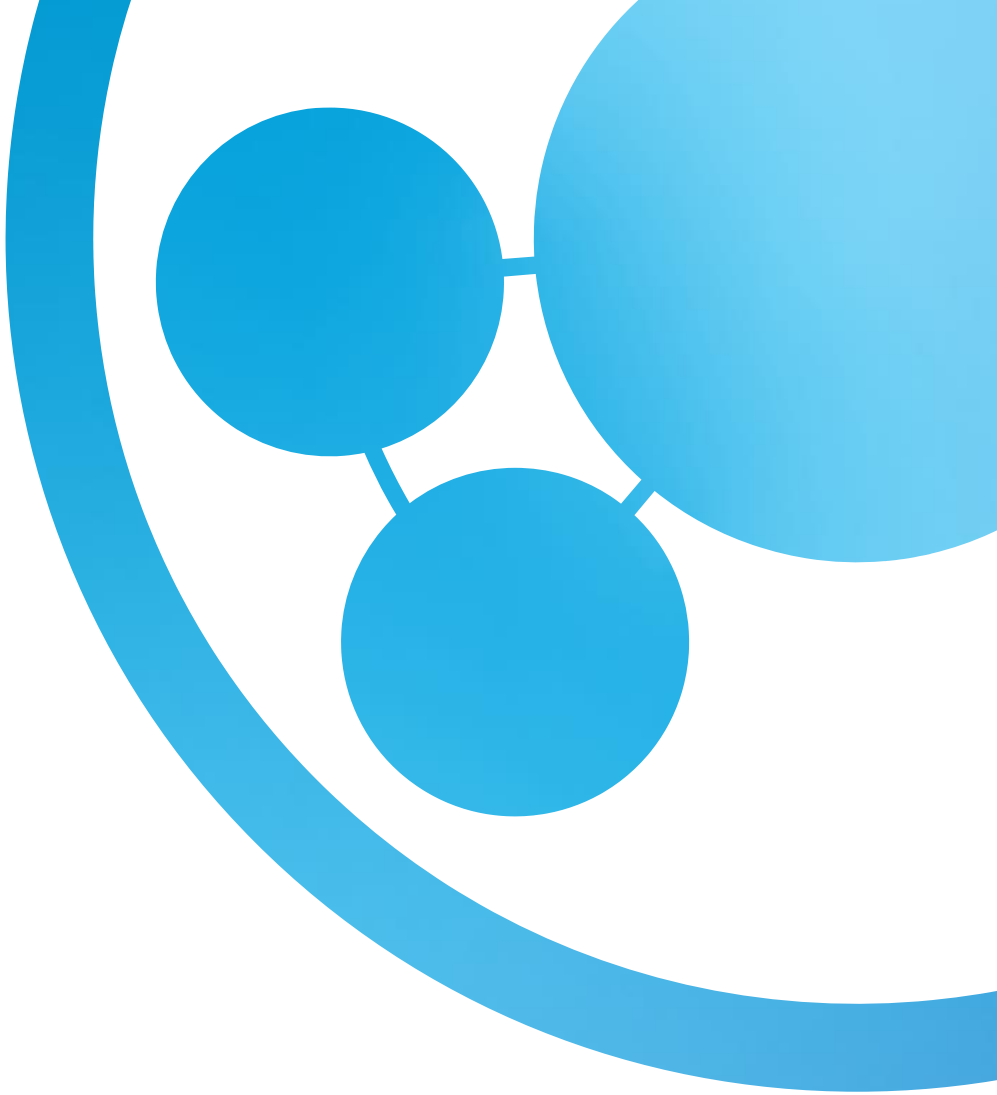
Crear una cultura propia INNOVADORA

Abordar desafíos de forma PERSONALIZADA

Dar mayores competencias a los LÍDERES en todos los niveles

Orientación a FUTURO

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN



El Modelo EFQM en cifras

3 Bloques

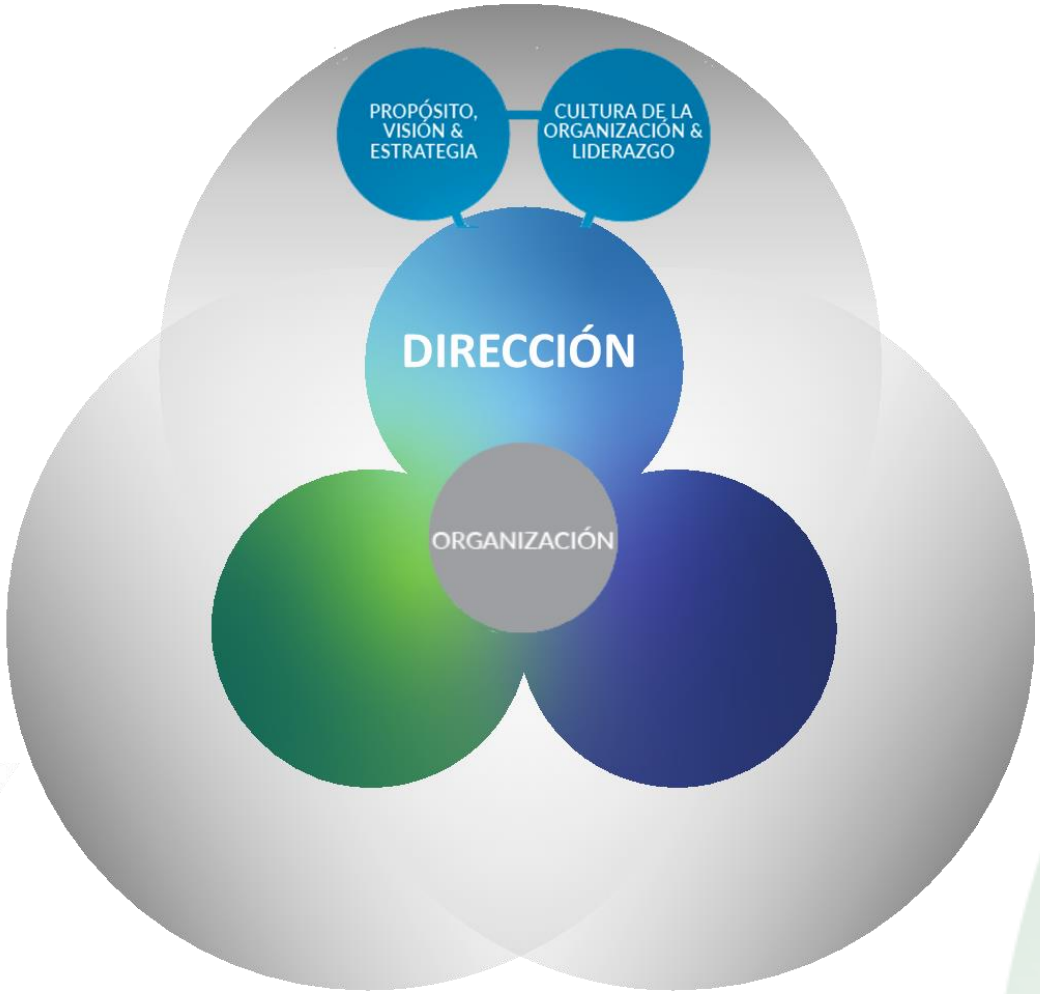
7 criterios

29 sub-criterios

3 matrices REDER integradas

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

DIRECCIÓN



Hacia dónde vamos

Prepara el camino para que una organización, que aspira a ser sobresaliente[1] pueda ser **líder**[2] **en su ecosistema**[3] y se encuentre bien posicionada para llevar a cabo sus **planes de futuro.**

1.- sobresaliente = excelente, innovadora y sostenible
2.- líder ≠ a tamaño
3.- ecosistema = factores externos a una organización que pueden afectar a su funcionamiento

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Criterio 1. Propósito, visión y estrategia

Una organización sobresaliente se caracteriza por tener un propósito que inspira, una visión ambiciosa y una estrategia que genera resultados.

Una organización sobresaliente debe, por tanto:

1.1 Definir el propósito y la visión

1.2 Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

1.3 Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos

1.4 Desarrollar la estrategia

1.5 Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

Criterio 2. Cultura de la organización y liderazgo

En una organización sobresaliente, el liderazgo es una actividad y no un rol, y las conductas de liderazgo se evidencian en todos los niveles y áreas. Estas conductas de liderazgo son un referente que inspiran a otros, reforzando y adaptando cuando es necesario, los valores y normas de la organización, a la vez que ayudan a dirigir la cultura.

Una organización sobresaliente debe, por tanto:

2.1 Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

2.2 Crear las condiciones para hacer realidad el cambio

2.3 Estimular la creatividad y la innovación

2.4 Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

EJECUCIÓN

Cómo lo hacemos

La organización necesita **ejecutar la estrategia de manera eficaz y eficiente,** asegurándose de que:

- Implica a sus **grupos de interés**[1] clave.
- Crea **valor**[2] sostenible.
- Impulsa los niveles de rendimiento para alcanzar el éxito hoy y, al mismo tiempo, impulsa la mejora y **transformación**[3] necesarias para conseguir el éxito futuro.

1.- grupos de interés = clientes, personas, inversores y reguladores, sociedad, partners y proveedores
2.- valor = aquello por lo que un cliente esta dispuesto a pagar
3.- transformación = proceso de cambios profundos en cualquier estructura para adaptarse con éxito

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Criterio 3. Implicar a los grupos de interés

Tras identificar cuáles son los grupos de interés clave para la organización, e independientemente de los identificados, es muy probable que se apliquen los siguientes principios para implicarlos.

En la práctica, una organización sobresaliente incluirá los siguientes grupos en la clasificación de sus grupos de interés clave:

3.1 Clientes: Construir relaciones sostenibles

3.2 Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

3.3 Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

3.4 Sociedad: Contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad

3.5 Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

Criterio 4. Crear valor sostenible

Una organización sobresaliente reconoce que crear valor sostenible es vital para su éxito a largo plazo y su fortaleza económica.

Estas son las diferentes etapas para la creación de valor sostenible (no necesariamente en este orden):

4.1 Diseñar el valor y cómo se crea

4.2 Comunicar y vender la propuesta de valor

4.3 Elaborar y entregar la propuesta de valor

4.4 Diseñar e implantar la experiencia global

Criterio 5. Gestionar el funcionamiento y la transformación

Para poder alcanzar y mantener el éxito, toda organización tiene que ser capaz de satisfacer los dos siguientes requisitos al mismo tiempo.

En la práctica, una organización sobresaliente debe:

5.1 Gestionar el funcionamiento y el riesgo

5.2 Transformar la organización para el futuro

5.3 Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología

5.4 Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

5.5 Gestionar los activos y recursos

RESULTADOS

Qué conseguimos

Lo **que la organización consigue**[1] como consecuencia de lo realizado en los bloques de Dirección y Ejecución, incluyendo una **previsión a futuro**[2].

1.- consigue => medido en datos
2.- previsión a futuro => mediciones predictivas sobre el futuro de la organización

Criterio 6. Percepción de los grupos de interés

Este criterio se centra en los resultados basados en el *feedback* de los grupos de interés clave obtenido tras su experiencia personal con la organización, es decir, sus percepciones.

Percepciones obtenidas de múltiples fuentes (encuestas, grupos focales, reconocimientos, RRSS y MMCC, ratings,…) y las conformadas por la reputación de la organización respecto al impacto social y ambiental:

6.1 Resultados de percepción de clientes

6.2 Resultados de percepción de personas

6.3 Resultados de percepción de inversores y reguladores

6.4 Resultados de percepción de la sociedad

6.5 Resultados de percepción de partners y proveedores

Criterio 7. Rendimiento estratégico y operativo

Este criterio se centra en los resultados ligados al rendimiento de la organización en cuanto a:

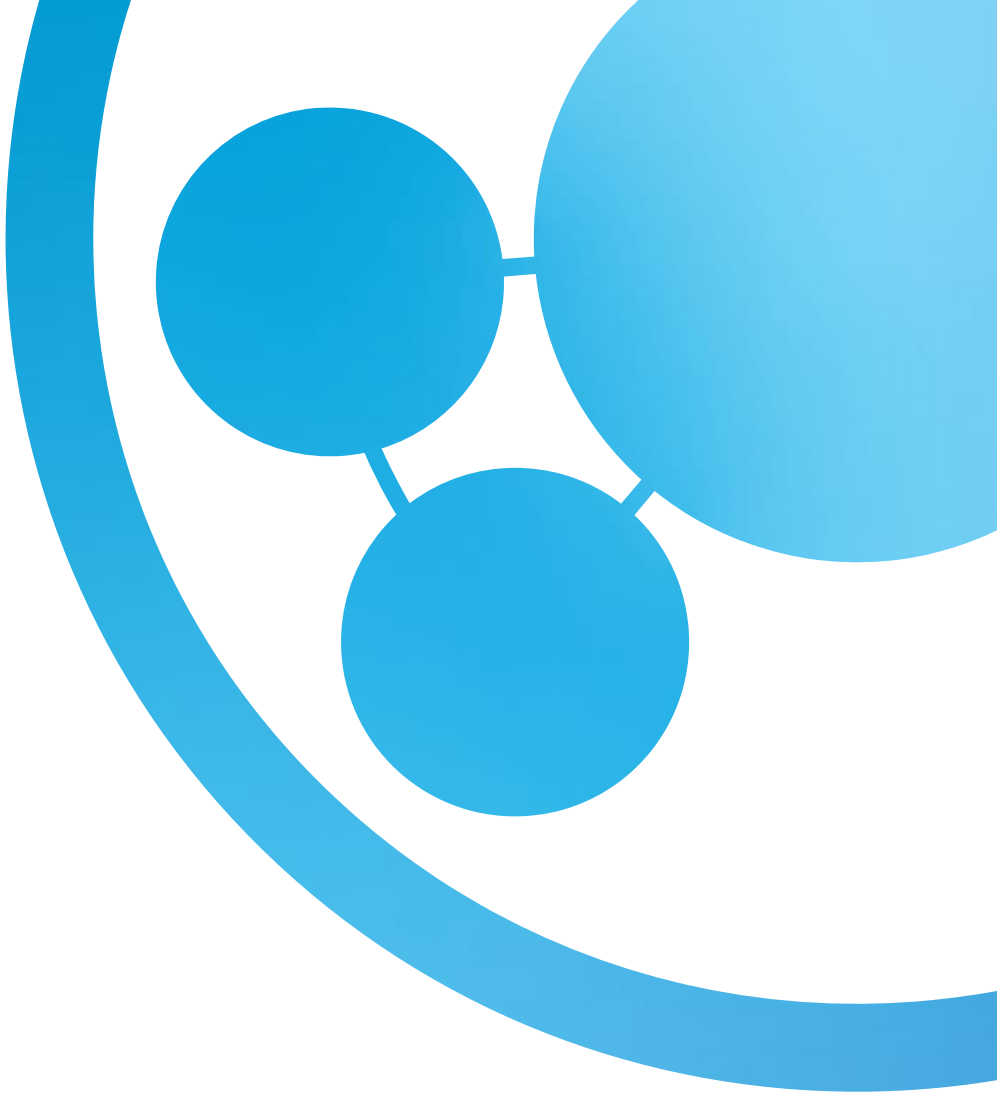
- **la capacidad de alcanzar su propósito, ejecutar su estrategia y crear valor sostenible.**
- **su preparación (estado de forma) para afrontar el futuro.**

Estos resultados se utilizan para dar seguimiento, comprender y mejorar el rendimiento global de la organización y para predecir el impacto que este rendimiento tendrá, tanto en las percepciones de sus grupos de interés clave como en sus objetivos estratégicos futuros.

7.1 Resultados de rendimiento estratégico y operativo (logros en relación con el propósito y objetivos estratégicos, el valor sostenible creado, el funcionamiento y la transformación de la organización, la preparación para el futuro)

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

El nuevo Modelo EFQM deja de ser solo un modelo de excelencia para convertirse, también, en un modelo de transformación.

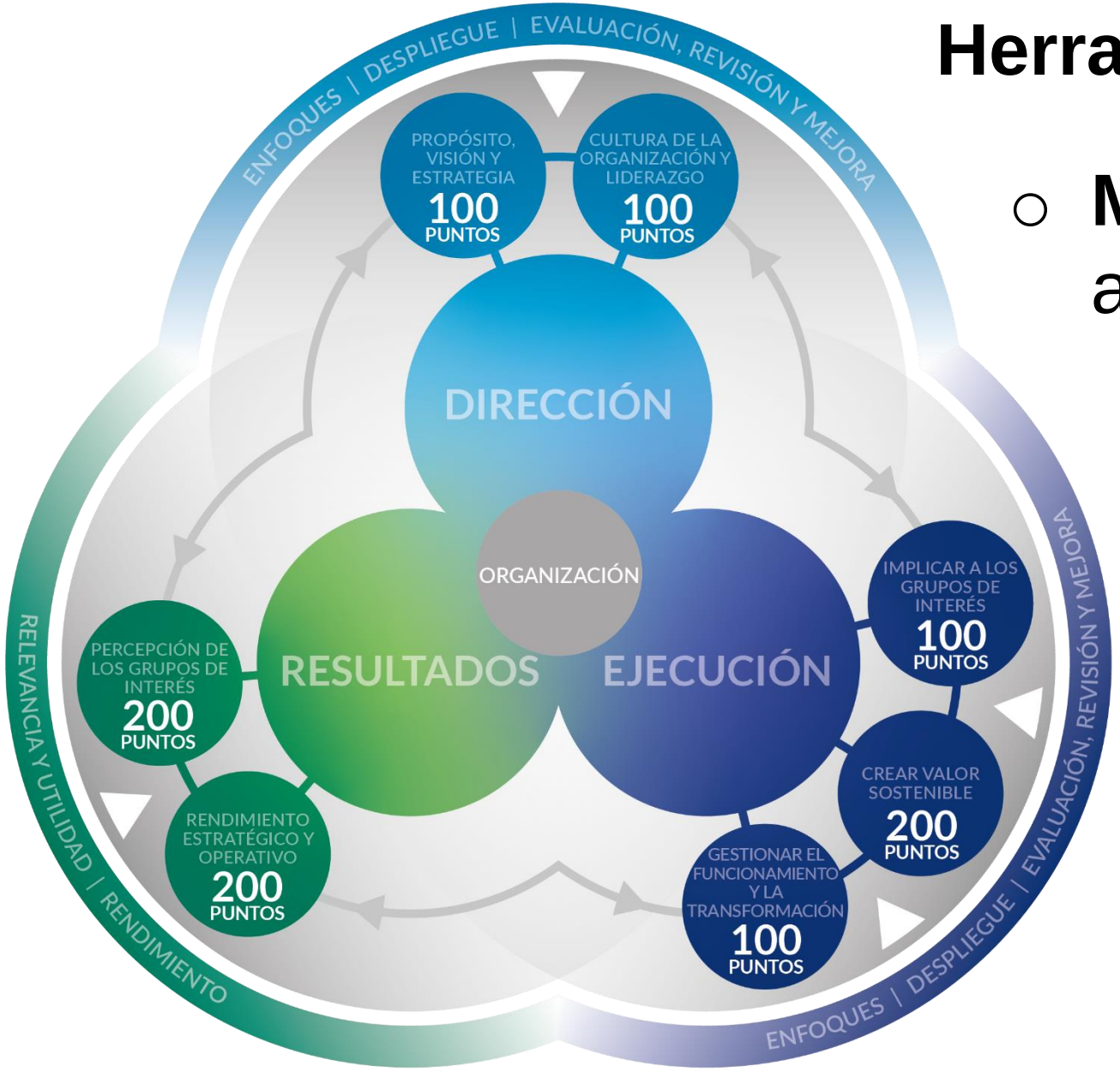


Evaluación con el Modelo EFQM

Medir sigue siendo la clave.

El nuevo Modelo EFQM mide dónde está una organización en el camino hacia la transformación.

REDER y puntuaciones



Herramienta de evaluación para:

- **Mejorar la gestión** de su actual forma de trabajar.
  - Detectar sus **fortalezas y oportunidades de mejora.**
  - Utilizando las 3 matrices **REDER** otorgar una puntuación total de **hasta 1.000** puntos

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

REDER y puntuaciones

MODELO EFQM 2020

BLOQUES	CRITERIOS	SUBCRITERIOS	PUNTOS	
DIRECCIÓN	1. PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA	1.1. Definir el propóstio y la visión	20	100
		1.2. Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés	20	
		1.3 Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos	20	
		1.4 Desarolar la estrategia	20	
		1.5 Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno	20	
	2. CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO	2.1. Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores	25	100
		2.2. Crear las condiciones para hacer realidad el cambio	25	
		2.3. Estimular la creatividad y la innovación	25	
		2.4. Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia	25	
EJECUCIÓN	3. IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS	3.1. Clientes: Construir relaicones sostenibles	*10-40**	100
		3.2. Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento	*10-40**	
		3.3. Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo	*10-40**	
		3.4. Sociedad: Contribuir a su desarrollo, bienestar y propsperidad	*10-40**	
		sostenible	*10-40**	
	4. CREAR VALOR SOSTENIBLE	4.1. Diseñar el valor y cómo se crea	50	200
		4.2. Comunicar y vender la propuesta de valor	50	
		4.3. Elaborar y entrega la propuesta de valor	50	
		4.4. Diseñar e implantar la experiencia global	50	
	5. GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO Y LA TRANSFORMACIÓN	5.1. Gestionar el funcionamiento y el riesgo	20	100
		5.2. Transformar la organización para el futuro	20	
		5.3. Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología	20	
		5.4. Aprovechar los datos, la información y el conocimiento	20	
		5.5. Gestionar los activos y recursos	20	
RESULTADOS	6. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	6.1. Resultados de percepción de clientes	*20-80**	200
		6.2. Resultados de percepción de personas	*20-80**	
		6.3. Resultados de percepción de inversores y reguladores	*20-80**	
		6.4. Resultados de percepción de la sociedad	*20-80**	
		6.5. Resultados de percepción de partners y provedores	*20-80**	
	7. RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	7.1. Rendimiento estratégico y Operativo	200	
		* Logros alcanzados en la consecución del propósito y la creación de valor sostenible		
		* Rendimiento financiero		
		* Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés clave		
		Consecución de los objetivos estratégicos		
		* Logros en la gestión de la transformación		
		* Mediciones predictivas para el futuro de la organización		
			1.000	

*: la suma del Criterio 3 será de 100 puntos y la del Criterio 6 será de 200 puntos
Cada Grupo de Interés tendrá una ponderación inicialmente elegida por la organización en base a la Dirección (propósito, visión, estrategia)
Las ponedarciones pueden estar entre el rango: mínimo 10% y máximo 40%
Las ponderaciones de los subcrierios debe sumar 100%

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Plataforma de evaluación EFQM Digital

Hay un **sistema de evaluación único** a nivel mundial, definido por la EFQM y basado en la plataforma de evaluación EFQM Digital.

La plataforma se utiliza para **realizar autoevaluaciones y evaluaciones externas para un Sello EFQM**.

Club Excelencia en Gestión distribuye en España **las licencias de uso de la plataforma de evaluación EFQM Digital**

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Plataforma de evaluación EFQM Digital

Existen **3 herramientas alternativas para la autoevaluación y la evaluación,** adaptándose los diagnósticos **a la madurez** de la organización**:**

CUESTIONARIO

Una herramienta de evaluación sencilla, con 5 preguntas por cada criterio del Modelo EFQM. La mejor opción para hacer una primera evaluación, diagnosticando cuál es la situación actual e identificando las acciones y prioridades futuras.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS

Esta herramienta proporciona una evaluación completa usando todos los subcriterios del Modelo EFQM y puntuando con todos los atributos del REDER. Gracias a esta herramienta, la organización puede generar un informe detallado del mapa de facilitadores y de resultados.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS

Esta herramienta proporciona una evaluación completa usando todos los subcriterios del Modelo EFQM y puntuando con todos los atributos del REDER. Gracias a esta herramienta, la organización puede generar un informe detallado del mapa de facilitadores y de resultados.

La **información de gestión y los resultados (Memoria)** se cumplimentan directamente en la plataforma.

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Sello EFQM con Modelo EFQM

El **Sello EFQM** es el principal reconocimiento para las organizaciones que están gestionándose de una forma **excelente, innovadora y sostenible** con **preparación para el futuro** que buscan el éxito a largo plazo.

Es el **único Sello EFQM oficial** concedido en nuestro país, porque está otorgado por el **Club Excelencia en Gestión, *partner* oficial único de EFQM en España.**

La organizaciones que se evalúan en España, reciben 2 reconocimientos EFQM, en el nivel correspondiente:

Reconocimiento español:

EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD EFQM

Reconocimiento internacional:

Recognised by EFQM ★★★★★★★ 2020

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Derechos propiedad intelectual

Club Excelencia en Gestión Vía Innovación, como titular, **ostenta todos los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre todos los elementos los materiales, documentos, archivos y/o cualesquiera otros relacionados con sus servicios.**

Por lo tanto, siendo Club Excelencia en Gestión Vía Innovación el titular o cesionaria de los derechos de explotación de Propiedad Intelectual e Industrial sobre dichos elementos, salvo los usos expresamente permitidos por el Club Excelencia en Gestión Vía Innovación, **queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación a cualquiera que acceda a los mismos**, en cualquier modalidad o formato, cualquiera que fuera su finalidad y el medio utilizado para ello; por lo que **no se podrá**, a título enunciativo, **copiar, modificar, distribuir, transmitir, publicar, ceder, vender y/o realizar cualquier otro uso no autorizado, ni crear nuevos productos o servicios derivados.**

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN EFQM

www.clubexcelencia.org

Transformando para un futuro sostenible