

EL MODELO EFQM 2020

La **Fundación Europea para la Gestión de la Calidad** (en inglés, *European Foundation for Quality Management, EFQM*) fue fundada en 1988 por los presidentes de las catorce mayores compañías europeas, con el apoyo de la Comisión Europea. La Fundación asume su papel como clave en el incremento de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones europeas, reforzando la Calidad en todos los aspectos de sus actividades, así como estimulando y asistiendo el desarrollo de la mejora de la Calidad.

El Modelo EFQM de Excelencia[®] es un marco no prescriptivo que facilita la comprensión de las relaciones entre lo que una organización hace y los resultados que es capaz de alcanzar. El Modelo aporta una estructura de análisis, lógica y sistemática, que permite a las organizaciones realizar una profunda revisión de su Gestión, así como disponer de elementos de comparación con otras organizaciones. Asimismo puede ser utilizado como guía para la definición y despliegue de la Estrategia de las Organizaciones, así como para identificar sus objetivos y las capacidades y recursos necesarios para alcanzarlos.

El Modelo EFQM de Excelencia[®] estructura el Sistema de Gestión de la organización y puede asimismo ser utilizado como una herramienta de diagnóstico, proporcionando un marco de medición, para uno mismo (mejora continua) o para compararse con los demás (benchmarking). Su misión principal es la de estimular y asistir a las organizaciones para desarrollar actividades de mejora enfocadas en lograr la excelencia en la satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados, el impacto en la sociedad y en los resultados.

El Modelo EFQM 2020 se basa en 7 criterios:

DIRECCIÓN:

1. Propósito, visión y estrategia
2. Cultura de la organización y liderazgo

EJECUCIÓN:

3. Implicar a los grupos de interés
4. Crear valor sostenible
5. Gestionar el funcionamiento y la transformación

RESULTADOS:

6. Percepción de los grupos de interés
7. Rendimiento estratégico y operativo

