Autoevaluación EFQM

¿Qué es?

Análisis y diagnóstico de una organización en función de su evolución histórica más reciente, su situación y el conjunto de sus características clave, que permita establecer tanto sus puntos fuertes, como sus principales oportunidades para mejorar, desarrollarse y competir en su sector, así como para potenciar el éxito sostenido en el cumplimiento de su misión.

¿Para qué sirve?

- Establecer un marco y sistemática de análisis y diagnóstico de la situación y progreso de la organización hacia sus objetivos estratégicos.
- Implicar en el ejercicio a personas clave de la organización representativas de todas las áreas, departamentos o servicios de la misma.
- Identificar oportunidades de mejora, en cuanto a sus procesos, programas, prácticas, recursos, productos o servicios, y resultados.
- Establecer un "nivel de excelencia" tanto global como específico en una serie de aspectos importantes de su negocio, que sirva de base de comparación para comprobar elavance en cada ciclo.
- Comprobar el grado de acierto en sus decisiones y proyectos de mejora, para su progreso hacia su ideal de organización (VISIÓN).

Explicación

La Autoevaluación es una práctica que debe de realizarse de una forma sistemática, típicamente cada dos años, periodo de tiempo que se considera necesario para poder haber llevado a cabo una serie de acciones de mejora identificadas en dicho ejercicio, consolidar nuevas formas de gestión y constatar los resultados alcanzados como consecuencia de éstas.

Se debería de realizar utilizando cualquiera de los Modelos de Excelencia existentes, dependiendo del propósito, del sector de actividad e incluso de la región geográfica donde se ubique la organización.

El más utilizado en España es el Modelo EFQM de Excelencia, y sus derivados, que se desarrolló y publicó en 1991 por la European Foundation for Quality Management, habiéndose puesto al día en varias ocasiones. Su última versión es el Modelo EFQM de Excelencia 2010.

Derivados del Modelo EFQM de Excelencia, se han desarrollado herramientas que facilitan la autoevaluación, como son cuestionarios, modelos sectoriales y aplicaciones. Los ejemplos más relevantes son el Cuestionario PERFIL y la aplicación PERFIL- REDER, ambos © Club Excelencia en Gestión.

El proceso genérico de Autoevaluación consta de las siguientes actividades:

1. **Identificación, selección y nombramiento** de los componentes del **Equipo Evaluador**, representativo de la organización.

2. **Formación** de dicho equipo en el Modelo y herramienta a utilizar, y en la metodología a seguir para efectuar la Autoevaluación.

3. **Realización de una Autoevaluación individual**, mediante la que cada miembro del Equipo Evaluador establece su diagnóstico de acuerdo con la metodología. Dicho diagnóstico consiste en conjuntos de "puntos fuertes", "áreas de mejora" y puntuaciones sobre las distintas vertientes de la organización.

4. **Reunión de consenso**, donde se ponen en común los puntos de vista de los evaluadores, se concilian puntuaciones y se llega a acuerdos sobre los mencionados puntos fuertes" y "áreas de mejora".

5. **Establecimiento de prioridades**, entre las áreas de mejora.

6. **Decisión** de qué acciones de mejora desarrollar e implantar, como consecuencia de este ejercicio.

Las organizaciones que llevan a cabo este ciclo de evaluación y elaboración de planes de acción de manera sistemática, experimentan una mejora sostenida con resultados que les posicionan como referencia para otras.

Ejemplos prácticos

Las experiencias vividas coinciden en que esta metodología les reporta una amplia gama de beneficios entre los que sepueden destacar los siguientes:

- **Planteamiento estructurado y basado en datos**, que permite identificar y evaluar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización y medir su progreso periódicamente.
- **Los proyectos de mejora** derivados de la Autoevaluación EFQM, proporcionan **beneficios tangibles** en materia de imagen, satisfacción de los clientes, satisfacción del personal, rentabilidad de la organización, etc.
- El Modelo sirve como **herramienta para educar** a las personas de la organización en los Conceptos Fundamentales de Excelencia, marco general que permite gestionar la misma más eficaz y efectivamente.
- El Modelo facilita la **comparación con otras organizaciones**, mediante un conjunto de criterios ampliamente aceptados en toda Europa, e identificar y compartir las "buenas prácticas" dentro de la organización.

En las páginas web de organizaciones dedicadas a promover la Excelencia, por ejemplo el Club Excelencia en Gestión, se pueden encontrar numerosos ejemplos de organizaciones de todos los sectores y tamaños que han aplicado y aplican con éxito la Autoevaluación, y han sido reconocidas por su nivel de Excelencia en la gestión.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita http://sugestion.quned.es/ que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Análisis de los agentes (procesos, prácticas, políticas) que proporcionan mejores resultados	Informes de evaluación con Puntos Fuertes, Áreas de mejora y puntuaciones.
E	Análisis de los agentes (procesos, prácticas, políticas) que proporcionan mejores resultados	Planes estratégicos y operativos que responden al diagnóstico.
		Desarrollo e implantación de Proyectos de mejora.
D	Aplicación de mejoras en las áreas más relevantes de la organización	Cuadro de mando
		Resultados en: calidad de productos, servicios, recursos, clientes, empleados, imagen social y resultados clave de negocio.

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
E	Comparación con referencias externas, proyectos "benchmarking". Evaluación de progreso.	Observatorios de vigilancia competitiva
		Planes de comparación y Benchmarking.
		Adaptación de buenas prácticas que han resultado en una mejora significativa de resultados.
		Seguimiento de resultados y Proyectos de mejora.
R	Decisión de cambios en la organización, sus estrategias o plantemientos clave.	Análisis DAFO. Plan estratégico y operativo. Despliegue de objetivos.
		Adaptación a los nuevos requerimientos del entorno, mercado y mejora de la posición competitiva.

Cuestiones clave para autoevaluar

¿Se ha realizado el proceso de autoevaluación adecuadamente, se aplica sistemáticamente y se utilizan eficazmente los resultados para la mejora?. El nivel 1 indica un grado de implantación o aplicación nulo o anecdótico y el 10 un grado total, sistemático y con revisiones de perfeccionamiento.

¿La participación en la Autoevaluación ha contado con representantes de las áreas clave de la organización?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Se han tenido en cuenta todos los subcriterios?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Se ha realizado el proceso de acuerdo con estándares establecidos y utilizando herramientas homologadas?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Se ha comunicado el proceso, su objetivo e importancia y los resultados a todo el personal de la organización?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Se han utilizado los resultados para establecer acciones de mejora? ¿Se realiza el seguimiento de su eficacia?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Es una sistemática consolidada? ¿Cuenta con varias experiencias de Autoevaluación y mejora?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Ha mejorado o sostenido altas cotas de excelencia en sus productos/servicios y satisfacción de clientes?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Ha mejorado o sostenido altas cotas de excelencia en su imagen y responsabilidad social?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Ha mejorado o sostenido altas cotas de excelencia en sus resultados estratégicos clave?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Información adicional del autor

CREATIVIDAD Y GESTION EXCELENTE

Autor: Abelardo Rubio López — Cargo: Socio Director

Empresa/organización: Creatividad y Gestión Excelente

Actividad: Consultoría, Formación y Asesoría EFQM — Contacto: arubio@clubexcelencia.org