



Modelo EFQM de Excelencia



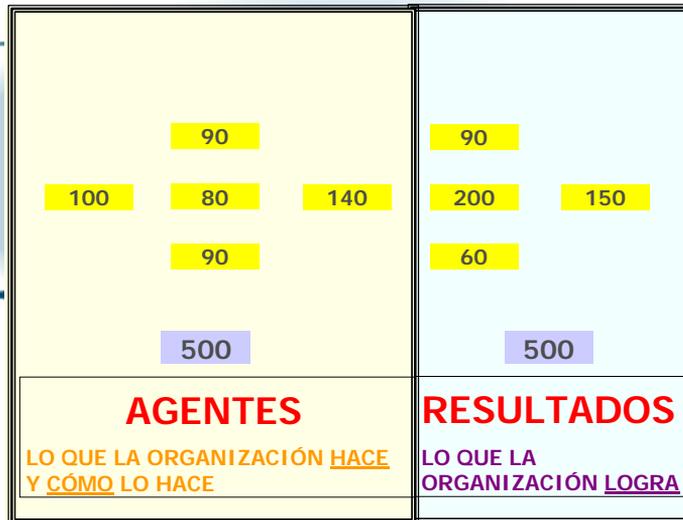
Personas

El Modelo EFQM de Excelencia



“Los mejores resultados para los clientes, para su personal y para la sociedad, se consiguen mediante el ejercicio de un liderazgo que impulse permanentemente su política y estrategia, la gestión de sus empleados, de las alianzas y sus recursos, así como de sus procesos hacia la consecución de la mejora continua de sus resultados globales” © efqm

El Modelo EFQM de Excelencia



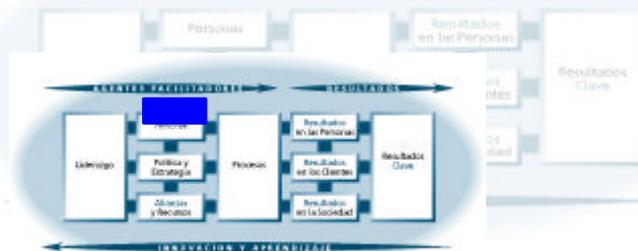
Modelo EQFM de Excelencia vs. Autoevaluación
Enero de 2.004

Copyright Club Gestión de Calidad
Prohibida su reproducción total o parcial

PERSONAS



Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que la integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.



Modelo EQFM de Excelencia vs. Autoevaluación
Enero de 2.004

Copyright Club Gestión de Calidad
Prohibida su reproducción total o parcial

Personas. Subcriterios 3a



Gestión del Personal

PLANIFICACIÓN
GESTIÓN
MEJORA

3a

- Planificación del personal acorde con la P&E
- Gestionar la selección
- Igualdad de oportunidades
- Implicación del personal en la gestión y mejora

Personas. Subcriterio 3 b



Capacidades y Competencias

IDENTIFICACIÓN
DESARROLLO
MANTENIMIENTO

3b

- Formación
- Objetivos individuales y de grupo
- Evaluación
- Apoyo

Personas. Subcriterio 3 c



Responsabilidades

PARTICIPACIÓN

3c

- Individual y colectiva en la calidad y la mejora
- Delegación
- Innovación y creatividad
- Trabajo en equipo

Personas. Subcriterio 3 d



Comunicación

DIÁLOGO

3d

- Identificación de necesidades
- Enfoque “bidireccional”
- Claridad y rapidez
- Evaluación periódica efectividad

Compensación

REMUNERACIÓN
RECONOCIMIENTO
ATENCIÓN

3e

- Reconocimiento
- Implicación en seguridad, salud y medio ambiente
- Promoción de encuentros y actividades culturales
- Ofrecer instalaciones y servicios

EFQM