



Modelo EFQM de Excelencia

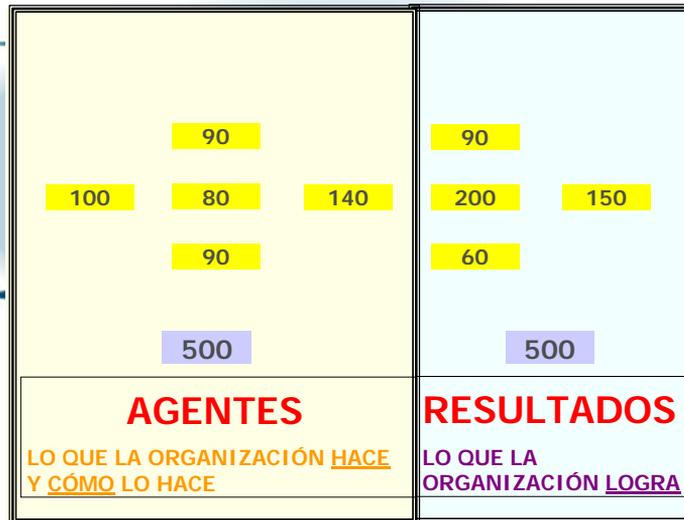


El Modelo EFQM de Excelencia



“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



Grupo MB.45 Consultores www.mb45.com

PROCESOS

Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos



Grupo MB.45 Consultores www.mb45.com

Procesos. Subcriterios.

Procesos

**DISEÑO
GESTIÓN**

5a

- Diseño de procesos
- Establecer sistema de gestión de/por procesos
- Apoyo de sistemas estándares ISO 9001, 14001...
- Indicadores y Objetivos de rendimiento
- Revisión eficaz

Procesos. Subcriterios.

Mejora de Procesos

**MEJORA
INNOVACIÓN**

5b

- Identificación y priorización
- Innovación y Tecnología
- Planificación y gestión de la Implantación

Procesos. Subcriterios.

Productos y Servicios

DISEÑO DESARROLLO MEJORA	5c
---	-----------

- Análisis de la demanda
- Anticipación e Identificación de mejoras
- Diseño de nuevos productos/ servicios
- Innovación
- Mejora de las prestaciones

Procesos. Subcriterios.

Productos y Servicios

PRODUCCIÓN DISTRIBUCIÓN SERVICIO ATENCION	5d
--	-----------

- Comunicación
- Distribución
- Atención, asesoramiento y reciclado

Procesos. Subcriterios.

Enfoque Clientes

GESTION Y MEJORA DE LAS RELACIONES CON CLIENTES 5e

- Necesidades y expectativas
- Gestión de la Información de los clientes
- Seguimiento de la calidad del servicio
- Mejora de la comunicación

Procesos. Subcriterios.

Procesos

DISEÑO DE GESTIÓN 5a

- Diseño de procesos
- Establecer sistema de gestión de/por procesos
- Apoyo de sistemas estándares ISO 9001, 14001...
- Indicadores y Objetivos de rendimiento
- Revisión eficaz

Mejora de Procesos

MEJORA INNOVACIÓN 5b

- Identificación y priorización
- Innovación y Tecnología
- Planificación y gestión de la Implantación

Productos y Servicios

DISEÑO DE DESARROLLO DE MEJORA 5c

- Análisis de la demanda
- Anticipación e Identificación de mejoras
- Diseño de nuevos productos/ servicios
- Innovación
- Mejora de las prestaciones

Productos y Servicios

PRODUCCIÓN DISTRIBUCIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN 5d

- Comunicación
- Distribución
- Atención, asesoramiento y reciclado

Enfoque Clientes

GESTION Y MEJORA DE LAS RELACIONES CON CLIENTES 5e

- Necesidades y expectativas
- Gestión de la Información de los clientes
- Seguimiento de la calidad de servicio
- Mejora de la comunicación

Procesos. Subcriterios.

Gracias por su atención

Grupo MB.45 Consultores www.mb45.com