

### LOS INICIOS CON EL MODELO EFQM

Desde 1999 la organización tenía formalizada la calidad a través de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001, que obliga a cumplir ciertos requisitos para obtener la certificación y que, sin embargo, no aportaba a la organización una diferenciación clara de sus competidores.

De esta manera, los responsables de ADAMS se interesaron por el Modelo EFQM gracias al Club Excelencia en Gestión, ya que les permitía identificar nuevos enfoques que no contemplaba la norma ISO 9001.

Queríamos iniciar nuestro camino hacia la excelencia con el Modelo EFQM, porque también nos ayudaba a identificar nuevas fortalezas y oportunidades de mejora para desarrollar nuestros planes de acción. Ofrecía distintos niveles de reconocimiento en función de la madurez de una organización y sí que nos diferenciaba de nuestros competidores. Además, era perfectamente integrable con la norma ISO 9001 y con otras que posteriormente hemos ido implantando.

recuerda Javier Lorenzo, director de Calidad de ADAMS.



# El Modelo EFQM nos ayudó a identificar nuevas fortalezas y oportunidades de mejora

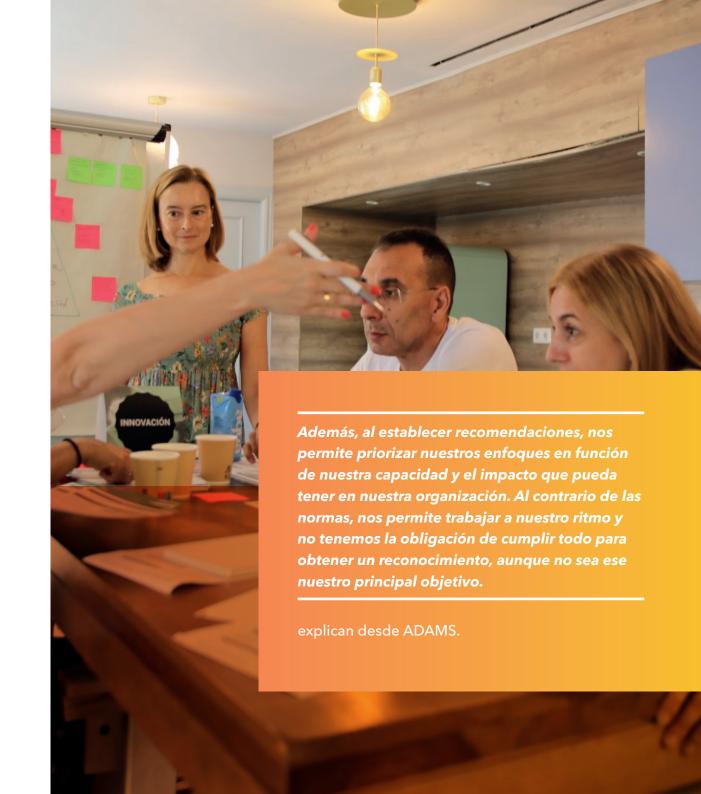
Desde 1957, ADAMS se ha dedicado a dar formación a miles de personas que han querido progresar profesionalmente, tanto en la empresa privada como en la administración pública. Da servicio a unos 70.000 alumnos anuales con el apoyo de más de 300 profesionales, que trabajan en sus nueve sedes españolas y en una localizada en Ciudad de México. Y desde los inicios del siglo XXI todas ellas utilizan el Modelo EFQM para impregnar sus estrategias de la máxima excelencia.

## ¿POR QUÉ ADAMS EMPIEZA A TRABAJAR CON EL MODELO EFQM?

Para los responsables de ADAMS, este modelo de reconocido prestigio desde el punto de vista internacional fue la elección perfecta, ya que es ideal en casos como el suyo: complementa y enriquece otros referenciales integrados en su sistema de gestión (ISO 9001, 14001, 27001 Y 45001).

Además pone de relieve al cliente, se centra en los grupos de interés con una perspectiva a largo plazo y busca la comprensión de las relaciones causa efecto: entre por qué hacemos algo, cómo lo hacemos y qué logramos con nuestras acciones.

Por otro lado, es el único certificado que reconoce la gestión excelente, innovadora y sostenible de las organizaciones. Aporta prestigio, confianza, competitividad, aprendizaje y compromiso. Por ello, el Modelo EFQM es una herramienta ideal para medir y acelerar la transformación de ADAMS, ya que le permite a la organización identificar sus puntos fuertes y posibles oportunidades de mejora de gestión y de aprendizaje comparativo.





# ¿QUÉ HA APORTADO EL MODELO EFQM A ADAMS?

En la actualidad, el Modelo EFQM le proporciona a ADAMS escalar hacia la excelencia, con una visión global de todos los aspectos críticos y fundamentales aplicables a la gestión de una organización y le permite:

- Disponer de un propósito inspirador y beneficioso para su ecosistema, así como una visión clara para alcanzar un futuro sostenible.
- Formalizar una sistemática de dirección estratégica teniendo en cuenta el conocimiento y comprensión de todos los elementos que integran su ecosistema.
- Visualizar de forma global su sistema de gobierno, dentro de una empresa familiar, y de gestión.
- Trabajar la cultura de la organización partiendo de su propio estilo de liderazgo y potenciando el compromiso, la unión, la innovación y el cambio.
- Identificar todos sus grupos de interés, así como los modelos de relación

establecidos con cada uno de ellos, sus necesidades y expectativas, con objeto de maximizar su experiencia con la organización.

- Gestionar tanto la transformación como la información y los datos necesarios para una toma de decisiones ágil y acertada.
- Fomentar el aprendizaje interno y externo y una adecuada gestión del conocimiento.
- Gestionar de forma eficiente todos sus recursos, fomentando la sostenibilidad y la apuesta por la prevención.
- Emplear mecanismos para conocer la percepción de todos sus grupos de interés.
- Desarrollar sistemas de indicadores (percepción, rendimiento estratégico y rendimiento operativo para conocer la evolución y posicionamiento de la organización.

# ADAMS HOY: BUSCANDO LA MEJORA CONTINUA

Desde 2006, ADAMS ha realizado cinco evaluaciones externas con diferentes versiones del Modelo EFQM, obteniendo reconocimientos que han ido desde el Sello EFQM 200 hasta el 600, aumentando progresivamente su puntuación y su nivel a lo largo del tiempo. Asimismo, la compañía ha ido realizando procesos de autoevaluación para conocer su posicionamiento desde el punto de vista cuantitativo y para identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora.

Gracias a ello, se han implementado numerosas medidas que han servido para mejorar sus resultados, tanto los económicos como los de percepción de los grupos de interés clave. Por ejemplo:

- La formalización de su propósito, así como de su estrategia y su despliegue a través de planes, proyectos y procesos.
- La identificación de todos los elementos clave de su ecosistema y su representación.

- La identificación y ponderación de sus grupos de interés, así como la determinación de sus necesidades, expectativas y requisitos.
- Puesta en marcha de nuevos proyectos estratégicos bajo el lema Nuevos tiempos, nuevos cambios.
- Trabajar la experiencia de cliente a través de la dirección de marketing.
- Identificar nuevos indicadores de rendimiento y percepción.
- Trabajar en la calidad del dato (Power BI) para una eficaz y ágil toma de decisiones.



### **44 TESTIMONIO**

La clave de nuestro éxito se basa en ser una empresa familiar de tercera generación que apuesta por la transformación, el cambio y el talento de las personas para seguir siendo un referente en nuestro ecosistema, con un propósito, estrategia y visión claras y compartidas. Así como una cultura que fomenta el trabajo en equipo, la calidad en todos nuestros productos y servicios, la orientación al cliente, la innovación, la mejora continua y el aprendizaje, interno y externo.

El Club Excelencia en Gestión nos ha ayudado a mejorar en este sentido, a identificar nuestras necesidades y expectativas, ofreciendo soluciones y poniendo a nuestra disposición una amplia variedad de recursos a través de la Plataforma de Conocimiento, donde disponemos de mucha información útil de otras organizaciones, del sector o no, que favorecen nuestro aprendizaje.

Por otro lado, nos da mayor visibilidad a través de la solicitud de colaboraciones y referencias en sus canales de comunicación.

recuerda Javier Lorenzo, director de Calidad de ADAMS.



# EL MODELO Y EL SELLO EFQM

El Sello EFQM es la única certificación internacional que reconoce la gestión excelente, innovadora y sostenible de las organizaciones, utilizando la evaluación con el Modelo EFQM. Una distinción útil que permite incrementar el prestigio, la confianza de los grupos de interés, la competitividad, conocer el posicionamiento, la mejora continua, junto a la satisfacción y compromiso de las personas del equipo que integran la organización.

El Modelo EFQM es un marco de gestión, reconocido a nivel mundial, que te ayudará a abordar la transformación desde el punto de vista de la gestión, para alcanzar el éxito y mejorar significativamente el rendimiento de tu organización. Utilizar el Modelo EFQM permite obtener una visión de la evolución de una organización a corto, medio y largo plazo, fomentando la activación de procesos innovadores y preparando el camino para el

futuro de una manera equilibrada. De esta manera, el Modelo EFQM se convierte en una herramienta de transformación, guiando a las organizaciones a:

- Definir un PROPÓSITO.
- Crear una cultura propia INNOVADORA.
- Dar mayores competencias a los LÍDERES en todos los niveles.
- TRANSFORMAR la organización.
- Centrarse en las PERSONAS a través de los grupos de interés.
- ADAPTARSE ante la incertidumbre y la adversidad.
- Orientarse a FUTURO.

Compartiendo y mejorando juntos

Te ayudamos a prepararte hoy para el futuro. Llámanos, o pincha en el enlace

913 836 218











