



**Conciliación y excelencia.**

**Modelos efr y EFQM  
garantías de éxito**



## Javier Muñoz

Director de Operaciones de  
Conformidad Aenor



**Conciliación y excelencia.**

**Modelos efr y EFQM  
garantías de éxito**



## Ignacio Babé

Secretario General  
Club Excelencia en Gestión



## Roberto Martínez

Director Fundación Másfamilia



**J. Antonio Esteban**

Director RRHH ALSA



**Javier Muñoz**

Director de Operaciones de  
Conformidad. Aenor



**Conciliación y excelencia.**

**Modelos efr y EFQM  
garantías de éxito**

**EFQM  
MODEL  
2013**

y **efr**

**¿Cómo apoyar la cultura de la excelencia desde la cultura de la conciliación?**

# Centenares de iniciativas confluyen...



## Algunas claves

1. Las iniciativas de normalización / certificación / gestión / etiquetas etc no van a desaparecer. En todo caso,... se incrementarán!! En un entorno VUCA aumenta la incertidumbre y disminuye la confianza. Hay que aportar **CONFIANZA**.
2. Dos grandes tendencias las agrupan, que a su vez cada vez están más alineadas entre sí

**EXCELENCIA**

**RSE**

Y en ambas, los análisis de materialidad o relevancia, **SON LA CLAVE**. En definitiva, qué es relevante para mi organización desde una perspectiva **GLOBAL**  
(stakeholders vs shareholders)

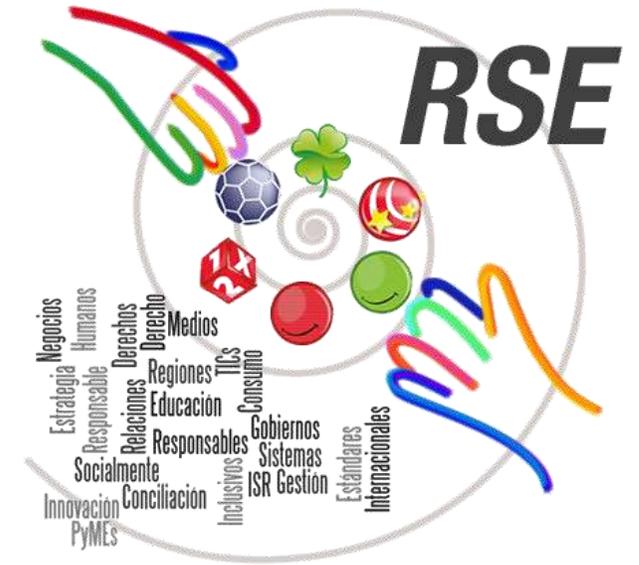
## Posicionando...

Si bien la RSE es un elemento cultural incuestionable y sin lugar a dudas la mayor aportación “intelectual” al s. XXI, es básicamente un aspecto conceptual, ¿una filosofía?

La gestión de una organización compleja NO puede recaer de manera exclusiva en modelos / herramientas de RSE.

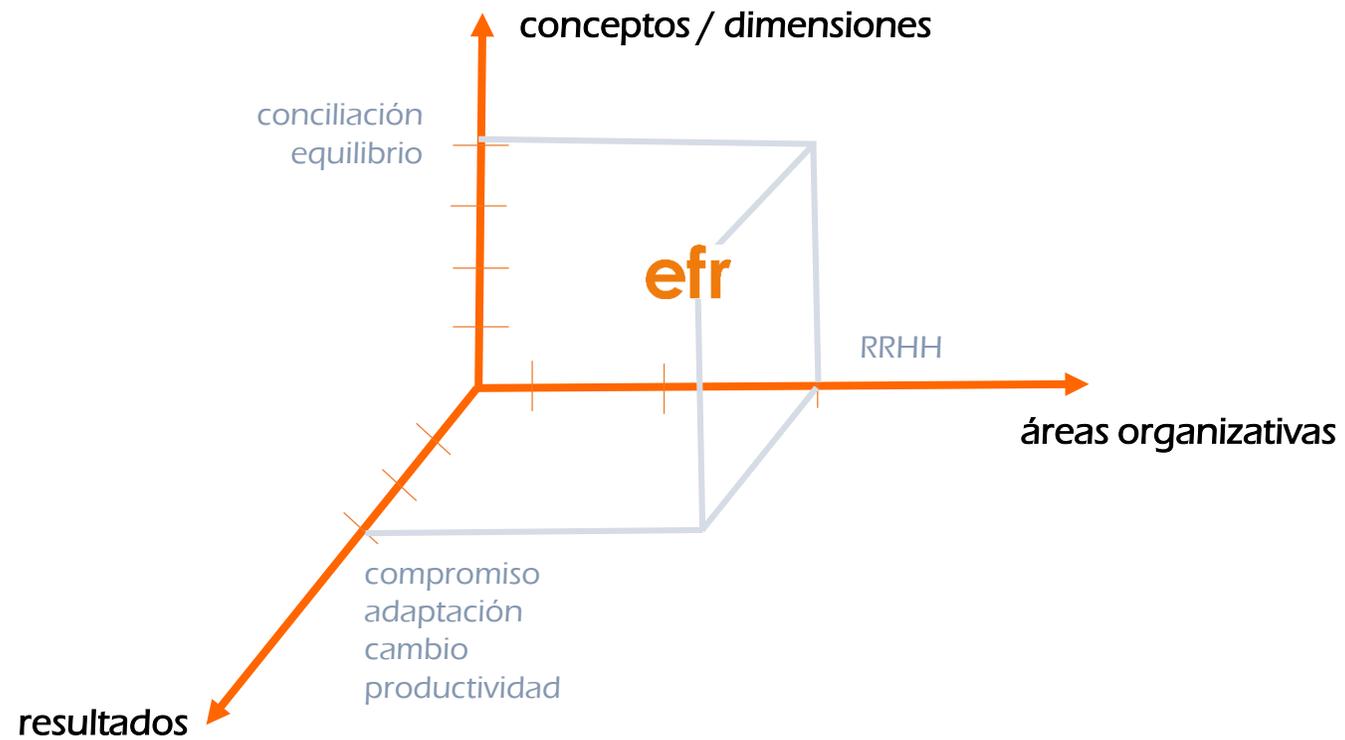
Y sí, en el Modelo EFQM.

Por último, el problema no es la abundancia, sino,... los criterios para poder decidir BIEN.



**EFQM  
MODEL  
2013**

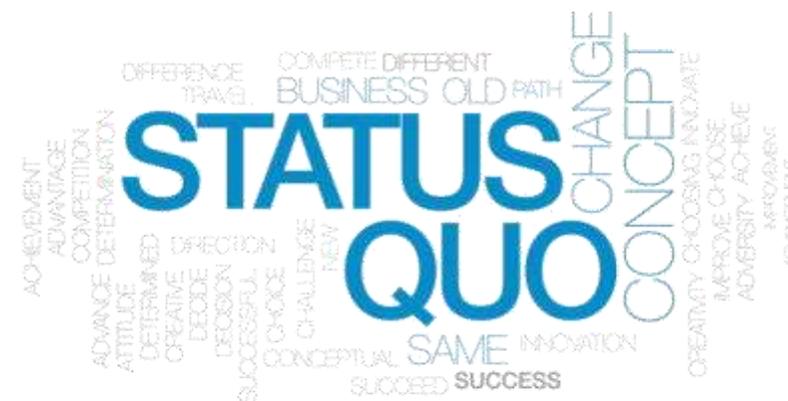
## Entonces...



# Status quo

La gestión de la excelencia organizativa reside básicamente en dos modelos muy similares entre sí EFQM y Malcom - Baldrige o CEG y Fundibeq, con “escasas certificaciones”.

La gestión de la RSE está mucho más diversificada (ISO 26000, SR10, SGE21, ABT 16001, SA 8000, GRI, AA1000, etc) con “muchas certificaciones”.



Cuestión de... marca, moda, facilidad... **JUZGUEN USTEDES!!**

# En un primer approach...

Encontramos un alineamiento conceptual y cultural muy relevante...

## CONCEPTOS FUNDAMENTALES PARA LA EXCELENCIA

**Crear un futuro sostenible**



Natalidad y Demografía. Envejecimiento activo. Diversidad. Igualdad de género. Adaptación al cambio y flexibilidad

**Aprovechar la creatividad y la innovación**



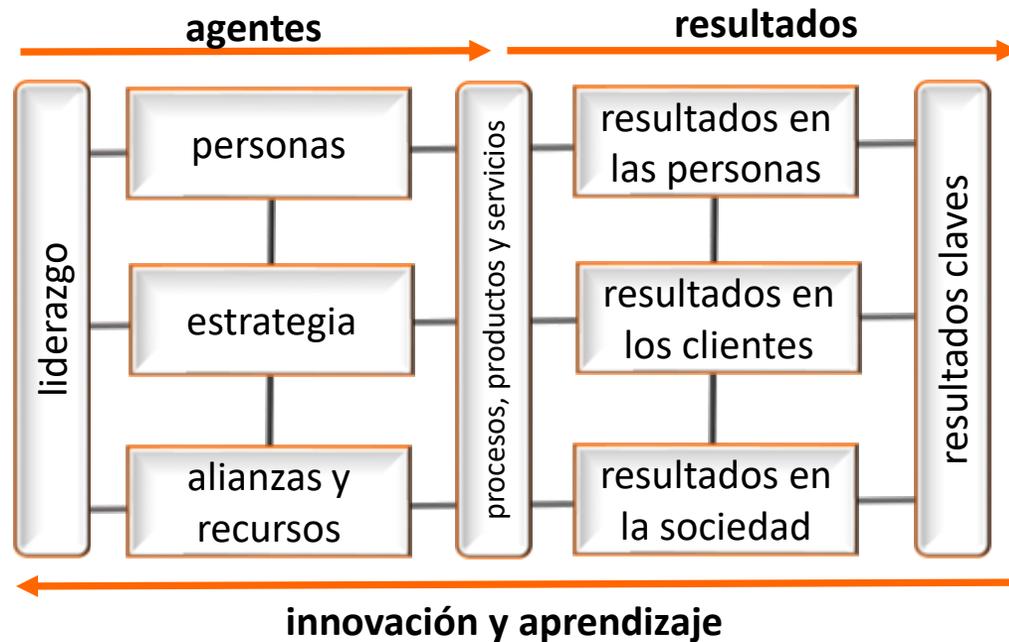
Entorno VUCA. La creatividad y la innovación reside en las personas

**Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas**



El talento. Mayor factor de competitividad en el s. XXI. Qué desea el talento: 1. Salario 2. Conciliación 3. Reconocimiento

## En un segundo approach...



### LIDERAZGO

“Liderazgo ejemplarizante”

“Visión estratégica. Ser capaz de leer y anticipar el futuro”

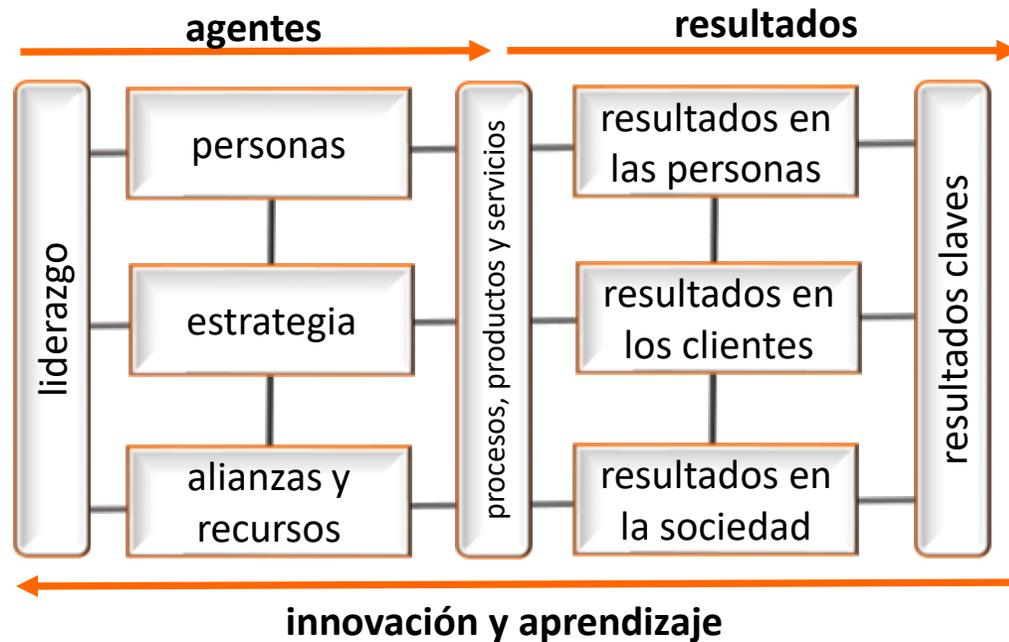
“Apoyar a las personas para hacer realidad sus planes”

“Generar una organización flexible capaz de adaptarse a los cambios”

“Tener en cuenta el conflicto entre intereses personales y corporativos”

“Fomentar la igualdad de oportunidades”

# En un segundo approach...



## PERSONAS

“Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización”

“Fomentan la equidad y la igualdad”

“Motivan a las personas e incrementan su compromiso con la organización”

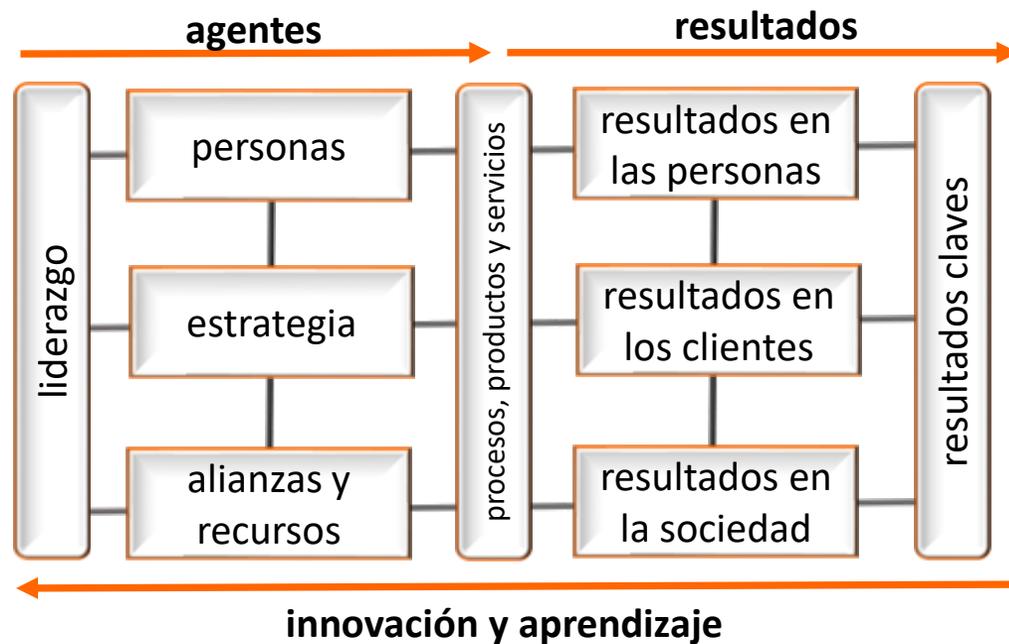
“Implican a los empleados en el desarrollo y revisión de la estrategia”

“Evalúan y ayudan a las personas a mejorar sus resultados”

“Animan a las personas a ser embajadores de la reputación de la organización”

“Aseguran un equilibrio saludable entre la vida personal y laboral”

# En un segundo approach...



## POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

“Comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo”

“Identificar, analizar y comprender indicadores externos como tendencias de la sociedad”

“Utilizar mecanismos para identificar cambios en el entorno y traducirlos en posibles escenarios futuros”

“La estrategia se desarrolla, revisa y actualiza”

“La estrategia se comunica, implanta y supervisa”

# En un segundo approach...



## RESULTADOS EN LAS PERSONAS

“Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen **resultados sobresalientes** que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de las personas”

“Incluyen mediciones de satisfacción, implicación y compromiso”

“Llevan a cabo **medidas internas para entender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas** y predecir su impacto sobre las percepciones”

“**Utilizan medidas de percepción** y sus indicadores de rendimiento, basadas en las necesidades y expectativas de las personas”

“**Realizan comparaciones de sus resultados sobre las personas** con otras organizaciones similares y, donde fuera relevante utilizan estos datos para establecer objetivos”

## En un segundo approach...



### RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

“Establecen objetivos claves para los resultados que guardan relación con la sociedad basándose en sus necesidades y expectativas”

“Entienden claramente las razones y factores clave que impulsan las tendencias observadas así como el impacto que entre resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento”

“Las medidas pueden incluir: reputación, impacto en el lugar de trabajo, etc.”

“Observan y miden percepciones sobre qué opina la sociedad sobre su estrategia y resultados”

## Y en el terreno práctico...

### Para aquellos que son Modelo EFQM y no efr

Si su actividad es “intensiva” en talento o bien simplemente desea fortalecer criterios 3 y 7 sobre la base de un liderazgo ya existente.

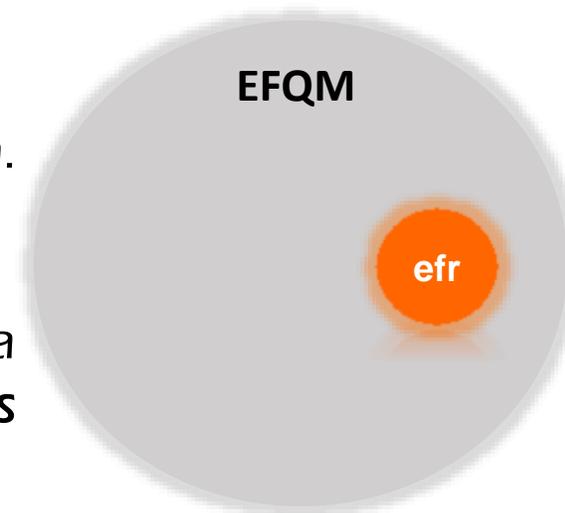
- **efr** es un herramienta competitiva que tiene el foco en las personas y la contribución de resultados a largo plazo.
- Integrar y alinear indicadores **efr** en el CMi y Memoria del Modelo EFQM.
- **efr** forma parte del conjunto de herramientas para la excelencia como puede ser ISO14001 en medio ambiente.

### Para aquellos que son efr y no Modelo EFQM

- Utilizar el Modelo EFQM como marco para una gestión global orientada a la excelencia organizativa.
- Extender cultura efr a otros ámbitos como cadena de valor (cliente y proveedor).
- Aprovechar la sistematización (PDCA, reuniones por la dirección, fijación de objetivos, indicadores y métricas, etc para otras áreas de gestión como Calidad, RSE, ....

## Concluyendo ..

- **efr** es parte de una cultura de excelencia y mejora continua. También implica transparencia, autorregulación...
- **efr** será más relevante cuanto más importantes sean para la organización algunos criterios y especialmente “**resultados en las personas**”.
- **efr** y el Modelo EFQM se alinean completamente desde su concepción más cultural, hasta sus procesos y forma de gestionar.
- Los evaluadores efr y del Modelo EFQM deberán tener una mayor formación y capacitación para aprovechar las sinergias.





# Roberto Martínez

rmartinez@masfamilia.org



<http://www.linkedin.com/in/robertomartinezfernandez>



<http://conciliatorvsdarkworker.blogspot.com.es/>



@robertokoncilia

Gracias  
Gràcies  
Eskerrik asko  
Grazas  
Thank you  
Merci  
Danke  
Grazie  
Obrigado

Welcome to Roberto's experience!!

[www.masfamilia.org](http://www.masfamilia.org)

+ 34 902 106 525



# Conciliación y excelencia.

## Modelos efr y EFQM garantías de éxito



## Miquel Romero i Grané

Director Vida asociativa y  
Conocimiento  
Club Excelencia en Gestión



# Sesión networking

