

DE LA ISO 9001 AL MODELO EFQM

Alejandro San Nicolás

colaboran



La competitividad en tu mano

ACLARACIONES PREVIAS

ACLARACIONES PREVIAS

**ESTO NO ES UN WEBINAR PARA
RESOLVER TODAS LAS DUDAS
SOBRE CÓMO PASAR DE LA ISO
9001 AL MODELO EFQM**

ACLARACIONES PREVIAS

**ESTO SI ES UN WEBINAR PARA
PERDER EL MIEDO A INTEGRAR
DIFERENTES SISTEMAS DE GESTIÓN
Y MODELOS DE EXCELENCIA**

ACLARACIONES

**SABEMOS QUE A TODOS LOS
QUE LO CONOCEMOS, NOS
ENCANTA EL MODELO EFQM**

ACLARACIONES

**PERO VAMOS A VER QUE SU
ENFOQUE ES MUCHO MÁS
AMPLIO QUE EL DE LA NORMA
ISO 9001**

ACLARACIONES

Y QUE NO HAY “COSAS DE” LA
ISO O DE LA EFQM (sic)

CONTENIDO

CONTENIDO

- **Introducción.**
- **Transición y aspectos comunes entre el Modelo EFQM y la ISO 9001**
- **Diferencias conceptuales entre el Modelo EFQM y la ISO 9001**
- **Conclusión**

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El Modelo EFQM y la Norma ISO 9001
son dos formas diferentes y a la vez
complementarias de afrontar la gestión de
la calidad en una organización.

INTRODUCCIÓN

La **ISO 9001** es el apoyo para conseguir **satisfacer a los clientes y demostrarlo.**

INTRODUCCIÓN

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001 es:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

INTRODUCCIÓN

El Modelo EFQM implica una forma de pensar y un marco de trabajo.

INTRODUCCIÓN

El Modelo EFQM permite:

- a) Integrar la gestión global de la organización con sus grupos de interés.
- b) Establecer la relación causa-efecto entre lo que se hace (agentes) y los resultados que se consigue.
- c) Dinamizar la calidad como objetivo, siempre alineando las necesidades de la organización con las de sus grupos de interés.

INTRODUCCIÓN

En la antigua norma ISO 9001:2008, los conceptos de **liderazgo, contexto, riesgos, grupos de interés o evidencia documentada** no estaban claramente especificados.

Implantar la ISO 9001 para posteriormente auditarse se basaba todo en los (queridos) **registros.**

INTRODUCCIÓN

Ese **salto** que todo el mundo piensa entre la ISO y el Modelo EFQM no es tal.

La norma ISO 9001, sobre todo en su **versión de 2015** y el Modelo EFQM se **apoyan** y están integrados de forma clara.

INTRODUCCIÓN

¿POR QUÉ LAS ORGANIZACIONES
DUDAN ENTRE
ISO 9001 Y EFQM?

INTRODUCCIÓN

Muchas organizaciones comienzan implantando un **sistema de gestión de la calidad con un alcance determinado.**

INTRODUCCIÓN

Sin embargo, certificarse y **cumplir requisitos** les resulta **estresante**.

Existen grandes problemas de alineación de cada punto de la norma y cómo se aplica.

INTRODUCCIÓN

No obstante, tanto la norma ISO como el Modelo EFQM exigen **demostrar.**

INTRODUCCIÓN

Con una diferencia clara.

INTRODUCCIÓN

ISO = AUDITORÍA = NC

En ISO 9001, como sistema prescriptivo, incumplir un requisito en el día a día o en una auditoría es el todo o la nada.

NO CONFORMIDAD

INTRODUCCIÓN

EVALUACIÓN = REDER = NIVEL EXCELENCIA

En el Modelo EFQM, el camino lo elige la organización y cuanta más capacidad tiene de demostrar que consigue sus resultados por lo que hace y cómo lo hace.

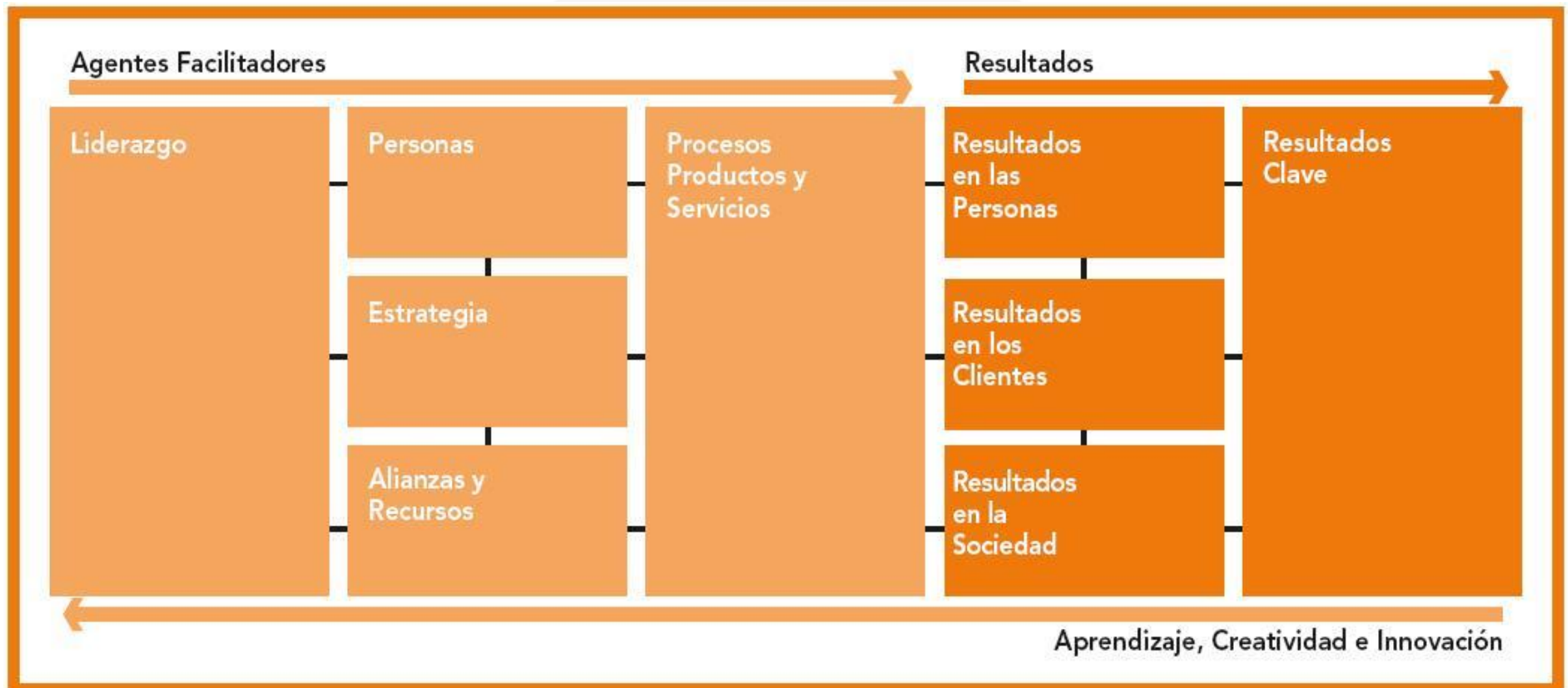
**MAYOR SERÁ EL NIVEL DE
EXCELENCIA**

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

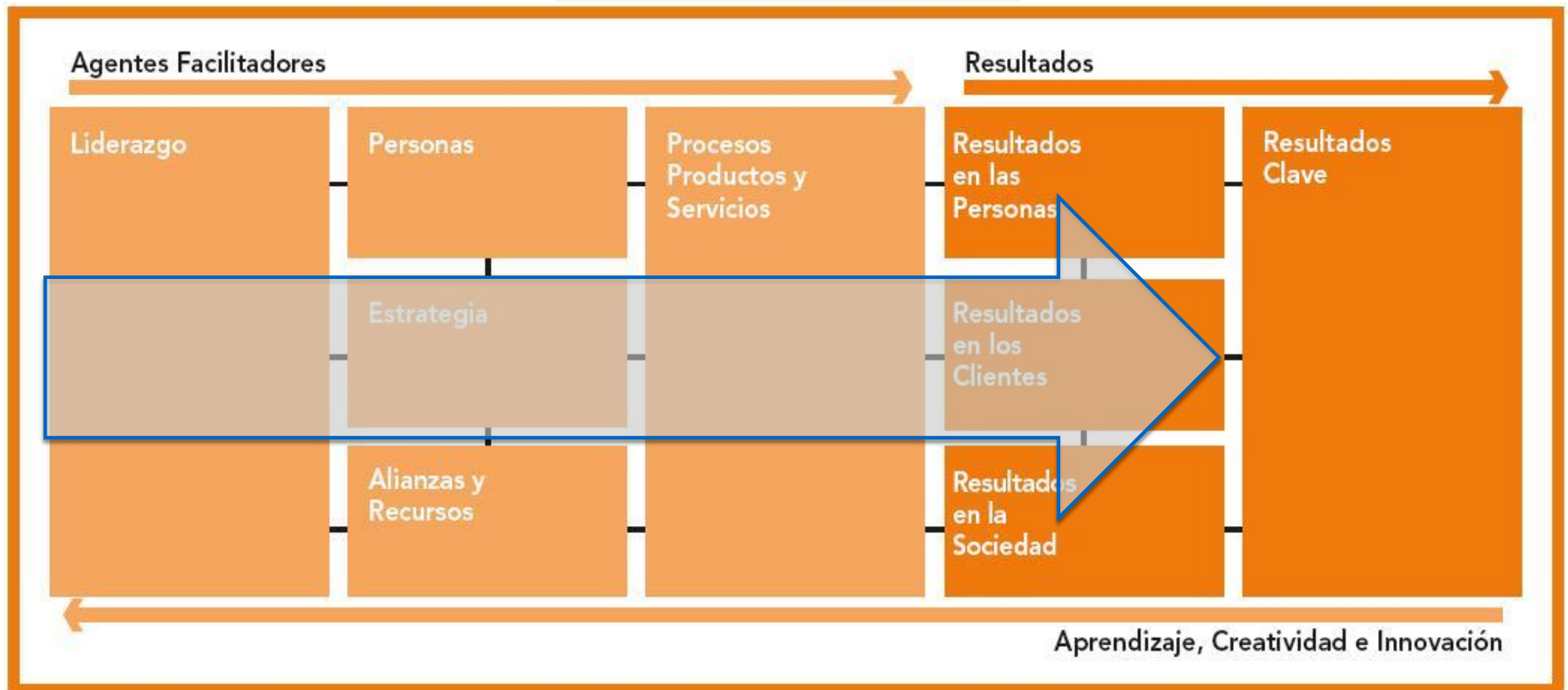
ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

¿POR QUÉ ESE SALTO NO ES TAL?

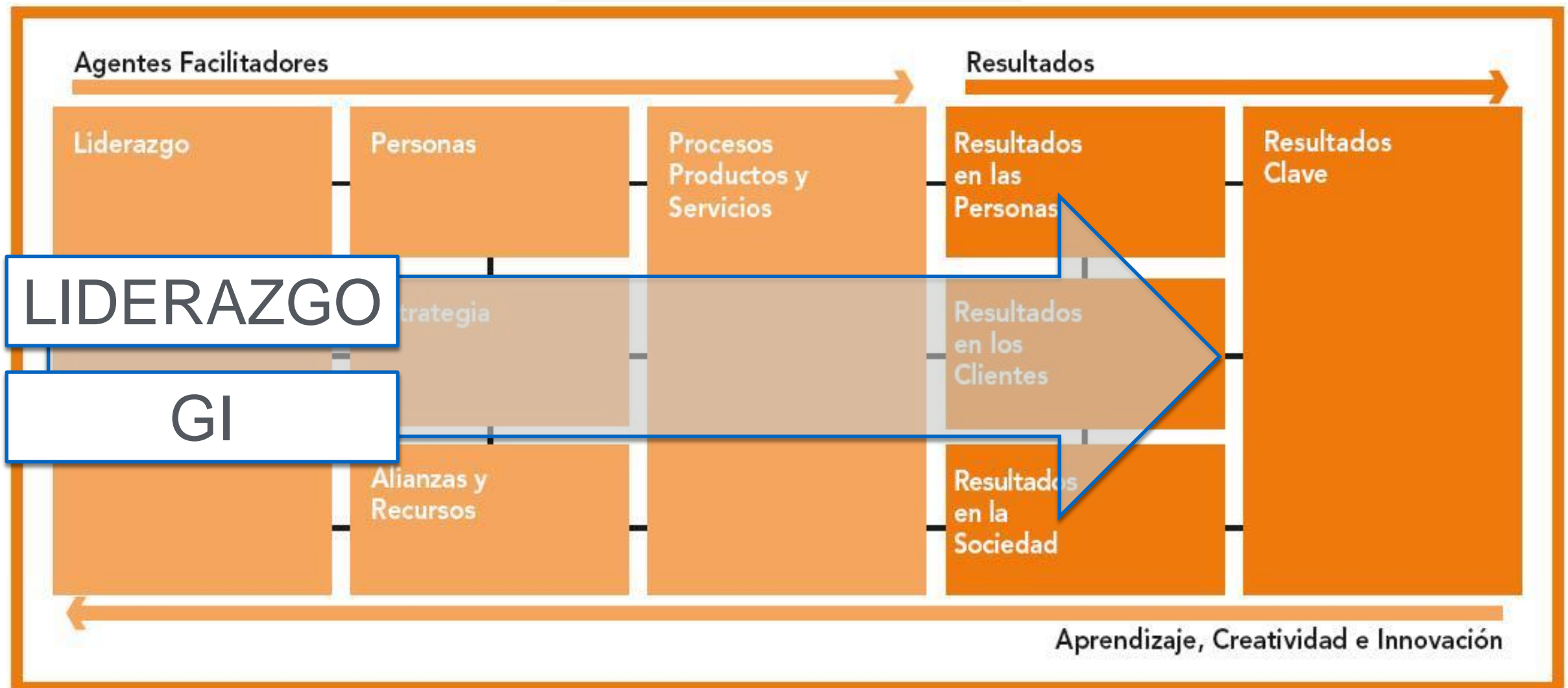
ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001



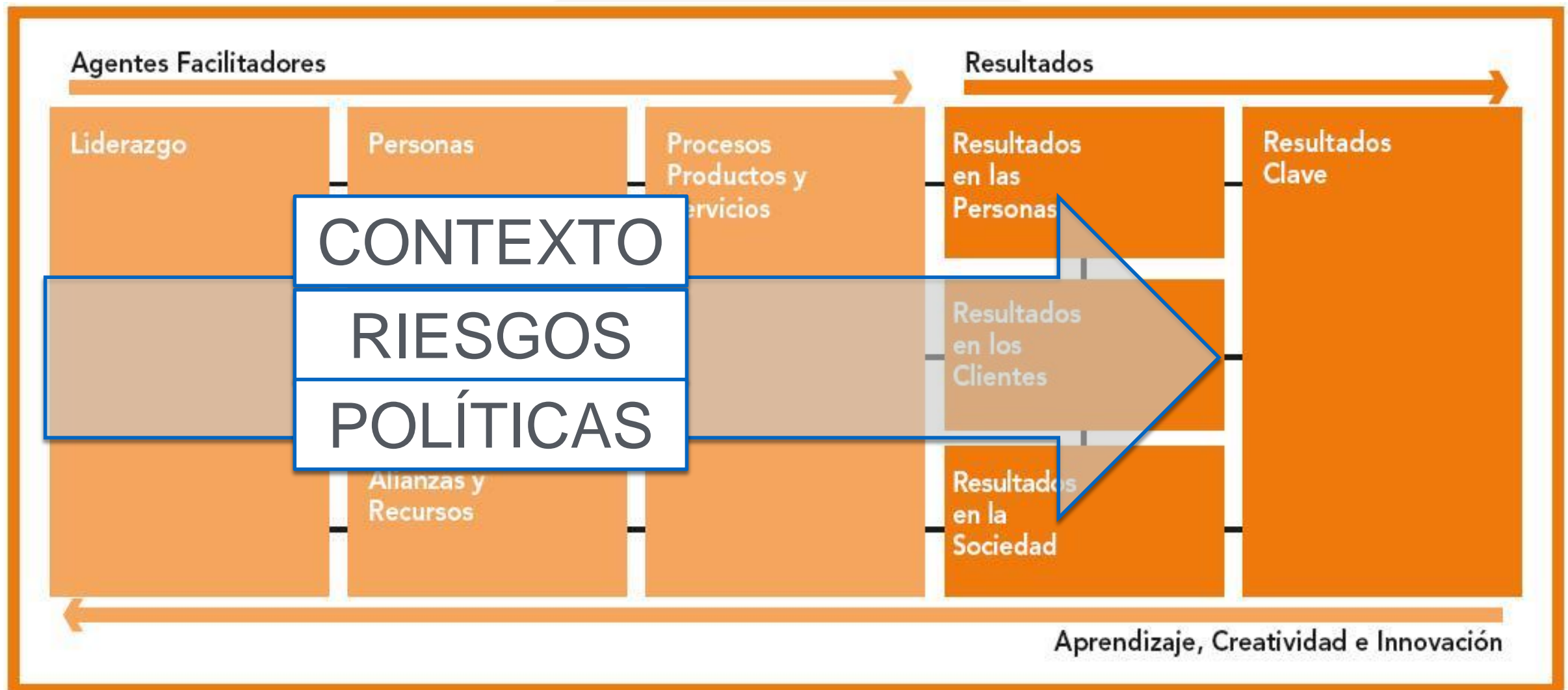
ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001



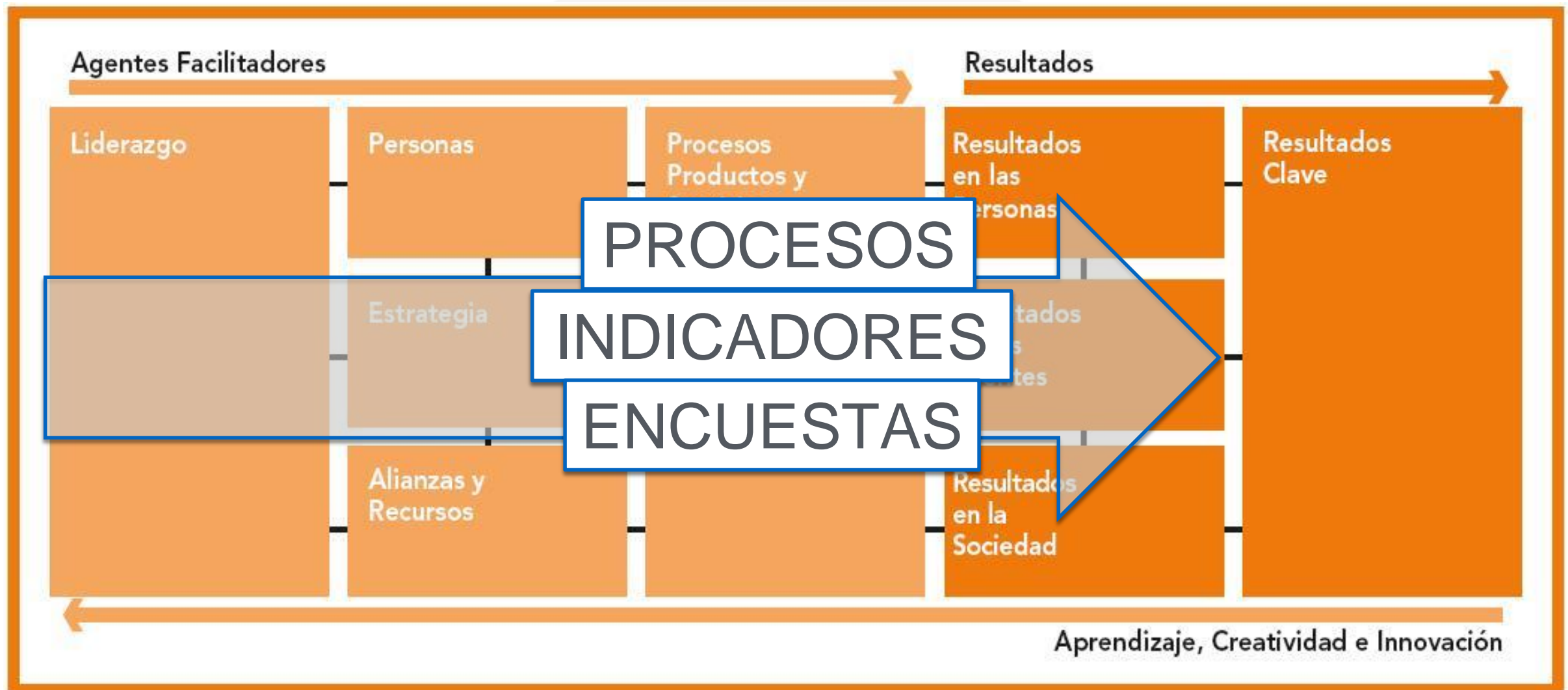
ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001



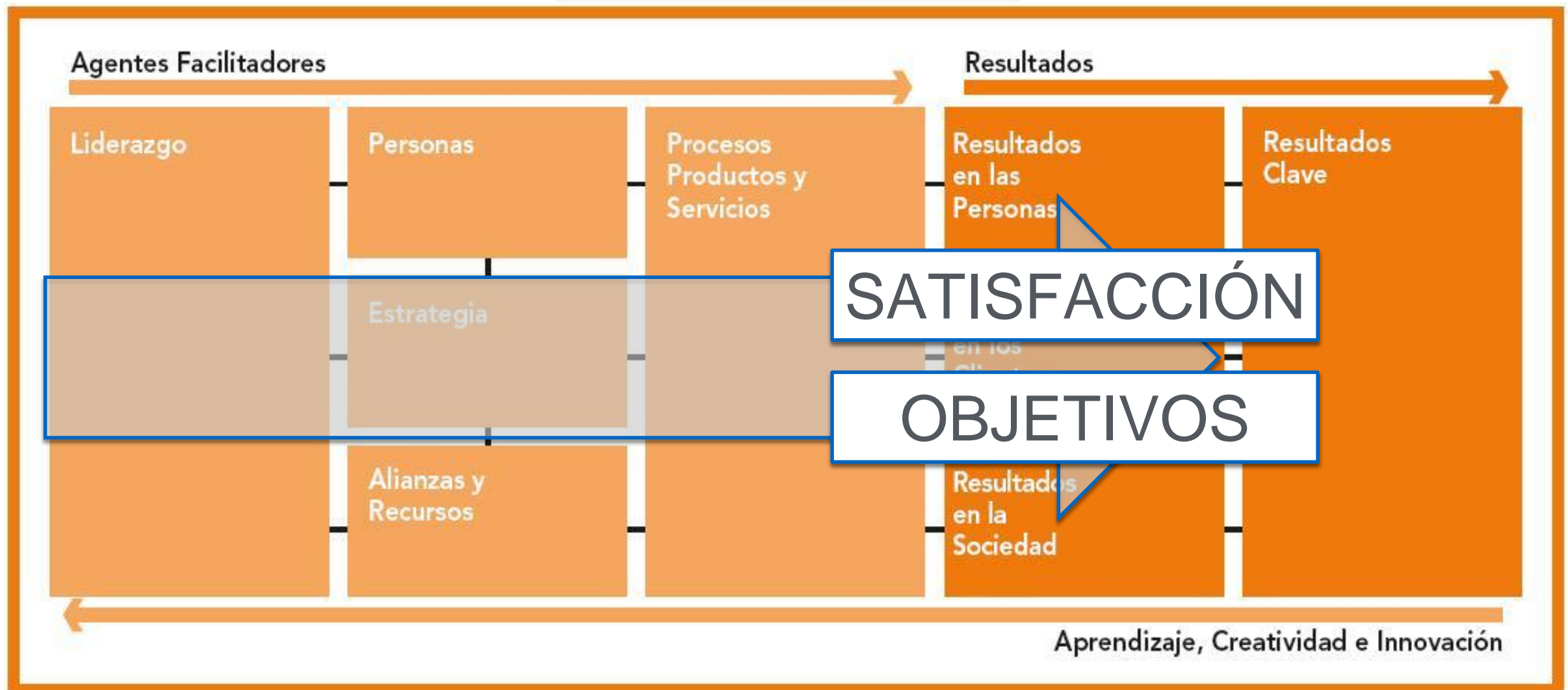
ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001



ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001



ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001



ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

LIDERAZGO

La ISO 9001 es un *Sistema de Gestión de la Calidad*.

El Modelo EFQM ya nombra en el subcriterio 1b el concepto *Sistemas de Gestión*.

1b. Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

1b. Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

1b. Los marcos de *sup*

LIDERAZGO

ISO 9001

PUNTO 9.1.3
ANÁLISIS Y
EVAL

PUNTO 9.3
REV DIRECCIÓN

PUNTO 10
MEJORA CONTINUA

impulsan tanto el sistema de gestión de la organización como su rendimiento.

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

¿CÓMO TRATAR EL CONCEPTO
DE NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS?

EL CONCEPTO GRUPOS DE INTERÉS

La nueva norma ISO 9001 habla de identificar las necesidades y expectativas de *las partes interesadas y tenerlo documentado*.

El Modelo EFQM habla ya desde el liderazgo de los grupos de interés, tanto de los externos (1c) como de los internos (1d).

Por lo tanto, *no existen diferencias reales en la gestión*.

ANALOGÍA

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

¿CÓMO AFECTA EN
ANÁLISIS DEL CONTEXTO
(INTERNO Y EXTERNO) A LA
ESTRATEGIA?

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Para la norma ISO 9001 es fundamental el **Análisis del Contexto**.

La ISO 9001 nos obliga a demostrar de alguna manera que analizamos los factores externos e internos de la organización. La norma también incluye dentro de la comprensión de las capacidades aspectos como Misión, Visión y Valores.

2a. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.

2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades.

ANALOGÍA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Para la norma ISO 9001 es importante definir el **alcance**, esto es, a qué actividades aplica su sistema de gestión de calidad.

El Modelo EFQM no maneja el concepto de alcance sino que se valora cómo se gestiona la organización en todas sus áreas de gestión.

FRICCIÓN

GESTIÓN ESTRATÉGICA

QUIENES
SOMOS

QUÉ
HACEMOS

A QUIÉN NOS
DIRIGIMOS

CÓMO LO VAMOS A HACER

QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

POLITICA DE CALIDAD

GESTIÓN ESTRATÉGICA

CÓMO LO VAMOS A HACER

Si leemos con atención la ISO 9001, nos obliga a tener documentada y comunicada una **Política de Calidad**.

El Modelo EFQM propone en 2c. *La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.*

La política de calidad que hemos definido dentro de la ISO 9001 será la que defina que calidad queremos dar a nuestro cliente (EFQM)

ANALOGÍA

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

**CON LA NUEVA ISO 9001:2015 HAY
QUE GESTIONAR LOS RIESGOS Y
LAS OPORTUNIDADES**

GESTIÓN ESTRATÉGICA

CÓMO LO VAMOS A HACER

Si leemos con atención la ISO 9001, nos obliga a tener acciones destinadas a identificar **Riesgos y Oportunidades y tomar acciones**

2c4. Adoptan mecanismos eficaces para gestionar los riesgos estratégicos identificados mediante la planificación de escenarios.

ANALOGÍA

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

LA POLÍTICA DE CALIDAD
NOS DEFINE QUÉ
QUEREMOS CONSEGUIR

ASPECTOS COMUNES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR

A la vez, si leemos con atención la ISO 9001, nos obliga a tener documentada y comunicada una **Política de Calidad que puede ser la misma.**

El Modelo EFQM nos dice que una vez hemos establecido las políticas de gestión.

2d. La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan.

ANALOGÍA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

LA POLÍTICA DE CALIDAD
NOS DA EL CAMINO PARA
TENER UNOS OBJETIVOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA

QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR

Cuando hemos implantado una ISO 9001, tenemos definidos unos objetivos coherentes con la Política de Calidad.

El Modelo EFQM nos dice que una vez hemos desplegado las políticas y los procesos.

2d2. Establecen objetivos basándose en la comparación de su rendimiento con el de otras organizaciones, su capacidad actual y potencial y los objetivos estratégicos.

Recordemos. Tendencias crecientes. Comparativas posibles.

ANALOGÍA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

¿QUÉ HACEMOS CON
EL MAPA DE
PROCESOS?

GESTIÓN ESTRATÉGICA

QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR

A la vez, si leemos con atención la ISO 9001, nos obliga a establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones.

El Modelo EFQM habla una vez establecida la política de calidad.

2d2. Convierten sus estrategias en procesos, proyectos y estructuras organizativas alineados, asegurándose de que los cambios pueden implantarse con la velocidad adecuada a lo largo de toda la cadena de valor.

5a1. Utilizan un marco de procesos clave para implantar la estrategia de la organización.

ANALOGÍA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

LOS PROCESOS NOS
DAN INFORMACIÓN

INDICADORES

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Si tenemos implantada una ISO 9001, hemos generado unos procesos y unas sistemáticas de seguimiento y medición de los mismos.

El Modelo EFQM habla de lo mismo.

5a2. Desarrollan para sus procesos un conjunto significativo de indicadores de rendimiento y de medidas de resultados permitiendo la revisión de la eficiencia y la eficacia de los procesos clave y de su contribución al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

ANALOGÍA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

LAS ENCUESTAS

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Si tenemos implantada una ISO 9001, debemos medir la percepción de nuestros clientes.

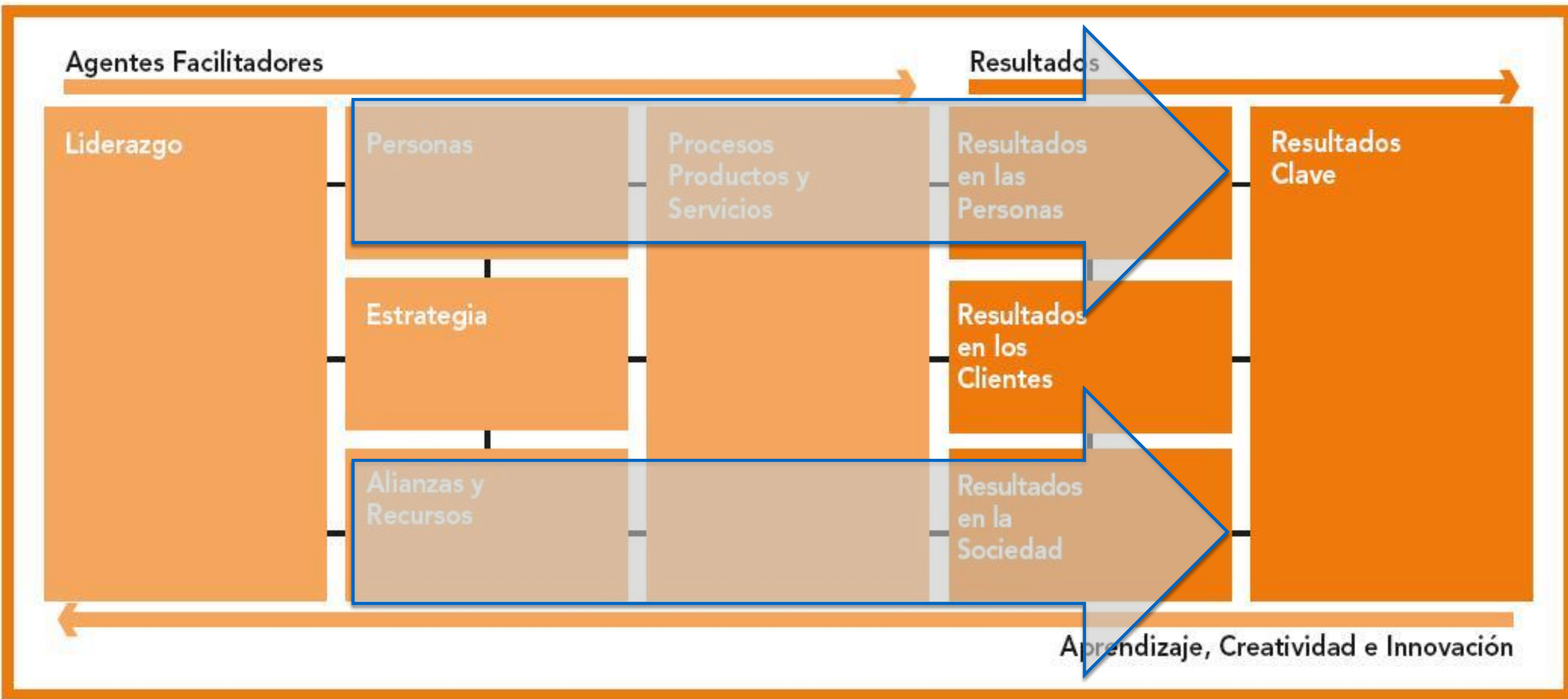
El Modelo EFQM habla de lo mismo.

5e4. Supervisan y revisan continuamente las experiencias y percepciones de sus clientes y se aseguran de que los procesos están alineados para responder de manera adecuada a cualquier información que éstos les remitan.

ANALOGÍA

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE EL MODELO EFQM Y LA ISO 9001

DIFERENCIAS CONCEPTUALES



DIFERENCIAS CONCEPTUALES

Agentes Facilitadores

Resultados

Liderazgo

Personas

Procesos
Productos y
Servicios

Resultados
en las
Personas

Resultados
Clave

Estrategia

Resultados
en los
Clientes

Alianzas y
Recursos

Resultados
en la
Sociedad

Aprendizaje, Creatividad e Innovación

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

PERSONAS

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La Norma ISO 9001 habla de personas, no de recursos humanos.

Habla de proporcionar personas, competentes, conscientes de su papel y que se comunican eficazmente dentro de la organización.

El Modelo EFQM da respuesta a estos aspectos en el criterio 3.

ANALOGÍA

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

Pero...

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La Norma ISO 9001 no da respuesta a aspectos como:

Encuestas de personas.

Dirección por objetivos.

Evaluación del desempeño.

Seguridad y salud.

Motivación.

Innovación y creatividad.

FRICCIÓN

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

RECURSOS

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

COMPRAS Y ACTIVIDADES SUBCONTRATADAS

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La Norma ISO 9001 obliga a controlar las actividades subcontratadas y a sus proveedores.

El Modelo EFQM da respuesta a estos aspectos en el subcriterio 4a .

ANALOGÍA

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

Pero...

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La Norma ISO 9001 no da respuesta a aspectos como:

Partners.

Gestión de redes.

Sostenibilidad real en las relaciones.

FRICCIÓN

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

EL DISEÑO

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La Norma ISO 9001 obliga a mantener un proceso adecuado de diseño y desarrollo.

El Modelo EFQM da respuesta a estos aspectos en el subcriterio 5b .

ANALOGÍA

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM



Pero...

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La Norma ISO 9001 no da
respuesta a aspectos como:

Innovación.

Ciclo de Vida

FRICCIÓN

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

En general, en aquellas relacionadas con los grupos de interés no cliente.

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La norma ISO 9001 no implica tener **resultados positivos en las personas, ni de Responsabilidad Social ni económicos.**

FRICCIÓN

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

La norma ISO 9001 no implica poner el foco en las **infraestructuras**, la **gestión tecnológica** y del **conocimiento**.

FRICCIÓN

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

Aunque con la gestión de riesgos, se hace mención a la economía, no se vincula la calidad a los resultados económicos clave.

FRICCIÓN

DIFERENCIAS CONCEPTUALES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

El alcance que tiene una certificación ISO 9001 define una serie de procesos.

Puede que estos procesos no sean globales o que no incluyan a toda la organización.

FRICCIÓN

CONCLUSIÓN

CONCLUSIÓN

VENTAJAS DE TENER UNA
ISO 9001 INTEGRADA CON UN
MODELO DE EXCELENCIA

CONCLUSIÓN

SE TIENE UN SISTEMA
DE GESTIÓN,
AUDITADO Y REVISADO

CONCLUSIÓN

CON IMPLICACIÓN DE
LÍDERES EN POLÍTICAS,
OBJETIVOS Y RESULTADOS

CONCLUSIÓN

CON PROCESOS DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS
QUE PERMITEN

CONCLUSIÓN

LA SATISFACCIÓN DE
UN GRUPO DE INTERÉS
FUNDAMENTAL

CONCLUSIÓN

LOS CLIENTES

SIN CLIENTES NO HAY

SOSTENIBILIDAD

www.clubexcelencia.org

La competitividad en tu mano

