

Lo que la organización no ve durante su evaluación



#compartiendoymejorando

14 de mayo de 2020

Ahora más que nunca, compartiendo y mejorando



**Alejandro
San Nicolás**



TREScore PROYECTOS
DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXCELENCIA

- Socio Director de TREScore PROYECTOS
- Presidente Móstoles Empresa
- Físico, Master en Investigación en Economía y Empresa. Experto en Sistemas de Gestión.
- Coordinador y Evaluador EFQM con más de 12 años experiencia. Desde el año 2008 ha liderado más de 100 evaluaciones EFQM, en prácticamente todos los sectores, destacando especialmente en:
 - Educación, pública y privada
 - Administraciones Públicas,
 - Formación para el Empleo y Agencias de empleo
 - Sanidad, público y privada
 - Logística
- También colaborador del CEG en distintos proyectos y como formador oficial del CEG- EFQM “Transforma tu organización con el Modelo EFQM”
- Miembro de la REDEX - Red de expertos EFQM.



Consideraciones previas

Consideraciones previas



Nos vamos a poner desde la perspectiva del cliente.



La narración la vamos a hacer como equipo evaluador.



Todo es cuestión de expectativas.



Cualquier parecido con la realidad es pura ficción.

Línea de Tiempo

Las Etapas del Proceso



Línea de Tiempo



Decisión de
evaluarse



Preparación
Visita



Visita



Informe



Decisión Final


Decisión de evaluarse



La empresa candidata

- Quiere saber su nivel de excelencia.
- Quiere vivir una experiencia





Los miembros del equipo evaluador

En su casa tranquilos.

Preparación de la visita



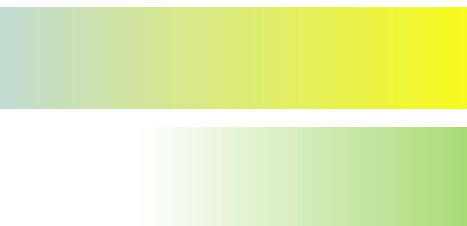
La empresa candidata

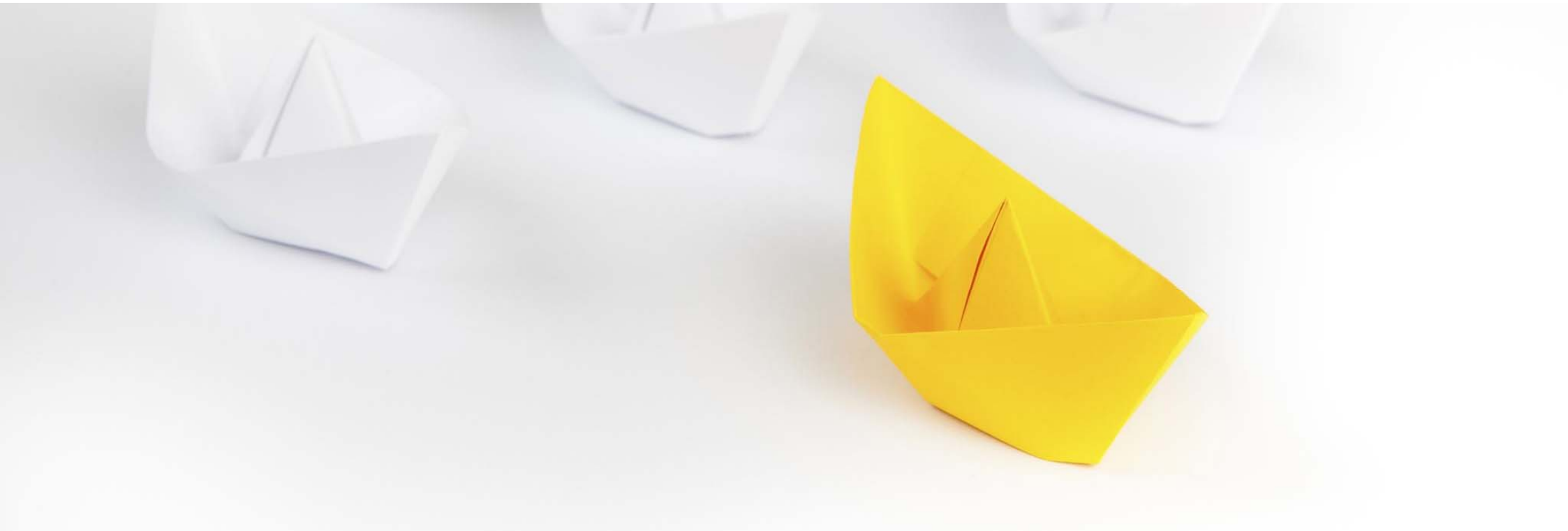
- Prepara la documentación.
- Se mentaliza para vivir la experiencia.



Los miembros del equipo evaluador.

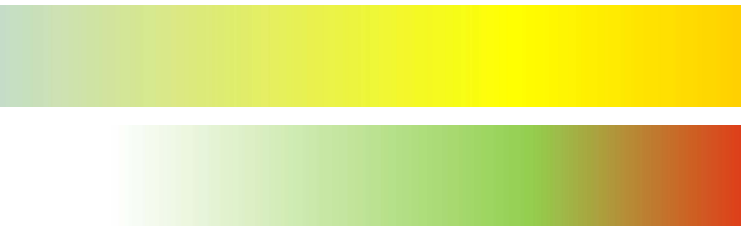
- Se les comunica que van a participar en la evaluación.





La empresa candidata

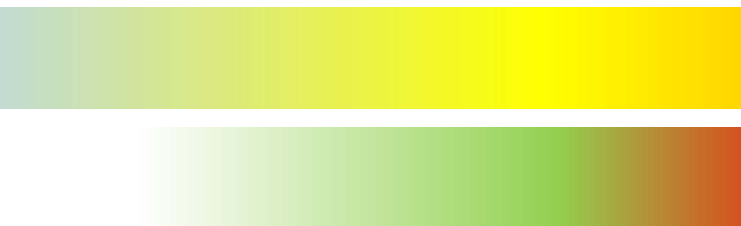
- Contacta con el Coordinador (futuro Gestor Líder).
- Ponen los plazos para el proceso y la Agenda.





Los miembros del equipo evaluador.

- Deberían contactar con el coordinador.
- Comienzan a entrar en pánico.





La empresa candidata

- Envía la documentación.
- Preparan la visita.



Los miembros del equipo evaluador.

- Reciben la memoria.
- Critican la memoria y hacen preguntas inadecuadas.



Lo que el cliente no ve

- El cliente no ve que se ha configurado un equipo de expertos, que deben actuar como tal.
- El cliente no ve que el coordinador debe ayudar a sacar el máximo rendimiento para el proceso de visita.
- El cliente no ve que antes de la visita hay un trabajo de consolidación de la información para exprimir el proceso.



Lo que el cliente no ve

- El cliente no ve que sabemos mucho más de él de lo que él piensa.
- El cliente no ve que hay muchas horas de trabajo de equipo invertidas en que tengan una experiencia satisfactoria.

La visita. El primer contacto



La empresa candidata

- Está nerviosa.
- Está expectante.



Los miembros del equipo evaluador.


- Intentan que todo vaya bien.
- Está en comunicación permanente.



La visita: El desarrollo de la agenda



La empresa candidata

- Intenta expresar al máximo sus argumentos.
 - Quiere Feedback constante.
- 



Los miembros del equipo evaluador.

- Establecen un criterio de evaluación.
- Está viendo a la empresa candidata en forma de REDER.

La visita: El informe oral



La empresa candidata

- Ha pasado toda la tensión máxima.
- Quiere saber el resultado final y no escucha de forma activa.



Los miembros del equipo evaluador.

- Intenta expresar de forma objetiva.
- Está en consenso.





Lo que el cliente no ve

- El cliente no ve la cantidad de comunicaciones que existe dentro del equipo evaluador.
- El cliente no ve que cada paso que se da dentro del proceso es para ayudar en su experiencia.
- El cliente no ve que el equipo solo intenta que se utilice el modelo EFQM y el esquema REDER.
- El cliente no ve que debemos argumentar y consensuar dentro de este proceso.

El informe escrito



La empresa candidata

- Necesita agilidad en el proceso.
- Espera el informe de forma tensa.



Los miembros del equipo evaluador.

- Pierde intensidad al no estar de forma presencial.
- Procrastina de forma consciente.



Lo que el cliente no ve

- El cliente no ve el esfuerzo bestial que es asimilar en un máximo de 4 jornadas el trabajo de miles de personas en varios años.
- El cliente no ve lo difícil que es escribir de forma objetiva las evidencias.
- El cliente no ve que es aún más difícil relacionar estas evidencias con el Modelo EFQM y los puntos fuertes o áreas de mejora.
- Y es más...



Lo que el cliente no ve

- El cliente no ve que todos deben estar de acuerdo con cada línea del informe.

**La decisión final.
La comunicación del nivel
de reconocimiento.**



La empresa candidata

- Tensión total justo cuando llega la decisión



Los miembros del equipo evaluador.

- En su casa.
- Menos el coordinador o gestor líder que debe seguir el contrato hasta el final.

La realidad final



La realidad final

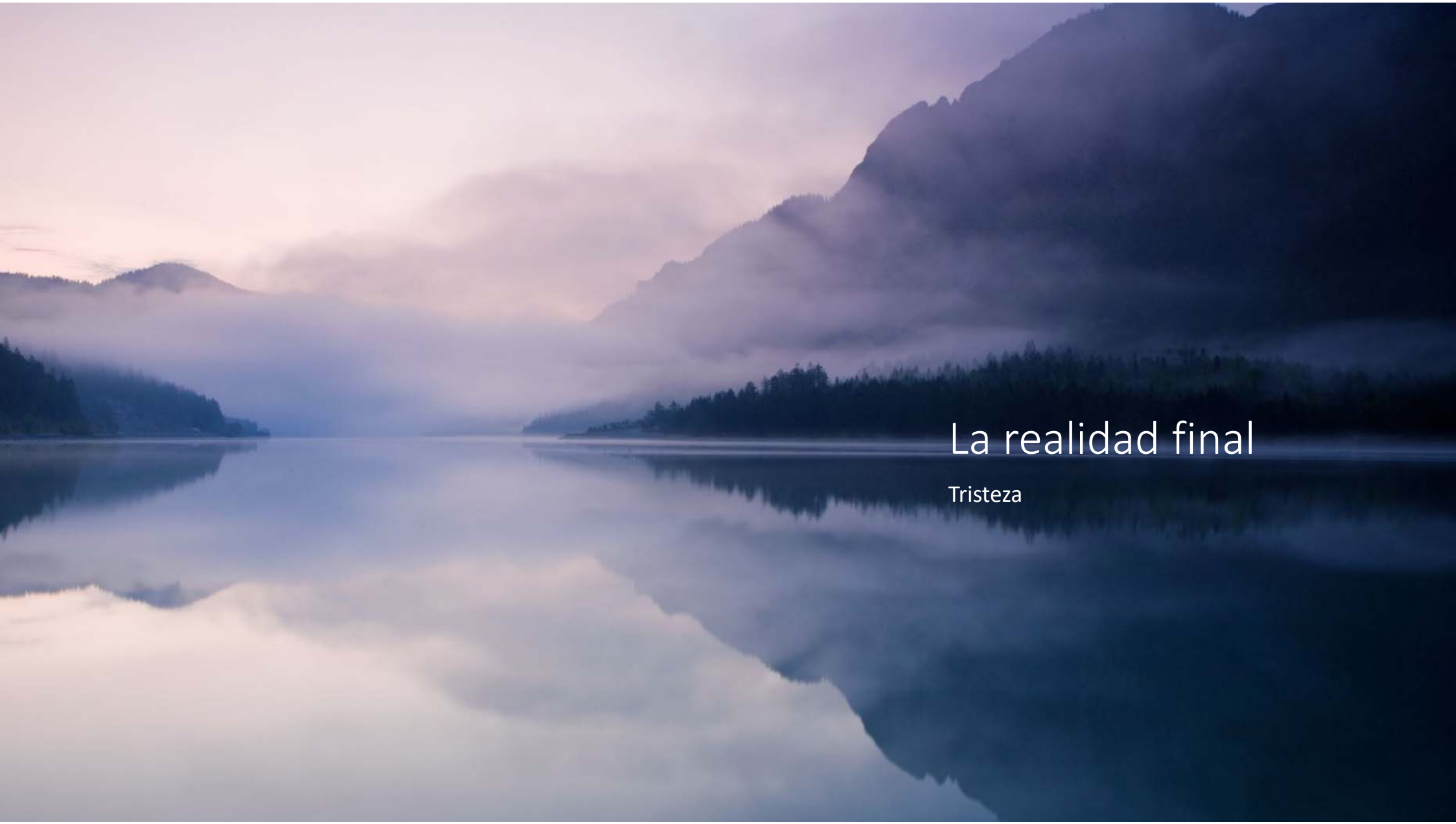
Felicidad



La realidad final

Héroes





La realidad final

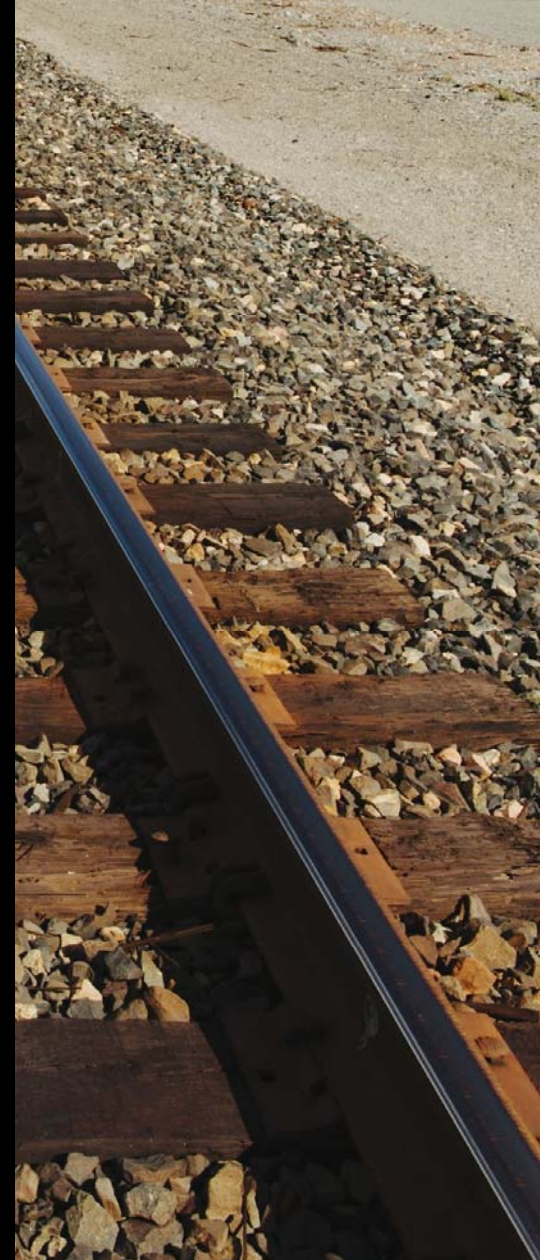
Tristeza


La realidad final

Villanos

Lo que el cliente no ve. Conclusión final

Es que siempre ha estado por delante dentro de las prioridades de la evaluación.






Pero que el equipo evaluador

Representa a varios agentes dentro
del proceso.






Pero que el equipo evaluador

Es mero actuario y quiere aportar
valor.





Pero que el equipo evaluador

No es responsable del nivel de
excelencia.



Pero que el equipo
evaluador

Pero si de la experiencia final.





Próximos webinars exclusivos del Club de evaluadores

Cómo comprender y evaluar el ecosistema de una organización.

Juan García del Valle. JUNTOS GENERAMOS VALOR

29 de Mayo a las 12.00 h.

Las competencias del nuevo evaluador.

Ramón Palacios.

3 de junio a las 16.00 h.

El análisis predictivo: Impacto en las organizaciones y en sus procesos de transformación

Manuel del Castillo

12 de junio a las 16.00 h.

Aspectos prácticos para evaluación de la Ciberseguridad con el Modelo EFQM 2020

Xavier Rubiralta

18 de junio a las 16.00 h.

Evaluación de estrategias ágiles en entornos VUCA

Laura Cuello. EFICIL

2 de julio a las 12.00h.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Modelo EFQM 2020

Joan Ramón Dalmau. ADDERE Consulting Group

10 de julio a las 12.00 h

Información e inscripciones en

ÁGORA CEG



GRACIAS



Alejandro San Nicolás
Socio Director
alejandrosnicolas@3coreproyectos.com



TRESCORE PROYECTOS
DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXCELENCIA





GRACIAS



#YoMeQuedoEnCasa

Compartiendo y
mejorando juntos

www.clubexcelencia.org

 Club excelencia en Gestión

 Club excelencia en Gestión

 @Club_excelencia

 Canal Club excelencia en Gestión

 @club_excelencia



Este documento ha sido adquirido por . Las copias o reenvíos infringen el copyright.

Por favor, dirijase a la web del Club Excelencia en Gestión (www.clubexcelencia.org) si está interesado en obtener una copia.

Este documento ha sido adquirido por . Las copias o reenvíos infringen el copyright.

Por favor, dirijase a la web del Club Excelencia en Gestión (www.clubexcelencia.org) si está interesado en obtener una copia.