



Personas y EFQM

Carlos Calvo Muñoz

Coordinador Áreas y Responsable de Calidad

Biblioteca CRAI Dulce Chacón. Universidad Europea de Madrid

IX Jornada de difusión de la Mejora de la Calidad de los servicios que presta el PAS de la Universidad de Cádiz

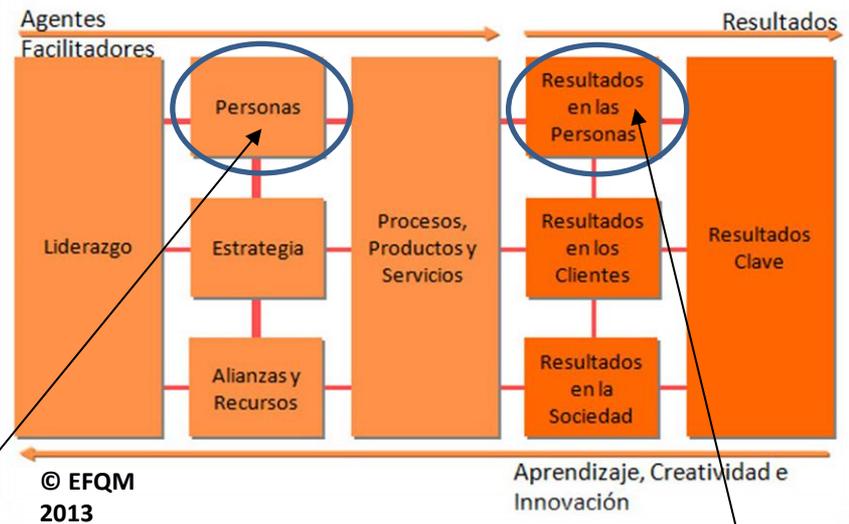
Jerez de la Frontera, 7 de julio de 2016



Las Personas y Modelos de gestión

Modelo simple vs Modelo EFQM

Modelo EFQM de Excelencia



Imágenes tomadas del "Modelo EFQM de Excelencia 2013"
<http://www.visionceg.com/index.php/modelo-efqm-2013>

Modelo simple



Gestión de las Personas en el Modelo EFQM

Integradas en dos criterios específicos:

3. Personas

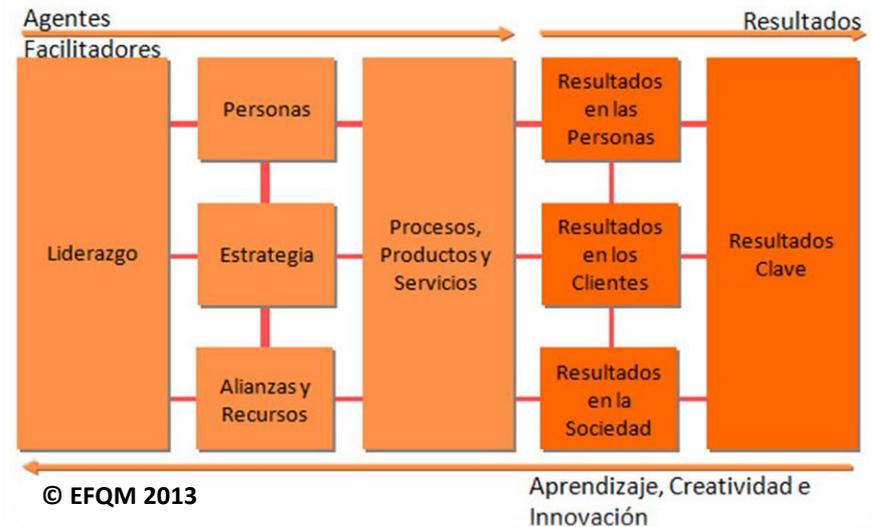
7. Resultados en las Personas

Un Marco de trabajo **no prescriptivo**. Su aplicación nos ayuda a dirigir nuestro camino hacia la Excelencia.

Permite obtener un **diagnóstico global** de la gestión de la organización.

EFQM recoge los elementos clave de la **gestión de los RR.HH.**, elementos impulsores que se integran, por ejemplo, con:

Modelo EFQM de Excelencia



Imágenes tomadas del "Modelo EFQM de Excelencia 2013"
<http://www.visionceg.com/index.php/modelo-efqm-2013>

- Evaluación de desempeño
- Formación
- Gestión del talento
- Desarrollo profesional...



Imagen to

p?id_rep=11172



Imagen tomada de: <http://www.lavanguardia.com/deportes/futbol/20160627/402792916816/el-cadiz-asciende-segunda-division.html>



Imagen tomada de: <http://www.libertaddigital.com/organismos/nasa/>

Imágenes tomadas de: <http://www.avizora.com/publicaciones/biografias> Sun Tzu

Las Personas en el Modelo EFQM

Agentes facilitadores, el **criterio 3**, definición:

“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 de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.”

Modelo EFQM de Excelencia: EFQM model 2013.
Brussels: EFQM; Madrid: Club Excelencia en Gestión, 2012.
p. 13



Universidad
Europea
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



Universidade
Europeia
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



Las Personas en el Modelo EFQM

Subcriterios del criterio 3:

PLANES DE GESTIÓN DE PERSONAS COMO APOYO A LA ESTRATEGIA

3a

Estrategia de RR.HH. (niveles de resultados para alcanzar objetivos)

Planes de carrera y sucesiones. Participación en políticas de RR.HH.

Movilidad horizontal y vertical

Adaptación de la organización para apoyar el logro de objetivos

Uso de encuestas y otra información para mejorar la política de RR.HH.

DESARROLLO DEL CONOCIMIENTO Y LAS CAPACIDADES

3b

Comprenden y aseguran habilidades y competencias necesarias

Establecimiento de objetivos y grupales (de equipo)

Planificación eficaz para atraer y retener el talento

Evaluación y ayuda a las personas para mejorar resultados y compromiso

ALINEADAS CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, IMPLICADAS Y ASUMEN SU RESPONSABILIDAD

3c

Alineación objetivos individuales y de equipo

Cultura de creatividad e innovación

Animar a las personas a ser embajadores de la imagen y reputación

Participación en actividades que contribuyen a la sociedad

Las Personas en el Modelo EFQM

Subcriterios del criterio 3:

**SE COMUNICAN
EFICAZMENTE EN LA
ORGANIZACIÓN**

3d

Necesidades de comunicación identificadas

Uso de estrategias y herramientas que permitan el diálogo

Comunicación clara de la estrategia asegurando su comprensión

Apoyan y animan a compartir información, conocimiento y buenas prácticas

Cultura de mejora continua y trabajo en equipo

**RECOMPENSA,
RECONOCIMIENTO Y
ATENCIÓN**

3e

Alineación de retribución, beneficios y asuntos laborales con estrategias transparentes

Motivación a las personas y reconocimiento a sus esfuerzos y logros

Asegurar equilibrio entre vida personal y laboral

Fomento de cultura de apoyo, reconocimiento y colaboración

Respeto por la diversidad de personas, comunidades y mercados a los que se presta servicio

Las Personas en el Modelo EFQM

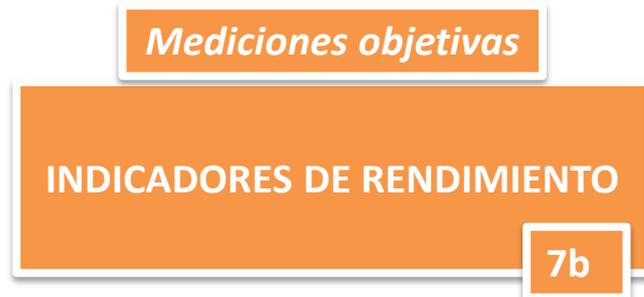
Finalmente, en el criterio 7, la organización mide los resultados obtenidos:



SATISFACCIÓN, IMPLICACIÓN, COMPROMISO

**MOTIVACIÓN Y DELEGACIÓN Y ASUNCIÓN
DE RESPONSABILIDADES**

**LIDERAZGO Y GESTIÓN
CONDICIONES DE TRABAJO**



**GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y DEL
RENDIMIENTO**

**FORMACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERAS
COMUNICACIÓN EFICAZ**

Las Personas en el Modelo EFQM

“La excelencia es un arte ganado a base de entrenamiento y hábito [...]. Somos lo que hacemos repetitivamente. La excelencia entonces, no es un suceso sino un hábito”

Aristóteles, 384-322 a.c.



Universidad
Europea
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



Universidade
Europeia
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



Muchas gracias

Carlos Calvo Muñoz

Biblioteca CRAI Dulce Chacón

carlos.calvo@universidadeuropea.es



VILLAVICIOSA DE ODÓN



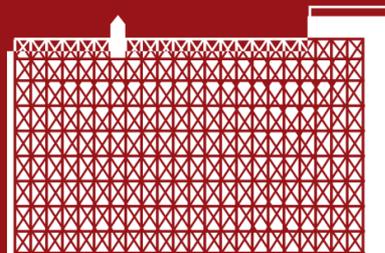
ALCOBENDAS



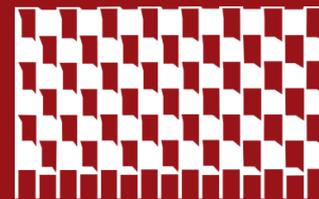
VALENCIA



CANARIAS



LISBOA



PORTO