

# MODELO EFQM DE EXCELENCIA EMPRESARIAL

## 80 horas

### Presentación

El modelo EFQM de Excelencia es el marco de referencia creado por la European Foundation for Quality Management para la mejora de la gestión de una organización. Este modelo es el más ampliamente utilizado en Europa en la materia y se ha convertido en la base para la evaluación de las organizaciones en la mayoría de los Premios, nacionales y regionales, de Calidad en toda Europa.

En este curso, el alumno conocerá las principales características y la estructura del Modelo EFQM de excelencia empresarial y podrá profundizar en los diferentes criterios integrantes del modelo así como en el proceso de autoevaluación asociado al mismo.

### Contenidos

#### **Módulo 1: Aspectos generales de la calidad total**

- Evolución de la calidad.
- Definición de calidad.
- Conceptos relevantes: Mejora continua y gestión por procesos.
- Modelos de excelencia en el mundo.

#### **Módulo 2: Introducción al Modelo EFQM**

- Evolución histórica del Modelo EFQM.
- Elementos del Modelo EFQM.
- Introducción a los Criterios del Modelo EFQM.
- Conceptos fundamentales de Excelencia según el Modelo EFQM.

#### **Módulo 3: Criterios Agentes Facilitadores del Modelo EFQM**

- Introducción a los Criterios Agentes.
- Criterio 1. Liderazgo.
- Criterio 2. Estrategia.
- Criterio 3. Personas.
- Criterio 4. Alianzas y recursos.
- Criterio 5. Procesos, productos y servicios.

#### **Módulo 4: Criterios Resultados del Modelo EFQM**

- Introducción a los Criterios Resultados.
- Criterio 6. Resultados en los clientes.
- Criterio 7. Resultados en las personas.
- Criterio 8. Resultados en la sociedad.
- Criterio 9. Resultados clave.

#### **Módulo 5: Proceso de Autoevaluación según el Modelo EFQM**

- Introducción a la Autoevaluación según el Modelo EFQM.
- Etapas del proceso de Autoevaluación.
- Esquema Lógico REDER del Modelo EFQM.
- Puntuación según Esquema Lógico REDER.



### Objetivos generales

- Aplicar los aspectos y características de una gestión global de la organización basada en el Modelo EFQM de Excelencia.

