

Comparación del modelo E.F.Q.M. con la norma ISO 9000:2000

El enfoque que presenta la norma ISO 9001: 2000 es propio de la Gestión de Calidad Total y trata de recoger aportaciones realizadas en los últimos años por modelos de excelencia empresarial como el modelo EFQM de Excelencia o el Malcom Baldrige. De ahí que la norma ISO 900: 2000 y el modelo EFQM presenten analogías y por supuesto, diferencias.

Aquí, vamos a dar una pincelada de las analogías y diferencias generales entre EFQM e ISO 9000:2000 para profundizar en la comparación de las dos normas, criterio a criterio.

Seguimos la estructura de criterios del modelo EFQM e incluimos en cada criterio las correspondientes similitudes y diferencias.

Esperamos que esta estructura os aporte claridad y os transmita los conceptos básicos en relación con el modelo EFQM y con la norma ISO 9000: 2000.

Analogías entre el modelo EFQM y la norma ISO 9000: 2000

- Los requisitos de la ISO 9001:2000 son una parte de los criterios del Modelo EFQM.
- El concepto REDER es la aplicación del ciclo de mejora PDCA a toda la organización
- Requieren el compromiso de la dirección.
- Orientación al cliente.
- Los principios en que se basan ambos referenciales son análogos.

Diferencias entre el modelo EFQM y la norma ISO 9000: 2000

En general la ISO 9001:2000 se utiliza para la Certificación por tercera parte, con lo que los requisitos de la norma acaban convirtiéndose en “prescriptos”.

- El Modelo EFQM de Excelencia se utiliza para la Autoevaluación, o lo que es lo mismo para poner en marcha planes de mejora. A menos que la organización decida presentarse al Premio Europeo, u obtener el Sello Europeo de Excelencia, no es necesario seguir fielmente los criterios. La redacción de los subcriterios y las áreas abordar, y la posibilidad de puntuación, lo hacen no prescriptivo.
- El modelo EFQM contempla con mucha más profundidad la orientación a procesos.
- El modelo permite comparar nuestra organización con otras a partir de la puntuación obtenida.

Comparación criterio a criterio

A continuación, comparamos el Modelo EFQM con la Norma ISO 9000: 2000 siguiendo la estructura de criterios del modelo europeo y a partir de los requisitos de la norma ISO.

■ Liderazgo / Responsabilidad de la Dirección

- La ISO 9001 no contempla los aspectos de la gestión relacionados con **recursos humanos**, tales como “*empowerment*”, revisión de la efectividad del liderazgo, énfasis en el aprendizaje, la creatividad y la innovación y la **motivación**, apoyo y reconocimiento. Tampoco considera la **implicación externa** con representantes de la sociedad, con clientes, con “*partners*”, etc.
- La revisión del **Sistema de Gestión** en el caso EFQM es **global** y de los resultados clave, mientras que en ISO 9001 es del **Sistema de Gestión de la Calidad** y sus resultados.
- La **innovación** y la **mejora** están mucho más enfatizadas en el Modelo.

■ **Política y Estrategia / Planificación**

- Es uno de los criterios donde las **diferencias** de alcance son más **evidentes**.
- En el Modelo EFQM se analiza la implantación de la **Misión, Visión y Valores** de la organización mediante una **estrategia global** que abarca a toda la organización con **planes y objetivos globales** incluyendo los de calidad.
- La planificación exigida en los requisitos de la ISO 9001:2000, es más una **planificación** que pudiéramos llamar **operacional**, y que incluye el propio sistema de calidad y los procesos clave para la realización del producto.

■ **Personas / Recursos Humanos**

- El **Modelo EFQM** plantea en el criterio 3 el análisis de un **completo plan de Gestión de Recursos Humanos**, mientras que la **Norma ISO 9001**, sólo contempla **los planes de competencias, toma de conciencia y formación**.

■ **Alianzas y Recursos / Otros Recursos**

- El alcance del Modelo EFQM es más amplio que el de ISO 9001:2000 incluyendo la **gestión de las alianzas y todos los recursos internos**, excluidas las personas (criterio 3).
- La ISO 9000 aporta la **gestión de la información** mientras que el modelo EFQM proporciona la **gestión del conocimiento**.

■ **Procesos / Realización del Producto / Clientes**

- El criterio 5 del Modelo EFQM y el capítulo 7 de la Norma son, junto a parte de los resultados, los de más **convergencia** entre ambos referenciales.
- Los **procesos clave** tratados en el Modelo EFQM son los “mismos” que los descritos por la ISO 9001, aunque con un enfoque más amplio en el modelo.
- El **enfoque al cliente** es muy parecido en ambos referenciales (requisitos, procesos, medición satisfacción), si bien más global, profundo y completo en el Modelo EFQM.

- El avance dado en la norma ISO 9001 hacia los procesos y el cliente ha sido espectacular.

■ **Criterios de resultados / Medición y análisis**

- En el Modelo EFQM los resultados recogen, la satisfacción de las partes interesadas, personas, clientes, “*partners*”, sociedad, accionistas mientras que en la ISO 9001 el seguimiento, medición y mejora es considerado **como un proceso** a ser planificado e implementado por la organización.
- En lo referente a **seguimiento y medición de resultados** hay una total similitud entre ambos referenciales, ya que la disposición de los recursos es considerada en ISO 9001 como un proceso debiendo tener por tanto sus resultados.

■ **REDER / Mejora Continua**

- El Modelo EFQM se apoya en el esquema general de la mejora continua para la mejora de los resultados y de los agentes facilitadores que los soportan. Este modelo de mejora continua se conoce como **concepto REDER**.
- La ISO 9001:2000 incluye la **metodología PDCA**: “Planificar – Hacer – Verificar – Actuar”. Otro de los puntos clave de la nueva ISO 9001 es el paso dado en el sentido de incluir la mejora continua, habiendo quedado integrada en el capítulo de seguimiento y medición, que engloba las ya tradicionales acciones correctivas y preventivas.

Utilización del modelo EFQM y de la norma ISO 9001: 2000

- El Modelo EFQM de Excelencia se utiliza en general para la **Autoevaluación de la organización** y la puesta en marcha de planes de mejora. También puede usarse para la concesión del Sello Europeo de Excelencia de reciente creación, y finalmente para concursar a alguno de los Premios basados en el Modelo, en especial el Premio Europeo a la Calidad.
- La ISO 9001:2000, puede usarse como guía para poner en marcha un **Sistema de Gestión de la Calidad**, pero lo normal y común en la mayoría de los casos es que una vez el Sistema está implantado, el mismo se **certifique**.

La nueva norma ISO 9001:2000 es **compatible** con el Modelo EFQM de Excelencia, y puede considerarse un subconjunto del mismo.

El uso de la Norma deberá ser similar al seguido en los procesos de Autoevaluación, y no debe quedar en una mera documentación cosmética para mantener el certificado. Es una responsabilidad de todos los agentes implicados en el proyecto. Requiere cambios de actitudes, formación intensa en los nuevos conceptos y a partir de ese conocimiento convencerse de las ventajas y beneficios que, en términos de gestión y resultados, van a suponer a una empresa que los adopte.