



## **GRUPO ACMS Consultores**

¿Qué son los Modelos de Excelencia?



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

## Índice de Contenidos

- 1. ¿Qué son los modelos de Excelencia?
- 2. El modelo de Excelencia se basa en sistemas de puntuación por medición
- 3. Características principales de los modelos de Excelencia
- 4. Ejemplo de Modelos de Excelencia más relevantes
- 5. Modelo Deming (1951)
- 6. Modelo Malcom Baldrige (1987)
- 7. Modelo Europeo EFQM (1988)
- 8. Modelo Iberoamericano (1999)
- 9. Más información

## 1. ¿Qué son los Modelos de Excelencia?

Los modelos de excelencia son modelos de calidad empresarial.

Se aplican a cualquier tipo de empresa pero en estos modelos a diferencia de las normas Internacionales ISO, no dicen exactamente qué hacer.

## 2. El modelo de Excelencia se basa en sistemas de puntuación por medición

En las Normas ISO si la organización cumple con los requisitos establecidos por la norma se certifica a la empresa con el sello de dicha norma.

Los Modelos de Excelencia se basan en los sistemas de puntuación por medición (no en valor absoluto).

Se consiguen distintos sellos dependiendo de la implicación de la organización en el sistema entre otros aspectos, a tener en cuenta.

Los Modelos de Excelencia incluyen la norma Internacional de Calidad ISO 9001 más otros requisitos que no se incluían y/o que se amplían, como los beneficios los costes de la empresa, etc.

Los modelos de excelencia equivalen a la Gestión de la Calidad Total.

## 3. Características principales de los Modelos de Excelencia



Las características de los modelos son las siguientes:

- Los modelos se pueden aplicar a cualquier tipo de empresa.
- El enfoque global de los Modelos de Excelencia equivale a la gestión de la calidad total.
- La calidad no solo se aplica al cliente sino también a los accionistas y demás partes de la organización.
- Contribuyen a la Mejora continua y la autoevaluación
- Hay verificaciones pero no auditorias
- Están orientados a la mejora y a la obtención de premios, no a la certificación.
- Son capaces de identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

### **4. Ejemplo de Modelos de Excelencia más relevantes**

**Los Modelos de Excelencia más relevantes son los siguientes:**

- Modelo Deming (1951)
- Modelo Malcom Baldrige (1987)
- Modelo Europeo EFQM (1988) sobre el que se basa el Modelo Madrid Excelente
- Modelo Iberoamericano (1999)

### **5. Modelo Deming (1951)**

**El objetivo principal del modelo Deming es la aplicación de las teorías de Control Total de la Calidad.**

Fue diseñado por el doctor Deming Prize que evaluó las distintas áreas de la empresa para determinar si se habían conseguido resultados óptimos tras la implantación del control de calidad.

Los aspectos básicos para realizar la valoración son los siguientes:

- Políticas y objetivos.
- Organización Operativa.
- Educación y disseminación.
- Flujo de información

- Calidad de productos y procesos.
- Estandarización.
- Gestión y control.
- Garantía de calidad de funciones,
- sistemas y métodos.
- Resultados. Planes para el futuro.

### **6. Modelo Malcom Baldrige (1987)**

**El objetivo del modelo Malcom es la permanente revisión de**

procesos. Los Criterios para aplicar este modelo de excelencia son los siguientes:

- Liderazgo.
- Plan estratégico.
- Clientes y mercado objetivo.
- Recursos Humanos.
- Administración.
- Resultados.
- Información y análisis.

### **7. Modelo Europeo EFQM (1988)**

El modelo de excelencia EFQM es similar al modelo de excelencia de Malcome Baldrige, sin embargo el estudio es sobre el liderazgo de los altos directivos y gerentes.

Se trata de impulsar el trabajo eficiente en los empleados, la estrategia empresarial y las alianzas.

Criterios básicos para medir el impacto de un producto:

- Lo conseguido por la empresa durante el proceso.
- Lo logrado con respecto a los objetivos de la organización.
- Lo conseguido por los competidores.

- Lo conseguido por organizaciones referentes en el campo comercial.
- Las relaciones causa-efecto entre agentes y resultados.

### **8. Modelo Iberoamericano (1999)**

**El modelo de excelencia se parece al modelo de excelencia EFQM, dado que lo toma como base.**

Los criterios principales son:

- Liderazgo y estilo de gestión.
- Política y estrategia.
- Desarrollo de las personas.
- Recursos asociados. Clientes.
- Resultados de clientes.
- Resultado del desarrollo de las personas. Resultados de sociedad.
- Resultados globales.

### **9. Más información**

Si desea implantar un sistema para obtener la marca Madrid Excelente, nuestra consultora Grupo ACMS Consultores puede poner a su disposición un consultor Madrid Excelente.

Nuestros servicios de consultoría Madrid Excelente simplifican y facilitan la obtención de la Marca Madrid Excelente.

#### **Preguntas frecuentes relacionadas**

- Objetivos principales de Madrid Excelente
- Beneficios de la Marca MADRID EXCELENTE
- ¿Qué es Madrid Excelente?
- Características de los Modelos de Excelencia

VER MÁS



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)