Modelo de calidad Qfor

Un modelo de calidad como herramienta de mejora y de certificación
para los organismos de formación y consultoría *(knowledge related services)*

Descripción

Management Information Spain
C/ Segundo Mata 1, planta 2ª, of. 9
28224 Pozuelo - Madrid
Tel.: +34 91 799 24 76
http://www.maninfo.es

CONTENIDO

1. Introducción

2. Modelo de calidad Qfor

2.1 ¿Por qué Qfor?

2.1.1 Herramienta de calidad

2.1.2 Mejor posicionamiento en el mercado

2.2 ¿Para quién Qfor?

2.2.1 Organismos

2.2.2 Sectores, regiones, federaciones y asociaciones, prescriptores y comprador

2.3 Origen y evolución de Qfor

2.4 El modelo de calidad Qfor

2.4.1 Concepción modular

2.4.2 Evaluación de la calidad con ProcessScan: evaluación de procesos internos

2.4.3 Evaluación de la calidad con ClientScan: satisfacción y evaluación por los clientes

2.4.4 Validación de los datos y las características específicas con DataScan

3. Aportaciones de Qfor

4. Gestión y Validación de QFor

ANEXOS

Anexo 1 – Lista de los indicadores de Qfor ProcessScan

Anexo 2 – Descripción de los criterios de Qfor ClientScan

Anexo 3 – Lista de los apartados de Qfor DataScan

1. INTRODUCCIÓN

Este documento describe el modelo de calidad Qfor.

Qfor es un modelo de estructura modular que ha sido especialmente desarrollado para los organismos que ofrecen servicios *knowledge related* (formación y consultoría).

Puede ser utilizado como herramienta para la mejora de la calidad y como sistema de certificación.

Da una respuesta válida y fiable a las siguientes preguntas:
- *¿Quién es y qué hace este organismo?*
- *¿Cómo trabaja el organismo y qué recursos utiliza?*
- *¿Cuál ha sido el resultado de sus intervenciones y cómo lo ven sus clientes?*

2. MODELO DE CALIDAD QFOR

¿Por qué Qfor?

Herramienta de calidad

La estructura modular del modelo de calidad Qfor ofrece diversas posibilidades a los organismos que quieren trabajar en la mejora de su calidad y que desean optimizar su prestación de servicios. El organismo puede elegir ser evaluado sobre la base de sus procedimientos internos o a partir de la percepción de sus clientes.

Ya sea que el organismo opte por una evaluación en vista de una certificación, o bien que esta evaluación se inscriba en el marco de su gestión de la calidad, Qfor ofrece una evaluación crítica realizada por un organismo externo e independiente que proporciona referencias de primer orden para los procesos de mejora. El certificado resultante, si tal es el caso, da testimonio del trabajo de calidad realizado por el organismo.

Mejor posicionamiento en el mercado

Qfor facilita, igualmente, al organismo un apoyo para un mejor y más claro posicionamiento en el mercado que permite a los utilizadores encontrar más fácilmente el suministrador adecuado, que pueda responder mejor a sus necesidades y expectativas, y que sea fiable. Para ello se basará en la información cualitativa estructurada sobre el perfil del organismo y los resultados de la evaluación.

¿Para quién Qfor?

Organismos

El modelo de calidad Qfor ha sido diseñado específicamente para los organismos que proporcionan servicios *knowledge related*.

Se entiende por servicios *knowledge related* la formación, el coaching, el e-learning, el mentoring, el asesoramiento, la consultoría, los estudios de mercado, las auditorías, la gestión interinaria, los tests y exámenes, y otras actividades de desarrollo o apoyo a las empresas.

Concretamente, Qfor se aplica a los organismos de formación y de *coaching,* a las consultoras de RR.HH., a las empresas de selección y reclutamiento, a las empresas de comunicación y marketing, a las consultoras de TIC, a los gabinetes jurídicos y financieros, a otros organismos de este tipo.

El modelo de calidad es aplicable, tanto a organismos pequeños, como a grandes; a organismos unipersonales o a unidades de negocio dentro de organizaciones más grandes; a empresas o a organismos sin ánimo de lucro; a instituciones privadas o públicas.

Sectores de actividad, federaciones, asociaciones, regiones

Qfor ofrece a los sectores la posibilidad de promover la mejora y el aseguramiento de la calidad entre sus miembros, y a las regiones la posibilidad de aumentar el nivel de transparencia en el mercado y la profesionalidad de los organismos que operan en ellas.

Debido a la concepción modular, la facilidad de integrar módulos específicos permite contar con una herramienta adaptada a sus necesidades y objetivos a los sectores de actividad, a las federaciones y asociaciones, a las administraciones públicas (especialmente las autonómicas), o a otras entidades que agrupan a organismos o que gestionan intereses comunes.

Origen y evolución de Qfor

El método Qfor fue desarrollado a mediados de los años noventa específicamente para actividades de formación, contando con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Leonardo y tomando como referencia la exitosa experiencia de Cedeo en Holanda. El método se ha sido aplicado en Bélgica y en España a partir de 1997, y posteriormente en Chequia.

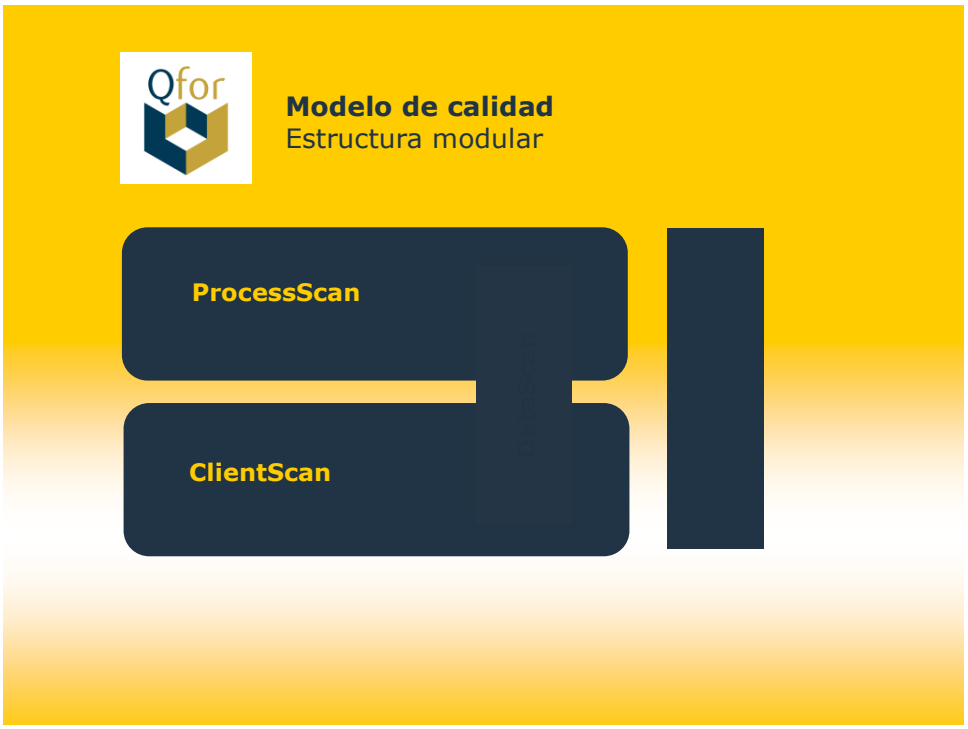
El contenido básico del método es la evaluación de la calidad a partir de una encuesta en profundidad a los clientes del organismo analizando su nivel de satisfacción y la valoración que hacen de los diversos aspectos del servicio que han recibido.

Debido a la progresiva indefinición de los límites de la frontera entre formación y consultoría, el método Qfor fue revisado en 2002, ampliando su campo de aplicación a los organismos que desarrollan actividades de consultoría (en el sentido amplio del término).

En 2007, con el apoyo de la Comisión Europea y en colaboración con ocho países diferentes, el método Qfor ha sido remodelado en profundidad produciendo un modelo de calidad modular para todos los organismos que ofrecen servicios *knowledge related.*

Puede ser utilizado como herramienta de mejora de la calidad o como sistema de certificación y reconocimiento, tanto desde el punto de vista de la percepción de los clientes como desde el punto de vista de los procesos internos. Mediante la incorporación de un módulo específico, puede ser adaptado a las necesidades y objetivos propios de un sector, región, medida...

Concepción modular



Un organismo puede elegir entre dos puntos de vista o perspectivas para la evaluación de su calidad, separada o conjuntamente:
- Desde la perspectiva de los procedimientos internos de trabajo: módulo *ProcessScan*
- Desde el punto de vista de la percepción y evaluación de sus clientes: módulo *ClientScan*.

Para la obtención de una certificación, el organismo puede elegir:
- Un reconocimiento Qfor con *ProcessScan*
- Un reconocimiento Qfor con *ClientScan*
- Un reconocimiento Qfor con *ProcessScan* y *ClientScan*.

En todo caso el perfil del organismo y sus actividades serán analizados y validados por el auditor mediante el módulo *DataScan*. Este módulo es parte integrante del proceso de evaluación.

Los módulos específicos para determinados sectores, federaciones, regiones u otras instituciones pueden incorporarse a la evaluación en función de sus necesidades o exigencias propias.

Evaluación de la calidad con ProcessScan: auditoría de los procesos internos

¿Por qué?

Los procesos internos de un organismo determinan la eficacia de la gestión y la calidad de la prestación de los servicios a los clientes.

El objetivo de una evaluación de la calidad con *ProcessScan* es saber con precisión cómo trabaja el organismo y optimizar sus procesos internos para garantizar un servicio al cliente de la mayor calidad posible.

¿Cómo?

El módulo *ProcessScan* analiza los procedimientos mediante los cuales los colaboradores y los medios de un organismo se aplican al desarrollo y ejecución de los servicios. El auditor controla en qué medida responden a la norma Qfor *ProcessScan*. Se trata de los procedimientos que tienen un mayor impacto sobre la prestación de los servicios al cliente.

Durante la visita a la sede del organismo, el auditor examina por sondeo sus procedimientos internos mediante el análisis de documentos, el estudio de los sistemas y la realización de entrevistas.

Examen de los procedimientos internos. Criterios

Los procedimientos descritos en la norma Qfor *ProcessScan* están divididos en cuatro apartados, nueve criterios y 25 indicadores, (la lista de todos los indicadores se recoge en el anexo 1).

Norma

Un organismo obtendrá el reconocimiento Qfor con *ProcessScan* si los procedimientos internos tal como son aplicados por el organismo están en conformidad con las exigencias de la norma Qfor *ProcessScan*. La realidad y la aplicación de sus procedimientos podrán ser mostrados por el organismo mediante documentos existentes, sistemas aplicados, testimonios u otros elementos de prueba.

En el caso de que un organismo no responda a estos criterios, puede tomar algunas medidas correctivas para responder a la norma en un plazo indicado por la entidad auditora.

Resultados

ProcessScan da una imagen global de los procedimientos internos del organismo que están en relación con los servicios prestados a los clientes. A partir de aquí, las referencias sobre la calidad del organismo no son una información comercial, sino una información validada por una entidad independiente.

Los resultados de la auditoría son recogidos en un informe que el organismo puede utilizar para su propia gestión de la empresa y para su gestión de la calidad. El informe constituye una herramienta para la mejora de la eficacia y eficiencia del funcionamiento interno, así como para la mejora de la calidad del servicio al cliente. El organismo reconocido Qfor puede utilizar como estime oportuno el correspondiente certificado y el logo Qfor.

Evaluación de la calidad con ClientScan: encuesta a los clientes

¿Por qué?

La existencia y éxito de un organismo dependen de sus clientes. No es el servicio en sí mismo el que determina si un cliente continuará contratándolo, sino la manera como el cliente lo percibe.

El objetivo de la evaluación *ClientScan* es doble:

- Por una parte, el módulo *ClientScan* establece el nivel de satisfacción de los clientes, y la opinión que tienen de los aspectos clave del servicio recibido. La evaluación puede servir, ya sea para confirmar o reconocer la calidad de las prestaciones del organismo, o bien como una referencia para ajustar algunos aspectos del servicio.
- Por otra parte, este módulo ofrece la posibilidad de verificar si la imagen que el organismo tiene de sí mismo y de sus prestaciones se corresponde con la imagen que tienen sus clientes. Los eventuales desajustes pueden estimular al organismo a tomar las medidas necesarias para aumentar la satisfacción de los clientes.

¿Cómo?

El módulo *ClientScan* mide, a través de una encuesta en profundidad a los clientes, su nivel de satisfacción y la calidad de las prestaciones tal como es percibida por éstos.

La encuesta es realizada telefónicamente por el auditor con una muestra representativa de al menos diez clientes a partir de la lista completa de los clientes recientes[1]. Durante la visita, el auditor verificará que la lista recoge todos los clientes del periodo reciente determinado: los seis o los doce últimos meses.

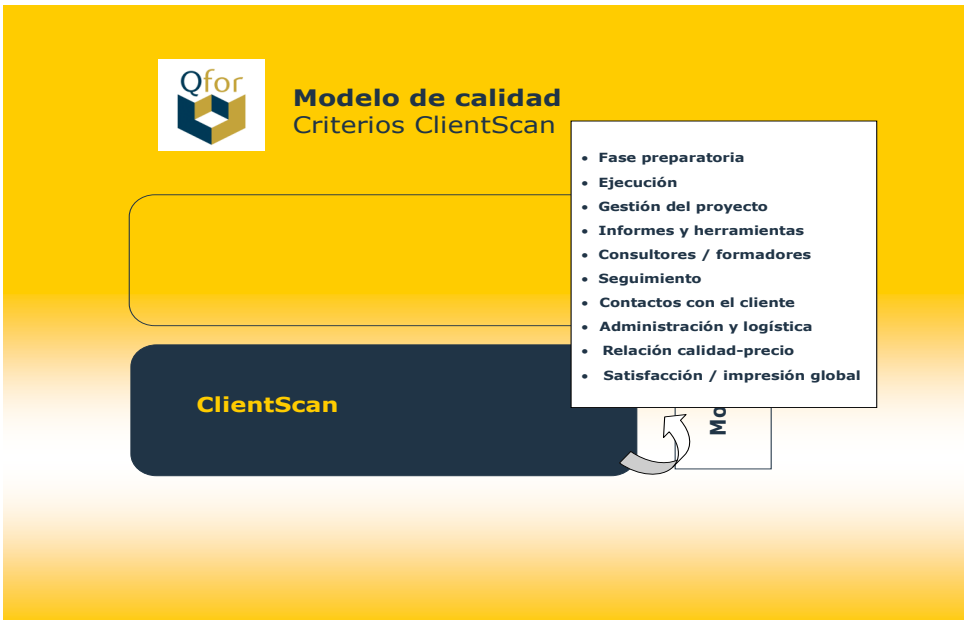
Durante las entrevistas, el auditor pregunta a los clientes sobre su satisfacción en general, y sobre su valoración de los aspectos clave del servicio recibido. En cada uno de los criterios considerados, además de recibir los comentarios y opiniones, se puntúa el nivel de satisfacción y valoración en una escala de 1 a 5: muy insatisfecho, insatisfecho, neutro, satisfecho, muy satisfecho.

Al final de la entrevista se solicita a los entrevistados que identifiquen los puntos fuertes y los puntos de mejora, ya que esto interesará especialmente al organismo.

[1] El número de entrevistas depende del tamaño y de la complejidad del instituto.

Criterios de la encuesta a los clientes

La encuesta trata sobre los diez apartados detallados a continuación, y su descripción se recoge en el anexo 2.



Norma

Un organismo obtiene el reconocimiento Qfor *ClientScan* si al menos el 80% de los clientes entrevistados están satisfechos o muy satisfechos con el organismo y con los servicios recibidos.

El organismo debe alcanzar una puntuación de al menos el 80%, tanto en el criterio "satisfacción general", como en el conjunto de los aspectos específicos (los otros nueve criterios evaluados).

En el caso de que el organismo no responda a los criterios mínimos de reconocimiento, puede solicitar una nueva evaluación después de un periodo mínimo de seis meses.

Resultado

ClientScan proporciona una imagen global de la satisfacción general del organismo validada por un organismo independiente.

Los resultados de la evaluación se recogen en un informe de auditoría que el organismo puede utilizar para su propia gestión de la empresa o para su gestión de la calidad, así como para adaptar los procedimientos y sistemas internos a las necesidades y expectativas de los clientes.

Cuando un organismo dispone de un reconocimiento Qfor con *ClientScan*, quiere decir que responde a la norma y que sus prestaciones, en el periodo reciente determinado, han satisfecho al menos al 80% de sus clientes. Esto es una referencia de calidad para los posibles usuarios, en el sentido de que pueden confiar en ver satisfechas, a su vez, sus expectativas y necesidades con un altísimo nivel de probabilidad. Respecto de los clientes actuales, el reconocimiento Qfor *ClientScan* refuerza su confianza en la institución.

También significa que la información y características recogidas en *DataScan* han sido contrastadas por el auditor, con el objeto de asegurar la transparencia de la información.

El organismo reconocido Qfor puede utilizar el informe de auditoría como estime oportuno, especialmente en sus actividades de promoción y comercial, así como el correspondiente certificado y el logo Qfor.

Validación de los datos y características con DataScan

¿Por qué?

Antes de que una persona o empresa recurra a los servicios de un organismo, es necesario que tenga una información fiable sobre quién es este organismo y lo que hace. Esta transparencia está en la base de una selección adecuada. Por eso, el módulo *DataScan* constituye una condición necesaria para la evaluación de la calidad, y es parte integrante del reconocimiento Qfor, ya sea a través de *ProcessScan* o de *ClientScan*.

¿Cómo?

DataScan permite describir el perfil y las actividades del organismo y de hacerlas validar por el auditor.

La determinación de estas características específicas se hace sobre la base de:

- la documentación del organismo
- el cuestionario detallado que completa el organismo
- la visita de auditoría

Durante la visita, el organismo debe poder mostrar al auditor, mediante documentos, ficheros electrónicos u otros elementos de prueba, que la información proporcionada es el reflejo correcto de la realidad.

Elementos del perfil y de las actividades del organismo

Las características específicas se agrupan en los siguientes apartados:

La lista completa de todos los datos *DataScan* se recoge en el anexo 3.

Resultado

DataScan proporciona una imagen global del organismo. No se trata solamente de una información comercial, sino de una información validada por una entidad independiente.

La recogida y organización de los datos para completar el cuestionario *DataScan* proporciona al organismo la oportunidad de visionar y reflejar mejor su propia organización y sus actividades.

Además, la información estructurada y validada por el auditor permite a los utilizadores encontrar fácilmente la información buscada y tener confianza en su posible socio colaborador. Los da-

tos validados de *DataScan* tal como se recogen en el informe de auditoría (y en la base de datos) dan una idea clara sobre las posibilidades del organismo.

3. LA APORTACIÓN DE QFOR

Qfor es un modelo de calidad...

- Específicamente adaptado al mercado de los servicios *knowledge related*, y por tanto ofrece un impacto y un valor añadido máximos para las entidades que los ofrecen o que los contratan.
- Es el resultado de un desarrollo europeo, y ha sido probado a nivel internacional con resultados satisfactorios.

Para los organismos que ofrecen servicios *knowledge related*, Qfor es un modelo de calidad que...

- puede ser utilizado como instrumento de ayuda al sistema de calidad interno y como sistema de certificación
- permite la evaluación de la calidad desde dos perspectivas: desde el punto de vista de los procesos internos y desde el punto de vista de la percepción de los clientes
- con su certificación, su logo y los informes de auditoría es un medio de posicionamiento claro en el mercado, de promoción con los nuevos clientes y de fidelización de los actuales
- ayuda a que el organismo sea más conocido en el mercado de la formación o la consultoría mediante diferentes canales de comunicación, especialmente los de las entidades que lo han auditado
- puede servir como reconocimiento y estímulo con respecto a los propios colaboradores
- puede servir para ser reconocido por diferentes sectores, regiones, empresas e instituciones que prefieren que sus socios o proveedores dispongan de un referencial de calidad.

El modelo Qfor permite integrar los requisitos generales de calidad con requisitos específicos de, por ejemplo, una región o un sector determinado.

4. GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE QFOR

El GEIE Qfor (Groupement Européen d'Intérêt Economique QFor) fue creado en 1998 en el marco del Programa Europeo Leonardo. Es el propietario y gestor del modelo de calidad Qfor a nivel internacional.

El Comité de Vigilancia valida el modelo de calidad Qfor y controla su aplicación. Tiene su sede en Bruselas, y en él están representados las empresas, los organismos de formación y la Administración Pública. Dispone del apoyo y reconocimiento de las dos asociaciones belgas de formación (VOV -Vereniging van Opleidings en Vormingsverantwoordelijken- y Grupo Epsilon - Association des Métiers de la Formation), de l'ADP (Association des Dirigeants de Personnel), de la FEB (Fédération des Entreprises de Belgique), del VEV (Vlaams Economisch Verbond), de la FDE (Fondation de l'Entreprise) et de la BTQM (Belgian Association for Total Quality Management). A partir de la versión 2007, podrán hacer parte del Comité de Vigilancia un representante de los países, sectores, regiones... que lo deseen.

El modelo Qfor ha mostrado durante los últimos 10 años su validez y eficacia mediante su aplicación a más de 650 organismos de formación, privados y públicos, en varios países, especialmente en el Benelux.

Por otra parte, ha sido oficialmente reconocido por los Gobiernos regionales belgas de Flandes y Valonia como referencial de calidad para la financiación de la formación continua.

La versión 2007, incluyendo la concepción modular y el módulo *ProcessScan* ha sido validada por el Comité de Vigilancia, tras dos años de desarrollo y aplicaciones piloto.

ANEXOS

Anexo 1 – Indicadores de Qfor ProcessScan

Anexo 2 – Criterios de Qfor ClientScan

Anexo 3 – Lista de contenidos de Qfor DataScan

Anexo 1 – Indicadores de Qfor ProcessScan

A. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A-1 Información sobre el organismo y oferta

A-11. Canales de comunicación

A-12. Contenido y forma

A-2 Administración de los proyectos

A-21. Petición, anulación y facturación

A-22. Administración y contrato proveedor-cliente

A-3 Gestión de los proyectos realizados

A-31. Preparación y ejecución del proyecto

A-32. Sistema de gestión de los expedientes de los clientes

A-33. Sistema de gestión de los proyectos

A-34. Sistema de gestión de los recursos

A-3 Evaluación y seguimiento

A-41. Sistema de feed-back intermedio

A-42. Sistema de evaluación

A-43. Procedimientos de seguimiento

B – RECURSOS HUMANOS

B-1 Colaboradores internos y externos

B-11. Reclutamiento, selección e integración

B-12. Formación permanente, acompañamiento y reciclaje

B-13. Sistema de gestión y seguimiento de las competencias y experiencias

B-14. Sistema de evaluación y seguimiento

B-15. Acuerdos de colaboración

C - RECURSOS MATERIALES

C-1 Materiales de documentación y apoyo

C-11. Materiales

C-12. Documentación

C-2 Infraestructura e instalaciones

C-21. Exigencias y acuerdos

C-22. Situación y accesibilidad

D - FUNCIONAMIENTO INTERNO

D-1 Organización interna

D-11. Funcionamiento y reparto de tareas

D-12. Organización administrativa y material

D-2 Gestión de la calidad

D-21. Implicación de la dirección y de los colaboradores

D-22. Sistema de calidad y de mejora continua

D-23. Gestión de reclamaciones

Anexo 2 – Criterios de Qfor ClientScan

1. **La fase preparatoria:**

   Fase que precede a la ejecución del proyecto

2. **La ejecución:**

   Realización del proyecto según lo convenido con el cliente

3. **La gestión del proyecto:**

   Integración e interacción de los elementos que intervienen en la realización del proyecto.

4. **Los informes y herramientas:**

   Los informes (intermedios) que recogen las constataciones y los resultados de la misión; las herramientas utilizadas; la documentación de apoyo ; el material didáctico en el caso de la formación.

5. **Los consultores y formadores:**

   Las competencias (saber, *know-how* y actitudes) de los consultores

6. **El seguimiento y el impacto:**

   Los contactos e/o iniciativas por parte del organismo después de la intervención, incluyendo las encuestas de satisfacción de los clientes.

7. **La atención a los clientes:**

   Las relaciones con los clientes, y la facilidad de entrar en contacto con el organismo y con los consultores.

8. **La administración y la logística:**

   El apoyo administrativo, las infraestructuras e instalaciones, el alojamiento y manutención (en los casos en que sean responsabilidad del organismo).

9. **La relación calidad-precio:**

   La relación entre el precio pagado y lla calidad obtenida.

10. **La satisfacción e impresión global :**

    El sentimiento de haber visto cumplidas las expectativas y haber alcanzado los objetivos que se pretendía.

Anexo 3 – Lista de contenidos de Qfor DataScan

1. **Presentación del organismo:**

    a. Datos generales
    b. Origen, evoluciòn y estructura
    c. Descripción de las actividades y especificidades
    d. Desarrollos futuros
    e. Visión del organismo sobre sus actividades

2. **Resumen de las actividades auditadas del organismo:**

    a. Tipos de servicios y áreas de actividad
    b. Amplitud y temas de las actividades auditadas
    c. Idiomas de trabajo
    d. Perfil de los clientes: personas, sectores tamaño de las empresas

3. **Recursos humanos y organización interna:**

    a. Datos esenciales sobre los colaboradores
    b. Consultores: perfil y experiencia
    c. Seguimiento cualitativo interno