

# GUÍA GENERAL DEL RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA



Sello de  
Compromiso hacia  
la Excelencia



v1

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
ASPECTOS CUALITATIVOS DEL SISTEMA.....	4
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO.....	5
CONVALIDACIÓN CON LOS RECONOCIMIENTOS EFQM.....	5
PROCESO GENERAL DE RECONOCIMIENTO.....	6
AUTOEVALUACIÓN EFQM.....	6
CUADRO RESUMEN DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO.....	7

## INTRODUCCIÓN

El Esquema de Reconocimiento a la Excelencia está basado en la aplicación práctica que realizan las organizaciones del **Modelo EFQM de Excelencia**, es decir, de los Conceptos fundamentales de la Excelencia, los Criterios EFQM y la lógica de la excelencia REDER (ver la documentación oficial de la EFQM al respecto).

El Modelo EFQM de Excelencia permite actuar a las organizaciones de una forma flexible y práctica y para ello, promueve la realización de un diagnóstico de sus actividades de gestión en todos los ámbitos de la organización. Este diagnóstico le permite posteriormente establecer:

1. Planes que le permitan abordar las áreas de mejora detectadas (una vez priorizadas e identificadas las más relevantes y oportunas).
2. Planes para potenciar todos los aspectos importantes o puntos fuertes, que le han permitido llegar a la situación actual.

Las organizaciones españolas se enfrentan a desafíos cada vez más difíciles y competitivos. La adopción de una cultura de Excelencia en la organización favorece la competitividad y la mejora continua en la gestión integral; estimulando el deseo de la participación interna, la superación y la motivación a través de un lenguaje común de Excelencia.

El **Esquema de Reconocimiento a la Excelencia Europea** ha sido creado para distinguir a aquellas organizaciones que se han embarcado en el camino hacia la Excelencia y que han logrado alcanzar los objetivos marcados. El sistema de reconocimiento otorga a las organizaciones:

- [ **Prestigio y confianza:** Sólo se reconocen a las organizaciones realmente excelentes en su gestión y que cumplen con los exigentes requisitos.
- [ **Seguridad y Profesionalidad:** Los evaluadores y demás personas que intervienen e interactúan con las organizaciones están cualificados al máximo nivel.
- [ **Reconocimiento Europeo** de la Fundación Europea para la Calidad en la Gestión (EFQM).

Las organizaciones tienen dos **motivos principales** para embarcarse en este proyecto:

- [ Identificar posibles áreas estratégicas de mejora a nivel de toda la organización o a nivel de áreas concretas de la misma. La identificación de una necesidad de mejorar su gestión.
- [ Ser reconocidas externa e internamente por su buena gestión.

Sin duda, la obtención del reconocimiento europeo es una ventaja competitiva real, ya que, a diferencia de otros sistemas, éste solo reconoce a las organizaciones realmente excelentes en su gestión, no permitiendo el acceso a aquellas que no cumplen sus exigentes requisitos.

Este Sistema de Reconocimiento se materializa en dos tipologías de Sellos según el nivel de Excelencia en gestión en el que se puede encontrar la organización con respecto al Modelo EFQM de Excelencia:

- [ Sello de Compromiso hacia la Excelencia.
- [ Sello de Excelencia Europea, que a su vez se divide en tres niveles según la puntuación EFQM obtenida en la Evaluación Externa:
  - Sello de Excelencia Europea 300+
  - Sello de Excelencia Europea 400+
  - Sello de Excelencia Europea 500+



## ASPECTOS CUALITATIVOS DEL SISTEMA

- [ En todas las validaciones o evaluaciones se exige la realización previa de una Autoevaluación EFQM con la herramienta PERFIL®, con la única excepción de las organizaciones que ya tienen un Sello de Excelencia Europea 500+, que podrán presentar la Autoevaluación con otra herramienta.
- [ La autoevaluación EFQM deberá estar homologada por un Licenciario de la Metodología de Autoevaluación acreditado por el Club Excelencia en Gestión (en adelante CEG) cuando se accede al sistema (sea al nivel de compromiso o al de excelencia) con la excepción de cuando presentándose al Sello de Compromiso la organización tiene una certificación ISO 9001 con el mismo alcance del sello desde hace más de 1 año.
- [ Los validadores y evaluadores han recibido la formación oficial EFQM y están acreditados por el CEG.
- [ Las entidades de certificación están acreditadas por el CEG/EFQM para gestionar el Sistema de Reconocimiento.

## VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO

El periodo de **validez de cualquier Sello** es de dos años.

El proceso para renovar el Sello de Compromiso hacia la Excelencia es igual que el realizado en el proceso de concesión inicial.

El proceso para renovar el Sello de Excelencia Europea dependerá del nivel alcanzado en la primera evaluación. Si la organización tiene un nivel 300+ o 400+ podrá elegir el tipo de evaluación (estándar o Premium) pero si tiene acreditado un nivel 500+, la evaluación a realizar tendrá que ser Premium.

(En el apartado del Sello de Excelencia Europea se explicarán los dos tipos de evaluación).

## CONVALIDACIÓN CON LOS RECONOCIMIENTOS EFQM

Una vez obtenido el Sello de Excelencia Europea, la organización podrá solicitar el reconocimiento equivalente de la EFQM denominado "Levels of Excellence".

Los reconocimientos EFQM tienen una amplia cobertura en toda Europa y diferentes países de África, América y Oriente Medio.

La convalidación exige a la organización de realizar otras actividades de evaluación y, en consecuencia, exige del pago de cualquier cargo adicional.

La representación gráfica de esta convalidación se muestra a continuación:



| Sello de Compromiso hacia la Excelencia.  
**Excellence**

**C o m m i t t e d   t o**

| Sello de Excelencia Europea

**Recognised for Excellence**

○ Sello de Excelencia Europea 300+

Recognised for Excellence **3 stars**

○ Sello de Excelencia Europea 400+

Recognised for Excellence **4 stars**

○ Sello de Excelencia Europea 500+

Recognised for Excellence **5 stars**

## PROCESO GENERAL DE RECONOCIMIENTO

Mediante el proceso de reconocimiento, la organización puede identificar su nivel general de gestión y establecer acciones de mejora para seguir avanzando en su gestión hacia la Excelencia.

De manera general el proceso de reconocimiento consta de las siguientes fases:

1. Autoevaluación y entrega de documentación.
2. Evaluación previa.
3. Visita.
4. Informe Final.
5. Emisión de certificado.

## AUTOEVALUACIÓN EFQM

La organización deberá entregar siempre, como parte de la documentación, una **Autoevaluación EFQM** con respecto a los nueve criterios del Modelo EFQM de Excelencia, **utilizando la herramienta informática PERFIL®CEG (en la versión Cuestionario o en la versión REDER)**.

Los datos resultantes permitirán a la organización conocer cuál es su nivel de gestión y utilizar la información para priorizar acciones de mejora e implantar planes de acción.

La única excepción es en el caso de una renovación de Sello 500+, donde se podrá presentar en lugar de la Autoevaluación por Perfil un diagnóstico cualitativo (en cualquier formato) de puntos fuertes y áreas de mejora (según los 32 subcriterios EFQM o los 8 Conceptos Fundamentales) y un diagnóstico cuantitativo (puntuación EFQM).

Para realizar la autoevaluación, habrá que respetar los siguientes aspectos:

- [ Es necesario evaluar todos y cada uno de los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.
- [ El proceso de autoevaluación debe recoger una amplia gama de aportaciones del equipo de dirección. Es conveniente recoger también aportaciones de un número mayor de empleados y de otros grupos de interés.
- [ Con el diagnóstico obtenido en la autoevaluación, hay que establecer:
  - [ Planes para abordar las áreas de mejora detectadas (una vez priorizadas e identificadas las más relevantes y oportunas).
  - [ Planes para potenciar los puntos fuertes que le han permitido llegar a la situación actual.
- [ **HOMOLOGACIÓN:** La autoevaluación EFQM deberá estar homologada por un Licenciario de la Metodología de Autoevaluación acreditado por el Club Excelencia en Gestión (en adelante CEG) cuando se accede al sistema (sea al nivel de compromiso o al de excelencia) con la excepción de cuando presentándose al Sello de Compromiso la organización tiene una certificación ISO 9001 con el mismo alcance del sello desde hace más de 1 año. Es decir, es obligatorio presentar la homologación:
  - [ Si la organización no tiene ningún reconocimiento
  - [ Si la organización tiene un Sello de Compromiso y quiere acceder al Sello de Excelencia.

En los demás casos, no es obligatorio homologar la Autoevaluación, aunque sí es recomendable.

En [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org) se pueden consultar los licenciarios con licencia en vigor.

- Convalidaciones: Puede haber acuerdos de convalidación con algunos premios o sistemas de evaluación a nivel autonómico, nacional o internacional (consultar con el responsable del sistema de reconocimiento del CEG).

## **CUADRO RESUMEN DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO**

A continuación se muestra un resumen del Sistema de Reconocimiento y de los requisitos para cada nivel de Sello, que se desarrollan en detalle en los documentos:

- ┌ Guía del Sello de Compromiso hacia la Excelencia.
- ┌ Guía del Sello de Excelencia Europea.

RESUMEN DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN (en vigor para EVALUACIONES CON VISITA después de 01.02.14 y OBLIGATORIO para evaluaciones con visita después de 01.05.2013)					
ACTIVIDADES DEL PROCESO DE RECONOCIMIENTO		Sello de Compromiso hacia la Excelencia	Sello de Excelencia Europea		
			Evaluación Estándar	Evaluación Premium	Renovación Sello 500+ (obligatorio solicitar Evaluación Premium)
Antes de la evaluación	Quién lo puede solicitar	Cualquier organización con más de 200 puntos EFQM en la Autoevaluación	Cualquier organización con más de 300 puntos EFQM en la Autoevaluación puede solicitar una evaluación u otra. Sólo las que tienen ya acreditado un nivel de 500+ tienen la obligación de la Premium.		
	Enviar Autoevaluación (Perfil_Cuestionario) o (Perfil_REDER)	Obligatorio		Perfil o Diagnóstico**	
	Enviar Informe de Homologación del Licenciario Autoevaluación	Si No es obligatorio si tiene una ISO 9001 vigente, de hace +1año, con igual alcance. No es obligatorio si renueva el sello	Obligatorio para la 1ª evaluación de un Sello de Excelencia Europea.		
	Documentación de solicitud	<b>Plan de Mejora</b> que se envía 2 veces: Inicial (2-3 semanas tras autoeval.) Actualizado: 1-2 semanas antes de visita	Memoria EFQM Conceptual (35 pág. + Anexo de 50 pág. máximo)		
	Evaluación previa	Pre-validación: Realizada por el validador tras analizar el Plan de Mejora inicial	Los evaluadores consensúan antes de la visita un diagnóstico previo con los principales Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.		
	Documentación informativa	Curso online gratuito "Guía del Sistema de Reconocimiento"			
Plazos de tiempo	Antigüedad autoevaluación e Implantación	12 meses desde inicio autoevaluación y visita. Plan de Mejora implantado en 6-9 meses	La antigüedad máxima de la autoevaluación será de 14 meses antes de la visita de evaluación		
	Plazos para entregar la documentación	El Informe de Autoevaluación y Diagnóstico se remitirá al mismo tiempo que el Plan de Mejora Inicial o la Memoria EFQM.			
Evaluación	Nº evaluadores	1 Validador	Equipo de evaluadores: entre 2 y 5 según nº empleados (en la evaluación Premium 1 evaluador es TOP10)		
	Evaluadores en prácticas	La primera evaluación de todos los evaluadores será como "Evaluador en Prácticas" (evaluador adicional no remunerado) Se pedirá un informe al coordinador sobre su actuación			
	Club de Evaluadores	Todos los evaluadores (incluidos los validadores) deben pertenecer al Club de Evaluadores del Club Excelencia en Gestión			
	Duración visita de evaluación	1 día	Entre 2 y 3,5 días según nº empleados		
	Puntuación EFQM	No forma parte de la validación		Se puntuará SIEMPRE al final de la visita.	
	Fundamentos para concesión	Implantación de los 3 proyectos de mejora cumpliendo el Perfil de Validación		Puntuación EFQM superior al umbral del sello	
	Informe Final	Informe de Validación	A nivel <b>criterio</b>	A nivel <b>subcriterio</b> (el informe incluye un Posicionamiento de la organización respecto al Premio EFQM)	
Otra información	Periodo de vigencia	2 años			
	Tarifas	Existe un precio de referencia y cada entidad de certificación realizará una oferta personalizada			
	Convalidación	Committed to Excellence	Recognised for Excellence 3 stars; 4 stars; 5 stars según el resultado de la evaluación		
	Auditorías	Se podrán realizar auditorías de acompañamiento durante evaluaciones reales por parte de personas designadas por el Club Excelencia en Gestión			
	Marca	Las organizaciones que obtengan reconocimiento tendrán autorización a utilizar la Marca (ver Instrucciones de uso) durante la vigencia del sello. La Marca es propiedad del Club Excelencia en Gestión			
ACTIVIDADES DEL PROCESO DE RECONOCIMIENTO		Sello de Compromiso hacia la Excelencia	Sello de Excelencia Europea		
			Evaluación Estándar	Evaluación Premium	Renovación Sello 500+ (obligatorio solicitar Evaluación Premium)
RESUMEN DEL ESQUEMA DE RECONOCIMIENTO DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN (en vigor para EVALUACIONES CON VISITA después de 01.02.14 y OBLIGATORIO para evaluaciones con visita después de 01.05.2013)					
** <b>DIAGNÓSTICO</b> : Para las renovaciones del Sello 500 se podrá presentar en lugar de la Autoevaluación por Perfil un <b>diagnóstico cualitativo (en cualquier formato) de puntos fuertes y áreas de mejora</b> (según los 32 subcriterios EFQM) y un <b>diagnóstico cuantitativo</b> (puntuación EFQM).					