

# La Excelencia en gestión como garantía de futuro



@susanafabregas  
@Club\_Excelencia  
#compartiendoymejorando

6 febrero 2017

Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

# ¿Quiénes somos?

Asociación empresarial con más de 230 socios cuyo objetivo es ayudar a mejorar la gestión en las organizaciones. Fundada en 1991 por 21 empresas líderes en España.

## Misión

Facilitamos a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo.

## Visión

Conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente.

# ¿Quiénes somos?

Representante oficial de la EFQM desde 1994. La EFQM es la propietaria del Modelo EFQM de Excelencia y gestiona los Premios Europeos a la Excelencia.

El Club Excelencia en Gestión es la única organización en España con licencia para ofrecer el portfolio completo de productos y servicios EFQM.



# Nuestros Socios

3M

Adecco

aena

AIG

ALSA

altran

ARIAS

ALCOBENDAS  
Un modelo de ciudad

BANC DE SANG  
I TEIXITS

BT

CaixaBank

Colisa  
Pascual

CLH

Metro

Manpower

OTIS  
ZARDOTIS, S.A.

REGISA

Schindler

Gmp

ANTOLIN



DIVERSIDAD



230 SOCIOS



MULTISECTORIAL

IBERDROLA

ILUNION

HOSPITALES

Sabadell

adif

sodexo

seidor

COMILLAS

Santander

CEPSA

CLUB asturiano de calidad

Cruz Roja Española

enagas

INFORMÁTICA  
de Gestión

FREMAP

ESADE

gasNatural  
jénova

iberCaja

SIEMENS

xerox

# Ejes Estratégicos



## COMPARTIR CONOCIMIENTO

Generamos conocimiento útil, en gestión y mejora, apoyándonos en nuestros socios y red de profesionales expertos. El conocimiento lo compartimos en nuestra plataforma digital **AGORA CEG**, que incluye: buenas prácticas, publicaciones, infografías, decálogos, *white papers*, noticias, blogs, videos, agenda de eventos etc.



## RECONOCIMIENTO

Impulsamos y reconocemos la excelencia en la gestión de las organizaciones a través de los **Sellos de Excelencia EFQM** y del Programa de Embajadores de la Excelencia Europea. Y reconocemos a las organizaciones con **mejores prácticas** en gestión.



## CONECTIVIDAD

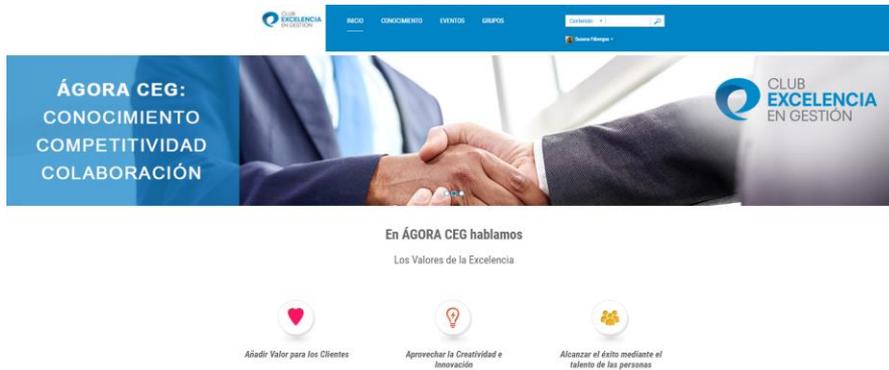
Dinamizamos espacios de encuentro para que **profesionales de diferentes sectores y con intereses mutuos**, se relacionen y compartan sus conocimientos, experiencias y lecciones aprendidas, dentro de un marco de confianza mutua y duradera,



## VISIBILIDAD

Proporcionamos visibilidad a través de nuestros **medios, redes sociales y medios de comunicación**, en general, a los socios y organizaciones que destacan en alguno de los valores de la excelencia en la gestión.

# Compartir conocimiento



## Publicaciones, estudios, White papers, etc



## Benchmarking Premios a las BBPP en gestión

## Programas formativos de gestión



# Reconocimiento





# Conectividad



FOROS INTERCAMBIO



FOROS SECTORIALES



FOROS TEMÁTICOS

## Jornadas y talleres

COMPETENCIAS Y TALENTO	EXPERIENCIA DE CLIENTES	INDUSTRIA 4.0
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	FELICIDAD EN EL TRABAJO	SOSTENIBILIDAD
BIG DATA	GESTIÓN DEL CAMBIO	MODELO EFQM
LIDERAZGO Y TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL		CRM

# Visibilidad



## VISION

### Noticias Club Excelencia en gestión



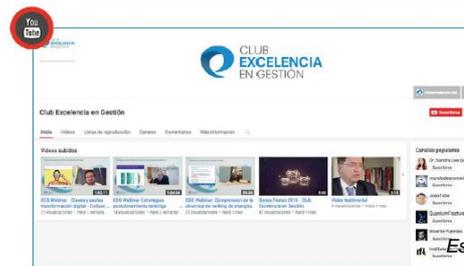
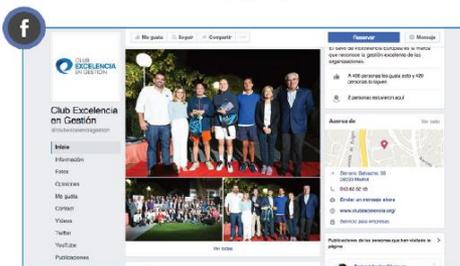
Colaboramos en el proyecto "la reserva pedagógica" con EIM Consultores  
Leer más



Acuerdo para potenciar las vocaciones tecnológicas entre los jóvenes  
Leer más



2018, un año lleno de nuevos proyectos en el Club Excelencia en Gestión  
Leer más



### Noticias Socios



Los socios del Club Excelencia destacan en los rankings de RSC  
Leer más



Miguel Artichi: "El cliente quiere sentirse escuchado"  
Leer más



Alberto Garrido: "Hay que garantizar las competencias digitales"  
Leer más



# La Excelencia en gestión y el Modelo EFQM

Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

# ¿Qué es la Excelencia en gestión?

**Filosofía de gestión**

**Actitud**

**No es una META**

*Búsqueda del éxito a largo plazo* de una organización, mediante la **satisfacción equilibrada y continua** de las necesidades y expectativas de sus *Grupos de Interés*

# ¿Qué es un Modelo de gestión?

## Esquema o marco de referencia para la administración de una organización

Independientemente del tamaño de una compañía o de su sector, en cualquier empresa hay que **diseñar unas estrategias** o medidas (en todas las áreas) con la finalidad de **alcanzar unos objetivos**.

# ¿Por qué un Modelo de gestión?



**El mundo cambia con más rapidez, es más imprevisible, complejo y difícil de interpretar**

# El escenario actual está marcado por...

- La globalización, el **cambio** continuo y la incertidumbre.
- La evolución acelerada de **tecnologías** emergentes.
- La aparición de **nuevos competidores**.
- La variedad y sofisticación de los nuevos productos y servicios y la dramática **reducción de sus ciclos de vida**.
- La presión constante sobre los **márgenes**.
- Un **cliente más y mejor informado**, mas exigente e infiel.
- La transformación de los **hábitos de compra**.



## Y en este punto....

La **capacidad de adaptación al cambio** de las empresas  
y su **habilidad para mejorar de forma continua**,  
mediante su **MODELO DE GESTIÓN** es determinante  
para su futuro.

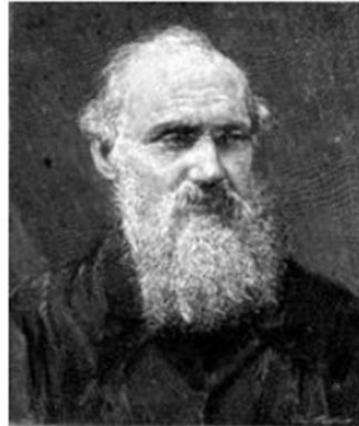
# Modelo EFQM de Excelencia



Marco no prescriptivo que facilita la comprensión de las relaciones entre lo que **una organización hace** y los **resultados que es capaz de alcanzar**.

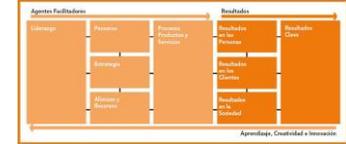
# La Evaluación, esencial en el Modelo EFQM

“Lo que no se define, no se mide y lo que no se mide no se puede mejorar”



Lord Kelvin

Para mejorar el rendimiento de la organización, es necesario **saber dónde está ahora** para identificar los cambios y las acciones necesarias e iniciar el camino hacia la excelencia.



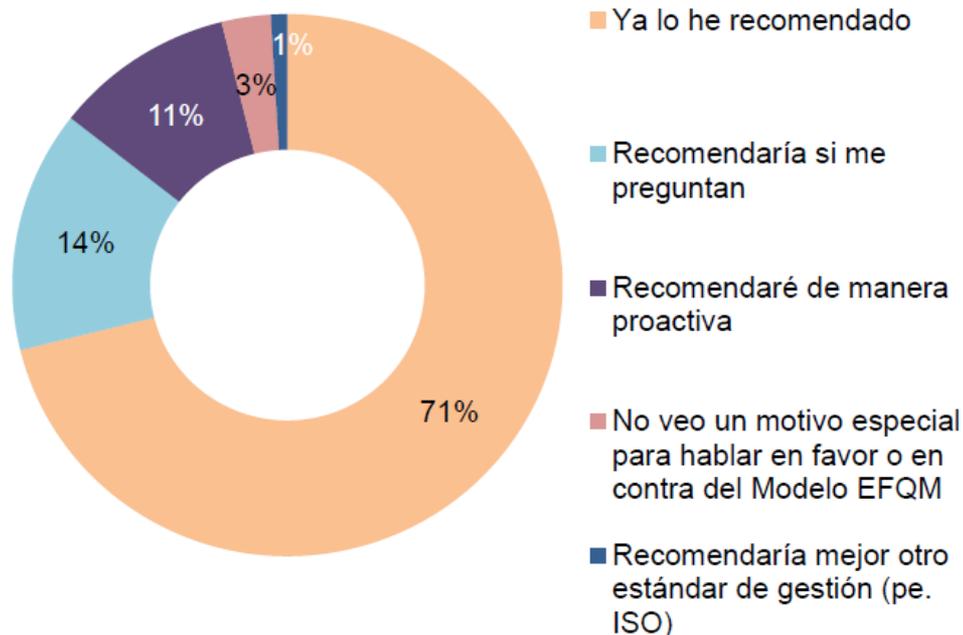
## ¿Qué aporta a las organizaciones?

- Un marco para **revisar profundamente su gestión** y para la **automedición** (mejora continua).
- El conocimiento del Modelo en toda la organización hace emerger las **capacidades y ponerlas en valor**, permite compartirlas y provoca **orgullo de pertenencia**.
- Una guía para la **definición y despliegue de la estrategia**, ayudando a identificar objetivos, capacidades y recursos para alcanzarlos.
- Una **estructura de comparación** (benchmarking).

# ¿Por qué se evalúan externamente las organizaciones?

- Nos permite obtener la **visión de un experto externo** que nos obliga a reflexionar de manera estructurada sobre si lo que hacemos lo hacemos bien y sobre qué cosas tendríamos que hacer que no hacemos.
- Obtener un **diagnóstico que aporte valor**, con Puntos Fuertes y Oportunidades de Mejora sobre las que se pueda actuar.
- Utilizar y comprobar **hitos de mejora** en el camino hacia la Excelencia.
- **Compromiso, ante los grupos de interés**, con la Mejora Continua.
- Ayudar a centrarse en **áreas clave para el futuro**.

# Modelo EFQM como herramienta de mejora e innovación en la gestión



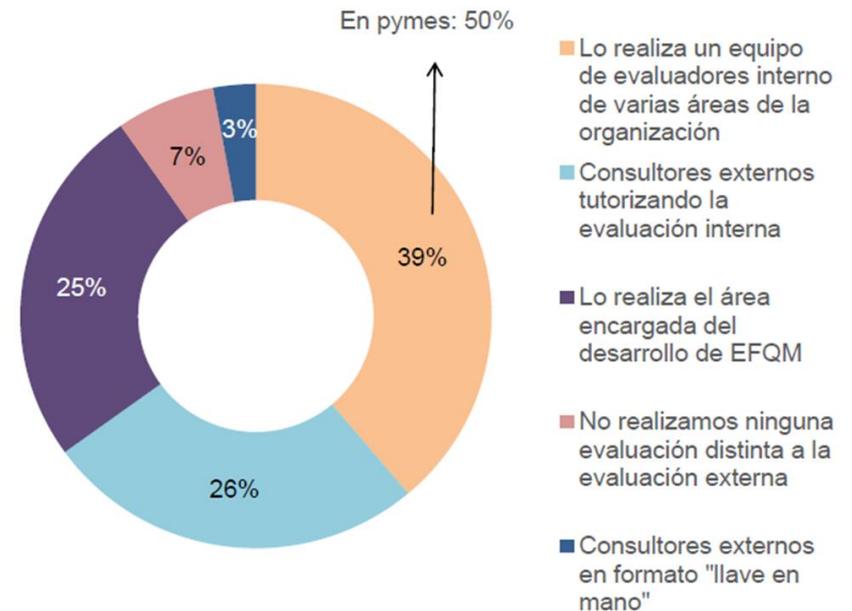
**Cartografía EFQM**  
**Mapa 1. Organización de la Excelencia**  
**Junio 2017**

# Personas implicadas en desarrollo EFQM

## Función encargada del desarrollo EFQM



## Autoevaluación EFQM



**Cartografía EFQM**  
**Mapa 1. Organización de la Excelencia**  
**Junio 2017**

# Motivo para optar a un Reconocimiento EFQM



**Cartografía EFQM**  
**Mapa 1. Organización de la Excelencia**  
**Junio 2017**

**Somos lo que hacemos día a día, de modo que la **Excelencia** no es un acto, sino un **hábito**.**

Aristóteles



# www.clubexcelencia.org

Compartiendo y mejorando juntos



**Club Excelencia  
en Gestión**



**Club Excelencia  
en Gestión**



**@Club\_Excelencia**



**Canal Club  
Excelencia en Gestión**

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

