

Impacto en la sociedad a través de la **Excelencia**



AENOR

Joan Ramon Dalmau
jr@addere.net

El concepto Excelencia

excelencia

Del lat. *excellētia*.

1. f. Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo.

- Se podría interpretar como ...
 - Más que Calidad
 - Optimización de la gestión
 - Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
 - Satisfacción de los grupos de interés
 - ...

“Las organizaciones *excelentes* logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas **de todos sus grupos de interés**”

Modelo EFQM 2013

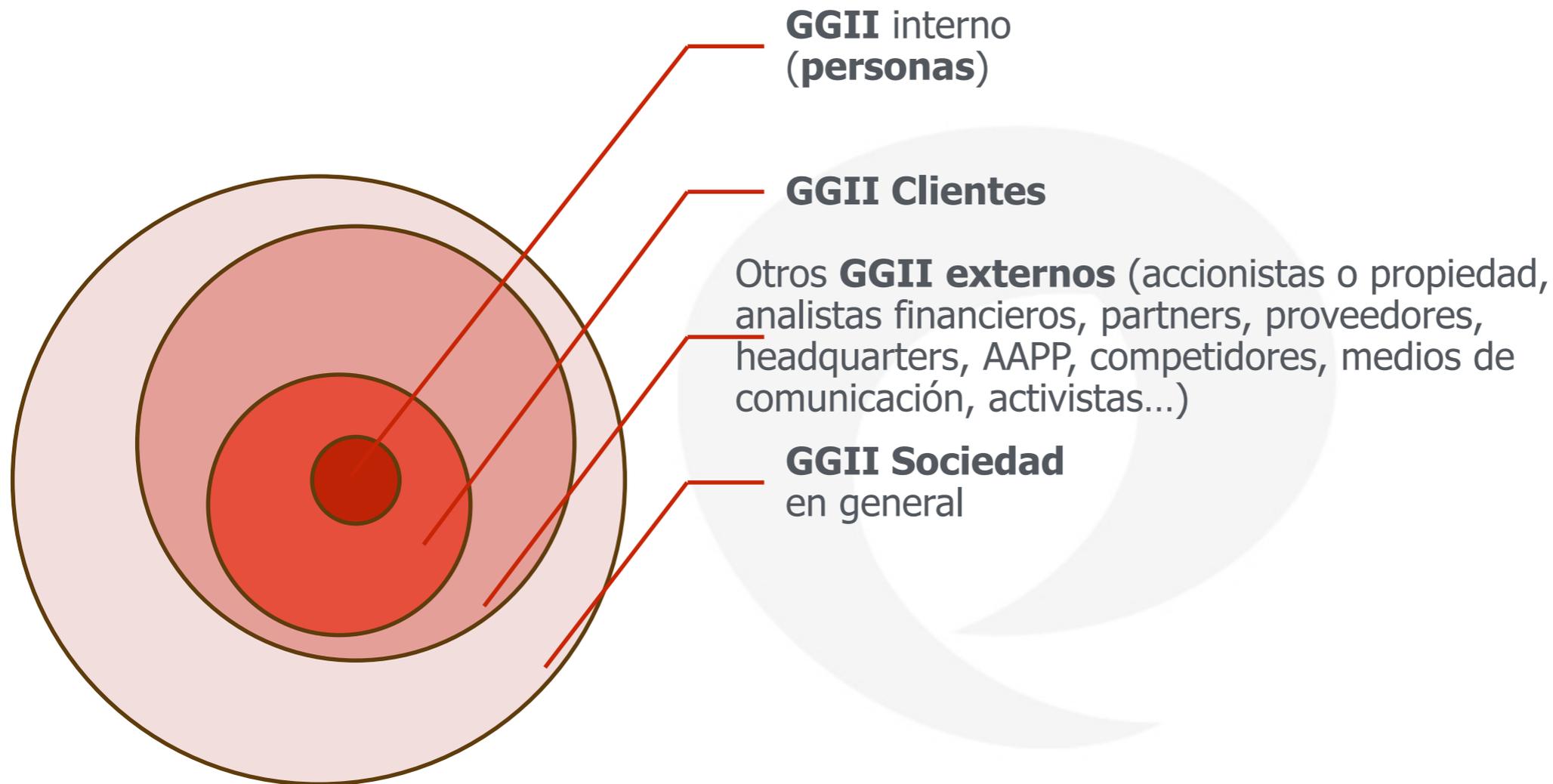
- Se podría definir como ...

*La **filosofía** de gestión que **persigue el éxito a largo plazo** de una organización, mediante la **satisfacción equilibrada y continua** de las necesidades y expectativas de todos los **grupos de interés** de la misma*

Modelo EFQM de Excelencia



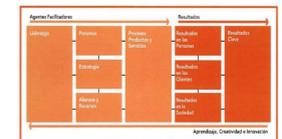
Modelo EFQM y grupos de interés. CREER



Conceptos fundamentales de la Excelencia



Marco conceptual del Modelo EFQM

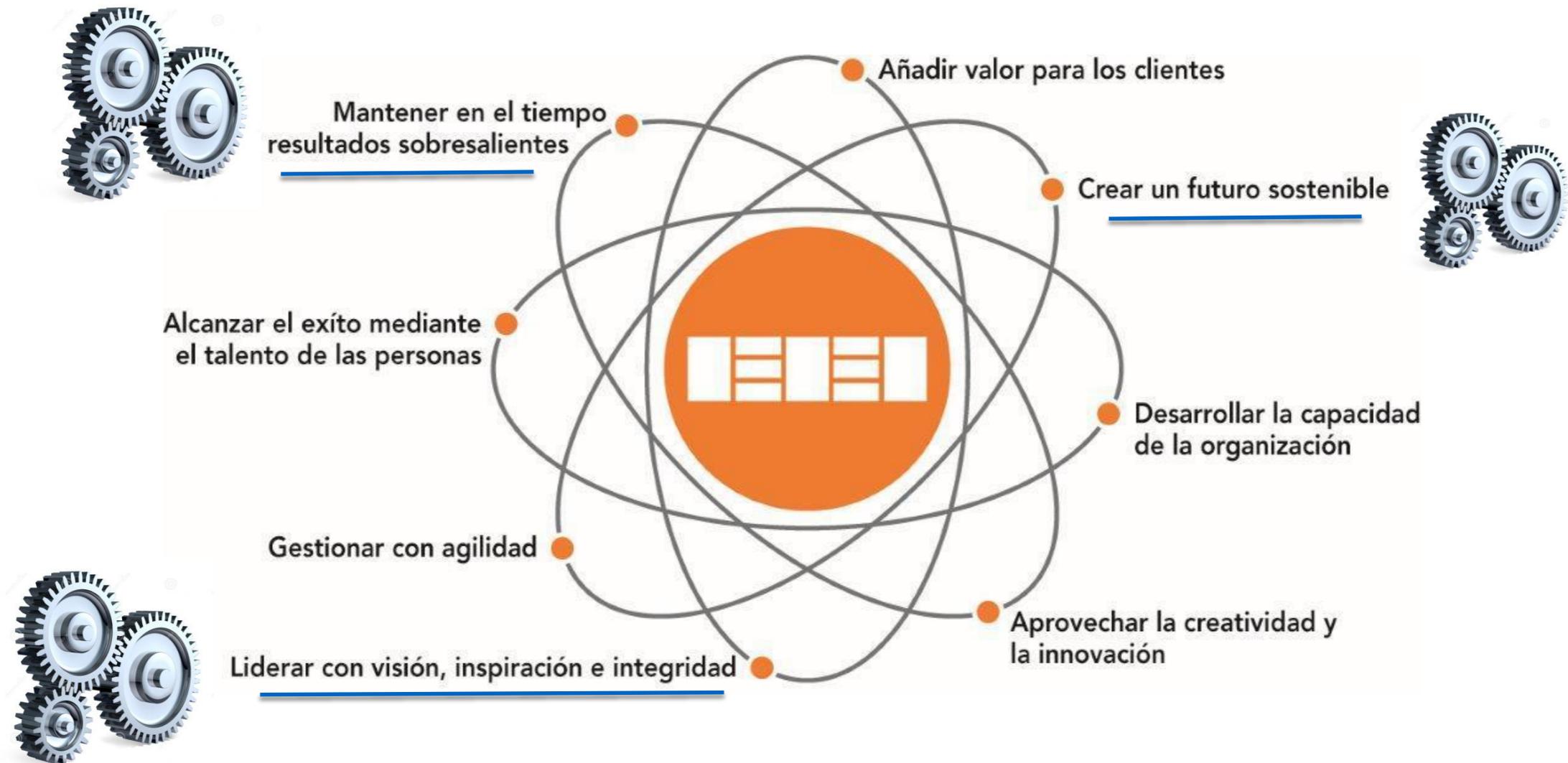


Esquema lógico REDER

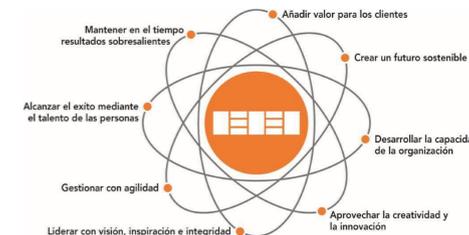
Grupos de interés: Persona, grupo u organización que tiene un interés directo o indirecto en la organización porque puede afectar a la organización o ser afectado por ella.

“La **filosofía** de gestión que **persigue el éxito a largo plazo** de una organización, mediante la **satisfacción equilibrada y continua** de las necesidades y expectativas de todos los **grupos de interés** de la misma”

¿Impacto en la sociedad mediante la Excelencia?



Conceptos fundamentales: Conjunto de principios probados y clave en que se basa el Modelo EFOM de Excelencia. La totalidad de conceptos generan impactos en la sociedad directa o indirectamente.



Pasos hacia la Excelencia

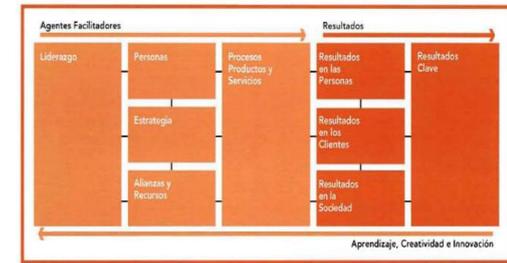
Concepto	Madurez
Mantener en el tiempo resultados sobresalientes	Existen mecanismos transparentes para equilibrar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Las mediciones del rendimiento centradas en los grupos de interés dirigen las mejoras
Crear un futuro sostenible	El desempeño socialmente responsable se integra en el propósito de la organización y en el contexto más amplio de la sostenibilidad. Se identifican temas relevantes, se evalúa su materialidad y se actúa sobre ellos, reportando los resultados alcanzados
Liderar con visión, inspiración e integridad	A través de la organización se comparten valores comunes, comportamientos modelo (incluyendo en relación a la sociedad) y un propósito común. La gente recibe inspiración



Integración previa: fundamento de resultados en la sociedad sobresalientes. EL CAMINO

Criterio	1.Liderazgo					2.Estrategia				3.Personas					4.Alianzas y recursos					5.Procesos, Productos y Servicios				
Subcriterio	a	b	c	d	e	a	b	c	d	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e
Crear un futuro sostenible	■		■		■			■								■	■				■			





Resultados

RESULTADOS EN
LOS CLIENTES

RESULTADOS EN
LAS PERSONAS

RESULTADOS EN
LA SOCIEDAD

RESULTADOS
CLAVE

“Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de...”



SUS CLIENTES

LAS PERSONAS

LOS GRUPOS DE
INTERÉS
RELEVANTES
DE LA SOCIEDAD

LOS GRUPOS DE
INTERÉS QUE
APORTAN LA
FINANCIACIÓN

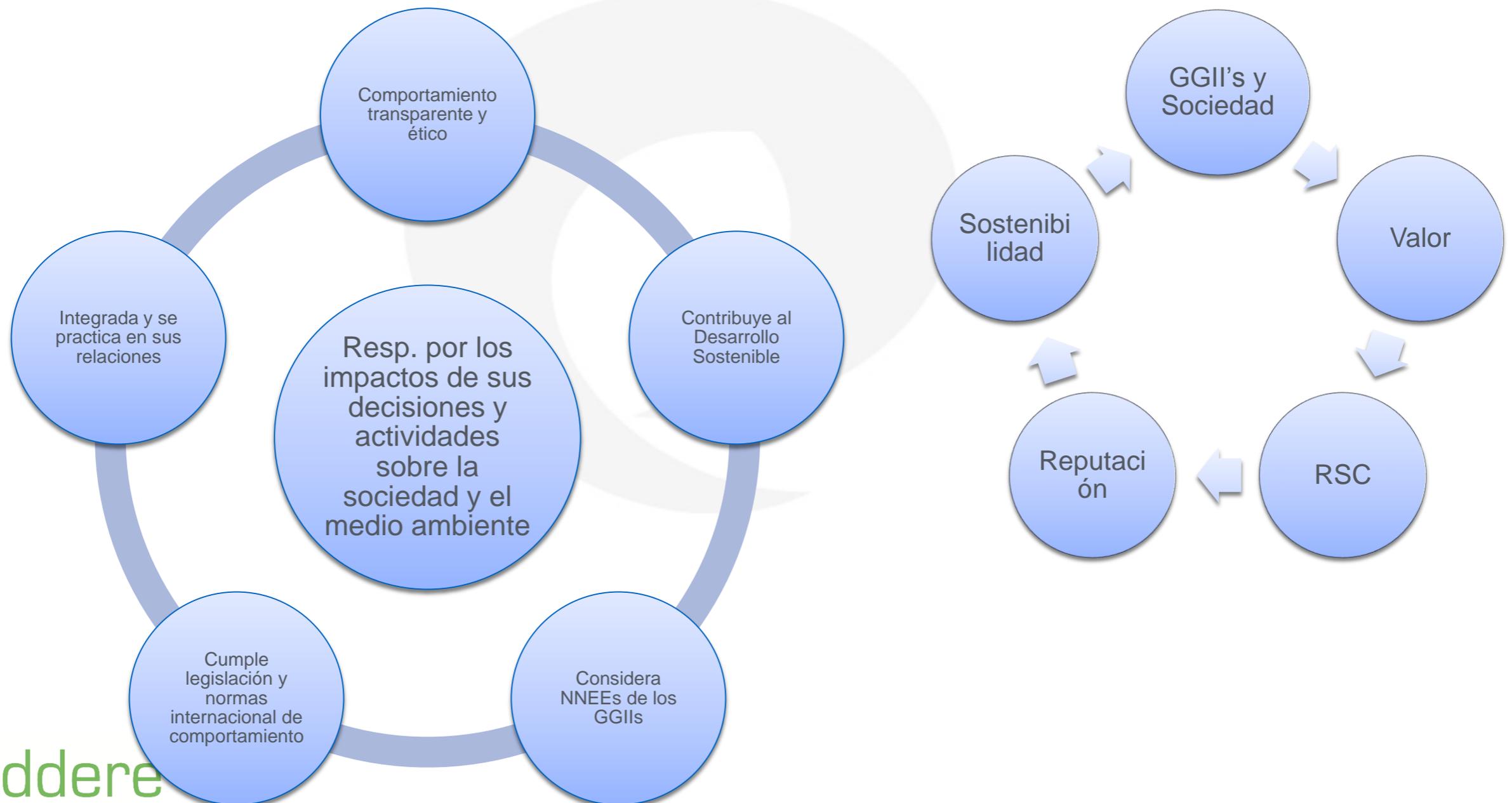


*“Impacto en la sociedad
a través de la Excelencia”*

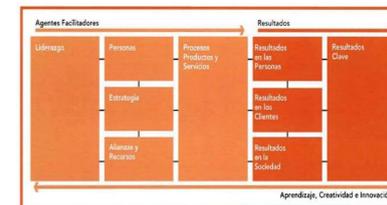


La importancia del Resultado en la Sociedad

La presión de todos los agentes que conforman la comunidad provoca que se sienten las bases para que se estructuren los resultados que la sociedad espera de las Organizaciones, a través de la RSC



Ejemplos



8a

Percepciones

Son las percepciones que de la organización tiene la sociedad.

- “Encuestas o informes externos sobre el comportamiento ambiental de la organización”
- “Comunicaciones externas relativas a la Gestión Ambiental”
- “Premios o reconocimientos públicos”
- “Solicitudes de colaboración, formación, participación en proyectos colaborativos o públicos”
- “Encuestas o percepción de Compliance internas/externas”
- “Valoraciones externas de los Informes de Sostenibilidad”
- “Percepción sobre las inversiones en proyectos sociales o ambientales”
- “Informes o publicaciones externas sobre comportamiento social o ambiental de la organización”
- “Referencias community positivas/negativas, coberturas medios de prensa”
- “Reuniones públicas”
- “Informes/encuestas sobre imagen y reputación”
- “Peticiónes de participación por parte de agentes sociales y Administraciones Públicas”
- “SROI”
- “Retorno de las inversiones en proyectos sociales o ambientales”

8b

Indicadores de rendimiento

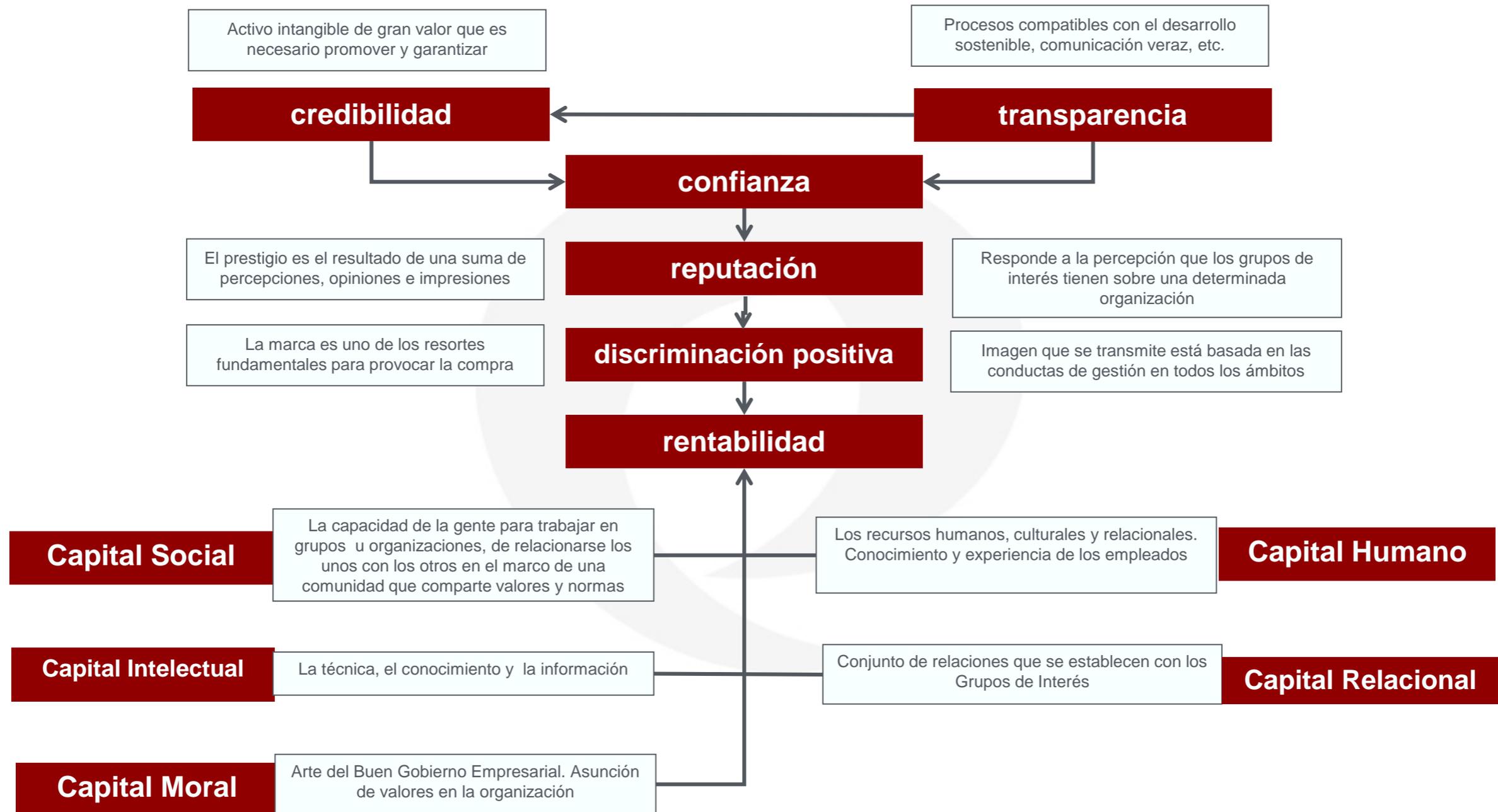
Son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento y predecir su impacto sobre las percepciones de los grupos de interés relevantes de la sociedad.

- “Aspectos ambientales significativos, consumos,…”
- “Resultados del Sistema de Gestión Medioambiental”
- “Resultados de Compliance o del Sistema de Gestión de Compliance”
- “Resultados del Sistema de Gestión de la Ética y de la Responsabilidad Social”
- “Aspectos relevantes de la Memoria de sostenibilidad: Indicadores”
- “Iniciativas con impacto social”
- “Inversiones en proyectos sociales o ambientales”
- “Nº Visitas web”
- “Actividades relacionadas con tercer sector social”
- “Resultados de compra verde”
- “Resultados relativos a gestión de compras y proveedores socialmente responsable”
- “Resultados del Sistema de Gestión Energética”
- “Resultados a nivel de salud pública y de seguridad de PyS”
- “Impacto de actividades relacionadas con tercer sector social”
- “Informe sobre implicación/impacto de centro/s de trabajo en el territorio”

Nociones básicas de RSC: ejemplos de dimensiones

	Económica	Ambiental	Social
Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Buen gobierno - PyS socialmente responsables 	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoeficiencia - Productos ambientalmente responsables 	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios sociales - Conciliación - Gestión de la diversidad - Igualdad de género
Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del riesgo - Inversión socialmente responsable - Cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y minimización de los impactos - Conservación del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> - Acción social - Voluntariado - Patrocinio - Creación de ocupación - Educación a la comunidad

La RSC genera activos intangibles que producen valor



...más allá de incrementar valor neto desde la perspectiva financiera

Modelo EFQM permite estructurar el camino por la RSC hacia el Desarrollo Sostenible



(NOTA) Existen diferentes guías orientadas a facilitar el proceso de incorporación de los ODS en la estrategia de las organizaciones. Por ejemplo la guía [SDG Compass](#) elaborada conjuntamente por Global Compact, GRI y WBCSD.



Hoja de Ruta en el impacto en la sociedad

Dinámica de integración de los aspectos RSC en el Modelo EFQM

Liderazgo y cultura

Identificar el entorno inmediato y los G.I. y el más amplio (sociedad y medio ambiente)

Potenciar el Diálogo y entender aspiraciones de los G.I.

Definición de la posición ante los G.I.

Estrategia y sostenibilidad

Definir la Visión y los Valores de la organiz.

Diagnóstico interno y externo

Identificación de tendencias y riesgos

Definición de objetivos y planes + recursos

Implantación

Modelo de Diálogo

Proceso de mejora

Proyectos participativos de mejora e innovación

Cuadro de Mando Resultados en la Sociedad

Comunicación

Comunicación Interna

Comunicación Externa

Metodología reporting

Evaluación de la percepción, imagen y reputación

ORGANIZACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

ORGANIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Consciencia y apertura

Diagnóstico → Plan Estratégico

Sistema o herram. RSC

Plan de Comunicación RSC

ISO 26000

e.g. IQNet SR10

e.g. GRI o IIRC

www.clubexcelencia.org

La competitividad en tu mano

