



# INFORME ANUAL 2017

Compartiendo y mejorando juntos



## Mensaje del Secretario General

Queridos socios y amigos:

Estamos viviendo en un entorno que cambia muy deprisa y desde el **Club Excelencia en Gestión** estamos tratando de adaptar nuestro ritmo de cambio al del entorno por eso podemos calificar el año como intenso y de transformación.



Hemos incorporado nuevos socios al Club, que siguen asegurando nuestra diversidad y enriqueciéndonos en línea con nuestro lema "Compartiendo y mejorando juntos". Hemos organizado casi 100 eventos con unos altísimos niveles de satisfacción de los participantes (socios y no socios), entre presenciales (NPS > 60%) y virtuales (NPS > 40%). Probablemente, esto ha influido en la alta participación de los socios en los órganos de gobierno, con un tercio de los socios representados en la Asamblea General y una asistencia mayoritaria a las 3 reuniones del Comité de Gobierno celebradas este año.

A continuación encontrareis información sobre cada uno de los ejes estratégicos en los que desarrollamos nuestras actividades pero me gustaría destacar algunas de las innovaciones más sobresalientes del año, en cada uno de ellos:

- Premios a las Buenas Prácticas sectoriales (Universidades, Colegios y Sanidad)
- Plataforma de REDEX
- Programa semanal en la radio con socios
- Informes y publicaciones (*Agility Pulse* y Tecnología y Excelencia)

Conviene destacar, también, el éxito de organización y asistentes al Foro de la EFQM, en Madrid, y a la ceremonia del Premio Europeo de Excelencia, celebrada en Alcobendas, por lo que hemos sido felicitados por la propia EFQM.

**Ignacio Babé**

## Órganos de Gobierno

### Presidente

- D. Alberto Durán – ILUNION, Presidente

### Vicepresidenta Ejecutiva

- Dña. Paloma Beamonte – XEROX, Presidenta

### Vicepresidentes

- D. Eduardo Rodríguez - 3M, Director de Experiencia de Cliente y Calidad Corporativa
- Dña. Marie Hèlène Antolín - GRUPO ANTOLIN, Vicepresidenta
- D. Jacinto Cavestany - BT ESPAÑA, Vicepresidente para España, Portugal y Latinoamérica
- Dña. Nieves Segovia - INSTITUCIÓN EDUCATIVA SEK, Presidenta
- D. Ignacio Eyries - CASER SEGUROS, Director General
- Dña. Sara Bieger - LEADERS TRUST, Socia Directora
- D. Juan Luis Martín Cuesta - FUNDIBEQ, Director General
- Fernando Riaño - ILUNION, Director de RSC, Comunicación y Relaciones Institucionales
- Joan Parra - LEITAT TECHNOLOGICAL CENTER, Director General

### Comité de Gobierno



## Nuestro compromiso



## Misión

Es ayudar a las organizaciones a tener éxito, a través de la mejora de la gestión. Ofrecemos a nuestros socios y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y resultados excelentes

## Visión

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

# Nuestros Socios

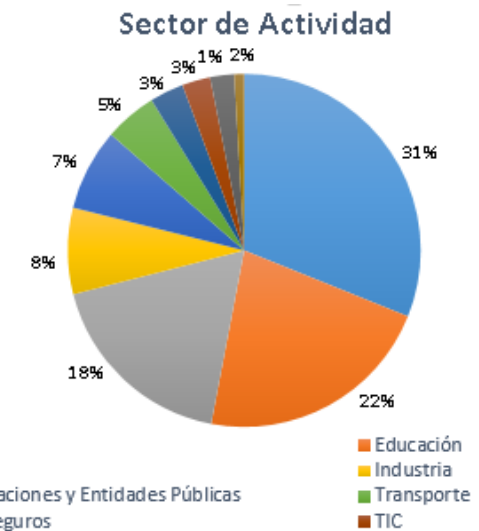
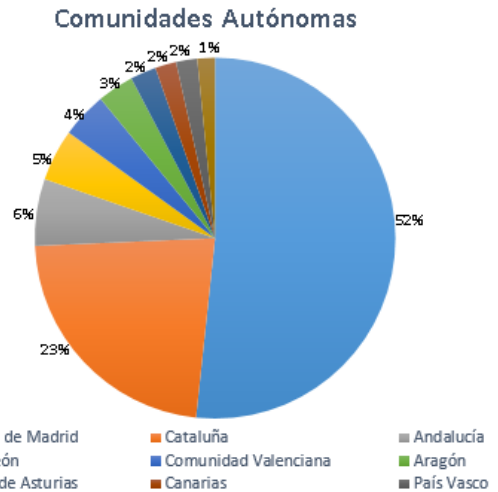
A lo largo del año 2017 se han incorporado **16 nuevas organizaciones**, alcanzando los **228 socios**, de los cuales **66 son socios líder**.

Las personas pertenecientes a las organizaciones socias del **Club Excelencia en Gestión**, una extensa comunidad de conocimiento y práctica de la calidad y la excelencia en gestión.

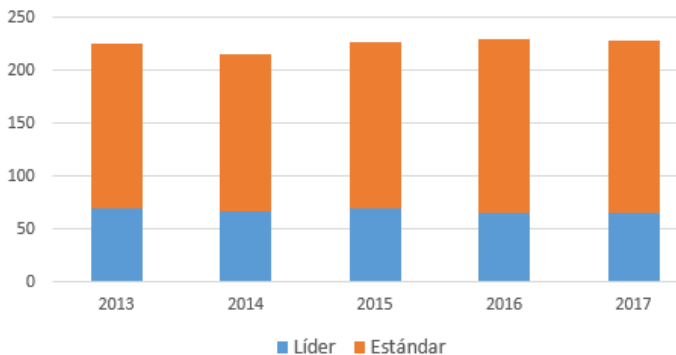
## Nuevos Socios 2017

- AIRFAL INTERNATIONAL
- AJUNTAMENT DE SANT CUGAT
- ASEPEYO
- AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES
- CLÍNICA SANT ANTONI
- COLEGI MARE DE DÉU DEL CARME
- CONCEE
- ENAIRE
- ESTREM
- FERTIAL
- FUNDACIÓN PRODE
- LEET SECURITY
- LIDERIA
- MANN+HUMMEL IBERICA
- SODEXSO IBERIA
- UNIVERSIDAD DE OVIEDO

La diversidad **caracteriza** al colectivo de socios del **Club Excelencia en Gestión**, que representan a todos los sectores de actividad, todos los tamaños de organización, desde micropymes hasta grandes empresas, y a todas la Comunidades Autónomas.



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIOS



# Nuestra actividad

- Se realizaron tres reuniones del Comité de Gobierno a lo largo del año, en los meses de marzo, junio y noviembre.
- La Asamblea General tuvo lugar el 20 de abril en la sede de AENOR, y contó con 66 asistentes.
- Siguiendo el **Plan Estratégico 2017-2020**, se realizaron diversas actividades con nuestros socios.
- En base al cual, todas nuestras actividades se encuentran enmarcadas en estos con los 4 ejes estratégicos:



**CONECTIVIDAD**



**CONOCIMIENTO Y MEJORA**



**RECONOCIMIENTO**



**VISIBILIDAD**



## 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.



228 SOCIOS  
16 NUEVOS SOCIOS



FORO EFQM  
+ 500 asistentes  
36 países  
70% Europa

ENCUENTROS CEO'S  
TALLERES  
FOROS SECTORIALES  
REUNIÓN CON EXPERTO  
WEBINARS



+ 2.200 ASISTENTES  
ÍNDICE SATISFACCIÓN >80%  
NPS 60%

## Jornadas, Talleres y Webinars

A lo largo del año se han ido desarrollando encuentros alrededor de diferentes temáticas relacionadas con la Excelencia en Gestión.

Hemos realizado más de **100** actividades, aumentando la actividad virtual.

## Foros de Intercambio



También hemos avanzado en la consolidación de los Foros sectoriales que han tenido varios encuentros para el intercambio de experiencias y buenas prácticas:

- **Administraciones Públicas:** se abordaron la identificación de los retos y la utilización de las tendencias globales como fuente de inspiración, con el objetivo de desarrollar **líneas de actuación** que se puedan llevar a cabo en el ámbito del **Club Excelencia en Gestión**.
- **Sanidad:** Se ha trabajado en proyectos de benchmarking de resultados y benchmarking de procesos y una **herramienta de autoevaluación** adaptada al sector.
- **Universidades:** Se ha creado un grupo de trabajo para desarrollar un **Modelo Global de Gestión para Universidades** que les ayude a cumplir con los requisitos del Modelo EFQM y de AUDIT.
- **Educación:** Se ha desarrollado un proyecto para el benchmarking de resultados. Se ha organizado la **II Jornada anual de Excelencia en la gestión de centros educativos** en CAIXA con 300 profesionales del sector.



## Encuentros en la Cumbre

Un año más, se consolidan como el punto de encuentro para **primeros ejecutivos, de los socios líder**.

El principal objetivo es establecer una red de relaciones y reflexionar acerca de los desafíos que afecten en cada momento a sus miembros, así como establecer las directrices de la estrategia del Club.





## Conocimiento y Mejora

Generamos **conocimiento útil** y con aporte de valor, en gestión y mejora, apoyándonos en nuestros socios y profesionales expertos en gestión y fomentamos el benchmarking. Incluimos **buenas prácticas, memorias, publicaciones, infografías, decálogos, white papers, noticias, blogs** en **ÁGORACEG** para poner a disposición de los socios y de la sociedad.

+ 18.000 USUARIOS  
+ 66.000 DESCARGAS



119 BUENAS PRÁCTICAS  
+ 1.600 DOCUMENTOS SUBIDOS



NUEVA FORMACIÓN OFICIAL EFQM  
SATISFACCIÓN >80%  
NPS 31%



REDEX  
Red de  
Expertos EFQM

## ÁGORA CEG

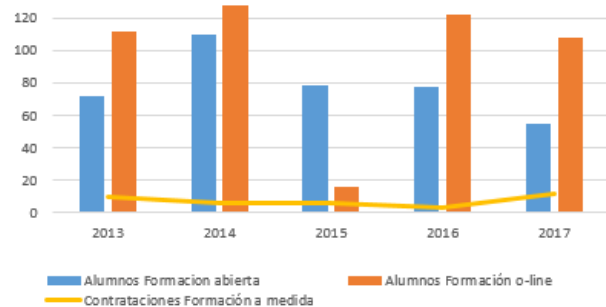
Nuestra **plataforma colaborativa de gestión del conocimiento**, es un espacio propio, vivo, abierto y participativo, que incrementa su valor a través de la colaboración de sus miembros.

En 2017, hemos contado con más de **18.000 usuarios** que han supuesto más de 1.500 sesiones al mes. Se han superado las **66.000 descargas** de documentos, correspondientes a unos 900 documentos distintos.



## Formación

Durante este año hemos desarrollado nuevos módulos de **Formación relacionada con EFQM y excelencia en gestión**, adaptando la formación de evaluadores acreditados al **nuevo esquema de la EFQM** para la mejora de su capacitación.



En 2017, hemos cumplido nuestra oferta de formación a medida para las organizaciones que quieren preparar a sus profesionales y formarles en distintas técnicas de gestión.

Además, hemos presentado la nueva plataforma *e-learning* y revisión de los contenidos de los cursos on-line.

## Buenas prácticas

Llevamos acumuladas **119 Buenas Prácticas** de organizaciones socias, que se han compartido en **ÁGORA Club Excelencia en Gestión**. A lo largo del año 2017 se han alcanzado más de **1.200 descargas**, centrándose el interés en 63.

Las cuatro Buenas Prácticas que han despertado el mayor interés han sido:

- **Lean Management y AMFE** en la práctica clínica. Gestión eficiente del Código Ictus, con más de **300** descargas.
- Grupos focales como **herramienta de evaluación** de la satisfacción de los clientes, con más de **280** descargas.
- **Gestión por Procesos**: mejoras orientadas a la eficiencia, con casi **250** descargas.
- **Eficiencia y redes sociales**, promoción de la donación de sangre, con más de **106** descargas.

## Red de Expertos



En este año hemos realizado el lanzamiento de la nueva **plataforma**: REDEX. Tiene por objetivo ayudar a las organizaciones a **mejorar su competitividad**, utilizando herramientas de gestión relacionadas con el Modelo EFQM de Excelencia.

Pueden pertenecer a esta red las organizaciones socias del **Club Excelencia en Gestión** que quieran ser un **referente en la promoción de la Excelencia en Gestión y el Modelo EFQM** y que cumplan los requisitos de experiencia y formación.



Entre los REDEX, destacan 7 consultoras que durante el 2017 fueron REDEX de Referencia, manteniendo una mayor vinculación y compromiso con **el Club Excelencia en Gestión**.





## Reconocimiento

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

Además, reconocemos a las organizaciones con mejores prácticas en gestión, a través de los **Premios a las Buenas Prácticas**.



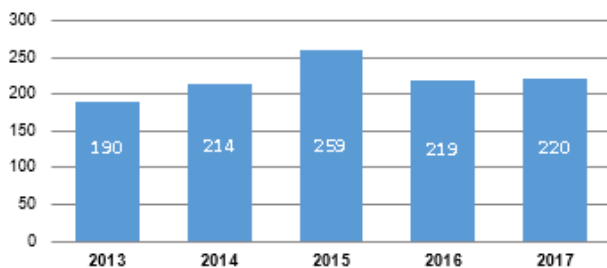
## Sellos de Excelencia EFQM



Hemos llevado a cabo una campaña para el incremento del conocimiento y uso del Modelo EFQM en todo el territorio español y para acreditar la legitimidad de los sellos del **Club Excelencia en Gestión** por ser los únicos representantes de EFQM en España teniendo, en 2017, vigentes más de **430 Sellos EFQM**.

Además, junto con las seis Entidades de Certificación, hemos dado mayor visibilidad al Sello EFQM a través de publicidad y presencia en prensa, marketing de contenidos con artículos, tribunas e infografías y hemos facilitado el uso de la marca a las organizaciones con Sello EFQM.

Nº de nuevos Sellos de Excelencia Realizados en 2017



## Premios a las Buenas Prácticas

Este ha sido el año del lanzamiento de la convocatoria de los Premios a las Buenas Prácticas, con el objeto de reconocer, fomentar y potenciar la implantación de buenas prácticas, en el ámbito de la calidad y la excelencia, para el intercambio de experiencias, contribuyendo así a la gestión del conocimiento en el ámbito de la gestión aplicada al mundo educativo, sanitario y universitario.

Los Premios se han convocado en las categorías de **gestión universitaria (2ª edición), gestión sanitaria y gestión educativa**.



En total, se han **presentado unas 70 Buenas Prácticas** y han sido premiadas **6 en cada categoría**. Las buenas prácticas están siendo difundidas a través de webinars, banco de conocimiento y jornadas.

## Club de Evaluadores

El papel de los Evaluadores durante todo el proceso de evaluación es clave para el éxito de la Evaluación EFQM. Desde el **Club Excelencia en Gestión**, hemos llevado a cabo un Ciclo de Talleres de formación y reciclaje para todos los miembros del Club de Evaluadores que ayuden a los Evaluadores a mantenerse actualizados, a seguir trabajando la calibración y a compartir experiencias entre ellos.

Han sido **10 cursos** impartidos en Madrid y Barcelona, con más de **250 evaluadores** formados.

Por otro lado, hemos continuado con el ciclo de webinars que nos permiten ofrecer a este colectivo píldoras de formación que refuerzan sus conocimientos en gestión





# Visibilidad

Hemos proporcionado 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.

Hemos colaborado con **medios externos** en 70 ocasiones para mostrar lo que hace el **Club Excelencia en Gestión** y sus socios.

	WEBSITE <b>+120.000 VISITAS</b>		REDES SOCIALES <b>+4.000 seguidores</b> <b>+1.500 seguidores</b> <b>+450 seguidores</b> <b>+360 suscriptores</b>
	VISIÓN CEG <b>+11.000 SUSCRITORES</b>		<b>+ 70 COLABORACIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS</b>

# Medios de Comunicación y Redes Sociales

Se ha reforzado la actividad en comunicación y redes sociales, aumentando el número de colaboraciones e impactos del **Club excelencia en Gestión** y de los socios.

Durante el año 2017 hemos colaborado con la revista **Forum Calidad**, **Ejecutivos**, **El Empresario**, **5 días**, periódico **Expansión** y **Gestiona Radio** aportando mayor valor a los socios.



Carlos Zarco, director Médico del Hospital Universitario HLA Moncloa y socio del Club Excelencia en Gestión

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) constituyen en la actualidad...



# Noticias Visión

Hemos contado con más de **11.000 suscriptores** que han podido estar informados de las novedades, actividades y encuentros del **Club Excelencia en Gestión** y de las actividades de nuestros socios, gracias a las **17 Newsletter** enviadas.



Puedes consultar todas las noticias del año 2017 en nuestro apartado de noticias **Visión** de nuestra web.



## Compañías

Presidente del Club Excelencia en Gestión



**Alberto Durán López: "Tenemos una clase directiva con muy buena formación"**



## Lo más destacado

### Foro EFQM/CEG en Madrid

**EXCELLENCE THROUGH AGILITY** fue el tema abordado desde distintos enfoques por expertos de muy diferentes sectores en el Foro EFQM 2017 que se celebró los días 26 y 27 de octubre, en Madrid, en la ampliación del Museo Reina Sofía. Los **más de 500 asistentes** llegados de toda Europa, Iberoamérica, Oriente Medio y China, escucharon las prácticas y opiniones de los mejores especialistas en cómo gestionar las organizaciones con agilidad para alcanzar la Excelencia.

Las actividades comenzaron dos días antes con cuatro *Site Visits* que contaron con una media de 60 asistentes y un gran **cóctel de bienvenida** ofrecido por Gmp en el edificio de la inmobiliaria para eventos corporativos, Castellana 81.

Un programa de lujo para dos jornadas de un Foro, organizado conjuntamente por EFQM y el **Club Excelencia en Gestión**, en las que se combinaron sesiones con **elementos de gamificación** en los que los asistentes fueron los protagonistas.

El Foro EFQM es el evento más importante para la comunidad empresarial de la EFQM ya que **reúne cada año a los líderes y referentes en excelencia a nivel internacional**, para debatir sobre las tendencias en gestión, nuevas y consolidadas, y aprender de los mejores.

En este entorno, el día 25 se entregaron los **EFQM Excellence Awards** en una cena de gala que se celebró en Alcobendas, puesto que el Ayuntamiento de Alcobendas fue la institución ganadora del Premio a la Excelencia EFQM 2016. Una noche festiva que contó con la actuación del Ballet de Víctor Ullate.

### The Agility Pulse

En 2017, **Club Excelencia en Gestión**, Cegos y EFQM han creado **The Agility Pulse Model** como medio para medir y desarrollar la agilidad de las organizaciones.

Más de **500 organizaciones**, nacionales e internacionales, han participado en un estudio de campo para identificar los principales retos para la transformación hacia una mayor agilidad.



Fruto de este análisis, fueron **identificadas las principales áreas de mejora**, las cuales serán utilizadas para los diversos talleres que se organizarán en diferentes puntos de España, durante 2018, para dar a conocer los **resultados y soluciones asociadas**.



### Think Tank de Tecnología y Excelencia

Hemos trabajado con **31 organizaciones socias líderes** en un *Think Tank* sobre el Impacto de las **Nuevas Tecnologías y la Transformación Digital en la Gestión Excelente**.



Basado en 4 sesiones presenciales y 5 webinars, con utilización de diversas **encuestas y metodologías**, presentamos en público el **Informe Resultados Think Tank** sobre Tecnología y Excelencia.





# Datos económicos

La empresa Mazars ha realizado la auditoría de las cuentas anuales abreviadas del **Club Excelencia en Gestión** correspondiente al ejercicio anual 2017. El informe manifiesta que las cuentas anuales abreviadas expresan la imagen fiel del patrimonio, la situación financiera de la organización así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio 2017 y de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación, y, en particular, con los principios y criterios contables. El **Club Excelencia en Gestión** prepara las cuentas anuales de conformidad con el Plan general de Contabilidad de las entidades sin fines lucrativos.

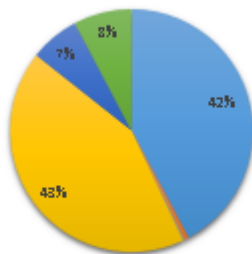
La diferencia de ingresos respecto a 2016 se debe a:

- Haber cambiado la forma de facturación de los Sellos Excelencia EFQM (gastos de evaluadores y eliminación de la facturación directa a algunos colectivos).
- Facturación por EFQM de nuestros patrocinadores para el Foro EFQM/Club Excelencia en Gestión

## Ingresos Ejercicio 2017 y 2016

	2017	2016
Socios	676.270 €	658.746 €
Actividades	8.620 €	90.399 €
Estructura	3.723 €	4.864 €
Reconocimiento	683.006 €	733.306 €
Formación	105.851 €	115.033 €
Asesoría y Diagnóstico	123.992 €	133.807 €
<b>TOTAL</b>	<b>1.601.462 €</b>	<b>1.736.154 €</b>

## Ingresos 2017

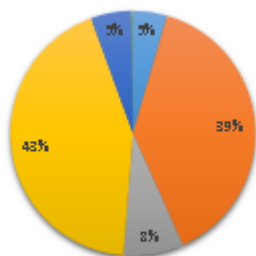


■ Socios      ■ Reconocimiento  
 ■ Actividades      ■ Formación  
 ■ Estructura      ■ Asesoría y Diagnóstico

## Gastos Ejercicio 2017 y 2016

	2017	2016
Aprovisionamientos	71.822 €	62.487 €
Sueldos Salarios y Asimilados	616.744 €	538.046 €
Indemnizaciones	-	59.887 €
Cargas sociales	126.475 €	114.759 €
Otros gastos de la actividad	687.083 €	921.832 €
Amortizaciones del inmovilizado	86.058 €	90.999 €
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	-	7.432 €
Gastos financieros	2.393 €	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.590.575 €</b>	<b>1.795.442 €</b>

## Gastos 2017



■ Aprovisionamientos      ■ Sueldos Salarios y Asimilados  
 ■ Cargas sociales      ■ Otros gastos de la actividad  
 ■ Amortizaciones del inmovilizado      ■ Gastos financieros

## Balance de situación al 31 de diciembre de 2017 y al 31 de diciembre del 2016

	31/12/2017	31/12/2016
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>261.532 €</b>	<b>237.933 €</b>
Inmovilizado intangible	105.706 €	177.285 €
Inmovilizado material	51.264 €	53.963 €
Inversiones financieras a largo plazo	104.563 €	6.685 €
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>731.626 €</b>	<b>757.507 €</b>
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	354.009 €	482.673 €
Inversiones financieras a corto plazo	100.238 €	468 €
Periodificaciones a corto plazo	-	2.400 €
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	277.380 €	271.966 €
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>993.159 €</b>	<b>995.440 €</b>

	31/12/2017	31/12/2016
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>587.028 €</b>	<b>570.131 €</b>
Dotación funcional / Fondo social	524.388 €	570.131 €
Reservas	50.647 €	109.935 €
Excedentes de ejercicios anteriores	1.106 €	1.106 €
Excedente del ejercicio	10.887 €	- 59.288 €
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>406.131 €</b>	<b>425.309 €</b>
Deudas a corto plazo	-	-
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	400.010 €	415.863 €
Periodificaciones a corto plazo	6.121 €	9.446 €
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>993.159 €</b>	<b>995.440 €</b>

# Nuestro 2017 en imágenes



**Grupo Benchmarking 500+**



**Encuentro de Representantes**



**Foro EFQM**



**Equipo de trabajo RSC**



**Management Talks**



**Cena de Gala EFQM Excellence Awards**

# Nuestro 2017 en imágenes





Este informe anual recoge la actividad de la organización de enero a diciembre de 2017. Es un documento público que se edita anualmente y se puede consultar en [ÁBORACEG](http://www.aboraceg.com).



Calle Serrano Galvache, 56 - Edificio Olmo 3ºB | 28033 Madrid | España - Tfno.: +34 913 836 218  
 © 2017. Club Excelencia en Gestión

**Compartiendo y  
mejorando juntos**

