



GUÍA DEL SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA

v1.1



Club Excelencia en Gestión

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN GENERAL.....	3
VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO.....	3
CONVALIDACIÓN CON LOS RECONOCIMIENTOS EFQM	3
ACCESO AL SELLO	4
TIPOS DE EVALUACIÓN EFQM.....	4
Evaluación Estándar:	4
Evaluación Premium:.....	4
PROCESO DE RECONOCIMIENTO	4
FASE 1. AUTOEVALUACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN	5
FASE 2. EVALUACIÓN PREVIA.....	6
Plazos de tiempo:.....	6
FASE 3. VISITA	6
FASE 4: INFORME FINAL	7
FASE 5: EMISIÓN DEL CERTIFICADO	7

INTRODUCCIÓN GENERAL



El objeto de este documento es ayudar a las organizaciones a conocer qué tienen que hacer para solicitar el **Sello de Excelencia Europea**, segundo nivel del sistema de reconocimiento a la excelencia según el Modelo EFQM de Excelencia del Club Excelencia en Gestión -en adelante CEG-.

Al estar integrada la iniciativa en el entorno de la EFQM, los estándares requeridos y el proceso a seguir están homologados con el Nivel "Recognised for Excellence" de la EFQM.

El proceso de reconocimiento del nivel de Excelencia Europea intenta ayudar a las organizaciones a descubrir cuál es su nivel de rendimiento y aportarles un informe que les ayude a implantar mejoras para continuar avanzando en su nivel de excelencia.

Para ello, la organización redacta una Memoria EFQM y un equipo de evaluadores externo realizará un proceso de evaluación que determinará su nivel de excelencia.

VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO

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

CONVALIDACIÓN CON LOS RECONOCIMIENTOS EFQM

El Sello de Excelencia Europea se convalida con el nivel correspondiente "Recognised for Excellence" de la EFQM.



ACCESO AL SELLO

Se puede acceder al nivel de Excelencia Europea cuando el proceso de Autoevaluación da como resultado un posicionamiento superior a 300 puntos EFQM.

TIPOS DE EVALUACIÓN EFQM

Para acceder a una evaluación del Sello de Excelencia Europea se pueden solicitar uno de los dos tipos de evaluación siguientes:

Evaluación Estándar:

- Tiene lugar según el documento “Desarrollo de una Evaluación EFQM”.
- El Informe Final que se entrega está estructurado a **nivel criterio** EFQM.

Evaluación Premium:

- Tiene lugar según el documento “Desarrollo de una Evaluación EFQM”.
- El Informe Final que se entrega está estructurado a **nivel subcriterio** EFQM.
- Además, un miembro del equipo de evaluadores es “evaluador TOP10” y a la organización se le remite un informe complementario sobre el posicionamiento de la organización respecto al Premio EFQM a la Excelencia.

Las organizaciones que acceden por primera vez al Sello de Excelencia Europea pueden solicitar cualquiera de las dos evaluaciones.

Una vez que una organización tiene reconocidos los 500 puntos EFQM tiene que solicitar la evaluación Premium cada vez que renueva el sello.

PROCESO DE RECONOCIMIENTO

El proceso general de reconocimiento es:

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

Este documento ofrece ayuda práctica y orientación a las organizaciones que quieren solicitar el Sello de Excelencia Europea y a los propios evaluadores EFQM, acreditados por el CEG, a la hora de comprender el proceso de reconocimiento.

A continuación, se describe cada una de las Fases del proceso.

FASE 1. AUTOEVALUACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

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 utilizar la información para priorizar acciones de mejora e implantar planes de acción.

Para las renovaciones del Sello 500+ se podrá presentar en lugar de la Autoevaluación con Perfil® un diagnóstico cualitativo (en cualquier formato) de puntos fuertes y áreas de mejora (según los 32 subcriterios EFQM) 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 por primera vez al Sello de Excelencia Europea. En www.clubexcelencia.org se pueden consultar los licenciarios con licencia en vigor. Por tanto, cuando la organización tenga en vigor un Sello de Excelencia 300+, 400+ o 500+, no será obligatoria la homologación.

Una vez homologada la Autoevaluación por un Licenciario oficial del CEG, para poder presentarse a la evaluación del Sello, la organización debe elaborar una Memoria descriptiva de las actividades de gestión y resultados conseguidos (para obtener más información y directrices acerca de la memoria EFQM y sus requisitos en cuanto a redacción se puede consultar el documento oficial sobre **Directrices para la Redacción de Memorias EFQM**).

En la memoria EFQM se pide a la organización solicitante que aporte evidencias de cómo abordan los diferentes criterios agentes, y de la medida en que sus métodos han sido puestos en práctica. En el apartado Resultados se aportarán los datos y resultados obtenidos que prueben el éxito de la estrategia seguida.

Cuando una organización tiene seguridad de tener un nivel de excelencia superior a 300 puntos EFQM, puede elegir desarrollar la memoria EFQM, o actualizarla, antes de realizar la autoevaluación obligatoria. Si así lo hace, la propia memoria EFQM puede servir de documento de evidencias para realizar la autoevaluación y el equipo de autoevaluación puede revisar cómo se ha escrito o actualizado la memoria y ayudar a perfeccionarla.

Por tanto, la Documentación a entregar para solicitar una evaluación del Sello de Excelencia Europea es:

- **Memoria EFQM Conceptual** (cumpliendo los requisitos vigentes).
- **Informe de Autoevaluación y Diagnóstico** con la herramienta PERFIL® (si es la primera vez que se presenta al Sello la autoevaluación tendrá que estar homologada por un Licenciario oficial de la Metodología de Autoevaluación y tendrá que seguir el formato oficial de "Informe de Homologación de Autoevaluación" (tutorizada o no tutorizada). Para renovaciones 500+ podrá ser un diagnóstico según lo reseñado anteriormente.

FASE 2. EVALUACIÓN PREVIA

La revisión de la documentación será realizada por profesionales formados y experimentados del Club de Evaluadores, que formarán un **Equipo Evaluador** mixto integrado por personal de la Entidad de Certificación y otros evaluadores del Club de Evaluadores del Club Excelencia en Gestión. En total, el equipo lo constituyen entre 2 y 5 personas según el número de empleados de la organización solicitante.

El Equipo Evaluador analizará la documentación remitida y preparará la visita de evaluación realizando una **reunión de consenso** antes de la misma.

Durante el consenso, se llega al acuerdo de cuáles son los principales **Temas Clave** de la organización, así como sus **Puntos Fuertes y Áreas de Mejora**. También se termina de coordinar el programa de la visita.

NO se realizará ningún ejercicio de **puntuación** todavía.

Para todo el transcurso de la evaluación, el equipo evaluador seguirá el procedimiento **“Desarrollo de una Evaluación EFQM”**.

Plazos de tiempo:

- La autoevaluación podrá tener una antigüedad máxima de 14 meses antes de la visita de evaluación.
- La memoria EFQM y el informe de autoevaluación deben remitirse a la entidad de certificación, **como mínimo un mes antes** de la fecha de visita de la evaluación.

FASE 3. VISITA

La duración de la visita es 2 a 3,5 días en función del número de empleados de la organización solicitante.

En esta fase, el Equipo Evaluador valora el nivel de excelencia de la organización de acuerdo a los criterios REDER del Modelo EFQM de Excelencia. La organización deberá suministrar al Equipo Evaluador toda la información que necesite así como autorizar el acceso a las instalaciones, personal y registros necesarios para el desarrollo de la evaluación.

El equipo evaluador tendrá en cuenta toda la información y evidencias contenidas en la memoria EFQM remitida previamente así como las aportadas durante la visita.

Para todo el transcurso de la evaluación, el equipo evaluador seguirá el procedimiento **“Desarrollo de una Evaluación EFQM”**.

La visita tiene las siguientes etapas:

- **Reunión de apertura** (utilizando la presentación estándar de Apertura de la Evaluación).
- **Entrevistas** y recogida de información.
- **Reunión de consenso** (sólo el equipo evaluador) donde se finaliza el diagnóstico de **Temas Clave, Puntos Fuertes y Áreas de Mejora** principales de la organización, y se calcula la **puntuación EFQM**, obteniendo un borrador del Informe final de Evaluación.
- **Reunión de cierre**, donde se comunica el resultado de la evaluación.

En función de la puntuación alcanzada, el Equipo Evaluador:

- Determinará el nivel del Sello de Excelencia a proponer al Club Excelencia en Gestión (si la puntuación supera los 300 puntos).
- No recomendará la concesión del Sello de Excelencia si la organización no ha superado los 300 puntos EFQM.
- Podrá recomendar la concesión del nivel de Compromiso hacia la Excelencia si la organización así lo requiere y si ésta justifica la implantación de tres proyectos de mejora como requiere dicho nivel.

FASE 4: INFORME FINAL

Como consecuencia del proceso, se elabora un **Informe Final** que resaltarán los **Temas Clave** de la organización, sus principales **Puntos Fuertes y Áreas de Mejora** y la **puntuación** alcanzada.

FASE 5: EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Una vez acabada la evaluación, la Entidad de Certificación enviará una copia del expediente con todos los registros del proceso de evaluación al Club Excelencia en Gestión para la concesión, si procede, del reconocimiento español y, cuando la organización lo solicite, del reconocimiento europeo de la EFQM "Recognised for Excellence".