Madrid, Octubre 2019

EFQM en Santander España

Área Desarrollo de Negocio, Experiencia de Cliente y Calidad

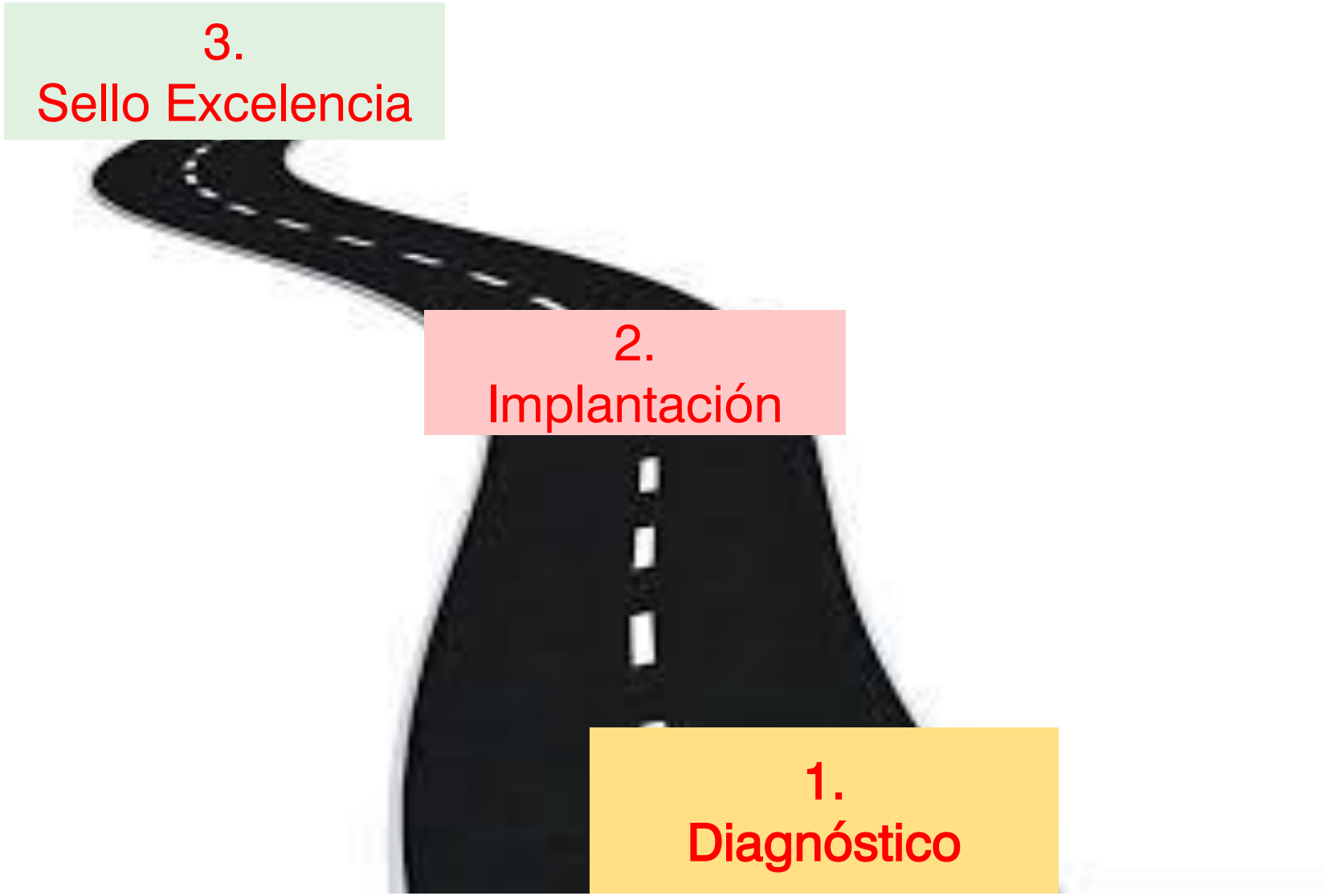
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿Por qué EFQM en Santander?

1	Es holístico y global	• Recoge todos los modelos de gestión (Riesgos, Comercial, RR.HH., Calidad, Estrategia, Factorías,…)
2	Contrastado y reconocido	• Modelo estable de 25 años y de prestigio a nivel europeo • Renovándose adaptando nuevas prácticas de gestión
3	Impulsor de los Valores y Estrategia del Banco	• Circulo Virtuoso, valores Sencillo I Personal I Justo • Ecosistema de grupos de interés (e.g. Proveedores)
4	Complemento del Modelo de Negocio de la Entidad	• Modelos predictivos, Banca Responsable, NPS, Experiencia del empleado, orientación al accionista

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Experiencia EFQM Santander: Aprendizajes



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

1. Diagnóstico

Análisis crítico

- Enfoque inicial hacia la Mejora, no hacia la acreditación

Implicación de la Dirección

- Informar y establecer una meta de resultado

Ir asistidos

- Relevancia de una función coordinadora y de conocimiento experimentado sobre el Modelo

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

2. Implantación

Definición de una Hoja de Ruta

- Presupuestar las mejoras a realizar
- Importancia de planificar aun a sabiendas de que nos van a cambiar el paso

Implantar enfoques de valor

- No pensar en “los puntos EFQM”
- Conectar con los grupos de interes, si no no tiene sentido (e.g. Customer Center)

Adaptar los enfoques

- Considerar de forma sistemática los cambios en los requisitos estratégicos (e.g. integración Popular, antes Santander & Banesto, creación de la unidad de Negocio Santander España)

Santander

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

3.
Sello Excelencia

Acelerador de la implantación

- Obligatoriedad de presentar la mejor candidatura posible

Implicación de la Dirección

- Tangibilizar los avances frente a terceros y recibir feedback

Impulso de la marca

- Coherencia con el estandar de Calidad y Excelencia de Santander reconocida por el mercado

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Ejemplo de Enfoque Relevante implantado

Permeabilidad de la Organización

Co-creación con los Grupos de Interés

Información predictiva

Customer Center
Santander España

Santander

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Video Customer Center

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

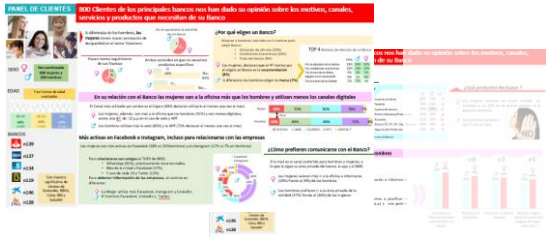
Desde su creación se han realizado más de 400 actividades, con más de 2.000 clientes y 600 empleados…

Focus Group

Mapas de Empatía

Customer Journeys

Panel de Competencia



Santander

- ❑ +400 actividades realizadas
- ❑ 250 focus group con clientes y empleados
- ❑ 50 entrevistas en profundidad
- ❑ 10 *Customer Journeys*
- ❑ 20 *Test* de usuarios
- ❑ 10 identificación de arquetipos
- ❑ 10 paneles cuantitativos de la competencia con participación de más de 15.000 usuarios
- ❑ 90 actividades de toma de requerimientos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Gracias.

Nuestro propósito es ayudar a personas
y empresas a prosperar.

Nuestra cultura se basa en la creencia
de que todo lo que hacemos debe ser

Sencillo Personal Justo

Certificado de excelencia europea:
Entidad orientada a la mejora continua para sus empleados, clientes, accionistas y sociedad.

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

FTSE4Good

Santander

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org