



Catálogo formación 2016

V1.1



**la clave de tu éxito:
mejora de la gestión**

El Club Excelencia en Gestión

El Club es una asociación empresarial sin ánimo de lucro, fundada en España en 1991, por parte de veintiún primeros ejecutivos de las más importantes empresas españolas. Es el Primary Partner de la European Foundation for Quality Management (EFQM) desde 1994.

El Club se encuentra integrado por más de 220 socios de los más diversos sectores y tamaños que en la actualidad representan el 26% del PIB y el 34% IBEX35.

Nuestra **MISIÓN** es potenciar la competitividad global de organizaciones y profesionales de diferentes sectores, a través de los valores de la excelencia, facilitando a nuestros socios una infraestructura para compartir conocimientos, desarrollar competencias y dar visibilidad a sus niveles de excelencia.

Nuestra **VISIÓN** es ser un lugar de referencia para el intercambio de conocimiento y ser identificados como generadores de opinión, para y por, los entornos avanzados de gestión a nivel nacional e internacional.





Formación Oficial EFQM

El Club Excelencia en Gestión, como Primary Partner y representante de la EFQM en España, es la única organización reconocida en España para impartir los **cursos oficiales de formación en EFQM** y otorgar los diplomas oficiales acreditativos, de forma directa o a través de su red de Licenciarios oficiales.

Además de la formación oficial en cómo evaluar y mejorar la gestión de una organización aplicando el Modelo EFQM de Excelencia, el Club dispone de **formación específica y programas profesionales** en metodologías y herramientas para ayudar a que su organización consiga unos resultados sobresalientes

A quién va dirigida nuestra formación

El Club ofrece una formación modular, progresiva y con posibilidades de especialización, dirigida a empresarios, directivos, profesionales de las organizaciones, la Universidad y la Administración Pública, que estén interesados en:

- Modelos de gestión** y sus correspondientes herramientas de autoevaluación y evaluación externa.
- Metodologías de gestión** que sirvan para mejorar los resultados de la organización.



Metodología y profesorado

Las características principales de nuestra formación son:

- Seminarios intensivos** de uno a tres días de duración.
- Trabajo en equipo:** fomento de intercambio de experiencias.
- Método del caso:** experiencias reales.
- Novedades,** tendencias aplicadas en otras empresas europeas.
- Profesorado acreditado,** a través de Licenciarios Oficiales, y de **elevada cualificación.**
- Material didáctico** de gran valor.
- Número limitado** de alumnos para garantizar la calidad de la formación.



Índice del calendario de formación 2016. 1º Semestre

(pulsa en la formación deseada, para más detalles)

FORMACIÓN PRÁCTICA		Fecha		Lugar
		Mes	Días	
EFQM Evaluador Acreditado		Febrero	17-19	Madrid
		Febrero y Marzo	29-2	Barcelona
		Abril	20-22	Canarias
		Junio	7-9	Madrid
		Junio	14-16	Barcelona
EFQM Cómo Mejorar el Nivel de Excelencia		Mayo	11-12	Madrid
EFQM Endurance Innovation Workshop		Febrero	25	Madrid
		Mayo	5	Barcelona
Excelencia en Experiencia Cliente		Abril	6-7	Madrid
		Junio	7-8	Barcelona
Gestión por procesos		Febrero	24-25	Barcelona
		Junio	28-29	Madrid
Identificación y utilización de indicadores clave		Mayo	25-26	Barcelona
		Julio	6-7	Madrid
Innovación para la Excelencia en Gestión		Marzo	2-3	Madrid
		Julio	4-5	Barcelona
Lean Management		Marzo	8-9	Barcelona
ON-LINE	Formación Básica de Evaluador	Matrícula abierta permanentemente		
	Metodología Autoevaluación y Perfil			
	Cómo redactar una Memoria EFQM			

[Información y matriculaciones vía WEB](#)



Objetivos

Con esta formación **práctica** aprenderás a:

- Adquirir conocimiento avanzado del Modelo EFQM.
- Desarrollar competencias para ser evaluador acreditado.
- Cumplir con uno de los requisitos para poder ser Licenciario y Evaluador EFQM Oficial
- Acceso gratuito al Club de Evaluadores por 1 año.



Destinatarios

Personas que tengan intención de cualificarse como Evaluador Acreditado EFQM o Licenciario y a aquéllos que quieran un conocimiento más detallado del Modelo EFQM de Excelencia y la lógica de la Matriz de puntuación REDER.



Metodología

- Formación muy intensiva que requiere de un trabajo previo, así como la realización de tareas durante el seminario.
- Método del Caso: simulación del Proceso de Evaluación Oficial EFQM de una memoria de empresa que se presenta al Premio EFQM (EFQM Excellence Award).
- Asistencia limitada a seis personas.



Contenidos

- La Excelencia en Gestión y el Modelo EFQM como Modelo de Gestión Integral.
- Método de valoración y puntuación: conceptos clave para evaluación y puntuación. Escalas.
- Evaluación en equipos del Caso Práctico: discusión y consenso de puntos fuertes, áreas de mejora, temas para la visita y puntuación.
- Seguimiento individualizado, tutela y guía para la aplicación efectiva de la metodología, para cada asistente.
- Claves para la visita a la organización y la preparación del Informe Final.
- Contribución efectiva como miembro de un equipo de evaluación de alto rendimiento.
- Autoevaluación: métodos, ventajas y beneficios.



Consultar calendario
2 jornadas y media (incluido almuerzo)
09:00 – 18:30h y de 09:00-14:00



Socios: 1.500€
No Socios: 1.750€
Descuento 15% carrera de evaluador EFQM.

[Volver a Índice](#)



Objetivos

Con esta formación **práctica** aprenderás a:

- Obtener y poner en práctica los conocimientos y herramientas necesarias para mejorar el nivel de Excelencia de tu organización.
- Profundizar en el Modelo EFQM hasta entender los requisitos que desde el Modelo se derivan para organizaciones que quieran estar por encima de los 300 o 400 puntos EFQM.



Destinatarios

Directivos, Mandos Intermedios y Coordinadores de los Sistemas de Gestión, de cualquier sector o actividad, que quieran analizar las exigencias de un nivel EFQM de más de 300 o 400 puntos, y descubrir el valor que puede suponer para su organización trabajar con este objetivo.



Metodología

Acción formativa de carácter totalmente práctico y participativo. Algunas dinámicas utilizadas:

- Test de diagnóstico EFQM express.
- Visionado de videos + debate.
- Dinámicas de grupo.
- Simulación de evaluación externa.



Contenidos

DESDE LA ÓPTICA DEL MODELO EFQM

Modelo EFQM: ¿amenaza u oportunidad?. Diferencias e implicaciones entre niveles EFQM. Diagnóstico EFQM "Express" para conocer si mi organización está preparada. Los retos de un Sello 300+ o 400+: la Memoria EFQM. Análisis y simulación de evaluación externa en un Sello 300+ o 400+. La mejora continua después de un Sello EFQM.

DESDE LA ÓPTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Ciclos estratégico y operativo. Gestión de las personas. Eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos. Gestión de las capacidades. Cómo convertirse en una organización ágil. Necesidades de medición. Gestión de indicadores. Identificación y benchmarking de prácticas excelentes.



Consultar calendario
2 jornadas (incluido almuerzo)
09:00 – 18:30h



Socios: 600€
No Socios: 700€
Descuento 15% asistentes misma organización

[Volver a Índice](#)



Objetivos

Con esta formación **práctica** aprenderás a:

- Potenciar la aportación de valor para los clientes y la innovación.
- Design Thinking y Service Design en un entorno Lego Serious Play .
- Enfrentar problemas en forma colaborativa.



Destinatarios

Empresarios, Directivos en general, mandos intermedios y Profesionales de la Empresa, Universidad y Administración Pública, de cualquier tipo de función o responsabilidad, que estén interesados en desplegar y/o participar en actividades de creatividad e innovación



Metodología

- Lego Serious Play como metodología radical de innovación.
- Gamificación que permite un ejercicio de reflexión y autoevaluación propia.
- PBL Project Based Learning donde trabajar con casos prácticos reales.
- Interactividad y Aprendizaje Cooperativo:



Contenidos

- Introducción: objetivos, planteamiento global.
- Exploración: Un viaje personal. Autoevaluación
- ENDURANCE : 3 Conceptos Fundamentales de Excelencia: Gestionar con Agilidad, Obtener el Éxito mediante el talento de las personas y Aprovechar la Creatividad y la Innovación.
- Creatividad e Innovación en las Organizaciones
- Design Thinking & Service Design: Deseabilidad, Factibilidad, Viabilidad.
- El método LEGO Serious Play aplicado al proceso creativo y la innovación.
- Inspiración, Ideación e Implementación.



Consultar calendario
Media jornada de tarde
15:30 – 19:00h



Socios: 300€
No Socios: 350€
Descuento 15% asistentes misma organización

[Volver a Índice](#)





Objetivos

Con esta formación **práctica** aprenderás a:

- Obtener y poner en práctica los conocimientos y herramientas necesarias para entender y aplicar las estrategias relacionadas con la Experiencia de Cliente.
- Alinear los recursos de la organización para lograr la fidelización rentable a través de la experiencia cliente.



Destinatarios

Directivos, Mandos Intermedios y Responsables de Marketing, Calidad, Recursos Humanos, que quieran conocer y poner en práctica una nueva metodología en la que el cliente es el protagonista de todas las actividades en la creación de valor de la organización.



Metodología

El enfoque de la acción formativa es de carácter totalmente práctico y participativo; empleándose para su desarrollo diversos talleres y trabajos de grupo-equipo destinados a practicar y reforzar los conceptos adquiridos. El proceso de debate será la tónica general de la jornada.

Se analizarán ejemplos y casos, con visión crítica de por qué si y por qué no las empresas tienen éxito en sus emprendimientos y proyectos en Experiencia de Cliente.



Contenidos

- Customer Experience. Historia del concepto. Definiciones.
- Cultura de cliente y Customer Experience.
- Aspectos estratégicos de la Experiencia de Cliente.
- Aspectos tácticos de la Experiencia de Cliente. Los siete pilares de la Excelencia en Experiencia de Cliente.
- CEM como evolución del Customer Care. Recorrido del Cliente. Touchpoints y el concepto de XRM. Multicanalidad y Experiencia cliente. El efecto Wow. Ejemplos prácticos.
- Comunicar la excelencia: nuevas tendencias en comunicación y marketing experiencial. Ejemplos prácticos.



Consultar calendario
2 jornadas (incluido almuerzo)
09:00 – 18:30h



Socios: 600€
No Socios: 700€
Descuento 15% asistentes misma organización

[Volver a Índice](#)



Objetivos

Con esta formación práctica aprenderás a:

- Utilizar una metodología para el análisis, supervisión y mejora de los procesos.
- Diferenciar procesos en función de su naturaleza (funcional, interfuncional) y su lugar en el mapa de procesos.
- Entender el rol de los procesos en la cadena de valor del negocio.



Destinatarios

Cualquier directivo o mando intermedio propietario de algún ámbito funcional u operativo, con responsabilidad sobre su gestión y mejora de resultados.



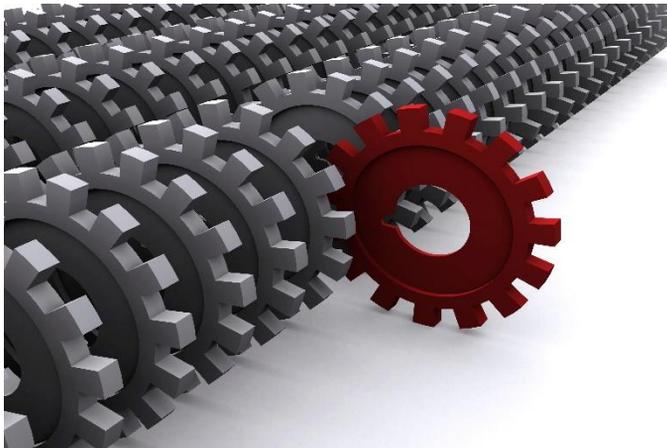
Metodología

- La formación tiene un importante componente metodológico para establecer criterios de gestión basados en la normalización y control de los procesos.
- Se realizan ejercicios y casos prácticos para asimilar los conceptos y se pueden exponer y compartir casos de los participantes.
- Un plan de acción individual permite fijarse una ruta de mejora personalizada tras la formación.



Contenidos

- La estructura organizativa y los procesos que contiene. El Mapa de procesos.
- Determinar los procesos de una organización: Estratégicos, Operativos y de Soporte.
- Definir y mapear un Proceso en dos dimensiones.
- Identificación de expectativas de los Grupos de Interés en el Proceso.
- Selección de indicadores de rendimiento de un Proceso.
- Metodología para la mejora de los procesos.
- Gestionar la eficiencia de los procesos a través de la optimización de actividades.
- Plan de acción individual.



Consultar calendario
2 jornadas (incluido almuerzo)
09:00 – 18:30h



Socios: 600€
No Socios: 700€
Descuento 15% asistentes misma organización

[Volver a Índice](#)

Identificación y utilización de indicadores clave



Objetivos

Con esta formación práctica aprenderás a:

- Reflexionar sobre la necesidad de contar con un esquema de indicadores que respondan a los criterios de: relevancia, representatividad, segmentación, eficacia para el control y la mejora.
- Fuentes de información y ámbitos de gestión a los que se asocian indicadores.
- Aprender a utilizar principios básicos para alinear indicadores entre sí, con la estrategia y los procesos, y desplegar su medición en la organización.



Destinatarios

Cualquier directivo o mando intermedio propietario de algún ámbito funcional u operativo, con responsabilidad sobre la medición y reporte de resultados.



Metodología

- Componente metodológico basado en la transmisión de conceptos clave de gestión de indicadores, como base para el diagnóstico organizativo y la toma de decisiones.
- Se realizan ejercicios y casos prácticos para asimilar los conceptos y se pueden exponer y compartir casos de los participantes.
- Un plan de acción individual permite fijarse una ruta de mejora personalizada tras la formación.



Contenidos

- Indicadores para la gestión excelente.
- Ámbitos organizativos a los que se asocian indicadores.
- Conceptos básicos para la definición de indicadores.
- El cuadro de mando como herramienta para la interrelación de indicadores.
- Selección de indicadores adecuados. Los indicadores y las relaciones causales. Qué medir y por qué. Indicadores, objetivos estratégicos y comparaciones. Las Tecnologías de la información y los sistemas de medición.
- Claves para la gestión de indicadores.
- Plan de acción individual.



Consultar calendario
2 jornadas (incluido almuerzo)
09:00 – 18:30h



Socios: 600€
No Socios: 700€
Descuento 15% asistentes misma organización

[Volver a Índice](#)

Innovación para la Excelencia en Gestión



Objetivos

Con esta formación **práctica** aprenderás a:

- Cuáles son los conceptos básicos asociados a la “Innovación” para conseguir resultados.
- Cómo potenciar la innovación en el marco del Modelo EFQM de Excelencia.
- Cómo integrar la innovación en el sistema de gestión de tu compañía.
- Cómo evaluar la efectividad del sistema de gestión de la innovación a través REDER.



Destinatarios

Directivos y Mandos intermedios pertenecientes a organizaciones de cualquier sector de actividad que quieran conocer de forma práctica la forma de aplicar la innovación en el marco de la Excelencia en Gestión y del Modelo EFQM de Excelencia.



Metodología

- Identificación de situaciones en las que resulte ventajoso aplicar la metodología.
- Evaluación de las posibilidades de aplicación en tu organización.
- Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades asociadas al sistema de gestión de la innovación en su organización.
- Interacción entre “innovación” y “excelencia en la gestión”



Contenidos

- “Innovación” vs “Mejora continua”: Conceptos fundamentales
- La ecuación de la innovación: Entorno x Creatividad x Riesgo = Transformación
- La innovación en el Modelo EFQM de Excelencia.
- La innovación en tu organización.
- Los resultados de tu innovación.
- Innovación abierta o cerrada: ¿Qué es mejor?
- La innovación y tus Grupos de Interés.
- El sistema de gestión de la innovación en tu organización.
- Evaluando la efectividad de la innovación a través del sistema lógico REDER (© EFQM).



Consultar calendario
2 jornadas (incluido almuerzo)
09:00 – 18:30h



Socios: 600€
No Socios: 700€
Descuento 15% asistentes misma organización

[Volver a Índice](#)



Lean Management



Objetivos

Con esta formación **práctica** aprenderás a:

- Experimentar Lean Management de forma práctica.
- Mejorar los resultados de procesos maximizando el valor añadido y la productividad.
- Experimentar y comprobar personalmente las posibilidades de mejora de los resultados.



Destinatarios

Directivos y Mandos intermedios pertenecientes a organizaciones de cualquier sector de actividad que quieran conocer de forma práctica la metodología de Lean Management.



Metodología

- La acción formativa es, sobre todo, práctica y basada en la experiencia.
- A partir del análisis de procesos simulados, los participantes evalúan y miden el efecto y los resultados que se producen en conforme se van aplicando diferentes herramientas LEAN.
- Ambiente dinámico de análisis entre los participantes que les permita identificar actividades de su organización en los que las herramientas puedan mejorar los resultados.



Contenidos

- 7 Razones que justifican la adopción de la metodología
- Orígenes y Principios de la Metodología Lean
- Barreras y frenos para la mejora en las organizaciones
- Conceptos Básicos de Lean Management
- Herramientas Lean para reducir despilfarros en la zona de trabajo.
- Herramientas Lean para generar flujo en el proceso
- Experiencia y ponencia de INDUSTRIAS SOMBRERERAS ESPAÑOLAS, S.A.
- Consejos para aplicar y extender la metodología



Consultar calendario
2 jornadas (incluido almuerzo)
09:00 – 18:30h



Socios: 600€
No Socios: 700€
Descuento 15% asistentes misma organización

[Volver a Índice](#)



Objetivos

Con esta formación **on-line tutorizada** práctica aprenderás a:

- Conocer el proceso básico de evaluación de una organización-
- Analizar y conocer el contenido del Modelo EFQM de Excelencia.
- Desarrollar habilidades para poder aplicar el Modelo EFQM y la lógica REDER
- Capacitar a los asistentes el siguiente nivel: Evaluadores EFQM - nivel Acreditado.



Destinatarios

Empresarios, Directivos en general, mandos intermedios y Profesionales de la Empresa, Universidad y Administración Pública, de cualquier tipo de función o responsabilidad, que quieran iniciarse en el conocimiento del Modelo EFQM de Excelencia y la lógica de evaluación REDER.



Metodología

- Desarrollo de contenidos teóricos y de ejercicios prácticos de evaluación y consenso. Dichos ejercicios se llevarán a cabo durante el periodo de acceso a los Módulos teórico-prácticos que, como máximo, será de tres meses.
- La duración estimada para la realización de este Curso (teoría y práctica) es de 32 horas.
- Tutorizado de forma personal por un Licenciario Oficial EFQM.



Contenidos

- Introducción: el Modelo EFQM de Excelencia como herramienta de evaluación.
- Los Conceptos Fundamentales de la Excelencia.
- El proceso de evaluación por un equipo externo a la organización.
- Los nueve criterios que conforman el Modelo EFQM de Excelencia y los Subcriterios.
- Metodología y lógica de evaluación y puntuación REDER.
- Ejercicios prácticos.



ON-LINE

Matrícula abierta permanentemente
32 horas (on-line + ejercicios tutorizados)



Socios: 300€

No Socios: 350€

Descuento 15% carrera de evaluador
EFQM.

[Volver a Índice](#)



Objetivos

Con esta formación **on-line tutorizada** práctica aprenderás a:

- Realizar el proceso completo de autoevaluación que debe realizar una organización, según la metodología oficial establecida por la EFQM y el CEG, mediante la Herramienta de Diagnóstico de la Gestión Integral de las Organizaciones Perfil©CEG.
- Conocer las funciones principales de la Herramienta de Autoevaluación Perfil del CEG.



Destinatarios

Empresarios, Directivos en general, mandos intermedios y Profesionales de la Empresa, Universidad y AAPP, que quieran aplicar el Modelo EFQM utilizando una metodología y herramienta informática para realizar un proceso de Autoevaluación de manera rigurosa.



Metodología

- Desarrollo de contenidos teóricos y de ejercicios prácticos de evaluación y consenso con la Herramienta Perfil. Dichos ejercicios se llevarán a cabo durante el periodo de acceso a los Módulos teórico-prácticos que, como máximo, será de tres meses.
- La duración estimada para la realización de este Curso (teoría y práctica) es de 32 horas.
- Tutorizado de forma personal por un Licenciario Oficial EFQM.



Contenidos

- Introducción: el Modelo EFQM de Excelencia y las metodologías de Autoevaluación.
- Metodología de Autoevaluación por Cuestionario.
- Metodología de Autoevaluación con REDER.
- Herramienta de Autoevaluación Perfil©CEG
- Ejercicio práctico: Calibración
- Resumen y conclusiones



ON-LINE

Matrícula abierta permanentemente
32 horas (on-line + ejercicios tutorizados)



Socios: 300€

No Socios: 350€



Objetivos

Con esta formación **on-line tutorizada** práctica aprenderás a:

- Conocer cómo se estructura una memoria EFQM de presentación al Sello de Excelencia.
- Aprender a redactar las diferentes partes de una memoria EFQM.
- Conocer los elementos más importantes para preparar un Proyecto de redacción de una memoria EFQM.



Destinatarios

Empresarios, Directivos en general, mandos intermedios y Profesionales de la Empresa, Universidad y Administración Pública, que tengan un conocimiento del Modelo EFQM de Excelencia y del proceso de evaluación y estén interesados o necesiten elaborar una Memoria.



Metodología

- Desarrollo de contenidos teóricos y de ejercicios prácticos. Dichos ejercicios se llevarán a cabo durante el periodo de acceso a los Módulos teórico-prácticos que, como máximo, será de tres meses.
- La duración estimada para la realización de este Curso (teoría y práctica) es de 32 horas.
- Tutorizado de forma personal por un Licenciario Oficial EFQM.



Contenidos

- Visión general de los Sellos de Excelencia.
- Estructura de la Memoria EFQM.
- Redacción de la Información Clave.
- Redacción de los criterios Agentes Facilitadores.
- Elaboración de los criterios Resultados.
- Estructuración de las páginas de Anexos.
- Proyecto de preparación de la Memoria.
- Qué es una evaluación EFQM.



ON-LINE

Matrícula abierta permanentemente
32 horas (on-line + ejercicios tutorizados)



Socios: 300€

No Socios: 350€

[Volver a Índice](#)



CLUB **EXCELENCIA** EN GESTIÓN

Club Excelencia en Gestión Vía Innovación

Avda. de Burgos, 19 - 1º · 28036 · Madrid

T: +34 913 836 218 · F: +34 913 028 258

e-mail: gestor@clubexcelencia.org

www.clubExcelencia.org

