

# *Cómo ayuda un sello EFQM a ser más competitivo*



Cámara Certifica  
Sevilla 5 de abril de 2017

# CÁMARA CERTIFICA



- Certificación y Confianza Cámara, SLU, creada en Julio de 2015 con personalidad jurídica propia.
- Su actuación supone la continuidad de las actividades emprendidas por el Servicio de Certificación de la Cámara de Madrid desde 1997.
- La empresa opera con la marca CÁMARA CERTIFICA.
- Es una entidad de Certificación y Verificación ambiental acreditada por ENAC por lo que su actuación es de ámbito nacional e internacional.
- Entidad acreditada por el CLUB EXCELENCIA para la evaluación del modelo EFQM.

## CERTIFICACIÓN Y AUDITORÍA

### Sistemas de Gestión y Servicios

Calidad  
Medioambiente  
Energía  
Seguridad y Salud  
Responsabilidad Social

### I+D+i

Proyectos I+D+i  
Patent Box  
Pyme Innovadora  
Joven empresa Innovadora

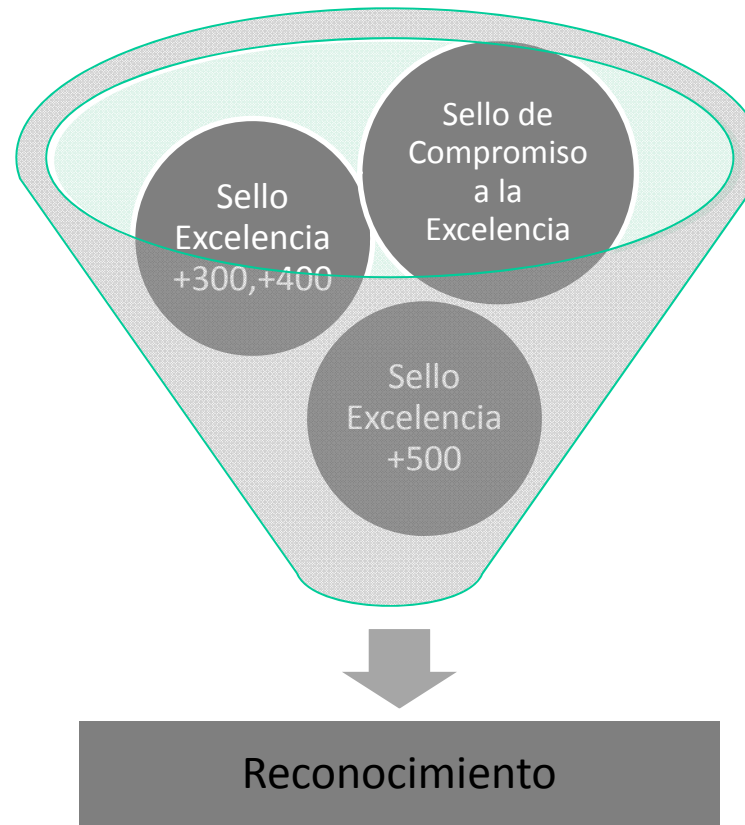


## ¿Por qué se demanda la evaluación de terceros?

- Reconocimiento
- Obtener un diagnóstico experto.
- Compromiso con partes interesadas
- Asegurar una evaluación imparcial

## *La evaluación de terceros como herramienta de verificación independiente*

La participación de entidades de certificación en la Evaluación del modelo EFQM es una garantía para el correcto desarrollo y aplicación de la metodología de certificación



Una evaluación independiente con un resultado consensuado.

## *Significado de la evaluación del modelo EFQM por terceros*

- Es **voluntario**.
- Confirma que se **cumplen** con los **requisitos** del modelo y establece una puntuación objetiva
- **No es** una evaluación de cumplimiento de requisitos legales.
- Debe ser **independiente**.



## Base común en ISO 9001 y el Modelo EFQM

**“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre.”**

William Thomson Kelvin (Lord Kelvin),

## ¿Elegir o combinar?

**La mayor parte de las organizaciones que implementan el Modelo de Excelencia de EFQM, previamente implantaron y están certificadas en ISO 9001 (o tienen otros certificados en las normas del sistema de gestión ISO).**



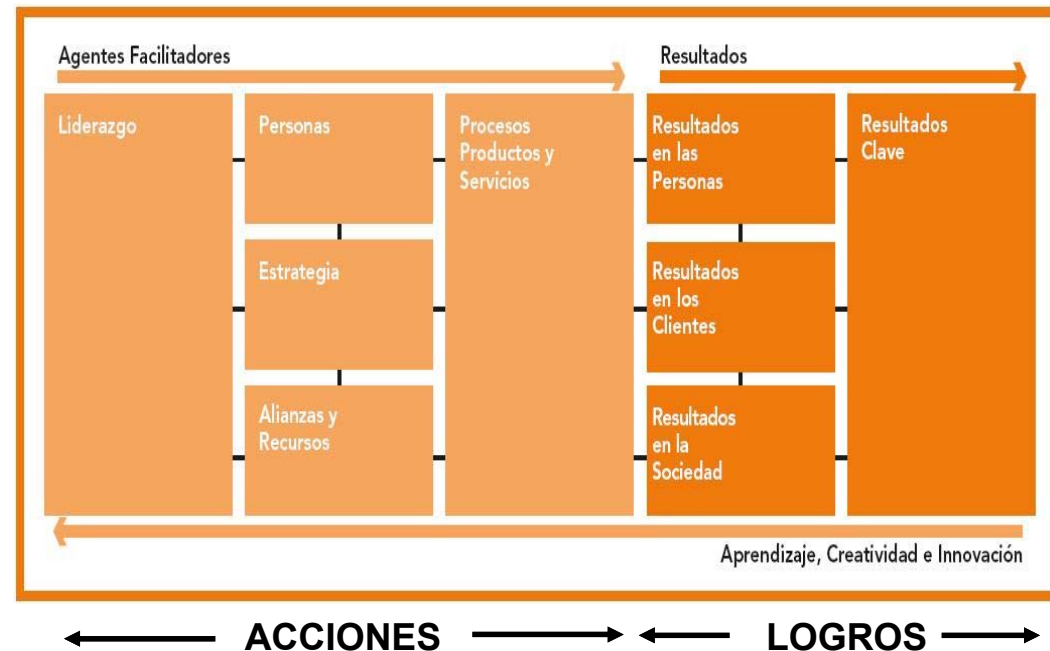
# Modelo EFQM de Excelencia

Marco de trabajo para la medición y para la comparación con la realidad de otras organizaciones (benchmarking).

Permite relacionar lo que **una organización hace** y los **resultados que es capaz de alcanzar**

## Características del Modelo EFQM

Instrumento práctico, evaluable que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión dirigido a la excelencia

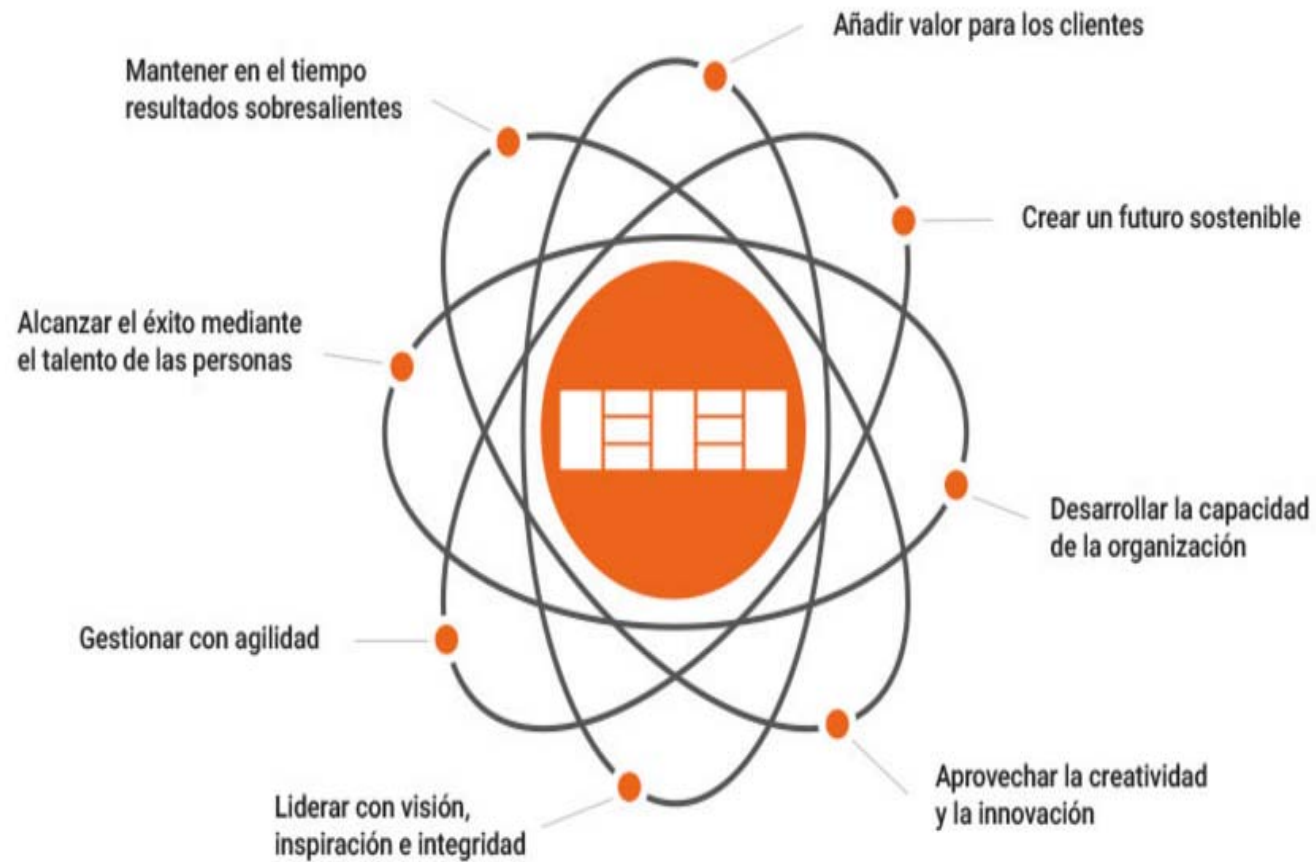


Permite relacionar lo que **una organización hace** y los **resultados que es capaz de alcanzar**

## **Ser más competitivos supone superar a la competencia en aspectos como:**

- Personal más productivo, mejor organizado y más formado.
- Diseñar un modelo de negocio con menores costes y menor inversión.
- Mejorar productos y servicios, tanto en calidad como en precio.
- Aplicar la innovación a todos los procesos y productos.
- Usar técnicas de venta y de marketing más eficaces.

# Valores



## Mejora de la Competitividad a través del reconocimiento

- **Prestigio de la marca**
- **Diferenciarse de sus competidores**
- **Aumenta la confianza de los clientes**
- **Aumenta la confianza de los partners**

# Mejora de la Competitividad a través de la implantación de un sistema integral de gestión

Los parámetros definidos en el modelo abarcan distintas áreas de la organización que permite introducir mejoras en toda la organización.

La medición abarca personas, entorno, empleados, aspectos económicos.....

## Mejora de la Competitividad a través del modelo de dirección de personas

- Planes de gestión de personas basadas en la estrategia
- Identificación y desarrollo de conocimiento y capacidades
- Implicación y responsabilidad
- Comunicación eficaz
- Recompensa y reconocimiento

## **Mejora de la Competitividad a través de los procesos. Enfoque a procesos**

- **Eficiencia económica al aprovecharse los recursos**
- **Resultados predecibles**
- **Información de mayor calidad**
- **Mejora la adaptación a las necesidades y expectativas**



## **Mejora de la Competitividad a través de la Integración de la estrategia en el sistema**

- **Comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y entorno externo**
- **Comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades**
- **Desarrollo, implantación, revisión y actualización de estrategia y políticas**
- **Comunicación de la estrategia y sus políticas**

# Mejora de la Competitividad a través de resultados

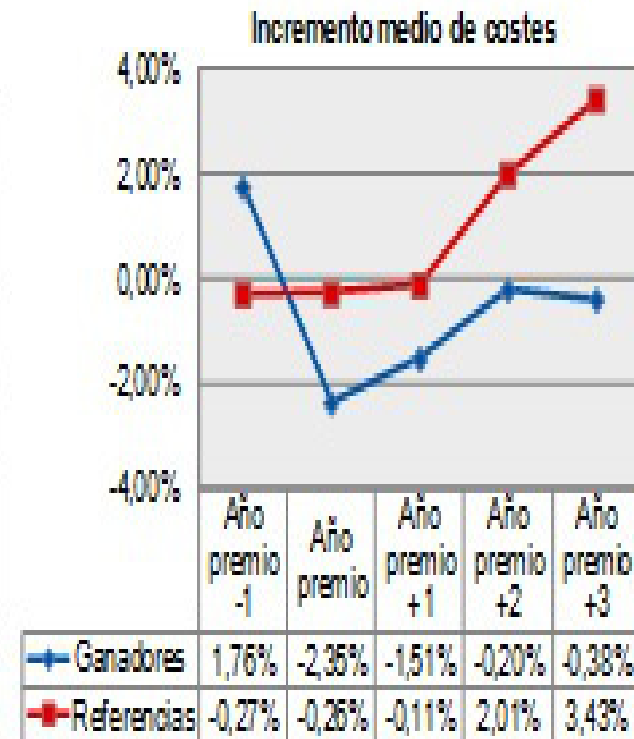
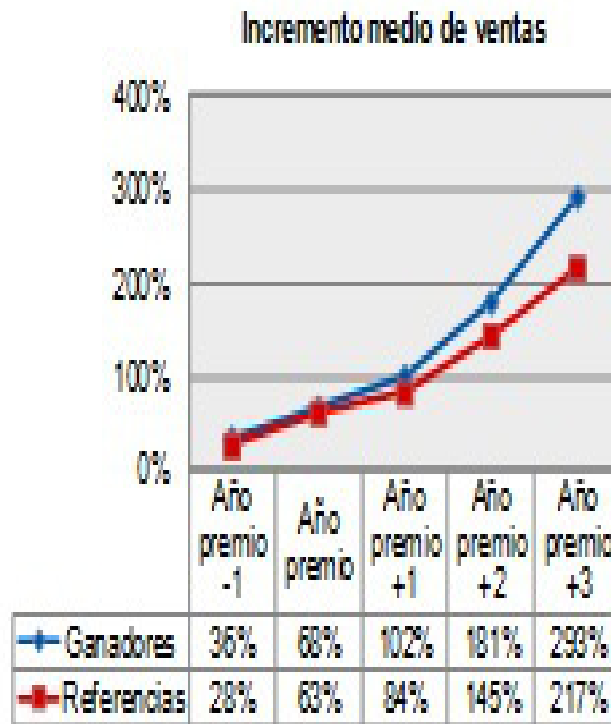
- Alcanzar y mantener resultados sobresalientes

## Y Para ello:

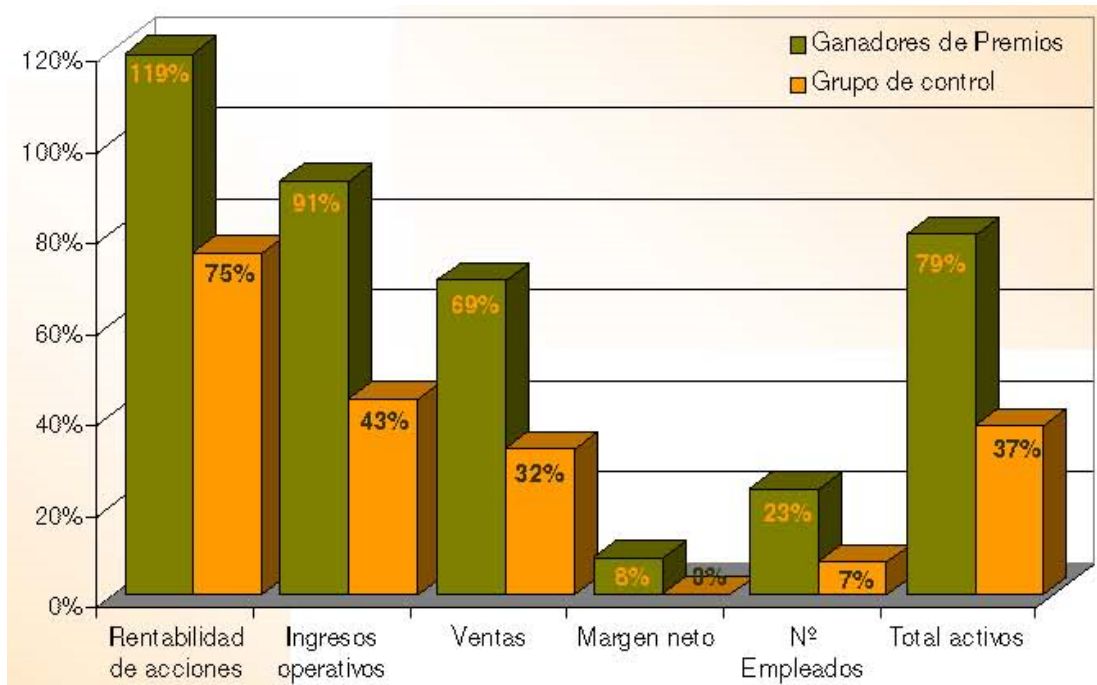
- Indicadores de Rendimiento
- Medición de resultados

## Beneficios obtenidos con el sello de excelencia

	Beneficio
Operaciones	Contribuye a la reducción de costes , errores y defectos
Resultados económicos	Contribuye a fortalecer la relación entre clientes y proveedores
Trabajadores	Mejora la implicación de los empleados, motivación y satisfacción
Clientes	Aumenta la satisfacción y disminuyen las quejas
Imagen	Permite obtener una situación preferente
Calidad producto o servicio	Contribuye a cumplir los objetivos de cliente



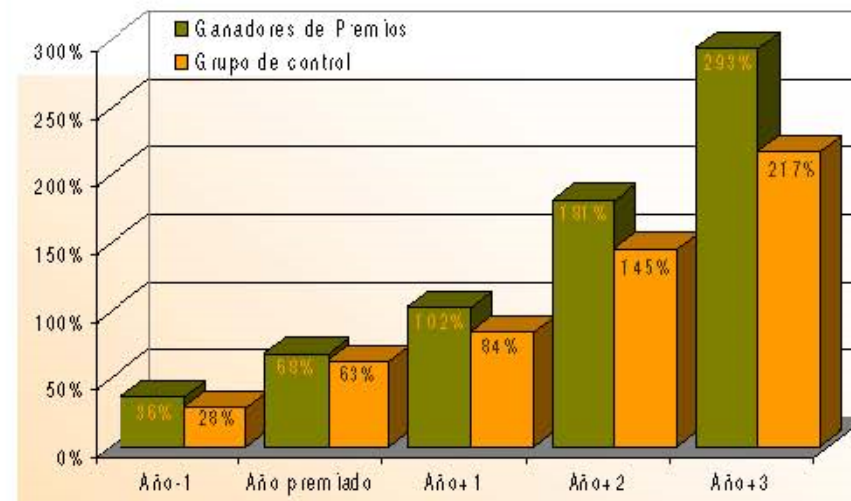
Fuente: University of Leicester. Estudio impacto de la implantación efectiva EFQM en los resultados clave empresariales



Mejoras medias logradas por empresas ganadoras de premios a la excelencia

Estudio realizado por Vinod Singhal (Instituto Tecnológico de Georgia) y Hendricks (Universidad de Western Ontario)

Incremento medio de ventas



Estudio realizado por la Universidad de Leicester

***GRACIAS POR SU ATENCIÓN***

Luis Tatay

Cámara Certifica

[luis.tatay@camaracertifica.es](mailto:luis.tatay@camaracertifica.es)

Tel: 915383708

