



# EFQM 2020, un nuevo modelo para la transformación y dinamización de las organizaciones

*EFQM y sostenibilidad como elementos tractores y dinamizadores de las organizaciones*



Dr [francisco.martin-santamaria@bureauveritas.com](mailto:francisco.martin-santamaria@bureauveritas.com)  
Director regional Sur y Canarias

Sevilla 28 de noviembre

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



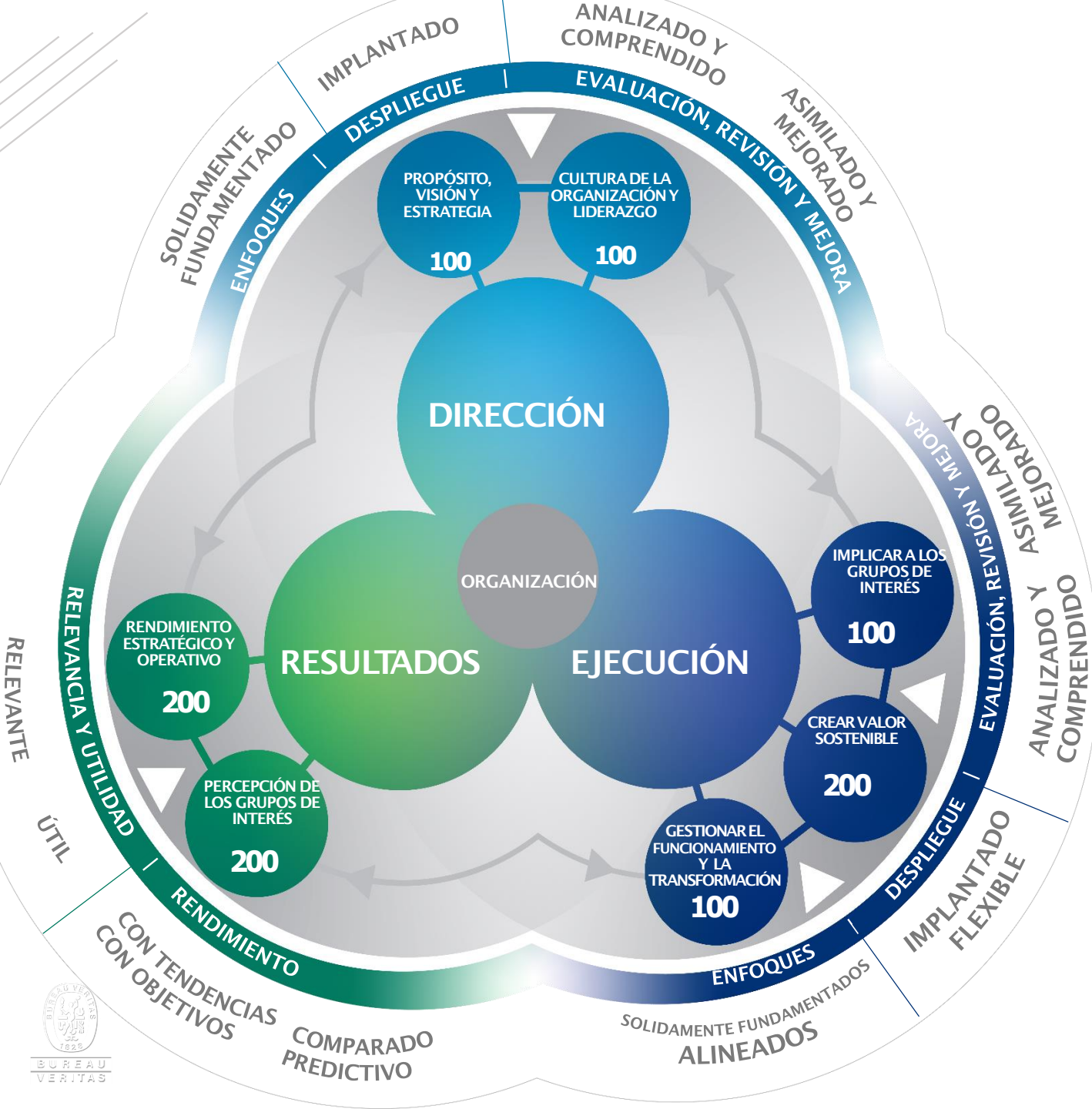
BUREAU  
VERITAS



**BUREAU  
VERITAS**







01

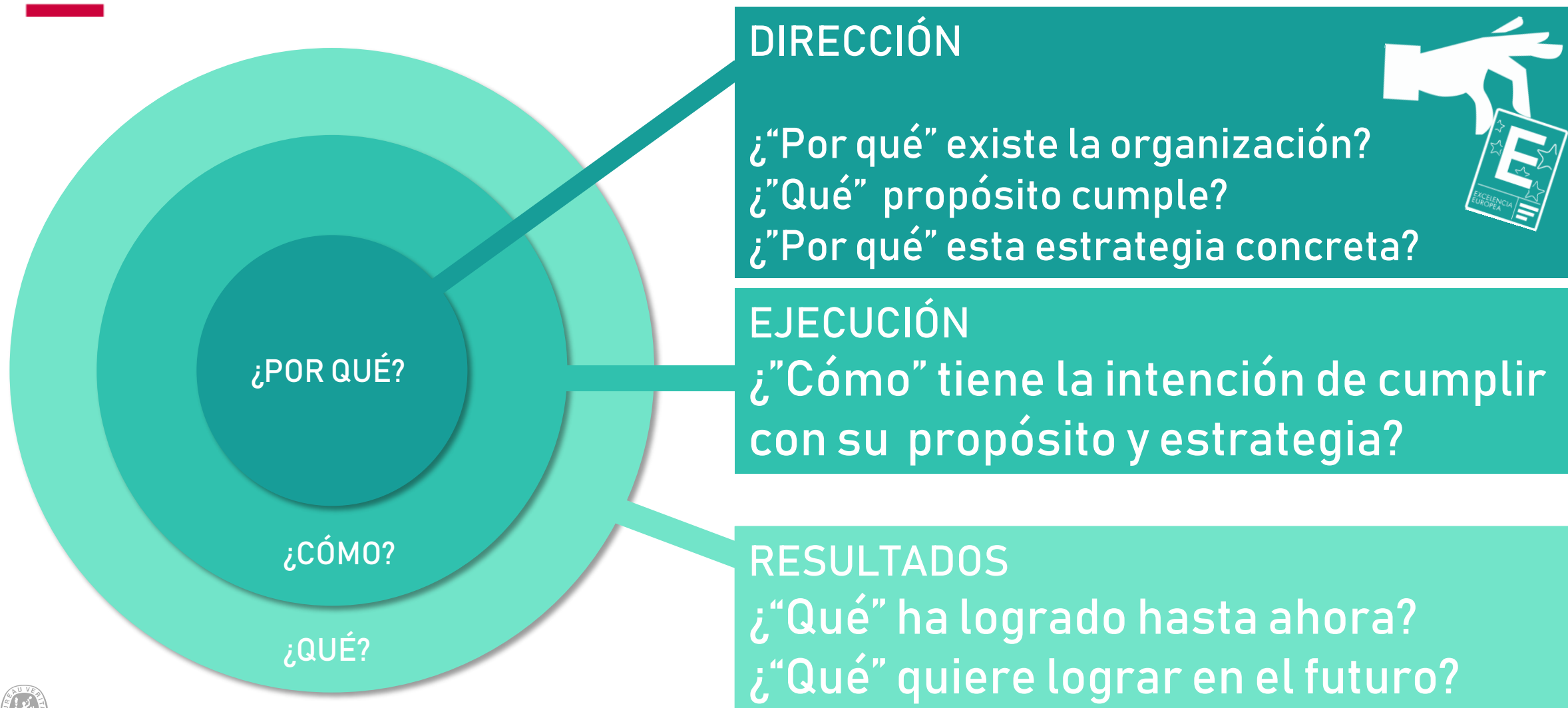
# ESTRUCTURA GENERAL DEL NUEVO MODELO 2020

# EVOLUCIÓN MODELO 2013 A 2020

| 2013                                       | 2020                                                     |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 9 Criterios                                | 7 Criterios                                              |
| 32 Subcriterios                            | 23 subcriterios + 2 criterios de resultados              |
| 119 Puntos de guía                         | 112 Puntos de guía                                       |
| 2 matrices REDER                           | 3 matrices REDER                                         |
| 8 Conceptos fundamentales de la excelencia | Los conceptos fundamentales de la Excelencia se integran |
| Modelo global a seguir                     | Excepcional                                              |
| Contexto de la organización                | Ecosistema                                               |



# ESTRUCTURA LÓGICA Y SENCILLA, PERO POTENTE



## Criterio 1: Propósito, visión y estrategia

- 1.1 Definir el propósito y la visión
- 1.2 Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 1.3 Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 1.4 Desarrollar la estrategia
- 1.5 Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

## Criterio 2: Cultura de la organización y liderazgo

- 2.1 Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 2.2 Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 2.3 Estimular la creatividad y la innovación
- 2.4 Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

## Criterio 3: Implicar a los grupos de interés

- 3.1 Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 3.2 Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 3.3 Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 3.4 Sociedad: Contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad
- 3.5 Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

## Criterio 4: Crear valor sostenible

- 4.1 Diseñar el valor y cómo se crea
- 4.2 Comunicar y vender la propuesta de valor
- 4.3 Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 4.4 Diseñar e implantar la experiencia global

## Criterio 5: Gestionar el funcionamiento y la transformación

- 5.1 Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 5.2 Transformar la organización para el futuro
- 5.3 Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 5.4 Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 5.5 Gestionar los activos y recursos



# RESULTADOS

DIRECCIÓN

EJECUCIÓN

RESULTADOS

## Criterio 6: Percepción de los grupos de interés

- Resultados de percepción de clientes
- Resultados de percepción de personas
- Resultados de percepción de inversores y reguladores
- Resultados de percepción de la sociedad
- Resultados de percepción de partners y proveedores

## Criterio 7: Rendimiento estratégico y operativo

Los indicadores de rendimiento estratégico y operativo, pueden incluir los siguientes, aunque no se limitan sólo a:

- Logros alcanzados en la consecución del propósito y la creación de valor sostenible.
- Rendimiento financiero
- Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés clave.
- Consecución de los objetivos estratégicos.
- Logros en la gestión del funcionamiento.
- Logros en la gestión de la transformación.
- Mediciones predictivas para el futuro de la organización



**02**

**DESPLIEGUE  
CRITERIO 4:**

**CREAR VALOR  
SOSTENIBLE**

# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

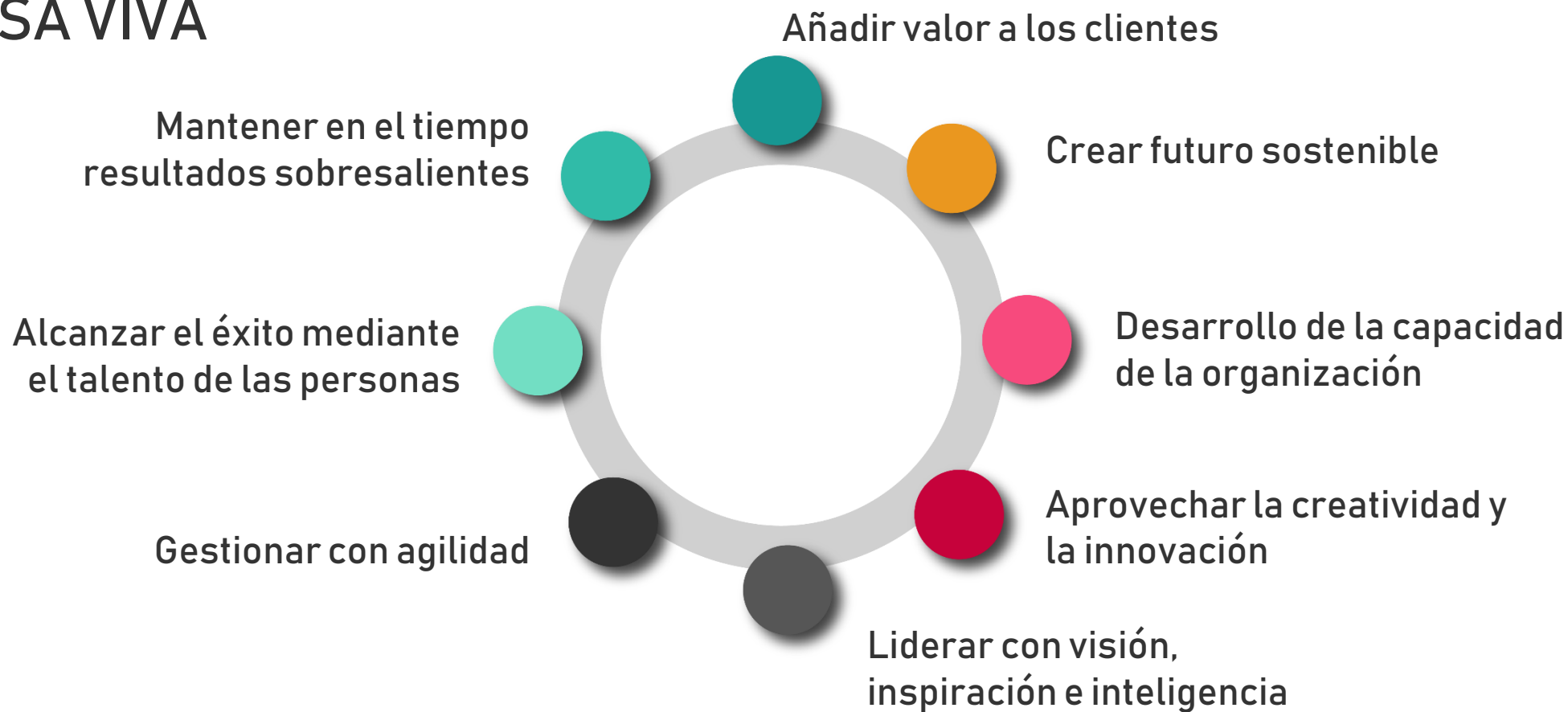
“No se puede alcanzar el éxito empresarial sin crear un entorno sostenible que emane de una gestión ética, responsable y excelente de la actividad”



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE



## ORGANIZACIÓN INTELIGENTE EMPRESA VIVA





# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE



“Una organización sobresaliente reconoce que crear valor sostenible es vital para su éxito a largo plazo y su fortaleza económica.”

$$\left( E \times (VR + VC) \times AC \right)^A$$

Fuente: <http://compromisosocial.es/exito-empresarial-y-sostenibilidad/>

E = ética

VR = valor retenido

VC = valor compartido

AC = adaptación al cambio

A = alianzas

Momento de cambios



Importantes retos



DESARROLLO SOSTENIBLE

# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 1. DISEÑAR EL VALOR Y CÓMO SE CREA



“Las organizaciones excelentes producen un impacto positivo en el mundo que les rodea porque incrementan su propio rendimiento al tiempo que mejoran las condiciones socio-económicas, ambientales y sociales de las comunidades con las que tienen contacto.”



**ECONOMÍA CIRCULAR**

# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 1. DISEÑAR EL VALOR Y CÓMO SE CREA



- La conciencia de **que lo que se considera desecho puede reutilizarse como un recurso**, tomando como referencia los ciclos naturales de nuestro entorno.
- La necesidad de **disociar el crecimiento económico del uso de los recursos naturales**.



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 1. DISEÑAR EL VALOR Y CÓMO SE CREA



La economía circular **implica desarrollo**, no crecimiento.

La economía circular supone **“hacer más con menos”**.



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 1. DISEÑAR EL VALOR Y CÓMO SE CREA



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 2. COMUNICAR Y VENDER LA PROPUESTA DE VALOR



Recursos duraderos

Mercados líquidos

Ciclos de vida más largos

Cadenas de valor interconectadas

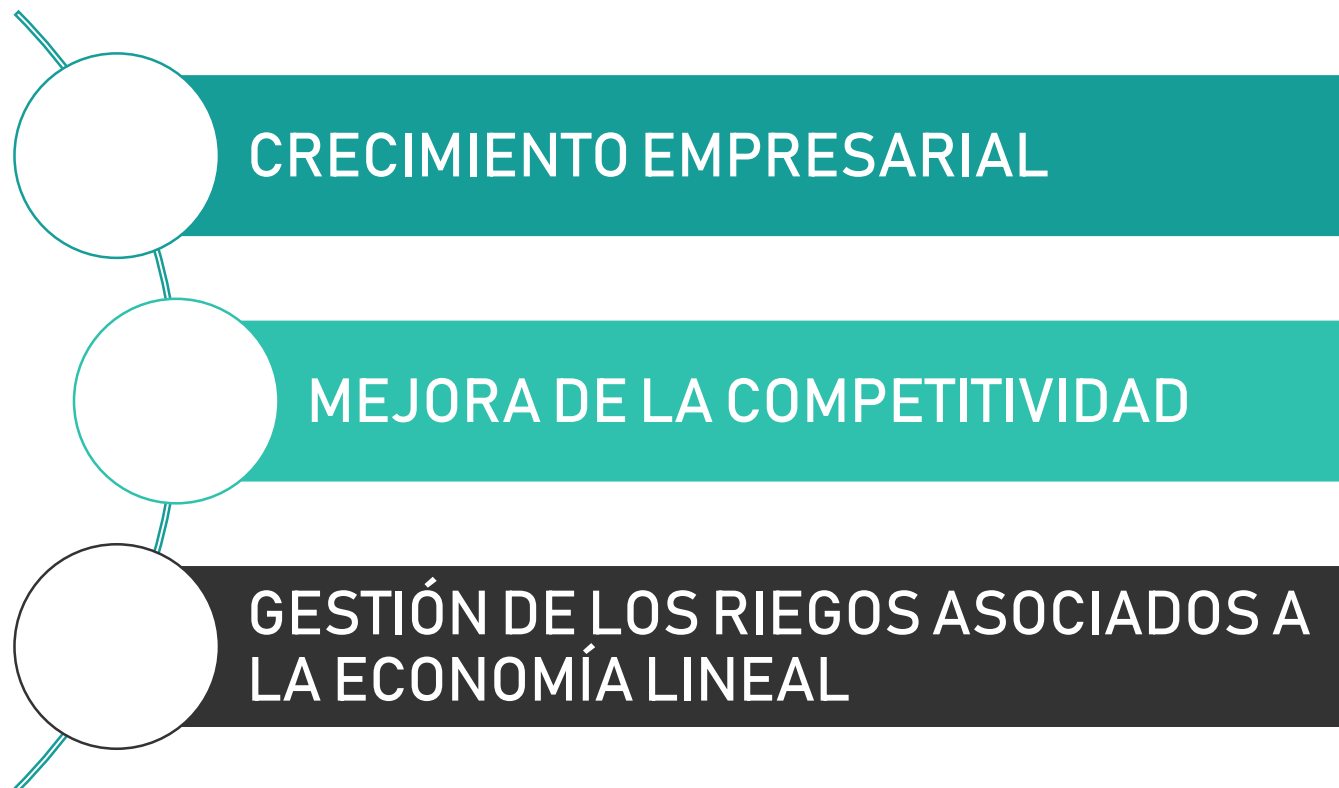
# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 2. COMUNICAR Y VENDER LA PROPUESTA DE VALOR



Creación de valor de  
la implementación de  
la EC

OPORTUNIDADES PARA LA  
EMPRESA



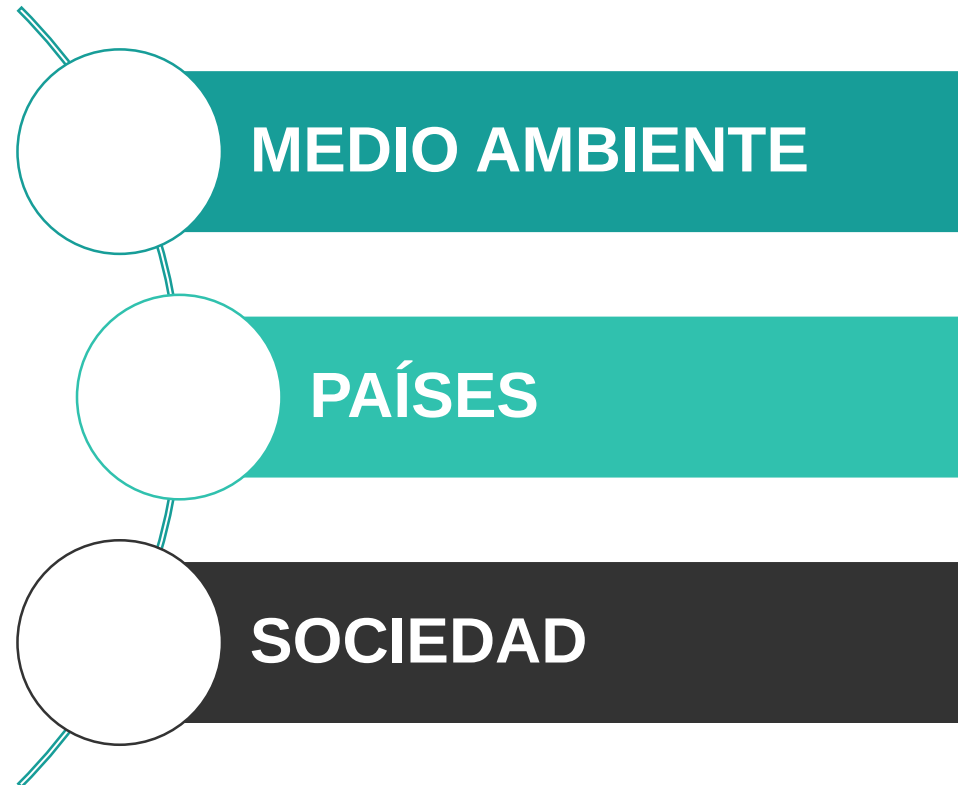
# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 2. COMUNICAR Y VENDER LA PROPUESTA DE VALOR



Creación de valor de  
la implementación de  
la EC

OPORTUNIDADES PARA LOS  
GRUPOS DE INTERÉS



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 3. ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA DE VALOR



Impulsar el rendimiento o la estrategia comercial

Justificar el logro externo y de comunicación con sus grupos de interés

Integrar la circularidad en toda la empresa

Gestionar los riesgos asociados al modelo de negocio lineal

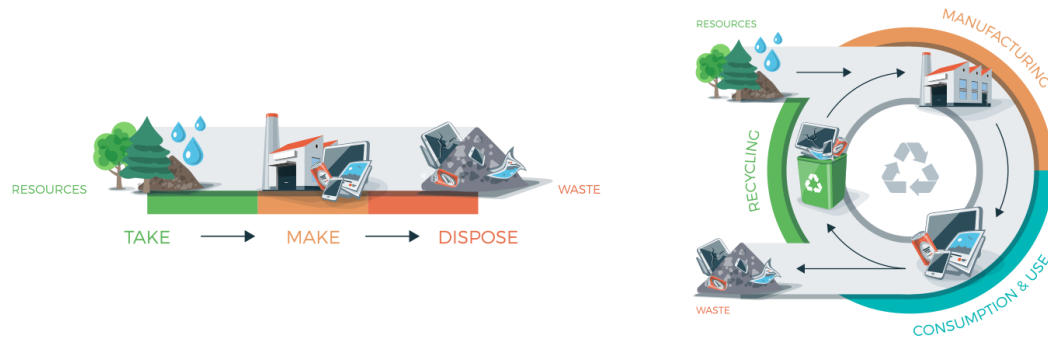
Conocer el impacto de sus actividades circulares

La importancia  
de medir la  
circularidad



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 3. ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA DE VALOR



# Cambio de paradigma

Nuevos procedimientos /actuaciones



# RENDIMIENTO



Guía para una cambio efectivo  
Consolidar el cambio

Herramienta de verificación  
Herramienta de garantía  
Herramienta de mejora

## Economía Circular (ISO/TC 323)



© COPYRIGHT BUREAU VERITAS

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



**ECONOMÍA CIRCULAR**

# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 3. ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA DE VALOR



**UNE 26470:2002** (Instalaciones de Tratamiento de Vehículos al final de su vida útil)  
**UNE 134001: 1998** (EX Respeto al medio ambiente en los centros de recogida y recuperación de papel y cartón)  
**UNE-EN ISO 14025:2010** (Etiquetas y declaraciones ambientales)  
**ISO 14006:2011** (Directrices para la incorporación del eco-diseño. UNE-EN ISO 14006:2011)  
**ISO 14064:2012** (Verificación voluntaria Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero)  
**ISO 14046:2014** (Huella de agua. Principios, requisitos y directrices)  
**UNE-EN ISO 14046:2016** (Water Footprint Network)  
**ISO 37120:2014** (Desarrollo sostenible en las ciudades)  
**UNE-EN ISO 14021:2017** (Etiquetas y declaraciones ambientales)

Ejemplo de  
certificaciones  
sostenibles

**UNE-EN ISO 14024:2018** (Etiquetas y declaraciones ambientales. Etiquetado ambiental Tipo I)  
**UNE 22480:2015** (Sistema de gestión de minería sostenible)  
**ISO 50001:2018** (Sistemas de gestión de la energía)  
**GS VERs Gold Standard (GS)**  
**GFS Gestión Forestal Sostenible (UNE 162002:2013)**  
**FSC® / PEFC** (Cadena de custodia de los productos forestales)  
**Producción ecológica**  
**OLB** (Compra legal de su madera)

**Paper by Nature** (Etiqueta ecológica paneuropea sobre productos derivados del papel)  
**SFI** (Gestión sostenible de los bosques)  
**AISE** (Sostenibilidad en jabones, detergentes y productos de limpieza)  
**Biomassud®** (Calidad de biocombustibles sólidos de uso doméstico)  
**ENplus®** (Calidad de pellets de madera para usos térmicos)



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 3. ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA DE VALOR



ISO economía circular

UNE economía circular

Sistema Global de Empresas Sostenibles GSES®

CRADLE TO CRADLE® CERTIFICATION

Residuo 0

Fin de condición de residuo

BS 8001:2017 Economía Circular

XP X30-901:2018 Economía Circular







# ZERO WASTE



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 3. ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA DE VALOR



### Compromiso Residuo Cero



**BUREAU  
VERITAS**

#### COMPROMISO EXCELENTE

Gestión alternativa al  
vertedero de un 90 - 100  
de los residuos generados.

#### COMPROMISO AVANZADO

Gestión alternativa al  
vertedero de un 90 - 80%  
de los residuos  
generados.

#### COMPROMISO INICIAL

Gestión alternativa al  
vertedero de un 70 - 60%  
de los residuos generados.



# ZERO WASTE

Por optimización en la gestión de los residuos

## CERTIFICADO COMPROMISO ZERO RESIDUO

BUREAU VERITAS verifica la trazabilidad de los residuos generados para los que se evite el envío a vertedero, así como el reciclaje, reutilización o valorización de los residuos generados.

### NIVEL DE COMPROMISO

EXCELENTE >95%

AVANZADO >80-95%

INICIAL >60-80%





# ZERO WASTE

*Hacia la minimización de residuos en el medio*

Esta certificación **no implica la no generación de residuos**, sino que fomenta una gestión comprometida y adecuada de los mismos que permita evitar la retirada a vertedero empleándolos como recursos.



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 3. ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA DE VALOR

### Circular +



BUREAU  
VERITAS

1 Identify opportunities in **existing supply chain**

**Materials-specific certification schemes and supplier audits:**

Forest (FSC, PEFC)  
Metals & Minerals (ASI, RMI...)  
Biofuels (2BSvs, REDcert...)  
Supplier audits (SMETA, Customized Audits)

2 Ensure **efficient use of resources**

**Resource use, environmental management and data reporting schemes:**

EMS (ISO 14001)  
Energy (ISO 50001)  
Water (ISO 14046)  
GHG (Verification, CDP, VCS, EU ETS)

3 Innovate in **supply chain & production processes**

**Environmental management schemes:**

EMS (ISO 14001)  
Customized Audits  
Sustainable Procurement (ISO 20400)

4 Create **new products** that embrace the circular model

**Environmental management schemes, carbon footprinting and lifecycle planning:**

EMS (ISO 14001)  
Carbon footprinting (ISO 14067)  
Waste Management (TBD)

**Holistic Systems:** EMS (ISO 14001 and family) for Eco-Design, MFCA, GHG emissions, Lifecycle Assessment, Energy efficiency (ISO 50001)  
New Circular Economy standards and schemes (BS 8001, XP X30-901)



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 4.DISEÑAR E IMPLANTAR LA EXPERIENCIA GLOBAL

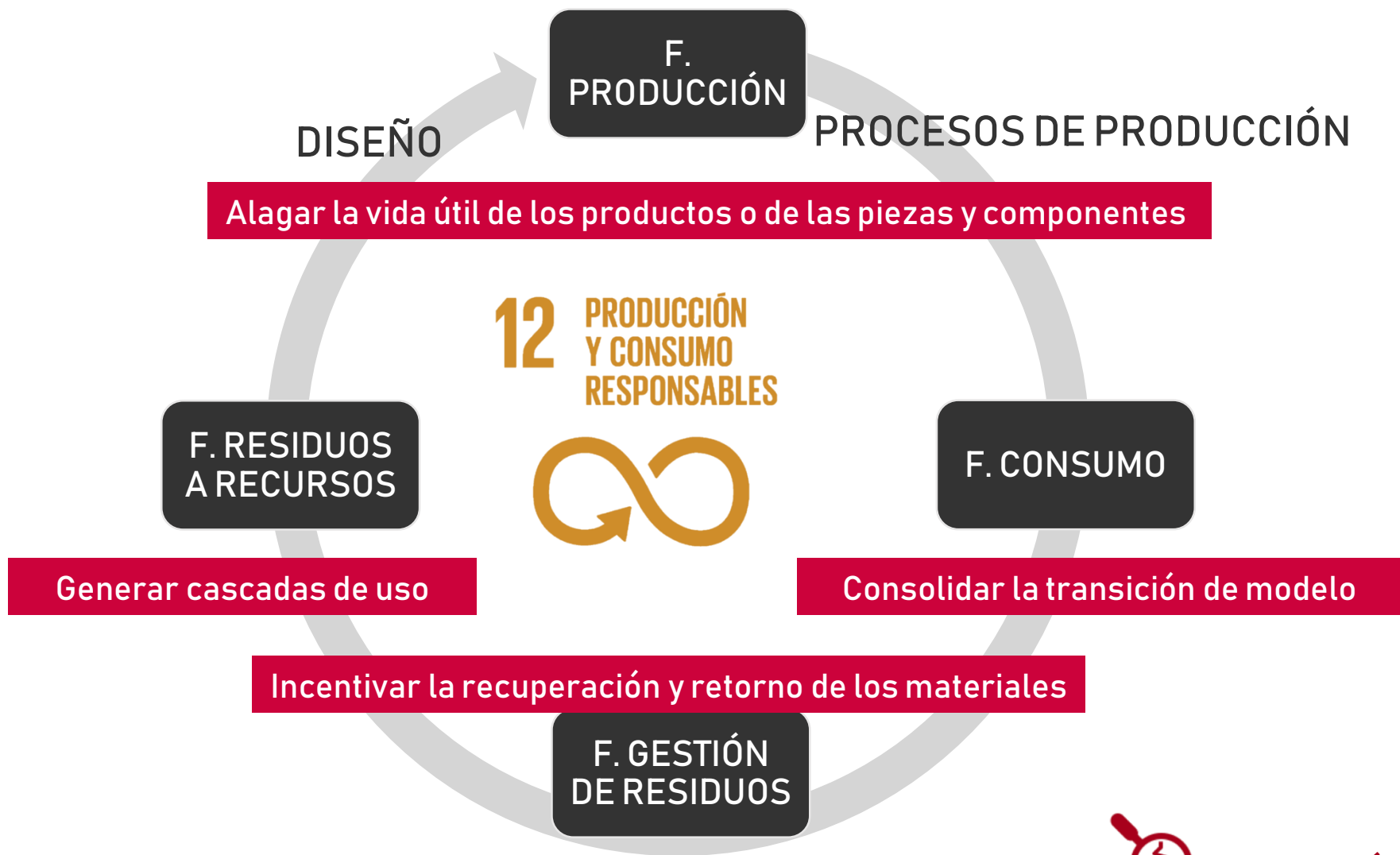


|   |                                               |
|---|-----------------------------------------------|
| D | • Diseñar para el futuro                      |
| I | • Incorporar tecnología digital               |
| S | • Mantener y preservar lo que ya existe       |
| R | • Reconsiderar los modelos de negocio         |
| U | • Usar los residuos como recursos             |
| P | • Priorizar los recursos regenerativos        |
| T | • Formar equipos para crear un valor conjunto |



# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 4.DISEÑAR E IMPLANTAR LA EXPERIENCIA GLOBAL





# CRITERIO 4: CREAR VALOR SOSTENIBLE

## 4.DISEÑAR E IMPLANTAR LA EXPERIENCIA GLOBAL





PROPÓSITO,  
VISIÓN Y  
ESTRATEGIA

El criterio 4 CREAR VALOR SOSTENIBLE (al que se valora con 200 el doble de los demás criterios de ejecución y dirección) es claramente el más relevante de los criterios “operacionales” y deriva directamente del criterio de dirección PROPÓSITO VISIÓN ESTRATEGIA que establece que la organización debe *proporcionar un marco de referencia en el que asume la responsabilidad de su contribución y el impacto en el ecosistema en el que opera*

“A estas alturas todos deberíamos tener claro que **Las empresas no pueden ser exitosas en sociedades que fracasan**”



(empresario suizo Stefan Schmidheiny)

<https://blog.acsendo.com/problemas-de-recursos-humanos/>

Las empresas deben asumir la responsabilidad de sus actividades. Aunque es una definición ya un poco antigua, una muy buena definición es

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

«la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad».

Los objetivos serían

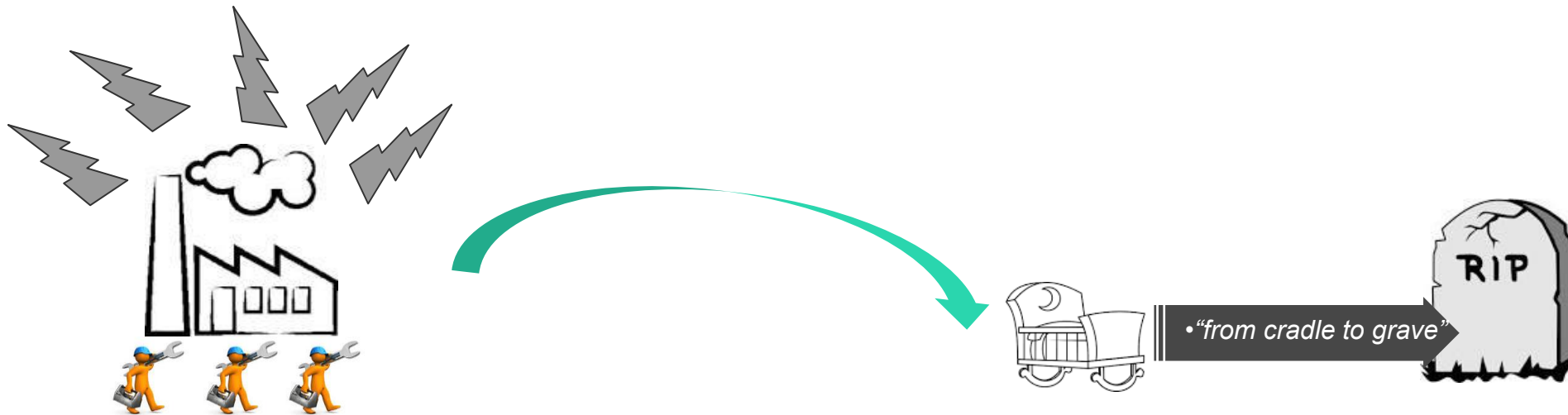
Maximizar la creación de  
valor compartido

Para sus propietarios /  
accionistas y para las  
demás partes interesadas y  
la sociedad en sentido  
amplio



Identificar, prevenir y atenuar sus posibles  
consecuencias adversas

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL  
PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL  
COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL  
COMITÉ DE LAS REGIONES Estrategia renovada  
de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad  
social de las empresas



Por otra parte se debe tener en cuenta la evolución desde la antigua visión individual con impactos inmediatos y locales a la visión de CICLO DE VIDA del producto que considera los impactos globales a corto, medio y largo plazo

## DESARROLLO SOSTENIBLE

Es aquél capaz de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades

*Informe Our common future (= Informe Brundtland) -primera ministra de Noruega que lideraba la comisión que preparó el informe- de 1987. Esta definición se incluyó en la Declaración de Río derivada de la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro de 1992.*





# Está claro pues que las organizaciones actuales deben basar su gestión en **CREAR VALOR SOSTENIBLE**

Actualmente el marco global de la sostenibilidad son los ODS y las organizaciones jugarán un papel esencial en su consecución

“El empresariado es un socio vital para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Las empresas pueden contribuir a través de la actividad principal de su negocio, por lo que pedimos a las empresas de todo el mundo, que evalúen su impacto, establezcan metas ambiciosas y comuniquen de forma transparente sus resultados.”



Ban Ki-moon,  
Secretario General de las Naciones Unidas

# 01

Contribuir a los ODS no es hacer acción social (“caridad”) es alinear el core business con los ODS

# 02

No se puede olvidar que las organizaciones están integradas en la sociedad (partes interesadas) y se deben tener en cuenta las expectativas y necesidades de todas ellas (no solo de los accionistas / dueños)

# CUALES SON LOS TOP TEN?



Según el Business & Sustainable Development Commission, la consecución de los ODS podría dar lugar, al menos, a 12 billones de dólares de crecimiento global hasta el 2030, creando 380 millones de puestos de trabajo en el camino.



La opinión de las empresas del IBEX en 2018

# DÓNDE DEBERÍAN CENTRARSE LAS ORGANIZACIONES VISTA LA REALIDAD

## DILIGENCIA DEBIDA DE LAS CADENAS DE SUMINISTRO

Ya existe legislación en algunos ámbitos y se irá ampliando

Reglamento de la UE sobre la madera

Reglamento sobre minerales en conflicto

Plan de Acción para el Financiamiento del Crecimiento Sostenible

Informe sobre finanzas sostenibles

## ECONOMÍA CIRCULAR

Tiene como reto desvincular el crecimiento económico del consumo de recursos y el impacto ambiental asegurando una sociedad próspera bajo los límites planetarios  
sólo el 9% de materiales son reciclados e incorporados de nuevo en la economía global

La economía circular no es solo reutilizar los residuos: es reciclar agua, minimizar consumo de recursos., alargar vida útil de los productos, aumentar eficiencia de producción para minimizar mermas y reducir consumos, pensar productos más fácilmente reutilizables / reciclables, buscar 2º vidas para los productos, fomento del consumo responsable...

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



# DÓNDE DEBERÍAN CENTRARSE LAS ORGANIZACIONES VISTA LA REALIDAD

6

AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO



## HUELLA HÍDRICA

Ver evolución de los recursos sobretodo en nuestras latitudes

### Así es el riesgo de desertificación en España

Tipos de clima en España  
(según precipitación  
y evapotranspiración potencial)

- Árido
- Semiárido
- Sub-húmedo seco
- Sub-húmedo húmedo
- Húmedo

En riesgo  
de desertificación

europapress.es

Fuente: Mapama (2014)



## HUELLA DE CARBONO

Noticias de esta semana

La concentración de dióxido de carbono en la atmósfera bate un récord. La concentración media mundial de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) alcanzó el año pasado un nuevo máximo histórico de 407,8 partes por millón (ppm), 2,3 más que en el 2017, según el boletín hecho público ayer por la Organización Meteorológica Mundial (OMM). las generaciones futuras tendrán que hacer frente a unos efectos cada vez más graves del cambio climático», como un aumento de las temperaturas, fenómenos meteorológicos más extremos, un mayor estrés hídrico, la subida del nivel del mar y la alteración de los ecosistemas marinos y terrestre. La última vez que se dio en la Tierra una concentración de CO<sub>2</sub> comparable, fue hace entre tres y cinco millones de años. Entonces la temperatura era de 2 a 3 grados más cálida y el nivel del mar era entre 10 y 20 metros superior.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA





# DÓNDE DEBERÍAN CENTRARSE LAS ORGANIZACIONES VISTA LA REALIDAD



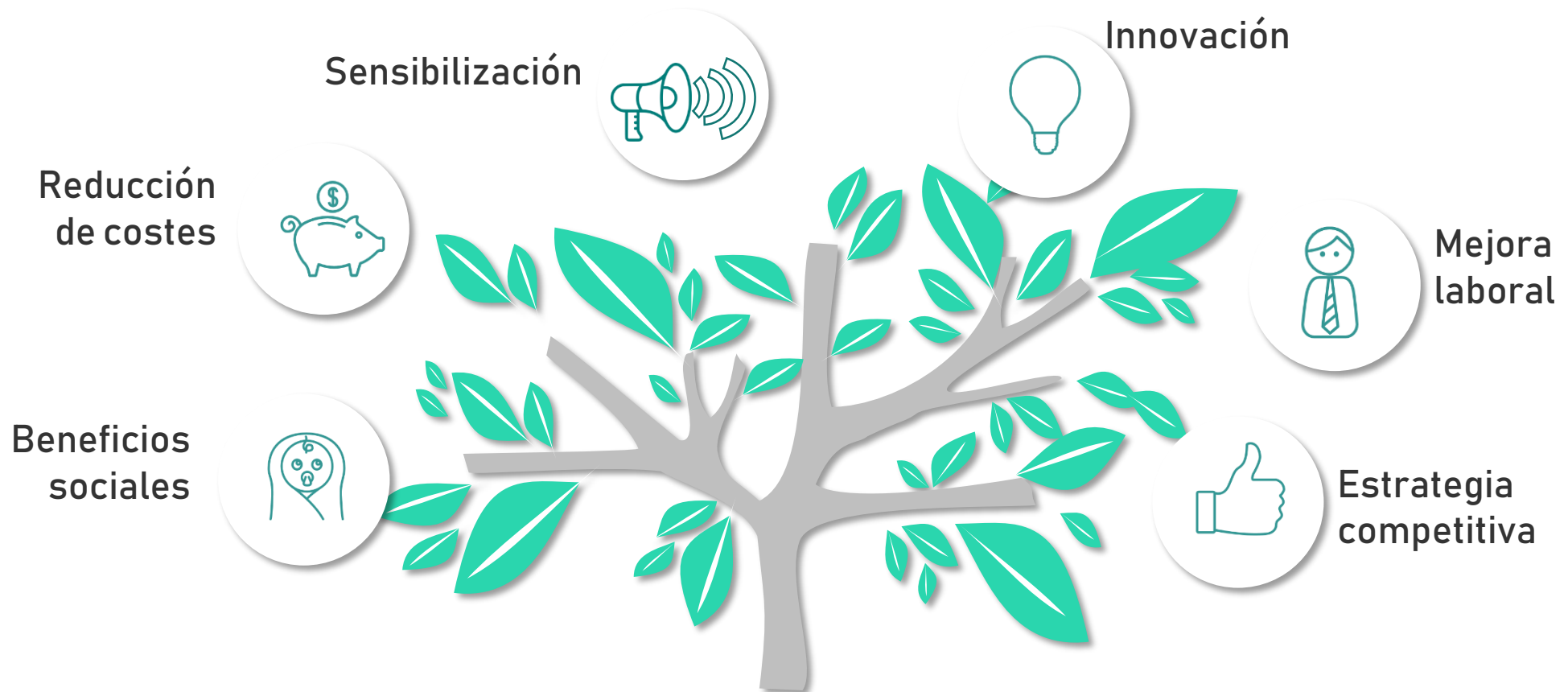
## CONDICIONES DE TRABAJO DIGNAS ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Los problemas más frecuentes hoy en la gestión de RRHH es encontrar empleados con la competencia deseada, fidelizar a los mejores empleados (ya no hablamos solo de salarios económicos sino que toma más fuerza cada día el salario emocional ligado a la reputación de la empresa, la gestión de liderazgo, la flexibilidad, la capacidad para gestionar la diversidad...se ha dado en llamar también la experiencia del empleado)

Desarrollo de carreras profesionales (más allá de la formación y los ascensos)

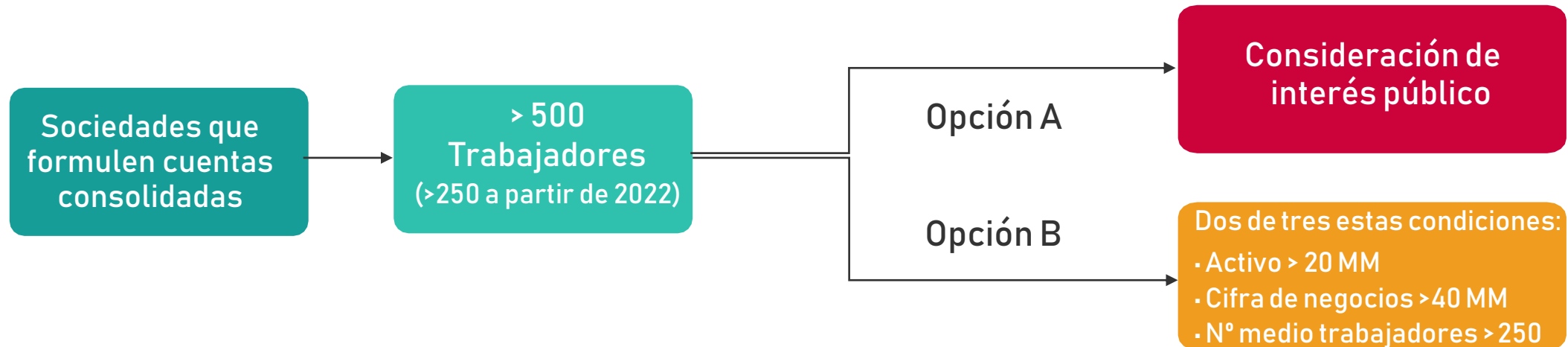
# SISTEMA DE GESTIÓN DE EVENTOS SOSTENIBLES

El **Sistema de Gestión de los Eventos Sostenibles (SGES)** se basa en la norma internacional **ISO 20121** y responde a los principios de un sistema de gestión estándar y responde al mismo esquema



# EJEMPLO PARA EVALUACIÓN EL CRITERIO

Desde hace mucho tiempo las organizaciones ya no pueden medir su éxito solo con indicadores financieros. Los indicadores no financieros que miden el impacto en el medioambiente, la gestión de los empleados, la sociedad, los derechos humanos y las medidas contra la corrupción y el soborno deben ser incluso comunicados públicamente para todas aquellas organizaciones a las que aplique la Ley 11/2018



# EJEMPLO PARA EVALUACIÓN EL CRITERIO



**Ambientales:**

Gestión ambiental, contaminación atmosférica, acústica, acciones vinculadas con la economía circular, el uso de recursos básicos como el agua, eficiencia energética, protección de la biodiversidad, entre otras.



**Sociales y del personal:**

La formación de la plantilla, la salud y la seguridad, la organización y las responsabilidades del trabajo, las relaciones sociales, así como la integración e igualdad de las personas incluyendo a aquellas con grados de discapacidad.



**Derechos humanos:**

La ley exige su aplicación y acciones para que sean protegidos en todo momento. En situaciones de abuso o de vulneración de los derechos humanos, serán necesarias medidas para mitigar, gestionar y restaurar los daños.



**Lucha contra la corrupción y el soborno:**

Evitar casos de blanqueo de capitales. Es importante que se declaren las donaciones y las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.



**Información sobre la sociedad:**

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible, la subcontratación y los proveedores, los consumidores y su seguridad, los beneficios de la organización obtenidos país por país, las subvenciones públicas percibidas, así como los sistemas de las reclamaciones y las quejas recibidas, incluyendo su resolución.



## 03

# BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN EFQM Y SUS RECONOCIMIENTOS



# LA MEJOR GARANTÍA PARA SER EXCELENTE

## ¿POR QUÉ DEBO TENER EL SELLO?

### 1. INVERSIÓN RENTABLE:

- ✓ Modelo EFQM enfocado a la rentabilidad.

### 2. BENEFICIOS EN DIFERENTES ASPECTOS:

- ✓ La mejora continua
- ✓ La excelencia / exigencia
- ✓ El Reconocimiento
- ✓ La confianza
- ✓ Las ventas
- ✓ Los Resultados

## ¿QUIÉN PUEDE OPTAR AL SELLO?

Cualquier organización con un claro propósito de mejora en la gestión e implicación de las personas.



# BENEFICIOS EN CUATRO DIMENSIONES



# BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN



## PARA LA ORGANIZACIÓN

- ✓ Benchmarking
- ✓ Facilita la implantación de una cultura interna de Excelencia
- ✓ Permite mejorar los resultados de la compañía
- ✓ Es una ayuda en la necesidad permanente de lograr mejoras en la gestión



# BENEFICIOS PARA LA DIRECCIÓN



## PARA LA DIRECCIÓN

- ✓ Permite un conocimiento profundo de la organización
- ✓ Supone una ocasión para revisar la estrategia y orientar el plan estratégico
- ✓ Priorizar actividades de los objetivos estratégicos de la compañía
- ✓ Facilita definir las acciones necesarias para aumentar la competitividad
- ✓ Reconocimiento público a Gestión Excelente





# BENEFICIOS PARA LAS PERSONAS



## PARA LAS PERSONAS

- ✓ Da seguridad y orgullo de pertenecer a una organización socialmente responsable
- ✓ Facilita conocer áreas de mejora concretas en cada actividad
- ✓ Genera valor añadido en la mejora de procesos
- ✓ Incrementa la Comunicación interna en la organización
- ✓ Permite una mayor implicación en el día a día de la gestión





# BENEFICIOS PARA EL CLIENTE



## PARA EL CLIENTE

- ✓ Asegura la confianza en una organización comprometida con la mejora continua
- ✓ Incrementa su satisfacción y busca la superación de sus expectativas
- ✓ Garantiza el acceso a productos y servicios con valor añadido
- ✓ Es una garantía de empresa que apuesta por la Innovación
- ✓ Es la garantía de organización con Valores Sociales



# BENEFICIOS

Contar con una marca de reconocido prestigio, como el Sello de Excelencia Europea EFQM, reporta beneficios y retorno en múltiples niveles



Conoce el estado de tu organización y corrige sus posibles carencias.



Refuerza tu compromiso con la Excelencia.



Haz que las personas se sientan orgullosas de trabajar en su organización.



Aprovecha este reconocimiento para adelantarte a tus competidores.



Porque es una Inversión: un modelo enfocado a la rentabilidad.



Consolida la confianza de tus clientes.



Aumenta la demanda de tus productos y/o servicios.



Transmite tranquilidad: la buena gestión se traduce en mejores resultados.

# ¿QUÉ APORTA A LAS ORGANIZACIONES?

## VISIÓN DE UN EXPERTO EXTERNO

Obliga a reflexionar de manera estructurada sobre si aquello que hacemos lo hacemos suficientemente bien y qué cosas tendríamos que hacer que no hacemos

## GUÍA PARA LA DEFINICIÓN Y DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA

Ayudando a identificar objetivos, capacidades y recursos para alcanzarlos

## UNA ESTRUCTURA DE COMPARACIÓN (benchmarking)

## MARCO PARA REVISAR PROFUNDAMENTE SU GESTIÓN

## MARCO PARA LA AUTOMEDICIÓN (MEJORA CONTINUA).

El Modelo EFQM nos ayuda a poner en valor todas las capacidades que, a menudo ignoradas, atesora una organización

## CONOCIMIENTO DEL MODELO EN TODA LA ORGANIZACIÓN

Hace emerger estas capacidades, permite compartirlas y provoca orgullo de pertenencia



# ¿POR QUÉ SE EVALÚAN EXTERNAMENTE LAS ORGANIZACIONES?

- ✓ Tener una visión “desde fuera” de la gestión de la organización.
- ✓ Obtener un diagnóstico que aporte valor, con Puntos Fuertes y Oportunidades de Mejora sobre las que se pueda actuar.
- ✓ Utilizar y comprobar hitos de mejora en el camino hacia la Excelencia.
- ✓ Compromiso, ante los grupos de interés, por la Mejora Continua.
- ✓ Ayudar a centrarse en áreas clave para el futuro.
- ✓ Usar una herramienta para compararse (benchmarking).



# SISTEMA DE RECONOCIMIENTO EN VIGOR

## VALIDACIÓN



## EVAL. ESTÁNDAR



## EVAL. PREMIUM





# SISTEMA DE RECONOCIMIENTO EN VIGOR



# LAS ORGANIZACIONES EXCELENTE NO SÓLO SON GRANDES EMPRESAS

- Casi el **75%** de organizaciones con Sello EFQM en España, tiene **menos de 250 empleados.**
- Más del **40%** de los Sellos son PYMES de **menos de 50 empleados**



# APORTACIÓN DE VALOR DE BUREAU VERITAS

01

FORTALECER LA  
IMAGEN DE MARCA al  
vincular con la  
excelencia

02

EVALUAR EL CONTROL  
DE LA ORGANIZACIÓN  
sobre sus estándares de  
calidad y rendimiento

03

Enfoque a la MEJORA DE  
LOS RESULTADOS  
obtenidos.

05

EXPERIENCIA en  
evaluaciones realizadas

06

Equipo de evaluadores  
EXPERTOS EN  
CUALQUIER TIPO DE  
ORGANIZACIÓN



**Gracias por la atención, cualquier duda pueden contactar con:**

---

**antonio.morillas@bureauveritas.com**

**Teléfono 600990241**

**julio.hermana@bureauveritas.com**

**Teléfono 647301698**

**Apamares, 4.  
Teléfono 952 122 000  
29016 Málaga**

**cesar.ferrer@bureauveritas.com**

**Teléfono 600990065**

**francisco.martin-santamaria@bureauveritas.com**

**Teléfono 600990055**

**Vía Apia 3. Edificio Bureau Veritas  
Teléfono 954 260 800  
41016 Sevilla**

Da siempre lo mejor de ti, y lo mejor vendrá... (Madre Teresa de Calcuta)

Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito". Aristóteles

[https://www.bureauveritasformacion.com/conoce-bureau-veritas-formacion/descarga-libro-decalogo-practicas-circulares.aspx?utm\\_source=bvWEB&utm\\_medium=banHome](https://www.bureauveritasformacion.com/conoce-bureau-veritas-formacion/descarga-libro-decalogo-practicas-circulares.aspx?utm_source=bvWEB&utm_medium=banHome)



**BUREAU  
VERITAS**





# 04

## SOBRE BUREAU VERITAS

Líder mundial en Testing, Inspección y Certificación, Bureau Veritas es reconocido por su **enfoque profesional e imparcial**. Su profesionalidad respaldada por su amplia experiencia en el mercado lo sitúa como el socio de confianza elegido por empresas nacionales e internacionales



**BUREAU  
VERITAS**

© Copyright Bureau Veritas



# CUMPLIMIENTO DE QHSE

Bureau Veritas ayuda a sus clientes a mejorar sus actuaciones, ofreciendo servicios y soluciones innovadoras con el fin de garantizar que sus productos, infraestructuras y procesos cumplen con las normas y reglamentos en cuanto a calidad, salud y la seguridad de protección del medio ambiente y responsabilidad social (QHSE).



Quality



Health



Safety

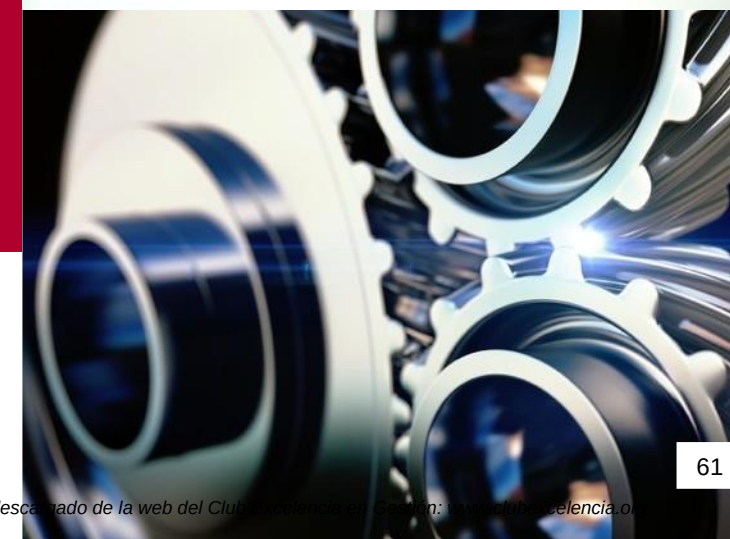


Environment



BUREAU  
VERITAS

© Copyright Bureau Veritas



# BUREAU VERITAS

## LIDER MUNDIAL EN VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN

---



c. **€4.7** billion

Ventas 2017



**75,000**

Empleados



**400,000**

Clientes



**1,400**

Oficinas y Laboratorios  
en todo el mundo



**3,500**

Acreditaciones  
y acuerdos

# REVENUE BREAKDOWN POR GEOGRAFIA

14%

NORTH AMERICA

7,000  
empleados

34%

EUROPE

17,800  
empleados

31%

ASIA PACIFIC

29,000 empleados  
*Incluyendo 14,000  
en China*

11%

LATIN AMERICA

13,500 empleados

10%

AFRICA  
& MIDDLE EAST

6,100  
empleados





TOP 2

MARINE  
&  
OFFSHORE

8%\*



#1

INDUSTRY

23%\*



#1

BUILDINGS &  
INFRASTRUCTURE

24%\*



TOP 2

CERTIFICATION

8%\*



TOP 3

AGRI-FOOD &  
COMMODITIES

23%\*



TOP 3

CONSUMER  
PRODUCTS

14%\*



\* Percentage of 2017 revenue

# BUREAU VERITAS EN SOUTH WEST EUROPE (SWE)

Ingresos por negocios globales 2017:

**136,9 M€**

 **2.500**  
empleados

 **70.000**  
clientes

 **60**  
Oficinas en España y  
Portugal



**Líder en España en Certificación**



**BUREAU  
VERITAS**

© Copyright Bureau Veritas

*Desde 1854 en España*



**BUREAU  
VERITAS**

Este documento ha sido descargado de la web de **BUREAU VERITAS** Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



