



AÑO XXVIII Nº 280 • ABRIL 2017

FORUM CALIDAD

INNOVANDO PARA SER COMPETITIVOS®

XXII INFORME ANUAL DE CERTIFICACIÓN EN ESPAÑA

forumcalidad.com

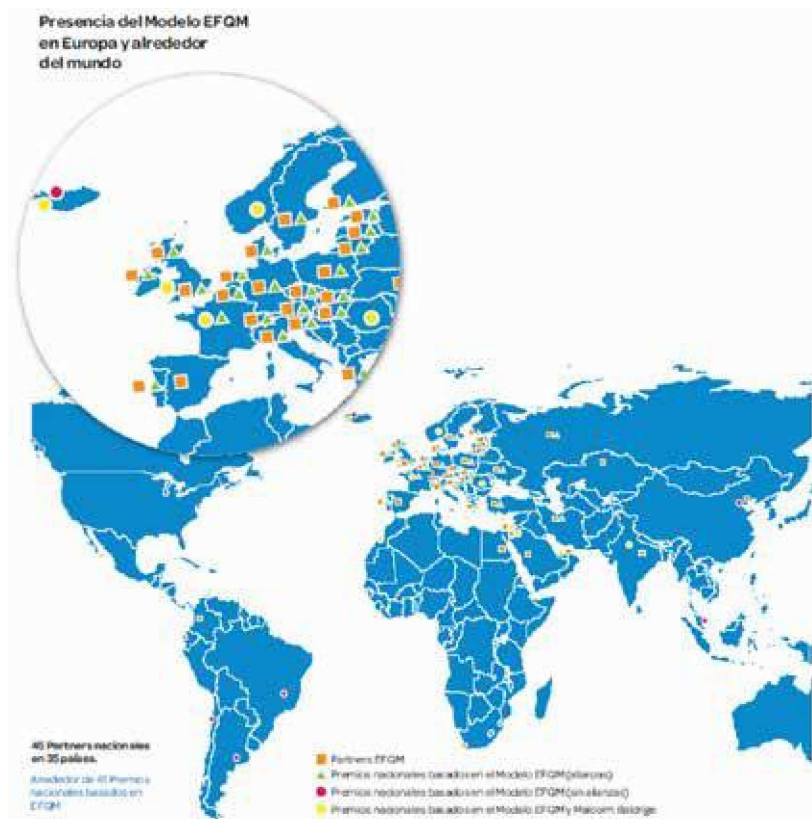
- La Certificación, un Argumento de Peso en *Compliance* Penal
- Gestión del Riesgo y Seguridad en los PROCESOS: Nuevo Estándar de Calidad en el Sector Automoción
- Sello de Excelencia EFQM. El club de los Excelentes Europeos

SELLO DE EXCELENCIA EFQM EL CLUB DE LOS EXCELENTES EUROPEOS



Un total de 506 organizaciones españolas forman parte de un club de Excelentes, la comunidad de los que cuentan con un Sello de Excelencia Europea EFQM. Ellas son también las que dan a España una posición de liderazgo en Europa en cuanto a número de Sellos emitidos por la EFQM, fundación europea propietaria del Modelo EFQM de Excelencia que reconoce la Excelencia en la gestión de las organizaciones. Pertenecen a todos los sectores y son de todos los tamaños.

Ese Sello de Excelencia EFQM es la marca que diferencia a las organizaciones que apuestan por el reto de la Excelencia y para ello abordan una rigurosa evaluación externa con la que se determinan sus puntos fuertes en la gestión y los que pueden mejorar. La puntuación obtenida tras el trabajo de los evaluadores formados en el



Modelo de gestión EFQM determina qué nivel de los cuatro establecidos en este esquema de reconocimiento les corresponde para entrar a formar parte de ese club de Excelentes: puede ser un Compromiso hacia la Excelencia, un Sello 300+, uno 400+ o uno 500+.

Cuando se acaba de cumplir el XXV aniversario del Modelo EFQM, este esquema de reconocimiento tiene cada vez más vigencia e influencia en todo el mundo. De hecho, **más de 30.000 organizaciones utilizan este Modelo de Gestión.**

Una vez en marcha la adopción del Modelo y también la apuesta por esa evaluación, se abre para esas organizaciones el camino que ter-



EVALUACIONES EXIGENTES

Susana Fábregas, Directora de Reconocimiento del Club Excelencia en Gestión considera que los Sellos vigentes en estos momentos “nos demuestran que este reconocimiento no está reservado exclusivamente a grandes empresas. Organizaciones de todos los tamaños han optado por él, desde la gran empresa y empresas del IBEX 35, hasta la PYME y micro-PYME y todas ellas proceden de sectores muy diversos como el sector bancario y seguros, sanidad, educativo, industrial, administraciones públicas, entre otros”.

Como responsable de este Esquema en España, ella resalta que **“lo más importante del sistema de Reconocimiento es que la evaluación externa suponga valor para las organizaciones evaluadas** y esa es la aportación fundamental de los evaluadores que, con su diagnóstico, contribuyen al cambio y a la mejora de la gestión, ayudando a asegurar el éxito a largo plazo de organizaciones de cualquier sector de actividad. Lo importante es la mejora y el aprendizaje y no la certificación. Desde ese punto de vista, **los evaluadores del Club de Evaluadores son, en definitiva, la pieza clave del proceso de reconocimiento a la excelencia en la gestión”**.

Resalta también que el proceso en España se lleva a cabo con la colaboración de prestigiosas entidades de certificación: **Aenor, Applus+, Bureau Veritas, Cámara Certifica, Eduqatía, LRQA, SGS y TÜV Rheinland**.

mina en este club de Excelentes que se refleja bien en algunas cifras. Por ejemplo, conviene saber que el 83% de estos reconocimientos pertenecen a PYMES de menos de 250 empleados, que hay 81 organizaciones de máximo nivel (500+) y que el 17% de las organizaciones del IBEX35 ya tienen Sello EFQM 500+.

Además, el proceso de Excelencia en la gestión puede continuarse y optar al **Premio EFQM de Excelencia** que te distingue entre todas las empresas europeas y se entrega en un destacado Foro anual que en este año 2017 tendrá lugar en octubre en Madrid.

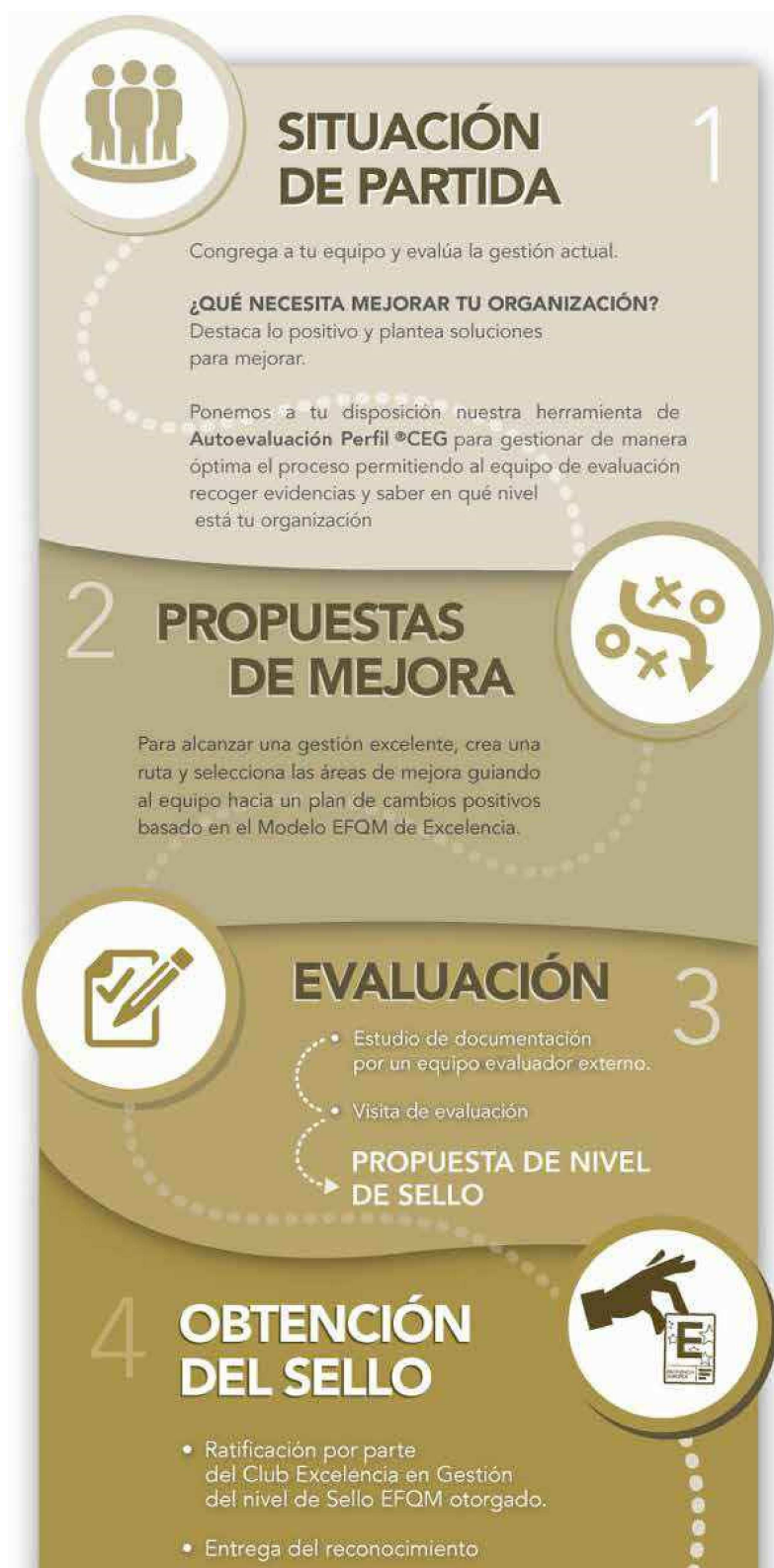
Hasta el momento, 47 organizaciones españolas han sido finalistas y un total de 21 se han alzado con uno de los premios que otorga EFQM cada año. Reconocimientos que te sitúan en un escaparate de primera línea en toda Europa. En el año 2016, el Ayuntamiento de Alcobendas batió a todas las empresas europeas y se alzó con el primer premio. Además, si se tiene el Sello 500+ se puede optar a ser nombrado

Embajador de la Excelencia Europea como Enagás, el Hospital San Rafael, el Organismo autónomo de recaudación y gestión tributaria de la Diputación de Salamanca (REGTSA) y el Colegio San Cernin en 2016. Una distinción apoyada por el Club Excelencia en Gestión, Marca España y EFQM, y otorgada por un jurado formado por directivos y personalidades del mundo de la gestión en España.

Todas ellas trabajan aplicando un Modelo que es un marco no prescriptivo que ayuda a las organizaciones a entender y definir mejor las relaciones entre lo que hacen y los resultados que consiguen. Precisamente, en este vigésimoquinto aniversario, destaca la adecuación del Modelo a los cambios del entorno; es el modelo útil en el nuevo marco digital que requiere de liderazgos digitales porque permite tener una visión holística de la compañía y unificar acciones desde la estrategia. El planteamiento de EFQM es que la Excelencia es innovadora, es digital y te hace competitivo.



También hay que destacar que el hecho de que haya diferentes categorías o niveles de Sello permite acceder a alguno de los cuatro reconocimientos, según el nivel de gestión de cada organización, e ir avanzando, alcanzando hitos que ayudan a que el esfuerzo de las personas de la organización siempre se valore y se vea recompensado.



Fases principales del proceso de certificación

sistema EFQM nos ha permitido ser una empresa más dinámica, cohesionada y orientada a lo importante”.

Gabriel Castellano, por su parte, cree que “es una cuestión de convicción de la alta dirección acerca de los beneficios que la aplicación de los mejores modelos de gestión organizacional aportan a las instituciones. Es indiscutible el prestigio que supone ante la sociedad, para cualquier institución, la obtención de un sello europeo de excelencia en la gestión, fundamentado en un modelo de gestión tan reconocido internacionalmente como es el Modelo EFQM. “

Otra organización de ese club es **Manpower Group. Su Presidente, Raúl Grijalba**, valora el salto del sello EFQM del nivel 400+ al 500+ como **“la puesta de manifiesto de la excelente evolución en el liderazgo y gestión de nuestra organización”**. El informe de evaluación para Manpower Group destaca, entre otras fortalezas, “el modelo de gestión del talento y el modelo de liderazgo, apoyados en medidas de eficiencia de procesos en temas clave como la aportación de valor a los clientes, la gestión ágil, la creatividad y la innovación, consiguiendo alcanzar el éxito a través del talento de las personas.”

Red Eléctrica de España lleva más de 15 años trabajando con el Modelo EFQM, habiéndose convertido en una referencia en gestión en nuestro país, sobre todo, tal y como destaca el equipo evaluador en su informe, por su “enfoque hacia la sociedad y los resultados obtenidos respecto a ello, la gestión de los recursos económico-financieros para asegurar el éxito sostenido de la compañía, el sistema de gestión basado en procesos que se asocia con la estrategia y se sigue a través de cuadros de mando y su política de desarrollo de alianzas

“ALCANZAR LAS COTAS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN QUE TENEMOS ACTUALMENTE NO HABRÍA SIDO POSIBLE SIN LAS RECOMENDACIONES DE MEJORA QUE NOS TRASLADÁIS EN CADA EVALUACIÓN CON EL MODELO EFQM”.

José Folgado, Presidente de Red Eléctrica de España

clave con empresas del sector, clientes, proveedores y resto de grupos de interés, que fundamentan el desarrollo de estrategias y nuevas líneas de negocio.”

Según **José Folgado, Presidente de Red Eléctrica de España**, “alcanzar las cotas de excelencia en la gestión que tenemos actualmente no habría sido posible sin las recomendaciones de mejora que nos trasladáis en cada evaluación con el Modelo EFQM”.

En definitiva, estos Excelentes han decidido, en algún momento, arriesgarse

a una evaluación externa rigurosa porque es **un compromiso con sus clientes y con la sociedad**, es la posibilidad de obtener una buena visión desde fuera, de recibir un diagnóstico de sus puntos fuertes y sus oportunidades de mejora, el acceso a un escaparate donde puedes demostrar que tus clientes, tus empleados y tus demás grupos de interés te importan. La ocasión de exhibir tu compromiso con “hacer las cosas de la mejor manera” es serio. En definitiva, **el Sello de Excelencia EFQM es la marca útil para diferenciarte de los demás.**

Necesidad & Oportunidad
¿POR QUÉ UN RECONOCIMIENTO BASADO EN EL MODELO EFQM?

PARA LA DIRECCIÓN	PARA LA ORGANIZACIÓN	PARA LAS PERSONAS	PARA EL CLIENTE
Permite un conocimiento profundo de la organización	Permite mejorar los resultados de la Compañía	Da seguridad y orgullo de pertenecer a una organización socialmente responsable	Es la garantía de organización con Valores Sociales
Supone una ocasión para revisar la estrategia y trascender al día a día	Mejora el posicionamiento dentro de su sector	Facilita conocer áreas de mejora concretas en cada actividad	Asegura la confianza en una organización comprometida con la mejora continua
Facilita definir las acciones necesarias para aumentar la competitividad	Es una equiparación con las empresas europeas más competitivas	Genera valor añadido en la mejora de procesos	Garantiza el acceso a productos y servicios con valor añadido
Prioriza actividades basadas en los objetivos estratégicos de la Compañía	Facilita la implementación de una cultura interna de Excelencia	Incrementa la comunicación interna en la Organización	Incrementa su satisfacción y busca la superación de sus expectativas
Es un reconocimiento público a una Gestión Excelente	Es una ayuda en la necesidad permanente de lograr mejorar en la gestión	Permite una mayor implicación en el día a día de la gestión	Es una garantía de empresa que apuesta por la Innovación

LO QUE EL ORIGINAL AL MERCADILLO

Cuando me preguntan últimamente si hay diferencia entre la certificación oficial de EFQM y otras imitaciones, digo que sí, que por supuesto que la hay. Como hay diferencia entre comprar un bolso original en la tienda de la marca o comprarlo en un mercadillo callejero. No solo pagas la marca, que es muy valiosa, sino todo lo que hay detrás, que es el valor tangible, aunque no se vea.

Cuando hablamos de la certificación oficial EFQM hablamos de una marca valiosa. Hay quien se apropia indebidamente de las siglas o del modelo que hay detrás y se creen que las personas serias no distinguen el original de las malas copias. **La certificación oficial EFQM, que otorga el Club Excelencia en Gestión, única entidad en España que representa a la EFQM, tiene un doble reconocimiento: a nivel nacional y a nivel internacional, porque solo el Club puede otorgar la certificación de excelencia de la EFQM. Y tenemos el encargo de cuidar esta valiosa marca en España, como nuestros partners internacionales hacen en otros países del entorno.**

Y cuando una organización se somete a una evaluación global para saber cómo de bien está haciendo las cosas, no quiere advenedizos o aprendices; lo que necesita es que evaluadores formados, por la EFQM/Club Excelencia en Gestión, y experimentados en gestión, en un tono amigable, les señalen sus puntos fuertes y sus áreas de mejora de acuerdo a la estrategia que han definido. Porque el resultado de una evaluación no es “comprar” un certificado. Es conseguir un informe de evaluación, que además de contener un rango de puntuación, tenga información de valor para la organización. Ese es el valor tangible de una buena evaluación frente a las que hacen entidades que creen que sin rigor están ayudando a sus clientes. Se trata de **informes de mucho valor para una organización porque le ayudan a priorizar sus acciones de mejora a la estrategia que la propia organización haya decidido.** Porque eso es el proceso de certificación, una medición en un momento de tiempo determinado para seguir mejorando de la forma más eficaz y eficiente posible. Y esto es lo que logran las organizaciones que usan como referencia el Modelo EFQM.

Los evaluadores son pieza clave del proceso serio y riguroso de evaluación que tienen EFQM y Club Excelencia en Gestión y por eso, no solo les damos una importante

formación práctica para que añadan valor verdadero a los clientes, sino que los mantenemos actualizados y calibrados, con numerosas sesiones de reciclaje y formación continua. Estos evaluadores aportan, además, valor de su experiencia en diferentes sectores y de trabajar en equipo con otros evaluadores en sus mismas circunstancias.

Pero EFQM/Club Excelencia en Gestión lleva garantizando su independencia desde que lanzamos el sistema de reconocimiento al buscar partners de primer nivel entre las entidades de certificación. Y eso es lo que son entidades como: **Bureau Veritas, Aenor, SGS, TÜV Rheinland, Lloyds Register y Applus+**, que están con nosotros desde el principio, y más recientemente, se han incorporado **Cámara Certifica y Eduqatia**. Hacer las evaluaciones conjuntamente con estas entidades nos lleva a enriquecer, aún más, el valor que damos a los clientes al crear equipos de evaluadores conjuntamente con una importante riqueza de conocimientos de gestión y de experiencia profesional.

En todo el proceso, EFQM/Club Excelencia en Gestión mantiene la homogeneidad de los procesos de evaluación porque, o bien, están presentes en las diferentes etapas del proceso, o bien, revisan a posteriori las etapas en las que no están directamente involucrados para garantizar que las evaluaciones se hacen con los más altos estándares de calidad y que todos los clientes sepan que hay salvaguardas del rigor del proceso.

Finalmente, es muy importante reseñar que el Sello de Excelencia EFQM, en sus distintos niveles, garantiza que la organización ha pasado por una **evaluación externa global de todas sus áreas de gestión, y que está comprometida con la mejora continua, de modo que está trabajando por su sostenibilidad futura y no sólo por unos resultados a corto plazo**, como parece que hacen algunas organizaciones cuando “venden” certificados de excelencia para conseguir subvenciones u otras prebendas (mercadillos). Solo las apuestas serias y rigurosas por hacer las cosas mejor cada día deben estar premiadas por los que saben y pueden evaluar ese compromiso (marcas originales).



IGNACIO BABÉ
SECRETARIO GENERAL
CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES

En el Club Excelencia en Gestión sabemos que la unión hace la fuerza, por eso buscamos socios como tú, que son inconformistas, aspiran a lo mejor y siempre están mejorando su gestión.

¿VAMOS DE LA MANO?

www.clubexcelencia.org



EFQM
Primary Partner



