

III Informe de la Excelencia en España 2006

 club excelencia en gestión


gestión **E/i**

Edita:

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Presidente:

Eduardo Montes

Presidente Ejecutivo:

Juan Antonio Zufiría

Secretario General:

Juan Liquete

Director del Informe:

Abelardo Rubio

Coordinadora:

Mercedes Hernández

Colaboradores:

Diego Urreta

Ester Cáceres

Maquetación:

e-markmedia

Reservados todos los derechos. No se permite reproducir, almacenar en sistemas de recuperación de la información ni transmitir alguna parte de esta publicación, cualquiera que sea el medio empleado –electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.- sin el permiso previo del editor o sin una licencia que permita a un tercero su copia y uso limitados.

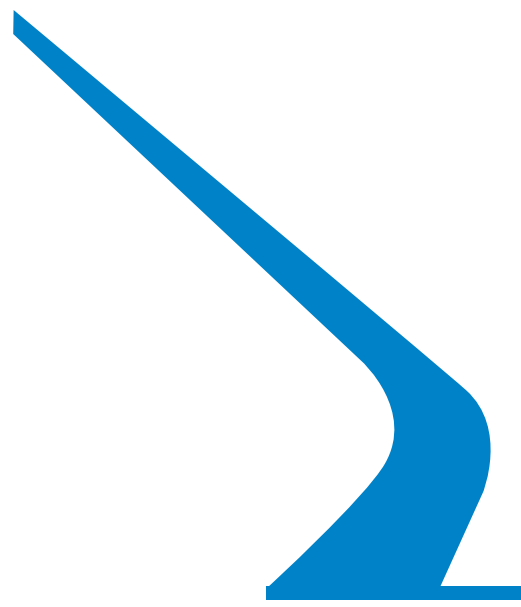
Depósito Legal: M-9467-2006

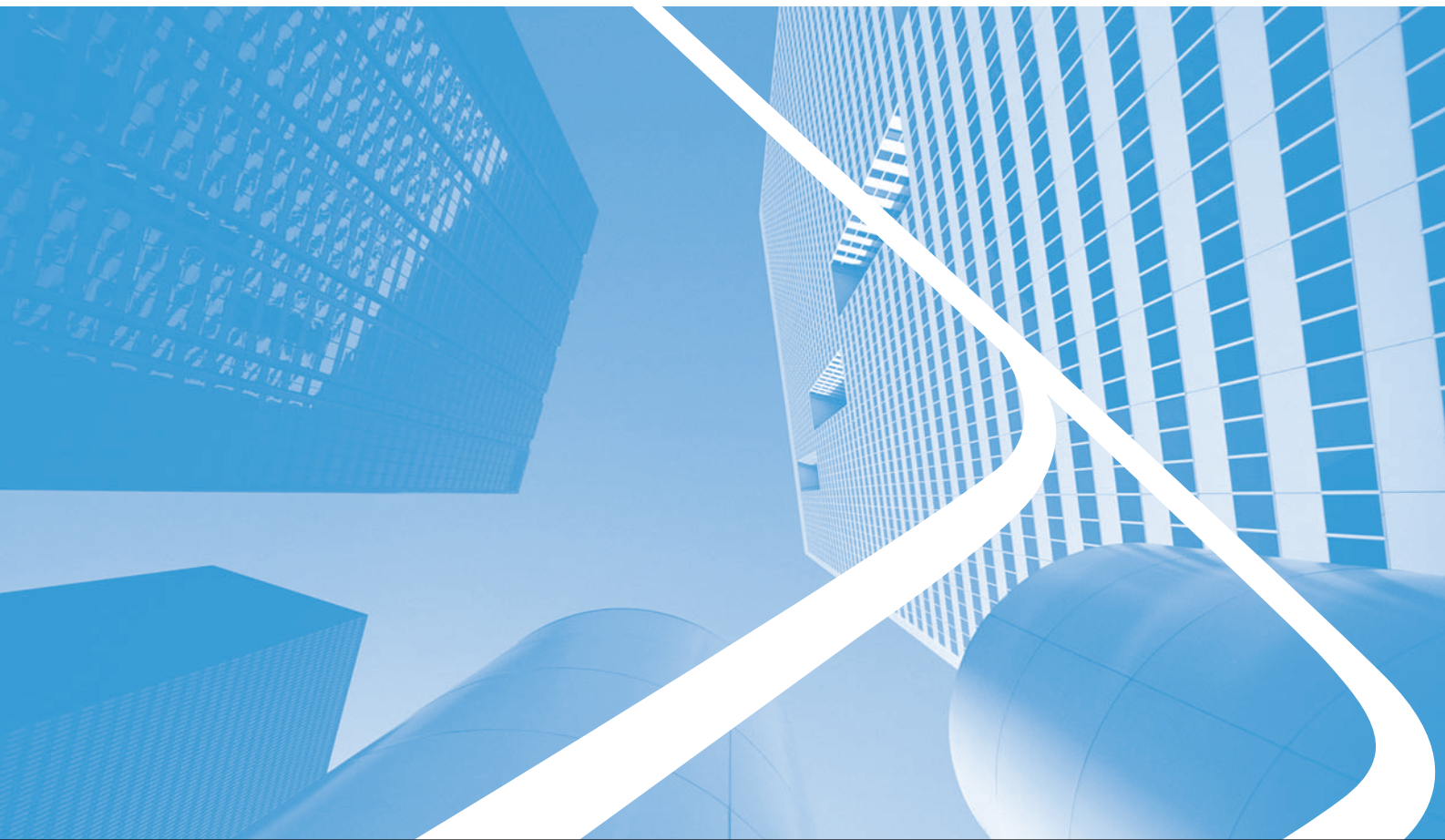
www.clubexcelencia.org



Índice

- 1 Introducción
- 2 Presentaciones Institucionales
- 3 Informe de la Excelencia
- 4 En Resumen





1

Introducción

1 INTRODUCCIÓN

Una de las realidades actuales más evidentes es la dependencia a los continuos cambios, debido a la evolución de una serie de fenómenos a los que las empresas u organizaciones de todo tipo son especialmente sensibles. Nos referimos por ejemplo a fenómenos sociales, escalas de valor, cambios demográficos, políticos, legislativos, tecnológicos, económicos, evoluciones de los mercados, etc.

Esto hace que, cada vez más, estemos ante escenarios complejos a la hora de plantearnos cómo establecer nuestras líneas estratégicas de negocio. De cualquier forma, una de las claves está en conocer las dinámicas del elemento “demanda”, extendido este concepto a lo que esperan las personas o colectivos que presentan expectativas frente a la organización, a quienes llamamos Grupos de Interés (“Stakeholders”).

La evaluación del nivel de Excelencia en la Gestión es una de las formas más avanzadas de establecer la situación de una organización en cuanto a su realidad actual, y también su potencial para mantener y mejorar su posición dentro de su sector, sea en lo que respecta a su competitividad, a su imagen corporativa, o al grado en que le es y será posible responder de una forma sostenida a las crecientes exigencias de sus Grupos de Interés.

Este Informe Anual de Excelencia en España pretende ser un resumen de la situación, representado por las organizaciones españolas reconocidas por su nivel de Excelencia, así como por su evolución y comparación con el resto de Europa. Se realiza teniendo como base la evolución de los totales y de las distintas Comunidades Autónomas, para los tres niveles de reconocimiento.

Asimismo, para ampliar esta fotografía, se exponen en este informe, además de la información sobre los Sellos de Excelencia, los Reconocimientos otorgados por la EFQM (Premios y finalistas).

Por otra parte, el informe presenta las líneas Estratégicas actuales del Club Excelencia en Gestión, así como una serie de testimonios de Presidentes y Primeros ejecutivos de organizaciones pioneras.

Finalmente, el informe incluye información sobre el Club Excelencia en Gestión, la European Foundation for Quality Management y lo más relevante de las iniciativas llevadas a cabo por las Comunidades Autónomas, apoyadas por las Organizaciones Regionales Asociadas al CEG.



2

Presentaciones Institucionales

2 PRESENTACIONES INSTITUCIONALES

□ 2.1. Qué es el Club Excelencia en Gestión

El Club Excelencia en Gestión es la organización que representa en España a la EFQM. Fue fundado en 1991 por veintiún grandes empresas, cuyos líderes comprendieron la necesidad de impulsar una organización que ayudara a las empresas españolas a ser más competitivas a través de la búsqueda de la Excelencia. En la actualidad está compuesto por 300 organizaciones tanto del sector público como del privado, y de todos los ámbitos de actividad económica y social.

Estas organizaciones lideran la economía española y comparten la cultura de la Excelencia como valor de desarrollo sostenible. El CEG está presidido por Eduardo Montes y su Comité Ejecutivo por Juan Antonio Zufiría. A lo largo de estos años desde su fundación, se ha convertido en el principal referente en cuanto a Excelencia en Gestión para los primeros ejecutivos españoles. Su actividad se centra en la formación tanto del Modelo EFQM de Excelencia como de las herramientas de gestión más avanzadas; la difusión de éstas a través de sus productos y servicios; organización de eventos; y, de modo relevante, la concesión del Sello de Excelencia Europea, en estos momentos el máximo reconocimiento en gestión empresarial en España y en Europa, con excepción del European Quality Award.

Desde hace cinco años el Club es también un centro de encuentro imprescindible para los primeros ejecutivos de las organizaciones españolas que se reúnen en los Encuentros en la Cumbre, de los que salen las líneas directrices de la organización.

El CEG ha impulsado en los últimos años la Coalición por la Excelencia a través de acuerdos con las organizaciones regionales más destacadas en su trabajo de difusión de la Excelencia, y hoy en día está formada por Agencia de Inversiones y Servicios de Castilla y León, Centre de Suport a L'Excel·lència, Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión, Club Asturiano de Calidad, Club de Marketing de la Rioja, Fundación Navarra para la Calidad, Fundación para o Fomento de Calidade Industrial o Desenvolvimento Tecnológico de Galicia, Fundación Valenciana de la Calidad, Madrid Excelente, Institut d'Innovació de les Illes Balears, Instituto Aragonés de Fomento e Instituto Murciano de la Excelencia.

El Club Excelencia en Gestión se encuentra ubicado en Madrid:
Avda de Burgos nº 19, 1º, 28036 Madrid.
contacto: gestor@clubexcelencia.org

□ 2.2. Líneas Estratégicas del Club Excelencia en Gestión

La Economía Global en la cual tienen que sobrevivir nuestras organizaciones hoy en día, llevó al Club a plantearse una reorientación de sus metas y su estrategia, identificando 4 ejes estratégicos centrales, representados en una pirámide y desarrollados cada uno de ellos a través de un Foro de Intercambio.



El primer eje estratégico es la Transformación hacia el Mundo de los Servicios a la que tienen que hacer frente las organizaciones españolas para poder competir y prosperar en el entorno cambiante de economía globalizada en el que nos movemos. Los mercados en la actualidad son enormemente competitivos, las guerras de precios erosionan continuamente los márgenes, los clientes exigen recibir valor diferencial por el producto o servicio que se les ofrece y la economía española ya no puede basar su ventaja competitiva en un precio barato de mano de obra. Por todo ello las empresas y organizaciones necesitan asociar más y más servicio, al producto o servicio que ya ofrecen, diferenciándose para competir en sectores y segmentos de mayor valor añadido.

Esta transformación será muy difícil realizarla sin Creatividad e Innovación que permitan a la organización transformar en puntos de rentabilidad, ideas propias o de otros aplicándolas a los productos y servicios que se ofrecen, a los procesos, canales, estructuras y en general a todo lo que hace dicha organización. La innovación puede apoyarse en la tecnología y estar dirigida por las necesidades del negocio u operación, definiéndose una estrategia basada en la diferenciación y encaminada a ganar ventajas competitivas sostenibles.

Por otra parte, sin emprendedores es imposible innovar. Por eso, otro de los Ejes Estratégicos es el Capital Humano Emprendedor. La innovación es función del entorno, factor no controlado por las organizaciones y empresas, pero también de la creatividad y del riesgo asumido, factores estos últimos sí controlados por las organizaciones. Por eso son necesarios emprendedores, personas dispuestas a asumir riesgos controlados y con la iniciativa y capacidad necesarias para innovar frente a condiciones adversas. Así mismo, las organizaciones deberán ser más tolerantes con el error y fomentar la iniciativa y asunción de riesgo.

Por último, pero no por eso menos importante, el cuarto eje estratégico es Excelencia en todas sus dimensiones, porque no podemos olvidarnos de que hay que “seguir haciendo bien todas las cosas que haya que hacer”. Para este eje nuestro referente ha sido, es y seguirá siendo el Modelo EFQM de Excelencia.

Incluimos a continuación opiniones de Presidentes y Primeros Ejecutivos relativas a cuestiones que planteamos sobre las líneas estratégicas del Club Excelencia en Gestión.

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES HACIA EL MUNDO DE LOS SERVICIOS, ¿EN QUÉ SE FUNDAMENTA?

El actual entorno económico, definido por intensos procesos de aceleración y endurecimiento de la presión competitiva, como la globalización o la facilidad con que se replican y estandarizan los modelos y procesos de negocio, somete a las organizaciones a una continua tensión y a la necesidad de mantener una permanente búsqueda de nuevos espacios de valor.

Prácticamente sin excepción, sector a sector se experimentan los marcados efectos de lo que, desde el mundo anglosajón, se ha venido en llamar “comoditización”. En una espiral que no parece tener fin, las empresas ven cómo áreas cada vez más amplias de su actividad comercial se ven sometidas a una continua erosión de los márgenes, a una pérdida de valor y a una enorme dificultad para lograr la tan deseada diferenciación y ventaja competitiva.

Es en ese entorno y bajo esas exigentes condiciones donde se enmarca la creciente tendencia de las organizaciones empresariales a encontrar en el ámbito de los servicios y de la innovación su puerta de escape a esa dura espiral de la comoditización.

La complejidad y sofisticación de la vida empresarial hacen que las organizaciones encuentren en esa transformación hacia el mundo de los servicios la capacidad de sumar nuevo y diferencial valor añadido a su propuesta de valor.

Enriquecer y diferenciar tu oferta a los clientes pasa por la incorporación, permanentemente renovada, de servicios añadidos y factores intangibles (como el valor de tu marca o el conocimiento y Excelencia de tus profesionales). Hoy, las empresas más innovadoras y con vocación de liderazgo se conciben a sí mismas mucho menos como organizaciones pensadas meramente para vender, y mucho más como organizaciones orientadas hacia algo sustancialmente más valioso como es solucionar las necesidades y problemas de los clientes a los que se dirigen. El pasar de vender a solucionar implica pasar de gestionar transacciones, con el precio como único criterio, a tratar de gestionar relaciones, basadas en la confianza, el cumplimiento de las expectativas y la eficacia final del servicio prestado basado en el valor y el conocimiento.

Amparo Moraleda
Presidenta. IBM España y Portugal



¿CÓMO LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN CONTRIBUYEN A LA CREACIÓN DE VALOR?

El panorama actual, caracterizado por la globalización de los mercados, una gran competitividad, innovación tecnológica y cambios permanentes en el entorno, hace absolutamente imprescindible que las empresas debamos incluir entre nuestros objetivos el de la mejora continua.

Alcanzar la excelencia en la gestión es una meta relacionada con los éxitos tangibles de una organización, pero hoy en día no es suficiente con aportar evidencias de los logros económicos obtenidos; es necesario acreditar datos e información relacionados con otros grupos de interés, que permitan garantizar también buenos resultados económicos para el futuro.

Conocer la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes, la motivación y capacidad de las personas que integran nuestra organización, o la satisfacción del entorno en el que operamos, adquiere cada vez mayor interés para nosotros.

La excelencia en la gestión implica a todos y cada uno de los ámbitos de la empresa. Requiere un compromiso real de toda la dirección con las actividades de mejora y una implicación activa de todas las personas que trabajan en la empresa. La excelencia es, por encima de todo, una cultura empresarial.

En Repsol YPF entendemos la calidad total como la gestión adecuada de todos los recursos con los que contamos para conseguir unos resultados óptimos en el tiempo.

Los principios de la excelencia forman parte de nuestros valores éticos y profesionales, y de los compromisos que hemos adquirido con nuestros clientes, accionistas, empleados, socios, y con la sociedad en general. Somos miembros de EFQM desde 1996 y uno de los Patronos fundadores de FUNDIBEQ desde 1998.

La Visión, Valores y Compromisos de Repsol YPF constituyen el marco de referencia de nuestra gestión de los recursos humanos y, nuestra plantilla, con más de 30.000 personas repartidas por todo el mundo, se guía por los principios de excelencia que fundamentan los modelos EFQM y FUNDIBEQ.

El conocimiento de los modelos de excelencia en Repsol YPF nos ha servido de base para establecer un lenguaje y modo de pensar comunes, alineados con nuestra “Visión y Valores” y con los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés.

En definitiva, el camino hacia la excelencia no es fácil, y la confianza en que los buenos resultados puedan mantenerse en el tiempo se basa en la capacidad de cada organización para conocerse a sí misma, sus puntos fuertes y áreas de mejora, y para identificar, desarrollar e implantar estrategias más adecuadas que mejoren sus resultados y garanticen el mejor futuro.

Antonio Brufau
REPSOL



CONTAR CON UN CAPITAL HUMANO EMPRENDEDOR ES MUY IMPORTANTE, ¿QUÉ MENSAJES DARÍAS A LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA DESARROLLAR ESTA CARACTERÍSTICA?

Nuestro grupo ha crecido y hemos alcanzado una posición de Liderazgo en el Sector de Componentes de Automoción, gracias al espíritu emprendedor e innovador que nos caracteriza y que ha impregnado siempre a todos los que trabajamos en este Grupo.

Esto se ha traducido en la voluntad de ser los mejores, de dar servicio y calidad a nuestros clientes a un precio competitivo y de trabajar en equipo buscando continuamente la mejora.

Nuestro sector afronta una situación de extrema dureza para seguir compitiendo y ahora más que nunca, es necesario eso que podemos llamar "Capital Humano Emprendedor" y que podemos caracterizar, en síntesis como:

- Apertura mental (investigación-curiosidad)
- Sabiduría e inteligencia para saber cuando saltarse la norma burocrática
- Valentía (asunción de riesgo de responsabilidad)
- Personas orientadas al éxito en la consecución de objetivos y no al consumo de tiempo
- Capacidad de analizar y simplificar trabajo
- Proponer soluciones e iniciativas y no dificultades y culpables
- Imaginación-creatividad
- Menos palabras y más hechos

Esto lo debemos de procurar todos los que trabajamos en el Grupo, pero especialmente, los jefes y directivos debemos ponerlo en práctica y liderar con el ejemplo.

José Antolín
Presidente. Grupo Antolín



¿QUÉ SIGNIFICA LA EXCELENCIA EN UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA?

En mi opinión, la Excelencia significa, en un primer acercamiento, lo mismo para una organización pública que para una privada. Quiero decir con ello que los ocho conceptos fundamentales de la Excelencia son plenamente asumibles por las administraciones públicas. Ahora bien, la cuestión reside en no aplicar tales principios de forma mecánica ni meramente “tecnocrática”, ya que si algo singulariza verdaderamente a la administración pública es su dimensión política, en el sentido más noble del término, esto es, su finalidad social y democrática. Las sucesivas ediciones de la Guía de autoevaluación para la Administración Pública conforme al Modelo EFQM de Excelencia, editadas por el Ministerio de Administraciones Públicas con el aval del Club Excelencia en Gestión, constituyen una prueba de que es perfectamente viable la adaptación más rigurosa y respetuosa con todos los elementos esenciales de un modelo de referencia.

El Ministerio de Administraciones Públicas entiende que el concepto de Excelencia ha evolucionado de una óptica organizacional a una perspectiva más social y global, convirtiéndose en un marco integral de gestión que incluye principios y criterios propios de la gestión pública, como la transparencia, la participación, gestión de alianzas o el comportamiento ético y la responsabilidad social. De este modo, la Excelencia es una herramienta que contribuye al logro de los objetivos estratégicos de modernizar e innovar la administración pública para servir mejor a las necesidades de los ciudadanos.

Si uno de los conceptos fundamentales de la Excelencia es el de la gestión por procesos y hechos, tengo que mencionar que el compromiso del Ministerio con la Excelencia se plasma muy visiblemente en dos documentos: por un lado, el tratamiento destacado que recibe en el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado, y, por otro, en el Acuerdo suscrito en noviembre pasado con el Club Excelencia en Gestión para renovar el ya existente compromiso de colaboración entre ambas instituciones para extender y profundizar la promoción de la Excelencia en la Administración General del Estado.

Juan Antonio Garde Roca
Director General de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios
Ministerio de Administraciones Públicas



¿QUÉ SIGNIFICA LA EXCELENCIA EN LA UNIVERSIDAD?

La gestión de la calidad en la Universidad debe estar orientada a todos los ámbitos del espectro universitario: docencia, investigación y gestión. Debe permitir a un estudiante diligente, comprometido individualmente con un proceso de aprendizaje conocido previamente, obtener el máximo beneficio de su formación.

En términos del propio CEGI, ser excelente es “Hacer bien lo que hay que hacer”. En las Universidades este principio se traduce en la aportación a la sociedad de personas con conocimientos y actitudes que contribuyan a su propio desarrollo y fomenten la innovación.

Para lograr esta Excelencia es imprescindible dotarse de mecanismos internos de evaluación de la calidad que se correlacionen directamente con una evaluación externa. Los mecanismos internos permiten a la Universidad un mejor conocimiento de sí misma, constituyendo el motor de su mejora. Una evaluación externa, según parámetros internacionales, proporciona información comparativa muy útil que sitúa a la Universidad en un contexto nacional e internacional, como primer paso para el reconocimiento de los esfuerzos realizados por la institución.

Un nivel de Excelencia, implica que la Universidad es percibida externamente como referente, como modelo de buenas prácticas en sus procesos, como un ejemplo en cuanto a resultados, como fuente de generación y transmisión de conocimiento para la sociedad.

Francisco Marcellán Español
Director. ANECA



¿QUÉ PAPEL JUEGA LA EXCELENCIA EN EL MARCO DE LOS EJES ESTRATÉGICOS DEL CLUB?

Hasta hace muy poco, el ámbito de actuación del Club estaba muy centrado en un concepto de Excelencia que giraba casi exclusivamente en torno a la calidad; no obstante, la realidad de la empresa actual, en la cual la competitividad se convierte en el nudo gordiano de la supervivencia, hace necesario extender y generalizar dicho concepto a todos los aspectos de la gestión de las compañías.

Por lo tanto, el papel que juega la Excelencia en el marco de los ejes estratégicos del Club sigue siendo un papel nuclear, en el que no sólo no pierde protagonismo, sino que queda explícitamente ampliado y reforzado por los tres elementos estratégicos que constituyen la clave de la competitividad en el contexto de nuestra realidad empresarial:

- La transformación de las organizaciones hacia los servicios con el fin de poder luchar contra los efectos de la deslocalización (es necesario enfocarse hacia aspectos en los que se pueda aportar valor añadido, ya que no podemos competir con la mano de obra barata).
- La creación de valor a través de la creatividad y la innovación, tanto en el ámbito de la tecnología, como en el ámbito de la gestión empresarial, con el fin de provocar auténticos cambios que nos permitan ser más competitivos.
- El capital humano emprendedor como elemento diferenciador entre unas compañías y otras, creando una cultura empresarial que promueva la motivación, la asunción de riesgos y el liderazgo abierto.

La Excelencia sigue marcando la dirección de toda empresa con ánimo de continuidad en el tiempo, pero las sociedades evolucionan y los escenarios cambian. El Club Excelencia en Gestión no es ajeno a la nueva realidad y ha reformulado sus líneas estratégicas enriqueciendo el concepto de Excelencia y propiciando la búsqueda de nuevos caminos que permitan afrontar los retos del presente y prepararse para los retos del futuro.

Eduardo Montes
Presidente. Club Excelencia en Gestión



□ 2.3. EFQM, Fundación Europea para la Gestión de Calidad

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM®) es una organización sin ánimo de lucro formada por organizaciones o empresas miembros y creada en el año 1988 por catorce importantes empresas europeas. Es la organización europea de promoción de la Excelencia de mayor renombre en Europa y su Misión es “ser la fuerza que impulsa en el continente europeo la Excelencia sostenida”. Tiene como Visión “un mundo en el que las organizaciones europeas sobresalgan por su Excelencia”.

La EFQM fomenta en Europa el establecimiento de alianzas a nivel nacional con organizaciones similares a ella, a fin de promover la Excelencia sostenida en las organizaciones europeas. Todas estas organizaciones colaboran con la EFQM en la elaboración de los Conceptos Fundamentales de la Excelencia y promocionan el Modelo EFQM de Excelencia.

La EFQM tiene en la actualidad 800 miembros, pertenecientes a la mayor parte de los países europeos y a la mayoría de los sectores de actividad. Esta cifra, unida a la de los miembros de las organizaciones nacionales, refleja una red compuesta por miles de organizaciones en la que trabajan millones de europeos.

Según los cálculos de la EFQM, hay actualmente alrededor de 30.000 organizaciones que utilizan el Modelo EFQM de Excelencia en los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Croacia, Dinamarca, Escocia, Eslovenia, Estonia, España, Federación rusa, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Irán, Irlanda, Polonia, Portugal, República Checa, República eslovaca, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania y Reino Unido.

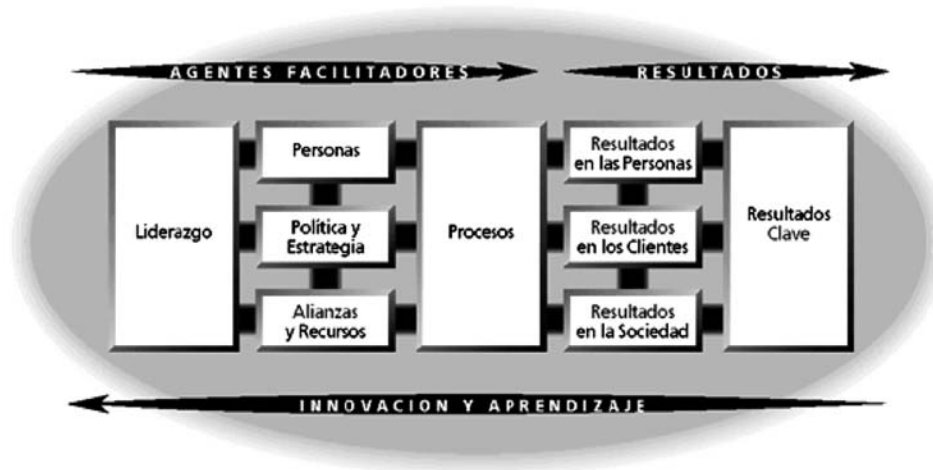
La EFQM es propietaria del Modelo EFQM de Excelencia y gestiona el Premio Europeo a la Calidad que se concede anualmente.

Desde el año 2003, la EFQM está presidida por José Ignacio Wert, Director de Relaciones Corporativas de BBVA y primer español que accede a este puesto.

Brussels Representative Office
Avenue des Pléiades 15
1200 Bruselas, Bélgica. Teléfono: +32-2 775 35 11. Fax: +32-2 775 3595.
<http://www.efqm.org>. e-mail: info@efqm.org

□ 2.4. Modelo EFQM de Excelencia

El Modelo EFQM de Excelencia constituye las bases para la concesión de los reconocimientos a la Excelencia, cuyo máximo exponente es el European Quality Award. Otros reconocimientos se presentan mediante los marchamos “Sello de Excelencia Europea”, en sus distintos niveles. En todos los casos, los reconocimientos se otorgan a las organizaciones en función de su nivel de Excelencia, demostrado a través de la implantación de la práctica de la Autoevaluación. Esta metodología supone la implantación de una sistemática de diagnóstico y mejora, utilizando como herramienta de referencia el Modelo EFQM de Excelencia.



El Modelo y las herramientas derivadas del mismo, por ejemplo PERFIL © CEG, en sus diversas versiones, se caracterizan por su adaptabilidad y flexibilidad en su aplicación, utilizando terminología globalmente genérica. De esta forma, en general, se pueden aplicar directamente a cualquier tipo de organizaciones, sean grandes, pequeñas, del sector público o privado y, en caso de necesidad de mayor adaptación, por ejemplo a particularidades muy específicas, permiten sin excesivos esfuerzos su personalización.

El Modelo se desarrolla en nueve criterios atendiendo a las vertientes más significativas de la gestión global de la organización. Esos criterios son: Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados en Personas, Resultados en Clientes, Resultados en Sociedad y Resultados Clave.

Los mencionados criterios se agrupan en dos grandes bloques: los cinco primeros, son llamados “Agentes Facilitadores”, constituidos por conjuntos de procesos, programas y prácticas, que darán lugar a la consecución de unos resultados, cuyas evidencias se agrupan en los cuatro últimos, identificados como “Resultados”.

Cada uno de los criterios se presenta con una definición, y se desarrolla a través de un grupo de “subcriterios”, cada uno de los cuales analiza un conjunto de conceptos relativos a un aspecto clave del criterio. Así por ejemplo, el Criterio 1, Liderazgo, se divide en cinco subcriterios, dos de los cuales abordan el Liderazgo dirigido a las personas, otros dos, el Liderazgo dirigido a las tareas, y el último, a la gestión del cambio.

De esta forma, el Modelo propone un marco de trabajo no prescriptivo, que se resume por la EFQM en la siguiente frase:

“Los resultados excelentes en el Rendimiento general de una Organización, en sus Clientes, Personas y en la Sociedad en la que actúa, se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las Personas, las Alianzas y Recursos, y los Procesos”.

Finalmente, hay que mencionar algo absolutamente vital en su aplicación: su carácter dinámico. Esta característica parte de la premisa de que la innovación y el aprendizaje potenciarán el nivel de Excelencia de los agentes facilitadores, y esto será precisamente lo que de lugar al progreso hacia la consecución de resultados excelentes.



3 Informe de la Excelencia

3 INFORME DE LA EXCELENCIA

□ 3.1. European Quality Awards

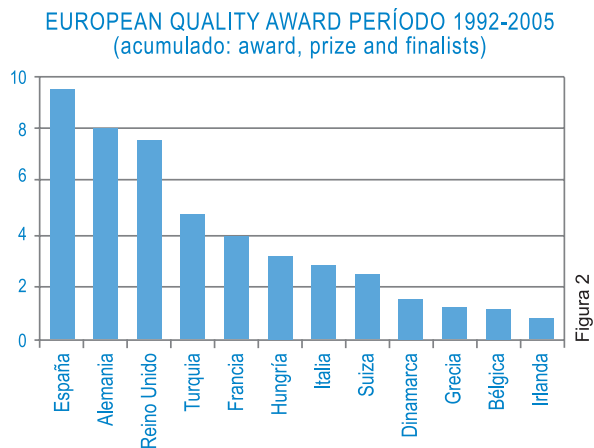
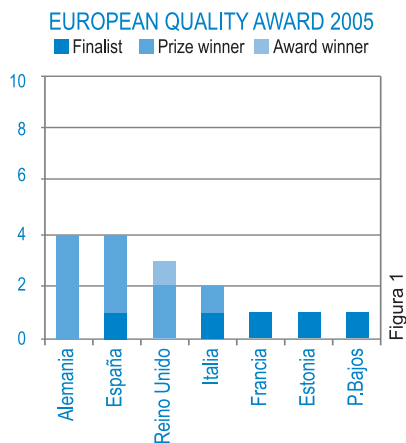
El European Quality Award, que concede anualmente la EFQM, es el máximo reconocimiento a la Excelencia en la Gestión en Europa. Se otorga a organizaciones europeas en cuatro modalidades:

- Large Organisations and Business Units
- Operational Units
- Public Sector
- Small and Medium-sized Organisations:
 - Subsidiary SMEs
 - Independent SMEs

Este Premio se presenta en el EFQM Forum, congreso internacional que se celebra cada año en un país europeo distinto.

Las formas de reconocimiento van más allá del Quality Award, distinguiéndose otros dos niveles de Excelencia por debajo del mismo: el Quality Prize y el nivel "Finalist", siendo este último mención de aquellos que no han conseguido pero se han acercado a los anteriores.

Las figuras 1 y 2 representan respectivamente los European Quality Awards concedidos por EFQM, por países en 2005 y los acumulados en el periodo 1992-2005.



DATOS DEL EUROPEA QUALITY AWARD EN 2005 Y EN EL PERIODO 1992-2005

PAÍS	EUROPEAN QUALITY AWARD 2005	EUROPEAN QUALITY AWARD 1992 – 2005
España	4	24
Alemania	4	20
Reino Unido	3	19
Turquia	0	12
Francia	1	10
Hungría	0	8
Italia	2	7
Suiza	0	6
Dinamarca	0	4
Grecia	0	3
Bélgica	0	3
Irlanda	0	2

Tabla 1

Como se muestra en la figura 2, desde los comienzos del EQA, las organizaciones españolas han demostrado su interés por participar, y cada año España cuenta con una amplia representación en las distintas categorías y niveles del premio. A continuación se indican las que han recibido reconocimientos EQA desde 1992.

EMPRESAS ESPAÑOLAS CON PREMIOS EFQM

Año 2005

Categoría: Public Sector:

Euskalit-Basque Foundation for Quality: Prize winner in Leadership and Constancy of Purpose

NoviaSalcedo: Prize winner in Customer Focus

Hospital de Zumarraga: Prize winner in Management by Process and Facts

Categoría: Small and Medium-sized Organisations

Subcategoría: Independent SMEs

Clínica Tambre: Finalist

Año 2004

Categoría: Large Organisations and Business Units

Solvay Pharma: Finalist

Categoría: Public Sector

Colegio Ursulinas–Vitoria: Prize winner in Leadership and Constancy of Purpose

Lauaxeta Ikastola Sociedad Cooperativa: Finalist

Año 2003

Categoría: Large Organisations and Business Units

Fagor Electrodomesticos: Finalist

Categoría: Operational Units**Solvay Martorell:** Prize winner in People Development and Involvement**Categoría:** Public Sector**Begoñazpi Ikastola:** Finalist**Fundación Novia Salcedo:** Finalist**Categoría:** Small and Medium-sized Organisations**Subcategoría:** Subsidiary SMEs**Microdeco:** Prize winner en People Development and Involvement**Año 2002****Categoría:** Large Organisations and Business Units**Schindler:** Finalist**Categoría:** Operational Units of Companies**Renault Motores Valladolid:** Finalist**Categoría:** Small and Medium-sized Organisations**Subcategoría:** Subsidiary SMEs**Norbolsa S.V.B:** Finalist**Subcategoría:** Independent SMEs**Asle:** Prize winner**Banca Internacional de Andorra Banca Mora:** Prize winner**Año 2000****Irizar:** Prize winner**Año 1999****Banca Internacional de Andorra y Banca Mora:** Prize winner**Año 1998****Ave RENFE:** Prize winner**Año 1997****Gasnalsa:** Prize winner**Año 1992****Industrias del Ubierna UBISA:** Prize winner

3.2. Sellos de Excelencia Europea

El Sello de Excelencia Europea, homologado con los “Level of Excellence” de EFQM es, después del European Quality Award, el máximo reconocimiento a la Excelencia en gestión que se concede en Europa.

Esta distinción significa para las organizaciones que la ostentan un reconocido nivel de prestigio, Excelencia y eficacia en su gestión, eficiencia operativa, y diferenciación en su entorno competitivo. En suma, denota una capacidad para mantenerse en altas cotas de Excelencia o continuar progresando hasta conseguirlas.

Los Sellos de Excelencia los concede el Club Excelencia en Gestión, en una labor conjunta con cinco Agencias Certificadoras: AENOR, BVQI, LLOYD’S Register, SGS y TÜV Rheinland Group. Se concede en tres niveles:

CALIDAD EUROPEA 200-400 puntos EFQM

EXCELENCIA EUROPEA (Nivel Consolidación) 401-500 puntos EFQM

EXCELENCIA EUROPEA (Nivel Excelencia) >501 puntos.

➤ A FINALES DEL AÑO 2005 CATORCE ORGANIZACIONES ESPAÑOLAS MANTIENEN EL MÁXIMO RECONOCIMIENTO (SELLO EXCELENCIA EUROPEA NIVEL EXCELENCIA).

➤ EN LA MISMA FECHA, UN TOTAL DE 132 ORGANIZACIONES DISPONEN DE UN SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA EN ESPAÑA.



ORGANIZACIONES CON
EXCELENCIA EUROPEA NIVEL
EXCELENCIA (500+)



CONSTRUCCIONES
SAMANIEGO, S.L.

SIEMENS





ORGANIZACIONES CON EXCELENCIA EUROPEA NIVEL CONSOLIDACIÓN (401-500)

Ayuntamiento de Huarte
Bayer Healthcare Química
Farmacéutica Bayer, S.A.
BSH Electrodomésticos España, S.A.
Cima Nuevas Tecnologías de La Información, S.L.
Clínica Moncloa

Club Excelencia En Gestión Vía Innovación
Colegio Nuestra Señora de Las Maravillas-madrid
Construcciones y Obras Llorente, S.A. (Collosa)
Delegación de Almería - Agencia Tributaria
Direct Seguros
Dragados Offshore
Escuela Univ. Arquitectura Técnica- Universidad de Sevilla
Farma-Iepori, S.A.
Finaf 92, S.A.
Heineken España, S.A. - Fábrica de Arano

I.E.S. Navarro Villoslada
Instituto Cuatrovientos-pamplona
Laboratorio Angenérico, S.L.
Lizarra Ikastola
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona
Nicolás Correa, S.A.
Replasa - Recubrimientos Plásticos, S.A.
Ricoch España, S.A.
Sociedad Cooperativa de Enseñanza San Cernin
Telefónica de España
Telvent Energía y Medio Ambiente
Tesorería General de la Seguridad Social de Zaragoza



ORGANIZACIONES CON CALIDAD EUROPEA (200-400)

012 Infolocal-Navarra
Aena, Plan Barajas
Agencia Local de Promoción Económica y Empleo- Ayto. de Gijón
Alcoa Inespal, S.A.
Amm Recursos Asistenciales, S.L.
Asociación Amica
Autoridad Portuaria de Gijón
Bildu Lan S. Coop.
Calidad y Dirección Navarra, S.L.
Cartonajes Vir, S.A.
Centre Sociosanitari de L'Hospitalet
Centro Especial de Empleo Apta, S.L.
Centro Menesiano Zamora Joven
Centro San Juan de Dios- Ciempozuelos Madrid
Centro Técnico de Automatismos e Investigación, S.L.
Complejo Hospitalario Univ. de Santiago de Compostela-Programa de Formación Especializada
Cia. Trasmediterránea
Clínica Nuestra Señora de la Paz- Madrid
Codesa 88, S.A.
Colegio Amor Misericordioso-Asturias
Colegio Internacional Meres (Centros Docentes Asturianos, S.A.)
Colegio la Vall- Bella Terra Barcelona

Colegio San Ignacio Pamplona
Colegio Santa Mónica-Palma de Mallorca
Colegio Santo Tomás-Pamplona
Colegio Ursulinas Pamplona
Colegio Oficial Enxeñeiros Téc
Industriais A Coruña Coeticor
Comercial Quimisol, S.A.
Confederación Española de Familiares Enfermos de Alzheimer
Construcciones Arregui, S.A.
Escuela Infantil 0-3 Ayto Estella
Escuela Infantil Agedna - Hello Rochapea
Escuela Infantil de Mendillorri
Facultad de Psicología - Universidad de Salamanca
Farplus
Formastur, S.A.
Frutas Sheila, S.A.
Fundación Instituto San José-Madrid
Gabinete Nuclear Delfos
Gran Asociación - Colegio Gran Hotel Regente
Grupo Lacera
Higiene Integral Medioambiental, S.L.
Hospital Dos de Maig
Hospital General de L'Hospitalet
Hospital San Juan de Dios de Tenerife
Hospital San Juan Dios de Pamplona
Hospital Sant Joan de Déu-Palma de Mallorca
I.E.S. Nº1 Gijón
I.E.S. Santa Catalina-Soria
Iberquímica Prokem, S.L.
I.E.S. Alhama-Navarra
I.E.S. Basoko-Navarra
I.E.S. Benjamín de Tudela
I.E.S. Cerro de la Cruz-cortes
I.E.S. Eti Tudela

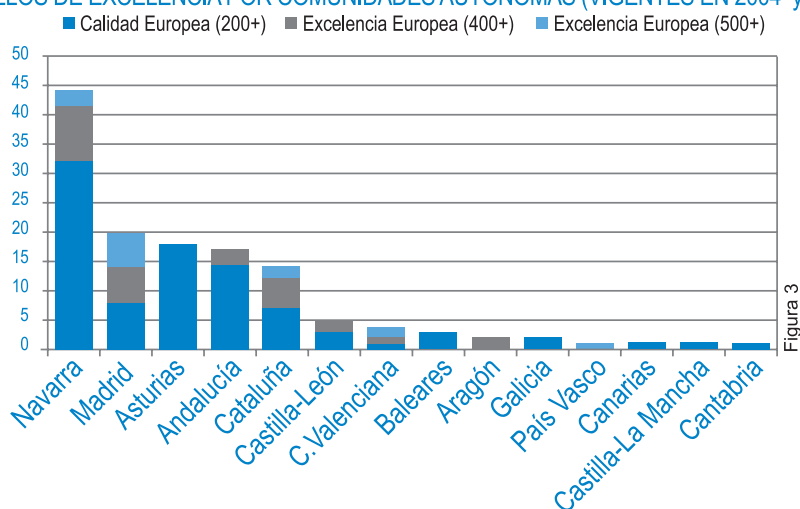
I.E.S. La Granja (Julio Caro Baroja)
I.E.S. La Paz-cintruénigo
I.E.S. Marqués de Villena
I.E.S. Politécnico Tafalla
I.E.S. San Juan-Pamplona
I.E.S. Valle del Ebro-Navarra
Industrias Químicas Kimsa, S.A.
Industrias Químicas Prokem, S.L.
Iniciativas Innovadoras Sal Isastur, S.A.
Isocor. Gammagrafía Corachan
Kalium Laboratorios, S.L.
Kimsa Laboratorios, S.L.
Mancomunidad de Sakana
Mantenimiento Técnico Kimi-red, S.L.
Moa-groupe Bpi
Mantenimientos y Montajes Ria de Avilés (Monrasa)
Navascues Obras y Puentes S.L.
Nueva Gestión Empresarial de Navarra
Prokem, S.A.
Qi Oiza y Asociados
Química Industrial Mediterránea, S.A.
Química Técnica, S.A.
Redur/T, Lozano
Regidoria de Serveis Socials- Ajuntament de Palma
Seur España Operaciones, S.A.
Sociedad Mixta de Turismo y Festejos de Gijón
Técnica de Conexiones, S.A. (Tekos)
Tecnoquímica Integral, S.L.
Tesorería General de la Seguridad Social de Asturias
Tesorería General de la Seguridad Social de Navarra
TSK Electrónica y Electricidad, S.A.
Uned Tudela
Universidad de Castilla - La Mancha
Z.N.L. Internacional, S.L.

DISTRIBUCIÓN POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

El total de Sellos de Excelencia Europea vigentes a finales de 2005 (columna derecha) ha aumentado de forma generalizada con respecto a finales de 2004 (columna izquierda). En la figura 3 se muestran las cantidades correspondientes a las diferentes comunidades autónomas. Se representan por orden descendente en cuanto al número total de sellos obtenidos, diferenciando los tres niveles.

Navarra, Madrid y Asturias, respectivamente, ocupan las primeras posiciones a finales de 2005. Es de destacar el espectacular aumento en el número de Sellos de Asturias y Andalucía en relación al año anterior.

SELLOS DE EXCELENCIA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS (VIGENTES EN 2004 y 2005)



DATOS SELLOS 2004 Y 2005 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Comunidad Autónoma	Calidad Europea (200+)		Excelencia Europea (400+)		Excelencia Europea (500+)		Total	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Navarra	31	32	6	9	1	3	38	44
Madrid	8	10	6	7	5	6	22	20
Asturias	1	18					1	18
Andalucía	3	14	3	3			6	17
Cataluña	8	7	3	5	2	2	13	14
Castilla-León	2	3		2			2	5
C. Valenciana	3	1				2	3	3
Baleares	2	3					2	3
Aragón			2	2			2	2
Galicia	3	2					3	2
País Vasco*	2					1	2	1
Canarias	1	1					1	1
Castilla-La Mancha	1	1					1	1
Cantabria		1						1
TOTALES	65	93	20	28	8	14	96	132

Tabla 2

EVOLUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

La experiencia acumulada nos permite analizar el progreso hacia la Excelencia de aquellas organizaciones que se han ido superando en el nivel del sello que ostentan. La figura 4 representa la evolución en el nivel de los Sellos de Excelencia obtenidos por diferentes organizaciones. Se representan las organizaciones que han evolucionado y las que han obtenido desde el principio el Sello de Excelencia Europea nivel Excelencia. También se refleja el periodo de vigencia (2 años), con referencia a los sellos conseguidos o renovados en 2005.

EVOLUCIÓN NIVEL SELLOS EN LAS ORGANIZACIONES

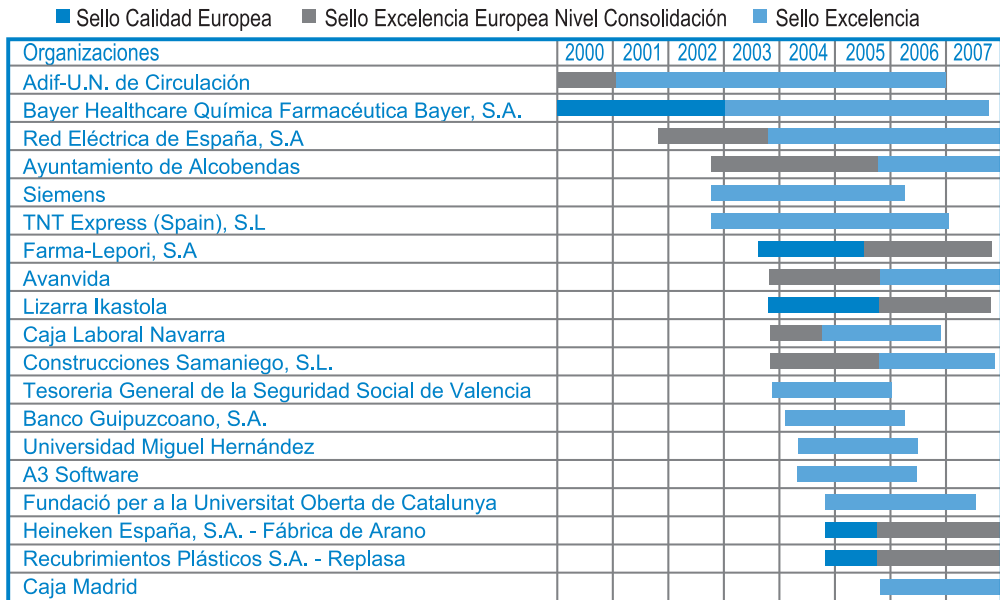


Figura 4

3.3. Reconocimientos EFQM: “Levels of Excellence”

Aparte del European Quality Award, EFQM tiene un sistema de reconocimiento con Sellos de Excelencia Europea en dos niveles:

- “Committed to Excellence” (C2E), para organizaciones que consiguen una puntuación inferior a 400 puntos y demuestran un compromiso habiendo implantado un proceso de autoevaluación y unas acciones de mejora con resultados tangibles.
- “Recognised for Excellence” (R4E), para aquellas que obtienen una puntuación de más de 400 puntos.

El sistema de reconocimiento del Club Excelencia en Gestión es compatible con el de EFQM, y el Club gestiona a petición de los interesados la convalidación con los Levels of Excellence de la EFQM.

España está situada en el tercer puesto en cuanto a “Levels of Excellence” (figura 5) en relación con el resto de países europeos. No obstante, somos el único país que requiere sobrepasar el umbral de 200 puntos para obtener el nivel C2E, lo cual conlleva que las organizaciones candidatas demuestran un sistema de calidad consolidado durante años, lo que añade una mayor exigencia en la obtención de este sello, frente al resto de Europa.

Por otra parte, España es el primer país en Sellos R4E muy destacado frente a los siguientes (figura 6) y, en cualquier caso, el proceso de obtención de los Sellos de Excelencia del CEG es homologable al de los LoEs, por lo que, considerando los 132 Sellos de Excelencia concedidos a organizaciones españolas, podemos afirmar estar a la cabeza en el nivel de reconocimientos obtenidos.

LEVELS OF EXCELLENCE DE EFQM (LoEs) POR PAÍSES EUROPEOS EN 2005

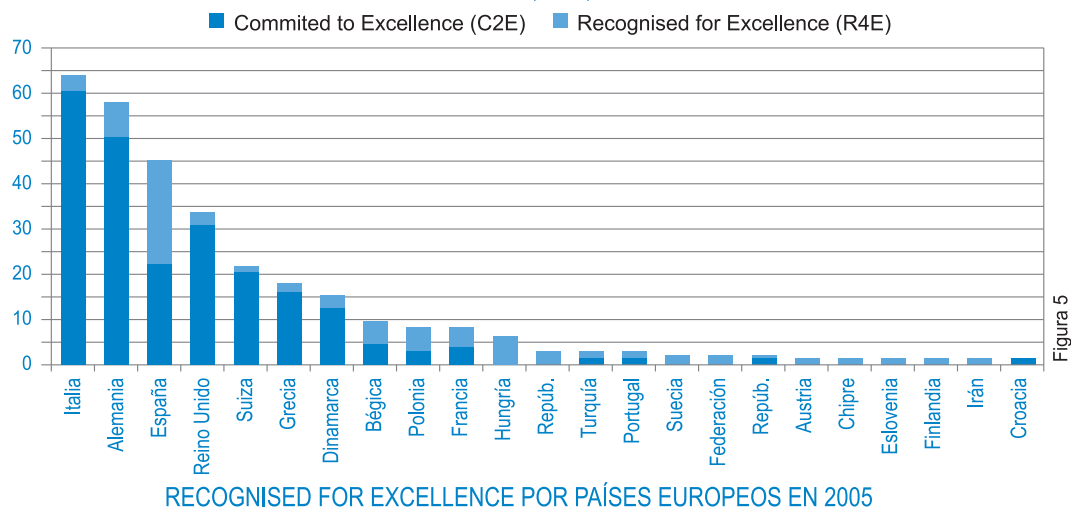


Figura 5

RECOGNISED FOR EXCELLENCE POR PAÍSES EUROPEOS EN 2005

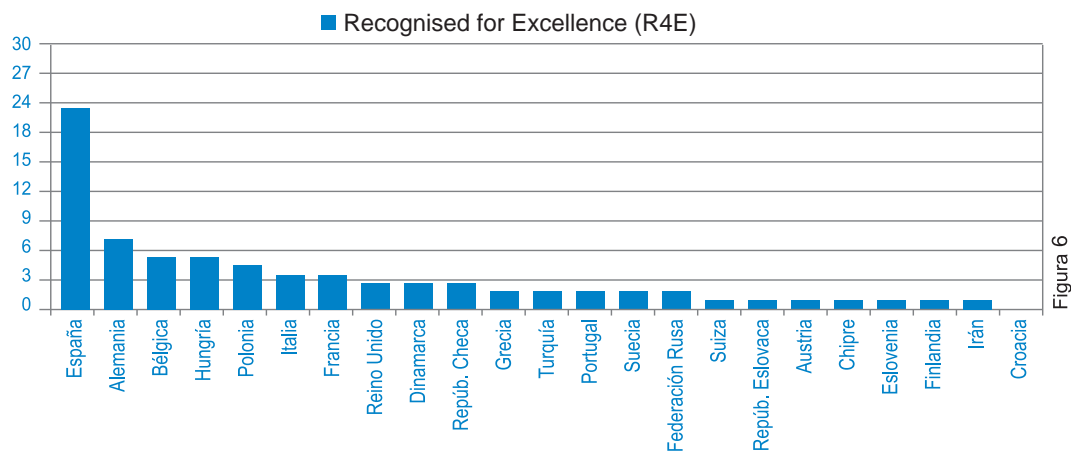


Figura 6

LEVELS OF EXCELLENCE DE LA EFQM (LoEs) POR PAÍSES EUROPEOS EN 2005

País	Committed to Excellence (C2E)	Recognised for Excellence (R4E)	Total
Italia	60	4	64
Alemania	50	8	58
España	22	23	45
Reino Unido	31	3	34
Suiza	20	1	21
Grecia	16	2	18
Dinamarca	12	3	15
Bélgica	4	6	10
Polonia	3	5	8
Francia	4	4	8
Hungría	6	0	6
Repúb. Checa	0	3	3
Turquía	1	2	3
Portugal	1	2	3
Suecia	2	0	2
Federación rusa	0	2	2
Repúb. Eslovaca	1	1	2
Austria	1	0	1
Chipre	1	0	1
Eslovenia	1	0	1
Finlandia	1	0	1
Iran	1	0	1
Croacia	1	0	1

Tabla 3

ORGANIZACIONES ESPAÑOLAS CON LoE EN VIGOR**Recognised for Excellence**

- A3 Software
- Axalto SP, S.A
- Banco Guipuzcoano, S.A.
- Bayer Healthcare Química Farmacéutica Bayer, S.A.
- Caja Laboral Navarra
- Cepsa Refinería "La Rabida"
- Clínica Moncloa
- Club Excelencia en Gestión
- Colegio Nuestra Señora de las Maravillas
- Dpto. Hacienda y Finanzas de la Diputación de Bizcaia
- Dragados Offshore, S.A.
- Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica-Universidad Sevilla
- Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya
- Ingeniería F.R.S.
- Mancomunidad de Comarca de Pamplona
- Red Eléctrica de España, S.A.
- Schneider Electric España, S.A.
- Siemens S.A. División I.C.N.
- Solvay Martorell
- Solvay Pharma, S.A.
- Solvay Química, S.L.
- Telvent Energía y Medio Ambiente, S.A.
- Universidad Miguel Hernández de Elche

Committed to Excellence

- Aena. Plan Barajas
- Agencia Local Promoción Eco. y Empleo Ayto. Gijón
- Alcoa Inespal, S.A.
- Autoridad Portuaria de Gijón
- Cartonajes Vir, S.A.
- Centro Especial de Empleo Apta, S.L.
- Centro San Juan de Dios
- Clínica Nuestra Señora de la PazChus-programa de Formación Especializada
- Complejo Hospitalario Universitario de Santiago
- Farma-Lepori, S.A.
- Formastur, S.A.
- Fundación Instituto San José
- Grupo Lacera

- Ikastola Paz de Ciganda
- I.E.S. Nº1 de Gijón
- I.E.S. "Toki Ona"
- La Caja de Canarias
- Lizarra Okastola
- Monrasa (Mantenimientos y Montajes Ria de Aviles)
- Sociedad Mixta de Turismo
- Tsk Electrónica y Electricidad, S.A.

□ 3.4. Premios Príncipe de Asturias

Los Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, convocados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, tienen como objetivo el reconocimiento público de aquellas empresas españolas que han realizado un importante esfuerzo en mejorar sus factores de competitividad, así como animar a otras empresas a seguir trabajando por el camino de la Excelencia.

Desde su primera edición en 1993, las empresas premiadas y galardonadas son excelentes y han sabido poner en práctica estrategias de mejora adaptadas a la nueva realidad económica.

Estos Premios se estructuran en ocho modalidades que corresponden a distintos factores de competitividad para favorecer el desarrollo y progreso de las empresas españolas:

- Calidad Industrial
- Diseño
- Innovación Tecnológica
- Energías Renovables y Eficiencia Energética
- Internacionalización
- Excelencia Turística
- Sociedad de Información y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Gestión de la Marca Renombrada

Existen otros dos Premios de rango superior, que reconocen una actuación global de mejora de los factores de competitividad, así como una eficaz gestión de los recursos humanos:

- Competitividad Empresarial de Grandes Empresas
- Competitividad Empresarial PYME

El acto de entrega de la X Edición de los Premios, presidido por S.A.R. el Príncipe Felipe, tuvo lugar el día 12 de diciembre del 2005. Un total de 10 empresas fueron premiadas y 36 resultaron nominadas.

□ 3.5. La Excelencia en las Comunidades Autónomas

ANDALUCÍA

Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión

En Andalucía se viene convocando anualmente desde el año 2000 el Premio Andaluz a la Excelencia por parte de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía. En su trayectoria ha sufrido algunas modificaciones con el ánimo de constituirse como un instrumento con la doble finalidad de reconocer a las empresas andaluzas excelentes y de fomentar el avance hacia la adopción de una cultura de Excelencia.

En la actualidad este Premio cuenta con dos modalidades:

- Modalidad de Excelencia Empresarial que se dirige a toda clase de organizaciones andaluzas (grandes empresas y Pymes) y en la que un 80% de la puntuación global alcanzable está basada en el Modelo EFQM de Excelencia
- Modalidad de Mejores Prácticas de Gestión que tiene como finalidad el reconocimiento de aquellas Pymes que se distinguen por la aplicación de Buenas Prácticas de Gestión.

El Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión lleva a cabo numerosas actividades de apoyo a este sistema de reconocimiento, entre las que se pueden destacar la divulgación de la convocatoria a través de jornadas provinciales, a las que asistieron más de 320 personas en 2005 (un 16% más que en 2004) y las actividades de preparación de la documentación mediante 7 jornadas formativas y dos reuniones específicas a las que asistieron 118 personas (un 50% más que en 2004). Es destacable que desde el año 2000, en todas las convocatorias se ha incrementado el número de personas que asisten a este tipo de actividades.

Además, como parte indispensable del proceso de evaluación de las candidaturas, el Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión dispone de un Club de Evaluadores que aglutina a un conjunto de profesionales que aportan su experiencia profesional y sus conocimientos en modelos de gestión y en el Modelo EFQM de Excelencia para llevar a cabo la evaluación de las diferentes candidaturas.

Hasta el año 2005, 28 organizaciones andaluzas han sido reconocidas por su nivel de Excelencia Empresarial, y se han presentado 109 candidaturas en la modalidad de Excelencia Empresarial, lo que supone una media superior a 18 candidaturas por año en dicha modalidad.

Por otra parte, presta igualmente apoyo técnico al esquema de reconocimiento de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, que desde el año 2004 es convocado por la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía y distinguen tres modalidades: Excelencia de los Servicios Públicos, Mejores Prácticas en los Servicios Públicos y, por último, Mejores Sugerencias de los Empleados Públicos. En la primera de las modalidades se contemplan como criterios de valoración los propios del modelo EFQM del sector público, mientras que en las otras dos modalidades se consideran unos criterios basados en el propio esquema lógico REDER del citado modelo (es decir: Enfoque, Despliegue, Resultados y Evaluación).

ARAGÓN

Instituto Aragonés de Fomento

El Instituto Aragonés de Fomento (IAF), dependiente de la Diputación General de Aragón, es la organización de esta Comunidad Autónoma dedicada a potenciar la Excelencia en la gestión integral de la empresa.

El programa EMPRESA es una iniciativa del IAF, del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón con el objetivo de actuar en la mejora de la competitividad de las empresas ofreciendo un conjunto de actividades que les ayuden a conocer, asimilar e implantar los mejores instrumentos y modelos innovadores de gestión empresarial. En estos momentos, más de 560 empresas están adheridas al Programa EMPRESA y ya se han realizado más de 500 diagnósticos de competitividad.

El IAF convoca anualmente desde 1997 el Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón con el objetivo de distinguir a las Pymes y a las grandes empresas que hayan emprendido acciones destacables para mejorar su gestión. Los criterios de evaluación para la concesión del galardón están basados en el Modelo Europeo de Excelencia y en el Premio a la Calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Desde 1997, se han inscrito en este Premio un total de 179 empresas, evolucionando este proceso año a año desde las 6 presentadas en 1997 hasta las 42 en el año 2005.

Además, a lo largo del 2005 se desarrollaron el Foro PILOT 2005 y el Foro EMPRESA 2005 con más de 1000 participantes en cada uno de los eventos cuyos temas principales fueron los aspectos de gestión e innovación empresarial relacionados con la logística, 5 jornadas de difusión y sensibilización de mejora e innovación en la gestión con la participación de 1200 personas y 64 actuaciones de formación más consultoría que contaron con 800 personas.

ASTURIAS

Club Asturiano de Calidad

Desde su creación, el Club Asturiano de Calidad ha querido ser un foro de encuentro, formación e información, dirigido a las empresas y a la sociedad, desarrollando una actividad constante en torno a la gestión y la Excelencia, que se plasma en Jornadas de Buenas Prácticas, Conferencias, un Plan Formativo anual... Además, este año 2005, con motivo de su Décimo Aniversario, el Club ha organizado una serie de actos distribuidos por toda la geografía de la región, con el fin de hacer llegar su actividad a todos los empresarios de la comunidad autónoma, y celebrar así estos diez años de vida. Dentro de los actos conmemorativos cabe destacar la conferencia "Europa en Asturias" celebrada en Oviedo, en la que el Club contó con la intervención de dos organizaciones europeas, el Ayuntamiento de Liverpool y la empresa Fonderie de Montello galardonadas ambas con el Premio Europeo de la EFQM,

Más allá de estas actividades, el Club Asturiano de Calidad desarrolla y participa en numerosos proyectos tanto de carácter regional como europeo, todos ellos vinculados a factores de competitividad empresarial, entre los que se encuentra la innovación, calidad, sostenibilidad...y que pretenden realizar cambios profundos en la mentalidad y los modos de trabajar de la empresa asturiana.

De hecho, el Club fue ya en 2002 el motor que puso en marcha el camino hacia la Excelencia en el Principado, con el Pacto Asturias por la Excelencia. Al mismo tiempo, se puso en marcha la Red Asturiana de Evaluadores EFQM, concluyendo este año con un

total de 100 expertos en la utilización del Modelo EFQM de Excelencia a los que el Club facilitó formación teórica y práctica de primer nivel. Una vez concienciada la sociedad y formados los primeros expertos, en 2003 se pone en marcha el Proyecto de Sensibilización EFQM. Para aprovechar la capacitación y el conocimiento de los integrantes de la Red Asturiana de Evaluadores, el Club Asturiano de Calidad diseñó y lanzó un Proyecto destinado a llevar este conocimiento al tejido empresarial asturiano. El siguiente paso, concluido en 2005 ha consistido en completar el ciclo: a través del proyecto MISIÓN EMPRESAS EXCELENTES, en el que se ha prestado el apoyo necesario para que 16 organizaciones asturianas se autoevaluarán según los criterios del Modelo EFQM y consiguieran un Sello de Excelencia Europea.

Otra de las actividades pioneras iniciada en 2005, es el proyecto Eql (Excelencia, Calidad e Igualdad), enmarcado dentro de la iniciativa Comunitaria Equal y cuyo objetivo es articular prácticas empresariales que permitan introducir y desarrollar en los sistemas de gestión de calidad el Criterio de Igualdad de Oportunidades.

Con el objetivo de continuar a la cabeza en el desarrollo de proyectos pioneros e innovadores que favorezcan el desarrollo en nuestra región, el Club en este año 2006 pondrá en marcha dos nuevos proyectos, uno dirigido a la creación de una red de Benchmarking y otro basado en el desarrollo de un programa de Dirección por objetivos.

BALEARES

Institut D'Innovació de les Illes Balears

La meta propuesta por el área de calidad en el 2005 ha sido la de aumentar el número de organizaciones que trabajan con EFQM y obtener un mayor número de empresas para el Premio Balear de Excelencia en la Gestión.

El Institut D'Innovació Empresarial de les Illes Balears (IDI) es miembro de EFQM desde el año 2001 y ORA del Club Excelencia en Gestión, y está comprometido en la mejora de la gestión de las empresas y organismos públicos de las Islas Baleares. Las actuaciones llevadas a cabo son las siguientes:

Programa Balears Exce.lent:

La Conselleria de Comerç, Indústria i Energia, a través del IDI ha creado la marca Balears Exce.lent que es el paraguas de la Excelencia en el mundo de la mejora de la gestión en las Islas Baleares. Engloba el Plan de Excelencia en la gestión que pretende la aplicación del Modelo EFQM en 25 organizaciones públicas y privadas. Para ello se ha creado el Club de Evaluadores EFQM del IDI, con personas cualificadas para realizar evaluaciones en las organizaciones que así lo soliciten.

Este Plan incluye las siguientes fases:

- Fase 0. Sensibilización:
 - Visitas de los técnicos del IDI a las empresas para conocer su situación y animarles a que se adhieran al programa.
 - Jornadas técnicas con experiencias prácticas de empresas excelentes.
- Fase 1. Evaluación inicial. La organización contará con el equipo evaluador para conocer el grado de implantación del modelo.
- Fase 2. Desarrollo del plan de mejoras. La organización deberá desarrollar un plan de mejora, con la ayuda de un consultor si es necesario.

- Fase 3. Evaluación de revisión. La organización contará con el equipo evaluador para conocer el grado de mejora en relación al modelo.
- Fase 4. Edición del Catálogo de Empresas Excelentes. Las organizaciones que hayan obtenido 250 puntos podrán formar parte del Catálogo que será promocionado por el Gobierno de las Islas internacionalmente.
- Fase 5. Candidatura al PBEG (edición 2006)

CASTILLA Y LEÓN

Agencia de Inversiones y Servicios de Castilla y León

Con la publicación de la Ley 13/2005 de Medidas Financieras, se modifica la denominación de la hasta ahora Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León que pasa a ser Agencia de Inversiones y Servicios de Castilla y León. Como consecuencia de ello se modifican algunos aspectos de sus fines y funciones así como su estructura organizativa, adaptándose así a la nueva situación derivada del cambio en el marco comunitario a partir de 2007 y de las necesidades reales de las empresas, clientes últimos de los servicios de la Agencia.

Desde el año 2000, lleva ejecutándose el Plan de Excelencia 2000-2006 con los principales agentes empresariales de la región como socios (Consejo Regional de Cámaras de Castilla y León y Confederación de Organizaciones Empresariales de Castilla y León) y cuenta para su diseño y supervisión técnica con el Club Excelencia en Gestión, apoyándose para su desarrollo en un amplio equipo de consultoría.

Las cuatro ediciones hasta ahora desarrolladas, han contado con un cuerpo común de actuaciones tendentes a apoyar el inicio de las empresas en la metodología de la mejora continua y la Excelencia en la gestión. A ellas, se han ido sumando actuaciones de consolidación con diferentes niveles de exigencia, así como a dar cabida a empresas líderes en materia de gestión que pudieran ejercer un efecto inductor sobre el resto del tejido empresarial. Por supuesto, no han faltado actuaciones de carácter sectorial, así como otro tipo de programas dirigidos al fomento de determinadas herramientas de gestión.

La estructura de programas desarrollados ha sido la siguiente:

- Iniciación a la Excelencia como sistema de gestión.
- La Estrategia y la Gestión basadas en el Modelo EFQM de Excelencia.
- La cadena de las empresas y organizaciones inductoras.
- Redes regionales de intercambio de las “mejores prácticas”
- Herramientas de apoyo a la mejora de la gestión
- Actuaciones sectoriales
- Certificaciones ISO y similares

Con el desarrollo de las actuaciones de esta cuarta edición, se ha dado formación y asesoramiento a 331 empresas y apoyo financiero a otras 272, es decir, 603 empresas han participado en los diferentes programas que conforman esta última edición del Plan de Excelencia de Castilla y León.

Cabe destacar el papel llevado a cabo por el Foro de Empresas Inductoras, empresas líderes en gestión que han apoyado técnicamente el desarrollo del Plan y que, a modo de coaching directivo, han tutorizado a un amplio grupo de empresas en el desarrollo de sus

procesos de mejora. Los resultados obtenidos y la altísima valoración por parte de las empresas involucradas avalan esta metodología de trabajo e invitan a ampliar la experiencia a un número mayor de empresas en la próxima edición del Plan.

Asimismo este año ha supuesto la primera convocatoria del Premio Castilla y León a la Excelencia en la Gestión. Para su evaluación se ha contado con la colaboración del Club de Evaluadores del Club Excelencia en Gestión. Los galardones fueron entregados en el mes de septiembre en Salamanca, coincidiendo con la celebración de la Conferencia de Ganadores del Premio Europeo.

En la actualidad, se está en proceso de diseño de la 5ª edición de este Plan.

CATALUÑA

Centre de Suport a l'Excel·lència 2005

En el mes de marzo, el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Cataluña firmó un acuerdo de colaboración con el entonces aún "Club Gestió de la Calidad" que comporta la creación de un "Centre de Suport a l'Excel·lència".

La misión del CSE es "contribuir a crear una cultura de Excelencia en la gestión que ayude a las empresas y organizaciones catalanas a ser más competitivas y socialmente responsables". Para esta finalidad usará el Modelo EFQM de Excelencia y se integrará en la Coalición para la Excelencia del Club Excelencia en Gestión.

Por diversas razones, entre ellas el relevo en el decanato del Colegio, el CSE no ha entrado todavía en una dinámica operativa, aunque se espera que lo haga en breve.

Pese a esta dificultad, el equipo promotor del CSE y el Institut Català de Tecnologia, como instrumento ejecutor del Colegio, han colaborado tanto en la jornada de puertas abiertas organizada por TEMOINSA en febrero de 2005, como en la reunión del Club con sus asociados en Cataluña en julio de este mismo año.

COMUNIDAD VALENCIANA

Fundación Valenciana de la Calidad

La Fundación Valenciana de la Calidad (FVQ) se fundó en 1998, promovida por la Generalitat Valenciana, con la misión de difundir e impulsar la cultura de la Calidad, la Innovación y la Excelencia entre las organizaciones de la Comunidad Valenciana y potenciar la información y el apoyo en el camino hacia la mejora.

Actualmente la FVQ ha iniciado una nueva etapa orientada hacia 4 grandes objetivos estratégicos: desarrollar la cultura de la Excelencia en la gestión de las empresas de la Comunidad Valenciana; impulsar la diferenciación, la creatividad y la innovación; garantizar la satisfacción del consumidor y del capital humano de las empresas valencianas. Para alcanzar estos objetivos estratégicos se han definido 6 programas de actuación: Información y sensibilización; Formación, Estudios y análisis; Evaluación y reconocimientos; Servicio al consumidor; y Asesoría y asistencia técnica.

Dentro del programa de "Evaluación y reconocimientos", el pasado 21 de noviembre de 2005 se celebró la 1ª Edición de la Entrega de Reconocimientos a la Excelencia de la FVQ. En dicho acto se contó con la participación de numerosas personalidades del mundo político y empresarial, en la que destacó la intervención del Hble. Sr. Conseller de Empresa y de la Presidenta de la Fundación Valenciana.

Los reconocimientos entregados durante el acto fueron:

- PREMIO DE EXCELENCIA. Una organización galardonada.
- SELLOS DE EXCELENCIA (Nivel oro, plata y bronce).
 - Calidad Comunidad Valenciana - Sello Bronce (200-399 puntos). Organizaciones reconocidas: 4
 - Excelencia Comunidad Valenciana - Sello Plata (400 – 499 puntos). Organización reconocida: 1
 - Excelencia Comunidad Valenciana - Sello Oro (+ 500 puntos). Organizaciones reconocidas: 2
- PREMIOS DE INVESTIGACIÓN EN EXCELENCIA. Reconocimientos otorgados a aquellas investigaciones en materia de calidad, Excelencia e innovación empresarial con trascendencia para la Comunidad Valenciana.

Asimismo, entre las actividades realizadas durante el 2005 en materia de Excelencia, cabe destacar: Edición de la “Guía para elaborar memorias según el Modelo EFQM de Excelencia”, Organización de jornadas y foros formativos sobre ISO 9001:2000; Modelo EFQM de Excelencia; Evaluadores EFQM; Satisfacción del cliente; Auditorías Internas, etc. y realización de evaluaciones externas según el Modelo EFQM de Excelencia de organizaciones de la Comunidad Valenciana pertenecientes a sectores como el educativo, administración pública, etc.

GALICIA

Fundación para el Fomento de la Calidad Industrial y Desarrollo Tecnológico de Galicia

La Fundación para el Fomento de la Calidad Industrial y Desarrollo Tecnológico de Galicia fue constituida en octubre de 1996 como entidad sin ánimo de lucro por la Consellería de Innovación e Industria de la Xunta de Galicia.

Los objetivos de la Fundación son promover la difusión y aplicación de políticas en materia de calidad, tecnología e innovación, recibiendo adicionalmente la encomienda de gestión de infraestructuras tecnológicas; el Centro de Innovación y Servicios (CIS) del Diseño y la Tecnología de Galicia, el Centro de Innovación y Servicios (CIS) Tecnológicos de la Madera de Galicia y el Laboratorio Oficial de Metrología de Galicia, llevando a cabo desde cada uno de los centros antes indicados las actividades contempladas en el marco de su competencia técnica y estratégica.

Al objeto de contribuir al aseguramiento y garantía en su gestión, el 27 de julio de 2000 la Fundación certificó su sistema administrativo por la norma ISO 9002:94. Posteriormente, el 1 de febrero de 2001, actualizó dicha certificación por la norma ISO 9001:2000, siendo la primera organización gallega y una de las primeras organizaciones españolas en superar este último proceso de certificación.

Asimismo, impulsa decididamente el desarrollo de proyectos empresariales y sociales encaminados a la mejora competitiva de nuestras organizaciones, la utilización de la normalización, la certificación de productos y servicios y la incorporación competitiva a la sociedad de la información. En esta línea, la Fundación pone al servicio de las empresas y organizaciones gallegas toda la información disponible en sus centros de documentación y la experiencia acumulada por su organización.

Finalmente, como práctica competitiva orienta a la mejora continua y a la prestación de

servicios de calidad, la Fundación mantiene y actualiza las vías de comunicación y relación con organismos nacionales e internacionales cuyos objetivos sean coincidentes o similares a los propuestos.

Observatorio de Calidade

El observatorio de la calidad es un producto WEB dirigido a las empresas, organizaciones y sociedad gallega en general interesadas en los principios, objetivos y técnicas en materia de calidad.

La página WEB que se presenta: www.observatoriocalidade.org se enmarca, junto con otras iniciativas, dentro del portal contextual de la Fundación; www.fundacioncalidade.org.

El observatorio de la calidad de Galicia es una iniciativa promovida por la Consellería de Innovación e Industria de la Xunta de Galicia que incorpora servicios en el terreno de la divulgación de la calidad a través de noticias, foros, ayudas y enlaces de interés, que informa sobre contenidos y tendencias dando respuesta a las cuestiones más frecuentes, con informes técnicos específicos y actualizando directorios de empresas certificadas y de servicios y, finalmente, aportando una rigurosa plataforma para el conocimiento de la realidad gallega en materia de certificación.

La Consellería de Industria y Comercio viene impulsando la implantación de políticas en materia de Excelencia y calidad y ha puesto en marcha desde la Fundación para el Fomento de la Calidad Industrial y Desarrollo Tecnológico, la Base de Datos de la Certificación de Galicia (BDCGa), cuyos objetivos son conocer la realidad de la certificación y prestar servicios en materia de calidad a la sociedad gallega.

Debe destacarse y agradecer finalmente la activa colaboración de las entidades de certificación que operan en Galicia, con las que se ha establecido un acuerdo acerca de los principios básicos de funcionamiento del sistema de información, así como el papel clave desempeñado por las propias organizaciones certificadas que facilitan permanentemente sus datos e información a nuestros servicios técnicos para mantenimiento actualizado de los registros en materia de calidad.

LA RIOJA

Club de Marketing de La Rioja

El Club de Marketing de La Rioja organizó y llevó a cabo más de 30 actividades formativas durante el ejercicio 2005, a las que asistieron un total de 932 participantes.

Comenzaron tres Masters (Master en Gestión por Procesos, Master en Gestión Comercial y Dirección de Marketing, y Master en Business Administration Executive) que siguen en desarrollo en la actualidad.

Uno de los actos sociales más relevantes del Club de Marketing es la entrega de los Premios Mercurio, galardón que se concede a las empresas riojanas que han destacado en diferentes aspectos. Este acto social congrega a las autoridades políticas y empresariales más destacadas de la sociedad riojana, además de 200 empresarios.

El Club de Marketing también ha organizado el II Foro de Excelencia Empresarial, actividad promovida por el Gobierno de La Rioja a través de la Agencia de Desarrollo Económico. Se celebró los días 10 y 11 de Noviembre con la asistencia de más de 180 empresarios, que debatieron los casos de 15 empresas nacionales e internacionales que han sabido adaptarse eficientemente a las necesidades y demandas del mercado, logrando ser más competitivas.

Las conclusiones del Foro giran en torno a lo siguiente:

- Aparición de la Globalización económica, aparición de nuevos países productores, mejora de las comunicaciones, necesidad de estrategia y fuerza de trabajo global.
- Necesidad de mejora y diferenciación de los productos y los servicios de las empresas riojanas
- Las expectativas de los clientes son cada vez más fuertes.
- Aumento de la importancia de las personas en las empresas, mayor demanda de participación, gestión por equipos.
- La sociedad obliga a las empresas hacia comportamientos éticos.

Respecto a publicaciones, el Club de Marketing edita anualmente una guía que resume las actividades realizadas durante el ejercicio, así como un directorio empresarial con las empresas más relevantes de nuestra Comunidad Autónoma que se entrega a más de 2000 empresas de La Rioja y de provincias limítrofes y además una publicación bimensual (Boletín Directivos y Marketing)

Se elaboró un manual de Gestión por Procesos, dirigido a los Socios del Club de Marketing.

Cabe destacar que, como representantes del Modelo EFQM de Excelencia en La Rioja, el Club de Marketing mantuvo numerosas reuniones con el Gobierno Riojano, con el fin de elaborar actividades de forma conjunta para promover el Modelo entre las empresas riojanas.

MADRID

Madrid Excelente

Madrid Excelente, S.A.U., es una empresa pública cuya titularidad pertenece a la Comunidad de Madrid, ubicada dentro de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia e Interior. Su Consejo de Administración está compuesto por el propio Consejo de Gobierno de la Comunidad y presidido por su presidenta. Sin embargo, con la convicción del gobierno regional de prestar servicios a las organizaciones que cuentan con menos recursos, el día 1 de Enero de 2006 ha empezado a funcionar la Fundación Madrid por la Excelencia como un observatorio empresarial con el objetivo primordial de ayudar al conjunto de las empresas madrileñas proporcionándoles los mecanismos y el apoyo necesarios para iniciarse o avanzar en el camino hacia la Excelencia, a través de la formación, la promoción y la búsqueda de su internacionalización.

Criterios de Concesión y Empresas Licenciatarias de la Marca Madrid Excelente

La Sociedad Madrid Excelente cuenta con un modelo de gestión propio que se basa en el Modelo EFQM de Excelencia. Durante 2005 se ha continuado con la labor de actualización de los criterios de concesión que, desde el punto de vista técnico, se reparten en tres grandes módulos: EXCELENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL y CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES.

En la actualidad Madrid Excelente cuenta con unas 140 empresas de todo tipo de sectores y tamaños, destacando las Pymes (74%) y las pertenecientes al Sector Servicios (27,33%). En 2005, la Sociedad Madrid Excelente ha concedido 43 Licencias de Uso de su Marca de Garantía tanto en renovación como en concesión.

Algunas actividades destacadas de Madrid Excelente durante 2005

➤ Con respecto a las actuaciones en las que, con prioridad, ha centrado sus esfuerzos Madrid Excelente durante el ejercicio 2005, destacan las siguientes:

➤ Promoción: En este sentido, este año destaca la realización del primer Libro Guía "MADRID POR LA EXCELENCIA", que ha contado con el patrocinio de la Cámara de Comercio de Madrid, la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM) y el Instituto Madrileño de Desarrollo (IMADE), además de prestigiosas colaboraciones, y en ella se ha tratado de dar una visión del nivel de Excelencia y la implicación en la mejora continua de las empresas de nuestra región.

También se ha continuado con las campañas publicitarias, procurando el máximo de impactos en medios de comunicación.

➤ Formación y asesoramiento: Sobresale, entre otras actividades, la organización de dos ciclos de jornadas formativas bajo la denominación "Aula Madrid Excelente". El primer ciclo estuvo centrado en temas jurídicos y que, organizado junto con el Consejo General del Poder Judicial, comprendió dos jornadas: una centrada en la nueva Ley Concursal y otra sobre el nuevo Reglamento de Extranjería.

En el segundo ciclo, el tema principal fue la Innovación y la Excelencia y se contó con la colaboración de Telefónica Investigación y Desarrollo, Ericsson España y Alcatel España, así como el patrocinio de la Cámara Oficial de Comercio de Madrid. Dicho ciclo se compuso de tres jornadas: "La Gestión de la Innovación", "Un mundo totalmente. El camino hacia la productividad y la calidad de vida" y "La transformación hacia el mundo de los servicios".

La media de valoración de estas jornadas ha sido de 8 sobre 10.

➤ Internacionalización: En el empeño del gobierno regional de Madrid de dotar a su Marca de Garantía del mayor prestigio, se ha comenzado a llevar a cabo acciones tendientes a lograr la máxima difusión internacional de la misma. Así, destaca la organización en el Consulado Italiano y con la colaboración de la Embajada de Italia en España, de la presentación de las ventajas de la Marca Madrid Excelente a las empresas italianas afincadas en Madrid.

MURCIA

Instituto Murciano de Excelencia

La Comunidad Autónoma de Murcia se ha mantenido activa en los últimos años a través del Instituto Murciano de Excelencia. Su actividad se ha centrado en aumentar el nivel de conocimiento de las herramientas de Excelencia en gestión, a través de cursos de formación en el Modelo EFQM de Excelencia. Esto creará el escenario más propicio para acometer otras iniciativas en esta línea en un futuro próximo.

NAVARRA

Fundación Navarra para la Calidad 2005

El plan director de actuaciones de las entidades públicas o semipúblicas de Navarra está definido en el Plan Tecnológico de Navarra 2004-2007 amparado por el Gobierno de Navarra (Dpto. de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo).

Sus ejes principales y entidades líderes, centrándonos en los ejes de actuación del Club Excelencia en Gestión son:

- Innovación en gestión y Excelencia en la gestión: Liderado por la Fundación Navarra para la Calidad
- Innovación en productos/procesos: Liderado por la Agencia Tecnológica de Navarra.

- Innovación en TIC y nido de emprendedores: liderado por el CEIN (Centro de Innovación).

Entre las actividades más novedosas de la Fundación Navarra para la Calidad 2005 cabe destacar:

- Promoción del Modelo EFQM de Excelencia: a través de 4 sesiones de formación (Introducción al modelo y evaluador REDER), redacción de memorias, desarrollo de planes de mejora. Dos sesiones de reciclaje de evaluadores del Club de Evaluadores.
- Como aspecto externo, los Sellos de Excelencia otorgados a entidades navarras son:
 - En 2005: 16 sellos 200-400, 6 sellos 400+, 2 sellos 500+.
 - Acumulado a fin de 2005 (vigentes y no vigentes): 47 sellos 200-400, 12 sellos 400+, 3 sellos 500+.
- Promoción calidad en sectores
- Ejercicios piloto de implantación de:
 - Modelo CPC en micropymes sector construcción: Con 6 certificados Aidico.
 - Norma UNE 175000 en comercios minoristas: Se certifican 62 comercios con AENOR e IAC.
- Difusión de metodología 5ESE: 4 sesiones en diversas poblaciones navarras.
- Títulos propios postgrado en calidad en las dos Universidades Navarras (dos grupos en UPNA y un grupo mixto en UNAV)
- Normativa agroalimentaria: Dos jornadas centradas en BRC,IFS,EUREPGAP y en ISO 22000.
- Mesas de benchmarking entre profesionales:
 - Sistemas sanitarios de gestión: Con 35 hospitales de toda España.
 - Gestión de indicadores en Pymes: Con 16 Pymes Navarras.
- Promoción de nuevos aspectos gerenciales:
 - RSE: Liderazgo de Foro RSE Navarra que agrupa a 54 entidades navarras interesadas en el tema. Jornadas de difusión sobre GRI, RSE para Pymes, Buen gobierno,...
 - Normativa Investors in people: Jornadas de difusión de metodología.

PAÍS VASCO

Euskalit

En el año 2005 Euskalit ha llevado a cabo las siguientes actividades:

- Evaluación Externa y Reconocimientos: se realizaron 49 Evaluaciones Externas mediante las cuales 29 organizaciones alcanzaron la Q plata y 4 la Q de oro. Además tres organizaciones vascas alcanzaron el reconocimiento Prize en el EFQM European Award.
- Club de Evaluadores: 156 directivos se formaron como nuevos evaluadores, con lo que la cifra de miembros de nuestro club alcanzó los 1.200.
- Actos Públicos: se celebraron un total de 25 jornadas de puertas abiertas a empresas avanzadas en gestión y conferencias, a las que asistieron más de 700 personas.

- Curso en Gestión de Calidad y Excelencia: se matricularon en alguno de los 49 módulos que se impartieron más de 1.000 directivos y técnicos.
- Industria: 24 pymes industriales y 141 personas participaron en nuestros programas de apoyo para la acción.
- Consultorías: 55 empresas y 71 personas tomaron parte en esto programas.
- Entidades no lucrativas: fueron 37 organizaciones y 103 personas.
- Servicios: 25 empresas y 69 personas.
- Educación: participaron en cursos y actividades propias 58 centros y 280 personas.
- Administración Pública: 40 entidades de las Administraciones públicas y 145 personas.
- Turismo: 89 establecimientos turísticos del País Vasco cuenta con la certificación Q.

Todas estas cifras se soportan sobre otras, como las más de 10.000 personas que desde 1994 se han formado en el curso en Gestión de Calidad y Excelencia de Euskalit (1.000 durante el 2005) o las 500 organizaciones que son sus socias colaboradoras.



4 En Resumen

4 EN RESUMEN

Año tras año, España ha ocupado un lugar de liderazgo reconocido por EFQM en las iniciativas de presentación y obtención del European Quality Award. Así, en 2005, España junto con Alemania encabezan la lista en número de reconocimientos (prizes y finalists). Considerando el acumulado en el período de existencia del Premio Europeo, 1992-2005, nuestro país es líder en Europa con un total de veinticuatro reconocimientos.

Es de destacar también que España continúa en las posiciones más avanzadas en cuanto a los sellos que otorga la EFQM, concretamente en el tercer puesto en el total, "Levels of Excellence", pero es muy significativo que ocupe el primer lugar con 23 reconocimientos del tipo "Recognized for Excellence", que es el de mayor nivel dentro de estos reconocimientos, y que representan un 28% del total de los obtenidos en Europa.

En lo que respecta al nivel de reconocimiento que se refleja a través de los Sellos de Excelencia Europea, nuestro país ha experimentado un progreso continuo desde sus comienzos en el año 2000. A finales de 2005, contábamos con un total de 132 sellos, muchos de los cuales presentan una continuidad de dos o más periodos de renovación desde su concesión. También comenzamos a observar una evolución en los niveles de reconocimiento: once de las organizaciones han progresado en su nivel de reconocimiento durante el periodo 2000-2005.

Todas las Comunidades Autónomas mantienen unos niveles de iniciativa y actividad que han crecido y en muchos casos se consolidan con programas que proporcionan progresos evidentes. Esto se pone de manifiesto en los resultados que año a año muestran. Navarra, Madrid y Asturias ocupan los tres primeros lugares en cuanto a número de Sellos de Excelencia vigentes en 2005. Asturias y Andalucía han mostrado una evolución muy importante en cuanto a crecimiento 2004 – 2005.

Es indudable que el conjunto de los resultados que aparecen en este informe puede justificar que nos sintamos legítimamente orgullosos de lo que hemos logrado entre todos en estos años. Sin embargo, esto no significa que estemos totalmente satisfechos. Pensamos que el escenario ante el que estamos presenta una oportunidad que excede aún muy significativamente lo que hemos sido capaces de demostrar hasta el momento.

España es un país que como potencia económica mundial ocupa el puesto 8, mientras que en nivel de competitividad global ocupa el puesto 23, según el informe 2005 del World Economic Forum. A pesar de que, como todos sabemos, para que un país alcance un cierto nivel de competitividad intervienen muchos factores, unos bajo el control de las empresas y organizaciones y otros fuera de él, y dependientes de las políticas de los gobiernos, ya nadie duda hoy en día que una cultura de excelencia en gestión, por parte de empresas y organizaciones públicas y privadas, contribuye directa y significativamente a mejorar dicho nivel. Por eso, estos magníficos resultados en niveles de excelencia, sobre todo en las comparaciones con Europa, han de arrojar frutos, en lo que a nivel de competitividad se refiere, en un futuro no lejano.

En otras palabras, el potencial de progreso al que puede llevarnos la utilización efectiva de las herramientas y prácticas de Excelencia en gestión, es todavía de una dimensión tan palpable, que sugiere que, aun sintiéndonos orgullosos de estos resultados, estos logros nos inspiren y sirvan de acicate para capitalizar sobre estas experiencias y plantearnos dar un salto definitivo en los próximos años.

Juan Antonio Zufiría
Presidente Ejecutivo
Club Excelencia en Gestión





www.clubexcelencia.org





Club Excelencia en Gestión

Avda. de Burgos, 19 1º
28036 Madrid

Tel.: +34 91 383 62 18
Fax: +34 91 302 82 58

www.clubexcelencia.org
e-mail: gestor@clubexcelencia.org

