

# AENOR



## LA EXCELENCIA, ACELERANDO LA TRANSFORMACIÓN

VIERNES, 4 DE OCTUBRE

MADRID



@Club\_Excelencia  
#compartiendoymejorando

### Compartiendo y mejorando juntos

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

# Agenda

09:45 - 10:00 **Recepción de asistentes**

10:00 - 10:15 **Bienvenida**

Rafael García Meiro, Director General/CEO - Aenor

10:15 - 10:30 **Presentación Modelo EFQM: Propósito – Beneficios – Evolución 2020**

Óscar Gracia Olivan, Director - División Cegos Deployment

Alfredo Millán Martínez, Director - Club Excelencia en Gestión



10:30 - 10:50 **Experiencia BANCO SANTANDER**

Ignacio Martín Cuevas, Director Experiencia Cliente y Calidad



10:50 - 11:10 **Experiencia ALSA**

Ignacio Pérez-Carasa González-Estrada, Director de Relaciones Institucionales

**ALSA**

11:10 - 11:30 **Experiencia FUNDACIÓN REAL MADRID**

Julio González Ronco, Director Gerente



11:30 - 12:00 **Café-Networking**

12:00 - 12:50 **Mesa Redonda: Beneficios del Modelo EFQM de referencia en la práctica**

Ponentes de las Experiencias y Expertos en el Modelo EFQM.

Moderada por: Javier Muñoz Ledesma, Director de Evaluación de la Conformidad - Aenor

12:50 - 13:15 **Coloquio Ponentes y Participantes**

13:15 - 13:30 **Conclusiones y Cierre**

Ignacio Babé Romero, Secretario General/CEO - Club Excelencia en Gestión



# Bienvenida



D. Rafael García Meiro

---

Director General/CEO

*AENOR*

# Presentación Modelo EFQM



D. Oscar Gracia Olivan

---

Director

*Cegos Deployment*

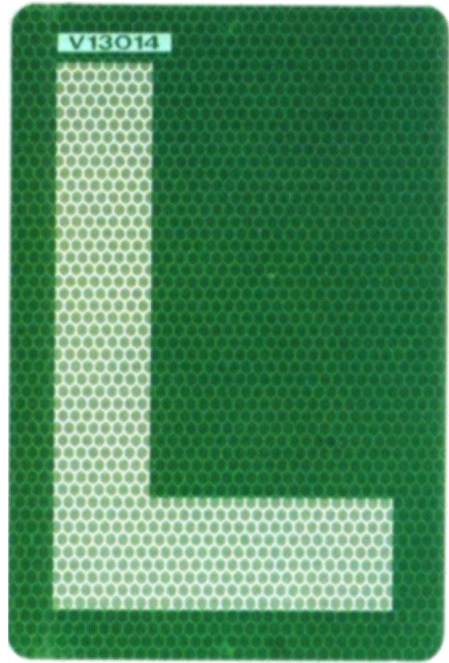
# Modelo EFQM

Propósito\_

Beneficios\_

Evolución 2020\_





# Por qué el Modelo EFQM



# Algunos retos de una Organización

*Aumentar las ventas*

*Mejorar la satisfacción de sus personas*

*Evolucionar la Cultura Organizativa*

*Expandir el negocio*

*Aumentar la cuota de clientes*

*Desarrollar una actividad más sostenible*

*Ser más eficaces que su competencia*

*Aumentar la eficiencia*

*Ser más digitales*

*Mejorar la notoriedad*

*Mejorar la gobernanza*

*Generar beneficios*

*Mejorar la experiencia de cliente*

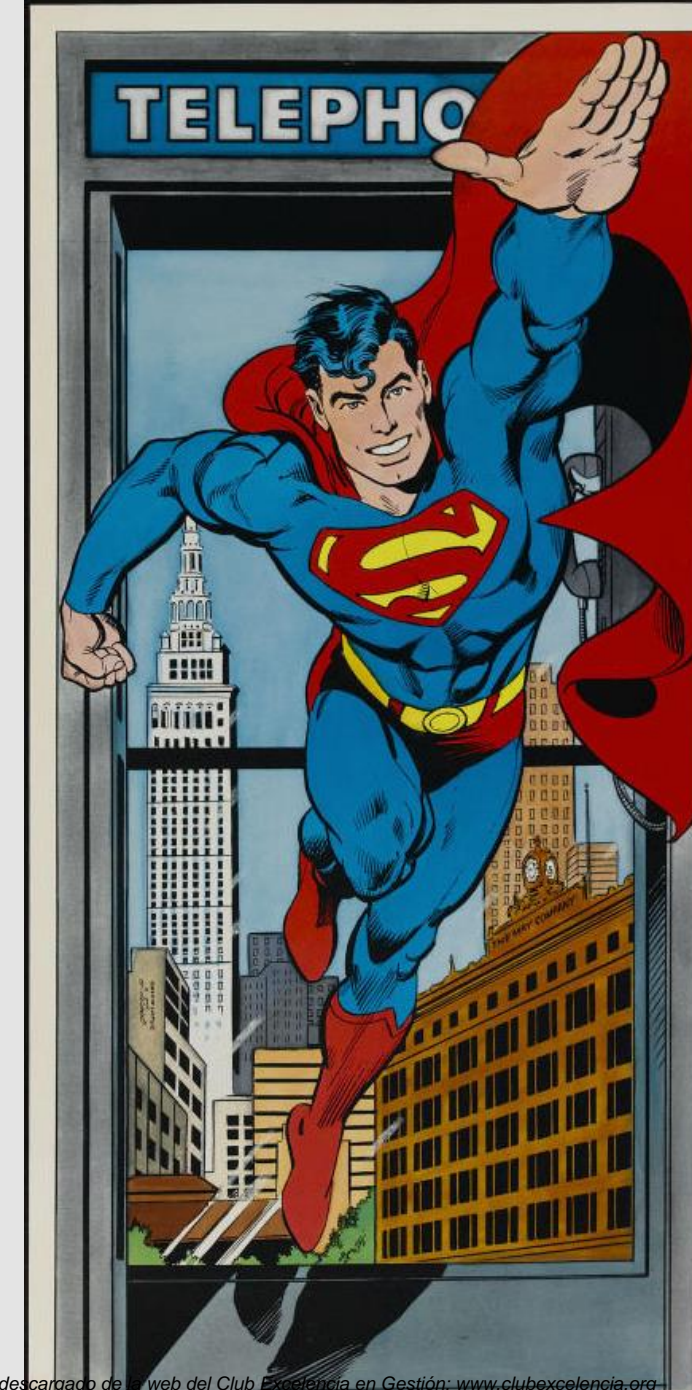
*Aumentar la rentabilidad*

*...*





Transformación  
Evolución  
Progreso  
Cambio



**¿Cómo alcanzar  
estos retos?**



# Orientando a toda la organización hacia la Excelencia



# Qué puede hacer EFQM por ti







Follow  
me!



¿Qué queremos conseguir? ... ¿Por qué?



¿Quiénes son los grupos de Interés?  
¿Qué quieren?



# ¿Qué les ofrece nuestra competencia?



¿Cómo se  
integra en la  
organización?



# ¿Apoya la agilidad y flexibilidad?



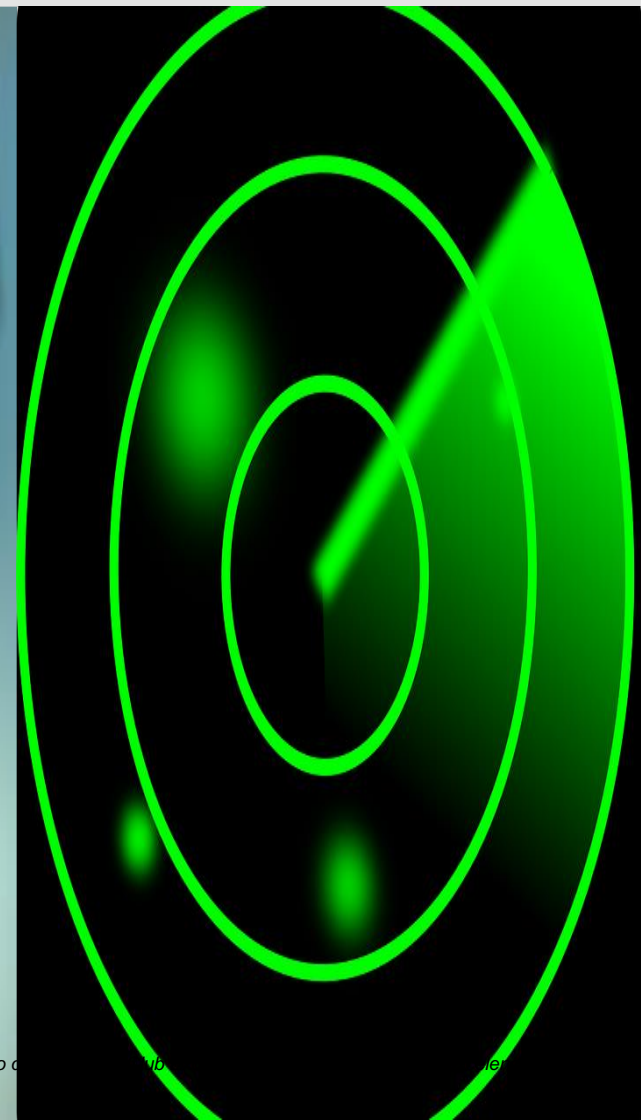


# ¿Cómo lo vamos a hacer?



¿Cómo lo  
vamos a  
controlar?

# ¿Cómo lo vamos a mejorar?



# Imaginad lo que podéis hacer

Formación interna  
más eficaz

Clientes más  
vinculados

Más rapidez en las  
decisiones

Menor impacto  
ambiental

Mayor impacto de  
la marca

Personas con  
mando inspiradoras

Menos  
retrabajados

Menores costes de  
compra

Menos costes de  
producción

Organización más  
digital

Más coherencia  
entre actividades

# Y ahora ...la elección





# Modelo EFQM

Propósito\_

Beneficios\_

Evolución 2020\_



# Presentación Modelo EFQM



D. Alfredo Millán Martínez

---

Director

*CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN*

# Nuevos tiempos, nuevos modelos. Modelo EFQM 2020



@Club\_Excelencia  
#compartiendoymejorando

4 de octubre de 2019

Compartiendo y mejorando juntos

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

Transformarse no es una opción. Es una **necesidad** en todos los sectores y en todos los tamaños de empresas.

# Reinvencción del Modelo EFQM (y de todo lo que hay alrededor)

No es una actualización.  
Es un nuevo modelo.  
Una **reinvencción**.

# Principio inspiracional

## The Golden Circle

### WHAT

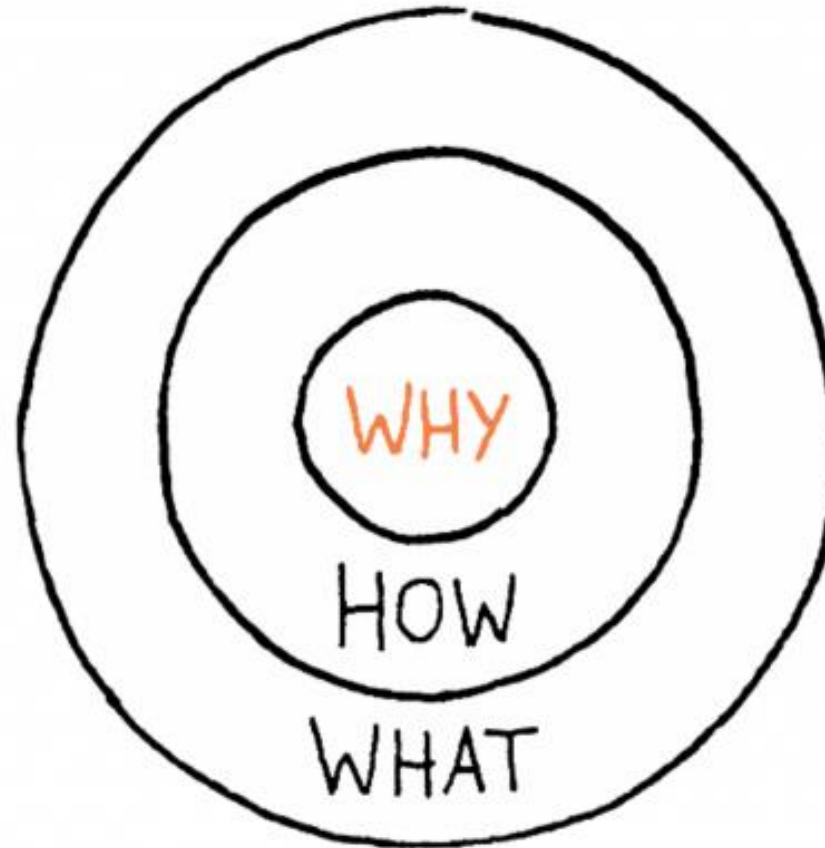
Every organization on the planet knows WHAT they do. These are products they sell or the services

### HOW

Some organizations know HOW they do it. These are the things that make them special or set them apart from their competition.

### WHY

Very few organizations know WHY they do what they do. WHY is not about making money. That's a result. WHY is a purpose, cause or belief. It's the very reason your organization exists.



Simon Sinek: 'Start With Why: How Great Leaders Inspire Everyone to Take Action'

# Nuevo Modelo EFQM 2020

El objetivo principal es ayudar a las organizaciones en su **gestión actual, mientras se transforman y se preparan para el futuro.**



¿Por qué el parabrisas es siempre más grande que es retrovisor?



El Modelo EFQM deja de ser solo un modelo de excelencia para convertirse, también, en un **modelo de transformación** frente al que también es posible evaluarse aunque no se ha diseñado específicamente para eso.

# Nuevo Modelo EFQM 2020

**MODELO EFQM 2020**

"El nuevo Modelo 2020 será una herramienta universal que ayudará a las empresas a tener un mejor conocimiento objetivo de ellas mismas, para así realizar con éxito su proceso de transformación, no solo en materia de digitalización sino también en el proceso de transformación cultural o de negocios."

**Nayra Montesinos**  
Responsable Vida Asociativa y Eventos  
Club Excelencia en Gestión

**MODELO EFQM 2020**

"Uno de los principales objetivos en el proceso de reinención del Modelo EFQM ha sido la simplificación de mensajes, conceptos y lenguaje. El Modelo EFQM 2020 tiene un concepto relacionado con la transformación, tan importantes en nuestro mundo actual."

**Susana Fábregas**  
Desarrollo de Servicios  
Club Excelencia en Gestión

**MODELO EFQM 2020**

"El nuevo modelo EFQM preserva el equilibrio entre lo que se hace y se consigue, entre los diferentes grupos de interés, entre mejora e innovación, competitividad y sostenibilidad. En resumen, creo que es un modelo equilibrado para un mundo VUCA muy cambiante y dinámico"

**Sandra Sánchez**  
Operaciones  
Club Excelencia en Gestión

**MODELO EFQM 2020**

"El nuevo Modelo EFQM 2020 es una herramienta que permite un análisis equilibrado, permitiendo un análisis ponderado y adaptado a las características de cada organización"

**Miquel Romero**  
Director Vida Asociativa y Conocimiento  
Club Excelencia en Gestión

# Presentación del nuevo Modelo EFQM 2020

## **PREMIOS ANUALES DE GESTIÓN 2019** **TRANSFORMANDO LA EXCELENCIA**

**SAVE THE DATE**  
**MADRID 29 OCTUBRE 2019**

**UNIVERSIDAD CEU SAN PABLO**

**AULA MAGNA**

**C/ JULIÁN ROMEA, 23. MADRID**

**12:00H**



# Experiencia Banco Santander



D. Ignacio Martín Cuevas

---

Director Experiencia Cliente y Calidad

*BANCO SANTANDER*

# Experiencia ALSA



D. Ignacio Pérez-Carasa González-  
Estrada

---

Director de Relaciones Institucionales

*ALSA*

# Experiencia Fundación Real Madrid



D. Julio González Ronco

---

Director Gerente

*FUNDACIÓN REAL MADRID*

# Café - Networking



**AENOR**  CLUB  
**EXCELENCIA**  
EN GESTIÓN



# AENOR



## LA EXCELENCIA, ACELERANDO LA TRANSFORMACIÓN

VIERNES, 4 DE OCTUBRE

MADRID



@Club\_Excelencia  
#compartiendoymejorando

Octubre 2019

### Compartiendo y mejorando juntos

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

# Mesa Redonda



D. Oscar Gracia Olivan

Director

*Cegos Deployment*



D. Alfredo Millán Martínez

Director

*CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN*



D. Ignacio Martín Cuevas

Director Experiencia Cliente y Calidad

*BANCO SANTANDER*



D. Ignacio Pérez-Carasa González-Estrada

Director de Relaciones Institucionales

*ALSA*



D. Julio González Ronco

Director Gerente

*FUNDACIÓN REAL MADRID*



D. Javier Muñoz Ledesma

Director de Evaluación de la Conformidad

*AENOR*

# Coloquio



D. Oscar Gracia Olivan

Director

*Cegos Deployment*



D. Alfredo Millán Martínez

Director

*CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN*



D. Ignacio Martín Cuevas

Director Experiencia Cliente y Calidad

*BANCO SANTANDER*



D. Ignacio Pérez-Carasa González-Estrada

Director de Relaciones Institucionales

*ALSA*



D. Julio González Ronco

Director Gerente

*FUNDACIÓN REAL MADRID*



D. Javier Muñoz Ledesma

Director de Evaluación de la Conformidad

*AENOR*

# Conclusiones



D. Ignacio Babé Romero

---

Secretario General/CEO

*Club Excelencia en Gestión*

# LA EXCELENCIA, ACELERANDO LA TRANSFORMACIÓN



@Club\_Excelencia  
#compartiendoymejorando

4 octubre 2019

Compartiendo y mejorando juntos

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

# ¿QUIERES EMPEZAR EL VIAJE A LA EXCELENCIA?



## Viaje hacia la Excelencia

Transforma tu organización



# INICIA



Escanéame

Este DIAGNÓSTICO GRATUITO permite hacer una reflexión inicial sobre **cuál es el nivel de excelencia en la gestión** de tu empresa.

## Comienza tu camino hacia la Excelencia

Diagnóstico Inicial del Nivel de Excelencia en la Gestión



# Diagnóstico Inicial



- En un entorno cambiante y tan competitivo como el actual, **sólo aquellas organizaciones que busquen la excelencia en su gestión**, que sepan anticipar y adaptarse con rapidez a los cambios, **podrán obtener el éxito a largo plazo**. Y esa excelencia en gestión pasa por la satisfacción equilibrada y continua de las necesidades y expectativas de empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc. (en definitiva, de **todos sus grupos de interés**).
- Este Diagnóstico permite hacer una reflexión inicial **sobre cuál es el nivel de excelencia en la gestión** de una empresa u organización.



# Diagnóstico Inicial



• **53 PREGUNTAS**

<https://www.clubexcelencia.org/inicia/>

 inicia |



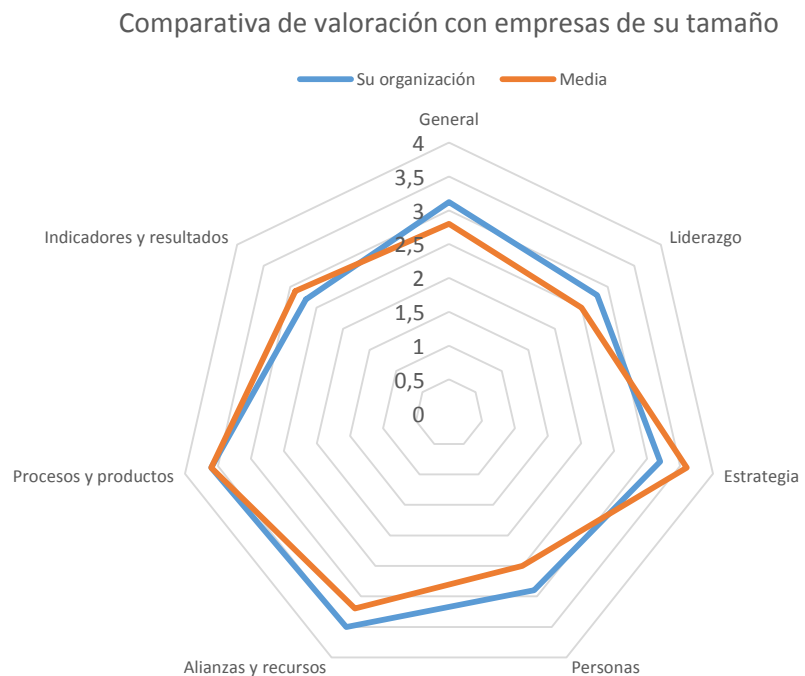
Escanéame

# Diagnóstico Inicial


- Introducción
- Datos de la organización
- Resumen de resultados
- Diagnóstico
- Comparación
- Recomendaciones generales de actuación
- Anexo: Respuestas al cuestionario

# Diagnóstico Inicial

- Comparativa global
- Comparativa de valoración con empresas de su tamaño
- Comparativa de valoración con empresas de su sector

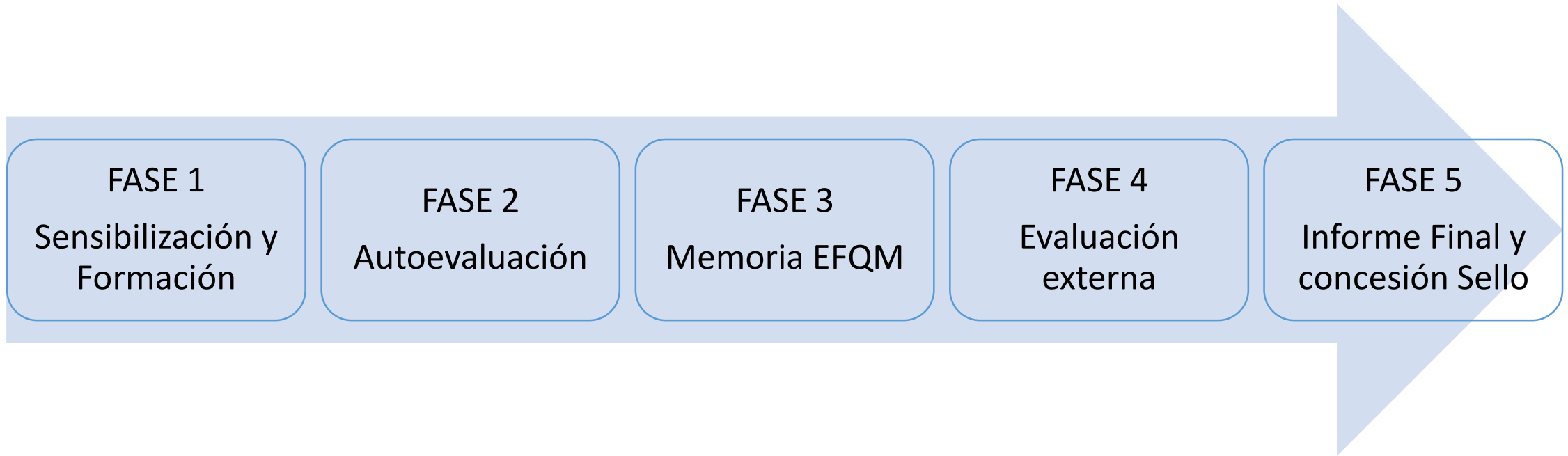


# Sello de Excelencia EFQM

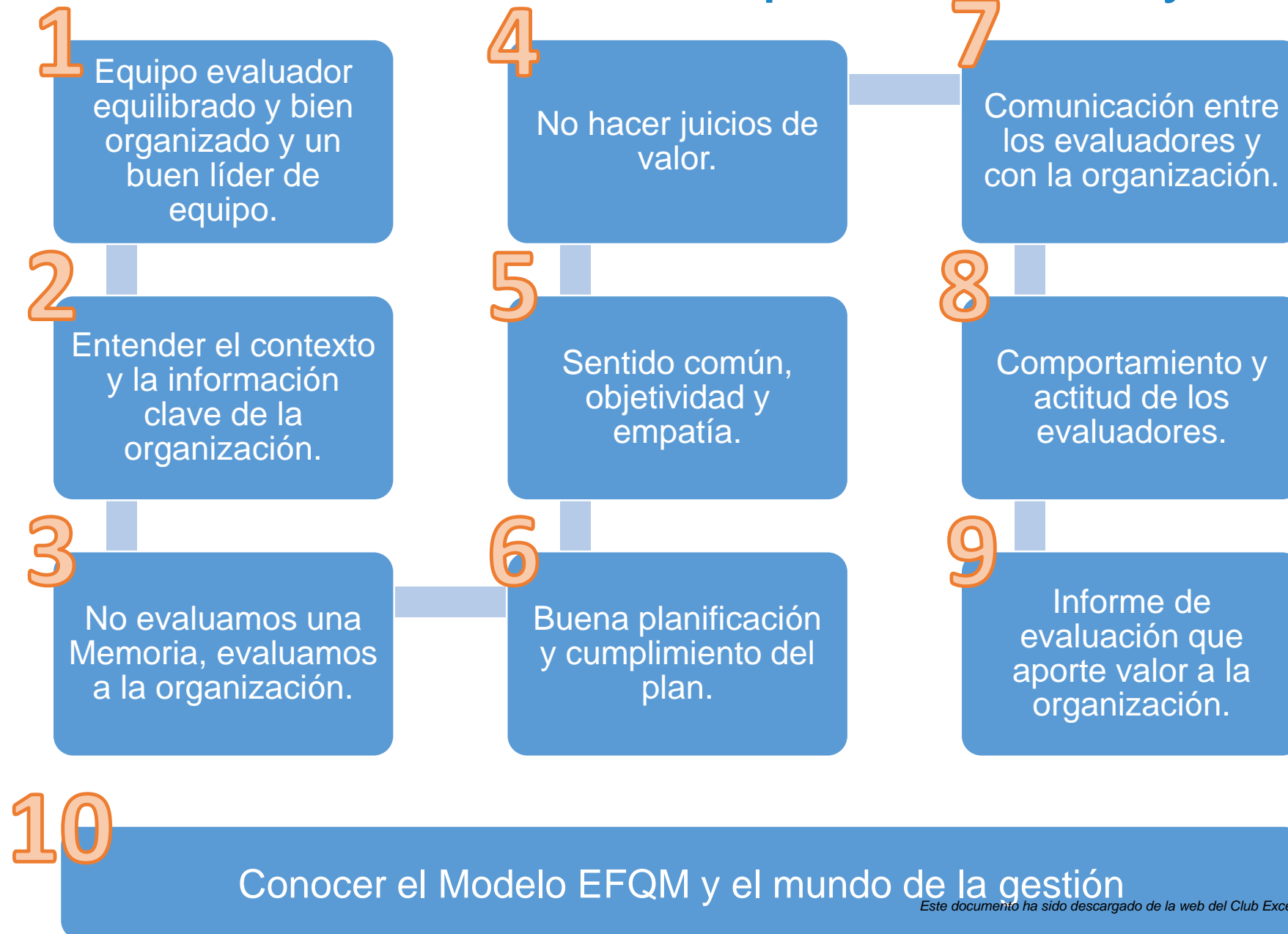
- El diagnóstico inicial del nivel de Excelencia:  inicia|
- Como seguir avanzando hacia la excelencia



# Sello de Excelencia EFQM: ¿Qué tiene que hacer la organización?



# Sello de Excelencia EFQM: Papel del CEG y AENOR



# Ya estoy en el camino de la excelencia en gestión: y ahora, ¿qué hago? - MIRA



¿Quieres compararte con los mejores a nivel nacional e internacional?



¿No sabes cómo mejorar tus resultados?



¿Quieres tomar mejores decisiones?



¿Necesitas comparaciones para tu Memoria EFQM?

**MIRA: Plataforma de benchmarking de indicadores**



# MIRA



Plataforma on line - SaaS (Software as a service)

Plataforma de **benchmarking de indicadores** de gestión que permite realizar **comparaciones** con organizaciones referentes (mejor valor) de diferentes **sectores** y **geografías** del ámbito nacional e internacional.

# MIRA - Indicadores Generales

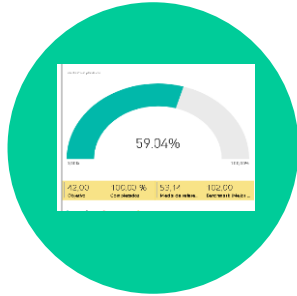
**16 indicadores  
generales**

**+**

**indicadores  
sectoriales**

CRITERIO	NOMBRE DEL INDICADOR
6a	Satisfacción global clientes
	Recomendación de los clientes (NPS)
6b	Grado de fidelidad de los clientes
	Quejas y reclamaciones
7a	Satisfacción global empleados
	Posibilidad de desarrollo profesional y/o su Formación
7b	Porcentaje de absentismo total
	Horas de formación por empleado
8a	Valoración de la imagen y reputación de la organización
	Premios y reconocimientos
8b	Ratio consumo de energía en kWh
	Porcentaje de personas en voluntariado
9a	Margen de contribución
	Endeudamiento
9b	Cumplimiento Objetivos
	Periodo medio de cobro

# Principales características de MIRA



## INDICADORES

Indicadores generales y segmentados



**4 PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS**  
(Modelo EFQM)



## BASE CONOCIMIENTO

Datos de más 150 organizaciones excelentes



## COMPARACIÓN

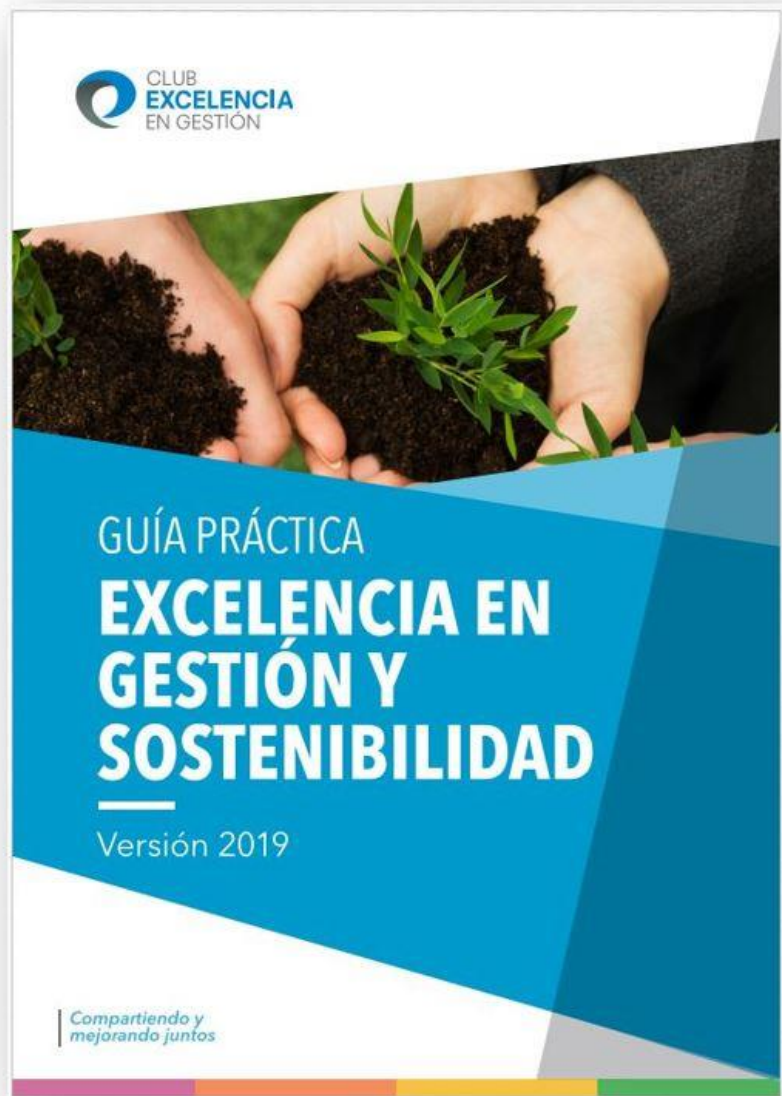
A partir de múltiples parámetros de comparación



## ALIANZAS

Ámbito nacional e internacional.

# Guía Práctica Excelencia y Sostenibilidad (versión 2019)



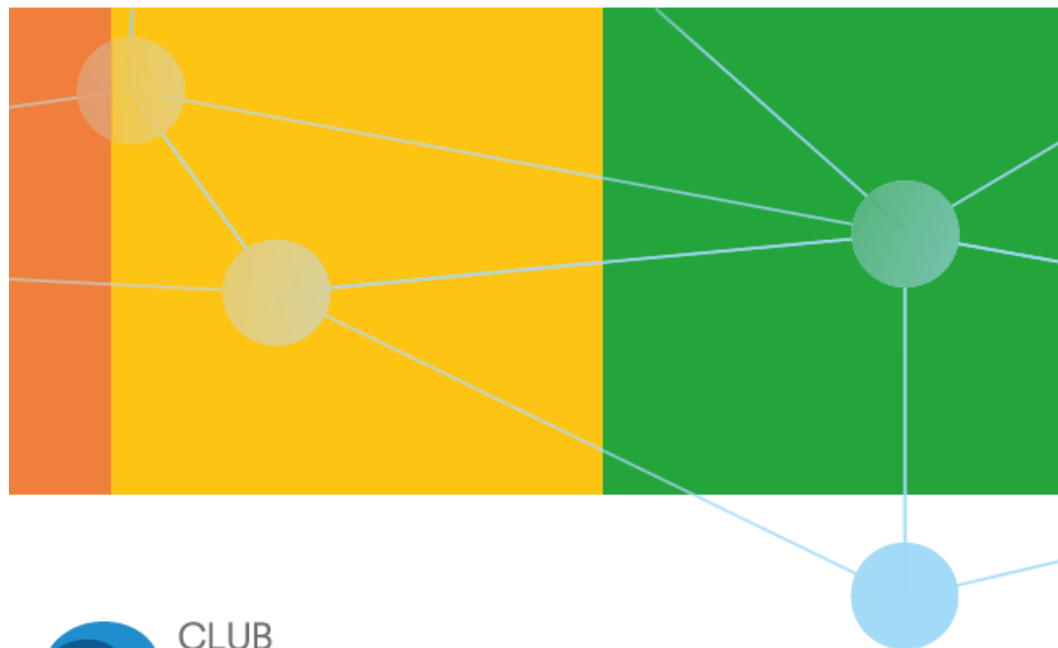
Escanéame

# Porque hacer lo correcto es hoy hacer también lo más inteligente



# ¿QUIERES SER SOCIO DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN?

Compartiendo  
y mejorando juntos



GRACIAS



# Encuesta de Satisfacción y Documentación ÁGORA CEG



Escanéame



[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)  
Compartiendo y mejorando juntos



Club Excelencia  
en Gestión



Club Excelencia  
en Gestión



@Club\_Excelencia



Canal Club

Excelencia en Gestión

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

