CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

RECONOCIMIENTO EFQM
MARCA LA DIFERENCIA

EFQM Primary Partner

www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

En los últimos tres años, **más de 1000 organizaciones** han conseguido el **Reconocimiento EFQM**, en España y en muchos otros países. Estas son sólo algunas de ellas:

REGTSA	RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA	Manpower	Santander
Universidad Europea de Madrid	iberCaja	adif	Hospital Plató
MC MUTUAL	CLH	Caser RESIDENCIAL	CaixaBank
ALCOBENDAS Un modelo de ciudad	enagas	Biblioteca Sostenible Universidad de Cádiz	HM HOSPITALES
Hermanas Hospitalarias	umivale	Sabadell	EULEN SOCIOSANITARIOS Estamos por ti
Colegios Ramón y Cajal	CAPSA FOOD	ALSA	Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas
Universidad de Granada Biblioteca Universitaria	SIEMENS	Sanitas	BOSCH Invented for life
BMW	RICOH	umicore	Coca-Cola

Accede al listado completo de organizaciones en España y en el mundo:

Organizaciones excelentes en España

Organizaciones excelentes en el mundo

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

El Modelo EFQM, base del Reconocimiento

Prepara tu camino hacia la Excelencia

Los 8 Valores de la Excelencia:

Modelo EFQM de Excelencia:

El Modelo EFQM de Excelencia busca la mejora continua sostenida y la excelencia en la gestión. Es una herramienta flexible, que se adapta a todo tipo de organizaciones y que te sirve como:

- **Modelo de Referencia**: incluye buenas prácticas que puedes implantar para gestionarte mejor.
- **Sistema de medida**: a través de su esquema lógico REDER, te permite hacer un diagnóstico sobre cómo está funcionando tu gestión, en un determinado momento, identificando tus puntos fuertes y oportunidades de mejora, y comparándote con el modelo de referencia ideal (1000 puntos).

"En los últimos 25 años, la EFQM ha guiado a muchas organizaciones, tanto del sector público como privado, en la mejora de su productividad y eficiencia y en el desarrollo de su capital humano. Agradezco a la EFQM su excelente labor, apoyando la estrategia europea orientada al crecimiento y el empleo".

José Manuel Barroso

Presidente de la Comisión Europea (2004-2014) .

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Camino hacia la Excelencia

¿Cómo empezar?

Desde el Club Excelencia en Gestión te recomendamos seguir estos pasos para recorrer con éxito el camino hacia la Excelencia y culminar en un más que merecido Reconocimiento:

4
RECONOCIMIENTO

Celebra el éxito de tu organización con un Sello de Excelencia EFQM, preséntate al programa Embajadores de Excelencia Europea o aspira al Premio Global de Excelencia.

3
MEJORA Y APRENDIZAJE

Aprende de otras organizaciones haciendo *benchmarking*. Inspírate participando en los eventos y oportunidades de mejora de *networking*, que ofrece el Club Excelencia en Gestión.

2
ASESORÍA Y DIAGNÓSTICO

Con la primera autoevaluación identificaréis los puntos fuertes y oportunidades de mejora de tu organización. Contamos con una Red de Expertos EFQM (REDEX), que te ayudarán a progresar en el camino hacia la Excelencia

1
SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Involucra a las personas de tu organización y proporciónales la formación adecuada, para desarrollar sus habilidades y conocimientos sobre el Modelo EFQM.

¿Qué es el Club Excelencia en Gestión?

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

EFQM Primary Partner

Somos una asociación profesional, con más de 25 años de existencia, cuyo principal objetivo es mejorar la competitividad de las empresas y organizaciones españolas.

En la actualidad contamos con más de 230 socios de los más diversos tamaños y sectores.

Desde nuestros comienzos tomamos como referente y bandera el Modelo EFQM de Excelencia, convirtiéndonos en 1994 en el **único** representante **oficial** -el *Primary Partner*- de la EFQM para España. Una de nuestras actividades más importantes es reconocer a aquellas organizaciones que están trabajando para mejorar su sistema de gestión y contamos con actividades, herramientas y partners para ayudarlas y acompañarlas en ese camino.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Reconocimiento EFQM

Marca la diferencia y distingue tu gestión excelente

La gestión excelente se consigue gracias a la constancia y a la implicación de todas las personas que integran tu organización. Una manera excelente **de reconocer públicamente ese esfuerzo y de incentivar la mejora sistemática** es optar por el Reconocimiento EFQM, que además, promueve el aprendizaje continuo de la organización y te ayuda a marcar objetivos alcanzables en planes a largo plazo.

Conseguir un reconocimiento EFQM, implica haber pasado un proceso de evaluación que **brinda a tu organización una excelente oportunidad para conocer su nivel de rendimiento y mejorarlo**.

Beneficios para tu organización y tus grupos de interés

- Muestra el **nivel de rendimiento** efectivo de tu organización.
- Ayuda a identificar y priorizar las **oportunidades de mejora** de tu gestión.
- Crea un **sentimiento de pertenencia** entre las personas de tu organización y las motiva a implicarse.
- Crea una **cultura de excelencia sostenida**.
- **Muestra tus logros** a tus clientes, partners y personas, y consolida su confianza.
- Realza el **valor y la imagen** de tu organización.
- Otorga reconocimiento y visibilidad **internacional**.
- Incrementa tu **competitividad**.

El Reconocimiento EFQM nace, hace más de 15 años, con el propósito de mostrar los logros de las organizaciones y de generar entusiasmo por la mejora de la gestión. Propicia una cultura de excelencia y de mejora continua dentro de las organizaciones y les aporta prestigio internacional.

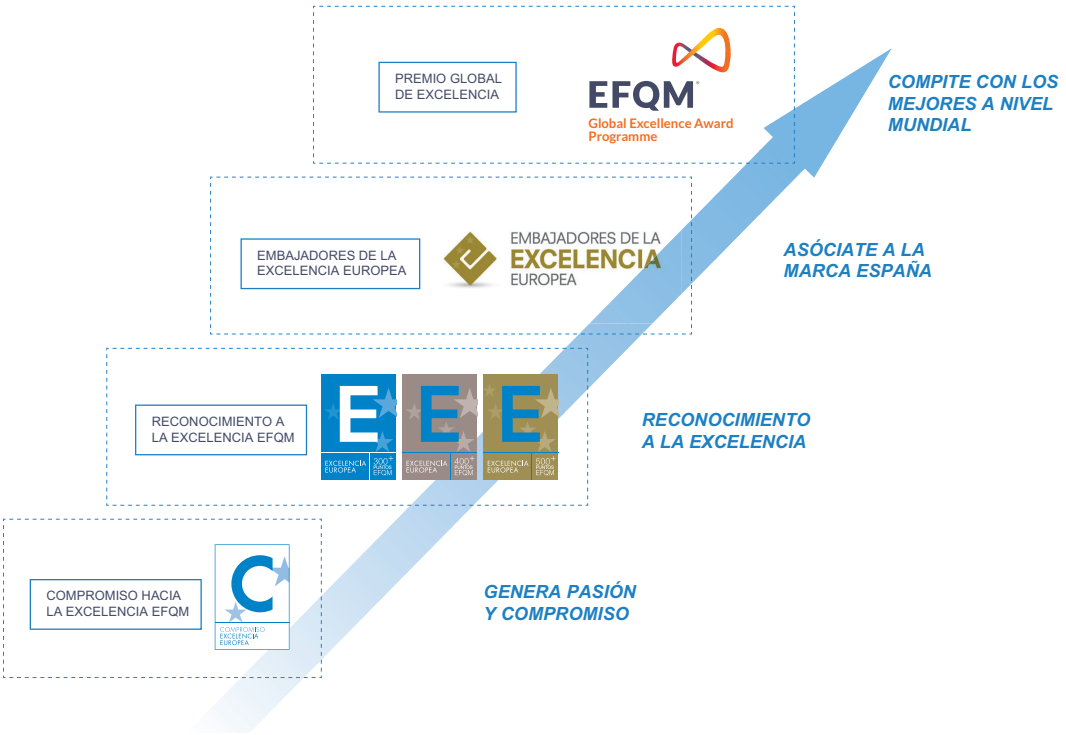
"Alcanzar las cotas de excelencia en la gestión que tenemos actualmente no habría sido posible sin las recomendaciones de mejora que nos trasladáis en cada evaluación con el Modelo EFQM".

José Folgado
Presidente de Red Eléctrica de España.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Niveles de Reconocimiento

El Sistema de Reconocimiento EFQM del Club Excelencia en Gestión consta de cuatro niveles de reconocimiento, según la madurez en la gestión de la organización:



Los niveles correspondientes a los Sellos de Compromiso hacia la Excelencia EFQM y de Excelencia EFQM, están otorgados en España por el Club Excelencia en Gestión y algunas de las principales Entidades de Certificación:

AENOR · Applus+ · Bureau Veritas · Cámara Certifica · Eduqatia · Lloyd's Register LRQA · SGS · TÜVRheinland

Estos Sellos EFQM **se convalidan automáticamente con los reconocimientos de la EFQM**. Es decir, cuando una organización española obtiene un Sello de Excelencia EFQM otorgado por el CEG y alguna de las Entidades de Certificación, recibe también el reconocimiento internacional otorgado por la EFQM, "*Levels of Excellence*" en el nivel correspondiente.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Sello de Compromiso hacia la Excelencia EFQM-Committed to Excellence

Genera pasión y compromiso

Todo viaje comienza con un primer paso, asegúrate de que lo das en la dirección correcta.

El Compromiso hacia la Excelencia EFQM es el punto de partida perfecto para comenzar a explorar formas de mejorar la gestión, ya que permite a las organizaciones acercarse al Modelo EFQM y al reconocimiento de forma sencilla.

Sigue una metodología de aprendizaje basada en la acción que utiliza el Modelo EFQM y su esquema lógico REDER para identificar, priorizar e implantar proyectos de mejora que finalmente tendrán que ser validados para la obtención del reconocimiento.

Proceso de Validación

El proceso de obtención del reconocimiento tiene una duración de 9 a 12 meses y se estructura en cuatro fases:

1. Entrega de documentación

- Informe de Autoevaluación
  - Uso de la herramienta **PERFIL®CEG**
  - Autoevaluación homologada por un Licenciatario EFQM (no obligatorio si tiene ISO 9001 o en renovaciones)
- Plan de Mejora
  - Uso del formato oficial que incluye:
    - Información clave sobre la organización
    - Descripción breve de la Autoevaluación y resultados
    - Descripción de 3 Proyectos de Mejora

2. Visita de Validación (1 día)

- 1 Validador
- Entrevistas individuales y/o en grupos reducidos
- Conclusiones principales al final del día

3. Informe de Validación

- Identifica los puntos fuertes y áreas de mejora respecto al Plan de Mejora
- Comentarios y valoraciones de la madurez de la organización y de la eficacia de los 3 Proyectos

4. Concesión del Sello Compromiso hacia la Excelencia EFQM

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Al final del proceso, recibirás un Informe de Validación con los puntos fuertes y áreas de mejora observados. Si has sido capaz de demostrar que los Proyectos de Mejora se han implantado con éxito y que implican indicios claros de una cultura de mejora continua en tu organización, obtendrás el Sello de Compromiso hacia la Excelencia *y el Committed to Excellence*.

Este tipo de Sello es apropiado para tu organización si:

- Tienes experiencia introduciendo iniciativas de mejora pero sólo has gestionado el cambio cuando ha sido necesario, y ahora estás interesado en tener una perspectiva global de la gestión de tu organización.
- Haces un seguimiento de su rendimiento pero utilizas medidas internas que no forman parte de ningún marco comparativo externo por lo que no te sirven para compararte con otras organizaciones a la hora de establecer objetivos.
- Has realizado la autoevaluación de tu organización en base al Modelo EFQM de Excelencia y has obtenido más de 200 puntos.

Cualquier organización o unidad organizativa puede solicitar este reconocimiento independientemente de su localización, tamaño o sector.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Reconocimiento a la Excelencia - Recognised for Excellence

Muestra tu progreso

El Reconocimiento a la Excelencia EFQM está diseñado especialmente para aquellas organizaciones que se encuentran recorriendo el camino hacia la excelencia empresarial.

Consiste en una evaluación externa del rendimiento general de tu organización y de sus logros. El uso del Modelo EFQM de Excelencia te permitirá averiguar si efectivamente las prácticas de gestión que utilizas sirven para alcanzar los objetivos estratégicos que has definido y a la vez, te ayudará a descubrir oportunidades de aprendizaje y de mejora.

Proceso de Evaluación

1. Entrega de documentación

- Informe de Autoevaluación
  - Autoevaluación homologada por un Licenciatario EFQM (no obligatorio en renovaciones)
- Memoria EFQM conceptual
  - Uso del formato oficial que incluye:
    - Información clave de tu organización
    - Tabla de agentes facilitadores donde se explica lo que hace
    - Resultados obtenidos en los últimos años

2. Visita de Validación in situ (2 a 4 días)

- 2 a 5 evaluadores independientes
- Plan de visita in situ a medida
- Entrevistas individuales y/o en grupos reducidos
- Conclusiones principales en la Reunión Final (no se informa de la puntuación)

3. Informe de Validación

- Identifica tus fortalezas clave y oportunidades de mejora
- Puntuación de tu organización respecto al Modelo EFQM

4. Concesión del Sello EFQM 300+, 400+ o 500 +

La evaluación podrá ser Estándar o Premium. Si es la primera vez que accedes al Sello podrás elegir cualquiera de las dos. Si ya tienes el Sello EFQM 500+, cada vez que lo renueves, tendrás que realizar la evaluación Premium, que te ofrece un informe final con más detalle y con un posicionamiento de tu organización frente al resto de organizaciones con Sello 500+ en España y con las organizaciones que se han presentado al Premio EFQM de Excelencia.

El informe que preparará el equipo evaluador te proporcionará una visión clarade la gestión de tu organización, tu estrategia y desafíos futuros, y te ayudará a priorizar lo que realmente es importante para su futuro. Además, te dará la puntuación conseguida respecto al Modelo EFQM lo que a su vez te proporcionará un marco común para el benchmarking con otras organizaciones excelentes.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Niveles del Reconocimiento a la Excelencia EFQM

Sello EFQM 300+ - *Recognised for Excellence 3 Star*

- El equipo evaluador ha situado a la organización entre 300 y 399 puntos.
- La organización ha demostrado su capacidad para liderar cambios.
- La organización aplica algunas buenas prácticas de gestión que tienen un impacto positivo en sus resultados.

Sello EFQM 400+ - *Recognised for Excellence 4 Star*

- El equipo evaluador ha situado a la organización entre 400 y 499 puntos.
- La organización tiene muchas áreas que gozan de un buen rendimiento y el cambio lo empieza a gestionar de forma ordenada.
- La organización consigue buenos resultados y puede demostrar que algunas de las prácticas que ha adoptado conducirán al éxito.
- Los resultados están mejorando.

Sello EFQM 500+ - *Recognised for Excellence 5 Star*

- El equipo evaluador ha situado a la organización por encima de 500 puntos.
- La organización es de alto rendimiento y gestiona el cambio eficazmente.
- La organización mejora, perfecciona y simplifica las prácticas que utiliza para conseguir sus objetivos.
- La organización consigue los resultados conforme a su estrategia.

Este tipo de Sello es apropiado para tu organización si:

- Sus resultados han mejorado durante los últimos tres años y dispone de datos externos con los que compararse para demostrar dicho progreso.
- Tiene la mayoría de sus procesos definidos, controlados y se revisan con regularidad. Además puede demostrar que, con el paso del tiempo, ha habido evidentes mejoras.
- Habéis realizado la autoevaluación en base al Modelo EFQM de excelencia y habéis obtenido más de 300 puntos.

Cualquier organización o unidad organizativa puede solicitar este reconocimiento independientemente de su localización, tamaño o sector. Además proporcionará un marco común para el benchmarking con otras organizaciones excelentes.

"Para Santander España el reconocimiento con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, no sólo muestra la importancia que damos a conseguir buenos resultados sino a cómo los conseguimos, de una manera sencilla, personal y justa".

Rami Aboukhair
Director General Banco Santander
Responsable Santander España

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Embajadores de la Excelencia Europea

Asóciate a la Marca España

El Programa Embajadores de la Excelencia Europea está promovido por el Alto Comisionado del Gobierno para la **Marca España**, **el Club Excelencia en Gestión y EFQM** y tiene el objetivo de asociar los valores de la excelencia europea, plasmados en la excelente gestión de los Embajadores, con los valores de la Marca España, para apoyar y promover la imagen de España en el interior y, muy especialmente, en el exterior.

El Programa tiene lugar cada dos años y la convocatoria se envía, por parte del CEG, a todas las organizaciones con un Sello EFQM 500+ vigente. Si quieres participar, deberás enviar vuestra candidatura, que será valorada por el jurado. Finalmente, se dará a conocer el fallo del jurado en la Ceremonia de Nombramiento de los Embajadores de Excelencia.

Proceso de Nombramiento

1. Convocatoria del Programa

- Cada dos años
- Convocatoria enviada por el CEG a todas las organizaciones con
  - Sede social en España
  - Sello EFQM 500+ vigente

2. Presentación de candidaturas con:

- Descripción de la organización
- Internacionalización
- Camino hacia la excelencia (recorrido con el Modelo EFQM)
- Identificación con uno de los valores de la Excelencia
- Buenas prácticas en gestión
- Otros reconocimientos, certificaciones o premios

3. Selección de los Embajadores

- Realizado por un Jurado independiente
- Criterios de evaluación: los descritos en la candidatura y la reputación corporativa.

4. Acto de Proclamación de los Embajadores

Ser Embajador es tu mejor tarjeta de presentación en los mercados exteriores y una buena forma de divulgar tus prácticas en excelencia en gestión dentro y fuera de España.

"Nosotros hemos iniciado un camino de internacionalización y este programa nos va muy bien como tarjeta de presentación en nuestras futuras inversiones internacionales, porque queremos y estamos convencidos de que haremos más".

José Luis López de Silanes
Presidente de CLH

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Premio Global de Excelencia EFQM

Compite con los mejores a nivel mundial

EFQM
Global Excellence Award Programme

El Premio Global EFQM es el máximo reconocimiento europeo en gestión que se otorga cada año a las organizaciones tanto del ámbito privado, como público o sin ánimo de lucro, que ya han demostrado tener un sistema de gestión excelente. Sólo aquellas que tienen consolidado un Sello EFQM 500+ pueden presentar su candidatura.

El Premio proporciona un valor añadido a las organizaciones excelentes solicitantes, que va más allá del reconocimiento otorgado por los Sellos. Es un escaparate de sus buenas prácticas en gestión y junto al Programa Embajadores, es la mejor manera de impulsar una imagen competitiva, más allá de nuestras fronteras y de formar parte de "los mejores" a nivel internacional.

La principal diferencia con los Sellos de Excelencia EFQM es que, en el Premio, la organización entra en competición con otras organizaciones de dentro y fuera de Europa. El proceso de evaluación, sin embargo, es muy similar.

Fases del Premio

1. Presentación de solicitud

- Formulario de solicitud firmado
- Memoria EFQM conceptual:
  - Información clave de tu organización
  - Tabla de agentes facilitadores donde se explica lo que hace
  - Resultados obtenidos en los últimos años

2. Visita de evaluación in situ (3 a 5 días)

- 5 a 9 evaluadores independientes
- Plan de visita in situ a medida
- Entrevistas individuales y/o en grupos reducidos
- Conclusiones principales en la Reunión Final (no se informa de la puntuación)

3. Informe Final

- Identifica sus fortalezas clave y oportunidades de mejora
- Puntuación de la organización respecto al Modelo EFQM

4. Valoración del Jurado

- Identifica sus fortalezas clave y oportunidades de mejora
- Puntuación de la organización respecto al Modelo EFQM

5. Ceremonia de Entrega del Premio EFQM

- Comunicación de los Finalistas, Prize y Award Winner

"Este reconocimiento internacional acredita que estamos haciendo las cosas bien. Tanto el sello EFQM 500+, como ahora el EFQM Excellence Award, no son metas sino caminos. El Modelo EFQM se ha mostrado como una herramienta precisa y decisiva y someternos a un examen externo permanente es el mejor modo de garantizar que seguimos el rumbo que más beneficia a los ciudadanos".

Ignacio García de Vinuesa
Alcalde de Alcobendas / Ayuntamiento de Alcobendas - Ganador Premio EFQM 2013

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN

MADRID

C/ Serrano Galvache, 56

Edificio Olmo 3ºB

(28033) Madrid

BARCELONA

Via Laietana, 39

(08003) Barcelona

www.clubexcelencia.org

sello@clubexcelencia.org

COMPROMISO EXCELENCIA EUROPEA

EXCELENCIA EUROPEA 300+ PUNTOS EFQM

EXCELENCIA EUROPEA 400+ PUNTOS EFQM

EXCELENCIA EUROPEA 500+ PUNTOS EFQM

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org