



# Bureau Veritas

## 2013



*Move Forward with Confidence*



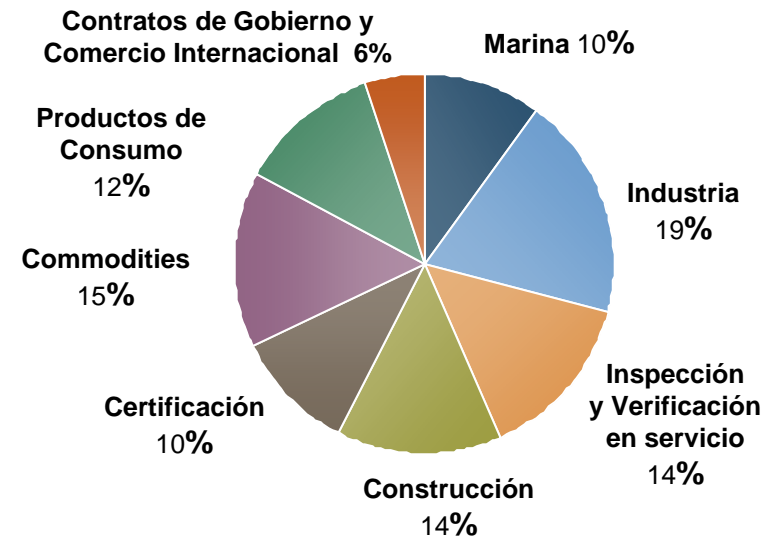
# Bureau Veritas de un vistazo



- ▶ Creado en 1828
- ▶ Líder mundial en evaluación de la conformidad y certificación en las áreas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y responsabilidad social (QHSE)
- ▶ Facturación: 3.150 Millones de €
- ▶ Más de 900 oficinas y 330 laboratorios, en 140 países
- ▶ 52,000 empleados
- ▶ 8 líneas de actividad que ofrecen un conjunto completo de servicios:
  - Inspección, verificación, auditoria, certificación, gestión de riesgos, outsourcing y servicios de formación
- ▶ Prestación de servicios a 400.000 clientes a través de una amplia gama de mercados
- ▶ En España:
  - Facturación 2012: 344 Millones de €
  - Más de 80 oficinas
  - Más de 3000 empleados

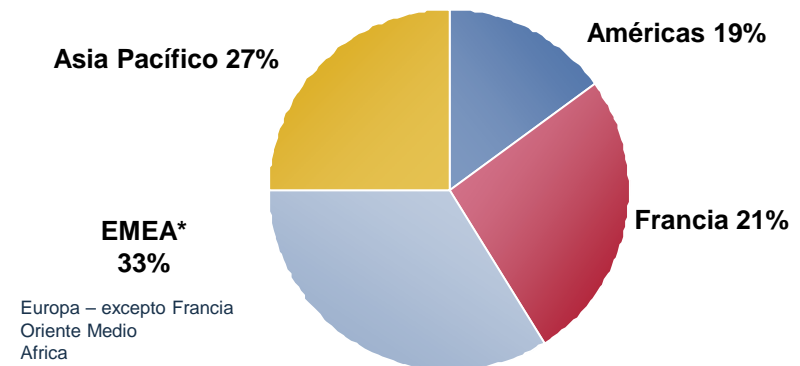
## Ocho áreas de negocios globales

Desglose por facturación (Pro-forma\*)



## Una amplia presencia geográfica

Desglose por facturación



# Bureau Veritas Certification: amplios programas de certificación



## ► Certificación de Sistemas de Gestión

- Calidad (ISO 9001)
- Medioambiente (ISO 14001)
- Seguridad y Salud (OHSAS 18001)
- Responsabilidad Social (SA 8000, ISO 26000)



## ► Programas Internacionales de Certificación

- Multi-sites
- Sistemas múltiples



## ► Programa de auditorias basadas en normas específicas para clientes:

- Proveedores
- Corporativos
- Interno

## ► Certificación de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

- Informes de Garantía CSR
- Alimentación orgánica y agricultura sostenible
- Verificación y créditos de la huella del carbono (CDM / JI / VCS)
- Sistemas de Gestión Energética (ISO 50001)
- Biomasa y Sostenibilidad de los biocarburantes



## ► Certificación Sectorial

- Seguridad Alimentaria (HACCP, ISO 22000, BRC, IFS, etc.)
- Seguridad en IT Y Logística (ISO 27001, ISO 28000)
- Gestión Forestal (FSC, PEFC, etc.)
- Aeroespacial (AS/EN 9100, etc.)
- Transportes (TS16949, IRIS, etc.)





**«EL MODELO EFQM ¿Qué me aporta como herramienta de gestión y de marketing?»**

**Tenerife, 14 de noviembre de 2013**

**Alberto Benavente Ruiz**



**Move Forward with Confidence**

**BUREAU  
VERITAS**

# ¿Qué aporta el Modelo EFQM a las Organizaciones?

---



¿Qué aporta el Modelo EFQM...

...como herramienta de gestión?  
---como herramienta de marketing?

**EFQM** 



# INTRODUCCIÓN AL MODELO EFQM

*Move Forward with Confidence*



**BUREAU  
VERITAS**

# Definición Modelo EFQM de Excelencia en la gestión



verificar lo que hacemos  
para mejorarlo

¿Qué es? El Modelo EFQM de Excelencia sirve para impulsar y estimular la **MEJORA CONTINUA**. Permite obtener una visión general de fortalezas y oportunidades de crecimiento.

¿Que metodología utiliza?

**AUTOEVALUACIÓN**: Análisis del funcionamiento del sistema de gestión, usando como guía los criterios del modelo, que tiene como **objetivo ayudar a las organizaciones a CONOCERSE MEJOR y en consecuencia, a MEJORAR su funcionamiento.**

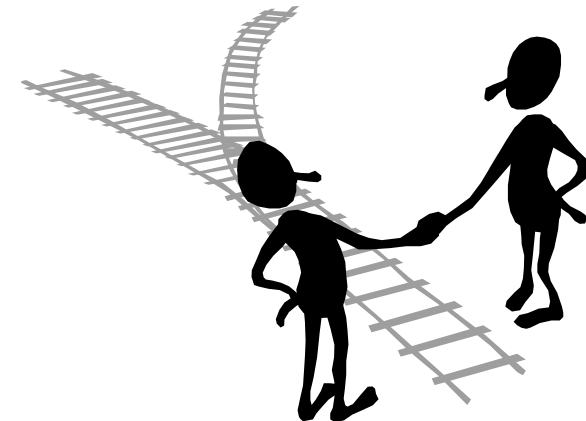
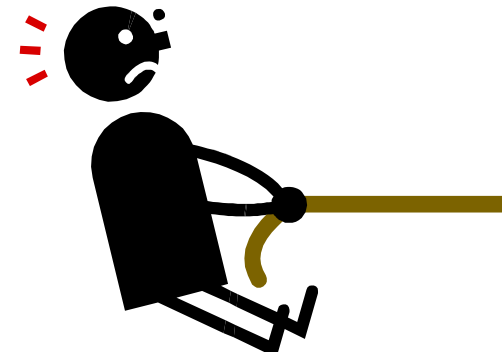


# Definición Excelencia en la gestión

La excelencia en la gestión es una cultura de trabajo, es una forma de **hacer bien las cosas, siempre**. La excelencia premia:

- La responsabilidad
- El esfuerzo
- La competitividad
- El compromiso
- El retorno

La excelencia en la gestión busca la satisfacción de todos los grupos de interés, mejora y aprendizaje continuos.



# Objetivos del Modelo EFQM, excelencia en la gestión

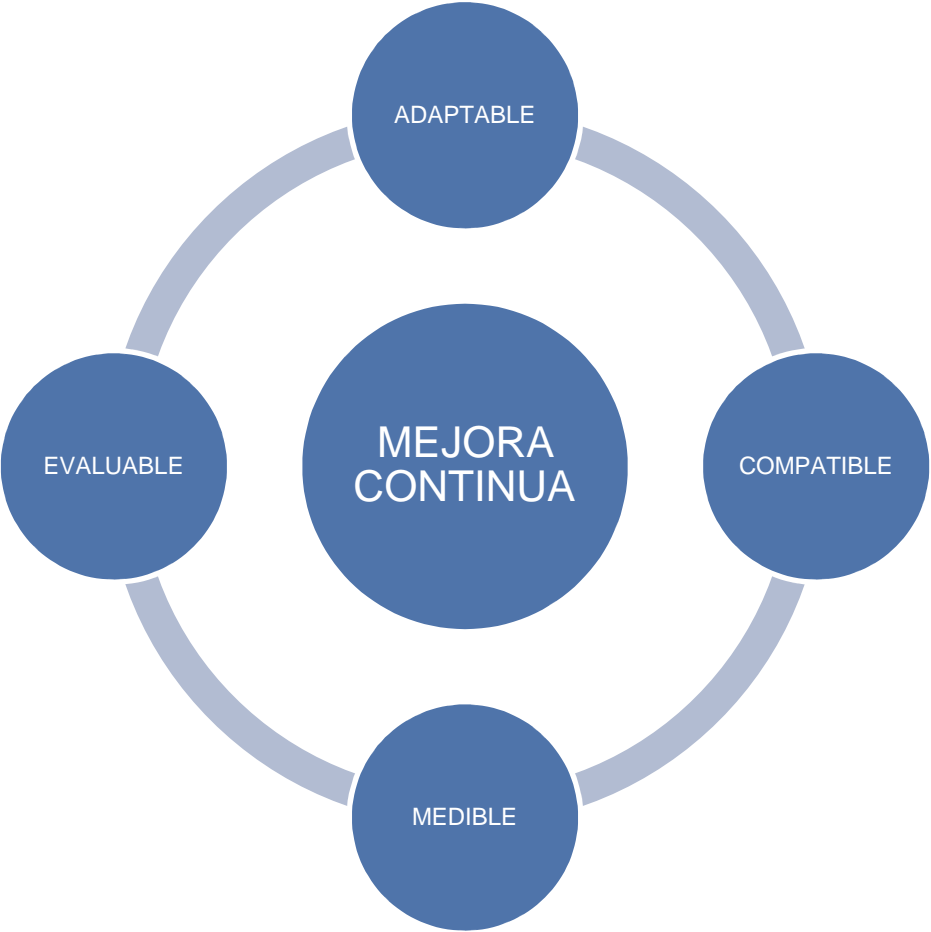


Mejorar los resultados de la organización.

Aumentar la satisfacción de los grupos de interés



# Características Fundamentales del modelo EFQM



# Conceptos Fundamentales del modelo EFQM

Mantener en el tiempo resultados sobresalientes  
**(Orientación hacia los resultados).**

Añadir valor para los clientes **(Orientación al cliente.**

Liderar con visión, inspiración e integridad **(Liderazgo y coherencia en los objetivos**

Gestionar con agilidad **(Gestión por procesos y hechos).**

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas  
**(Desarrollo e implicación de las personas**

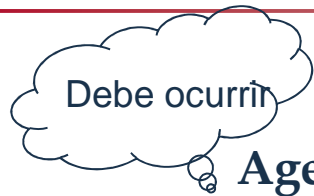
Aprovechar la creatividad y la innovación **(Aprendizaje, Innovación y mejora continua).**

Desarrollar la capacidad de la organización **(Desarrollo de alianzas).**

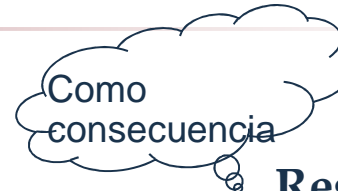
Crear un futuro sostenible **(Responsabilidad social).**



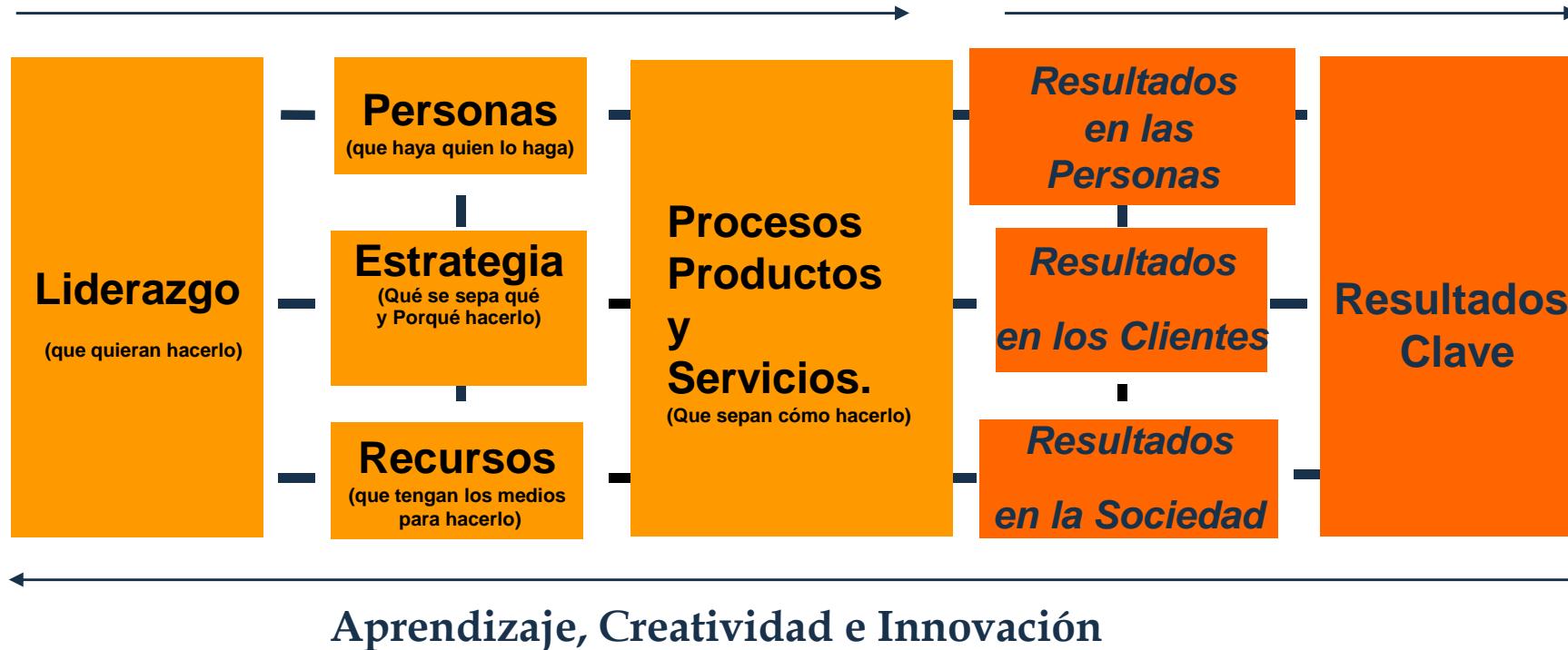
# Los 9 Criterios de Evaluación



**Agentes Facilitadores**



**Resultados**



# Esquema lógico REDER de Evaluación





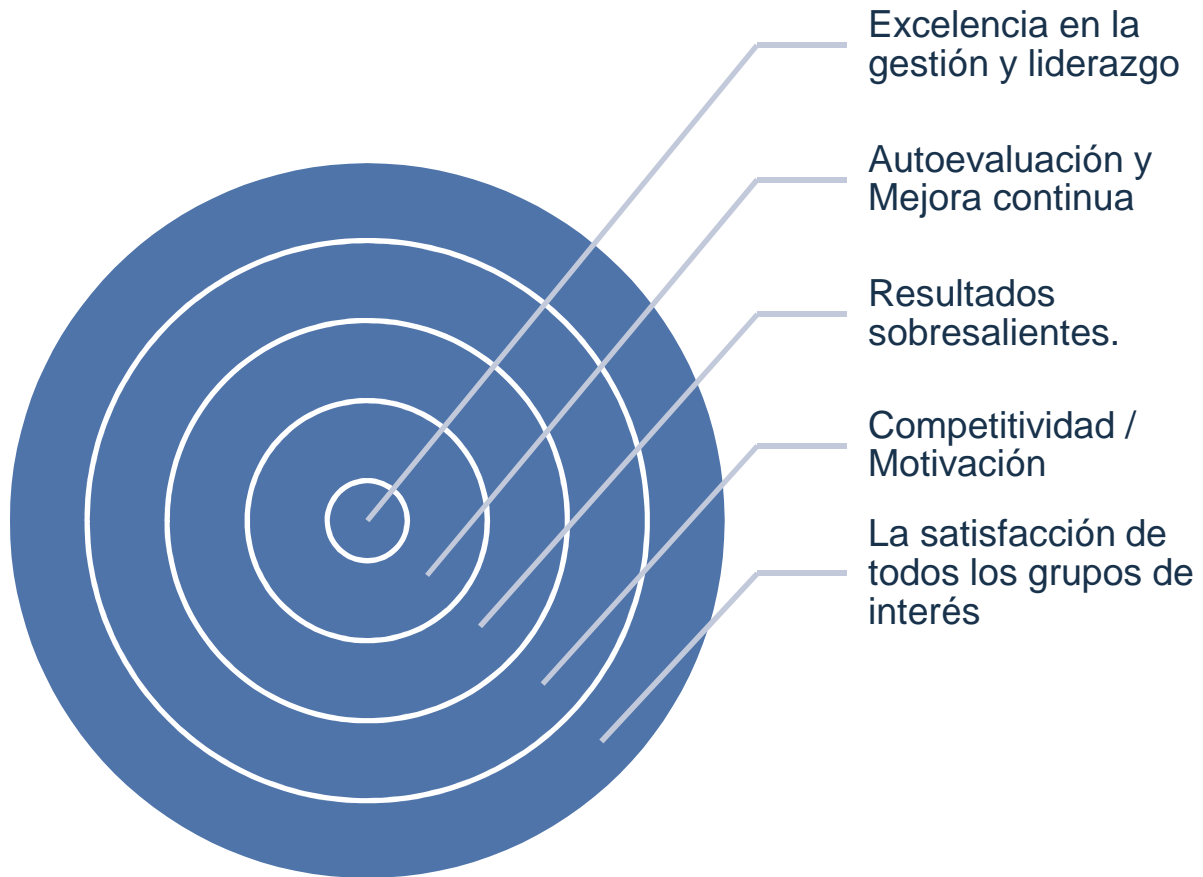
***EFQM-* ¿Qué me aporta como herramienta de gestión?**

*Move Forward with Confidence*



**BUREAU  
VERITAS**

# ¿Qué me aporta como herramienta de gestión?





## ***EFQM- EL RECONOCIMIENTO***

*Move Forward with Confidence*



**BUREAU  
VERITAS**

# EVALUACIÓN EXTERNA Y RECONOCIMIENTO



¿Para qué la evaluación externa?

- Para conseguir el reconocimiento por tercera parte; «no soy yo quien lo dice, sino una tercera parte independiente».
- Para mejorar mi organización; la evaluación aporta VALOR AÑADIDO y ÁREAS DE MEJORA

¿Para qué el reconocimiento?

Para **DISTINGUIR** a aquellas organizaciones que siguen una estrategia orientada hacia la **Excelencia** y que han logrado alcanzar los objetivos marcados.



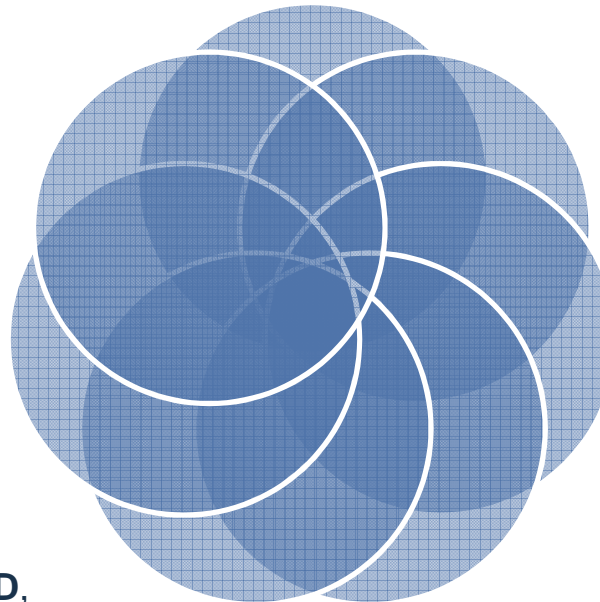
# EVALUACIÓN EXTERNA Y RECONOCIMIENTO II



¿Qué nos aporta esta distinción?

**Reconocimiento Europeo** de la European Foundation for Quality Management (EFQM)..

**SEGURIDAD Y PROFESIONALIDAD**, agentes y el personal cualificados al máximo nivel.



**MOTIVACION:**  
Empleados motivados en organizaciones que apuestan por la excelencia..

**PRESTIGIO y CONFIANZA** para la Sociedad, se reconoce a las organizaciones excelentes..

**PERMITE ADELANTARSE A LOS COMPETIDORES**

# Niveles de Reconocimiento

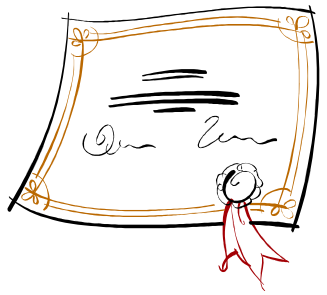
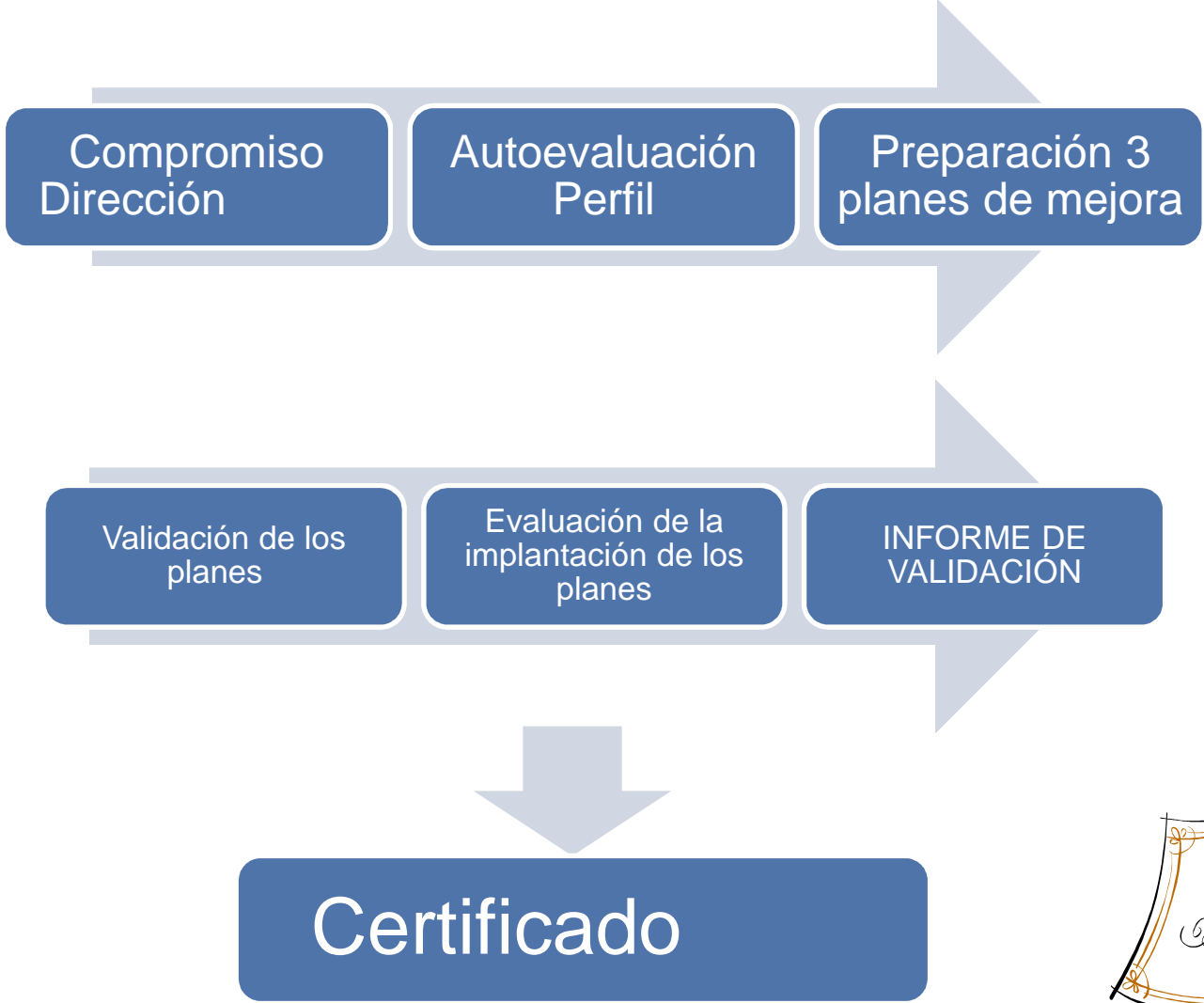


## HOMOLOGACIÓN EUROPEA EFQM

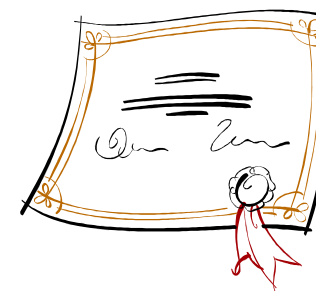
El Sello de Excelencia Europea homologa los Levels of Excellence de la EFQM (European Foundation for Quality Management).



# ¿ Cómo conseguir el Sello 200+ ?



# ¿ Cómo conseguir los Sellos 300+, 400+ y 500+ ?



# Ventajas de los distintos Reconocimientos



Servir de estímulo a la “mejora continua”.

Generar motivación y participación internas.

Acceso a Premios Locales, Nacionales y Europeos.

El valor añadido que aportan los Licenciarios en la Autoevaluación.

Evaluaciones realizadas por un equipo profesional e independiente.

Benchmarking.

**Aumentar la competitividad de la Organización:**

- siendo más rentables ( partes interesadas ),
- logrando un buen clima de trabajo ( personal ),
- ofreciendo una excelente calidad de servicio, considerando tanto los requisitos legales como las necesidades y expectativas de los “clientes”.



***EFQM- ¿Qué me aporta como herramienta de marketing?***

*Move Forward with Confidence*



**BUREAU  
VERITAS**

# ¿Qué me aporta como herramienta de marketing?

## La esencia del sello





## EFQM- Datos; estadísticas



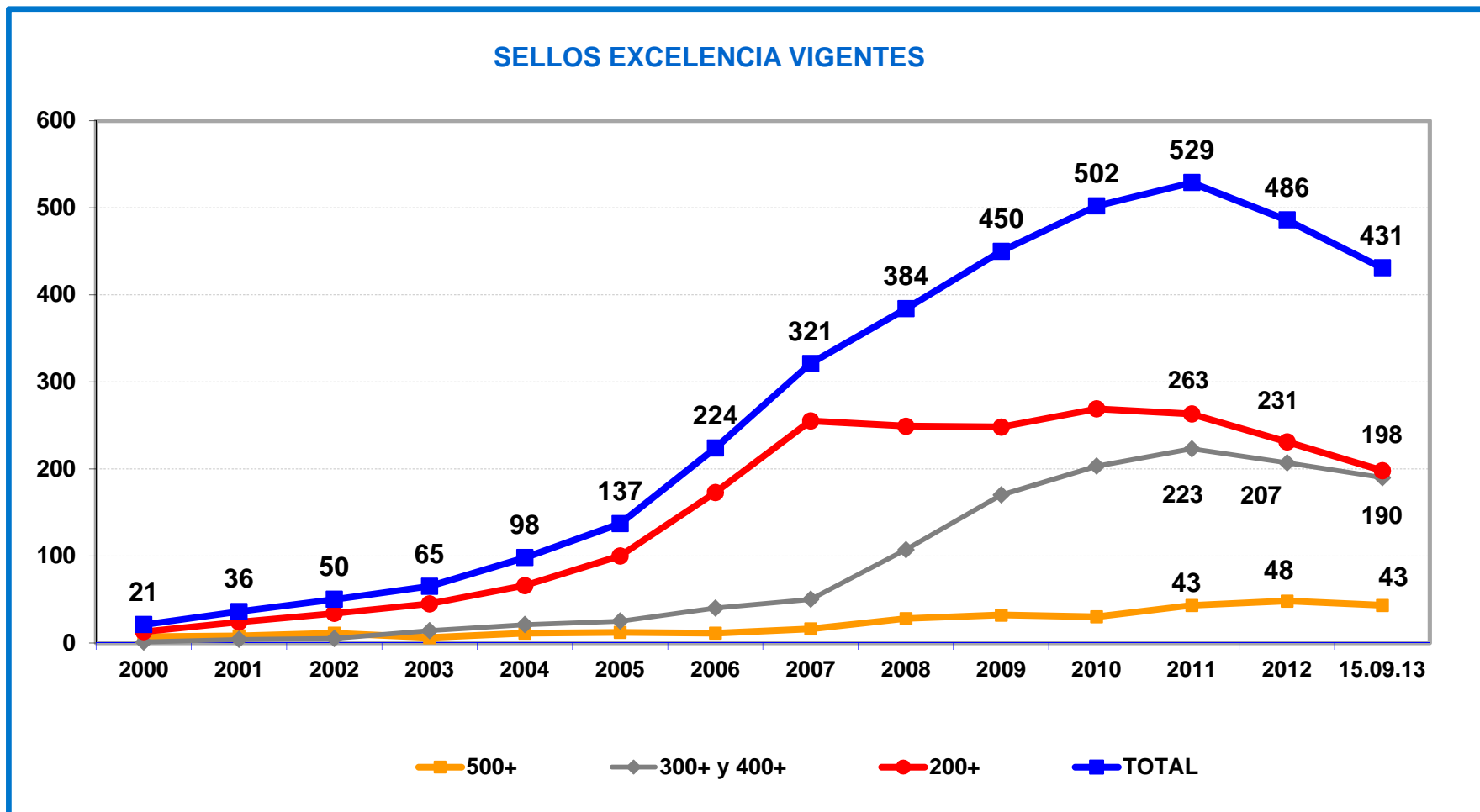
*Move Forward with Confidence*

**BUREAU  
VERITAS**

# Previsión número de sellos 2013



# Situación Sellos en España

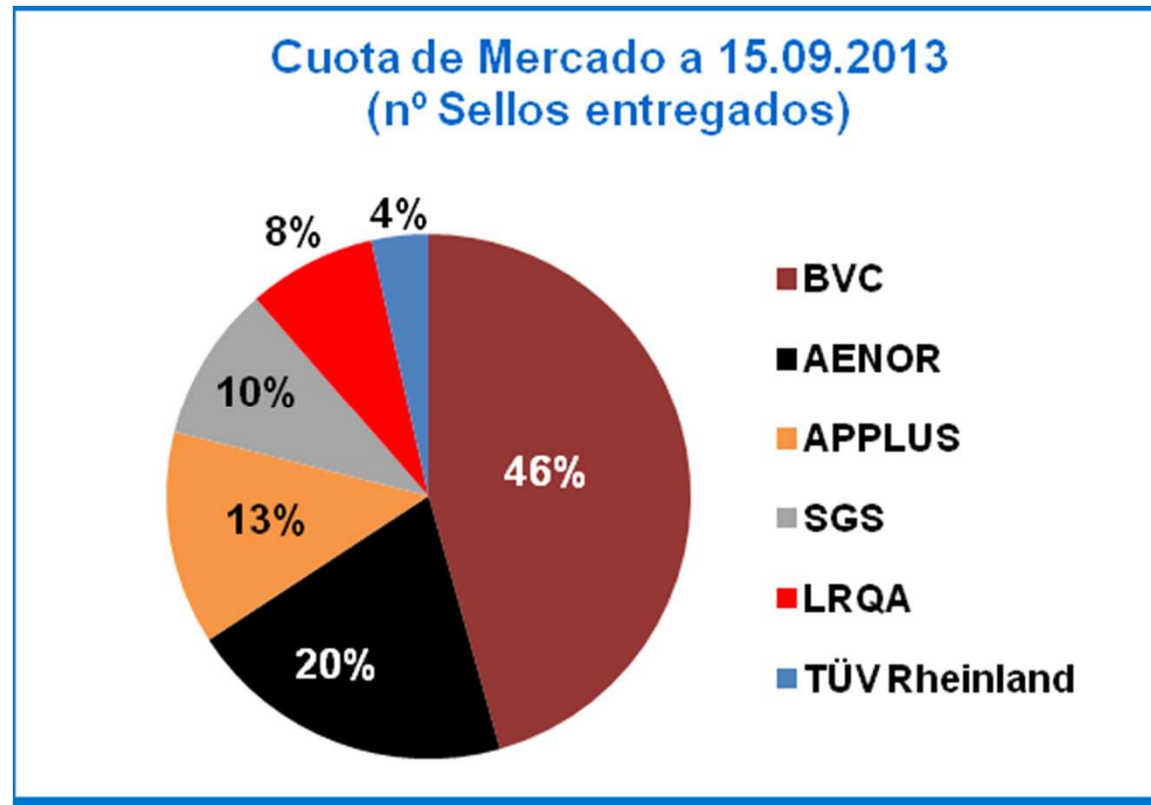


# Situación Sellos en España

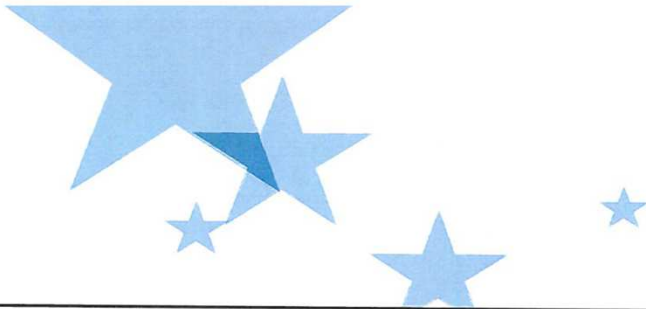


SELLOS VIGENTES	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	15.09.13
500+	7	8	11	6	11	12	11	16	28	32	30	43	48	43
300+ y 400+	1	4	5	14	21	25	40	50	107	170	203	223	207	190
200+	13	24	34	45	66	100	173	255	249	248	269	263	231	198
TOTAL	21	36	50	65	98	137	224	321	384	450	502	529	486	431

# Cuota de mercado de los sellos EFQM en España



# Modelo Diploma EFQM 500+



## EXCELENCIA EUROPEA 500+

Bureau Veritas Certification, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 500+ por su Sistema de Gestión, a

### GRUPO BANCO SABADELL

De acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.

**Fecha de concesión del sello: 15 de Noviembre de 2012**  
**Periodo de validez: 2 años**  
**Certificado nº: CEG/RE05/0009/12**

*Firma:*



*Por BUREAU VERITAS CERTIFICATION*

# Modelo Diploma EFQM 400+



EFQM



## EXCELENCIA EUROPEA 400+

Bureau Veritas Certification, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión, a

**ERESA (Exploraciones Radiológicas Especiales, S.A.)**  
*Valencia*

De acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.

**Fecha de concesión del sello: 28 de diciembre de 2012**  
**Periodo de validez: 2 años**  
**Certificado n°: CEG/RE04/0051/12**

Firma:

Por BUREAU VERITAS CERTIFICATION

# Modelo Diploma EFQM 300+



EFQM



## EXCELENCIA EUROPEA 300+

Bureau Veritas Certification, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 300+ por su Sistema de Gestión, a

**COLEGIO SANTA MARÍA**  
**(“Obispo Climent” Cooperativa Valenciana) Vila-real**

De acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.

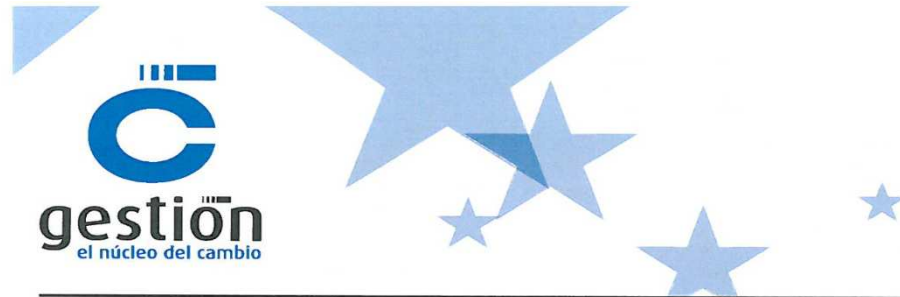
Firma:



Por BUREAU VERITAS CERTIFICATION

**Fecha de concesión del sello: 22 de Julio de 2013**  
**Periodo de validez: 2 años**  
**Certificado nº: CEG/RE03/0023/13**

# Modelo Diploma EFQM 200+



EFQM



## COMPROMISO EXCELENCIA EUROPEA

Bureau Veritas Certification, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea 200+ por su Sistema de Gestión, a

### FUNDACIÓN ANESVAD

De acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.

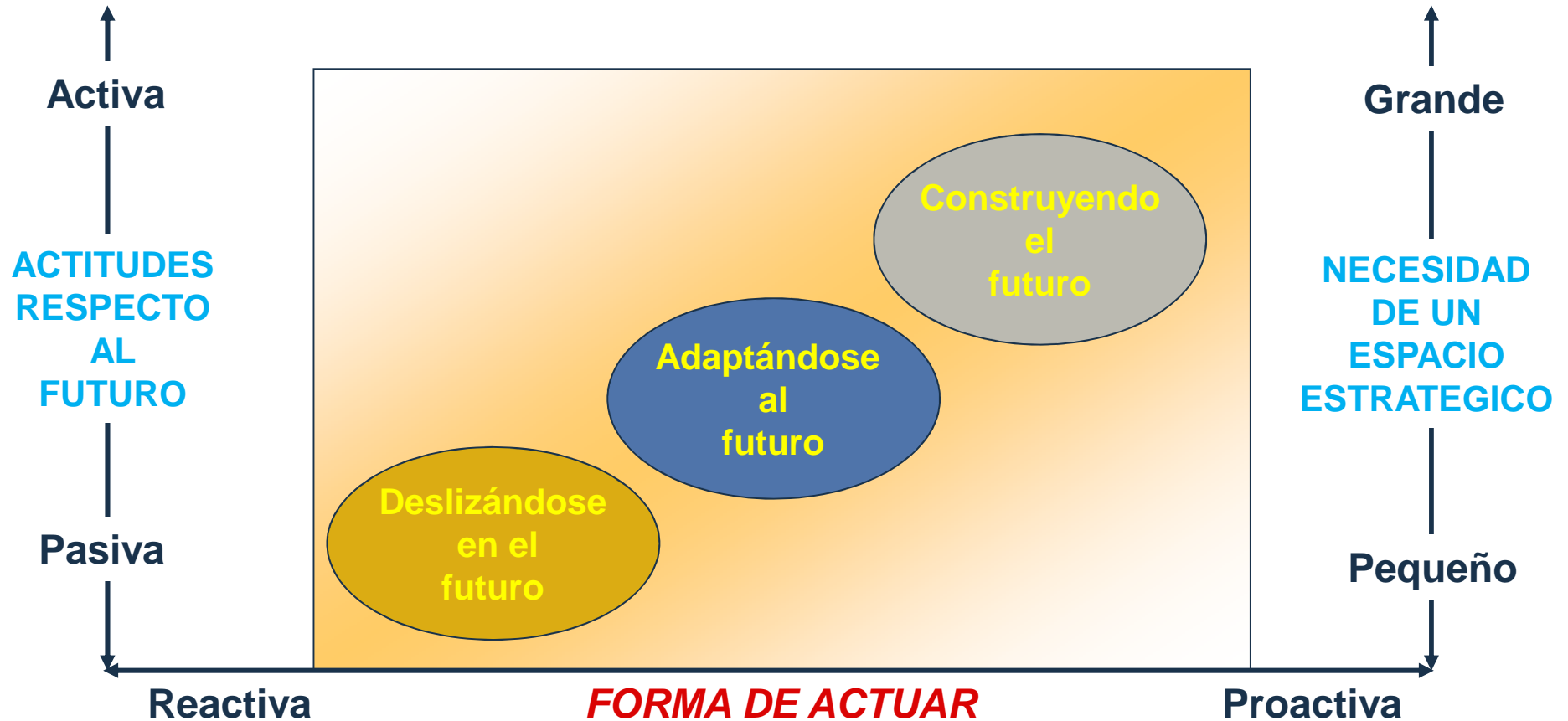
**Fecha de concesión del sello: 23 de Febrero de 2012**  
**Periodo de validez: 2 años**  
**Certificado n°: CEG/RE02/0017/12**

Firma:



Por BUREAU VERITAS CERTIFICATION

*Diferentes visiones del futuro*





***Move Forward with Confidence***