



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



III Edición de los Premios de la Región de Murcia a la Excelencia

III Edición de los Premios de la Región de Murcia a la Seguridad en las Empresas Industriales

Publicadas en BORM de 7 de Noviembre de 2012



ÍNDICE

Introducción

III Edición de los Premios a la Excelencia

- Colaboración de Base Recursos Directivos
- Antecedentes
- Orden de 26 de septiembre de 2012
- Elaboración de la memoria técnica de la empresa
- De la Calidad a la Excelencia en la gestión
- EFQM

III Edición de los Premios a la Seguridad

Ruegos y preguntas

Conclusiones



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

Introducción

La Consejería de Universidades, Empresa e Investigación de la Región de Murcia convoca:

III edición de los Premios de la Región de Murcia a la Excelencia.

15851 - Orden de 26 de septiembre de 2012 – BORM nº 258 de miércoles, 7 de noviembre de 2012

III edición de los Premios de la Región de Murcia a la Seguridad en las Empresas Industriales.

15852 - Orden de 26 de septiembre de 2012 – BORM nº 258 de miércoles, 7 de noviembre de 2012



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

Los premiados en la edición anterior son...

Premios de la Región de Murcia a la Seguridad en las Empresas Industriales.



2008/2013
PIRMI

Grandes
Empresas



Premios de la Región de Murcia a la Excelencia.

Pyme



Región de Murcia



El Consejero de Universidades, Empresa e Investigación, José Ballesta, junto con los seis premiados de la segunda edición de los Premios de la Excelencia y Seguridad de la Región de Murcia y el Director General de Industria, Energía y Minas, Pedro Jiménez (segunda fila, segundo por la derecha) y el Secretario General de Universidades, Empresa e Investigación, Antonio Navarro (segunda fila, primero por la derecha)

III Edición de los Premios a la Excelencia



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

Mas información en:



Silvia Bertomeu
Directora en BASE RECURSOS
DIRECTIVOS

Murcia Area, Spain | Consultoría de estrategia y operaciones

Actual: Socia fundadora y Directora en BASE
RECURSOS DIRECTIVOS

Anterior: Universidad de Murcia, TMB Transports
Metropolitans de Barcelona, Ajuntament de
Badalona

Educación: Ing. Industrial, Organización en Universitat
Politécnica de Catalunya

Grupo

**Rumbo a la Excelencia
en la Región de Murcia**



Silvia Bertomeu
@baserecursos



#IIIPremiosExcelenciaIndustrial

BASE RECURSOS DIRECTIVOS
Consultoría :: Dirección de personas :: Formación :: Organización

Base Recursos Directivos ayuda a las Organizaciones a mejorar sus resultados trabajando con sistemas de gestión excelentes.

Planes estratégicos
Modelos de Gestión: ISO, EFQM, Carta de Servicios
Selección de Personal
Evaluación del Desempeño
Planes de Igualdad

CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS [entrar]

www.baserecursosdirectivos.es

Colaboración de Base Recursos Directivos

BASE RECURSOS DIRECTIVOS



BASE Recursos Directivos posee una licencia en el Modelo EFQM

EFQM
Licencia 034-0904-0A-060

Base Recursos Directivos, en el ámbito de su Responsabilidad Social Corporativa, colabora desinteresadamente en la divulgación de las mejores prácticas empresariales y apoya a las Empresas Industriales de la Región de Murcia en la mejora de su gestión a través del conocimiento e implantación del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

La colaboración con la Dirección General de Industria, Energía y Minas para apoyar la **III edición de los Premios de la Región de Murcia a la Excelencia** consistirá en:

- **Charlas**, junto con los Directivos de la Dirección, General de Industria, Energía y Minas, para la promoción de los Premios.
- **Formación grupal** para las empresas que se presenten al Premio y que requieran aumentar sus conocimientos sobre el Modelo EFQM y la elaboración de la memoria técnica descriptiva.
- **Ayuda individual** a cada una de las empresas participantes para concretar la memoria técnica descriptiva, indispensable para optar al Premio.



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013
PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

BASE RECURSOS DIRECTIVOS

III Edición de los Premios a la Excelencia Antecedentes

*La Línea Estratégica número 7 del Plan Industrial de la Región de Murcia 2008-2013 está dedicada a la **Excelencia y a la mejora de la gestión empresarial**, constituyendo una de las acciones enmarcadas en esta línea la creación de los Premios de la Región de Murcia a la Excelencia.*



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



2008

- Presentación de la **Campaña de Sensibilización** acerca del carácter clave de la Excelencia Empresarial.
- **Encuentros de trabajo** con Empresas Industriales.
- **Estudio sobre la utilización de Sistemas de Gestión Excelentes** en las Empresas Industriales de la Región de Murcia.

2009

- **Acción formativa** dirigida a Directivos y/o Técnicos de Pymes **sobre el Modelo EFQM.**

2 Ediciones en
Murcia

1 Edición en
Cartagena

1 Edición en Lorca

**60 Alumnos recibieron esta
formación**

2010

- **Acción formativa** dirigida a Directivos y/o Técnicos de Pymes **sobre el Modelo EFQM.**

1 Edición en COIIRM Murcia

- **Acción formativa de Evaluador EFQM** dirigida a Directivos y/o Técnicos de Pymes.

1 Edición en COITIRM Murcia

40 Alumnos formados en 2010

III Edición de los Premios a la Excelencia Orden de 26 de septiembre de 2012

Orden de 26 de septiembre de 2012, de la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca la III edición de los Premios de la Región de Murcia a la Excelencia.

La finalidad de estos premios es reconocer el mérito y avalar el prestigio de las empresas y organizaciones pertenecientes al sector industrial de la Región de Murcia que han realizado un esfuerzo importante para mejorar su competitividad, así como animar a otras entidades a seguir trabajando en el camino de la excelencia proyectando hacia el exterior el nivel de excelencia de las organizaciones murcianas.

Categorías

- Pequeñas y medianas empresas (PYME)
- Grandes Empresas

A realizar

Memoria técnica de la empresa en relación con la Excelencia. La memoria deberá basarse en el Modelo Europeo de Excelencia emitido por la EFQM.



Premios

Los Premios de la Región de Murcia a la Excelencia en las empresas industriales **se otorgarán con carácter exclusivamente honorífico**, no siendo acompañados de dotación económica alguna.

Elaboración de la memoria técnica de la empresa

La memoria deberá basarse en el Modelo Europeo de Excelencia emitido por la EFQM

Para la elaboración de la memoria técnica, se tomará como referencia para su elaboración la “Guía para la Confección de la Memoria del Modelo Europeo de Calidad”, publicada en la edición 2009 del Premio Príncipe Felipe a la Calidad e Innovación Industrial, u otros documentos similares. Se incluirán todos aquellos documentos acreditativos de los méritos alegados en la memoria que el candidato considere relevante.



PREMIO PRÍNCIPE FELIPE
A LA CALIDAD E INNOVACIÓN INDUSTRIAL

XIII EDICIÓN

UNE-EN ISO 9001:2000: Cuestionario

Modelo Europeo de Calidad: Guía para la confección de la memoria

Innovación Industrial: Guía para la confección de la memoria

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
Dirección General de Industria

2008/2013
PIRM Plan Industrial de la Región de Murcia

Elaboración de la memoria técnica de la empresa

Recomendación

Las empresas que presenten su candidatura, deben aportar una memoria que contenga:

- Presentación de la empresa, incluyendo como mínimo, su estructura organizativa, los principales productos y/o servicios que presta a sus clientes, su ámbito de actuación (mercados, ámbito geográfico), evolución de la facturación y del número de empleados, y cualquier otra información que ayude a contextualizar de forma adecuada el resto de la memoria presentada.
- ***Descripción de la forma en la que la Organización dirige sus procesos (Agentes facilitadores).EFQM***
- ***Logros obtenidos como consecuencia de las acciones incluidas en los agentes facilitadores (Criterios resultados).EFQM***
- Cada candidatura podrá incluir cuanta información considere relevante para optar a los Premios en esta modalidad, así como anexar cuantos documentos considere oportuno para complementar y acreditar la veracidad de la información de la memoria.

Elaboración de la memoria técnica de la empresa

Lo importante, después de presentar la empresa, es esquematizar la gestión global (*Excelencia en la Gestión*), ordenando la información según:

Como gestionamos

Agentes - 5 criterios EFQM

Como medimos lo que obtenemos

Resultados - 4 criterios EFQM



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

De la Calidad a la Excelencia en la Gestión

Definiciones

Control de Calidad:

Conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

Calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste y adecuado a las necesidades del mercado

Estadística en la inspección

Controles intermedios

Deming

J. Juran

Aptitud o adecuación al uso

Conformidad con las especificaciones

1900 - 1930

Calidad

1930 - 1950

Control de Calidad

Década 1950 - 1960

Gestión de Calidad

De la Calidad a la Excelencia en la Gestión



Dirección General de Industria,
Energía y Minas



8 objetivos del milenio



ISO 9001 /14000

Estas normas especifican los requisitos para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente respectivamente



Marco de trabajo para la autoevaluación de las organizaciones

Pacto Mundial (Global Compact)



MODELO EVAM



ISO 9001:2008



Proyecto de ley de
Transparencia, Acceso a la
Información Pública y Buen
Gobierno de
27 de julio de 2012

ISO 26000:2010



Década 1990 - 2000

Década 2000 - 2010

Década 2010 - 2020

Fuente: BASE R.D.

Modelo EFQM

El Modelo de Excelencia Empresarial, EFQM, es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión adecuado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia y estableciendo las actuaciones a realizar para alcanzarla.

El Modelo, que reconoce que la excelencia en todo lo referente a resultados y rendimiento de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques, se fundamenta en que “Los resultados excelentes con respecto al Rendimiento de la Organización, a los Clientes, las Personas y la Sociedad se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, las Personas de la organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos”.



Modelo EFQM



**Región de Murcia**
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación
Dirección General de Industria,
Energía y Minas

2008/2013
**PIRM** Plan Industrial de la
Región de Murcia

BASE RECURSOS
DIRECTIVOS

**EFQM
MODEL
2013**

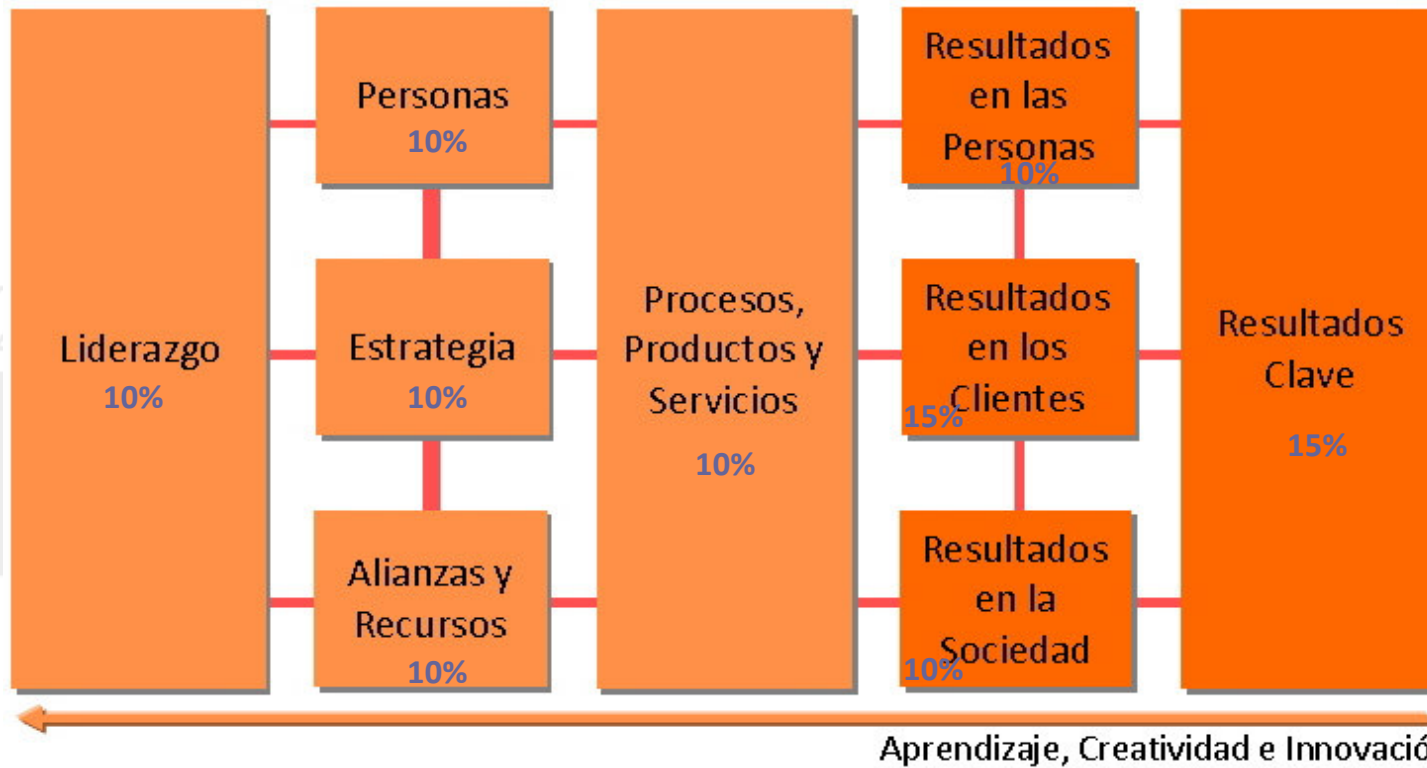
**Conceptos
fundamentales**

2008/2013
**PIRM** Plan Industrial de la
Región de Murcia

Modelo EFQM

Agentes Facilitadores

Resultados



Criterios del Modelo EFQM

Redacción de la memoria técnica según la “Guía para la confección de la Memoria del Modelo Europeo de Calidad”

La memoria debe estructurarse según el Modelo EFQM, dividiéndose en dos partes: Una correspondiente a los **agentes facilitadores** (cinco primeros criterios) y otra **correspondiente a resultados** (cuatro últimos criterios).

Agentes facilitadores

Al confeccionar la memoria en la parte correspondiente a los agentes facilitadores, hay que expresar la profundidad, alcance y efectividad de cada una de las actividades que se incluyan en la memoria, intentado dar respuesta a los siguientes aspectos:

- Si la actividad se realiza total o parcialmente (en contenido o en el tiempo).
- Si la actividad se extiende a todas las áreas de la organización donde es aplicable.
- Si la actividad se realiza sistemáticamente.
- Si se revisa regularmente su efectividad.
- Si se considera ejemplo para el sector.
- En caso de que proceda, si la actividad tiene incluidos criterios preventivos para evitar desviaciones o que se produzcan fallos.



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



Redacción de la memoria técnica según la “Guía para la confección de la Memoria del Modelo Europeo de Calidad”

Resultados

Al confeccionar la memoria en la parte correspondiente a resultados, hay que indicar de forma expresa para cada actividad los siguientes aspectos:

En cuanto a la forma de realización:

- Si la actividad se realiza total o parcialmente (en contenido o en el tiempo).
- Si la actividad se extiende a todas las áreas de la organización donde es aplicable.
- Si la actividad se realiza sistemáticamente.
- Si se revisa regularmente su efectividad.
- Si se considera ejemplo para el sector.
- En caso de que proceda, si la actividad tiene incluidos criterios preventivos para evitar desviaciones o que se produzcan fallos.

En cuanto a los resultados en sí mismos:

- Significación de los indicadores elegidos y si abarcan a todas las áreas afectadas.
- Su nivel y evolución respecto a los objetivos de los últimos tres años (o los disponibles).
- Su comparación con los mejores del sector en los últimos tres años (o los disponibles).



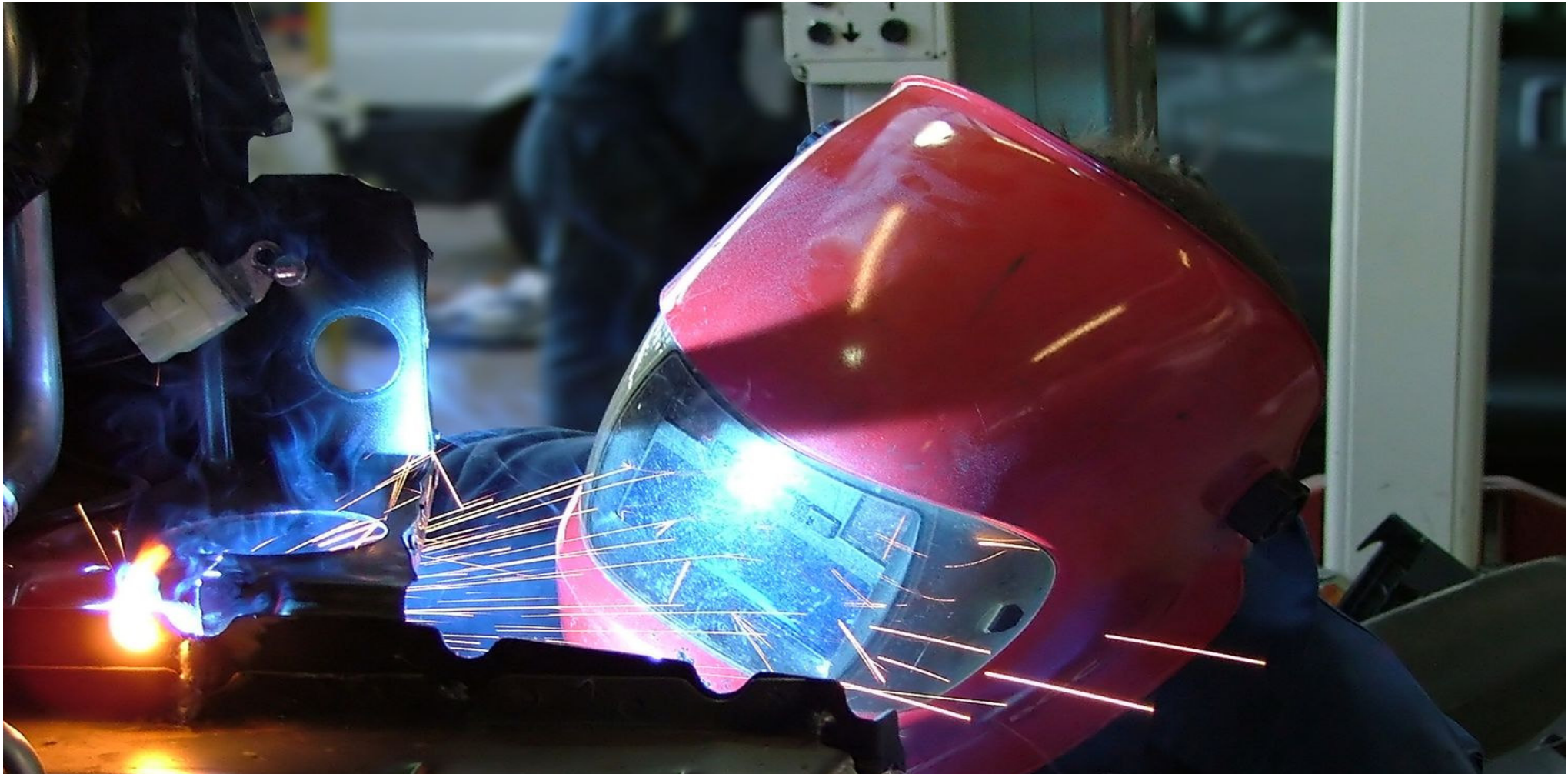
Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013
PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia





Algunos subcriterios Agentes en la Guía para la confección de la memoria

Criterio 1: Liderazgo

1b. Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.

En el desarrollo de este subcriterio se puede incluir que hace la organización para:

- 1.- *Adecuar la estructura de la organización para la eficaz implantación de su política y estrategia.*
- 2.- *Implantar un sistema de gestión por procesos.*
- 3.- *Desarrollar un proceso específico para la definición, despliegue y actualización de la política y estrategia.*
- 4.- *Desarrollar un proceso específico para medir, revisar y mejorar los resultados clave.*
- 5.- *Asegurar la implantación de un proceso que permita identificar, planificar e implantar mejoras en los enfoques de todos los agentes facilitadores.*

¿Se considera la estructura de la organización como un medio para el desarrollo de la política y estrategia, y se adapta a las necesidades que se derivan de ellas? / ¿Promueve el equipo directivo el desarrollo e implantación de un sistema de gestión eficiente que permita desplegar la política y estrategia, así como definir los objetivos asociados? / ¿Evalúa el equipo directivo los resultados obtenidos y los compara con los objetivos que han sido definidos? /...

Criterio 3: Personas

3b. Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.

En el desarrollo de este subcriterio se puede incluir que hace la organización para:

- 1.- Identificar y adecuar las competencias de las personas a las necesidades de la organización, evaluando su rendimiento y ayudando a mejorarlo.*
- 2.- Desarrollar planes de formación que garanticen que las personas se ajustan a las capacidades, actuales y futuras, de la organización.*
- 3.- Definir y fomentar oportunidades de aprendizaje a nivel individual, de equipo y de la organización, que permitan a las personas, desarrollar sus capacidades.*
- 4.- Desarrollar el potencial individual de las personas y su capacidad de trabajo en equipo.*

¿Identifica la Organización aquellas capacidades que son críticas para la consecución de los objetivos marcados?/
¿Identifica la Organización los conocimientos y capacidades de sus empleados, elaborando el perfil de cada uno de ellos?/
¿Evalúa la Organización de forma sistemática la efectividad de su proceso de identificación de necesidades de conocimientos y competencias en función de los objetivos de su Plan Estratégico?/...

Criterio 4: Alianzas y Recursos

4b. Gestión de los recursos económicos y financieros.

En el desarrollo de este subcriterio se puede incluir que hace la organización para:

- 1.- *Implantar procesos económicos y financieros, para utilizar los recursos económicos en apoyo de la política y estrategia de la organización.*
- 2.- *Diseñar la planificación financiera y sus informes para desplegar en cascada a toda la organización, las expectativas económicas de los grupos de interés.*
- 3.- *Emplear sistemas e indicadores financieros, que garanticen una estructura eficiente de recursos, desarrollando metodologías para la gestión de riesgos económicos.*

¿Existe una clara correlación entre el plan financiero y la política y estrategia, así como una priorización coherente de las metas y objetivos? / ¿Se revisa periódicamente el plan financiero, y al menos cada vez que hay una revisión de la política y estrategia? / ¿Está claramente correlacionado el sistema de indicadores económicos con la política y estrategia, así como con sus objetivos? / ¿Se enfoca el sistema de indicadores económicos hacia la consecución de la mejora? / ...



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

Criterio 5: Procesos

5a. Diseño y gestión sistemática de los procesos

En el desarrollo de este subcriterio se puede incluir que hace la organización para:

- 1.- *Diseñar y gestionar los procesos, incluidos los clave (que desarrollan la política y estrategia de la organización) implantando indicadores y estableciendo objetivos de rendimiento.*
- 2.- *Identificar los grupos de interés de cada proceso, con el fin de gestionarlos de manera eficaz.*
- 3.- *Aplicar estándares de sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, PRL...) en la gestión por procesos.*
- 4.- *Revisar la eficacia de los procesos y su concordancia con el propósito de la organización.*

¿Dispone la Organización de un sistema estructurado de identificación y análisis de sus procesos?/ ¿Dispone la Organización de un sistema efectivo de gestión de procesos?/ ¿Se han establecido estándares operativos para todos los procesos de la Organización?/ ¿Se han nombrado propietarios o titulares de todos los procesos de la Organización, o al menos de todos los procesos críticos?/...



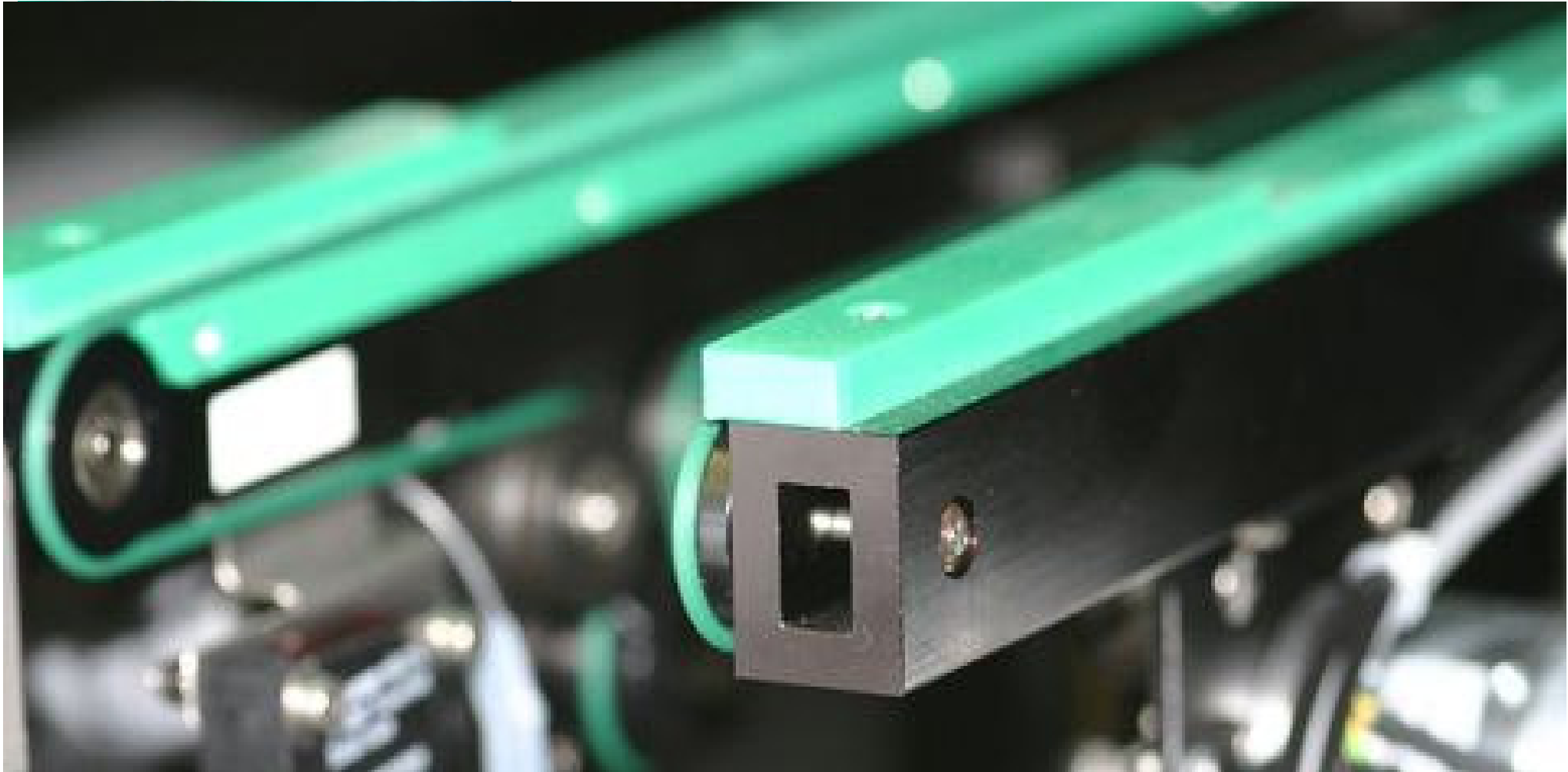
Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



Algunos subcriterios Resultados en la Guía para la confección de la memoria

Criterio 6: Resultados en los clientes

6a. Medidas de percepción

Estas medidas pueden hacer referencia, entre otros, a:

- *Ventas y servicio de atención.*
 - *Capacidad y conducta de las personas de la organización.*
 - *Publicaciones para el cliente y documentación técnica.*
 - *Tratamiento de quejas y reclamaciones.*
 - *Formación sobre los productos y servicios.*
 - *Tiempo de respuesta.*
 - *Asesoramiento y apoyo técnico.*
 - *Garantías para recomendar a la organización*

¿Extrae conclusiones y aprende la Organización de toda la información referente a quejas, reclamaciones, felicitaciones, y en general cualquier tipo de comunicación recibida de sus clientes o clientes potenciales?/ ¿Se establecen objetivos y se han obtenido medidas directas y periódicas sobre la efectividad de los servicios venta y postventa?/...



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRMI Plan Industrial de la
Región de Murcia

Criterio 6: Resultados en los clientes

6b. Indicadores de rendimiento

Estas medidas pueden hacer referencia, entre otros, a:

▪ *Fidelidad.*

- *Frecuencia o valor de los pedidos y duración de la relación cliente - organización.*
- *Número de quejas, reclamaciones y felicitaciones.*
- *Cuota de mercado ganado y/o perdido.*
- *Índice de fidelización de clientes.*

¿Se han identificado los indicadores internos de rendimiento que inciden en el nivel de satisfacción de sus clientes (índice de defectos, número quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas, indicadores de eficiencia logística, etc)?



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia

III Edición de los Premios a la Seguridad



Ruegos y preguntas



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



Conclusiones



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia





Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Dirección General de Industria,
Energía y Minas



2008/2013

PIRM Plan Industrial de la
Región de Murcia



III Edición de los Premios de la Región de Murcia a la Excelencia

III Edición de los Premios de la Región de Murcia a la Seguridad en las Empresas Industriales

Publicadas en BORM de 7 de Noviembre de 2012

