

COMPARTIENDO Y MEJORANDO JUNTOS

# INFORME DE GESTIÓN Y ECONÓMICO 2020

**ALBERTO DURÁN**

## **PRESIDENTE DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN**

El año 2020 ha marcado a todos, y todas las instituciones, por la persistencia de la pandemia. Para el Club Excelencia en Gestión ha supuesto, además, el año del cambio en la forma de relacionarnos con nuestros casi 250 socios. Y con los casi 1.000 clientes. Hemos sido capaces de digitalizar todos nuestros servicios, actividades y eventos. Y ciertamente, ha acelerado nuestra transformación.

Y en estos difíciles tiempos que hemos atravesado el año pasado, el Club Excelencia en Gestión ha sido reconocido por EFQM como su *partner* líder en el mundo, no sólo por la cantidad y calidad de la formación impartida sino, también, por mantener la primera posición en el número de reconocimientos y Sellos de Excelencia, entre todos los *partners* mundiales.

Lo importante es que seguimos muy focalizados en nuestro propósito de generar confianza en la sociedad, a través de organizaciones y empresas mejores con sistemas de gestión excelentes, innovadores y sostenibles. Y por eso el año pasado sumamos una nueva iniciativa, con un gran componente social, a las que ya tenemos en marcha referidas a la mejora de la contratación pública, **50 criterios de Calidad y Excelencia**, y al fomento del talento STEAM entre adolescentes, sobre todo femeninas con la plataforma **Be TalentSTEAM**. Esta nueva iniciativa es una llamada a la acción, un movimiento que responde al nombre **Contribuyendo a un futuro más sostenible de la economía española** al que ya se han adherido más de 100 organizaciones, que ha de servir para compartir conocimiento y mostrar a las empresas nuevos caminos de transformación constante y continua a través del Modelo EFQM que ayudará a mejorar su sostenibilidad de cara al futuro. Ya dije el año pasado que el nuevo Modelo EFQM se reafirma como la mejor herramienta en la que apoyarse para avanzar en la transformación y prepararse para el futuro.



# EL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Es una asociación multisectorial sin fines lucrativos cuya misión es conectar a profesionales para generar y compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible, acompañar a las organizaciones a transformar su gestión para mejorar sus resultados y reconocer sus avances.

Ayudamos a las organizaciones con:



El Club es el punto de encuentro para profesionales de organizaciones socias y para Amigos de la Excelencia que tienen interés en compartir retos, experiencias y buenas prácticas para aprender y mejorar juntos:



Formamos parte de una red de *partners* nacional e internacional que nos permiten dar más valor a los socios. Nuestro principal *partner* es la EFQM, de la que somos el único representante oficial en España.



## ÓRGANOS DE GOBIERNO 2020 Comité Ejecutivo



PRESIDENTE  
**D. Alberto Durán**  
Vicepresidente  
ILUNION



VICEPRESIDENTA EJECUTIVA  
**Dña. Paloma Beamonte**  
ExPresidenta  
XEROX



**Dña. Marie Helène Antolín**  
Vicepresidenta  
GRUPO ANTOLÍN



**D. Ignacio Eyrías**  
Director General  
CASER SEGUROS



**Dña. Nieves Segovia**  
Presidenta  
SEK



**D. Fernando Riaño**  
Director RSC,  
Comunicación y RR.II.  
ILUNION



**D. Joan Parra**  
Director General  
LEITAT

## Comité de Gobierno



# NUESTRA COMUNIDAD



SOCIOS POR GEOGRAFÍA

**241**

SOCIOS

**25**

NUEVOS  
SOCIOS

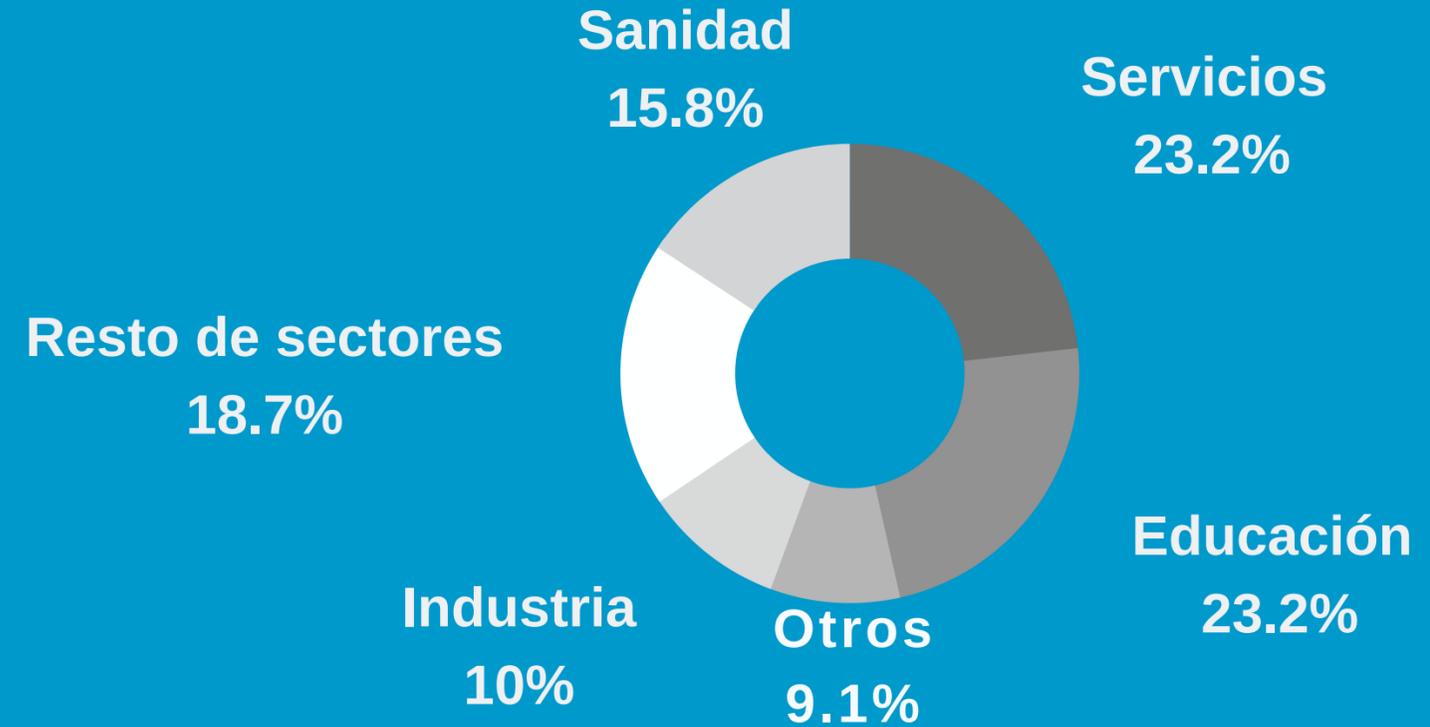
**33**

AMIGOS  
DE LA  
EXCELENCIA

**+750**

CLIENTES

## SOCIOS POR SECTORES



Con la mayor participación de la historia en la encuesta de satisfacción de socios, hemos alcanzado unos resultados excepcionales en 2020 con:

**8,4** SATISFACCIÓN

**47,5%** NPS

# PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO

# BLOG

Desde julio hemos publicado casi una veintena de post en el blog en los que han participado socios y clientes, reflexionando sobre diferentes temas de interés y actualidad.

Desde julio de 2020, el Club Excelencia cuenta con una plataforma web que integra su plataforma de conocimiento, integrada en un mismo sitio de internet, de su portal web y de una plataforma de conocimiento, integrada por 299 buenas prácticas, 215 memorias EFQM y centenares de documentos de interés (guías prácticas, *white paper*, casos de éxito, fichas de evaluación, conclusiones, grabaciones, etc.)

+140.000 DESCARGAS DE DOCUMENTOS

Estos son los principales documentos publicados en 2020:



# APRENDIZAJE

## FORMACIÓN EFQM

Como representante oficial de la EFQM, ofrecemos formación y asesoramiento a las organizaciones para que puedan abordar la mejora y transformación de su gestión con éxito.

En 2020 hemos impartido **42** cursos, todos ellos en formato online en directo con:

**+400** ALUMNOS FORMADOS

**+100** EVALUADORES ASESORES FORMADOS

**90%** SATISFACCIÓN

**42%** NPS

# BENCHMARKING

Nuestras actividades de *Benchmarking* se han basado en reuniones de grupo e interacción B2B de aprendizaje, con el desarrollo de la **Guía Inicial de Benchmarking**.

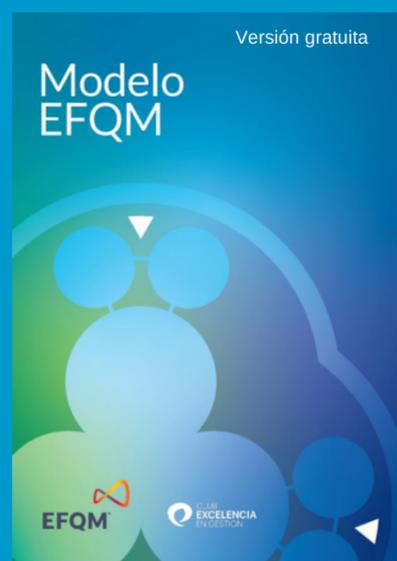


El grupo **500+ Gran Empresa**, integrado por 11 organizaciones con Sello EFQM 500+, se reúne para compartir de manera eficiente y transparente las buenas prácticas, experiencias, dificultades y retos, para la mejora de la gestión y de los resultados.



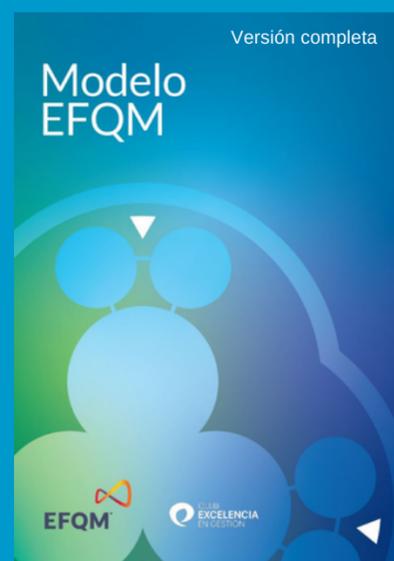
# MODELO EFQM

2020 ha sido un año intensivo en dar a conocer el Modelo EFQM reinventado, que estrenamos a inicios de año. Un Modelo que presenta grandes novedades respecto al Modelo original, ayudando a las organizaciones en sus procesos de transformación, pensando siempre en la preparación para el futuro y centrado en la gestión excelente, innovadora y sostenible.



**+1.800 DESCARGAS\***

Versión gratuita descargable: no incluye el detalle de los subcriterios



**+250 VENDIDOS**

Versión de pago impresa: contenido completo

# FOROS SECTORIALES

Este año, los Foros sectoriales han hecho importantes contribuciones en sus encuentros de intercambio de experiencias y buenas prácticas.



Hemos celebrado más de una decena de reuniones, la mayoría, online, centradas en temas críticos y de actualidad en relación con la gestión excelente, innovadora y sostenible en estos 4 sectores.

# VIDA ASOCIATIVA

**+4.900** ASISTENTES

La crisis provocada por la COVID-19 nos obligó a acelerar la digitalización que ya habíamos iniciado en todas nuestras actividades. Y transformamos nuestras actividades a la modalidad virtual, lo que nos ha permitido incrementar la participación de los socios. A lo largo de 2020, hemos celebrado **más de 200 eventos** las cuales 136 han sido en abierto y el resto exclusivos para nuestros socios.

## ALGUNOS EJEMPLOS DE LOS ENCUENTROS CELEBRADOS:



### MANAGEMENT TALKS

Sesiones de co-creación de soluciones, donde se comparten experiencias entre profesionales de organizaciones socias, en un clima de confianza, generando *benchmarking* y aprendizaje entre los participantes.



### JORNADAS

Los participantes pueden interactuar haciendo preguntas y comentarios al ponente. Durante el año 2020 se han celebrado hasta *75 webinars*, de los cuales 52 fueron en abierto.



### ACTION TANK

Sesiones de trabajo donde se abordan las claves de las dimensiones de la transformación, con el objetivo de proveer a profesionales de organizaciones socias, de habilidades necesarias para acelerar la transformación de sus organizaciones.

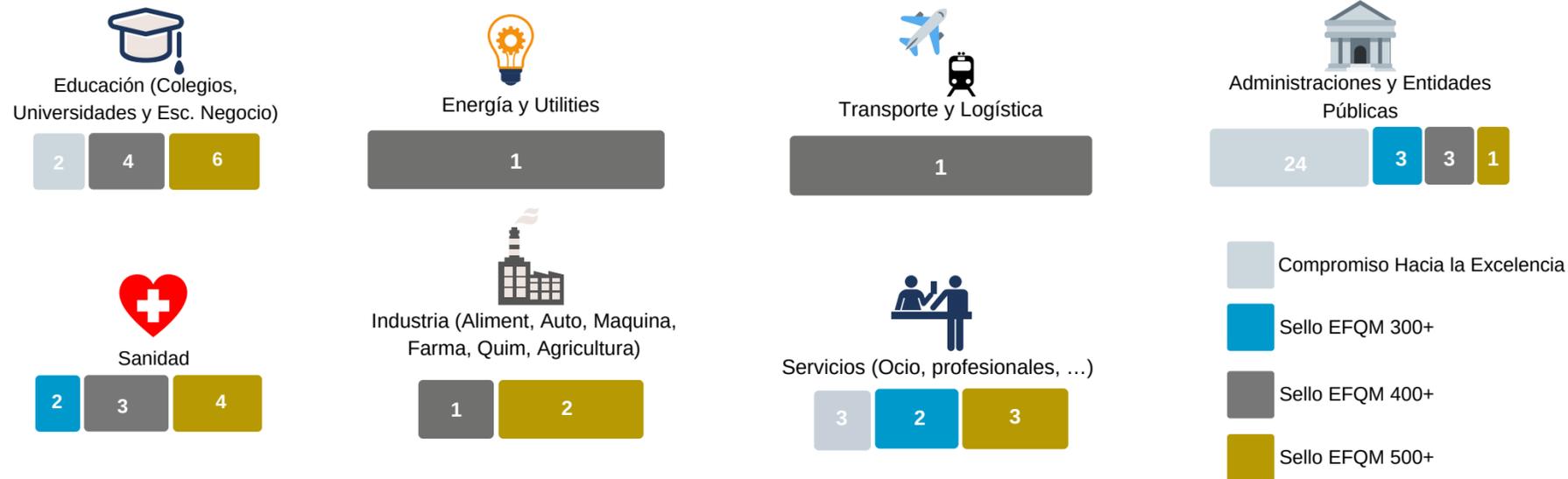
**91%** SATISFACCIÓN



Este año hemos celebrado el **XXVII Foro Anual**, siendo el primero de la historia realizado online y con **medio millar de asistentes** virtuales. Bajo el lema **‘Construyendo un futuro con propósito’**, ha contado con la presencia de una quincena de ponentes, entre ellos el alcalde de Madrid, José Luis Martínez-Almeida.

# EVALUACIÓN EFQM Y RECONOCIMIENTO

+ 60 Sellos EFQM a organizaciones que han demostrado que tienen una gestión excelente, innovadora y sostenible, así como unos resultados sobresalientes, de los cuales 2 de ellos ya han sido con la versión 2020 del Modelo, utilizando la Plataforma de Evaluación EFQM Digital.



Durante el año 2020 el **65%** de las evaluaciones se han realizado *online*.



reconocimiento a **2 organizaciones** con **+700 puntos EFQM**



y a **16 organizaciones** con **+600 puntos EFQM**



# VISIBILIDAD

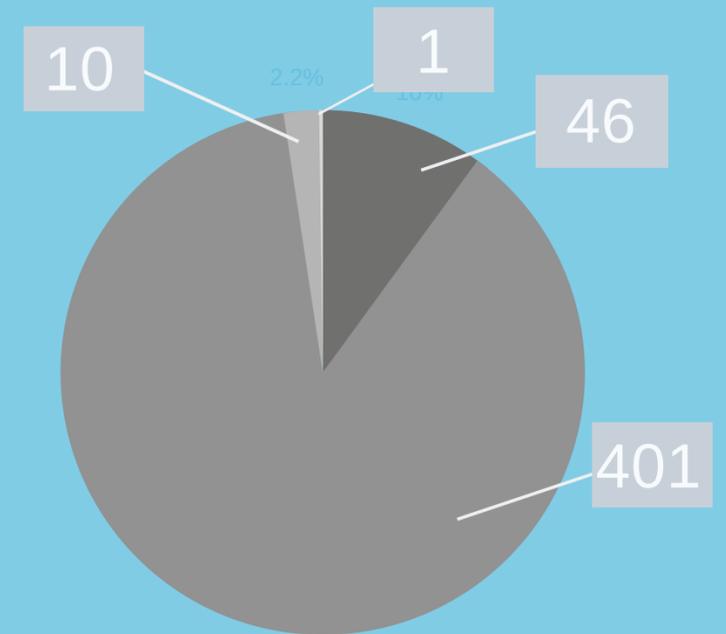
## MEDIOS DESTACADOS



+ 450 impactos en medios de comunicación

## IMPACTOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Medios impresos  
Online  
Radio  
TV



Estas cifras muestran los impactos a raíz de comunicaciones directas realizadas por el Club Excelencia en Gestión.

## NOTICIAS DESTACADAS



## Empresa XXI

### Buzón de Empresas

#### EL CLUB EXCELENCIA LANZA UNA PLATAFORMA DIGITAL DE EVALUACIÓN EFQM

EFQM y el Club Excelencia en Gestión han presentado la plataforma virtual de Evaluación EFQM Digital que las organizaciones pueden utilizar para hacer un diagnóstico de su gestión, basado en el Modelo EFQM, con tres niveles de profundidad: Inicial (cuestionario gratuito), medio (evaluación por criterios) y avanzado (evaluación por subcriterios). La nueva herramienta...

## SEGUIDORES REDES SOCIALES



Twitter

5.499



LinkedIn

3.768



YouTube

899

# RSC: PROYECTOS CON IMPACTO EN LA SOCIEDAD

## Be TalentSTEAM

Plataforma colaborativa para impulsar la transformación del modelo educativo y fomentar las vocaciones STEAM. con más de 50 entidades y empresas que ya conforman la red de *stakeholders* del sector, respondiendo a una nueva realidad, ligada a la cuarta revolución industrial con el objetivo de ser un referente, que aporta un alto valor añadido para hacer de España un país más competitivo, de mayor talento, que reduzca las brechas sociales.

Más de 1.000 niños y niñas han participado, con 110 proyectos, en las dos ediciones del Concurso de Ideas Socialmente Innovadoras.



CONTRIBUYENDO A  
**UN FUTURO  
MÁS SOSTENIBLE**  
DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA



Iniciativa que busca poner en valor la gestión excelente de las organizaciones como uno de los factores para crear la sociedad del futuro y que cuenta ya con más 100 apoyos de entidades y empresas de todos los sectores.

Fomenta la transformación de las organizaciones desde tres puntos de vista: modelo de negocio, digitalización y cultura, animando a más organizaciones usar los criterios y valores que propone el Modelo EFQM. Demostrando así el nivel de madurez de su gestión y su compromiso con la sociedad, favoreciendo la innovación y apostando por aumentar la I+D, utilizando criterios de sostenibilidad, inclusión, diversidad y, en lo posible, de economía circular en todas las nuevas iniciativas emprendidas por las organizaciones.

# RSC: PROYECTOS CON IMPACTO EN LA SOCIEDAD

## LECCIONES DE GESTIÓN APRENDIDAS DE LA COVID-19

Presentamos las principales conclusiones y lecciones de gestión aprendidas por las organizaciones durante la pandemia de la COVID-19, porque las experiencias reales recopiladas pueden ayudar a las organizaciones a prepararse aprendiendo de las experiencias de otros.

El documento que presentamos, bajo la iniciativa Construyendo Futuro, incluye una recopilación del conocimiento adquirido al que llegamos tras el análisis de todas las ideas presentadas por organizaciones de distintos sectores y tamaños, dividido en cuatro apartados: Retos, acciones de gestión interna, actividades sociales y lecciones de gestión aprendidas.

## BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN EXCELENTE, INNOVADORA Y SOSTENIBLE

Junto con nuestro socio PKF Attest, hemos presentado esta guía que tiene por objetivo ayudar a las organizaciones en el desafío de lograr un sistema de creación de valor, acorde con su propósito, basado en una sistemática de gestión y un gobierno corporativo, orientado al futuro, que promueva y ejecute los cambios necesarios para lograr resultados adecuados para todos los grupos de interés.

# NUESTRA APUESTA POR LOS ODS

En línea con nuestro propósito, seleccionamos los 5 ODS en los que más podemos contribuir a través de nuestras actividades y servicios:



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**3** SALUD  
Y BIENESTAR



**4** EDUCACIÓN  
DE CALIDAD



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN  
E INFRAESTRUCTURAS



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR LOS OBJETIVOS



# PRESUPUESTO Y CIERRE EJERCICIO 2020

El ejercicio 2020 se ha caracterizado por ser un año complicado desde el punto de vista económico. En el caso del Club, hemos mantenido razonablemente los ingresos por cuotas de socios pero nos ha coincidido la afectación por la pandemia con la introducción del nuevo Modelo EFQM 2020. Además, al haberse decidido por EFQM, hace 2 años, alargar el periodo de validez de los Sellos EFQM hasta los 3 años, no ha habido las habituales renovaciones, que en el 2020 hubieran supuesto 140 clientes obligados de renovaciones.

Desde el punto de vista de los ingresos ha supuesto un golpe duro al haber reducido los correspondientes a Sellos en más de 0,4 Mll. de €, respecto a 2019. La formación, en cambio, se ha comportado muy bien por el interés generado por la versión 2020 del Modelo EFQM.

En cuanto a los gastos, se redujo en una persona la plantilla fija de la Secretaría General, y se han contenido, en todo lo posible, los gastos fijos y a través de acuerdos con los principales proveedores, teniendo en cuenta que la mayoría son costes de personas (60%), sin recurrir a ERTES, ni traumáticos despidos, como les ha ocurrido a tantas Pymes y Micropymes en España.

PARTIDAS	Año 2020 PRESUPUESTO MARZO	Año 2020 CIERRE AUDITADO
<b>INGRESOS</b>		
<b>I. INGRESOS POR CUOTAS</b>	<b>717.000 €</b>	<b>742.471 €</b>
Socios	620.000 €	619.508 €
Nuevos Socios	30.000 €	44.356 €
Suscripciones	67.000 €	78.606 €
<b>II. CONOCIMIENTO</b>	<b>250.000 €</b>	<b>215.628 €</b>
Inscripciones	240.000 €	206.372 €
Publicaciones	10.000 €	9.256 €
<b>III. ACOMPAÑAMIENTO</b>	<b>160.000 €</b>	<b>94.420 €</b>
Servicios	160.000 €	94.420 €
<b>IV. RECONOCIMIENTO</b>	<b>204.000 €</b>	<b>209.397 €</b>
Renovaciones (2013 - 2020)	124.000 €	169.797 €
Evaluaciones EFQM	45.000 €	10.100 €
Plataforma EFQM Digital	35.000 €	29.500 €
<b>V. OTROS INGRESOS</b>	<b>55.000 €</b>	<b>24.096 €</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.386.000 €</b>	<b>1.286.012 €</b>
<b>GASTOS</b>		
I. PRODUCCIÓN Y SERVICIOS	380.000 €	241.699 €
II. PERSONAS	650.000 €	715.746 €
III. COMUNICACIÓN Y MÁRketing	50.000 €	44.082 €
IV. SERVICIOS GENERALES	258.000 €	244.794 €
V. AMORTIZACIONES	64.000 €	78.843 €
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1.402.000 €</b>	<b>1.325.164 €</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>- 16.000 €</b>	<b>- 39.152 €</b>

# BALANCE Y CUENTA DE RESULTADOS

## 2020 AUDITADOS

La empresa MAZARS ha realizado la auditoría de las cuentas anuales abreviadas del **Club Excelencia en Gestión** correspondiente al ejercicio anual 2020. El informe manifiesta que las cuentas anuales abreviadas expresan la imagen fiel del patrimonio, la situación financiera de la organización así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio 2020 y de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación, y, en particular, con los principios y criterios contables.

Balance abreviado al 31 de diciembre de 2020 (Expresados en Euros)

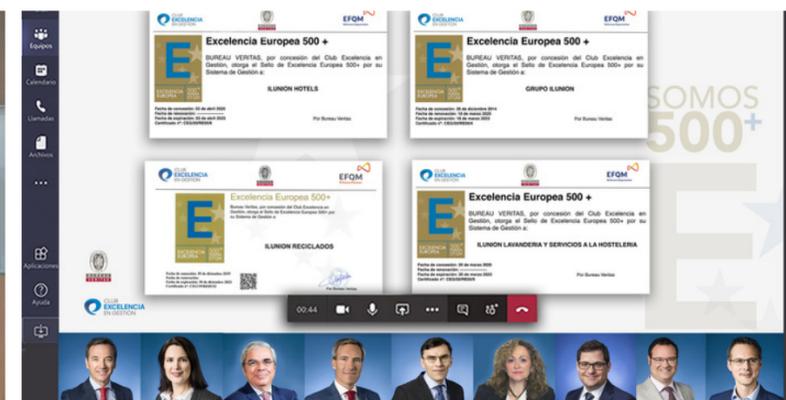
ACTIVO	31/12/2020	31/12/2019
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>167.725,67</b>	<b>155.964,85</b>
I. Inmovilizado intangible	124.646,63	106.541,61
III. Inmovilizado material	35.590,10	41.934,30
VI. Inversiones financieras a largo plazo	7.488,94	7.488,94
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>586.199,08</b>	<b>837.369,25</b>
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	118.026,22	327.852,65
V. Inversiones financieras a corto plazo	248.356,89	301.460,37
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	219.815,97	208.056,23
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>753.924,75</b>	<b>993.334,10</b>

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	31/12/2020	31/12/2019
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>616.544,65</b>	<b>649.686,29</b>
<b>A-1) FONDOS PROPIOS</b>	<b>616.544,65</b>	<b>649.686,29</b>
I. Fondo social	530.397,93	524.387,93
II. Reservas	125.298,36	121.857,23
2. Otras reservas	125.298,36	121.857,23
IV. Excedente del ejercicio	-39.151,64	3.441,13
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>5.000,00</b>	<b>5.000,00</b>
I. Provisiones a largo plazo	5.000,00	5.000,00
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>132.380,10</b>	<b>338.647,81</b>
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	117.852,10	296.909,81
VI. Periodificaciones a corto plazo	14.528,00	41.738,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>753.924,75</b>	<b>993.334,10</b>

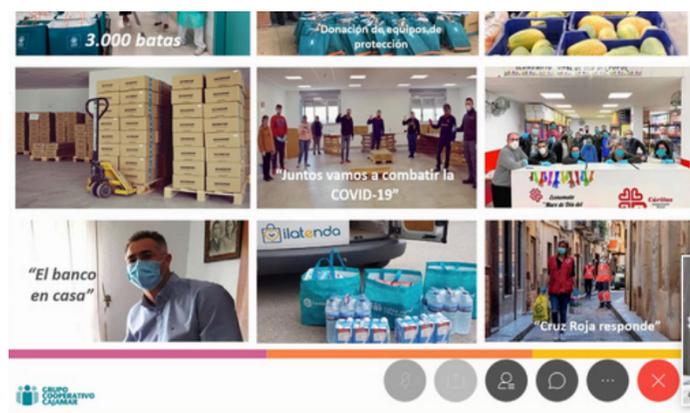
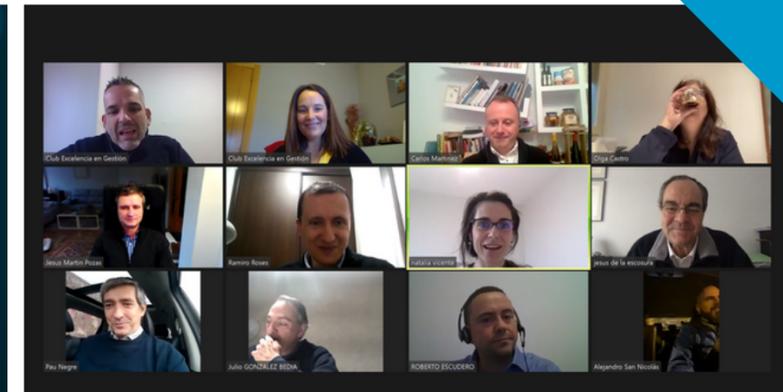
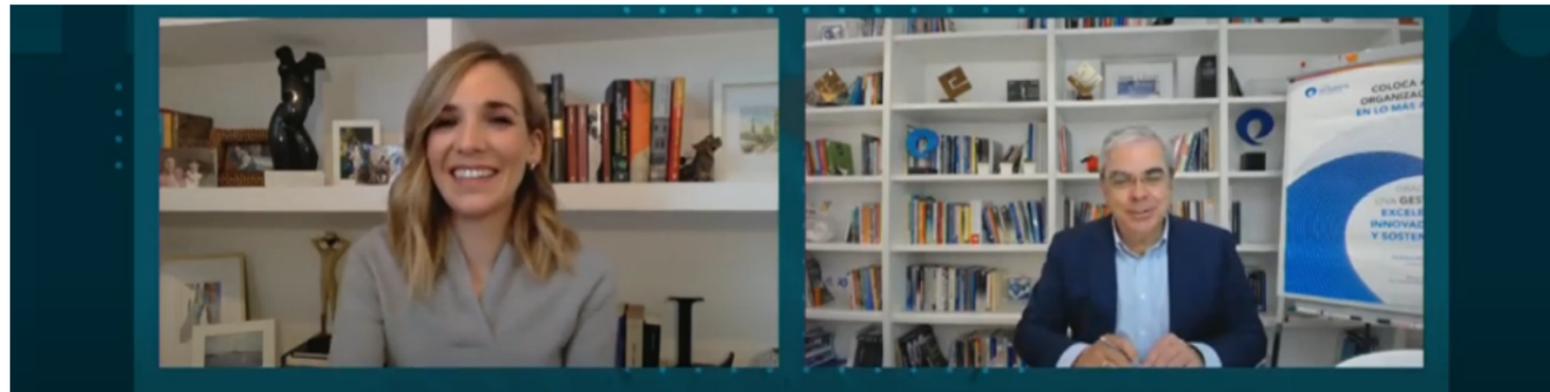
Cuenta de Resultados abreviada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 (Expresada en Euros)

	2020	2019
<b>A) EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>		
<b>1. Ingresos de la actividad propia</b>	<b>670.864,78</b>	<b>750.660,11</b>
a) Cuotas de asociados y afiliados	663.864,78	696.087,62
c) Ingresos de promociones, patrocinadores y colaboraciones	7.000,00	54.572,49
<b>2. Ventas y otros ingresos de la actividad mercantil</b>	<b>598.051,79</b>	<b>882.947,76</b>
<b>6. Aprovisionamientos</b>	<b>-57.142,89</b>	<b>-145.742,74</b>
<b>7. Otros ingresos de la actividad</b>	<b>8.231,09</b>	<b>8.686,27</b>
<b>8. Gastos de personal</b>	<b>-674.786,43</b>	<b>-717.255,08</b>
<b>9. Otros gastos de la actividad</b>	<b>-500.603,68</b>	<b>-737.984,48</b>
<b>10. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-78.842,55</b>	<b>-57.789,76</b>
<b>12. Otros resultados</b>	<b>216,87</b>	<b>0,00</b>
<b>A.1) EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>-34.011,02</b>	<b>-16.477,92</b>
<b>15. Ingresos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>19.919,05</b>
<b>17. Variación del valor razonable en instrumentos financieros</b>	<b>-4.953,12</b>	<b>0,00</b>
<b>18. Diferencias de cambio</b>	<b>-187,50</b>	<b>0,00</b>
<b>A.2) EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>-5.140,62</b>	<b>19.919,05</b>
<b>A.3) EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-39.151,64</b>	<b>3.441,13</b>
<b>20. Impuesto sobre beneficios</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.4) VARIACION DE PATRIMONIO NETO RECONOCIDA EN EL EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>	<b>-39.151,64</b>	<b>3.441,13</b>
<b>I) RESULTADO TOTAL, VARIACION DEL PATRIMONIO NETO EN EL EJERCICIO</b>	<b>-39.151,64</b>	<b>3.441,13</b>

# EL 2020 EN IMÁGENES



# EL 2020 EN IMÁGENES



En estos momentos de especial dificultad es cuando verdaderamente adquiere sentido hablar de responsabilidad, de ayuda mutua y de solidaridad, valores cooperativos todos ellos que son los que conforman nuestra cultura empresarial.



# IGNACIO BABÉ

## CEO DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

En 2020 hemos seguido centrados en nuestro propósito: “Crear una sociedad con confianza en el futuro, impulsando organizaciones con una gestión excelente, innovadora y sostenible”.

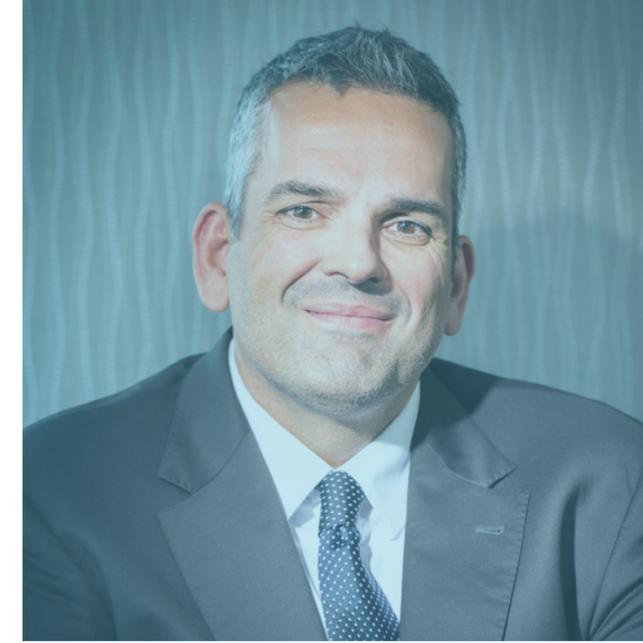
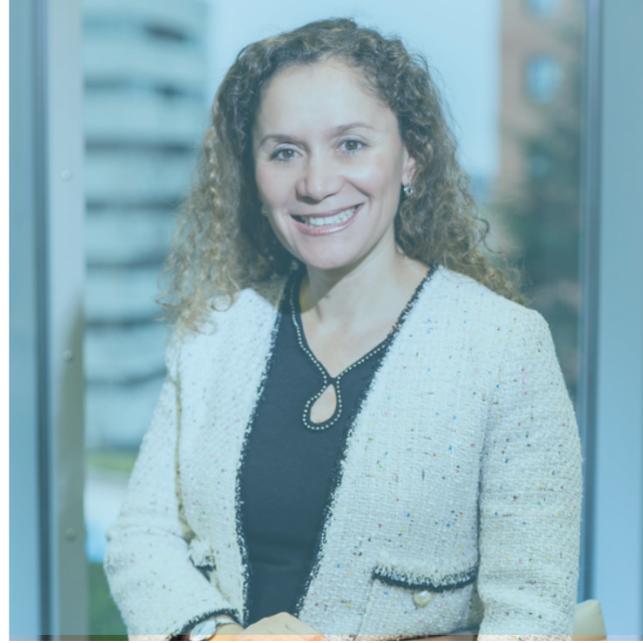
Desde la Secretaría General hemos mantenido una cultura de **compromiso** con nuestros socios, en primer lugar, facilitando más de un centenar de actividades que hemos organizado digitalmente para aprender juntos. Nuestro compromiso con clientes, impartiendo cursos de formación en clases virtuales con excelentes profesores de nuestros REDEX, prestando asesoramiento sobre la mejor forma de abordar el proceso de transformación o el uso del Modelo EFQM como referencia y facilitando herramientas y publicaciones digitales útiles para evaluarse o avanzar en conocimiento. Nuestro compromiso con las personas favoreciendo, a quienes trabajan en la Secretaría General, la conciliación familiar con el trabajo seguro en la oficina, con la máxima flexibilidad. Nuestro compromiso con la sociedad lanzando una nueva iniciativa como ha descrito el Presidente en la introducción.

El enorme esfuerzo hecho, desde la Secretaría General, como habréis podido percibir en este informe de gestión, para que ni la pandemia, ni el cambio del Modelo EFQM, ni el movernos a un entorno digital arruinasen nuestros resultados, ni los 30 años de historia del Club, se ha saldado con un aumento notable de la eficiencia del equipo, un nivel muy alto de satisfacción de nuestros socios, una favorable cultura de agilidad y simplicidad que tratamos de impregnar en todo lo que hacemos ¡aunque nos queda muchísimo recorrido! En el saldo, también, un progreso notable en la adopción de más tecnología para avanzar en cambios en el modelo de negocio pero, finalmente, un sabor amargo de no haber conseguido el equilibrio económico (ni, como consecuencia, la parte variable de nuestra remuneración).

Seguimos trabajando entusiasmados, en cualquier caso, por el reconocimiento que vosotros, los socios, nos habéis hecho en la encuesta de satisfacción, por los reconocimientos de EFQM y otros aliados de nuestro ecosistema, por el compromiso que el equipo de la Secretaría General mantiene, por saber que seguimos avanzando en nuestro propósito y hacer crecer en confianza a la sociedad, por ayudar a tantas empresas y organizaciones a ser mejores.

Así que ¡Gracias, de nuevo, a nuestros socios por vuestra participación y compromiso con el Club de todos!





# GRACIAS

a la aportación y participación de los socios del Club Excelencia en Gestión, porque sin ellos no podríamos cumplir con nuestro propósito de contribuir a crear una sociedad mejor, promoviendo organizaciones excelentes.



# Compartiendo y mejorando juntos

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)  
[info@clubexcelencia.org](mailto:info@clubexcelencia.org)



Club excelencia en Gestión



@Club\_excelencia



Canal Club excelencia en Gestión



@club\_excelencia



Club excelencia en Gestión