



## Resumen Buena Práctica

# SEMANA DE LA CALIDAD

---

Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión del año 2019.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo.....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	6

# 1 Introducció

## 1.1 Informació General

Denominació Buena Práctica: **SEMANA DE LA CALIDAD. INTERCAMBIAR IDEAS Y EXPERIENCIAS QUE NOS PERMITAN COMPARTIR Y APRENDER DE NUESTRO DÍA A DÍA.**

Sector de Actividad: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Área de Gestión: **CALIDAD**

Organización: **AYUNTAMIENTO DE SANT CUGAT DEL VALLÉS**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

**SEMANA DE LA CALIDAD (SC, en adelante) EN EL AYUNTAMIENTO DE SANT CUGAT**

La SC, se planteó como un proyecto estratégico para acercarnos a las organizaciones excelentes del S.XXI y cubrir las necesidades de las personas trabajadoras para que a su vez, puedan llegar a cubrir necesidades y expectativas del resto de grupos de interés; tales como: ciudadanía, tejido empresarial, alianzas y proveedores, entidades, otras administraciones y organismos, y sociedad en general.

Des de la gerencia se impulsó la SC, con el propósito de intercambiar ideas y experiencias que nos permitan compartir y aprender de su día a día. Las actividades que se llevan a cabo durante la SC están pensadas y diseñadas por el personal interno con lo que se consigue su participación activa, empoderamiento, el desarrollo de habilidades, reforzar la relaciones entre personas de diferentes áreas y una mayor vinculación con la organización.

Es un proyecto que se basa en valores de excelencia: permite el desarrollo de la capacidad organizativa, aprovecha la creatividad y la innovación y permite alcanzar el éxito mediante el talento de las personas. A su vez, el proyecto cumple con los requisitos de sostenibilidad ambiental por el respeto a los vectores ambientales y a sus posibles impactos pero también dado que es un proyecto auto gestionado es un ejemplo de sostenibilidad económica.

Los principales resultados obtenidos en cifras son: 24 actividades diferentes, 230 participantes y 664 solicitudes. La media de actividades realizadas por persona fue de

2,07. Y los principales resultados de impacto son que el 81,6% considera que se logró el propósito y el nivel de satisfacción del conjunto se sitúa en el 8'3.

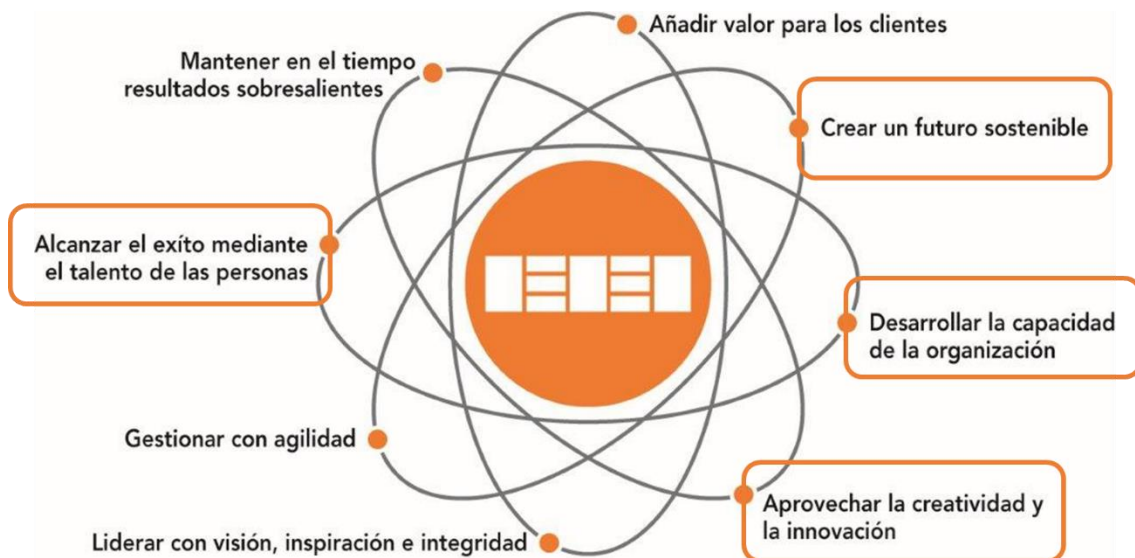
Con la SC hemos aprendido a innovar en aspectos de gestión y de relación organizativa como:

- Crear un espacio de colaboración interna donde necesariamente nos hemos visto obligados a reflexionar sobre los procesos, sobre sus resultados y sobre los roles que ejercemos las distintas partes implicadas.
- Iniciarnos en experiencias de colaboración, predisponernos para compartir conocimientos e iniciarnos en técnicas de mentoring.
- Aplicar técnicas de evaluación a nuestros propios proyectos desde la fase de planificación (evaluación ex-ante), hasta la fase de revisión (evaluaciones de resultados y de impacto).
- Autogestionar nuestros recursos para idear, organizar y realizar las actividades.

La SC, vista como herramienta de autogestión se convierte en una herramienta totalmente replicable en otras organizaciones desde el punto de vista conceptual. La aplicabilidad a otras organizaciones del mismo o diferente sector es muy alta. Los contenidos son adaptables a la visión, objetivos y valores de la organización. No es necesario disponer de una gran infraestructura, al contrario, con poco se puede hacer mucho.

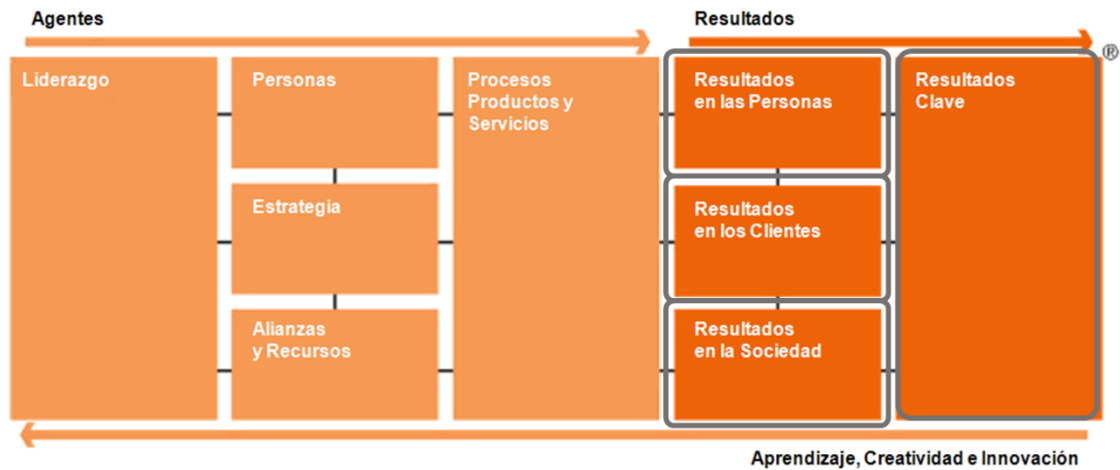
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



## 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)