

## NOTA DE PRENSA

**Más de 300 profesionales han participado en el proceso de evaluación**

## **CaixaBank renueva el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ con más de 600 puntos por su modelo de gestión**

- **La entidad ha superado con éxito un riguroso proceso de evaluación externa avalado por AENOR y el Club Excelencia en Gestión.**
- **Este nivel de calidad demuestra la apuesta de la entidad por el liderazgo en la gestión y la consolidación del modelo EFQM.**

**31 de octubre de 2016**, CaixaBank ha renovado el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, tras superar con éxito un riguroso proceso de evaluación externa avalado por [AENOR](#) y el Club Excelencia en Gestión (CEG). La entidad, presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, ha obtenido más de 600 puntos y consolida así la trayectoria ascendente iniciada en 2012.

Gonzalo Gortázar, consejero delegado de CaixaBank, y Juan Antonio Alcaraz, director general de la entidad, han recibido el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ por parte de Carlos Esteban, presidente de AENOR, e Ignacio Babé Romero, secretario general del Club Excelencia en Gestión (CEG).

Durante la entrega del reconocimiento, Gonzalo Gortázar ha destacado que "alcanzar este sello por tercera vez avala el éxito del modelo de gestión de CaixaBank y es una herramienta clave para la generación de mejoras en la organización". El consejero delegado de la entidad ha señalado que "este es un aspecto clave en el marco del Plan Estratégico 2015-2018, que contempla la calidad, la reputación y la rentabilidad del negocio como algunos de los retos principales".

Para Carlos Esteban, "CaixaBank ha superado con brillantez la auditoría, destacando aspectos como la consolidación de su modelo de innovación o la mayor integración de la misión y visión en los procesos clave".

Según Ignacio Babé, "es evidente que CaixaBank está en mejora continua y la renovación del Sello EFQM 500+ por tercera vez lo pone de manifiesto. La organización se encuentra en una fase de maduración y consolidación de su sistema de gestión, no sólo reconocidos por el Sello que entregamos hoy, sino también por los múltiples reconocimientos internacionales que aseguran su liderazgo".

### **El proceso de evaluación**

En este proceso de evaluación, AENOR ha visitado los servicios centrales, oficinas, centros de empresa y de banca privada de varias ciudades españolas, donde los diferentes equipos

fueron evaluados. En total, han participado más de 300 profesionales de la entidad.

La implantación del Modelo EFQM se ha llevado a cabo en un entorno financiero complejo y con las diversas integraciones que ha realizado la entidad. Esta circunstancia ha implicado un mayor esfuerzo de las personas de la organización por la incorporación de nuevos mecanismos de gestión para mejorar, entre otros aspectos, la agilidad frente al cambio, el desarrollo de las capacidades de la organización y especialmente, la generación de valor a los grupos de interés.

CaixaBank ha obtenido la certificación de AENOR para Banca Premier, Banca Empresas, Banca Internacional, Banca Particulares y Banca Negocios, lo que supone la acreditación de los modelos de relación comercial con los segmentos de clientes de la entidad.

#### **Sobre AENOR**

En 2016 AENOR cumple 30 años desde su creación (más información en el siguiente [vídeo](#)).

AENOR, a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios; de esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual: la confianza.

Como entidad legalmente responsable de la normalización en España, pone a disposición del tejido económico un catálogo cercano a las 32.000 normas con soluciones eficaces. AENOR es también la entidad líder en certificación, ya que sus reconocimientos son los más valorados. Actualmente, cerca de 70.000 centros de trabajo en todo el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR, que apoyan a las organizaciones en campos como la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo o Eficiencia Energética. Asimismo, la entidad ha realizado 415 verificaciones y validaciones ambientales y más de 10.000 inspecciones.

AENOR fue creada en 1986 como entidad privada y sin fines lucrativos. Tiene 20 sedes en España y presencia permanente en 12 países.

#### **Sobre el Club Excelencia en Gestión**

Asociación empresarial privada sin ánimo de lucro, fundada en España en 1991, por parte de veintiún primeros ejecutivos de las más importantes empresas españolas. Este año celebramos 25 años comprometidos con la mejora de la competitividad de las organizaciones en España. Somos el representante oficial de la European Foundation for Quality Management (EFQM) desde 1994. Contamos con más de 220 socios de los más diversos sectores y tamaños.

#### **Para Más información:**

##### **CaixaBank**

Dirección Corp. Comunicación  
Y Relaciones Externas  
Tels.: 93 404 7468 / 8108

##### **AENOR**

Gustavo Granero  
Responsable de Prensa  
Tels.: 914 325 969 – 699 995 872  
[ggranero@aenor.es](mailto:ggranero@aenor.es)  
[www.aenor.es](http://www.aenor.es)

##### **Síguenos en**



##### **CEG**

Gabinete de Comunicación  
Denise Sánchez  
[dsanchez@clubexcelencia.org](mailto:dsanchez@clubexcelencia.org)  
Bárbara González  
[bgonzalez@clubexcelencia.org](mailto:bgonzalez@clubexcelencia.org)  
[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)  
[www.visionceg.com](http://www.visionceg.com)  
[https://twitter.com/Club\\_Excelencia](https://twitter.com/Club_Excelencia)