



## BUSINESS CASE



# El Parque de Atracciones Tibidabo obtiene el reconocimiento EFQM 400+ a la excelencia en la gestión

---

**Tibidabo**

**Proyecto:** Obtención del reconocimiento EFQM 400+ a la excelencia en la gestión

**Fecha:** 2017

---



## Los antecedentes

El Parque de Atracciones Tibidabo data de 1899 y eso lo convierte en un referente histórico de la ciudad de Barcelona, dado que es el primer parque de atracciones de España y el segundo más antiguo de Europa. Conocido por sus increíbles vistas

sobre la ciudad y su entorno natural en la sierra de Collserola, el complejo cuenta con más de 25 atracciones dirigidas a un público familiar con opciones para todas las edades.

El primer contacto con sistemas de gestión de calidad se produce en 2003 cuando el parque apuesta por la certificación de la ISO 9001:2000 y la posterior ISO 14001:2004 en 2015, que refuerza el papel del parque como socialmente responsable y comprometido con la reducción del impacto ambiental en el entorno del que forma parte.

En 2012, el Parque de Atracciones Tibidabo decide apostar por el modelo EFQM y obtiene un reconocimiento EFQM 300+ del nivel de excelencia en su gestión. Dos años después, contacta con COMTEC por su experiencia con el modelo para avanzar hacia el sello 400+.

## El reto

El Parque de Atracciones asume el reto de mejorar el reconocimiento EFQM al nivel de excelencia ya alcanzado (400+). A su vez, quiere seguir implicando no sólo a los miembros del Comité de Gestión, sino también al resto del personal directivo y coordinadores, para reforzar la cultura de gestión excelente.



# El Modelo EFQM

El modelo de certificación EFQM es un modelo de excelencia en la gestión como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales, tanto privados como públicos. Las organizaciones excelentes son las que consiguen mantener niveles superiores de rendimiento capaces de satisfacer o exceder las expectativas de todos sus grupos de interés, e inspirarse en los siguientes conceptos fundamentales:

- Añadir valor para los clientes.
- Crear un futuro sostenible.
- Desarrollar la capacidad de la organización.
- Aprovechar la creatividad y la innovación.
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Gestionar con agilidad.
- Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.
- Mantener en el tiempo resultados excelentes.

## La metodología

El proyecto se desarrolló siguiendo las siguientes fases:

### 1. Información clave y resultados

El objetivo de esta primera fase fue planificar el proyecto, concretar fechas, recoger la máxima información y analizar la información clave y resultados de la organización. Para ello, se realizaron reuniones para recopilar la información clave vinculada a la organización y se determinaron los resultados principales para cada uno de los criterios de resultados del modelo EFQM: resultados clave, en los clientes, en las personas y en la sociedad. Esta fase concluyó con el reporting de resultados

### 2. Mapeo y análisis EFQM de los temas estratégicos

Esta fase consistió en analizar la organización, conjuntamente con el Comité de Gestión, en base a una visión transversal del Modelo EFQM y centrándose en los temas estratégicos y relevantes. Este ejercicio sirvió para ayudar a entender el Modelo EFQM dentro de la organización, a trabajar el relato de cómo se relacionan los diferentes ámbitos de gestión y a identificar posibles actuaciones para llevar a cabo.

### 3. Evaluación EFQM

- Posteriormente se realizó la evaluación EFQM para identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización. Las actividades que se llevaron a cabo fueron:
- Planificación de la actividad formativa, estableciendo fecha y asistentes.
- Realización de una sesión formativa para introducir el Modelo EFQM de Excelencia, combinando la exposición de conceptos teóricos con la actividad práctica. Este taller estuvo centrado en introducir los conceptos básicos de la excelencia en la gestión y preparar así a los asistentes para poder llevar a cabo las actividades de autoevaluación.

- Planificación y coordinación de las sesiones de evaluación, y asignación a los evaluadores de las tareas previas a las sesiones de evaluación.
- Evaluación individual a partir de un cuestionario, en base a los 9 criterios del modelo EFQM, por parte del equipo evaluador y supervisión de las evaluaciones individuales por parte del consultor.
- Se realizaron las sesiones de autoevaluación en grupo para consensuar, bajo la coordinación del consultor, los resultados de la evaluación.

Una vez realizada, se celebró una reunión de presentación de resultados y se elaboró el informe de evaluación EFQM.

### 4. Actualización de la Memoria EFQM:

En esta fase se asesoró a la organización en el proceso de redacción de su memoria EFQM, reflejando fielmente como la entidad respondía al modelo EFQM.

“La colaboración de COMTEC nos ha permitido dar un paso más en nuestra cultura de excelencia con la finalidad de ser el parque de la felicidad”  
Rosa Ortiz, Directora del Parque



## Los resultados

El centro fue reconocido con el Sello de Excelencia Europea 400+. Por su parte, Pau Negre, Socio y Director Ejecutivo de la organización, valora que la entidad “está preparada para el 500+ dada su mayor madurez y su vocación por ofrecer experiencias basándose en una arraigada cultura de la excelencia”

Rosa Ortiz, Directora del Parque, apunta que “la colaboración de COMTEC nos ha permitido dar un paso más en nuestra cultura de excelencia con la finalidad de ser el parque de la felicidad”.

---

Otros casos de éxito y publicaciones disponibles en [www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)

---

