

En San Sebastián, a 5 mayo 2004

Asunto: HECHO RELEVANTE

El BANCO GUIPUZCOANO ha obtenido el “Sello de Excelencia Europea”, otorgado por la E.F.Q.M., en su máxima categoría, siendo la única entidad financiera española en obtener esta distinción a la totalidad de la institución.

Con este motivo, se acompaña copia de la presentación elaborada al respecto.

Jesús M. Mijangos Ugarte

Secretario General



BANCO

 **Guipuzcoano**



La primera y única entidad financiera española en obtener el **Sello de Excelencia Europea** a la totalidad de la Institución en su máximo nivel otorgado por la EFQM.

EFQM



Banco Guipuzcoano y su compromiso con la calidad

- Banco Guipuzcoano ha conseguido en el mes de Febrero de 2.004 cerrar con éxito la primera etapa de su apuesta por la calidad, al haber logrado superar en la prueba de evaluación realizada, los 500 puntos EFQM, consiguiendo así el **Sello de Excelencia Europea** en su máximo nivel para toda la organización.
- Somos la primera y única entidad financiera española en conseguir esta distinción



Un Modelo de Calidad

- La obtención del Sello de Excelencia supone el reconocimiento del éxito del modelo de gestión de Banco Guipuzcoano, centrado en la permanente satisfacción de los Grupos de Interés (Clientes, Empleados y Accionistas), propiciando la participación de todos los empleados



Un Modelo de Calidad

- Nuestro modelo de gestión se viene recogiendo en los dos últimos Planes Estratégicos: “**La Mejor Alternativa**” (1999-2001) y “**En Primera Línea**” (2002-2004), centrados en la generación de Valor Añadido de nuestros Clientes, Empleados y Accionistas.
- Este reconocimiento a nuestro Modelo es un “punto y seguido” para continuar con más entusiasmo el camino emprendido.



QUÉ ES LA EFQM?



> La EFQM es la **Fundación Europea para la Gestión de la Calidad** (European Foundation for Quality Management). Se trata de una Organización sin ánimo de lucro, creada en 1988 por 14 de las más importantes empresas europeas con el objeto de intercambiar experiencias y difundir las herramientas de gestión en el ámbito empresarial. En la actualidad está integrada por más de 800 miembros. El organismo que representa en España a la fundación EFQM es el "Club Gestión de Calidad" (<http://www.clubcalidad.es>).

El Modelo EFQM es un modelo para evaluar nuestra gestión, es decir nuestro modelo de gestión. Nos permite detectar puntos fuertes y áreas de mejora en relación a 9 criterios.