



# Beneficios del Modelo EFQM en EULEN

## “La excelencia como cultura y compromiso con las personas”



Dr. Alfredo Bohórquez Rodríguez  
Director Técnico Comercial y de Calidad  
EULEN Sociosanitarios

**Madrid, 20 de septiembre de 2016**

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

# ¿QUIÉNES SOMOS?

## GRUPO EULEN:

- Más de 50 años.
- Empresa familiar.
- 7.000 clientes.
- 14 países.
- 84.000 empleados/as.
- + 1300 millones de €.



Estamos por ti.

# ¿QUIÉNES SOMOS?

## EULEN S. SOCIOSANITARIOS S.A.:

- 28 años.
- Gestión en Servicios Sociales, Educativos y Sanitarios.
- Actividad y oficinas en toda España.
- 183.000 personas atendidas.
- 8.300 empleados/as.
- 171 Millones € de facturación.



Estamos por ti.



# GESTIÓN INTEGRAL EN CALIDAD

**Nuestro modelo:** Sistema de Excelencia Europeo EFQM (nivel 500+) en el que integramos los modelos ISO 9001, ISO 14.001, conformando un Sistema de Gestión Integral en calidad.



## EXCELENCIA EUROPEA 500<sup>+</sup>

Bureau Veritas Certification, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 500<sup>+</sup> por su Sistema de Gestión, a

**EULEN SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS, S.A.**

De acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada siguiendo los criterios del Modelo EFQM de Excelencia.

Fecha de concesión del sello: 16 de Octubre de 2014  
Periodo de validez: 2 años  
Certificado n°: CEG/RE05/0019/14

Firma:



Por BUREAU VERITAS CERTIFICATION



# 9 AÑOS EN EFQM

- 2008 • Compromiso con la excelencia (+200)
- 2010 • EFQM 300+
- 2012 • EFQM 400+
- 2014 • EFQM 500+
- 2016 • Renovación 500+



Estamos por ti.

# PRINCIPALES APORTACIONES DE EFQM

1

- Nuevo modelo de liderazgo y reconocimiento. Mejora del modelo de dirección de personas (encuestas...)

2

- Definición de resultados clave y CMI, con resultados excelentes y comparativos (Benchmarking).

3

- Gestión por procesos real (propietario, indicadores, seguimiento, mejora...).

5

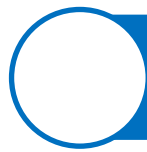
- Mayor impacto de alianzas (fichas...) y responsabilidad social.

6

- Integración real de la estrategia, modelo de calidad, modelo de gestión, modelo financiero y comercial.



Estamos por ti.



## MISIÓN

*Estamos por las personas. "Estamos por ti"*

Educar, apoyar, atender y cuidar a las personas, respetando los principios éticos, para mejorar su calidad y proyecto de vida.



**EULEN**  
SOCIOSANITARIOS



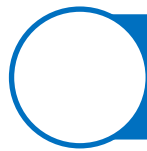
# PRINCIPIOS Y VALORES

## MÁXIMO RESPETO A LA DIGNIDAD Y AUTONOMÍA DE LA PERSONA

- |                  |                    |                   |
|------------------|--------------------|-------------------|
| ✓ Autonomía      | ✓ Prevención       | ✓ Profesionalidad |
| ✓ Independencia  | ✓ Diversidad       | ✓ Responsabilidad |
| ✓ Integralidad   | ✓ Igualdad         | ✓ Honestidad      |
| ✓ Individualidad | ✓ Empatía          | ✓ Amabilidad      |
| ✓ Participación  | ✓ Accesibilidad    | ✓ Confianza       |
| ✓ Proximidad     | ✓ Transparencia    | ✓ Compromiso      |
| ✓ Intimidad      | ✓ Confidencialidad | ✓ Implicación     |
| ✓ Inclusión      | ✓ Confianza        | ✓ Objetividad     |

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS





# LIDERAZGO Y MEJORA



SUR



LEVANTE



CENTRO



NORTE



NOROESTE



CENTRO



CATALUÑA



CENTRO



CENTRAL



CANARIAS



**(175 LÍDERES)**

**Total propuestas liderazgo y mejora de 2015  
Realizadas en 2015  
Programadas para 2016**

**55 (100%)  
19 (34,6%)  
20 (36,4%)**



## 1. PROCESOS ESTRATEGICOS:

### 1.1. ESTRATEGIA (01,02,03,04,07)

1.1.1. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

### 1.3. LIDERAZGO (03,06,07,08)

1.3.1. GESTIÓN DEL LIDERAZGO

### 1.2. COMERCIAL (01,02,04)

1.2.1. PLANIFICACIÓN COMERCIAL

### 1.4. ALIANZAS (01,02,03,07,08)

1.4.1. GESTIÓN DE ALIANZAS

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (O)

01: Empleo.	02: Crecimiento.	03: Servicios de calidad.	04: Rentabilidad.
05: Satisfacción persona usuaria, familia y cliente.	06: Satisfacción trabajador/a.	07: Gestión excelente.	08: Prestigio y responsabilidad social.

## 2. PROCESOS DE LOS SERVICIOS:

### 2.1. CAPTACIÓN DE SERVICIOS

(01,02,04,07,08)

2.1.2. VENTAS (OFERTAS)

### 2.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

(01,02,03,04,05,06,07,08):

2.2.2. PROCESOS ASISTENCIALES

2.2.4. SEGUIMIENTO Y PROPUESTAS DE MEJORA

### 2.3. ATENCIÓN AL CLIENTE

(03,04,05,07,08)

2.3.1. COORDINACIÓN CON CLIENTES

2.3.2. GESTIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

## 3. PROCESOS DE APOYO:

### 3.1. GESTIÓN DE RRHH

(01,03,05,06,07)

3.1.4. FORMACIÓN

3.1.6. GESTIÓN DE SATISFACCIÓN

3.1.7. GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO

### 3.2. GESTIÓN ECONÓMICA

(01,02,04,07)

3.2.1. GESTIÓN PRESUPUESTARIA

3.2.3. GESTIÓN DE DEUDA

### 3.5. G. INNOVACIÓN (02,03,04,07,08)

3.5.1. GESTIÓN DE INNOVACION Y TECNOLOGÍA

### 3.6. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

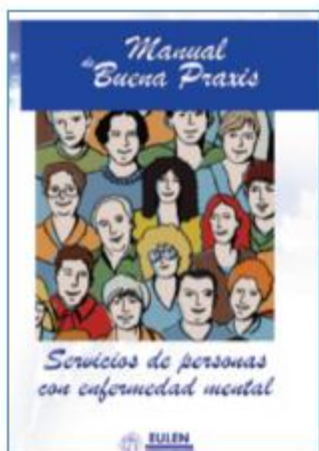
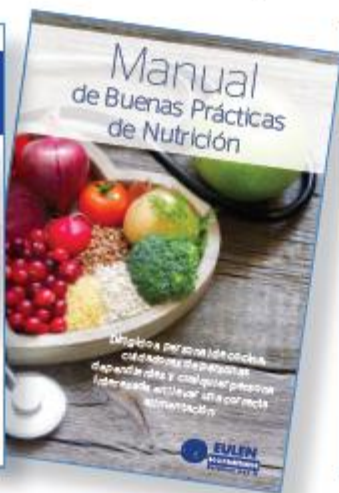
03,04,07,08)

3.6.1. GESTIÓN DE INFORMACION Y CONOCIMIENTO

# BUENAS PRÁCTICAS

## MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS

Tenemos publicados manuales de buenas prácticas de servicios. Algunos ejemplos son:



Estamos por ti.

# EJES DE RSC

*“Favorecemos la creación de empleo, la igualdad y la colaboración con organizaciones científico-profesionales, ciudadanas y sociales”*





## RESULTADOS EN CLIENTES

**Satisfacción con el servicio: 96,97%** de personas usuarias y **98,39%** de familiares están satisfechos/as o muy satisfechos/as.

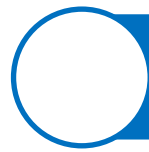
**Satisfacción con el personal: 97,42%** de personas usuarias y **98,56%** de familiares están satisfechos/as o muy satisfechos/as.

**993 felicitaciones escritas** de personas usuarias y familiares.

## RESULTADOS EN CLIENTES

Resultados encuesta de **satisfacción de cliente contractual: 8,23/10 puntos.**

**22 felicitaciones escritas** de administraciones públicas.



## Empleo e inclusión social



**259** mujeres víctimas de violencia de género contratadas en los últimos 3 años.



**3%** de trabajadores/as con discapacidad (más de 250 personas con discapacidad contratadas).

La memoria de responsabilidad social se elabora y está certificada de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía G3. 1, con un nivel avanzado, del **Global Reporting Initiative (GRI)**.

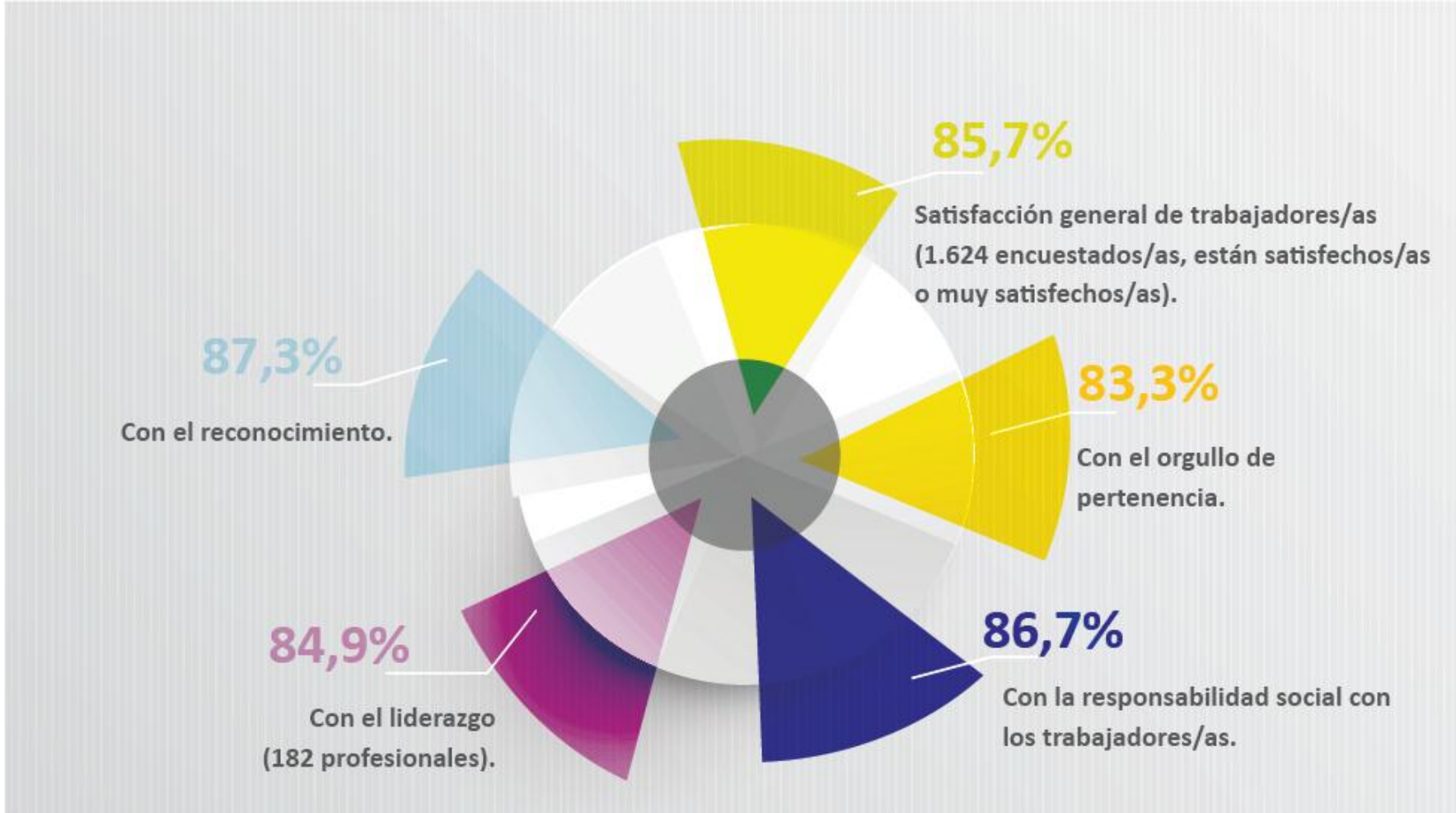


APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

La adhesión del Grupo EULEN al **Pacto Mundial** resume nuestro compromiso de apoyar, impulsar y difundir los principios fundamentales de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

# RESULTADOS 2015

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES/AS:





**1.456 trabajadores/as proponen áreas de mejora (el 17,5%)**

Más de **2.500** trabajadores/as reciben al año reconocimiento verbal o escrito (el 30% de la plantilla)

*“En total han sido premiados, en el año, más de 100 profesionales de EULEN Sociosanitarios”*

Contamos con un **sistema de premios**, que tiene las siguientes categorías:



**PREMIOS POR FELICITACIONES**  
(7 premios al año)



**PREMIOS POR OBJETIVOS Y GRUPOS DE MEJORA**  
(2 premios al año)



**PREMIOS DE INNOVACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS**  
(1 premio al año)

# COMITÉ ÉTICA ASISTENCIAL

2014: **Grupo Promotor del Comité de Ética Asistencial (CEA).**

2015/6: **Espacios o Grupos de Reflexión Ética** en Cataluña, Levante y Madrid:

- Asesoramiento con recomendaciones de casos.
- Recomendaciones de buenas prácticas en restricciones físicas terapéuticas, sexualidad en centros sociosanitarios, etc.



## PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS DE CALIDAD

# AENOR

Presidencia del **Subcomité AENOR de Ayuda a domicilio**



Sociedad Española  
de Geriatría y Gerontología

Profesionales de EULEN en el **Grupo de calidad y Comité de acreditación de Servicios Sociales** de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG)



Miembro de la Junta Directiva del **Club de Excelencia en Gestión**



Fundación  
**Edad & Vida**

Miembros de los 4 **Subcomités AENOR** de las Normas UNE 158.000

Miembros del **Comité de calidad y acreditación de Edad y Vida**

# AESTE

ASOCIACIÓN EMPRESAS de SERVICIOS para la DEPENDENCIA

Miembros de las **Comisiones de calidad-acreditación y dependencia de AESTE**

## Alianzas, innovación y conocimiento

### 14 alianzas con 42 objetivos (cumplidos el 81%)



**AENOR**

**AESTE**



**CEOMA**

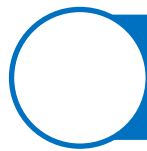
**CSIC**



ORGANIZACIÓN	CARGO
<b>ADEI</b> Asociación estatal de empresas de asistencia y educación infantil	Vicepresidencia
<b>AENOR</b> Subcomité UNE 158.000	Presidencia Ayuda a domicilio
<b>AESTE</b> Patronal de grandes operadores dependencia	Vicepresidencia
<b>CEPAT (IMSERO)</b>	Acuerdo de colaboración
<b>CEOMA</b> Confederación Española de Organizaciones de mayores	Acuerdo de colaboración
<b>CSIC</b> Consejo Superior de Investigaciones Científicas	Acuerdo de colaboración e investigación
<b>CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN</b>	Vocal de Junta Directiva
<b>FUNDACIÓN AMIGOS DE LOS MAYORES</b>	Acuerdo de colaboración
<b>FUNDACIÓN EDAD Y VIDA</b> Instituto para la mejora de calidad de vida de personas mayores	Cofundador y Patronato
<b>GRUPO SENDA</b>	Acuerdo de colaboración
<b>HOSPITAL DE FUENLABRADA</b>	Benchmarking
<b>RELIGIOSOS CAMILOS - Madrid</b>	Benchmarking
<b>RESIDENCIA DEL PERPETUO SOCORRO - Granada</b>	Benchmarking
<b>SEGG</b> Sociedad Española de Geriatria y Gerontología	Participación profesional

Estamos por ti.





Ciudadanía y sociedad



## FORO LIDEA (LIDERAZGO DE MAYORES)

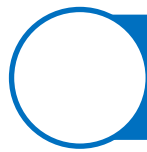
EULEN cofundadora desde 2012 del Foro LideA.  
[www.forolidea.com](http://www.forolidea.com)

4 grupos de trabajo (Liderazgo y formación, Trabajo y jubilación, Alianzas y comunicación y Participación y no discriminación).

### PUBLICACIONES:

- 10 propuestas para la **participación y liderazgo de las personas mayores en la sociedad.**
- Propuesta a partidos políticos para la mejora del **sistema de jubilación.**
- Modelo multisistémico de **implicación con la vida o participación.**
- **10 estereotipos sobre las personas mayores** y respuestas LideA sobre su realidad.





## ENCUESTA A LA SOCIEDAD Y ACUERDOS

Anualmente encuestamos a 20 organizaciones estatales (empresariales, sindicales, universitarias, científicas, profesionales, ciudadanas de mayores, de mujer, de personas con discapacidad, de salud mental y medios de comunicación) con respecto a su **percepción de la responsabilidad social de EULEN Sociosanitarios**. Los resultados son:

### PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL

- 8,1/10:** Somos una empresa socialmente responsable.
- 8,4/10:** Creamos y colaboramos en la generación de empleo.
- 8,4/10:** Fomentamos la integración de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión.
- 8,6/10:** Impulsamos la calidad en el sector.
- 8,8/10:** Colaboramos con organizaciones de personas mayores, personas con discapacidad, mujer y otros colectivos.

1

- “Desde un mayor liderazgo, implicación y satisfacción de trabajadores/as, el modelo EFQM nos ha permitido ser una empresa más dinámica, cohesionada y orientada a lo importante”.



