

EL MODELO EFQM COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD



JUNIO 2016



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

A background image showing a close-up of hands in business attire reviewing documents on a table. A large yellow diagonal stripe runs from the top right towards the bottom left, partially overlapping the text.

SOSTENIBILIDAD CAPACIDAD DE PERMANECER

¿QUIÉNES SOMOS?



HACEMOS
PREVENCIÓN

ASESORAMOS Y
FORMAMOS A
LAS EMPRESAS
PARA PREVENIR
ACCIDENTES



CURAMOS

PRESTAMOS
ASISTENCIA
SANITARIA A LOS
TRABAJADORES
ACCIDENTADOS

ABONAMOS
PRESTACIONES POR
DÍAS DE BAJA



PAGAMOS

QUIÉNES SOMOS



807 sanitarios (médicos, DUE, fisios)



935 administrativos



21 técnicos de prevención

Más de 100
centros en
toda
España y 2
clínicas en
Barcelona



MC MUTUAL es una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

Debemos difundir nuestros servicios **sin incurrir en gastos de publicidad**

Nuestras actuaciones **no deben fomentar la competencia** entre Mutuas

Tenemos que visitar a nuestros clientes **sin incurrir en gastos de desplazamiento**

Administramos dinero público

Y ADEMÁS

A raíz de la crisis se nos aplicó la congelación salarial

Actualmente sólo podemos contratar nuevo personal si éste es sanitario

Nuestros presupuestos tienen limitaciones frente a la capacidad de gestión

No tenemos libertad para adoptar políticas retributivas variables (incentivos)

Y ADEMÁS



¿QUÉ PASA SI....



... EN UNA COMISARÍA DE POLICÍA TE TRATAN MAL CUANDO VAS A RENOVARTE EL CARNET DE IDENTIDAD?

NADA. LA PRÓXIMA VEZ TIENES QUE VOLVER



... EN CUALQUIER ORGANISMO PÚBLICO VAS A PEDIR UNA AYUDA Y NO TE CONTESTAN EN MESES?

NADA. TIENES QUE ESPERARTE PORQUE SÓLO TE DAN ESA AYUDA ALLÍ



... PONES UNA DEMANDA Y TE CITAN AL CABO DE 10 AÑOS CUANDO YA NO SE PUEDE ARREGLAR EL DAÑO CAUSADO?

NADA. NO PUEDES ELEGIR OTRO SISTEMA JUDICIAL

- LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TIENE ASEGURADOS LOS CLIENTES
- LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NO TIENE RIESGOS EN SU SOSTENIBILIDAD, EN SU CAPACIDAD DE PERMANECER

¿PERO QUÉ PASA
EN **MC MUTUAL**
PRÁCTICAMENTE
CON LAS MISMAS
CONDICIONES QUE
CUALQUIERA DE
ESOS
ORGANISMOS?



¿QUÉ PASA SI...



... LA MUTUA NO ATIENDE LAS SOLICITUDES DE PRESTACIÓN EN TIEMPO Y FORMA?

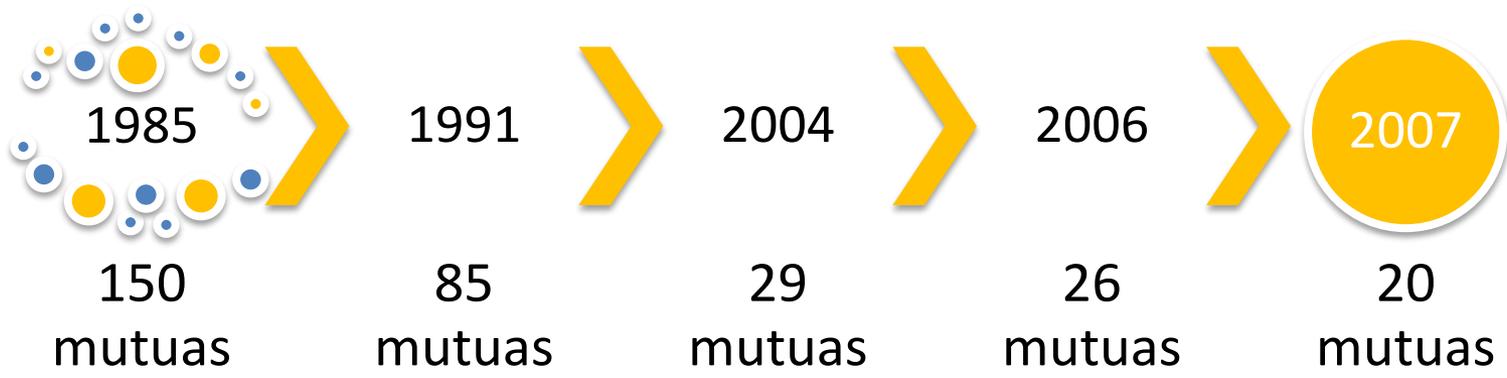


... LA MUTUA NO PRESTA UNA ASISTENCIA SANITARIA DE CALIDAD DE ACUERDO A LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO?



... LA MUTUA NO ATIENDE A SUS CLIENTES COMO ÉSTOS ESPERAN?

**EL CLIENTE SE
VA A OTRA
MUTUA**



**LA
SOSTENIBILIDAD
ESTÁ EN RIESGO**



¿CUÁLES SON LOS **RETOS**?

RETO NÚMERO 1

SER LA MEJOR

PARA QUE QUIEN
"PRUEBE", SE
QUEDE



RETO NÚMERO 2



QUE SE SEPA
QUE SOMOS LA
MEJOR

PARA QUE EL
QUE NO ESTÉ,
VENGA



Y NO SÉ CUÁL ES EL MÁS DIFÍCIL DE LOS DOS

RETO NÚMERO 1



SER LA MEJOR PARA QUE QUIEN “PRUEBE” SE QUEDE

A principios del año 2013 iniciamos un proceso de cambio de modelo de gestión para orientarnos al cliente. El objetivo era pasar de una gestión funcional a una gestión por procesos

- Motivación del personal
- Objetivos medidos por proceso
- Agilidad en la toma de decisiones
- Eliminación efectos silo
-



2013



SER LA MEJOR PARA QUE QUIEN “PRUEBE” SE QUEDE

En Octubre del año 2014, se modifica el organigrama constituyendo un **comité ejecutivo** con el objetivo de potenciar la coordinación y la agilidad en la toma de decisiones



2014



SER LA MEJOR PARA QUE QUIEN “PRUEBE” SE QUEDE

A principios del año 2015 se diseña un nuevo **plan estratégico 2015-2018** ante el nuevo escenario:

- Nueva ley de Mutuas
- Impacto de la “no crisis” - Resultados
- Nuevo equipo directivo



2015



SER LA MEJOR PARA QUE QUIEN “PRUEBE” SE QUEDE



Y todo ello con un objetivo clarísimo:

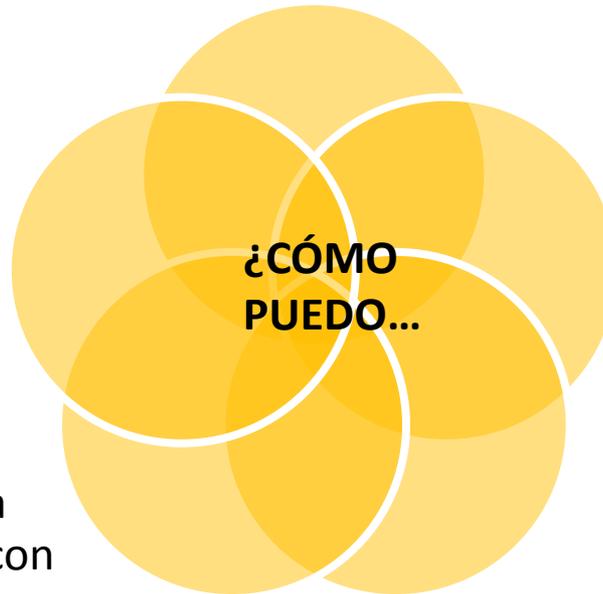
Mantener y mejorar los **resultados**

PERO LA HISTORIA DEMUESTRA **QUE NO ES FÁCIL**

... identificar qué debo hacer para **mejorar mis resultados**?. ¿Qué tiene más impacto y qué menos?

... mantener y *practicar* mis **valores** a pesar de las dificultades internas y externas?

... **implicar al personal** después de los intentos que he hecho y las expectativas frustradas?



... combinar una **gestión eficiente** con un **cliente satisfecho**?

... hacer llegar esa cultura –esa necesidad- de **excelencia, de ser el mejor**, a toda la organización?

Y en el año 2016, nos planteamos aplicar el modelo EFQM en **MC MUTUAL**

EFQM



¿POR QUÉ NOS GUSTA EL **MODELO**?



¿POR QUÉ NOS GUSTA EL **MODELO**?



Porque **NO obliga**
a nada



Porque es aplicable a la
gestión de la organización
y a la gestión de cualquier
unidad



Porque es tan **lógico**
que no admite “no
creer” en él

**PORQUE TE AYUDA A ENTENDER TUS RESULTADOS Y LO QUE
LOS IMPULSA**

RETO NÚMERO 2



QUE SE SEPA
QUE SOMOS LA
MEJOR

PARA QUE EL
QUE NO ESTÉ,
VENGA



QUIERO QUE SE
SEPA QUE SOMOS
LA MEJOR

PARA QUE EL QUE
NO ESTÉ, VENGA

TENGO QUE
CONSEGUIR QUE
ALGUIEN QUE NO
SEA YO, Y QUE
TENGA
CREDIBILIDAD, DIGA
QUE
**GESTIONAMOS DE
FORMA EXCELENTE**

¿POR QUÉ NOS GUSTA EL **MODELO**?



Porque, si quieres, organismos externos, independientes y especializados te evalúan y te dan un sello que acredita tu “nivel” de excelencia

PORQUE ES UN SISTEMA DE RECONOCIMIENTO Y DE IMAGEN ANTE TUS GRUPOS DE INTERÉS



HABLÁBAMOS
AL PRINCIPIO
DE LAS
DIFICULTADES
EN LA GESTIÓN

¿EL MODELO EFQM LAS
ELIMINA O LAS MINIMIZA?

NO

PERO SU APLICACIÓN TE
PERMITE **MAXIMIZAR LA
EFICIENCIA Y LA
EFICACIA** DE LAS
ACCIONES A PESAR DEL
CONTEXTO Y, CON ELLO,
TENER LOS **MEJORES
RESULTADOS** POSIBLES





SOSTENIBILIDAD

CAPACIDAD DE PERMANECER

EL MODELO EFQM COMO HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org