

TESTIMONIOS 300+, ESTRATEGIA Y PERSONAS

“Desarrollamos una cultura de gestión”

Juan Ramón Pérez Sancho, director nacional de EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS

EULEN Sociosanitarios, en sus 25 años de experiencia en servicios educativos, sociales y sanitarios, siempre ha tenido como objetivo estratégico la calidad en los servicios y por ello en el año 2006, en su afán de mejorar, inicia su andadura hacia el Modelo EFQM de Excelencia.

En el año 2008, tras realizar una autoevaluación, se analiza el diagnóstico de situación organizativa en aspectos claves como estrategia, procesos, liderazgo y personas, identificándolos como puntos fuertes y áreas susceptibles de mejora, obteniéndose el reconocimiento de Compromiso hacia la Excelencia Europea (200+).

La gestión por procesos se convierte en una herramienta para la organización, que alinea sus enfoques generando concordancia en la obtención de resultados

En el año 2010, se siguió avanzando en la metodología y supuso un salto cualitativo en la organización, que permitió ser más eficiente y ayudarse a auto revisarse, siendo cada vez más competitivos e innovadores. Obteniendo en esta ocasión el Sello 300+.

La gestión por procesos se convierte en una herramienta para la organización, que alinea sus enfoques generando concordancia en la obtención de resultados y sistemática general de trabajo diario, implementándose así un sistema de gestión integral de procesos y resultados de reporte mensual, con estándares y objetivos específicos.

De entre los 8.150 trabajadores que integran la empresa, se forman grupos de trabajo, para reflexionar acerca de las necesidades y establecer prioridades para abordar áreas de mejora y así implicar y motivar a las personas.

Anualmente, se mide la satisfacción de personas usuarias, familiares, trabajadores, clientes y la sociedad, y se obtienen resultados muy positivos, ya que en definitiva, si todos los grupos de interés están satisfechos, se mejora en los resultados claves. La Responsabilidad Social Corporativa y la protección del Medio Ambiente son prioridad fundamental, tanto en su relación con los empleados como con la sociedad, manteniendo convenios con diferentes asociaciones y organismos.

Actualmente, seguimos apostando por el desarrollo de la cultura de gestión de calidad y somos conscientes de la necesidad de seguir mejorando y trabajando con la metodología EFQM y por ello, la organización se encuentra confiada en sus posibilidades y hemos decidido optar, para el próximo junio de 2012, al Sello Europeo de Excelencia 400+.

Todos implicados

Concepción Fernández, directora de Calidad y Medio Ambiente de OMBDUS

En el año 2010 el Grupo Ombuds decide establecer un sistema de análisis detallado del sistema de gestión de la organización. La obtención del Sello de Excelencia Europea 300+ fue una experiencia muy gratificante, el escaso tiempo con el que contábamos (3 meses) hizo que se tuviera que realizar de una forma muy rápida, pero la buena situación del sistema de gestión de empresa hizo que la autoevaluación demostrara el punto en el que nos encontrábamos en el camino hacia la Excelencia. El Modelo EFQM de Excelencia nos ha permitido identificar todos los aspectos que pueden determinar los resultados finales para analizar las áreas que deben ser potenciadas y aquellas que deben implantar acciones de mejora.

Las principales ventajas que ha supuesto la utilización del Modelo EFQM son:

- La participación de personas de todos los niveles en la autoevaluación.
- Nos ha permitido establecer el mismo lenguaje dentro de la organización.
- Se han definido la MISIÓN, VISIÓN y LOS VALORES de la organización.
- La gestión con los datos de los indicadores han señalado oportunidades de mejora.
- Toda la organización busca satisfacer a los clientes.
- Cada empleado debe garantizar la calidad.

La gestión con los datos de los indicadores ha señalado oportunidades de mejora