



# BUSINESS CASE



## El Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat implanta y certifica el Modelo EFQM 200+

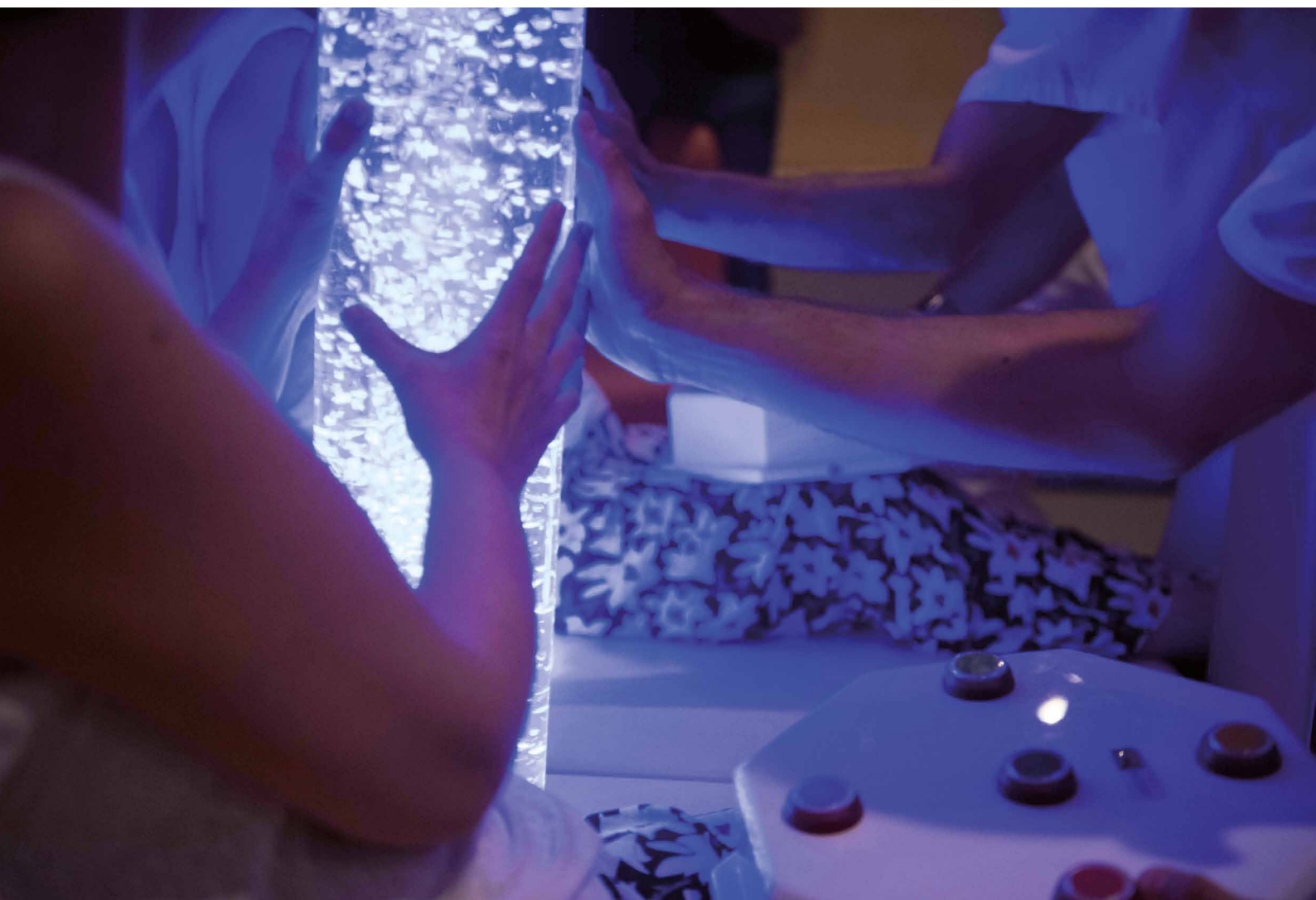
---

### **Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat**

**Proyecto:** Obtención del reconocimiento EFQM 200+

**Fecha:** 2018-2019

---



## Los antecedentes

El Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat, que pertenece a la Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, es una institución concertada de referencia en la asistencia a personas con discapacidad intelectual. La misión hospitalaria consiste en la acogida, atención y rehabilitación cuidadosa y personalizada de la persona con discapacidad intelectual.

Situado en la población gerundense de Caldes de Malavella, desde su fundación en 1947, vela por ofrecer una atención integral a los usuarios, fomentar la integración social y mejorar la calidad de vida a través de sus tres servicios principales la Residencia, el Hogar residencia y el Taller ocupacional.

Actualmente, la Entidad cuenta con más de 120 profesionales, dispone de 134 plazas residenciales y atiende unos 140 usuarios.

El Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat solicitó la colaboración de Comtec para avanzar en su compromiso con la excelencia y obtener un sello de reconocimiento EFQM.

## El reto

El reto del Centro fue doble, por un lado, conseguir el nivel de excelencia del Modelo EFQM 200+, y por otro, conseguir la creación y cohesión de equipo entre la dirección y los mandos intermedios.

Comtec tuteló la ruta hacia la excelencia del Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat, para ayudar a alcanzar el reconocimiento del nivel de excelencia 200+ por parte del Club de Excelencia en la Gestión (CEG) y de la European Foundation for Quality Management (EFQM) y dinamizó las sesiones de equipo para su cohesión.

## La metodología

El proyecto se desarrolló en las siguientes fases:

1. Start-up: en esta primera fase se presentó el proyecto al equipo, explicando el doble reto del Centro. Se recogió la información clave y se identificaron los resultados clave entre todo el equipo.
2. Evaluación EFQM: En este período se crearon subequipos para poder identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora, de cada uno de los criterios del modelo, que posteriormente fueron consensuados por todo el equipo. Durante esta fase del proyecto las reuniones de consenso de puntos fuertes y áreas de mejora sirvieron para ver diferentes perspectivas y comprender mejor

# El modelo EFQM

La EFQM (European Foundation for Quality Management) es una organización sin ánimo de lucro, con sede en Bruselas, creada en 1988. Desde sus inicios, la EFQM se ha orientado a ayudar a crear organizaciones europeas fuertes, más competitivas, que apliquen los valores de la Excelencia en sus procesos de negocio y en sus relaciones con todos los grupos de interés. Con ese objetivo, la EFQM desarrolló en 1991 el Modelo EFQM de Excelencia, que es el modelo de gestión líder en Europa y en todo el mundo, con más de 50.000 organizaciones que lo utilizan. La EFQM gestiona, además, el Premio Global de Excelencia (Global Excellence Award).

El Modelo EFQM de Excelencia es una herramienta integral que tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a mejorar su gestión y sus resultados. Se fundamenta en la realización de un análisis objetivo, riguroso y estructurado, basado en la comprensión de las relaciones causa-efecto entre lo que la organización hace y los resultados que consigue, y promoviendo la anticipación a los cambios del entorno local y global. El Modelo EFQM no es prescriptivo y puede aplicarse a cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño, sector o nivel de madurez.

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 organización, lo que conllevó una mayor cohesión entre ellos. Esta fase finalizó con la elaboración del informe de evaluación.

3. Establecimiento del Plan de Mejora: Se presentaron los resultados de la evaluación, se identificaron y priorizaron las acciones de mejora, en base a unos criterios consensuados también por todo el equipo y se estableció el Plan de Mejora.
4. Seguimiento del Plan de Mejora: Se realizaron sesiones de trabajo en subequipos, cada uno de ellos formado por miembros de la Dirección y miembros de los mandos intermedios, para poder enriquecer la ejecución del Plan de Mejora, así como el propio seguimiento de la correcta implantación del Plan de Mejora.
5. Preparación de la visita de evaluación externa: en esta última fase se facilitó la contratación de la evaluación externa y se capacitó al equipo para afrontarla con las máximas garantías.



*“La obtención del Sello en EFQM ha permitido a la organización tener una visión compartida con la estructura, se ha estimulado la cohesión y alineación con la estrategia del Centro, asumido la corresponsabilidad en la planificación y consecución de los objetivos e incorporado el seguimiento de los procesos y evaluación permanente con el compromiso hacia la excelencia”.*

*Anna Rafanell, Directora Técnica del Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat*



“La implicación de todo el equipo que ha participado en el mismo, siempre con una visión de enriquecer su gestión tanto global de la organización como su gestión diaria”.

Dolors Sánchez, Directora de Proyecto y Consultora de Comtec.

## Los resultados

El reconocimiento de la institución, con la obtención del Modelo EFQM 200+, se llevó a cabo con éxito. La colaboración entre Comtec y el Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat fue una de las claves para conseguirlo.

El reconocimiento del centro en base al Modelo EFQM 200+ se obtuvo en marzo de 2019 después de 12 meses de implantación.

La obtención del sello sirvió como reconocimiento y puesta en valor del trabajo realizado por el equipo de trabajo de la organización.

La directora de proyecto, Dolors Sánchez, valora “La implicación de todo el equipo que ha participado en el mismo, siempre con una visión de enriquecer su gestión tanto global de la organización como su gestión diaria”.

Anna Rafanell, Directora Técnica del Centre Psicopedagògic Mare de Déu de Montserrat, valora que “La obtención del Sello en EFQM ha permitido a la organización tener una visión compartida con la estructura, se ha estimulado la cohesión y alineación con la estrategia del Centro, asumido la corresponsabilidad en la planificación y consecución de los objetivos e incorporado el seguimiento de los procesos y evaluación permanente con el compromiso hacia la excelencia”.

PROYECTO A CARGO DE:



Dolors Sánchez

Directora de proyecto. Consultora de Comtec Quality S.A.

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



Rbla. Catalunya 39, 2n 1a  
08007 Barcelona.  
tel. (+34) 93 487 46 56  
[www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)

