



Cliente: Consorci de Transport Sanitari de Catalunya (CTSC) Regió Girona

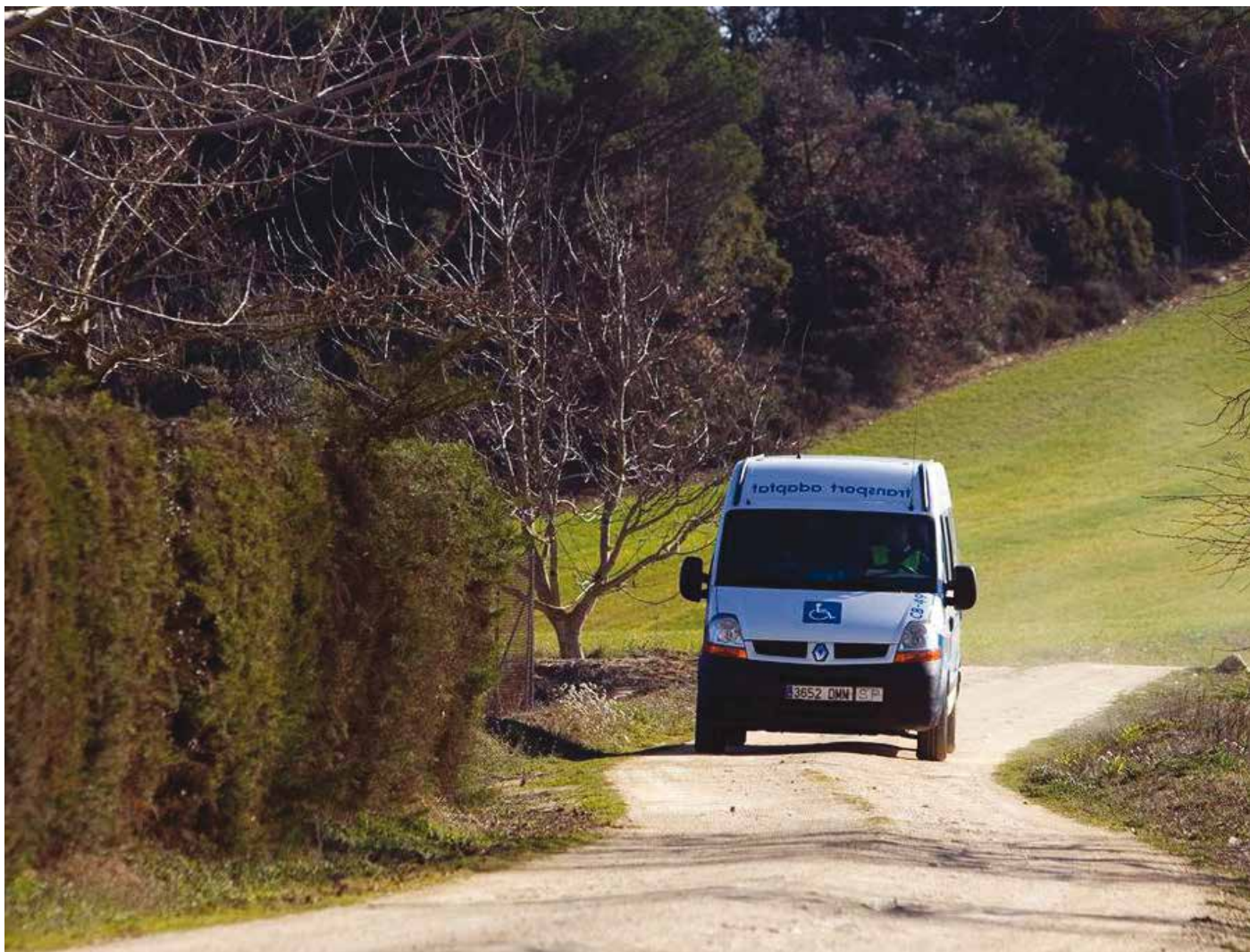
Descripción: Proyecto de Autoevaluación EFQM y establecimiento de un Plan de Mejora

Fecha realización: Agosto a Noviembre 2012



El CTSC REGIÓN GIRONA recibe el Sello de Excelencia Europea 400+





Los Antecedentes

El Consorci de Transport Sanitari de Catalunya Regió Girona (CTSC Regió Girona) es una empresa cuya actividad se centra en el transporte sanitario, llevando a cabo, desde el año 2006, la gestión de servicios de Transporte Sanitario Urgentes (TSU), gestión y coordinación de servicios de Transporte Sanitario No Urgentes (TSNU) y mensajería sanitaria en la provincia de Girona.

En la última década, la empresa ha ido trazando un camino hacia la excelencia que empezó con la obtención de varias normas como la ISO 9001 de gestión de la calidad (2003), la ISO 14001 de sistema de gestión ambiental (2010), la norma UNE 179002 de sistemas de gestión de la calidad de empresas de transporte sanitario (2010) y el modelo EFQM de excelencia en la gestión 200+ (2011).

El contexto económico global, caracterizado por ajustes y recortes presupuestarios, y un entorno cada vez más competitivo, obligó a replantear el modelo de gestión empresarial de esta organización que dispone de una plantilla de 447 personas y una flota de 156 vehículos. Es por ello que el equipo directivo del CTSC decidió en 2012 trabajar con la intención de evolucionar en el modelo EFQM de excelencia en la gestión y superar la puntuación para llegar a los 300+. "Sabíamos que para poder optar a concursos públicos es clave estar al día con las certificaciones en un momento de gran competitividad y exigencia en el sector. Además, este modelo debería ayudarnos en mejorar la cultura de participación en la organización, ya que permite identificar muy bien los distintos aspectos de mejora de la organización", reconoce Pere Maria Martínez, director general del CTSC.

El Reto

El CTSC se marca como objetivo para 2012 conseguir un reconocimiento del nivel de excelencia (300+) por parte del Club Excelencia en la Gestión (CEG) y de la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Así pues, la dirección general del CTSC confió en Comtec para desarrollar todo el proyecto. Además, tenían muy claro que este proceso les debía ayudar a detectar puntos de mejora y potenciar el sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.



El modelo EFQM

El modelo de certificación EFQM es un modelo de excelencia en la gestión como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales, tanto privados como públicos. 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:

- Conseguir resultados equilibrados.
- Añadir valor para los clientes.
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Gestionar por procesos.
- Conseguir el éxito mediante las personas.
- Fomentar la creatividad y la innovación.
- Construir alianzas.
- Responsabilizarse de un futuro sostenible.

La Metodología

Comtec basó el proyecto en implicar al equipo del CTSC en la construcción de un proceso participativo de autoevaluación para identificar oportunidades de mejora y establecer un plan de acción. Así se conseguiría cumplir con los dos objetivos a alcanzar por el cliente: el reconocimiento externo y la cohesión interna.

Esta tutela se fomentó en las siguientes acciones:

- Asesoramiento para la planificación y supervisión del proyecto
- Asesoramiento para la redacción de memoria EFQM, de autoevaluación según el modelo EFQM y de establecimiento del plan de mejora.
- Formación del equipo evaluador.
- Validación de la autoevaluación realizada por parte del CTSC Regió Girona.
- Establecimiento de la hoja de ruta

Durante los cuatro meses que duró el proyecto, Comtec organizó 8 sesiones de trabajo (formación, evaluación, priorización y plan de mejora) con responsables de los distintos departamentos del CTSC y con la representación de cada uno de los grupos de líderes identificados en la organización: equipo directivo, formadores, coordinadores, centro coordinador, técnicos de transporte sanitario, comité de empresa, ...

“La labor de Comtec fue de asesoramiento, formación y acompañamiento. Analizaron el CTSC en profundidad, conociendo todos los procesos de trabajo y nos hicieron sesiones formativas que nos ayudaron a ver todos aquellos puntos de mejora que había tanto en la gestión como en la organización para conseguir ser mejores en todos los ámbitos profesionales”, explica Pere Maria Martínez.

Una vez elaborado el diagnóstico, Comtec junto al CTSC definieron una hoja de ruta y un calendario de actuación para conseguir mejorar la gestión interna y conseguir el objetivo de una buena puntuación en el modelo EFQM. “Desde Comtec les ayudamos a identificar los temas internos más importantes y los que consideramos que requerían de una mejora”, explica Pau Negre, socio y director ejecutivo de Comtec.

Todo el trabajo se concentró en la memoria EFQM de solicitud del sello de excelencia europea 300+ / 400+, donde se describen diversos parámetros de la organización como el liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, o productos y servicios.





“El asesoramiento y las aportaciones de Comtec nos han ayudado a sacar el máximo provecho al modelo EFQM y alcanzar reconocimiento interno”

Pere Maria Martínez, director general del CTSC.

Los Resultados

La asesoría de Comtec con el CTSC concluyó con la obtención del reconocimiento EFQM 400+. “Hemos sido pioneros al conseguir esta puntuación con este sello de excelencia y eso nos convierte ahora en referentes. Gran parte del sector se refleja ahora en lo que nosotros hacemos”, añade Pere María Martínez.

“La experiencia de trabajar con Comtec nos aportó una nueva visión externa de la organización que nos fue de mucha utilidad a partir de un equipo muy profesional, con un análisis muy certero y un diagnóstico muy sincero de nuestra situación”, afirma Pere Maria Martínez. “Y la prueba es que superamos la puntuación prevista y conseguimos la 400+”.

“El grado de implicación del equipo del CTSC que participó en la redacción y evaluación de la memoria nos ayudó mucho a poder elaborar el documento que el evaluador puntuó con nota alta. Tras la obtención de esta certificación, estamos aún más convencidos que el modelo EFQM de excelencia en la gestión es una muy buena herramienta para gestionar el cambio y dinamizar las organizaciones”, finaliza Pau Negre, socio y director ejecutivo de Comtec.

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
correo@comtecquality.com
www.comtecquality.com

