



BUSINESS CASE



MC Mutual obtiene el reconocimiento EFQM 500+ a la excelencia en la gestión

MC Mutual

Proyecto: Obtención del reconocimiento EFQM 500+ a la excelencia en la gestión

Fecha: 2016



Los antecedentes

MC MUTUAL es la mutua colaboradora con la Seguridad Social con más experiencia en España. Sus orígenes se remontan a 1901, cuando fue la primera entidad en operar en el sector. Por ello, es la mutua número 1.

Actualmente cuenta con cerca de 1.800 profesionales que trabajan para garantizar la protección de más de 1,2 millones de trabajadores y para ofrecer el mejor servicio a las más de 160.000 empresas mutualistas. Para ello, la entidad dispone de más

de 100 centros de atención repartidos por todo el territorio español y dos clínicas propias. La capacidad de gestión y la calidad de los servicios de MC MUTUAL han consolidado a la entidad entre las seis primeras del ranking español de mutuas.

A raíz de su último plan estratégico, MC MUTUAL decidió apostar por la obtención de un reconocimiento EFQM que reforzara su apuesta por la excelencia en la gestión y que ayudara a potenciar la confianza de sus diferentes grupos de interés.

Para garantizar el éxito del proyecto se eligió a COMTEC como empresa consultora, debido a su amplia experiencia y su posicionamiento de referencia en el ámbito de la excelencia en la gestión, así como también por la confianza adquirida tras haber colaborado previamente en otras tipologías de proyectos: gestión por procesos, lean management, etc.

El reto

MC Mutual asume el reto de obtener un reconocimiento del nivel de excelencia concedido por la European Foundation for Quality Management (EFQM). Se trata de la primera evaluación EFQM formal realizada en la organización, si bien el equipo directivo anteriormente había realizado algún ejercicio de autoevaluación.



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:

- 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 metodología

Para el desarrollo del proyecto se seleccionó y formó un equipo de 11 evaluadores, compuesto por representantes de las áreas de Organización, de Planificación y Control, de Personas y de Prestaciones Sanitarias y Económicas.

Los integrantes del equipo evaluador recibieron la formación de "Evaluador EFQM-Nivel Básico" (impartida por COMTEC y con la titulación oficial del CEG y la EFQM) y se repartieron en 4 equipos, asignándose a cada equipo responsabilidad de distintos criterios del Modelo EFQM:

- Liderazgo, Estrategia y Resultados Clave.
- Gestión y Resultados en las Personas.
- Alianzas, Recursos y Resultados en la Sociedad.
- Procesos, Productos, Servicios y Resultados en los Clientes.

Las principales tareas asignadas a cada equipo eran la recopilación de información, el diseño y revisión de contenidos de la memoria EFQM y la realización de la autoevaluación EFQM de la organización, con el apoyo del equipo consultor de COMTEC.

Las primeras tareas desarrolladas fueron la redacción de la información clave de la organización, la identificación los resultados clave para cada uno de los criterios del Modelo EFQM y la obtención de los datos vinculados.

El proceso de autoevaluación se desarrolló por equipos. Cada miembro del equipo evaluó individualmente los criterios asignados antes de proceder a las reuniones de consenso con el resto del equipo y el consultor de COMTEC. Posteriormente, cada equipo presentó un resumen de resultados, que puso en común con el resto de equipos evaluadores. Fruto de estas sesiones de devolución de resultados, se elaboró el informe de autoevaluación EFQM, que se presentó a la Comisión de Dirección para su análisis y discusión.

A partir de la información obtenida durante el proceso de autoevaluación se redactó la memoria EFQM, documento de referencia para la realización de la evaluación externa.

Antes de afrontar la evaluación externa para la obtención del reconocimiento del nivel de excelencia EFQM, 5 miembros del equipo interno de evaluadores realizaron la formación "Evaluador EFQM - Nivel Acreditado" (también impartida por COMTEC y con la titulación oficial del CEG y la EFQM), completando así un exhaustivo proceso de capacitación.



“Es muy poco usual obtener una puntuación tan alta siendo la primera vez que se presentan a un reconocimiento de este calibre. Este hito pone en valor el buen trabajo de gestión que ha hecho MC en los últimos años” destaca Pau Negre, Socio y Director Ejecutivo de COMTEC

Los resultados

La organización, obtuvo el reconocimiento EFQM 500+ a la excelencia en la gestión, convirtiéndose en la 3ª mutua española en obtener esta distinción. Este reconocimiento sitúa a MC Mutual en la élite de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, con el especial mérito de obtenerlo en su primera tentativa. El consultor a cargo del proyecto, Director Ejecutivo de COMTEC, Pau Negre, considera que “es muy poco usual obtener una puntuación tan alta siendo la primera vez que se presentan a un reconocimiento de este calibre. Este hito pone en valor el buen trabajo de gestión que ha hecho MC en los últimos años”. Además, como resultado del proceso de capacitación realizado durante el proyecto, MC MUTUAL dispone de un equipo de 5 evaluadores EFQM nivel acreditado que permitirán ofrecer un

apoyo interno en la organización para continuar su ruta hacia la excelencia.

Por parte de la entidad, María José Ramos, Directora del Área Interna y de la División de Organización añade: “destacaría el proceso de autoevaluación; miramos la organización desde todos los puntos de vista, con objetividad y con absoluta honestidad. Sólo así es posible mejorar, desde el autoconocimiento real. Ha sido un trabajo duro pero extraordinariamente enriquecedor. Y el premio ha sido excelente; como nuestra gestión”.

Otros casos de éxito y publicaciones disponibles en www.comtecquality.com

