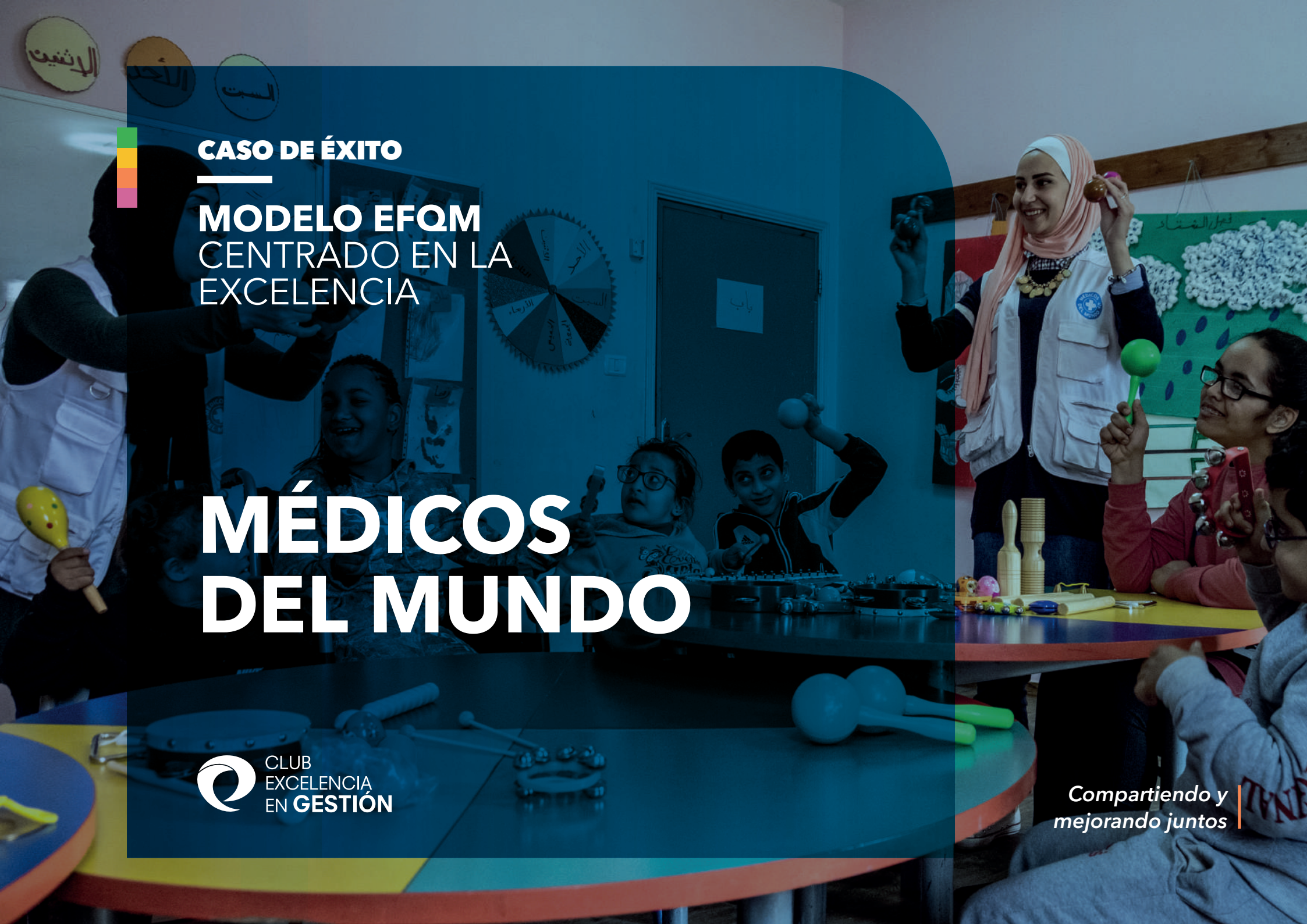

CASO DE ÉXITO

MODELO EFQM
CENTRADO EN LA EXCELENCIA

MÉDICOS DEL MUNDO

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Compartiendo y mejorando juntos

LOS INICIOS
CON EL MODELO EFQM

En el año 2016, la Unidad de Calidad de Médicos del Mundo comenzó a evaluar internamente diferentes certificaciones y sellos de excelencia, acatando el mandato de la Junta Directiva y la Coordinación General de la organización. Gracias a este análisis, la organización entendió que la aplicación cuidadosa de las normas de calidad y transparencia mejoraban el impacto positivo de sus acciones.

Se eligió el Modelo de Excelencia Europea de Calidad de la European Foundation Quality Management (EFQM) como modelo de calidad de referencia en todos los ámbitos de gestión de la organización. Desde su punto de vista, era necesario implantar un sistema de estas características que orientase a la organización hacia la mejora continua, que les ayudase a planificar, medir, ajustar e incorporar mejoras de manera sistemática.

> *Entre nuestros valores está el trabajar con calidad, ética, rigor y eficiencia*

Entre nuestros valores está el trabajar con calidad, ética, rigor y eficiencia. Así lo planteamos en el año 2009, cuando elaboramos el marco de funcionamiento institucional que serviría como guía sobre el modelo de organización de Médicos del Mundo, con especial atención sobre su sistema de gobierno y su marco de gestión

Recuerda José Fernández Díaz, presidente de Médicos del Mundo

Médicos del Mundo es una asociación de personas voluntarias y activistas de distintas disciplinas. En funcionamiento desde 1979, mantiene su compromiso de construir un mundo más justo, en el que se respete y se haga efectivo el derecho a la salud para todas las personas, así como otros derechos fundamentales. Y para lograrlo, la gestión de sus procesos y estrategias se apoya ya desde hace varios años en el Modelo EFQM.

¿**POR QUÉ** MÉDICOS DEL MUNDO EMPIEZA A TRABAJAR CON EL MODELO EFQM?

Consciente de que el foco de su intervención es el impacto y la satisfacción de sus grupos de interés, la organización incluyó un objetivo en su Plan Estratégico 2016-2022 con el siguiente fin: "Implantar un modelo de gestión de la calidad total basado en los principios, valores y enfoques de Médicos del Mundo". Con ello se apostaba por lograr el reconocimiento externo, a nivel nacional e internacional, como organización de excelente.

Por otra parte, se diseñaron cuatro indicadores que medirían la consecución del resultado planteado para este periodo de tiempo. El objetivo fundamental era involucrar a toda la organización, no sólo en el proceso de certificación sino también en el cambio de cultura, y en fortalecer el rol y la responsabilidad de todos los departamentos en el proceso de mejora continua.

¿**QUÉ HA APORTADO** EL MODELO EFQM A MEDICOS DEL MUNDO?

Por un lado, el Modelo EFQM y las distintas evaluaciones por las que ha pasado la organización le ha aportado un proceso de revisión y autocrítica que ha facilitado un periodo de autorreflexión colectiva y autoconocimiento muy potente. Algo que permite tomar conciencia, reconocer fortalezas y reforzar el sentido de pertenencia, así como asumir oportunidades de mejora.

Sus responsables reconocen que el tiempo que llevan trabajando con el Modelo EFQM ha sido, y sigue siendo, un proceso de crecimiento y enriquecimiento, incluso de descubrimiento imprescindible para lograr orientar sus recursos de la manera más eficiente posible.

La toma de conciencia en estas evaluaciones ha permitido el desarrollo y la mejora progresiva de varias herramientas necesarias para conocer la percepción y expectativas de sus grupos de interés, de manera que se lleven a cabo acciones que aumenten su satisfacción.

A partir de la obtención de un reconocimiento externo independiente, además, se podría dar cumplimiento a los requisitos de varios donantes y de la demanda de la sociedad, aumentar la confianza y el posicionamiento, así como mejorar el funcionamiento general de la organización

Explica Rocío Poo, Directora del Área de Planificación, Gestión de Calidad y Control Interno

Ejemplos de ello son la encuesta de clima laboral, la encuesta de percepción de los titulares de derechos (personas beneficiadas) sobre los resultados que consiguen sus intervenciones. También han facilitado la mejora y evolución del mapa de procesos y la construcción del cuadro de mando integral para la toma de decisión así como el diseño del mecanismo de feedback y retroalimentación disponible para los titulares de derechos.

MÉDICOS DEL MUNDO HOY:
BUSCANDO LA MEJORA CONTINUA

Desde que en el año 2017 la organización realizase su primera autoevaluación, con el apoyo de un consultor externo, no han dejado de desarrollarse proyectos de mejora continua. Gracias a ello, y tras las correspondientes evaluaciones periódicas, Médicos del Mundo ha sido reconocida con varios Sellos EFQM, teniendo vigente hasta mayo de 2026 el Sello EFQM 500.

Para lograrlo, la organización se ha sometido a un exigente proceso en el que han participado hasta 70 personas en formaciones, sesiones de autoevaluación previas a la certificación, elaboración de la memoria, visitas, entrevistas de auditoría con el equipo evaluador, etc.

Este aprendizaje ha dado lugar también a la construcción del actual Marco de Calidad y Transparencia de la organización, donde se regulan los compromisos de Médicos del Mundo con la calidad, la búsqueda de la excelencia y la mejora continua. El objetivo es implementar intervenciones eficaces, eficientes y pertinentes, maximizar el impacto, aumentar la participación de los beneficiarios y otros grupos de interés y la transparencia a través de la rendición de cuentas hacia todos los grupos de interés, entre otros aspectos.

SELLO EFQM
EXCELENCIA
INNOVACIÓN
SOSTENIBILIDAD
CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

“ TESTIMONIO

Gracias a las evaluaciones EFQM podemos afirmar que hemos mejorado en los resultados obtenidos, pero no con esto vamos a parar de trabajar por mejorar. Se trata de un trabajo constante y continuo. La sistematización de esos datos es un reto al que nos tenemos que enfrentar y sobre el que estamos mejorando mucho gracias al empuje del sistema de gestión del Modelo EFQM, que evidencia de manera constante la necesidad de medir lo que hacemos y conseguimos.

El Sello EFQM 500 es un reconocimiento que nos ayuda a mejorar de manera continua, aumentando así la confianza depositada en la organización y nuestra transparencia. También a desarrollar mecanismos sistemáticos de análisis que nos ayudan a valorar la calidad y eficacia de la relación con nuestros principales grupos de interés.

En definitiva, a ser más ágiles y eficientes mediante la sistematización de nuestros procesos mediante la aplicación de nuevas tecnologías, y enfocados en los resultados que buscamos

Añade Nicolás Dotta, coordinador general de Médicos del Mundo

EL MODELO Y EL SELLO EFQM

Compartiendo y mejorando juntos

El Sello EFQM es la única certificación internacional que reconoce la gestión excelente, innovadora y sostenible de las organizaciones, utilizando la evaluación con el Modelo EFQM. Una distinción útil que permite incrementar el prestigio, la confianza de los grupos de interés, la competitividad, conocer el posicionamiento, la mejora continua, junto a la satisfacción y compromiso de las personas del equipo que integran la organización.

El Modelo EFQM es un marco de gestión, reconocido a nivel mundial, que te ayudará a abordar la transformación desde el punto de vista de la gestión, para alcanzar el éxito y mejorar significativamente el rendimiento de tu organización. Utilizar el Modelo EFQM permite obtener una visión de la evolución de una organización a corto, medio y largo plazo, fomentando la activación de procesos innovadores y preparando el camino para el futuro de una manera equilibrada. De esta manera, el Modelo EFQM se convierte en una herramienta de transformación, guiando a las organizaciones a:

- Definir un PROPÓSITO.
- Crear una cultura propia INNOVADORA.
- Dar mayores competencias a los LÍDERES en todos los niveles.
- TRANSFORMAR la organización.
- Centrarse en las PERSONAS a través de los grupos de interés.
- ADAPTARSE ante la incertidumbre y la adversidad.
- Orientarse a FUTURO.

CLUB EXCELENCIA EN **GESTIÓN**

Esta obra está sujeta a la licencia ReconocimientoNoComercial SinObra-Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

Te ayudamos a prepararte hoy para el futuro.
Llámanos, o pincha en el enlace

913 836 218

www.clubexcelencia.org