

# PLAN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE 2022-2026

Transformando JUNTOS para aportar VALOR

## Modelo EFQM: Marco para la transformación

**Alberto Pardo Hernández**

Subdirector General Calidad Asistencial.  
Consejería Sanidad. Comunidad Madrid.

Coordinador del Foro de Excelencia en Sanidad. Club Excelencia Gestión



Sacyl



Junta de  
Castilla y León

# Características esenciales del Modelo EFQM 2020



Alberto Pardo Hernández



# Modelo EFQM

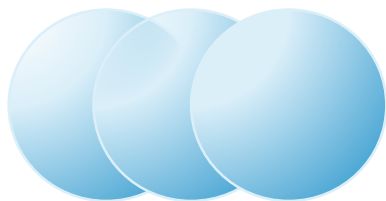
**Un marco para revisar profundamente la gestión de las organizaciones, independiente del sector y la dimensión.**

**Un marco para el autodiagnóstico (mejora continua) no prescriptivo.**

**Una estructura de comparación (*benchmarking*)**



# Evolución del Modelo EFQM



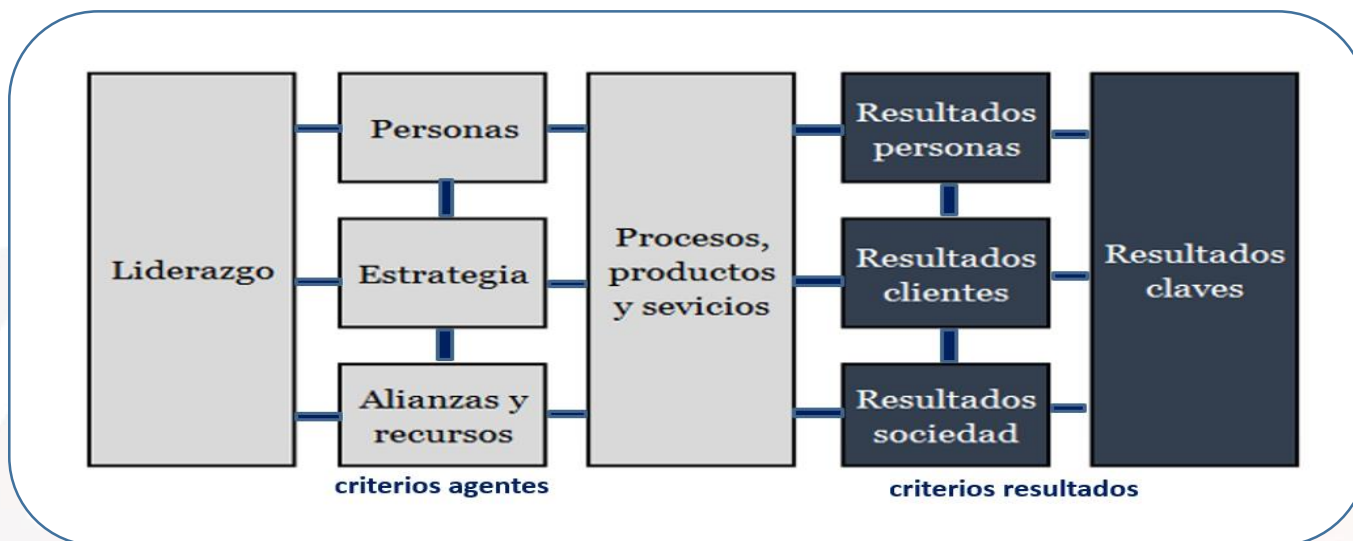
## EXCELENCIA

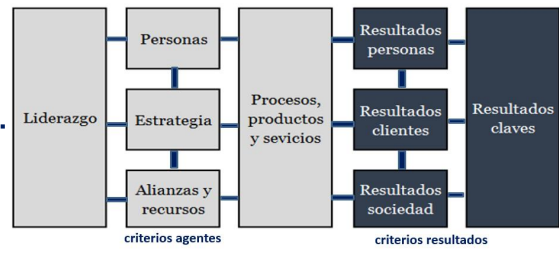
De “Calidad” a “Excelencia”  
Diseño REDER para proporcionar  
una evaluación más rigurosa



## GLOBAL

Modelo más global, internacional  
y utilizado de todos los marcos  
de referencia en gestión





**CULTURA**

**LIDERAZGO**

**FUNCIONAMIENTO Y TRANSFORMACIÓN**

**Alineado con los ODS**

**Implicación de los GRUPOS DE INTERÉS**

**Relación con el ECOSISTEMA**

**La importancia del PROPÓSITO**

**Orientación a FUTURO**



Lenguaje más claro y simplificado.  
Comprensible para cualquier  
persona-organización

**FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD**



# Base del Modelo EFQM 2020

## EL CÍRCULO DORADO

### QUÉ

Toda empresa sabe QUÉ hace, ya sea productos que venda o servicios que ofrezca.

### CÓMO

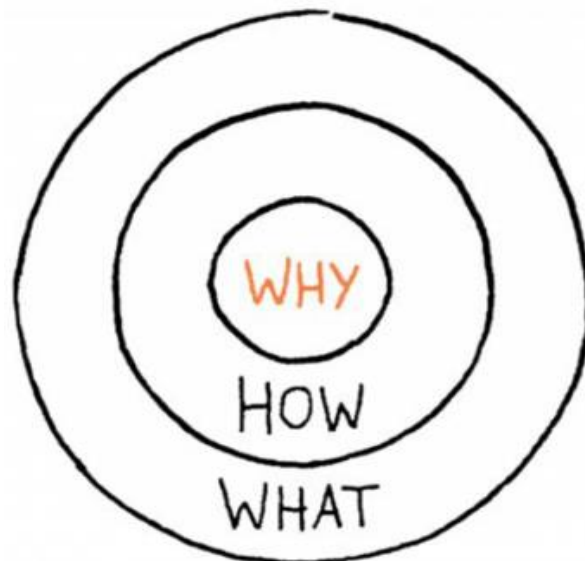
Sólo algunas empresas saben CÓMO lo hacen. Estas son las cosas que los hacen "especiales" o los distinguen de su competencia.

### POR QUÉ

Muy pocas organizaciones saben exactamente POR QUÉ hacen lo que hacen. El POR QUÉ no se trata de hacer dinero; eso es un resultado. El POR QUÉ es un propósito, una causa o una creencia. Es la verdadera razón por la que existe la empresa.



## The Golden Circle



Simon Sinek: 'Start With Why: How Great Leaders Inspire Everyone to Take Action'



# Modelo EFQM 2020



La estructura del Modelo EFQM 2020 se basa en una lógica sencilla pero muy poderosa, que responde a tres cuestiones:

¿"Por qué" existe la organización? ¿"Qué" propósito cumple? ¿"Por qué" esta estrategia concreta? => DIRECCIÓN

¿"Cómo" tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia => EJECUCIÓN

¿"Qué" ha logrado hasta ahora? ¿"Qué" quiere lograr en el futuro? => RESULTADOS

El Modelo EFQM 2020 consta de 7 criterios, 29 sub-criterios y 3 matrices REDER integradas.



# Por qué Hacia dónde vamos Dirección



Prepara el camino para que la organización pueda ser **líder en su ecosistema** y se encuentre bien posicionada para llevar a cabo sus **planes de futuro**.

**Definir un propósito inspirador.**

**Crear una visión de lo que trata de alcanzar en el futuro.**

**Desarrollar una estrategia centrada en crear valor sostenible.**

**Fomentar una cultura que favorezca el éxito.**

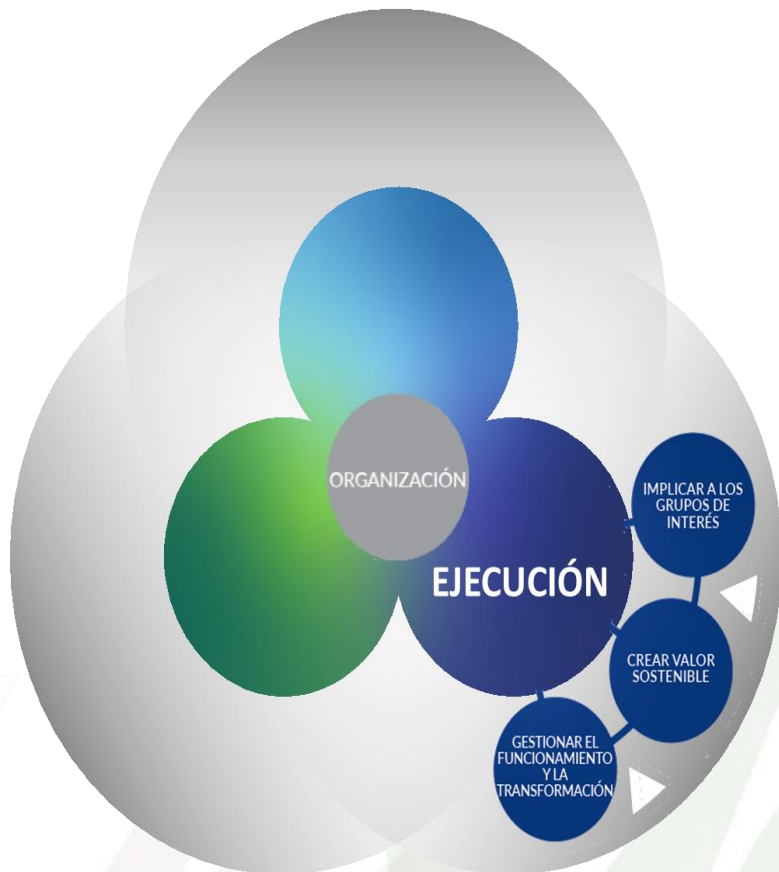
# Cómo Cómo lo hacemos Ejecución

La organización necesita **ejecutar la estrategia de manera eficaz y eficiente**, asegurándose de que:

**Conoce los grupos de interés de su ecosistema y se compromete totalmente con los que son clave para su éxito.**

**Crea valor sostenible.**

**Impulsa los niveles de rendimiento que necesita para alcanzar el éxito hoy y, al mismo tiempo, impulsa la mejora y transformación necesarias para conseguir el éxito futuro.**

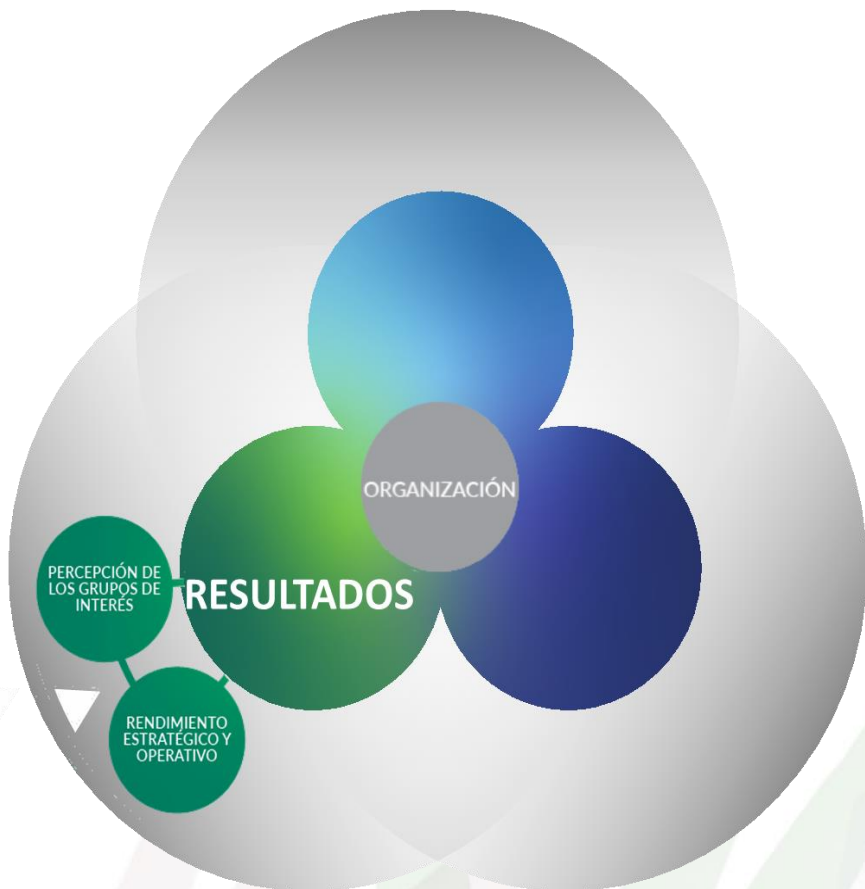


# Qué Qué conseguimos Resultados

Lo que la organización consigue como consecuencia de lo realizado en los bloques de Dirección y Ejecución, incluyendo una **previsión a futuro**.

En la práctica, observamos que una organización sobresaliente mide y dispone de datos sobre:

- **Percepción de los grupos de interés.**
- **Creación de valor sostenible.**
- **Gestión del funcionamiento y la transformación.**



100

**1. Propósito y estrategia**

- 1.1 Definir el propósito y la visión
- 1.2 Identificar i entender las necesidades de los grupos de interés
- 1.3 Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 1.4 Desarrollar la estrategia
- 1.5 Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

**2. Cultura de la organización y liderazgo**

- 2.1 Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 2.2 Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 2.3 Estimular la creatividad y la innovación
- 2.4 Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

100

200

**6. Percepción de los grupos de interés**

- Cientes
- Personas
- Inversores y reguladores
- Sociedad
- Partners y proveedores



**3. Implicar a los grupos de interés**

- 3.1 Clientes: construir relaciones sostenibles
- 3.2 Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 3.3 Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo
- 3.4 Sociedad: contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad
- 3.5 Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso

100

**4. Crear valor sostenible**

- 4.1 Diseñar el valor y cómo se crea
- 4.2 Comunicar y vender la propuesta de valor
- 4.3 Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 4.4 Diseñar e implantar la experiencia global

200

**7. Rendimiento estratégico y operativo**

- Logros alcanzados en la consecución del propósito y la creación de valor sostenible
- Rendimiento financiero
- Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés clave
- Consecución de los objetivos estratégicos
- Logros en la gestión del funcionamiento
- Logros en la gestión de la transformación
- Mediciones predictivas para el futuro de la organización

200

**5. Gestionar el funcionamiento y la transformación**

- 5.1 Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 5.2 Transformar la organización para el futuro
- 5.3 Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 5.4 Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 5.5 Gestionar los activos y recursos

100



## Nuevo Modelo EFQM 2020

- Es una reinvencción / **nuevo modelo**.
- **No** es una **actualización** de 2013.
- **No** existe **equivalencia**.
- **No** es **traslacional**.
- Es un Modelo de **transformación**.



# Modelo EFQM 2020:

Su objetivo es ayudar a las organizaciones en su gestión actual, mientras se preparan para el futuro y se transforman

