

## Gestión por Procesos. Modelo E.F.Q.M.



Durante el pasado año 2010, al igual que durante el 2009 Mutua Gallega ha ido potenciando y reafirmando la Gestión por Procesos, todo ello tras la asunción por la Dirección en el año 2008 del modelo de Gestión EFQM de Calidad Total.

En enero de 2010 y tras reunión de Grupo de Reflexión Estratégica (constituido por el Comité de Dirección y Líderes de Procesos) se marcaron nuevos Objetivos Estratégicos para 2010 y se mantuvieron las definiciones de Misión, Visión y Valores de Mutua Gallega.

Igualmente se revisaron las Líneas Estratégicas de Actuación las cuales quedaron invariantes respecto a las definidas en el Plan Estratégico inicial 2009 – 2012.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Son los factores críticos de éxito que partiendo de la Misión y teniendo en cuenta los valores, permitirán a la organización alcanzar su Visión.

1. Orientación al Cliente.
2. Mejorar la Eficiencia de la Gestión.
3. Contar con Personas comprometidas y satisfechas.
4. Consolidar la gestión de las Alianzas.
5. Reforzar la colaboración y el diálogo con la Administración Pública.
6. Ser reconocida como una organización socialmente responsable.

Del estudio de consecución de los Objetivos Estratégicos de 2009, el Equipo de Reflexión Estratégica revisó y marco nuevos Objetivos para el año 2010.

Para la consecución de los nuevos objetivos estratégicos de 2010 y como desarrollo de nuestro Sistema de Gestión basado en la Calidad Total, durante el 2010 se iniciaron 2 nuevos procesos que son los siguientes:

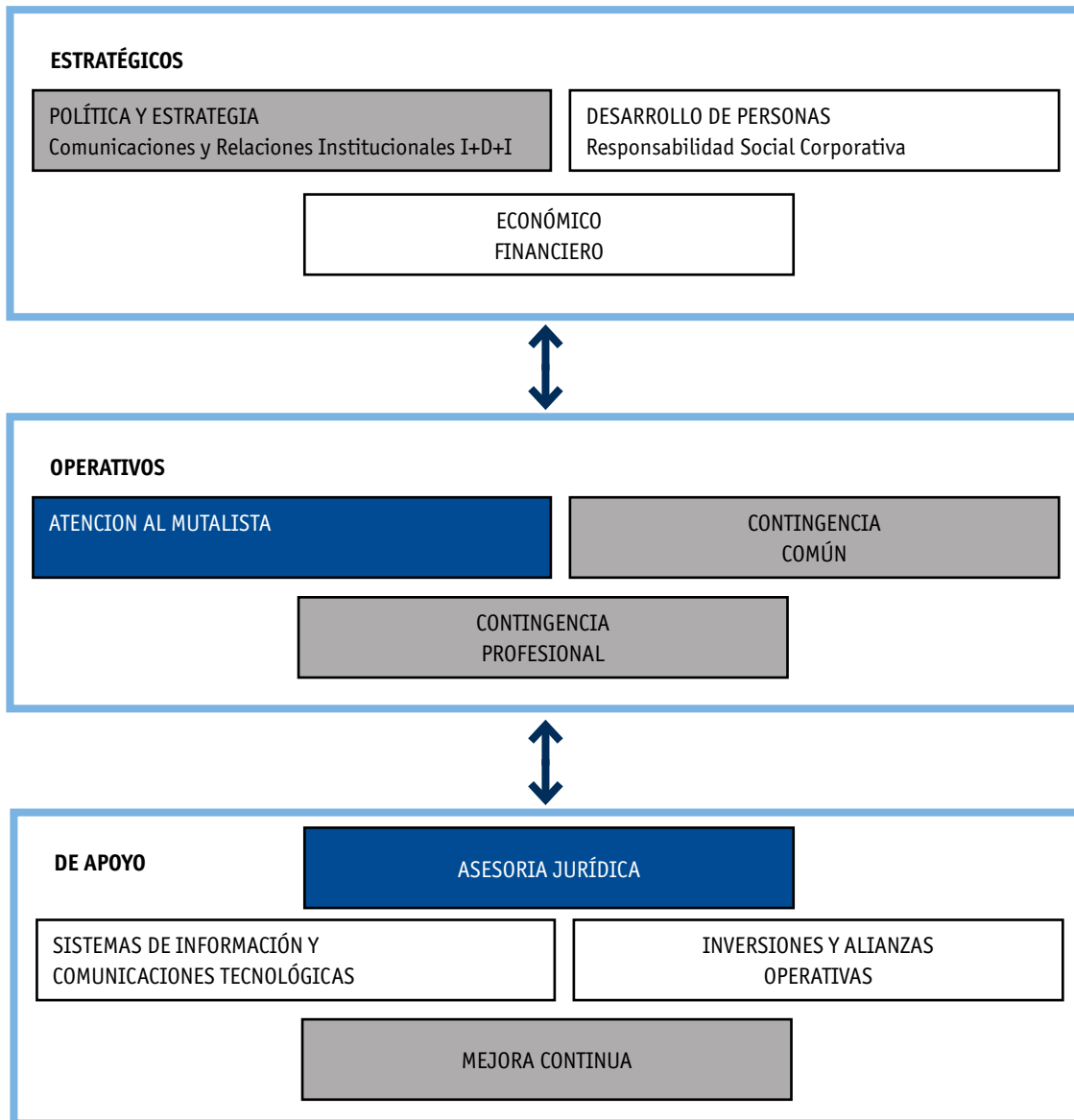
- ATENCIÓN AL MUTUALISTA (Proceso Operativo)
- ASESORÍA JURÍDICA (Proceso de Apoyo)

Además de seguir potenciando los 4 procesos ya iniciados en 2009 que son los siguientes:

- POLÍTICA Y ESTRATEGIA (Proceso Estratégico)
- CONTINGENCIA PROFESIONAL (Proceso Operativo)
- CONTINGENCIA COMÚN (Proceso Operativo)
- MEJORA CONTÍNUA (Proceso de Apoyo)

Con estos nuevos procesos, ya tenemos iniciados los 3 procesos operativos y dos procesos de apoyo. En cuadro adjunto podemos ver el Mapa de Procesos y los procesos iniciados.

Podemos ver el mapa de procesos de Mutua Gallega y sombreados en gris los procesos que se iniciaron en 2009 y en azul oscuro los iniciados en 2010.



### MECANISMOS PARA EL SEGUIMIENTO

**Plan de Gestión:** Seguimiento mensual del Plan de Gestión, indicadores y acciones por parte del equipo de proceso o área responsable, a través de reuniones periódicas. Para cada indicador estratégico se analiza el resultado cada mes y se traslada a la reunión mensual del proceso de política y Estrategia (Comité de Dirección).

**Control de Gestión:** Seguimiento trimestral de indicadores y acciones por el equipo de Reflexión Estratégica (Comité de Dirección más líderes de procesos).

**Plan Estratégico:** Seguimiento anual, se evalúa el grado de cumplimiento del Plan de Gestión del ejercicio y se elabora el Plan de Gestión del ejercicio siguiente.