

# ESTRATEGIA PARA LA CERTIFICACIÓN EN CALIDAD DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN

**Patrocina: Sociedad de Prevención de Mutualia**

**Modera: Andoni Foruria Ugarriza**

- **Implantación del sistema EFQM en un Servicio de Prevención Propio en la Administración. Julen Abrisketa Lizeranzu**
- **Experiencia de Gestión en EFQM en un Servicio de Prevención Ajeno. Jesús Dalmau Meñica**

- **CALIDAD:** Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

- **SATISFACCIÓN:** 
$$\frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativas}}$$

## FORMAS DE VER LA CALIDAD

- Calidad Técnica – Guías Práctica Clínica
- Sistemas de Aseguramiento o Certificación de Calidad: ISO 9000
- Sistema de Excelencia Empresarial o Gestión Calidad Total: Modelo EFQM

# CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA

- Orientación a los Resultados
- Liderazgo
- Orientación Cliente
- Gestión por Procesos
- Desarrollo e Implicación de las Personas
- Desarrollo de Alianzas
- Aprendizaje, Innovación y Mejora Continua
- Responsabilidad Social

