

La autoevaluación como apoyo al Plan Estratégico de Calidad

Josefa París
Directora de Calidad

Jornada sobre "Metodologías de Autoevaluación para la Mejora de la gestión empresarial"

15 de Diciembre 2006



Contenido

1. Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural
2. Lecciones aprendidas
3. Próximos pasos





Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural



Antecedentes:

Conocer la opinión
del cliente:



Homologación de
colaboradores
/Control de Calidad



Sistema de Gestión
Calidad Grupo



Estructura definida de
la Función de Calidad



ISO 9000: 2000

Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural



Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural

Despliegue de la Misión y Visión del Grupo Gas Natural

Misión del Grupo Gas Natural

Atender las necesidades energéticas de la sociedad, **proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad** respetuosos con el medio ambiente, a nuestros accionistas una rentabilidad creciente y sostenible y a nuestros empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión del Grupo Gas Natural

Ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que **se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes**, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de ciudadanía global



“... proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad ...”

Plan Estratégico de Calidad 2004 - 2008

“... se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes...”





Plan Estratégico de Calidad 2004 - 2008

Misión

Comprometer a la organización, a sus proveedores y colaboradores con la Mejora Continua y aportar soluciones para proporcionar servicios y productos de calidad.

2004

Plan Estratégico de Calidad

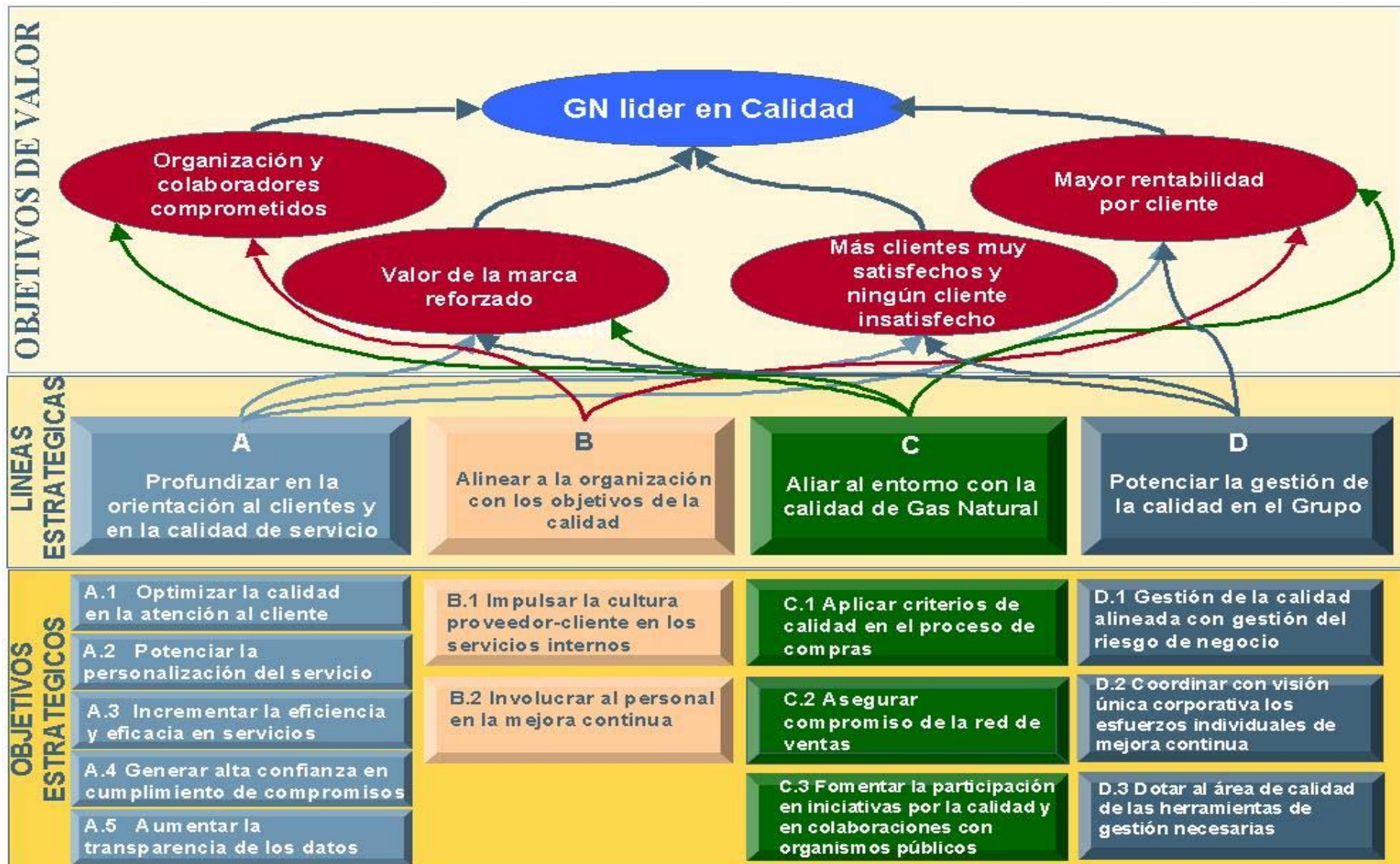
2008

Visión:

Ser el líder en calidad,
con más clientes y cada
vez mas satisfechos

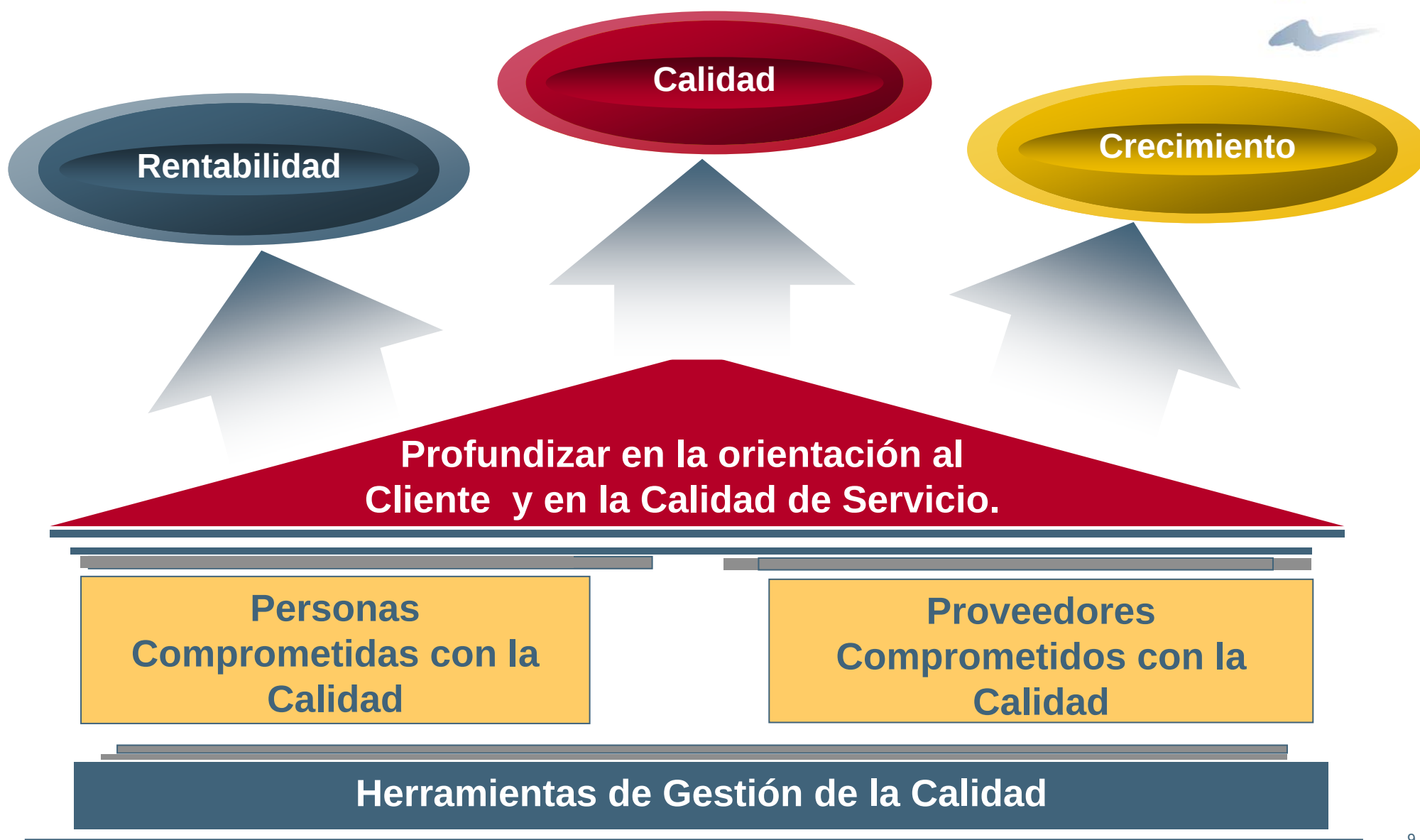
Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural

Líneas y Objetivos Estratégicos



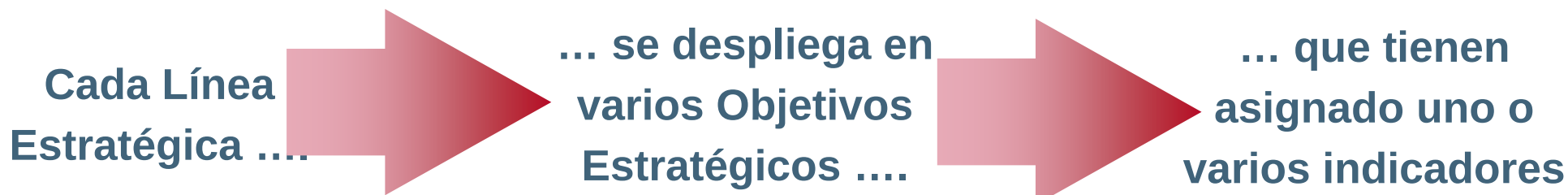
Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural

El Plan de Calidad como herramienta de apoyo a los Objetivos:



Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural

Seguimiento del Plan Estratégico de Calidad



Ejemplo:

Línea Estratégica: “Profundizar en la orientación al cliente y en la Calidad de Servicio”

Se sigue a través de indicadores de Percepción e indicadores internos sobre:

Satisfacción Global Calidad de Servicio

Satisfacción Global de Procesos.

Resolución de Quejas

Cumplimientos de visitas

Rapidez en la atención al cliente

.....

Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural

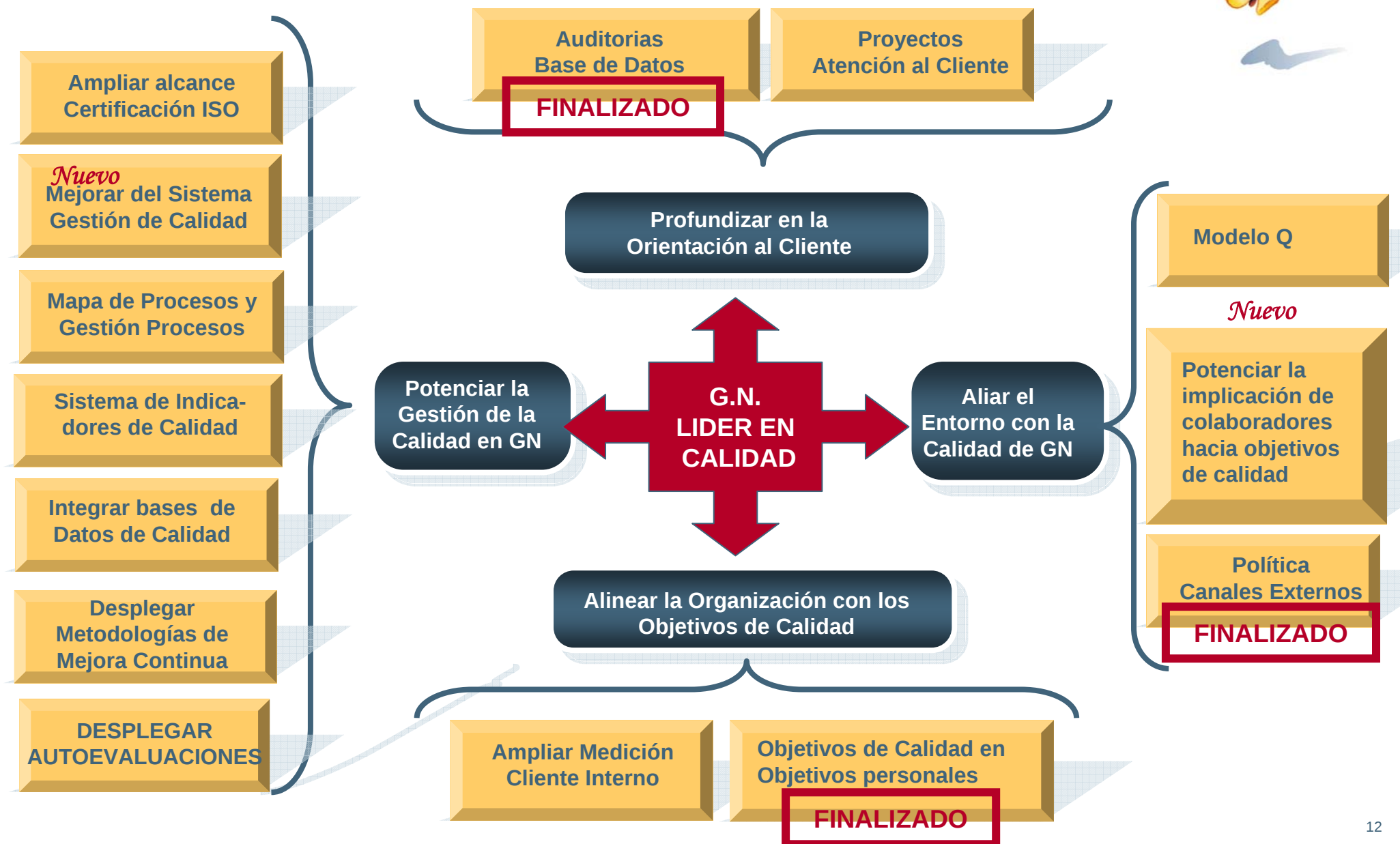
Resumen Plan Estratégico de Calidad



Estrategia - Gas Natural líder en Calidad				Plan Director	
Objetivos de Valor	Líneas Estratégicas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Proyectos	Acciones
Mayor rentabilidad por cliente	A Profundizar en la orientación al cliente y en la calidad de servicio	A.1 A.. A.4	a11 a12 ... a1n a21 a22 ... a2n	Proyectos	Acciones de Mejora
Más clientes muy satisfechos y ningún cliente insatisfecho	B Alinear a la organización con los objetivos de la calidad	B.1 B.2 B.3			
Valor de la marca reforzado	C Aliar al entorno con la calidad de Gas Natural	C.1 C.2 C.3			
Organización y colaboradores comprometidos	D Potenciar la gestión de la calidad en el Grupo	D.1 D.2			

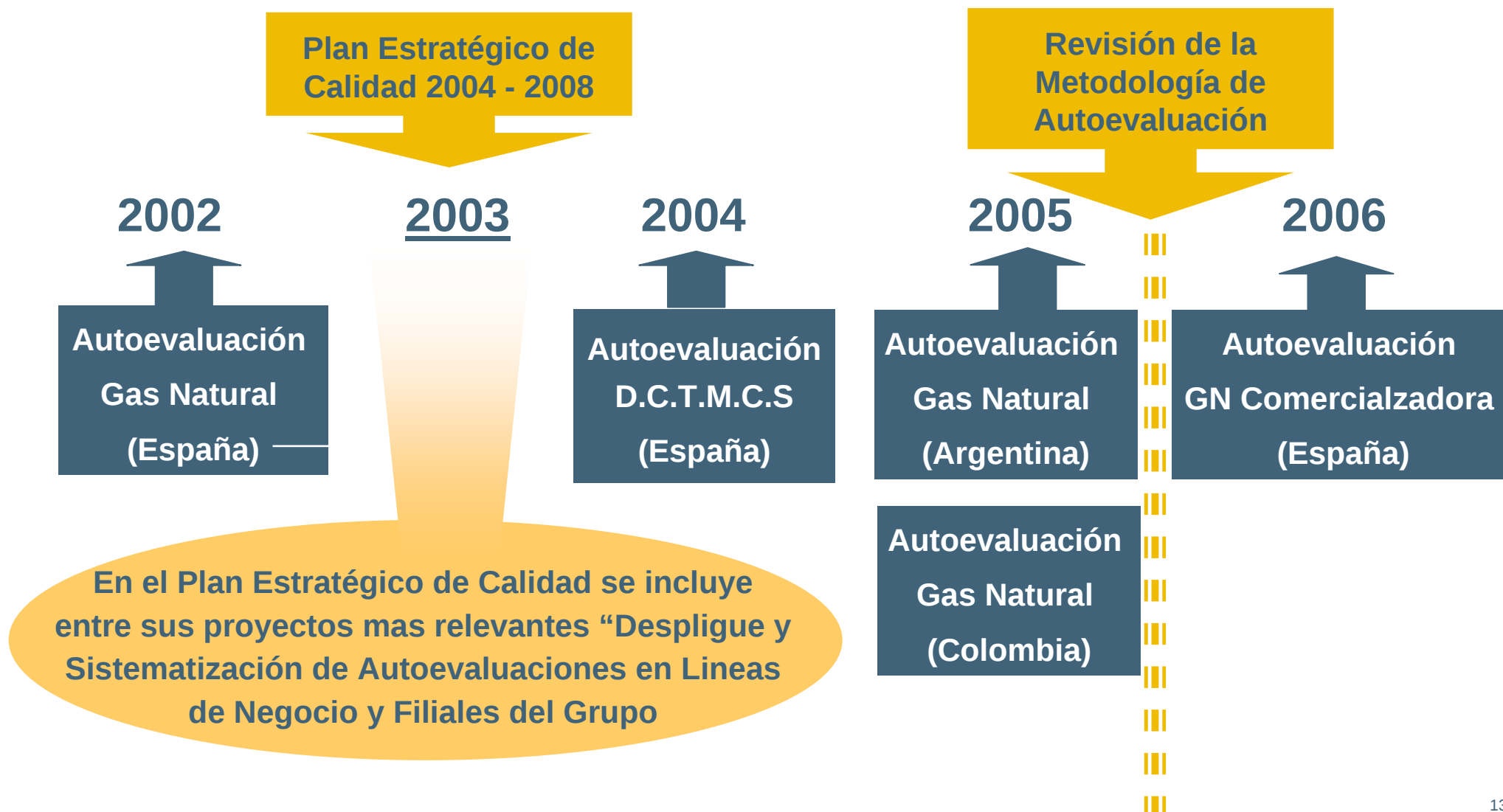
Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural

Proyectos del Plan Estratégico de Calidad 2004 - 2008



Autoevaluaciones en el Grupo Gas Natural

Experiencia

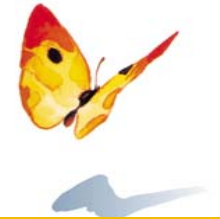


2

Lecciones Aprendidas

Metodología

Proceso de Autoevaluación

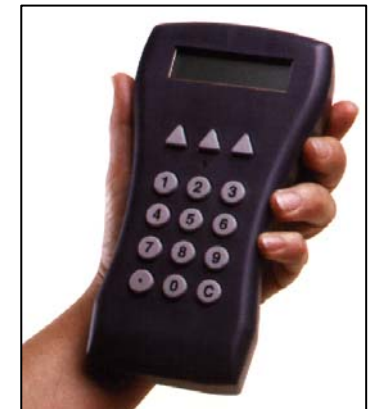


Lecciones Aprendidas

Innovación partiendo de la experiencia



- Simplificación del Cuestionario.
- Aplicación de nuevas tecnologías en la cumplimentación de los cuestionarios.
- Incorporación de Focus Group como nueva herramienta para recopilación de información previa a la autoevaluación.
- Autoevaluación desarrollada siguiendo los Ejes Transversales del Modelo EFQM.
- Diseño de plantilla de Indicadores para facilitar su recopilación.
- Creación de la figura del “Sponsor de Proyecto” siendo requisito imprescindible su pertenencia al Comité de Dirección del ámbito evaluado.



3

Próximos Pasos

Próximos Pasos



Revisión / Actualización del Plan Estratégico de Calidad como consecuencia del nuevo “Entorno Regulatorio” del Sector Energetico.



Incorporación de nuevos en Proyectos en el marco del Plan Estratégico de Calidad 2004 – 2008.



Despliegue de Autoevaluaciones como elemento impulsor del cambio que se requiere.



Impulsar la Innovación en la gestión orientada a mejorar la satisfacción de todos nuestros Grupos de Interés .

Muchas gracias

