

Este proyecto es real, resultado de siete meses de trabajo para redacción de la memoria EFQM (European Foundation for Quality Management) y su posterior presentación al V Premio Andaluz de la Excelencia Empresarial de una empresa del sector geriátrico, en concreto la residencia geriátrica municipal Vicente Ferrer del pueblo sevillano de Castilblanco de los Arroyos

Para la realización del proyecto, se han estado realizando visitas todos los martes desde principios de noviembre hasta principios de mayo con una duración de tres horas cada día.

Dichas visitas tienen como objeto el analizar in-situ su funcionamiento global, su estructura, así como los procedimientos empleados y las actividades desarrolladas en los distintos departamentos. De igual modo se pudo analizar el flujo de información y documentos empleados, relaciones entre departamentos y así poder tener una visión bastante detallada de la empresa tanto en el aspecto operativo como en el administrativo.

Durante estas visitas se tuvo la ocasión de mantener entrevistas con el personal de la empresa: gerente, directora, cuerpo médico,... quienes fueron suministrando la información necesaria para la redacción de la memoria.

En resumen, lo que se pretende conseguir con el proyecto es la redacción de la memoria siguiendo el modelo EFQM para la presentación al premio, además de introducir en el camino hacia la excelencia a dicha empresa la cual ya fue certificada en calidad según la ISO 9001:2000 en el año 2003.

CAPÍTULO 1

Objeto del proyecto

Este modelo introducirá a dicha empresa en un proceso de mejora continua en todas las ramas.