

EL RETO DE LA EXCELENCIA EN EL TERCER SECTOR

ASOCIACIÓN "LA RAÍZ". NUESTRO VIAJE HACIA LA MEJORA CONTÍNUA



JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS



MIÉRCOLES, 29 DE MAYO
SEVILLA



CONSTITUCIÓN, CONTEXTO Y LOCALIZACIÓN



ASOCIACIÓN "LA RAÍZ"

→ constitución
1.991 como
asociación de
familiares.



Antecedentes

Movimiento de INTEGRACIÓN ESCOLAR

- 1.985: Promulgación del Real Decreto de Ordenación de la Educación Especial
- 1990: la ley de la **LOGSE** y las normativas de integración escolar.

1972 Asociación APADISI; 1982 PATRONATO MUNICIPAL PRODIS



Sevilla → Écija = 90 km
Córdoba → Écija = 45 KM



CONSTITUCIÓN, CONTEXTO Y LOCALIZACIÓN



PRIMEROS AÑOS

Primeros servicios:

- Gestiones Reivindicativas: para la integración escolar
- Talleres de familias: ESCUELAS DE PADRES
- Servicios terapéuticos: logopedia, apoyo escolar
- Talleres de Autonomía personal
- Actividades de ocio y deportivas

Servicios centrados

- en la etapa infantil y
- en las FAMILIAS

Desde 1997 formamos parte de:



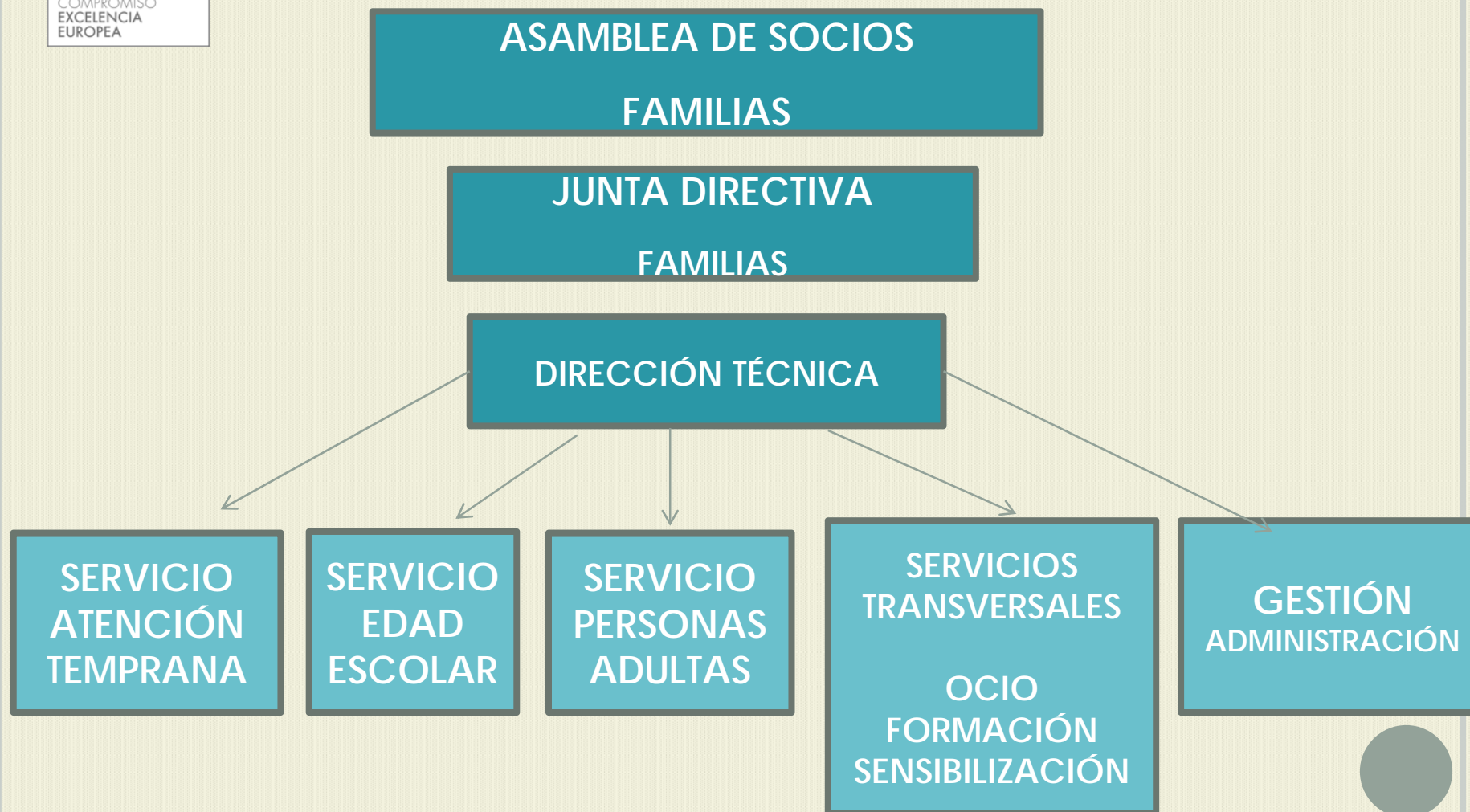
 **Plena
inclusión**
Andalucía

Importante aportación:

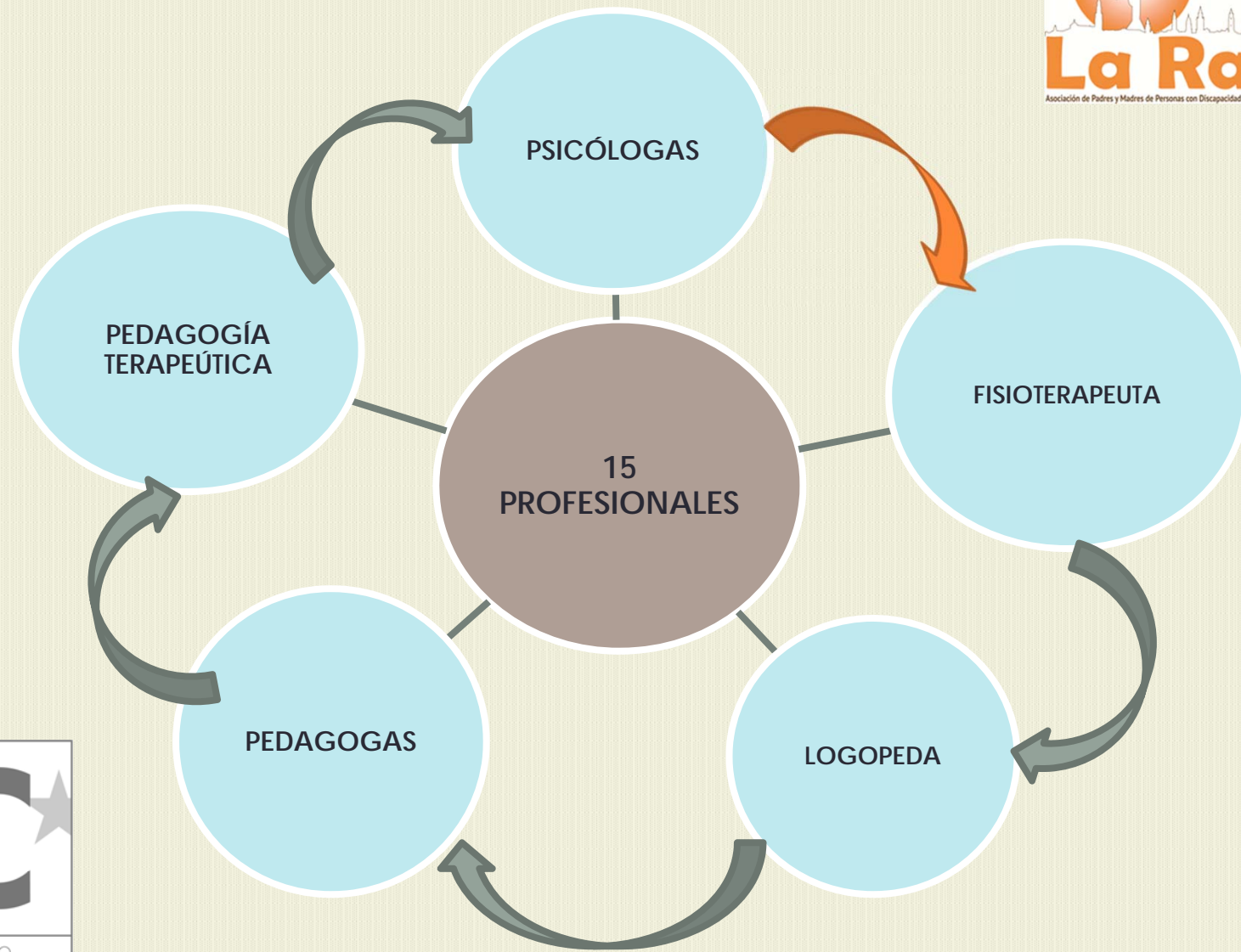
- Formación del personal
- Líneas estratégicas
- Conocimiento sobre los **enfoques más actuales en la intervención** con personas con discapacidad y en gestión de entidades.



ORGANIGRAMA ACTUAL



EQUIPO INTERDISCIPLINAR "La Raíz"





CARTERA DE SERVICIOS



SERVICIOS

USUARIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA

102

SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN EDAD ESCOLAR

40

SERVICIO ADULTOS :
UNIDAD DE ESTACIA DIURNA OCUPACIONAL

20

SERVICIO DE OCIO Y DEPORTE

DIVERSO

TRANSVERSALES: FORMACIÓN,
SENSIBILIZACIÓN...



TOMA DE DECISIONES: APOSTAR POR UN SISTEMA DE CALIDAD



○ 2015-2017 → FECHAS CLAVES

- **LICITACIÓN Y FIRMA** Conciertos de Atención temprana con la **Consejería de Salud de la Junta de Andalucía**.
- Nuevos contratos de profesionales. **Nuevo organigrama**.
- Nuevo impulso, con un equipo joven y formado
- Se detecta la **necesidad de "pararnos" y reflexionar**
 - Invertir en cohesionar al equipo
 - Invertir en formación
 - Invertir en calidad

Nos
formamos
con los
mejores

DEBATE
sobre el
modelo de
CALIDAD a
escoger

○ 2017: decisión EFQM

- Meses de trabajo en el modelo EFQM, acompañamiento de nuestro consultor, Manuel Aradillas.

○ 2018: Sello de calidad EFQM:

COMPROMISO EXCELENCIA EUROPEA



Compromiso Excelencia Europea

Cámara Certifica, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea por su Sistema de Gestión a:

ASOCIACIÓN "LA RAIZ"



Periodo 2018-2021



POR QUÉ IMPLANTAR SISTEMA DE CALIDAD EFQM



**AUTOEVALUACIÓN
INDIVIDUAL Y
CONJUNTA**

Necesidad de
un camino
compartido y
participativo

Necesidad
resituarnos-
definimos.

EFQM
reconoce a
toda la
organización.

diversas percepciones
de la organización
Visión Conjunta

**VISIÓN INTEGRAL
DE LA ENTIDAD**

Favorece la
comunicación y
trasmite una
imagen fiel de la
organización.

**enfoques hacia la
transformación de
servicios**

Estar mejor
posicionados
ante
administración

MEJORA DE LA GESTIÓN



PROCESO COMPROMISO CON LA EXCELENCIA



Primer paso: Autoevaluación

- Reuniones directiva y dirección técnica con el consultor externo. Se consensua el proceso.
- **Autoevaluación:** evaluaciones individuales: herramienta **Perfil v.6.0.** (Alianzas, clientes, estrategias, grupos de interés, personas, procesos..)
- Reunión de consenso con consultor externo como coordinador. Se utiliza la **herramienta Perfil v.6.0.**
- Consultor licenciatarario emite el **informe de homologación.**





AUTOEVALUACIÓN

RESULTADOS: PUNTOS FUERTES



liderazgo de
la Junta
Directiva

calidad en
los servicios

Capacitación
de las
personas

comunicación
con los
clientes ,
franqueza y
transparencia

Alianzas
Con otras
organizaciones

apuesta
decidida
por **iniciar**
camino a la
Excelencia

El
posicionamiento
en el entorno

ÁREAS DE MEJORA

**misión,
visión y
valores**

**Implicación y
participación
grupos de
interés**

**Plan de
Comunicación
eficaz**

**Plan
Estratégico
que marque
el futuro**

**Definir un Cuadro de
Mando Integral
control y
seguimiento de la
evolución**

**Definir
Políticas
Institucionales
que den
coherencia a la
organización**

**Evaluación
del
Desempeño
de las
personas**



ÁREAS DE MEJORA



**Gestión
basada en
procesos**

**Vincular las
previsiones
económicas a la
planificación
operativa**

**Conocer
grado de
satisfacción de
usuarios**

**Introducir
buenas
prácticas**



**Innovación en
la práctica**

**Política de
Personas.
Definir los
perfiles de
empleo y
reconocimiento
de personas.**

**Formalizar y
sistematizar la
consulta sobre la
satisfacción de las
personas**



PLANES DE MEJORA: 3 PROYECTOS + IMPORTANTES



PLAN MEJORA 1

- INSTRUMENTO DE MEDICION DE SATISFACCIÓN DE FAMILIAS

PLAN MEJORA 2

- MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN y ASEGURAMIENTO SISTEMA DOCUMENTAL (aplicación COMPASS)

PLAN MEJORA 3

- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- **Cuestionario online**
- A través de Survey Monkey se diseñó nuestra encuesta de satisfacción al cliente.





GESTIÓN POR PROCESOS



- Desplegar hasta el máximo nivel operativo nuestro **Mapa de Proceso**, consiguiendo con ello optimizar nuestro sistema de gestión.
- Se han realizado los **procesos de los servicios principales** de la organización:
 - FAMILIAS
 - DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN
 - CAIT
 - EDAD ESCOLAR
 - EDAD ADULTA E INSERCIÓN SOCILABORAL
 - OCIO Y DEPORTE

GESTIÓN: COMPASS





COMPASS: GESTIÓN DE PROCESOS



The screenshot displays the COMPASS web application interface. The browser address bar shows the URL 91.220.158.178/compass/home/gestion_procesos. The main content area is organized into several blue boxes, each representing a process category with its own sub-items:

- C1 - CAIT Y EE**
 - C1.1 - Acogida
 - C1.2 - Valoración y Diagnóstico
 - C1.3 - Intervención
- C2 - CENTRO FORMACIÓN INTEGRAL**
 - C2.1 - Acogida
 - C2.2 - Intervención y Seguimiento
- C3 - INSERCIÓN**
 - C3.1 - Acogida y Valoración
 - C3.3 - Intervención y Seguimiento
- C4 - OCIO Y VIDA SOCIAL**
 - C4.1 - Actividades de ocio y Tiempo Libre
- C5 - ATENCIÓN A FAMILIAS**
 - C5.1 - Atención individualizada
 - C5.2 - Atención Grupal
- C6 - AUTOGESTORES**
 - C6 - Autogestores

On the right side of the interface, the words "Estrategia" and "Operativos" are visible vertically. The Windows taskbar at the bottom shows the system clock as 20:00 on 07/03/2018.

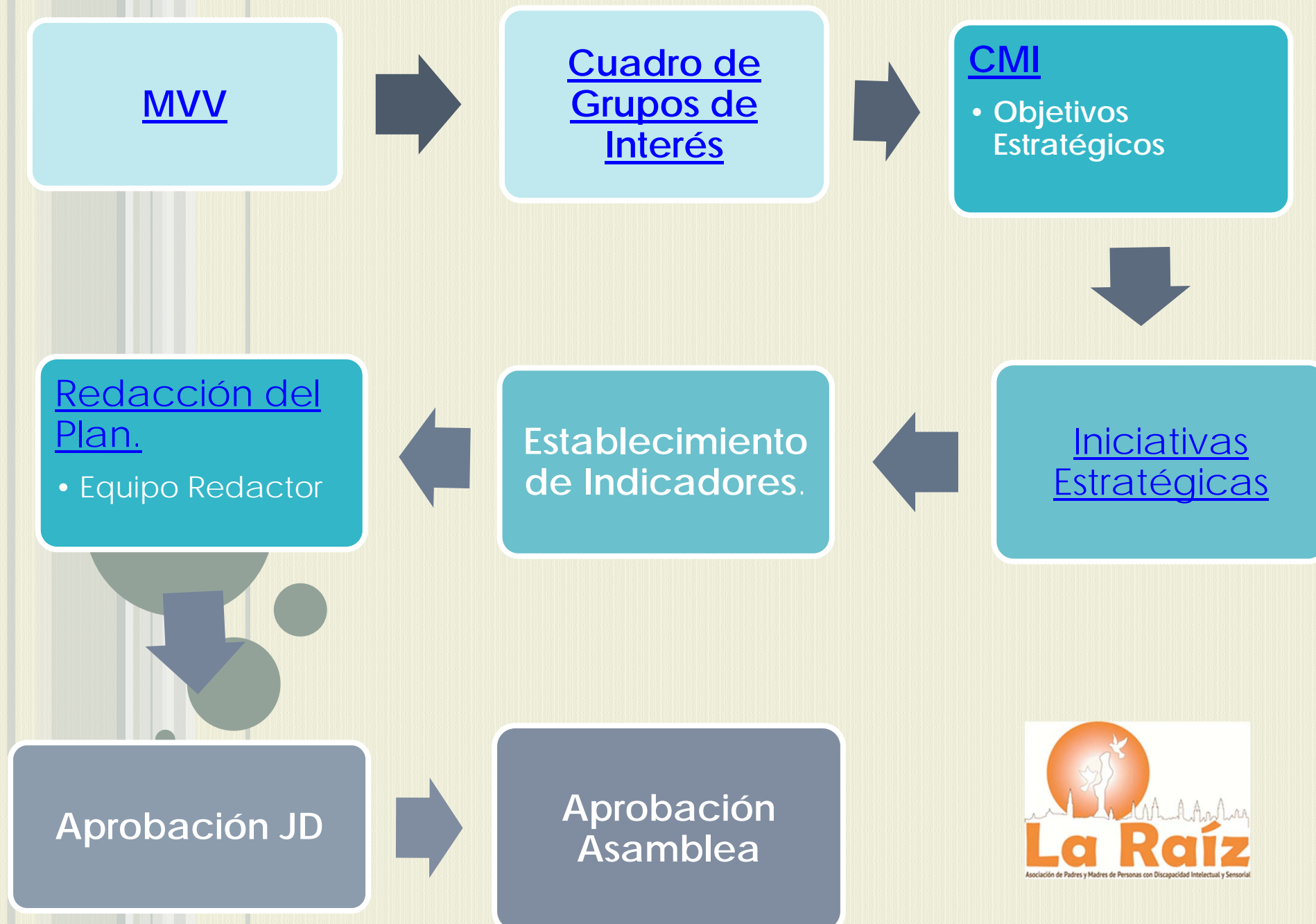
ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO



○ METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Sesiones de análisis, debate y reflexión
- Sesiones integradas por personas de la Junta directiva y del equipo de profesionales
- Fases metodológicas que se han trabajado:







MISIÓN

- “Promover *la inclusión social* de **CADA** persona con discapacidad o **CON** riesgo de padecerla ofreciendo **apoyos y oportunidades** que faciliten, su **proyecto de vida plena** desde un enfoque **transformador, centrado en la familia** y con un **compromiso ético**.

VISIÓN



- Ser **referente** en la comarca y provincia como **entidad de familias y profesionales** comprometidos, con capacidad de **transformación y mejora continua**, para dar apoyos y oportunidades integrales a CADA persona con discapacidad o con dificultades en su desarrollo y sus familias para una vida plena a lo largo de todo el ciclo vital



VALORES



- Consideración a las personas con discapacidad intelectual como **ciudadanos de pleno derecho**.
- Respeto, defensa y **promoción de los derechos** de las personas con discapacidad intelectual.
- **Orientación al cliente**: trabajo con y para las personas con discapacidad intelectual y sus familias
- Accesibilidad, **empatía**, **la calidez** y la proactividad.
- Compromiso con la **formación**, la **innovación** y con la **transformación y mejora continua**.
- **Transparencia y responsabilidad ética**
- La reivindicación
- El entusiasmo.
- Las sinergias (alianzas)(cooperación)



CUADRO DE MANDO INTEGRADO



PERSPECTIVA CLIENTE

- CONSEGUIR SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES
- GENERAR SERVICIOS ADECUADOS
- SER UN REFERENTE

PROPUESTA DE VALOR

- CENTRADO EN CADA PERSONA Y SU FAMILIA
- GENERAMOS CONFIANZA
- PROFESIONALIDAD
- NOS COMPROMETEMOS
- EMPATÍA

PERSPECTIVA INTERNA

- SER EFICACES
- CAPACIDAD DE INNOVAR; SER EFICIENTES
- EXCELENTES EN LA GESTIÓN

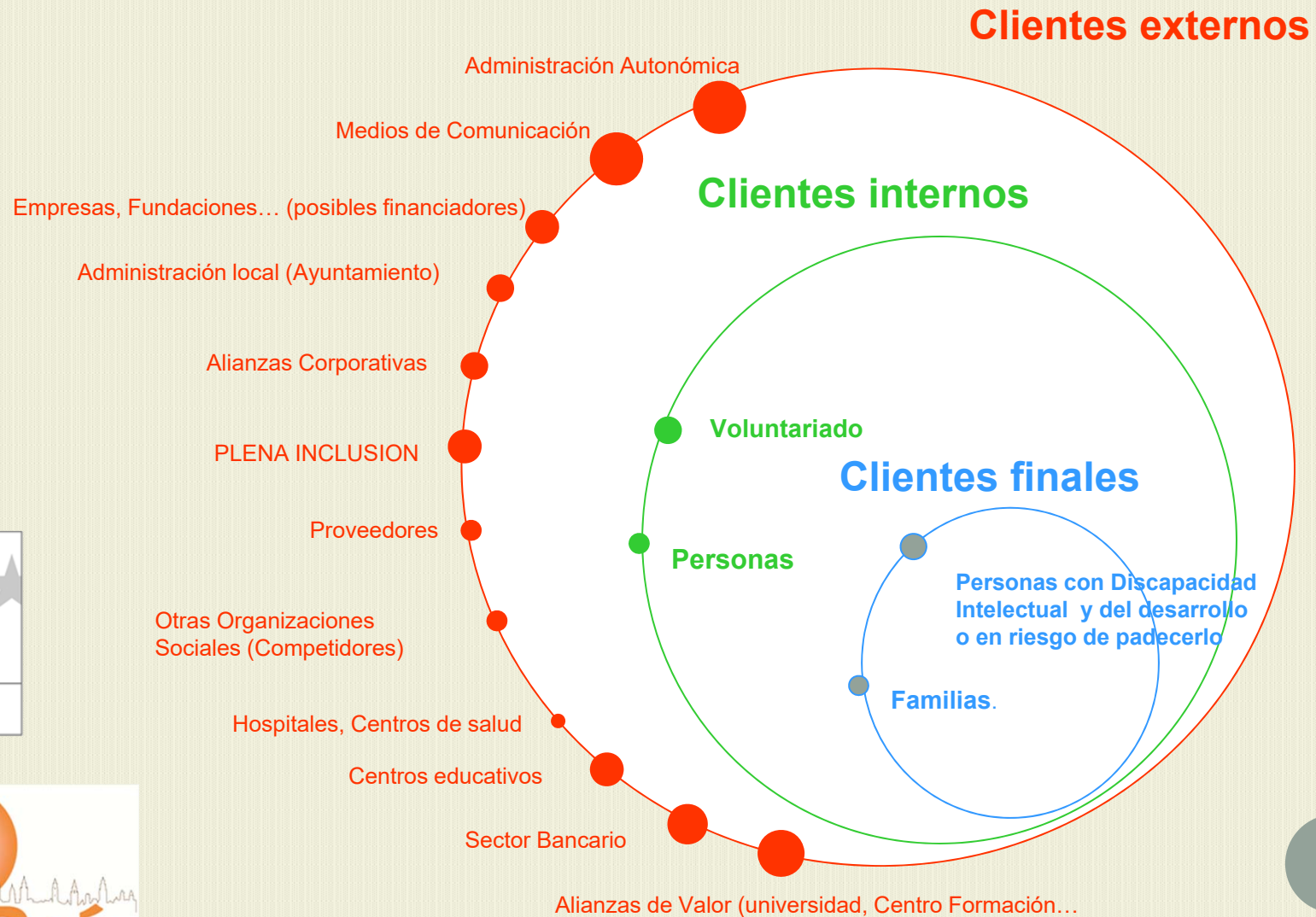
PERSPECTIVA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- AUMENTAR LA CAPACITACIÓN: AUMENTANDO LA FORMACIÓN
- PROMOVER ENTORNO LABORAL AMABLE
- SER REFERENTE DE BUENAS PRÁCTICAS
- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA ÓPTIMA
- MAYOR IMPLANTACIÓN EN EL ENTORNO
- GENERAR ALIANZAS Y COLABORACIONES CON ENTIDADES

PERSPECTIVA FINANCIERA

- INCREMENTAR INGRESOS
- FINANCIACIÓN ESTABLE
- MEJORA DE LA TESORERÍA
- OPTIMIZAR GASTOS
- MEJORAR LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA

MAPA GRUPOS DE INTERÉS "LA RAÍZ"



LÍNEAS ESTRATÉGICAS

INICIATIVA	RESULTADO ESPERADO
Revisar y consolidar los servicios de DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN,	implantación
Revisar y consolidar los servicios de OCIO Y TIEMPO LIBRE,	implantación
Revisar y consolidar los servicios de CAIT Y EDAD ESCOLAR	implantacion
Revisar y consolidar los servicios de INSERCIÓN LABORAL	proyecto
MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS	implantacion
SISTEMAS DE MEDICION DE SATIFACCIÓN	implantado
PLAN DE VIABILIDAD DE VIVIENDA	proyecto
PERFILES Y ORGANIGRAMA (POLITICO Y TÉCNICO)	implantado
PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	implantado
GESTION DE PROCESOS	implantado
ALIANZAS	implantado

EL RETO DE LA EXCELENCIA EN EL TERCER SECTOR

El proceso
ha sido
intenso y
duro, pero
ha
merecido la
pena:¡¡

Sabemos lo que
queremos y
nuestras
prioridades

Hemos
aprendido
durante el
proceso

Ahora
controlamos
la situación

Conocemos
mejor nuestra
entidad

Sabemos que nos
queda mucho que
hacer, pero sabemos
el camino



EL RETO DE LA EXCELENCIA EN EL TERCER SECTOR

GRACIAS ¡iiii



EL RETO DE LA EXCELENCIA EN EL TERCER SECTOR

GRACIAS 



JORNADA DE BUENAS
PRÁCTICAS
MIÉRCOLES, 29 DE MAYO
SEVILLA





WEB, REDES SOCIALES, COMUNICACIÓN EXTERNA



- <http://laraiz.org/>
- <https://www.facebook.com/LaRaizEcija>
- <https://twitter.com/LaRaizEcija>
- <https://www.linkedin.com/in/asociaci%C3%B3n-la-ra%C3%ADz-%C3%A9cija-3a188267/>

