El reto de la Excelencia en el Tercer Sector

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

JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS

EFQM
Committed to Excellence
2018

MIÉRCOLES, 29 DE MAYO
SEVILLA

La Raíz
Asociación de Padres y Madres de Personas con Discapacidad Intelectual y Sensorial

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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**

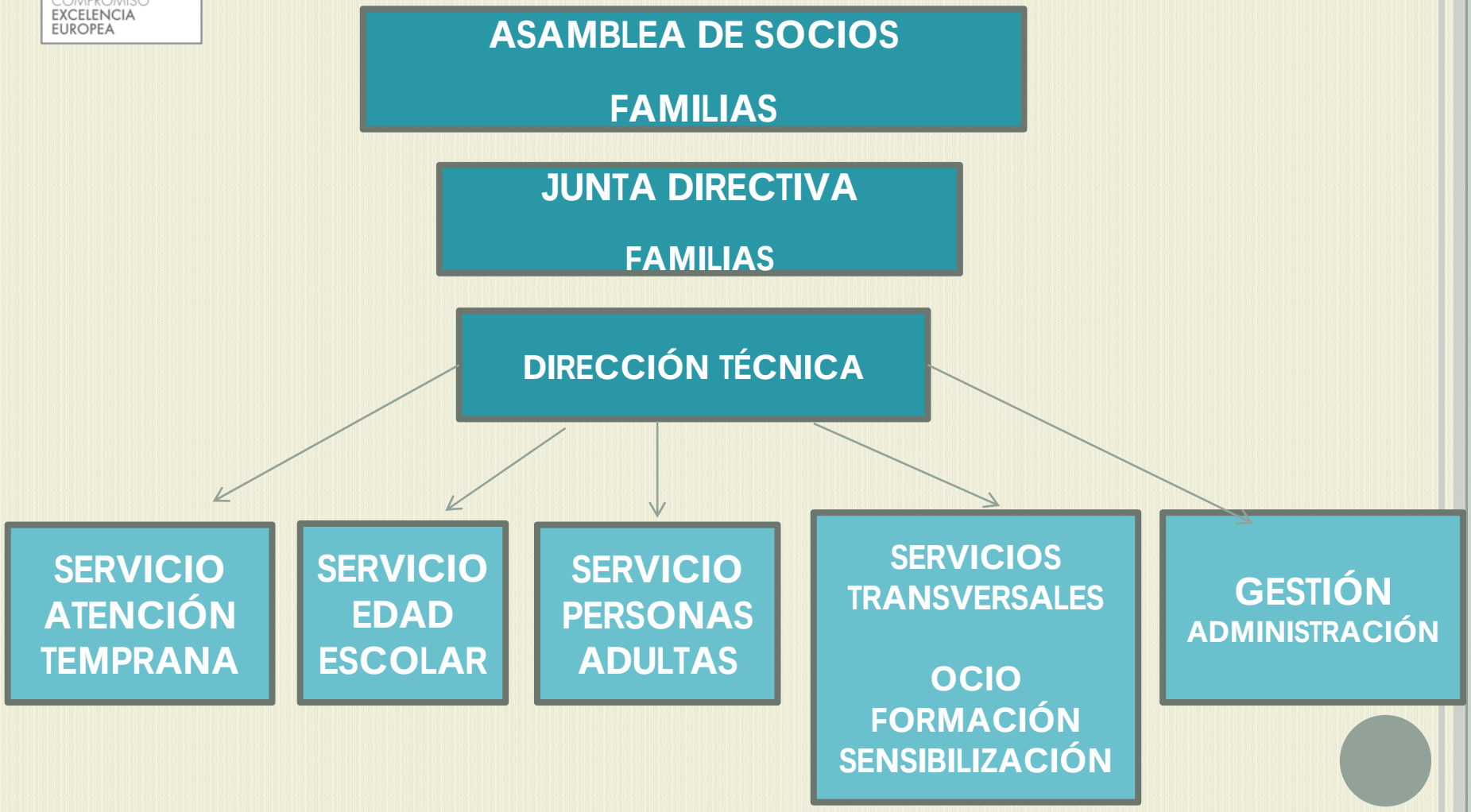
Desde 1997 formamos parte de:

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.

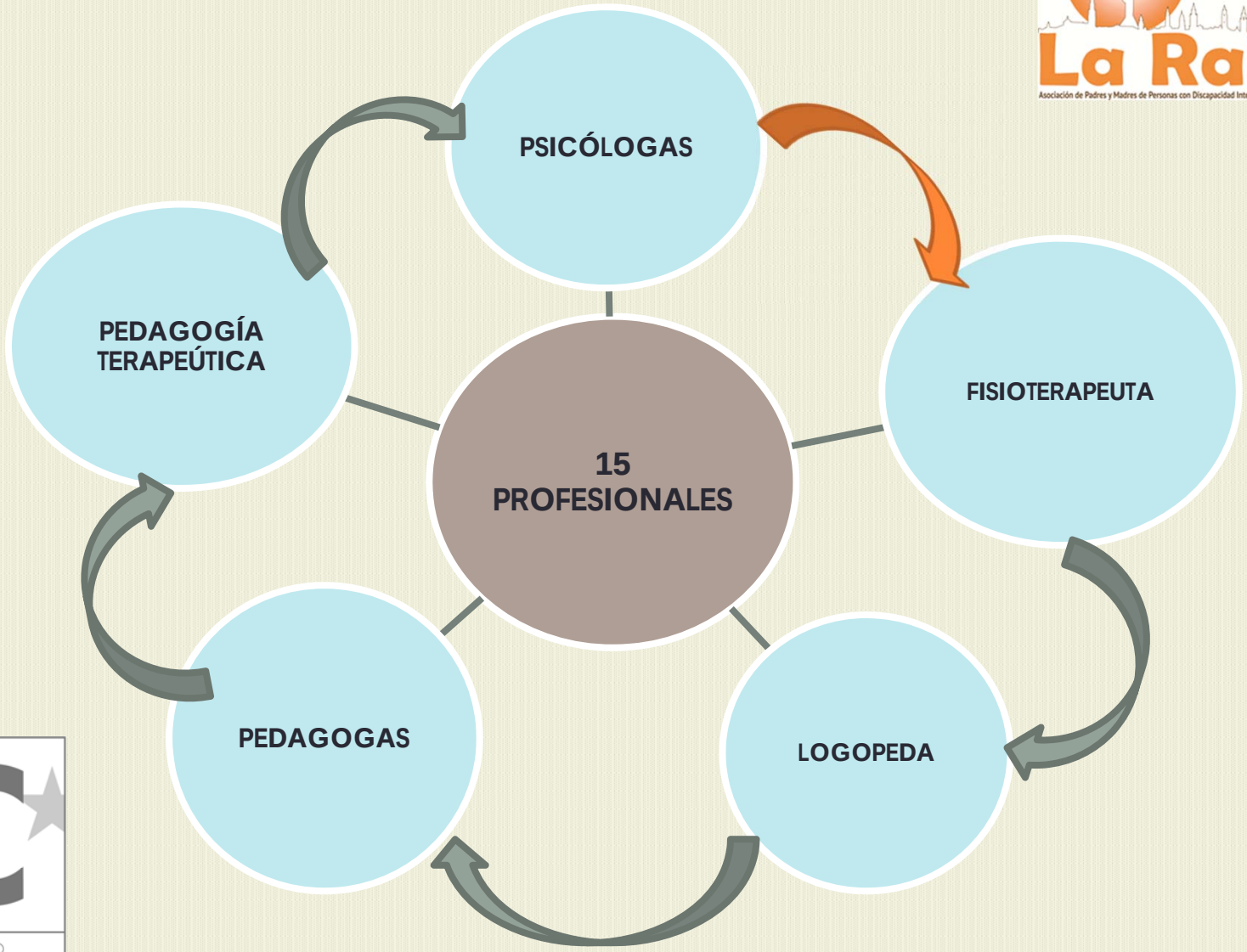
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

ORGANIGRAMA
ACTUAL



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

EQUIPO INTERDISCIPLINAR "La Raíz"



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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 TRANSVERSALES: FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN…	DIVERSO

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

POR QUÉ IMPLANTAR SISTEMA DE CALIDAD EFQM

COMPROMISO EXCELENCIA EUROPEA

La Raíz
Asociación de Padres y Madres de Personas con Discapacidad Intelectual y Sensorial

AUTOEVALUACIÓN INDIVIDUAL Y CONJUNTA

Necesidad de un camino compartido y participativo

Necesidad resituarnos- definirnos.

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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 licenciatario emite el **informe** de **homologación**.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

COMPASS: GESTIÓN DE PROCESOS

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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:

DIAGNÓSTICO + MISIÓN VISIÓN VALORES → CUADRO DE MANDO INTEGRAL → GRUPOS DE INTERÉS → PLANES DE MEJORA INICIATIVAS ESTRATÉGICAS → REDACCIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

MVV

Cuadro de Grupos de Interés

CMI

- **Objetivos Estratégicos**

Iniciativas Estratégicas

Establecimiento de Indicadores.

Redacción del Plan.

- Equipo Redactor

Aprobación JD

Aprobación Asamblea

La Raíz

Asociación de Padres y Madres de Personas con Discapacidad Intelectual y Sensorial

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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.**

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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 personas con discapacidad o con dificultades en su desarrollo y sus familias para una vida plena a lo largo de todo el ciclo vital

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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)

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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
- CAPCIDAD DE INNOVAR; SER EFICIENTES
- EXCELENTES EN LA GESTIÓN

PERSPECTIVA RESPONSABILIDAD SOCIAL

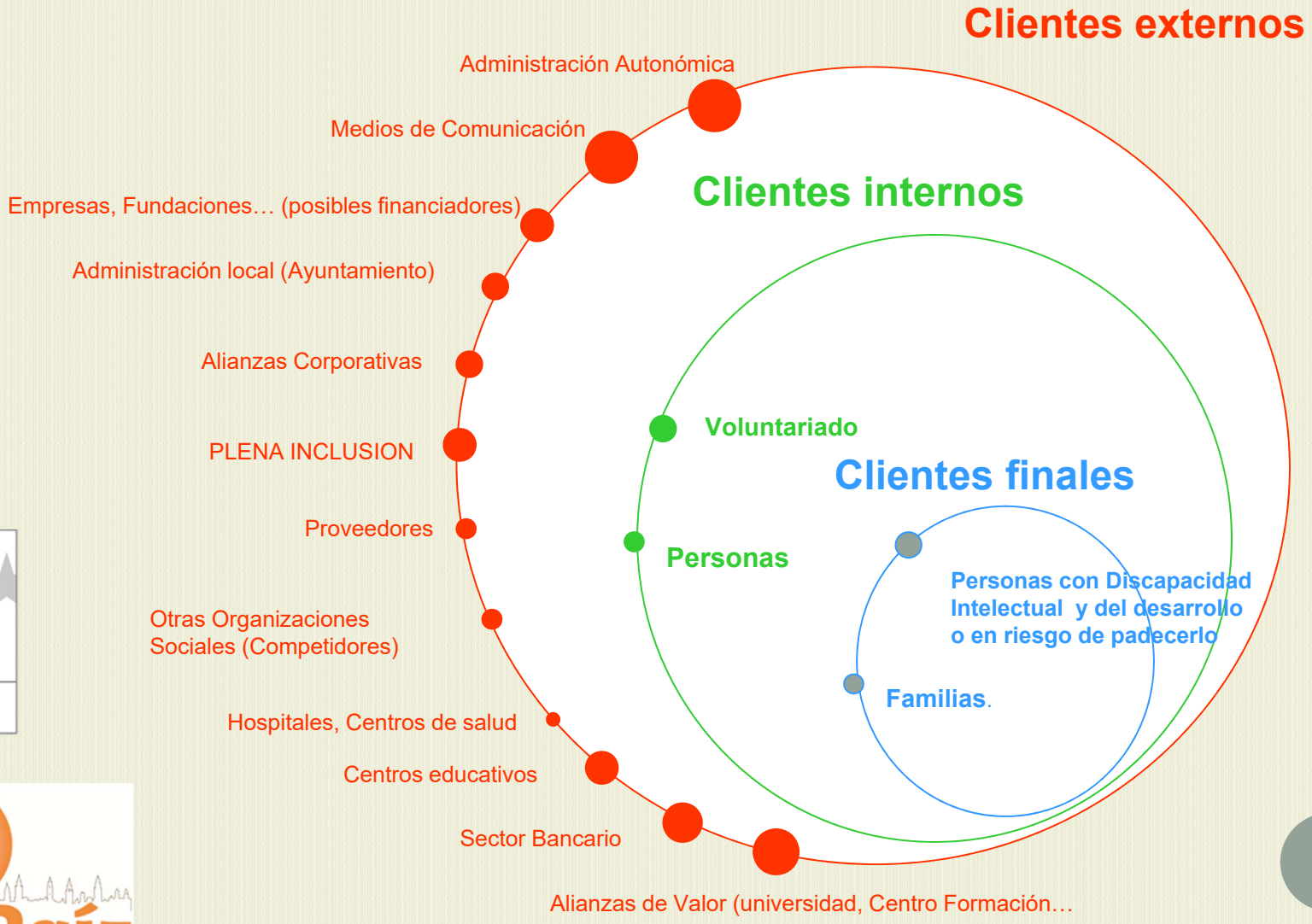
- AUMENTAR LA CAPACITACIÓN: AUMENTANDO LA FORMACIÓN
- PROMOVER ENTORNO LABORAL AMABLE
- SER REFERENTE DE BUENAS PRÁCTICAS
- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA ÓPTIMA
- MAYOR IMPLANTACIÓN EN EL ENTORNO
- GENERAR ALIANZAS Y COLABORACIONES CON ENTIDADES

PERSPECTIVA FINANCIERA

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

MAPA GRUPOS DE INTERÉS "LA RAIZ"



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

Conocemos mejor nuestra entidad

Ahora controlamos la situación

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

EFQM
Committed to Excellence
2018

La Raíz
Asociación de Padres y Madres de Personas con Discapacidad Intelectual y Sensorial

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

El reto de la Excelencia en el Tercer Sector

GRACIAS ¡¡¡¡¡

EFQM
Committed to Excellence
2018

La Raíz
Asociación de Padres y Madres de Personas con Discapacidad Intelectual y Sensorial

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

El reto de la Excelencia en el Tercer Sector

GRACIAS ¡¡¡¡¡

EFQM
Committed to Excellence
2018

JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS

MIÉRCOLES, 29 DE MAYO

SEVILLA

La Raíz
Asociación de Padres y Madres de Personas con Discapacidad Intelectual y Sensorial

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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/

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org