

Asentando el Modelo EFQM

22 de Octubre 2.008



¿Qué es ...



Es una Asociación que inicia su labor como trabajo comunitario en el barrio de Otxarkoaga en 1980 y que posteriormente traslada su actividad a otros barrios de Bilbao. En 1988 adopta la forma jurídica de Asociación sin afán de lucro y en 1997 se le reconoce como Entidad de Utilidad Pública.

Nuestra Asociación está inserta en el tejido social, dirigida a personas en situación de exclusión social, cuyo fin es facilitar itinerarios de incorporación social en todas las dimensiones, generando conciencia social y defendiendo el ejercicio de los derechos de estas personas como ciudadanas partícipes.

Desarrollamos nuestra actividad en dos ámbitos:

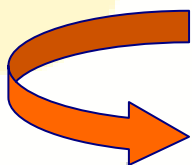
1. **Ámbito personal:** Atención directa a personas entre 18 y 65 años en grave riesgo de exclusión (enfermedad mental, toxicomanías, personas sin techo, etc...)
2. **Ámbito socio-comunitario:** generando conciencia y sensibilización social sobre la exclusión

¿Por qué esta experiencia?

- ➔ Tras varios años de trabajo en la implantación del modelo EFQM, en el año 2.006 nos presentamos a la evaluación externa realizada por Euskalit (Fundación Vasca para la Calidad)
- ➔ Fruto de esta evaluación pudimos contar con un amplio informe de propuestas de mejora. Este documento se convirtió en una guía para seguir avanzado en la implantación del modelo EFQM
- ➔ Realizamos una priorización de esas mejoras. Y en ese momento, llegó la propuesta de trabajo de la Fundación EDE. Propusimos a la Fundación EDE trabajar en tres aspectos

¿En qué consistió?

Objetivo



Desarrollo de actuaciones de mejora en la organización teniendo en cuenta el informe de áreas de mejora realizado por el equipo evaluador de Euskalit

Nos centramos en tres criterios:

Liderazgo

Política y Estrategia

Procesos



¿En qué consistió?

Liderazgo: Diseño de acciones sistemáticas de medición y evaluación del liderazgo

1º) Revisión de la efectividad de las actividades del año anterior

2º) Revisión del liderazgo y de la lista de personas definidas como líder

3º) Revisión de las áreas señaladas por el EFQM

4º) Realizar el Plan Anual par alas actividades del Liderazgo

5º) Difundir y entregar por escrito a cada líder la Plan de Liderazgo y comunicar al conjunto de la Asociación

consecuencia

Revisión de la encuesta de satisfacción de personas trabajadoras de la entidad, incluyendo medición de liderazgo y reasignando los resultados derivados de la encuesta de satisfacción a programas / procesos

¿En qué consistió?

Política y Estrategia

1º) Análisis y mejora del despliegue del proceso estratégico de Información y Gestión a los planes de los diferentes procesos y subprocesos.

2º) Diseño e implantación de indicadores de rendimiento, así como los criterios para la fijación de objetivos, e incorporación al Cuadro de Mando de la organización.

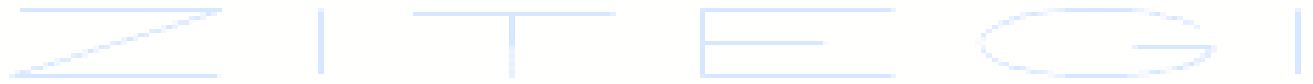
3º) Mejora de la alineación de los indicadores con la Política y Estrategia.

CM

CM EFQM

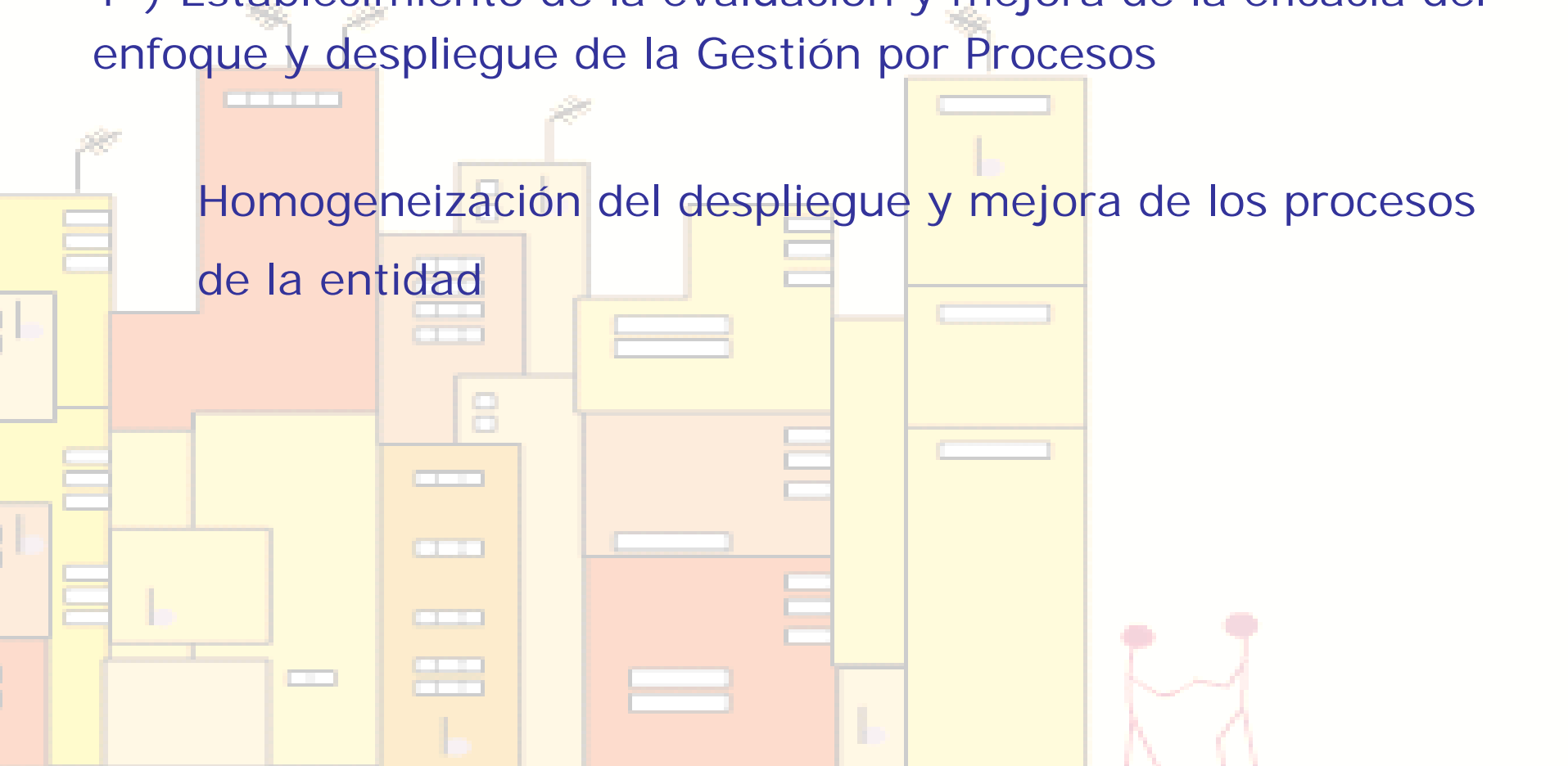
¿En qué consistió?

Procesos



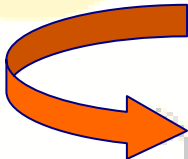
1º) Establecimiento de la evaluación y mejora de la eficacia del enfoque y despliegue de la Gestión por Procesos

Homogeneización del despliegue y mejora de los procesos de la entidad



¿En qué consistió?

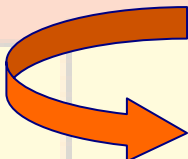
Personas que participaron



Participación directa: Gerente y la persona responsable de calidad acompañados de Natxo (Fundación EDE)

Participación indirecta: Resto de las personas del equipo técnico (responsables de procesos)

Cronograma




El plan de trabajo se desarrolló entre los meses de febrero – diciembre de 2.007 a lo largo de 18 sesiones

En total 240 horas de acompañamiento



¿En qué consistió?

Dificultades encontradas

- 
- ✓ El consenso al profundizar en las definiciones
 - ✓ Ausencia de cultura evaluativo orientada a resultados tanto interna como externa

¿Qué nos ha aportado?

- ✓ Mejorar la alineación de los resultados que recogemos con nuestra Política y Estrategia
- ✓ Realizar cada vez mejor una intervención y gestión basada en evidencias
- ✓ Definir conceptos importantes para la entidad



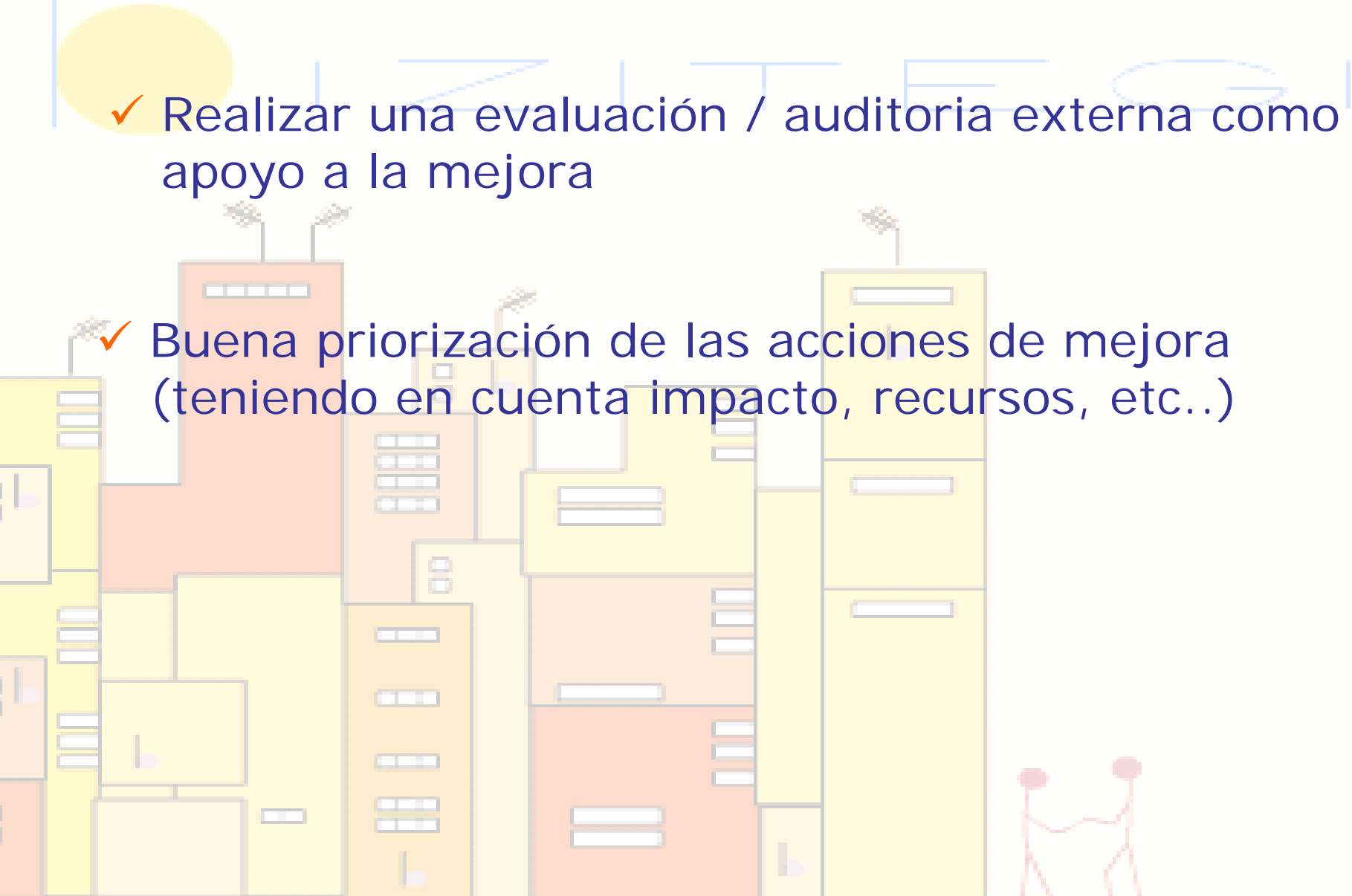
Siguientes pasos

- ▶ Afianzar tanto los conceptos como las herramientas definidas a lo largo de este proyecto
- ▶ Continuar con la implantación de las mejoras derivadas del informe del equipo evaluador



Transferencia

- ✓ Realizar una evaluación / auditoria externa como apoyo a la mejora
- ✓ Buena priorización de las acciones de mejora (teniendo en cuenta impacto, recursos, etc..)





Nuestro agradecimiento a

la Fundación EDE y

a la BBK Obra Social

por habernos brindado este apoyo

