



calidad y mejora de la gestión
en el tercer sector de acción social de Bizkaia

Organiza:



Colabora:



Comenzando la implantación del modelo EFQM en Gorabide

Bilbao, 22 de octubre de 2008

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Gerardo Posada



calidad y mejora de la gestión

en el tercer sector de acción social de Bizkaia

Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

GORABIDE



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Gorabide

- **Misión**

“Mejorar la calidad de vida de las personas de Bizkaia con discapacidad intelectual y sus familias, proporcionando a las personas usuarias y a nuestros clientes institucionales y privados soluciones avanzadas y servicios de calidad, y promoviendo una sociedad más justa y cohesionada”.

- **Visión**

“Una organización referente en la provisión de propuestas y soluciones avanzadas de apoyo (asociativas, organizativas, tecnológicas, sociales y humanas), de participación y de calidad para personas con discapacidad intelectual y sus familias, del territorio histórico de Bizkaia”.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Gorabide

- **Valores (1)**

- **Orientación a las personas usuarias y a la clientela.** Las personas usuarias y clientes de Gorabide son el centro de nuestra actividad organizacional y de apoyo, y su atención constituye el criterio prioritario de todas nuestras actuaciones.
- **Solidaridad.** Con una actitud clara de servicio a todo el conjunto de personas con discapacidad. Un planteamiento amplio, universal.
- **Profesionalidad.** La competencia técnica y de gestión de las y los profesionales y la responsabilidad en el desempeño de su trabajo, garantía de calidad y de eficacia.
- **Participación.** Hace referencia a todos los grupos de interés y es considerado como el valor por el que las personas se adhieren a la filosofía y a los objetivos de la organización.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Gorabide

• Valores

- **Orientación a las personas usuarias y a la clientela.** Las personas usuarias y clientes de Gorabide son el centro de nuestra actividad organizacional y de apoyo, y su atención constituye el criterio prioritario de todas nuestras actuaciones.
- **Solidaridad.** Con una actitud clara de servicio a todo el conjunto de personas con discapacidad. Un planteamiento amplio, universal.
- **Profesionalidad.** La competencia técnica y de gestión de las y los profesionales y la responsabilidad en el desempeño de su trabajo, garantía de calidad y de eficacia.
- **Participación.** Hace referencia a todos los grupos de interés y es considerado como el valor por el que las personas se adhieren a la filosofía y a los objetivos de la organización.
- **Reivindicación.** Valor permanente que ha sido, históricamente, la razón de ser de nuestra existencia.
- **Innovación.** Ser pioneros en la introducción de tecnologías de apoyo avanzadas y aportarlas a nuestros clientes.
- **Mejora continua.** El aseguramiento de la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios que prestamos a la clientela y personas usuarias.
- **Transparencia.** Como exigencia debida a la sociedad.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



ANTECEDENTES



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Avances en Gestión del Conocimiento

- **Red de conocimiento y TIC**
 - Portal del conocimiento (www.gorabide.com)
 - Tarantella
- **Sistema de personas de referencia (Mapa de conocimiento)**
- **Equipos Transversales**
- **Encuentro Staff**



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

• Presentaciones (Avances en I+D+i)

- INICO
- V Congreso Europeo Salud Mental y Retraso Mental
- Congreso Nacional AEECRM
- ÉTICA
 - Gijón
 - Oviedo
- III Congreso Internacional Discapacidad y Envejecimiento Gijón
- Pere Mitjans
- Semana Europea de la Calidad



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

• Estudios e investigaciones (Avances en I+D+i)

- Universidad Ramón Llull
- Envejecimiento DFB
- Instrumentos de Diagnóstico y Evaluación para el colectivo de personas con discapacidad intelectual
- Proyecto para el desarrollo de la Ética
- Accidentes en Servicios Residenciales
- Propuesta de Servicio para personas con DI, Enfermedad Mental y Trastornos de conducta
- Estudio farmacológico
- WISC
- ...



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Otros Avances en I+D+i

- **OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR**
- **Nuevos Recursos**
 - SAIOA
 - RET
- **CONVENIOS (Alianzas y recursos EFQM)**
 - ROBOTIKER
 - COP
 - Universidades y centros de Estudios



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



• FEAPS

- PDP
- Red de Calidad
- Red de Consultoría
- Foro de Oviedo
- II Congreso Nacional de Familias de Zaragoza
- MBPF
- Equipo Evaluadores
- SECF
- BBPP
- ...



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



• FEVAS

- Cartera
- Plan de investigación e I+D+i
- Equipos de trabajo
- Formación
- ...



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



• Adecuación a la legislación

- LOPD
- D&O y UAU
- PRL
- IGUALDAD
- Legionelosis
- FEVAS
- ...



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



• Estrategia y Planificación

- Plan Estratégico
- Planes de Gestión
- Planes de Acción



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Otros avances en Calidad Total

- Formación JD
- Desarrollo de la Estructura Organizativa de Gorabide y de los Departamentos Técnico y de Sistemas
- Planificación del impacto y la adaptación organizativa, derivadas de los diferentes cambios, tanto en la composición de la Estructura como de los Profesionales de la misma.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

- **Procesos**

- Mapa
- Fichas
- de priorización
- de despliegue
- de Mejora

- **Sistemas de Registro (Familias)**

- **Protocolos de actuación (epilepsia, entidades tutelares)**
- **Despliegue procesos**
 - PPA y DO
 - Acogida Ola
 - Acogida Profesionales
 - Creación de nuevos servicios
- ...



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

• Personas

- Plan CASA
- Encuesta de Clima laboral
- Perfil de competencias de PAD, Psiquiatra y Psicólogo

• Estudios de satisfacción (Resultados Clave)

- Familias y tutores (Resultados en Clientes)
- Personas (Resultados en Personas)
- Voluntarios



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Proceso de autoevaluación

- **Demanda:** Necesidad de mejora.
 - Orientación al cliente.
 - Incorporación de nuevo personal.
 - Mejora continua.

**Modelo EFQM
de Excelencia**

Proceso de autoevaluación

- **Metodología para la autoevaluación**
 - Enfoque de matrices.
 - Creación de un equipo de calidad.

Proyecto desarrollado por Fundación EDE.

Convocatoria de I+D+i de BBK Obra Social.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Proceso de autoevaluación

• Objetivos fundamentales

- Identificar puntos fuertes y áreas de mejora de la actividad.
- Priorizar e incluir en el Plan Estratégico de los próximos años acciones derivadas del diagnóstico.
- Integrar la evaluación EFQM en la actividad periódica de gestión:
 - Avanzar en la integración del Modelo EFQM en la gestión de Gorabide.
 - Tomar contacto (conocimiento y uso) con la herramienta de autoevaluación EFQM.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Proceso de autoevaluación

- **Objetivos complementarios**

- Realizar un ejercicio de liderazgo en impulso de la mejora de la gestión de Gorabide.
- Avanzar en una visión compartida de Gorabide y de su gestión.
- Avanzar en el conocimiento del modelo por parte de los miembros del Equipo de Calidad.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Proceso de autoevaluación

- **Actividades del plan de trabajo**
 - Formar un Equipo de Calidad (y su responsable) y definir su estrategia.
 - Comunicar/difundir/sensibilizar a toda la organización de por qué se opta por este sistema de acreditación.
 - Formar al Equipo de Calidad en autoevaluación.
 - Realizar la autoevaluación EFQM, identificando puntos fuertes y áreas de mejora.
 - Priorizar las áreas de mejora resultantes.
 - Elaborar un Plan de Mejora integrado en el Plan de Gestión Anual.
 - Diseñar el itinerario hacia la acreditación EFQM.
 - Comunicar a toda la organización los resultados de la autoevaluación y el Plan de Mejora resultante.
 - Realizar las actividades recogidas en el Plan de Mejora.



Organiza:
 

Colabora:


Comenzando
 la implantación
 del modelo EFQM
 en Gorabide



MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO	ÁREAS DE MEJORA	CRITERIOS DE SELECCIÓN (1=BAJO; 3=MEDIO; 5=ALTO)				PUNTOS TOTALES
		IMPACTO EN CLIENTE	IMPACTO EN LA ORGANIZ.	VIABILIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
1. - LIDERAZGO						
2. - POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
3. - PERSONAS						
4. - ALIANZAS Y RECURSOS						
5. - PROCESOS						
6. - RESULTADOS EN LOS CLIENTES						
7. - RESULTADOS EN LAS PERSONAS						
8. - RESULTADOS EN LA SOCIEDAD						
9. - RESULTADOS CLAVE						
OTROS						

ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS: 1:..... 2:.....
 3:..... 4:..... 5:.....



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Informe final

- Documenta el proceso llevado a cabo.
- Ofrece información completa y rigurosa.
- Aprobado por el órgano de gobierno.

- **Utilidades:**

Informe final

- A corto plazo, comunicar y difundir la autoevaluación entre las personas de la organización.
- A medio plazo, alimentar la segunda fase, de definición y desarrollo de los planes de acción para la mejora.
- En años sucesivos, justificar la realización de una autoevaluación para poder optar a la concesión de un reconocimiento de calidad.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Acciones futuras

- **Implantación de la gestión por procesos**

- Adquirir competencias en relación a la gestión por procesos.
- Identificar y priorizar los procesos de la organización, elaborando el mapa de procesos.
- Consensuar las fichas y herramientas para la recogida de la información y para la documentación de los procesos.
- Documentar y asignar responsabilidades de todos los procesos identificados, poniendo en marcha diferentes equipos de procesos de la organización.
- Vincular cada proceso a la misión, visión, valores de la entidad y a las orientaciones estratégicas definidas en el Plan Estratégico.

Acciones futuras



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Acciones futuras

- **Desarrollo del modelo EFQM**

- Abordar otros ámbitos en la gestión de la organización:
 - planificación
 - gestión de personas y recursos
 - liderazgo
 - resultados...
- Añadir en las orientaciones estratégicas de la entidad acciones relacionadas con la implantación del Modelo EFQM de Excelencia.
- Preparar a la organización para poder plantear un objetivo ambicioso y alcanzable en puntuación EFQM en unos 4 años.
- Elaborar un Plan de Trabajo, con dedicaciones, tiempos y recursos a emplear.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Acciones futuras

- En función de las áreas de mejora detectadas
 - Crear equipos *ad hoc* en las diferentes áreas y servicios para el desarrollo de las áreas de mejora prioritarias.
 - Impulsar la realización de pequeñas acciones concretas de mejora, que permitan la consecución de éxitos a corto plazo.
 - Logros legitimadores en el desarrollo de la implantación del Modelo EFQM de Excelencia.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide



Transferencia de experiencias

- **Condiciones previas**

- Implicación y apuesta firme de la dirección.
- Buena disposición general al trabajo en equipo y al cambio.
- Disponibilidad del tiempo establecido para la realización de las sesiones por parte del Equipo de Calidad

Transferencia de experiencias

- **Factores de éxito**

- Clima de trabajo agradable y participativo.
- Conocimiento de la organización por parte de los miembros del Equipo de Calidad.
- Valoración de todas las propuestas y orientación no directiva por parte de la persona facilitadora.



Organiza:



Colabora:



Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Transferencia de experiencias

- **Apoyos externos**

- *Proyecto de Calidad para el Tercer Sector de Acción Social*, financiado por la 4ª y 5ª Convocatoria a Entidades sin ánimo de lucro de BBK-Obra Social, dentro de la línea de ayudas para Proyectos de I+D+I en acción social.

- **Aspectos metodológicos**

- Sobre la base de una metodología sencilla.
- Se apoya en la participación del equipo de calidad.
- Usando información y documentación preexistente.
- Centrar el esfuerzo en la valoración y discusión interna.



Organiza:



edefundazioa

Colabora:

bbk

Comenzando
la implantación
del modelo EFQM
en Gorabide

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

- **153 áreas de mejora**
- **Gestión por procesos**
- **Cuadro de Mando**
- **Indicadores**
- **Comunicación**
- **Personas**
 - Reconocimiento
 - DNF y Plan de Formación
 - Formación directivos (liderazgo)



calidad y mejora de la gestión
en el tercer sector de acción social de Bizkaia

Organiza:



Colabora:



ESKERRIK ASKO

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

ADIMEN-EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

www.gorabide.com