

RESÚMENES CRITERIOS EVALUACIÓN EFQM

CRITERIO 1. PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGÍA

Nuestra organización se sustenta en cuatro pilares fundamentales: Propósito, Misión, Visión y Valores. Estos principios son la base que justifica nuestra existencia y delimitan nuestros objetivos.

En el año 2022, realizamos una revisión exhaustiva de estos elementos, con el fin de alinear nuestra organización con las expectativas de los diversos grupos de interés y adaptarnos a las demandas del entorno cambiante. En este proceso, definimos un nuevo Propósito y redefinimos nuestra Misión, Visión y Valores. Este esfuerzo fue el resultado de un trabajo continuo del personal de gestión de FAPAS..

Posteriormente, rediseñamos nuestra estrategia que abarcaba los años 2021 a 2023 y la plasmamos en lo que denominamos el "Cuadro de Mando de la Organización". En este cuadro, establecemos metas y resultados específicos para las diferentes áreas y grupos de interés de la entidad.

La Planificación Estratégica fue un proceso meticuloso que implicó debates, análisis y colaboración. Utilizamos diversos documentos de diagnóstico para comprender mejor las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y para analizar el entorno en el que operamos, teniendo en cuenta aspectos como el mercado, las megatendencias y los riesgos y oportunidades que puedan surgir.

Además, realizamos un minucioso diagnóstico interno y externo de la organización y propusimos estrategias de actuación a través de un análisis conocido como DAFO+CAME.

Este proceso de redefinición se llevó a cabo con la activa participación del equipo de trabajo que gestiona el área de calidad en la federación. Recopilamos las diferentes propuestas a través de reuniones presenciales y virtuales, comunicaciones en línea y fuera de línea, consultas, aportaciones y encuestas.

En sintonía con nuestro modelo de gobierno y gestión, la Asamblea, como el órgano soberano y de máxima representación, revisa y aprueba todos los documentos relevantes que afectan al desarrollo de la entidad. Esto se hace siguiendo el propósito y la misión de la Organización y a propuesta de la Junta Directiva, que es el órgano de toma de decisiones y representación institucional.

La Junta Directiva desempeña diversas funciones, incluyendo la dirección, planificación operativa, ejecución técnica y financiera, representación y relaciones con los grupos de interés, evaluación y seguimiento de la estrategia, y en general, la implementación operativa del propósito y la estrategia de la Organización.

Se ha establecido un calendario de revisiones y actualizaciones periódicas de indicadores de control y evaluación, así como de los resultados de las acciones estratégicas, con el fin de tomar medidas correctivas o de mejora y garantizar el cumplimiento de la estrategia y el propósito, misión, visión y valores de la Organización.

CRITERIO 2. CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

La Organización ha realizado un diagnóstico de su cultura organizacional con la metodología de Cameron y Quinn en el cual se han identificado aquellos aspectos donde se podría reorientar la cultura y seguir avanzando para conseguir su propósito y su estrategia, a tal efecto se han diseñado todo un plan de acciones para conseguir esas de orientación de Cultura identificando tanto acciones estratégicas que ya estaban en marcha como aquellas otras nuevas.

En este diagnóstico de la cultura ha participado toda la plantilla de profesionales y los miembros de Junta Directiva mediante un cuestionario anónimo y confidencial. Se ha alineado el diagnóstico de la cultura con los valores de la organización y se han identificado aquellas acciones concretas en las cuales los valores se trasladan en comportamientos.

El diagnóstico de Cultura se realizará cada tres años coincidiendo con el ciclo de planificación estratégica y se comprobará la eficacia de todas las acciones que se van a desarrollar para la reorientación de la cultura organizacional.

Para hacer realidad el cambio y la transformación prevista en la estrategia de Organización se han desarrollado acciones e iniciativas cuantificables para cada uno de los objetivos estratégicos con sus indicadores y responsables, de los cuales se hace un seguimiento semestral a través de un cuadro de indicadores apoyando y facilitando los medios y las estructuras necesarias por parte de la dirección para hacer realidad todo lo previsto.

Para la Organización es fundamental la creatividad y la innovación para seguir avanzando, por tanto establece redes y espacios de aprendizaje y de colaboración entre todo su equipo creando estructuras colaborativas que facilitan el intercambio y generación de conocimiento, desarrollando espacios de generación de ideas creatividad y participación, tanto a nivel interno como externo comprobando todo esto a través de los indicadores de seguimiento trimestral y de las diferentes encuestas e informes que reportan sobre todas las iniciativas que se están desarrollando.

Con la plantilla de profesionales se desarrollan diferentes mecanismos para conseguir su implicación, compromiso y participación de manera proactiva con la organización, la estrategia y el cumplimiento del propósito.

Desde la dirección y la Junta Directiva el contacto es frecuente con la plantilla de profesionales y se desarrollan mecanismos permanentes para conseguir su implicación, compromiso y participación de manera proactiva con la organización, la estrategia y el cumplimiento del propósito.

CRITERIO 3. IMPLICAR A GRUPOS DE INTERÉS

La organización tiene un enfoque centrado en las personas y en la sociedad en general, especialmente en los colectivos que se encuentran reflejados en nuestros Estatutos. Por lo tanto, mantenemos y fomentamos un contacto frecuente con estos grupos de interés desde todas las estructuras de la entidad.

Nuestro equipo de profesionales lleva a cabo acciones específicas como parte de los procesos operativos de la organización de manera periódica y estructurada.

En lo que respecta a nuestros clientes, hemos implementado mecanismos para comprender sus necesidades y expectativas. Esto incluye la utilización de encuestas de satisfacción y la participación en nuestras redes sociales. Estas herramientas nos permiten comprender mejor

cuáles son las necesidades de nuestros clientes y proporcionarles retroalimentación basada en los resultados de estas interacciones y encuestas.

Hemos desarrollado una planificación estratégica para la gestión de nuestros profesionales con el objetivo de atraer, involucrar, desarrollar y retener el talento. Reconocemos y recompensamos el desempeño de nuestro equipo, con diferentes medidas acordes con el convenio colectivo al que esta federación se acoge.

La retención y gestión del talento son aspectos clave para nuestra organización, no solo enfocados en la atracción de talento, sino también en su formación y desarrollo, proporcionando oportunidades de carrera y movilidad profesional.

Cada puesto en la organización tiene competencias definidas y buscamos personas idóneas para cada perfil, utilizando una valoración tanto cuantitativa como cualitativa.

Ofrecemos formación continua a todos nuestros profesionales, evaluando el impacto con indicadores cuantitativos y cualitativos. Fomentamos la conciliación entre la vida profesional y personal de nuestros equipos a través de mecanismos concretos y sistemáticos. Evaluamos los resultados a través de encuestas de clima laboral y proponemos mejoras según los resultados obtenidos.

Todas estas iniciativas están documentadas en nuestro plan de Personas. Este plan está diseñado para aumentar el compromiso, la implicación y la productividad de nuestros colaboradores, estableciendo objetivos concretos y medibles a corto y medio plazo. Promovemos el reconocimiento del trabajo realizado, el aprendizaje continuo y el esfuerzo constante, lo que se traduce en un aumento del rendimiento laboral y el desarrollo profesional, facilitando el crecimiento de las carreras y valorando el logro de objetivos.

El equipo de gestión informa sistemáticamente a la Junta Directiva y mantiene reuniones para revisar la evolución de la organización y analizar los resultados.

Somos una organización comprometida con la agenda 2030 como parte de su contribución a la creación de una sociedad más sostenible. Además de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) reflejados en nuestro Cuadro de Mando, hemos seleccionado otros objetivos estratégicos para los cuales también hemos establecido acciones específicas. Realizamos revisiones a través del cuadro de indicadores de manera semestral para evaluar nuestro progreso.

Hemos segmentado y seleccionado cuidadosamente a nuestros proveedores, y "partners", y mantenemos compromisos beneficiosos para ambas partes.

CRITERIO 4. CREAR VALOR SOSTENIBLE.

La organización se distingue por ofrecer una propuesta de valor única, centrada en satisfacer las necesidades tanto individuales como comunitarias con un enfoque en la calidad, la calidez y la atención personalizada.

Para desarrollar esta propuesta de valor, hemos creado una cartera de soluciones en la que se refleja la propuesta de valor de cada uno de nuestros servicios. En este proceso, hemos identificado elementos que nos diferencian de la competencia,

La propuesta de valor se comunica de diversas maneras. La presentamos en documentos de diseño, en la justificación de proyectos y en reuniones con financiadores, entidades prescriptoras y otras partes interesadas. También la compartimos a través de nuestra página web y nuestras redes sociales.

Cuando entregamos nuestros servicios, lo hacemos en base a los acuerdos y contratos establecidos con financiadores y participantes, garantizando que se lleve a cabo tal como se planificó inicialmente.

Para asegurar la calidad de nuestros servicios, llevamos a cabo evaluaciones periódicas. Cada proyecto que se gestiona es evaluado y se analiza el progreso hacia el logro de los resultados y se consideran los resultados de las encuestas de valoración.

Buscamos constantemente mejorar y ofrecer lo mejor a nuestros grupos de interés. Para lograr esta mejora continua, hemos implementado varios mecanismos de retroalimentación y evaluación, incluyendo encuestas de satisfacción, reuniones de evaluación, encuentros y la generación de informes detallados. Estos mecanismos nos permiten ajustar y fortalecer continuamente nuestra propuesta de valor para garantizar la satisfacción de nuestros grupos de interés.

CRITERIO 5. GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO Y LA TRANSFORMACIÓN

La organización opera con un sólido sistema de gestión por procesos que sirve como un marco de referencia esencial para implementar su estrategia y alcanzar su propósito y visión. Este sistema abarca todas las actividades de la organización, las cuales se encuentran detalladas en nuestro mapa de procesos.

Hemos llevado a cabo un análisis exhaustivo de los riesgos que podrían amenazar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Identificamos aquellos riesgos con una alta probabilidad de ocurrencia y un impacto significativo en nuestra estrategia y propósito. Para abordar estos riesgos, hemos diseñado un conjunto de acciones concretas que buscan mitigar, reducir o corregir estas potenciales amenazas. Estas acciones se alinean estrechamente con nuestra estrategia y se someten a un seguimiento periódico para evaluar su efectividad.

Teniendo siempre presente nuestro propósito, nuestra propuesta de valor y nuestros objetivos estratégicos, hemos implementado una serie de mejoras y adaptaciones en respuesta al desafiante entorno VUCA en el que operamos. Estas adaptaciones abarcan nuestros sistemas de gestión internos, incluyendo la incorporación de herramientas tecnológicas de vanguardia y la actualización de nuestros equipos informáticos. Además, hemos implementado programas de formación específicos y adaptados a las nuevas realidades, fomentando la innovación y promoviendo una mayor participación de nuestros grupos de interés en la definición de soluciones para las necesidades emergentes.

También hemos trabajado en la sistematización y estandarización de procesos, mejorando nuestra sostenibilidad económica y fortaleciendo la comunicación interna, así como la retención del talento en nuestra organización.

Reconocemos la importancia de impulsar la innovación y aprovechar la tecnología como activos fundamentales para potenciar la creatividad y capacidad de nuestra diversa comunidad. Por lo tanto, promovemos activamente la adopción de tecnologías y metodologías innovadoras que nos ayuden a abordar tanto las necesidades emergentes como los procesos existentes.

Aprovechar al máximo nuestros datos, información y conocimientos acumulados es una piedra angular de nuestra estrategia. Esta experiencia y las buenas prácticas representan un componente esencial de nuestra propuesta de valor para nuestros beneficiarios y partes interesadas.

En términos financieros, elaboramos presupuestos exhaustivos para todos nuestros proyectos a todos los niveles. Llevamos a cabo una gestión económica y financiera rigurosa, que incluye la planificación presupuestaria, seguimiento y control en diversos niveles de ejecución. Toda esta información nos permite validar si nuestras estimaciones iniciales y resultados se ajustan adecuadamente, permitiéndonos redirigir o fortalecer nuestras actividades según sea necesario.

En cuanto a la gestión de instalaciones e infraestructura, algunas actividades las gestionamos internamente, mientras que otras se subcontratan, como la prevención de riesgos laborales, el servicio de vigilancia de la salud y el servicio de limpieza, entre otros. Promovemos la sostenibilidad medioambiental mediante prácticas de reciclaje, reducción de consumos y el uso de materiales reutilizados o de bajo impacto medioambiental. Estas iniciativas se aplican en todas nuestras áreas de trabajo con las personas atendidas, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente

CRITERIO 6. PERCEPCIÓN GRUPOS DE INTERÉS.

La organización recopila las percepciones de sus diversos grupos de interés mediante mecanismos de retroalimentación. Existen métodos para obtener esta retroalimentación, siendo las encuestas el enfoque más común. También hemos desarrollado una serie de mecanismos informales que permiten recibir comentarios sobre su experiencia y nivel de satisfacción.

Además de estas interacciones informales, también recopilamos información a través de encuestas de percepción y valoración. Estas encuestas son un medio para respaldar nuestro trabajo frente a la administración y organismos.

La utilidad de los resultados obtenidos es evidente ya que nos sirven como base para implementar acciones de mejora en áreas que lo necesitan. Al mismo tiempo, identificamos y comprendemos los resultados positivos y analizamos las causas y efectos que subyacen a estos logros gracias a las acciones implementadas.

La segmentación de estos resultados se lleva a cabo considerando la relación de cada grupo de interés con los diferentes proyectos que desarrollamos. En el caso de nuestro personal, la segmentación se realiza en función de la antigüedad. En cuanto a los financiadores, la segmentación se realiza según la categoría de la persona que contesta y si se responde desde el sector público o privado. Este enfoque nos permite comprender y abordar las percepciones específicas de cada uno de estos grupos de interés de manera más efectiva.

En este criterio de resultados, es crucial adaptar nuestro relato a los datos que se presentan en cada uno de los gráficos. Nuestro objetivo es analizar si las tendencias observadas son positivas o negativas, de acuerdo con la información representada en dichos gráficos. Si se identifica una tendencia negativa en los datos, es fundamental destacar este hallazgo y proporcionar una explicación detallada de las posibles causas.

Del mismo modo, si se observan tendencias positivas notables o si se produce un cambio significativo en una dirección positiva de un año a otro, también es esencial resaltar estos aspectos. Además, se debe ofrecer una explicación sólida sobre qué contribuyó a estos resultados positivos y por qué fueron tan significativos.

En resumen, nuestro análisis se centrará en interpretar los datos presentados en los gráficos, destacando tanto las tendencias negativas como las positivas y proporcionando explicaciones detalladas para comprender mejor las causas subyacentes detrás de estos resultados.

CRITERIO 7. RESULTADOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

La organización rinde cuentas de sus resultados de manera transparente y efectiva, los cuales se desglosan en dos categorías principales: resultados estratégicos y operativos. Los resultados estratégicos representan indicadores de alto nivel derivados del cuadro de mando, con excepción de los resultados de percepción. Estos indicadores nos brindan una medición de nuestro progreso hacia la realización de nuestro propósito y visión, así como la efectividad de la implementación de nuestra estrategia.

Por otro lado, los resultados operativos se originan a partir de las acciones estratégicas que se llevan a cabo para alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Además, incluyen los resultados de los indicadores de procesos vinculados a dichos objetivos. Estos indicadores operativos desempeñan un papel fundamental en la ejecución de nuestra estrategia y nos ayudan a medir el progreso hacia nuestros objetivos estratégicos.

Todos estos resultados son de gran relevancia, ya que están intrínsecamente relacionados con el cuadro de mando, el cual, a su vez, es el vehículo que desglosa y guía la consecución de nuestros objetivos estratégicos, que a su vez están alineados con nuestro propósito y visión.

La revisión periódica de estos indicadores y resultados es llevada a cabo por el equipo de gestión. Esta revisión es crucial para identificar acciones concretas destinadas a mejorar los resultados, así como para evaluar la pertinencia de los indicadores y metas existentes.

Es importante destacar que la mayoría de las tendencias de estos resultados son positivas o se mantienen estables. Si se dan tendencias que muestran un deterioro en los resultados son identificadas como oportunidades de mejora. Estas oportunidades se abordan mediante acciones operativas específicas que buscan potenciar nuestra capacidad para cumplir nuestro propósito, visión y objetivos estratégicos de manera más efectiva.

Desde una perspectiva económica, analizamos las tendencias obtenidas de los indicadores planteados. Este análisis nos proporciona información valiosa que orienta nuestras decisiones estratégicas y operativas, permitiéndonos adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros beneficiarios y socios financieros.

En este criterio de resultados, es crucial adaptar nuestro relato a los datos que se presentan en cada uno de los gráficos. Nuestro objetivo es analizar si las tendencias observadas son positivas o negativas, de acuerdo con la información representada en dichos gráficos. Si se identifica una tendencia negativa en los datos, es fundamental destacar este hallazgo y proporcionar una explicación detallada de las posibles causas.

Del mismo modo, si se observan tendencias positivas notables o si se produce un cambio significativo en una dirección positiva de un año a otro, también es esencial resaltar estos aspectos. Además, se debe ofrecer una explicación sólida sobre qué contribuyó a estos resultados positivos y por qué fueron tan significativos.

En resumen, nuestro análisis se centrará en interpretar los datos presentados en los gráficos, destacando tanto las tendencias negativas como las positivas y proporcionando explicaciones detalladas para comprender mejor las causas subyacentes detrás de estos resultados.