

# AUTOEVALUACIÓN VS. MODELO EFQM de EXCELENCIA

## INFORME DE HOMOLOGACIÓN PROCESO NO TUTORIZADO


### DATOS GENERALES

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN				
NOMBRE	SECTOR	LOCALIDAD	PROVINCIA	CIF
Asoc de Axuda ao Enfermo Mental A Mariña	ONG	BURELA	LUGO	G-27262799

DATOS DEL INTERLOCUTOR DE LA ORGANIZACIÓN				
NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
MARIA JOSE	NOVOA RODRIGUEZ	DIRECTORA TÉCNICA	982581620/ 658323312	asociamarina@telefonica.net

DATOS DEL LICENCIATARIO				
NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
JESUS E.	MARTIN POZAS	DIRECTOR	654342192	jemartin@intress.org
LICENCIA			NÚMERO	CADUCIDAD
			0109018	01-01-2012

### RESUMEN PUNTUACIÓN EFQM

PUNTOS EFQM OBTENIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	Entre: 125 y 150
PUNTOS EFQM HOMOLOGADOS POR EL LICENCIATARIO	Entre: 200 Y 225
FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN	03 de Octubre de 2011
Nº REFERENCIA OTORGADO POR EL CEG	<b>HE2012010204</b>
FIRMA y FECHA LICENCIATARIO	 Jesús E. Martín Pozas 15-12-2011

## CRONOLOGÍA Y PARTICIPANTES

ACTIVIDAD	FECHA	PERSONAS INVOLUCRADAS	CARGO EN LA ORGANIZACIÓN	OBS
Entrevistas realizadas al Equipo Directivo	12-12-2011	MARIA IRIS CASTRO MEITÍN MARIA JOSÉ NÓVOA	PRESIDENTA DIRECTORA TÉCNICA	
Entrevistas realizadas al Equipo Evaluador	12-12-11	MARIA IRIS CASTRO MEITÍN MANUEL BOULLOSA RODRIGUEZ SONIA NOGUEIRAS OROSA SONIA MARCOS PRIETO VANESA GARCÍA CAYÓN DOLORES COUÑO CASTRO MARIA JOSÉ NÓVOA	PRESIDENTA MONITOR PSICÓLOGA MONITORA EDUCADORA SOCIAL MONITORA DIRECTORA TÉCNICA	

## REVISIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El equipo evaluador y distintas personas de la Dirección de la organización se han formado en el modelo EFQM y han realizado también en años anteriores formación en gestión básica de calidad y formación en gestión por procesos. Esta organización está certificada según la Norma ISO 9001-2008, lo que evidencia su compromiso con la calidad, la mejora continua y un trabajo previamente realizado.

La organización ha utilizado la herramienta Perfil 6.0 del modelo EFQM 2010 en el proceso de autoevaluación y han aportado las evidencias suficientes y necesarias para soportar las puntuaciones indicadas por cada uno de los diferentes criterios y sub-criterios del modelo EFQM. Se ha revisado el informe de consenso de la Autoevaluación realizada, diferentes evidencias que demuestran y prueban la puntuación asignada, pudiéndose constatar que se han realizado diferentes reuniones de puesta en común, donde se han analizado las pocas diferencias existentes, lo que demuestra que el equipo estaba bien alineado y la evaluación ha sido equilibrada, por lo que ha resultado fácil llegar a una puntuación de consenso que refleje el nivel de gestión en el que se encuentra la organización.

Es de destacar la alta implicación de la Presidenta, Dirección y del resto de los evaluadores durante este proceso de Autoevaluación así como la participación de las personas con las que se ha entrevistado el licenciatario.

### ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA ORGANIZACIÓN

La Organización ha aportado toda la documentación de la Autoevaluación solicitada por el Licenciatario:

- Puntuaciones y evaluaciones de todos los evaluadores.
- Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.
- Listado de evidencias que soportan las puntuaciones obtenidas
- Certificación ISO 9001-2008 en vigor

## RESUMEN EJECUTIVO

### PUNTOS FUERTES:

- 1.- Implicación de la dirección en la gestión del sistema de gestión de Calidad
- 2.- Flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno.
- 3.- Gestión por procesos y seguimiento mediante indicadores. Certificado ISO.
- 4.- Seguimiento constante de la intervención reflejado en multitud de registros y actas de uso normalizado
- 5.- Buenos resultados de satisfacción en usuarios y familias y en las actividades de ocio.
- 6.- Buen clima laboral: alta satisfacción del personal
- 7.- Buena imagen social: numerosas apariciones positivas en prensa
- 8.- Crecimiento en programas, servicios y personas atendidas
- 9.- Comunicación externa: web accesible y moderna. Blogs. Visibilización de la realidad de la enfermedad mental contra el estigma social del cliente.
- 10.- Alta implicación y compromiso del personal y personas voluntarias

### ÁREAS DE MEJORA:

- 1.- Elaborar, comunicar, desplegar y revisar un plan estratégico.
- 2.- Definir e implementar un cuadro de mando integral para el seguimiento de la planificación que integre la gestión y mejora de todos los indicadores.
- 3.- Mejorar la evaluación de la utilidad y eficacia de la formación recibida.
- 4.- Mejorar la coordinación con otros agentes sociales.
- 5.- Sistematizar la recogida y el análisis de información del entorno, sobre todo en lo relativo al conocimiento de la asociación.
- 6.- Desarrollar programas de formación para directivos.
- 7.- Aumentar las alianzas con el sector privado.
- 8.- Diversificar fuentes de financiación.
- 9.- Definir e implantar una política de reconocimientos hacia el personal.
- 10.- Identificación de los resultados clave de la entidad

## **ANEXO I: INFORME AUTOEVALUACIÓN**

Imprimir e incluir, adjunto a este informe, el dossier con los resultados numéricos a nivel de Pregunta, Subcriterio, Criterio y Total, tanto de la evaluación realizada por la organización, como de la homologación realizada por el Licenciario, mediante la herramienta PERFIL<sup>®</sup> CEG

## **ANEXO II: DOCUMENTACIÓN ADICIONAL**

- Puntos fuertes y áreas de mejora
- Listado de evidencias
- Certificado ISO 9001
-

# Informe Autoevaluación

	Puntos Máximo Modelo	Puntos Modelo Organización.	Porcentaje Modelo Organización.
Liderazgo	100	32	32%
Estrategia	100	22	22%
Personas	100	28	28%
Alianzas y Recursos	100	22	22%
Procesos, Productos y Servicios	100	33	33%
Resultados en los Clientes	150	22	15%
Resultados en las Personas	100	13	13%
Resultados en la Sociedad	100	12	12%
Resultados Clave	150	24	16%
<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>208</b>	<b>21%</b>

