

Evaluación EFQM. Resumen ejecutivo.



APANAS ASPE
30 de Diciembre del 2022

@Club_Excelencia
#compartiendoymejorando



Información básica Evaluación EFQM



Información básica

ORGANIZACION: Asociación de Padres y amigos de Niños y Adolescentes Sordos de ASPE

- **CIF:** G03809845

Dirección completa: Av. de las Cortes Valencianas, 20, Local 4, 03680 Aspe, Alicante

Participantes:

- María José Cifuentes Ródenas: Pedagoga
- Miriam Gálvez Abellán: Logopeda

Información básica

Sello EFQM concedido: Sello EFQM 200

Rango de puntuación: 250-299

Fecha evaluación: 22 de Diciembre del 2022

Evaluación EFQM Online

Equipo evaluador

- Evaluador Asesor : Vicente de Diego Pérez
- Gestor Líder: Luis Díez Guijarro

Puntos fuertes



Puntos fuertes

1.- *Proceso Estructurado de Planificación Estratégica*

Conclusión principal

Se ha definido un nuevo **Plan Estratégico** con análisis DAFO y CAME, así como la misión, visión, propósito y valores (definido propósito y revisado el resto), así como definición de líneas estratégicas, objetivos estratégicos y metas a conseguir en el ciclo del 2021-2023 años, así como acciones estratégicas para el despliegue de los objetivos.

Evidencia

- Plan Estratégico 2021-2023.
- Definición Propósito
- Redefinición de Misión, Visión y Valores

Puntos fuertes

2.- *Diagnóstico organizacional*

Conclusión principal

Realizado **diagnóstico organizacional** que está sólidamente fundamentado, para comprobar el alineamiento de los valores con la estrategia y el estilo de liderazgo.

Evidencia

- Documento de Diagnóstico de Cultura Organizacional de APANAS ASPE, con análisis de cultura, siendo tipo “Clan” con un 29 % y “Mercado”, con un 31 % las predominantes, realizándose una comparación con el promedio de entidades del Sector.

Puntos fuertes

3.- *Análisis del Ecosistema para gestionar Necesidades de Cambio y Transformación*

Conclusión principal

Como resultado **del análisis del Ecosistema** y de acuerdo a **las necesidades de cambio y transformación** se han desarrollado acciones relacionadas por ejemplo para la sostenibilidad de la organización (Acreditación CDAT, ampliación a Diversidad Funcional, Catálogo de Servicios de Dependencia y Utilidad Pública)

Evidencia

- Acreditación CDAT para crecimiento
- Ampliación de catálogo a Diversidad Funcional
- Catálogo de Servicios de Dependencia
- Utilidad Pública

Puntos fuertes

4.- *Cartera de Servicios definida y adaptada a necesidades actuales y futuras*

Conclusión principal

APANAS ASPE dispone de una **cartera de soluciones definida** que da respuesta a las necesidades actuales y futuras de sus clientes (familias y usuarios), con detalle de valor para los mismos, competidores, etc.

Evidencia

Se dispone de los siguientes servicios:

- Logopedia
- Apoyo Escolar
- Sensibilización
- Préstamos de equipo FM
- Actibica

Puntos fuertes

5.- Resultados crecientes relacionados con el Propósito

Conclusión principal

Tendencia creciente en número de familias atendidas en SAAF (del 2020 al 2021) y en número de foros y plataformas en las que se participa, de acuerdo al Propósito definido, así como los servicios que se ofrecen.

Evidencia

- Crecimiento en Número de Familias Atendidas
- Crecimiento en Número de Foros y Plataformas en las que participa.
- Crecimiento en Servicios que se ofrecen

Oportunidades de mejora



Oportunidades de mejora

1.- *Alinear Propósito y Visión con Estrategia*

Conclusión principal

Impulsar el **alineamiento del Propósito y Visión** con la estrategia a través de la medición del impacto y los resultados obtenidos para la consecución de los mismos (ej.: “Impulsar un cambio en la sociedad para mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional auditiva y así lograr la tan anhelada igualdad” ,”Convertirnos en una asociación de referencia a nivel comunitario...”).

Evidencia

- Cuadro de Mando con indicadores asociados al propósito y Visión

Oportunidades de mejora

2.- *Desplegar la Propuesta de Valor*

Conclusión principal

Profundizar en la **identificación de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés Clave** y como se transforman en Propuestas de Valor, Servicios y Compromisos e indicadores de percepción y rendimiento, tras evidenciar dichos enfoques con los Grupos de interés.

Evidencia

- Despliegue de Propuesta de Valor con CANVAS, Compromisos, niveles de servicio, indicadores asociados, definición de Ventajas Competitivas, etc.
- Comunicar la propuesta de valor en las diferentes plataformas internas y externas de forma sistematizada.
- Incorporar canales de feedback al despliegue de la propuesta de valor que permitan su mejora continua y su adaptación a las necesidades de los grupos de interés.

Oportunidades de mejora

3.- *Medición de Retroalimentación de Sociedad e incluir Gestión Ambiental en Estrategia*

Conclusión principal

De acuerdo a la estrategia de sostenibilidad, se podría medir **la retroalimentación de la Sociedad** (por ejemplo con Memorias de Sostenibilidad o ítems de encuestas). Además avanzar en la **integración de los ODS en la estrategia** de la Asociación y en su cadena de valor, previa priorización, detección de oportunidades y responsabilidades, definición de los objetivos, metas e indicadores de cumplimiento.

Evidencia

- Podría realizarse una Memoria de Sostenibilidad, para visibilizar y como método de retroalimentación de la Sociedad, por ejemplo con Pacto Mundial que dispone de plataforma para su realización.
- No se han definido objetivos ambientales los cuales se pueden alinear con los ODS y ver cuales impactan más en la estrategia.

Oportunidades de mejora

4.- *Diagnosticar la Experiencia de Cliente*

Conclusión principal

Se podría realizar un **Diagnóstico de la Experiencia de familias y usuarios** que aglutine por la tipología de servicios utilizando las herramientas adecuadas (Pasillo del Cliente, etc.) para mejorar las experiencias en los puntos de contacto. Además dicha experiencia se puede trasladar a otros grupos de interés (Financiadores, etc.)

Evidencia

- No se ha establecido el Customer Journey (Viaje del Cliente de familias y usuarios) que incluye por ejemplo los puntos de contacto, las actividades de los mismos, la curva de experiencia, las expectativas y necesidades de los clientes en cada uno de los puntos, los satisfactores e insatisfactores y las ideas y oportunidades).
- No se ha definido una visión de marca de experiencia.
- No se han definido para la visión de marca los atributos y compromisos, que se podrían alinear con las necesidades y expectativas.

Oportunidades de mejora

5.- *Mejorar las Segmentaciones para aportar valor a los Grupos de Interés*

Conclusión principal

En los resultados de la organización analizados no existen **segmentaciones que pueden aportar valor**, lo que no facilita comprender de forma detallada las necesidades y expectativas, o la satisfacción específica de los GI., por ejemplo de clientes por Servicios. Esto es aplicable a la nueva tipología de usuarios.

Evidencia

- Realizar segmentaciones de Familias y Usuarios por servicios para detectar sus necesidades y expectativas.

Información de referencia



Información de referencia

Con el objeto de ayudar a las organizaciones en su proceso de transformación, es recomendable que el equipo evaluador identifique referencias externas adicionales que podrían ayudar a la organización en su gestión excelente, innovadora y sostenible, como por ejemplo:

- Estudio fundacion-pwc-tercer-sector-social-2018
- Generación apps (Escuelas Católicas). Proyecto para el Uso de las TIC en el alumnado con Necesidades Educativas Especiales.

Información de referencia

Con el objeto de ayudar a las organizaciones en su proceso de transformación, el Club Excelencia en Gestión facilita el acceso a la Plataforma de Conocimiento.

Memorias EFQM, buenas prácticas, *White papers*, guías prácticas, informes, estudios de investigación, publicaciones.... En la plataforma se tiene acceso a cientos de experiencias y referencias externas de ayuda para la alcanzar el éxito e impulsar la gestión excelente, innovadora y sostenible.

PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO

Filtrar por TIPO DE CONTENIDO ▼

Filtrar por criterios MODELO EFQM ▼

Filtrar por OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ▼

Filtrar por TEMAS DE INTERÉS ▼

Filtrar por SECTORES ▼

Búsqueda de contenido por palabras clave

Búsqueda de contenido por frase

Búsqueda de contenido por palabras clave que no deben aparecer

BUSCAR LIMPIAR



Rango de puntuación



Rango de puntuación y Sello EFQM concedido

C1. Propósito, valor y estrategia	21-30
C2. Cultura de la organización y liderazgo	21-30
C3. Implicar a los grupos de interés	21-30
C4. Crear valor sostenible	21-30
C5. Gestionar el funcionamiento y la transformación	21-30
C6. Percepción de los grupos de interés	11-20
C7.- Rendimiento estratégico y operativo	11-20
Rango de puntuación	250-299



Servicio Premium



Una vez realizada la evaluación EFQM y a partir del informe de evaluación es necesario **establecer tu ruta hacia la gestión excelente, innovadora y sostenible**. Pero ¿cómo saber si estás dando los pasos adecuados?

Te ofrecemos el acceso al **Servicio PREMIUM:**

Servicio de acompañamiento durante los 3 años de vigencia del Sello EFQM

Plataforma Evaluación EFQM Digital

Suscripción durante 3 años a la Plataforma de EFQM Digital

Atención personalizada

Reunión virtual anual con un Evaluador Asesor EFQM en la que tendrás la oportunidad de intercambiar impresiones acerca de las estrategias adoptadas y profundizar en aquellos aspectos más relevantes en el proceso de transformación de tu organización.

Informe anual de seguimiento

Anualmente recibirás un informe de seguimiento con pautas y recomendaciones que faciliten tu ruta hacia la gestión excelente, innovadora y sostenible.

¿Qué incluye?

Más información en servicios@clubexcelencia.org o en teléfono 91 383 62 18

Compartiendo y
mejorando juntos

www.clubexcelencia.org
servicios@clubexcelencia.org

 Club excelencia en Gestión

 Club excelencia en Gestión

 @Club_excelencia

 Canal Club excelencia en Gestión

 @club_excelencia

