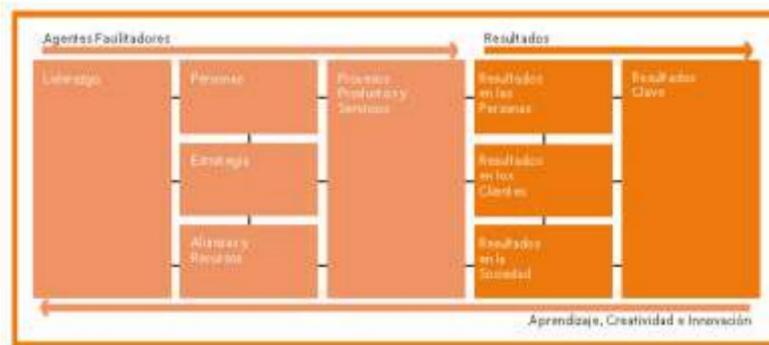


	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27



Informe de Evaluación



©1999 EFQM El Modelo es una Marca Registrada de la EFQM

Sello de Excelencia Europea



Dirigido a:

Dña. Francisca Gómez Gutiérrez
AMICA
2015-11-27

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

ÍNDICE

Introducción	3
Descripción del proceso de evaluación	4
Contenido	4
Actividades llevadas a cabo durante la visita	4
Aspectos a destacar de la evaluación	5
<u>Temas Clave</u>	5
CRITERIO 1. LIDERAZGO	7
CRITERIO 2. ESTRATEGIA	9
CRITERIO 3 - PERSONAS	11
CRITERIO 4 – ALIANZAS Y RECURSOS	13
CRITERIO 5 – PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	15
CRITERIO 6 - RESULTADOS EN LOS CLIENTES	17
CRITERIO 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS	19
CRITERIO 8 – RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.....	21
CRITERIO 9 – RESULTADOS CLAVE.....	23
RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES.....	25
Recomendación del equipo evaluador	27

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

Introducción

AMICA es una asociación sin ánimo de lucro, constituida en el año 1984 y declarada de Utilidad Pública en 1993 con una iniciativa social que trabaja para promover el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias; formada por familiares, personas con discapacidad y profesionales y regida por la Asamblea General, Junta Directiva, Comisión Ejecutiva y Consejo Consultivo, así como 6 comisiones de participación y el Claustro de Profesionales. Sus fuentes de financiación son fondos públicos y privados a través de subvenciones y convenios, donaciones de entidades privadas y particulares, aportaciones por algunos servicios de apoyo y cuota de personas asociadas.

La asociación dispone de una red de centros para el desarrollo de su actividad: Sede Social (Centro de Recursos, Unidad de Atención a la Infancia, Unidad Prelaboral, Intervención en el Hogar), centros de día, viviendas y centros de formación en la Comunidad Autónoma de Cantabria. Asimismo pertenecen al grupo AMICA dos Centros Especiales de Empleo (SOEMCA y SAEMA) con el fin de insertar laboralmente personas con discapacidad formadas por AMICA.

La evolución en excelencia de la organización arranca en el año 2001 con la primera autoevaluación según el Modelo EFQM. En el año 2005 se alcanza el nivel de reconocimiento EFQM en el nivel 200+ tras crearse en el año 2002 el departamento de calidad y definirse el mapa de procesos. A partir de esa fecha se ha evolucionado favorablemente alcanzando mayores niveles de reconocimiento en años posteriores: año 2008 Sello de Excelencia Europea 400+ y renovación del mismo en los años 2010 y 2013.

La evaluación se ha llevado a cabo basándose en la Memoria Conceptual EFQM presentada por la organización, realizada de acuerdo al Modelo EFQM de Excelencia 2010.

El equipo evaluador desea expresar su agradecimiento al equipo directivo de la organización y a todas las personas que han sido entrevistadas durante el desarrollo de la visita por su disponibilidad, transparencia y colaboración a lo largo de todo el proceso.

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

Descripción del proceso de evaluación

El proceso de evaluación se ha llevado a caabo por parte del equipo evaluador compuesto por:

Evaluador Coordinador: D. Indalecio Megido Martínez (AENOR)

Evaluadores: Dña. Ana Avedillo Luengo (CEG-OPTIMA CONSULTORES)

D. Ignacio Fontaneda González (CEG-UNIVERSIDAD DE BURGOS)

Que ha realizado las siguientes actuaciones:

- Estudio documental previo e individual por cada miembro del equipo evaluador.
- Consolidación y clarificación de aspectos por parte del equipo evaluador y preparación de la visita.
- Visita a la Sede Central de la organización y al Centro de Día La Vega y Centro de Formación y Empleo Horizon en Torrelavega (Cantabria).
- Reunión de consenso del equipo evaluador tras la visita, puntuación de consenso y preparación del informe oral.
- Elaboración del Informe Final de Evaluación.

Contenido

Este informe consta de:

- Actividades llevadas a cabo durante la visita.
- Temas clave de la organización.
- Visión general de la organización, estableciendo Puntos Fuertes y Áreas de Mejora para cada criterio del modelo EFQM.
- Resumen de puntuaciones.
- Recomendación del equipo evaluador.

Actividades llevadas a cabo durante la visita

Durante la visita *in situ* a la organización, se han realizado las siguientes actividades por parte del equipo evaluador:

- Presentación del Equipo y aclaración de cualquier punto dudoso que se pudiese plantear acerca del proceso de evaluación.
- Visita a la Sede Central de la organización y a los centros seleccionados como muestra (Centro de Día La Vega y Centro de Formación y Empleo Horizon) en Torrelavega (Cantabria) para la recopilación de información y búsqueda evidencias para cada criterio del Modelo EFQM a través de la revisión de registros y entrevistas con diversas personas de la organización.
- Consenso posterior a la visita, puntuación por parte del Equipo Evaluador y preparación del Informe Oral.
- Comunicación de la propuesta del Equipo Evaluador del Nivel de Excelencia alcanzado y presentación de Informe Oral a la organización.

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

Aspectos a destacar de la evaluación

Temas Clave

General

Al evaluar la organización respecto a los niveles de excelencia del Modelo EFQM, se han identificado una serie de puntos fuertes y áreas de mejora que se reflejan en el presente informe para cada criterio del Modelo y que la organización podría considerar para continuar avanzando en su camino hacia la excelencia.

Se reflejan a continuación algunos aspectos destacables respecto a los Conceptos Fundamentales de la Excelencia.

Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

Disponen de una buena base patrimonial con un seguimiento riguroso de la situación presupuestaria que facilita su sostenimiento a largo plazo, apoyado por buenas alianzas sistemáticamente gestionadas con responsable asignado por alianza y revisión anual del estado.

Valorar la adopción de mecanismos para gestionar los posibles riesgos financieros de forma plurianual sistematizada y documentada.

Liderar con visión, inspiración e integridad

Existencia de una elevada implicación de los líderes tanto internamente en la marcha de la organización como externamente con el establecimiento de alianzas, que se despliega a todos los niveles de la organización, logrando unir a las personas y haciendo que se alineen con la Misión, Visión y Valores de la misma, teniendo como referente de comportamiento ético el Código de Buenas Prácticas con una elevada transparencia hacia todos los grupos de interés.

Continuar avanzando en la evaluación del liderazgo como herramienta para la mejora.

Añadir Valor para los Clientes

Se trabaja con una metodología basada en procesos existiendo una clara orientación al cliente centrada en las personas con discapacidad, con un tratamiento individualizado y personalizado de las mismas adaptado a sus intereses y capacidades en clara alineación con la MVV.

En relación a los clientes potenciales, la ampliación geográfica y de servicios que la organización está teniendo, debe valorarse una reflexión estratégica para una expansión estructurada y proactiva que permita un crecimiento ordenado.

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

Desarrollar la capacidad de la organización

Las capacidades de la organización se desarrollan por el fuerte impulso que se realiza con la planificación de los servicios, la gestión integral de los proyectos y la utilización de la intranet, web, publicaciones y redes sociales para la gestión del conocimiento con un alto grado de interiorización de la cultura de la mejora continua dentro de la organización y con las alianzas.

Reforzar la identificación y estructuración de los resultados (extraer los considerados clave y mantener el resto para análisis específicos) en cuanto a ámbito y relevancia necesarios para alcanzar la misión y evaluar el progreso de AMICA hacia la visión y líneas estratégicas definidas.

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

Se implica al personal a través de un modelo de gestión directa participativa y se aplican acciones tendentes a la conciliación de la vida familiar y laboral y otras que redundan en un alto grado de identificación e implicación de las personas con la organización.

Sería interesante avanzar en la realización de evaluaciones de desempeño, planes de carrera y movilidad (interna y externa) como fórmula para la retención del talento en la organización y una mayor visión global de AMICA.; así como avanzar en la variedad de medidas de reconocimiento.

Aprovechar la creatividad y la innovación

Como resultado de una adecuada sistemática de reuniones se pone de manifiesto un elevado aprovechamiento de la creatividad e innovación con el inicio de programas novedosos (actividades de tiempo libre para adolescentes, apoyo a personas mayores, estimulación sensorial, trabajo con animales, etc.)

Se demuestra una apuesta clara y evidente en la incorporación de nuevas tecnologías a las actividades de la organización, tanto para el apoyo a las personas con discapacidad como para la gestión interna de los procesos.

Gestionar con agilidad

Se dispone de un modelo de gestión documentado, visible y fácilmente accesible que se actualiza y mejora sistemáticamente, caracterizado por su agilidad y funcionamiento no burocrático.

Se dan muestras de adaptación rápida a situaciones desfavorables apostando por los valores y las personas, puesto de manifiesto tras la reducción de ingresos respondida con la reducción de costes, involucrando a toda la organización y apostando por el mantenimiento del empleo.

Crear un futuro sostenible

Se realiza una planificación económico-financiera con la misión de distribuir los recursos económicos disponibles para asegurar la actividad y sostenibilidad de la organización, aplicando planes de ahorro y buscando nuevos mecanismos de financiación fuera de la Administración. La organización cuenta con experiencia consolidada en la captación de fondos europeos, nacionales y especialmente de la Comunidad Autónoma, que se aprovecha para poner en marcha proyectos que se mantienen en el tiempo una vez finalizada la financiación.

En aras a crear un futuro sostenible para la organización sería conveniente avanzar en la definición de planes de sucesión que mantenga los valores, buenas prácticas y conocimiento de las personas con experiencia.

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES

Agentes Facilitadores

	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
1a						x				
1b						x				
1c					x					
1d					x					
1e					x					
1. Liderazgo					x					
2a					x					
2b					x					
2c					x					
2d					x					
2. Estrategia					x					
3a						x				
3b						x				
3c						x				
3d						x				
3e						x				
3. Personas						x				
4a					x					
4b					x					
4c					x					
4d					x					
4e					x					
4. Alianzas y Recursos					x					
5a						X				
5b						X				
5c						X				
5d						X				
5e						X				
5 Procesos, Productos y Servicios						x				

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

Resultados

	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
6a					x					
6b					x					
6. Resultados en Clientes					x					
7a					x					
7b					x					
7. Resultados en Personas					x					
8a				x						
8b				x						
8. Resultados en la Sociedad				x						
9a				x						
9b				x						
9. Resultados Clave				x						

PUNTUACIÓN GLOBAL

0-100		101-200		201-300		301-400		401-500		501-600		601-700		701-800		801-900		901-1000	
								x											

	Informe de Evaluación EFQM para AMICA	Documento	Informe Final
		Revisión	0
		Fecha	2015-11-27

Recomendación del equipo evaluador

El Equipo Evaluador, teniendo en cuenta la información recabada durante la Visita realizada a sus instalaciones y en la Memoria EFQM, y de acuerdo con los requisitos establecidos por el Club Excelencia en Gestión para la concesión de los Sellos de Excelencia Europea,

RECOMIENDA

al Club Excelencia en Gestión y a la Entidad de Certificación AENOR

OTORGAR el

SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA

400+