



Sello de Excelencia Europea

Visita de Evaluación

Reunión de Cierre

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN



FUNDACIÓN AGUSTÍN SERRATE
HUESCA
24/09/2015



1. Recordatorio Enfoque y Objetivo de la visita.
2. Impresiones de la visita.
3. Temas clave de la evaluación.
4. Nivel del Sello

- Clima abierto y de **confianza**.
- Espíritu constructivo y de **cooperación**.
- Respeto a los horarios del **plan de visita**.
- **Confidencialidad**.
- **Informe escrito** después de la visita (3 a 4 semanas).

Objetivo de la visita: recordatorio

- Comprender de manera adecuada sus **logros**.
- Recoger información y **evidencias**. Comprobar fortalezas y áreas de mejora, comprobando el **impacto, enfoque, despliegue real y aprendizaje realizado (REDER)** de las herramientas de gestión.
- Consensuar la **puntuación final** y elaborar un **informe final** con valor añadido que le permita mejorar.
- Aportar una experiencia por la cual:
 - Le ayudemos a vincular el modelo EFQM a su actividad.
 - Le ayudemos a **continuar su camino hacia la Excelencia**.

En cuanto a la planificación y preparación, los aspectos del plan de visita han estado muy bien organizados.

Gracias especialmente por:

- El clima abierto y cooperativo de todas las entrevistas.
- Compartir de manera entusiasta durante las diferentes reuniones y entrevistas vuestra información.

Añadir valor para los clientes

Crear un futuro sostenible

Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

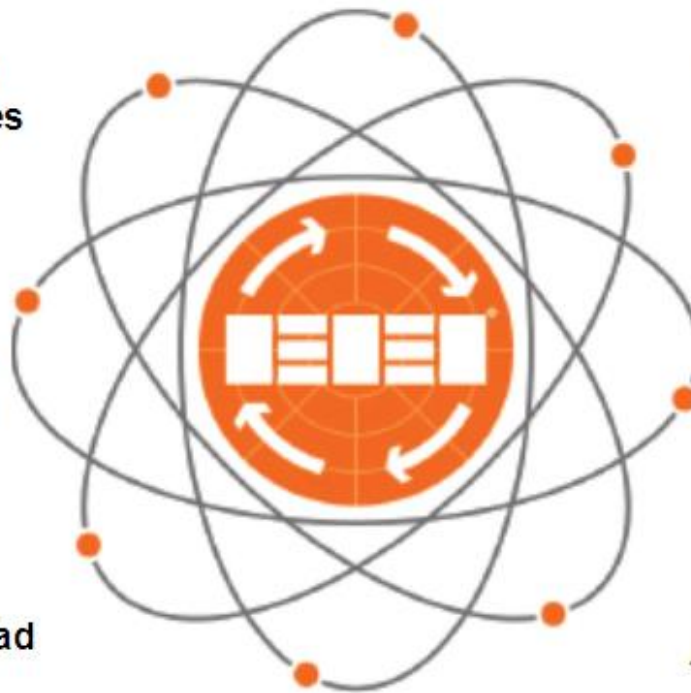
Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

Desarrollar la capacidad de la organización

Gestionar con agilidad

Aprovechar la creatividad y la innovación

Liderar con visión, inspiración e integridad



Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

PUNTOS FUERTES

- La organización tiene sistematizada la recogida y análisis de las necesidades y expectativas de los GI.
- Ampliación constante de los servicios, que han permitido adaptarse a las expectativas y necesidades de los grupos de interés y apostar por proyectos innovadores.
- Se dispone de un Cuadro de Mando integral que contempla la dimensión económico/financiera, dimensión de procesos, dimensión de personas y dimensión de clientes (usuarios y familiares).

Liderar con visión, inspiración e integridad

PUNTOS FUERTES

- Los líderes de la Fundación Agustín Serrate desarrollan un liderazgo compartido orientado a impulsar la cultura de excelencia en la organización.
- Realización de la encuesta de satisfacción personal de forma anual identificando en ella los casos de líderes naturales y aprovechando dicha información para realizar una de las mejoras significativas: “mayor distribución de responsabilidades”.

Añadir valor para los clientes

PUNTOS FUERTES

- La propuesta de valor de la Fundación Agustín Serrate está orientada a la reconstrucción del proyecto de vida y la recuperación e integración en la comunidad de las personas con problemas de salud mental y la atención a sus familiares de referencia.
- Hay ejemplos en los que se demuestra que transforman algunas necesidades y expectativas de sus clientes en propuestas de valor.

Desarrollar la capacidad de la organización

PUNTOS FUERTES

- La Fundación Agustín Serrate establece redes adecuadas con otras organizaciones, identificando y creando alianzas estratégicas y relaciones institucionales para desarrollar su cadena de valor.
- Existe un plan de comunicación externa. Para este plan se realizaron encuestas a la sociedad de Huesca.
- Hay ejemplos de análisis de indicadores para comprender sus capacidades.

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

PUNTOS FUERTES

- La Fundación Agustín Serrate identifica las necesidades de formación de las personas, dispone de un Plan de Formación anual evalúa sistemáticamente la utilidad de la formación.
- Existencia de fichas de perfil que con sus modificaciones y mejoras han evolucionado hasta implementar la Evaluación del Desempeño.

Aprovechar la creatividad y la innovación

PUNTOS FUERTES

- La Fundación Agustín Serrate fomenta actividades de innovación y aprendizaje promoviendo la participación de las personas en acciones externas (participación en congresos, visitas, formación, etc...) y acciones internas.
- Existe un proceso específico de Innovación y Mejora.

Gestionar con agilidad

PUNTOS FUERTES

- La gestión por procesos que está instaurada en la Fundación es un punto clave para la buena gestión de la organización, identificando el proceso de Acogida y Valoración, como crucial en su mapa de procesos.
- Se puede destacar el despliegue en 10 subprocesos del proceso de RRHH.
- A través de los comités de gestión y de calidad y mejora continua y reuniones de equipos, los líderes llevan a cabo actividades de revisión, detección de necesidades y planificación de mejoras.

Crear un futuro sostenible

PUNTOS FUERTES

- Integran los conceptos de sostenibilidad en sus procesos.
- Se puede destacar la realización del estudio SROI para demostrar el retorno a la Sociedad de más de 3,15 euros por cada euro invertido en la Fundación, midiendo así el impacto total (social, ambiental y económico) de su actividad.

AREAS TRANSVERSALES DE MEJORA

- Mejorar la sistemática para el establecimiento de objetivos de los indicadores. Hay muchos objetivos estáticos que no parecen responder a las necesidades de la mejora continua.
- Establecer un sistema sólido de comparación con otras organizaciones del sector.
- Profundizar en la definición de competencias, objetivos individuales /colectivos y evaluación del desempeño.

Nivel del Sello

Se renueva el sello de Excelencia en su modalidad de Excelencia Europea 300+, en el intervalo 350-400

Gracias por vuestra colaboración

