

Guía de Gestión 2016



**bidean
avanzando**



GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Índice

| | |
|-----------------------------|----|
| Presentación | |
| Estrategia | 1 |
| Clientes | 4 |
| Personas | 8 |
| Sociedad | 11 |
| Innovación | 13 |
| R1 Resultados en estrategia | 16 |
| R2 Resultados en clientes | 18 |
| R3 Resultados en personas | 20 |
| R4 Resultados en sociedad | 22 |
| R5 Resultados en innovación | 24 |
| Glosario de términos | |



Guía de Gestión Presentación

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Gorabide es una asociación sin ánimo de lucro que trabaja en favor de las personas con discapacidad intelectual de Bizkaia y sus familias, y que nace en el seno de una sociedad civil que, a lo largo de su historia, se ha organizado no sólo para promover derechos sino también para responder a las necesidades sociales, articulando la solidaridad y la participación altruista de la ciudadanía a través de lo que hoy se denomina tercer sector. La aportación diferencial de Gorabide, como parte de ese tercer sector, es que realiza intervención social creando capital social: su intervención implica reciprocidad y compromiso con necesidades, problemas y objetivos colectivos. Por lo tanto, guarda relación con la cohesión social. Además, según describe el Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia, éste ha contribuido también, y contribuirá, a subsanar, complementar la actuación de la Administración Pública. Este marco sustenta la alianza entre Gorabide y las AAPP con competencia en la gestión de los servicios a la DI, sobre tres líneas de actuación recogidas en sus estatutos:

- Sensibilizar a la sociedad para que ésta integre a las personas con discapacidad intelectual (PCDI), y colabore en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.
- Proporcionar los apoyos individuales necesarios para las PCDI y promover la creación de servicios, de base comunitaria, que consigan el bienestar y la mejora continua de la calidad de vida de este colectivo.
- Gestionar servicios directamente, cuando se considere necesario.

El nacimiento de Gorabide se produce en 1962, a iniciativa de un grupo de familiares y gente próxima a personas con discapacidad intelectual de Bizkaia, con la máxima preocupación de “despertar la conciencia pública sobre este problema en el aspecto social y familiar”, así como “crear centros de asistencia”, por entonces inexistentes. En 1963, es reconocida como entidad Benéfico Particular; y en 1970, declarada de Utilidad Pública. A partir de ese momento, comienza a generarse una estructura profesional que complementa la actividad voluntaria de las familias y de las personas sensibles a las necesidades de este colectivo.

En sus inicios, la actividad principal es la reivindicación social: las familias piden a la administración pública que cree servicios para sus familiares con discapacidad intelectual. Paralelamente, la asociación comienza a gestionar actividades de tiempo libre, con financiación propia, y contrata a su primera trabajadora social. Se crece sin estructuración, con una alta implicación de las personas y un gran protagonismo de la faceta reivindicativa.

Hoy, la asociación cuenta con una amplia red de centros y tras varios años de apuesta por modelos de gestión avanzada, ha ido consolidando en su gestión metodologías como planificación estratégica, autoevaluación, contraste y evaluación externa, así como muchos otros desarrollos propios de una organización avanzada. En la [figura 1](#) pueden verse los principales hitos alcanzados.

Misión, Visión y Valores

Misión

Contribuir a que las mujeres y los hombres con discapacidad intelectual de Bizkaia y sus familias puedan desarrollar sus aspiraciones vitales, ofreciendo apoyos e innovación en las respuestas desde una perspectiva ética y promoviendo su inclusión en una sociedad más justa y solidaria.

Visión

Un movimiento asociativo cohesionado, excelente y comprometido con su entorno. Referente social y técnicamente, innovador, flexible y sostenible. Al servicio de las mujeres y los hombres con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias.

Valores

Orientación a las PCDI y su familia: La persona con discapacidad intelectual o del desarrollo es el centro de toda la actividad de la asociación.

Profesionalidad: Ofrecer apoyos de manera responsable y flexible, a partir de las competencias de las personas. La creatividad y la escucha constituyen la garantía de calidad con calidez que ha de caracterizar la atención que se presta.

Reivindicación: Contribuir en el desarrollo de una sociedad diversa y cohesionada.

Igualdad: Siguiendo la orientación de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU (2006), la asociación trabaja para promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por parte de todas las mujeres y hombres con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Cooperación: Generar espacios de encuentro entre grupos de interés internos y externos que permitan una intervención coordinada y la defensa y promoción de la igualdad.

Innovación: Generar reflexiones y experiencias innovadoras en contextos colaborativos y abiertos en los que participen las personas destinatarias.

Transparencia: Ofrecer a la sociedad una imagen fiel del valor social de Gorabide, más allá de los requerimientos normativos.

Agilidad: Responder de forma eficaz y eficiente a los cambios del entorno y a las necesidades de las PCDI y familias

Compromiso ético: Una cultura organizacional que oriente sus comportamientos hacia la misión.

Principales hitos

| | | |
|---|------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Sexta encuesta de satisfacción de familias. - Utilización de la Guía de Gestión de Gorabide para el primer reciclaje del Club de Evaluación con el MGA. | 2015 | <ul style="list-style-type: none"> - Cuarta encuesta de satisfacción del voluntariado. - Segunda autoevaluación con el Modelo de Calidad Plena Inclusión. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Informe de seguimiento (Plan de mejora Calidad Plena Inclusión). - Coaching externo (liderazgo). | 2014 | <ul style="list-style-type: none"> - Contraste en base al Modelo de Gestión Avanzada. - Quinta encuesta de satisfacción de personas (cultura organizacional). |
| <ul style="list-style-type: none"> - Acreditación del Modelo de Calidad Plena. - Tercera encuesta de satisfacción del voluntariado. - Quinta encuesta de satisfacción a familias. | 2013 | <ul style="list-style-type: none"> - Contraste específico sobre el elemento sociedad. - Primer Plan de Compromiso con la Sociedad. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cuarta encuesta de satisfacción de personas. - Reconocimiento Q de Plata. | 2012 | <ul style="list-style-type: none"> - Tercer Plan Estratégico. - Un miembro del consejo y una dirección de centro entra a formar parte del Club de Evaluadores de Euskalit. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cuarta encuesta de satisfacción a las familias. - Segunda encuesta de satisfacción del voluntariado. - Tercera autoevaluación en base al Modelo EFQM. | 2011 | <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de liderazgo para las direcciones de centro. - Primera autoevaluación en base al Modelo de Calidad Plena (entonces, Modelo de Calidad Feaps). - Un miembro del consejo de dirección entra a formar parte del Club de Evaluadores de Euskalit. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Tercera encuesta de satisfacción de personas. - Evaluación de calidad de vida. - Despliegue de procesos. | 2010 | <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de liderazgo en el consejo de dirección. - Evaluación competencial de personas sustitutas habituales y de nuevas incorporaciones. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del modelo de gestión por competencias. - Tercera encuesta de satisfacción de familias. | 2009 | <ul style="list-style-type: none"> - Estudio piloto de calidad de vida. - Un miembro del consejo de dirección entra a formar parte del Club de Evaluadores de Euskalit. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Primera autoevaluación con el Modelo EFQM. - Segunda encuesta de satisfacción de personas. | 2008 | <ul style="list-style-type: none"> - Segundo Plan Estratégico. - Contratación de un responsable de Comunicación. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto para el Desarrollo de la Ética en Gorabide. | 2007 | <ul style="list-style-type: none"> - Segunda encuesta de satisfacción de familias. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la estructura organizativa. | 2006 | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Primera encuesta de satisfacción a las familias. | 2005 | <ul style="list-style-type: none"> - Primera encuesta de satisfacción del voluntariado. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Despliegue del primer plan de gestión. - Creación del Departamento Técnico y de Sistemas, responsable de Calidad e I+D+i. | 2004 | <ul style="list-style-type: none"> - Primer Plan Estratégico. - Un miembro del consejo de dirección entra a formar parte del Club de Evaluadores de Euskalit. |

Fig. 1

Mapa de recursos

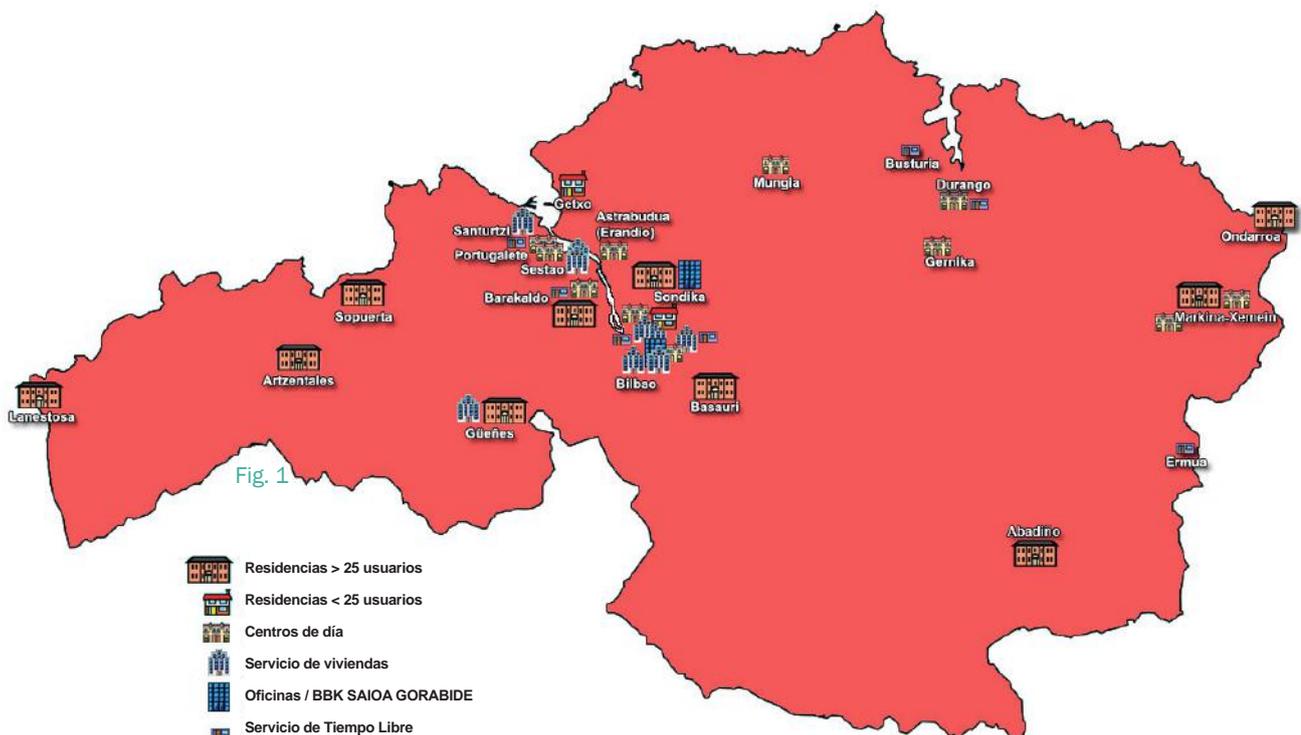


Fig. 2

Servicio BBK SAIQA Gorabide: Es el primer contacto para cualquier persona con discapacidad intelectual y/o su familia que se acerca por primera vez a la asociación. Informa de recursos, servicios, prestaciones, pensiones, ayudas o legislaciones existentes. Proporciona las propuestas y soluciones más avanzadas y realistas, según las necesidades e intereses que tenga la persona con discapacidad intelectual. Ayuda a gestionar y tramitar los procedimientos administrativos necesarios para acceder a todo tipo de servicios y recursos públicos y privados, y atiende a necesidades urgentes.

Servicio de Atención Temprana: Atiende a niños y niñas de 0 a 6 años que presentan cualquier tipo de trastorno o alteración en su desarrollo. Trabaja tanto con la niña o el niño como con su familia ofreciendo tratamiento, asesoramiento y orientación en tres ámbitos: psicológico, fisioterapéutico y social.

Servicio de Tiempo Libre: Da respuesta a las necesidades de entretenimiento y autoexpresión de las personas con discapacidad intelectual, y fomenta el desarrollo de sus capacidades e intereses, mediante un uso divertido y satisfactorio de su tiempo libre, y su integración en las actividades de ocio comunitarias.

Residencias: Once centros para personas con discapacidad intelectual, dirigidos a proporcionar un hogar a las personas usuarias que no pueden obtenerlo por sí mismas. Estos servicios ofrecen alojamiento, manutención, cuidados personales, apoyo en las actividades diarias, asistencia personal, familiar y social, y ocupación.

Viviendas: Red de diez viviendas a través de la que se ofrece a las personas con discapacidad intelectual un alojamiento y el apoyo personal y social que necesitan, en un marco lo más próxi-

mo posible al habitual para el conjunto de personas de su edad y entorno social.

Apoyos para la vida independiente: Cobertura a personas con discapacidad intelectual que viven en viviendas propias, y precisan apoyo puntual para cuestiones como gestión y organización de gastos, detección de necesidades, uso de servicios comunitarios, mantenimiento de la vivienda o fomento de la autodirección.

Centros de día: Once centros abiertos y polivalentes, que prestan servicios para desarrollar, mantener, incrementar u optimizar habilidades de autocuidado personal, desarrollo físico y emocional, socialización, comunicación y aptitudes pre-profesionales u ocupacionales de personas con discapacidad intelectual.

Residencia de Estancias Temporales: Orientada al alojamiento temporal de personas con discapacidad intelectual y facilita, entre otras cosas, el descanso a sus familias para que puedan continuar con su cuidado el resto del año o da respuesta a situaciones de urgencia.

Grupos de familias: Dan respuesta a las necesidades de capacitación que tienen las familias de personas con discapacidad intelectual, para atender de manera adecuada a las demandas de su familiar. Y también a la necesidad de vincularse con otras personas del movimiento asociativo y favorecer canales de participación.

Grupos de autogestores: Formados por personas adultas con discapacidad intelectual que se reúnen para adquirir habilidades de comunicación, alcanzar mayor autonomía personal y social, aumentar sus posibilidades de decidir por sí mismas, debatir sobre asuntos que les son propios y poder participar en la vida asociativa.

Gorabide en cifras

| Concepto | Año 2015 |
|-------------------------------|---------------|
| Gastos | 31.391.590,33 |
| Ingresos | 31.309.069,79 |
| Número de centros | 36 |
| Personas contratadas | 472 |
| Personas usuarias registradas | 4.615 |
| Personas voluntarias | 364 |

Fig. 3

Marcos de alianza para DO

| | |
|---------------------------------------|--|
| Red Compartir | Ampros, Anfas, Aspanias, Atades Huesca, Gautena, Gorabide, Lantegi Batuak, Plena Inclusión y Tasubinsa |
| Foro de Indicadores del Tercer Sector | Bizitegi, Etorkintza, Fekoor, Fundación EDE, Fundación Síndrome de Down, Gorabide, Stella Maris. |
| Fevas Bizkaia | Apnabi, Aspace Bizkaia, Gorabide, Uribe Costa |

Fig. 4

Entorno y marco normativo

Gorabide como asociación viene regulada por la L01/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación y la Ley 7/2007, de 22 de junio de Asociaciones de Euskadi.

Además ofrece sus servicios en el marco de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (tercera ley de servicios sociales autonómica) y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Perso-

Grupos de Interés

| CLIENTES | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| PCDI | Familias |
| ALIADOS | |
| Diputación Foral de Bizkaia | BBK |
| Lantegi Batuak | Bolunta |
| Fevas Plena Inclusión Euskadi | Universidad de Deusto y UPV-EHU |
| Ayuntamientos | Osakidetza |
| Iberdrola | Ideable |
| Foro de Indicadores 3er Sector | Red Compartir |
| Futubide | Tecnalia |
| SOCIEDAD | |
| PCDI | Familias |
| Voluntariado | Profesionales |
| Tercer sector | Tejido empresarial local |
| Centros educativos y COP | |
| PROVEEDORES | |
| PROFESIONALES | |

Fig. 5

nas en Situación de Dependencia (de ámbito estatal) y la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi.

Respecto al colectivo destinatario de estos servicios, la Diputación Foral de Bizkaia tiene censadas 7.331 personas de las que 5.562 tienen la discapacidad intelectual como diagnóstico principal. De todas ellas, 4.615 están registradas en Gorabide.



Guía de Gestión Estrategia

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

E.1 Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia

Para la definición de su estrategia, Gorabide cuenta con varias fuentes de información (anexo E.1) que le permiten conocer las necesidades y expectativas de sus principales GI. Esta información se incorpora a la reflexión estratégica a través del proceso de política y estrategia (PE1) que, además, se encarga de comunicar y liderar el despliegue de la misma.

En 2009, se apostó por una gestión por procesos y, desde entonces, los equipos de proceso evalúan el rendimiento tanto a través de indicadores estratégicos como de indicadores operativos. En 2012, tras la revisión del mapa de procesos se estableció que, en las reuniones mensuales del PE1, cada líder de proceso reporta una información actualizada tanto de su plan de gestión como de los resultados estratégicos obtenidos. Esto permite analizar el rendimiento de forma más efectiva y facilita la coordinación entre los diferentes procesos.

La efectividad de la gestión de la información utilizada para definir la estrategia viene respaldada por el liderazgo de Gorabide en la gestión de plazas de servicios sociales para PCDI en Bizkaia (ver R.1.6) así como en el número de personas con discapacidad y familias vinculadas a la asociación, que supone el 83% del total de personas registradas con diagnóstico principal de discapacidad intelectual residentes en Bizkaia. Gracias a ello, en 2014, la asociación hizo público el estudio de necesidades emergentes que afectan a las PCDI y a sus familias (ver Plan Emergente en subelemento C1). En él se ha realizado una prospección de necesidades futuras considerando las tendencias sociodemográficas del colectivo con el fin de ofrecer un marco para la planificación de servicios sociales de atención a la discapacidad intelectual en Bizkaia.

Además, en el periodo estratégico 2012-2015, derivadas del Reto 5, se han consolidado dos alianzas estables con entidades del tercer sector para realizar actividades de benchmarking: la Red Compartir y el Foro de Indicadores del Tercer Sector. Esto está permitiendo, entre otras cosas, desarrollar una investigación conjunta para mejorar el proceso de planificación centrado en la persona (Red Compartir) y generar una batería de indicadores que, con el apoyo de Euskalit, permita facilitar la comparativa e intercambio entre entidades del tercer sector (Foro de Indicadores del Tercer Sector).

El cuadro de fuentes de información (anexo E.1) para la definición de la estrategia se ha ido revisando, incorporando nuevos canales como los grupos focales, panel de expertos, etc.

E.2 Cómo se reflexiona y se establece la estrategia

Desde 2004, Gorabide viene realizando ciclos de planificación estratégica de vigencia cuatrienal. El último, aprobado recientemente, abarca el periodo 2016-2019. Gracias a los procesos de revisión interna, a los contrastes y evaluaciones externas, y al benchmarking, la sistemática utilizada ha ido evolucionando incorporando mejoras en diversos ámbitos. Uno de las más relevantes es la progresiva incorporación de GI en el proceso de reflexión. Así, en el PE 2004-2007 participaron únicamente profesionales y junta directiva. En el PE 2008-2011 se incorporaron a familias y personas voluntarias. En el PE

2012-2015 se incorporaron las PCDI, Futubide, Lantegi Batuak, Fevas, DFB y Alter Civites. En el PE 2016-2019, además de incrementar en número de personas de cada grupo, se han incorporado nuevos aliados o figuras de referencia de diferentes ámbitos en la reflexión. Esto ha hecho posible un mayor conocimiento del entorno y de las necesidades y expectativas de los GI. Estas mejoras han permitido incrementar la participación de un total de 49 personas en el año 2004, a un total de 89 en 2016, con grupos focales más heterogéneos.

El PE1 es el proceso encargado de liderar la reflexión estratégica. Ésta comienza con la evaluación del grado de cumplimiento del PE anterior, que se comparte y refina con los principales GI de la asociación que se aglutinan en cuatro equipos: uno de familias, otro de PCDI, otro de personas voluntarias y un último de profesionales. Tras esta evaluación, se realiza el análisis DAFO y se revisa la MVV. Hecho esto se comparte el resultado nuevamente con los equipos de contraste y se presenta a la junta directiva para su revisión definitiva y aprobación si procede. Las estrategias se asocian a cada proceso y se identifican los indicadores que permiten medir el rendimiento. El plan estratégico (anexo E.2) se presenta a la asamblea general de las personas socias para su ratificación. Fig. E2.1

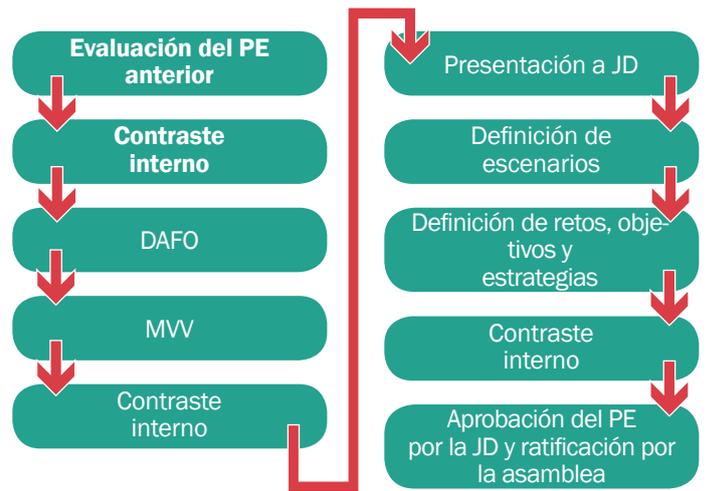


Fig. E2.1

Una vez aprobado el PE, de manera sistemática se realiza una revisión del modelo organizativo y de gestión, actualizando la estructura organizativa, el mapa de procesos y el reglamento de régimen interno (anexo E.3). Esto permite orientar la asociación en función de las exigencias derivadas de la nueva estrategia.

Fruto del contraste externo de 2014, en la última reflexión estratégica se ha incorporado el análisis de diferentes escenarios con el fin de desarrollar una estrategia capaz de responder a un contexto cada vez más cambiante. Con ese propósito se ha contado con un equipo de personas expertas y de referencia en diferentes ámbitos significativos para la actividad de Gorabide. Se configuró así un panel de 18 representantes del ámbito de las políticas sociales a nivel autonómico, foral y municipal, coordinadores del marco sociosanitario vasco, entidades del tercer sector referentes tanto a nivel autonómico como estatal, Obra social BBK, Universidad de Deusto y Euskalit (anexo E.4). Se identificaron cinco factores clave a los que se asociaron vectores sobre los que se definían es-

cenarios contrapuestos para identificar los retos, objetivos y estrategias.

La gestión de los recursos económicos es un elemento vertebral de la asociación dado que, siendo una entidad sin ánimo de lucro, no se persigue la generación de beneficios sino el cierre de ejercicios equilibrados (ver R.1.7 y R.1.8). La principal fuente de financiación es pública, por lo que la gestión económica está sujeta a un exhaustivo control a través de auditorías de cuentas anuales y memorias de actividad que se presentan, por cada centro convenido, a la Diputación Foral de Bizkaia. Además, cada año, se realiza una rendición de cuentas a las personas socias en la asamblea general ordinaria. Como consecuencia de todo ello, uno de los retos estratégicos es mantener la sostenibilidad y viabilidad económica de la asociación (R3 PE 2016-2019). Para lograrlo se han identificado unos indicadores a los que se han asociado objetivos económicos cuya gestión depende del proceso de administración (PA2). Es éste quien confecciona el presupuesto vinculado al plan de gestión anual. Mensualmente todos los puestos de dirección cuentan con el control presupuestario con el fin de alinear la gestión económica de su servicio a los objetivos presupuestarios definidos para el mismo (anexo E.5).

La gestión de alianzas ha ido evolucionando a lo largo del último ciclo estratégico. En el PE 2016-2019 se han revisado y definido tres ámbitos de alianza: (1) Alianzas para el trabajo en red. Principalmente representadas por la red compartir y el foro de indicadores del tercer sector y orientadas al benchmarking y a la innovación. (2) Alianzas orientadas al desarrollo del tercer sector. Principalmente representadas por Fevas, Lantegi Batuak y Futubide, y orientada a la puesta en valor del tercer sector de acción social y a la defensa de los derechos de las PCDI y de sus familias. (3) Alianzas institucionales. Principalmente representadas por Diputación Foral de Bizkaia, y orientadas a la colaboración en el despliegue de servicios de responsabilidad pública y políticas sociales en el ámbito de la discapacidad intelectual y del desarrollo.

La propuesta de valor de Gorabide se ha revisado en 2015 y se concreta en el estudio de análisis del valor social, realizado por Deusto Business School – Universidad de Deusto, Universidad del País Vasco y Mondragón Unibertsitatea (anexo S.3). En él, se analiza el valor social del proyecto Gorabide desde una aproximación monetaria, teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés de la asociación.

E.3 Cómo se comunica, despliega, revisa y actualiza la estrategia

La estrategia se comunica a los principales GI a través de dos canales: ● las reuniones en las que las personas líderes comparten diferentes aspectos de la estrategia (Fig E3.1) y ● el proceso de comunicación (PE2). Éste ha desarrollado canales de comunicación interna como el boletín interno Gurebide o comunicaciones específicas especialmente orientados a las personas de la asociación. Otros canales como la revista Gorabide, la Web, las redes sociales y las notas de prensa sirven tanto para la comunicación externa como interna. Para incrementar la efectividad de esta comunicación (ver R.1.10, R.4.2 y R.4.3), en 2012 el líder del proceso PE2 se incorpora al equipo de proceso de Política y estrategia PE1.

| Comunicación de la estrategia por parte de las personas líderes | |
|---|--|
| GI | |
| PERSONAS | El gerente presenta el PE en cada centro de trabajo. |
| CLIENTES | Las direcciones de centro y servicio presentan el PE en las reuniones de familias. |
| ALIADOS | El gerente presenta el PE a DFB, Lantegi Batuak, Futubide. |
| SOCIEDAD | El proceso de voluntariado realiza acciones de divulgación del PE. |
| OTROS | Reuniones <i>ad hoc</i> . |

Fig. E3.1

Tras aprobar un PE, su despliegue comienza con el volcado de los retos, objetivos y planes estratégicos en el SSG (anexo E.6), aplicación diseñada *ad hoc* para realizar el seguimiento de la gestión. Al comenzar cada año el gerente elabora el documento de Directrices para el periodo, en el cual se actualiza el análisis del entorno y, a partir de los resultados del periodo anterior, se definen los objetivos estratégicos a alcanzar en el año. Las direcciones y líderes de proceso elaboran propuestas de acción junto con su equipo y las vuelcan al SSG. En él, cada propuesta queda asociada a una estrategia e indicadores del PE. Las propuestas son sometidas a un test de coherencia que realiza el gerente y la dirección del Dpto. Técnico y de Sistemas. Esto permite valorar en conjunto, la eficacia de los planes en función de los retos definidos en el documento de directrices. Aprobado el PG anual, el gerente lo presenta a los líderes de proceso y éstos a sus equipos. A partir de ese momento, el Proceso de planificación y seguimiento de apoyos (PO2) despliega un proceso similar, en el que las direcciones de centro y servicio analizan los planes del PG anual que afectan a su ámbito de actuación para realizar su plan de centro. Este es sometido a un test de coherencia por parte del equipo de proceso PO2 y finalmente, se despliega y monitoriza, al igual que el PG, a través del SSG. (Fig E3.2)

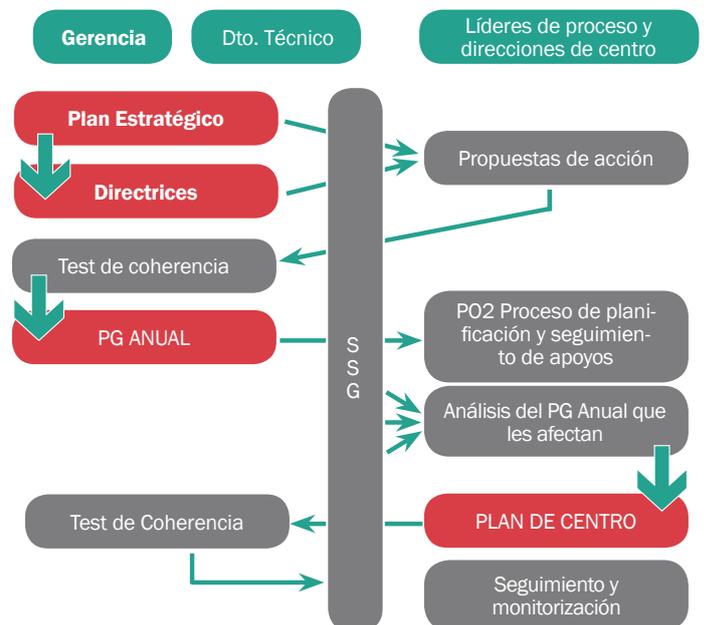


Fig. E3.2

En 2012, como mejora para facilitar el despliegue de la estrategia en el día a día de los centros y servicios, se incorporaron a esta sistemática los planes de centro. En 2014, se revisó la aplicación SSG para integrar en ella los planes de centro y vincularlos al plan de gestión anual. Fruto de esta revisión, desde 2015 todas las coordinaciones pueden realizar el seguimiento de su actividad a través del SSG. Todo este despliegue permite un elevado nivel de cumplimiento del PG a los largo de los años (ver R.1.9).

Desde 2010, como consecuencia del despliegue de la gestión por procesos, Gorabide revisa y actualiza la estrategia teniendo en cuenta sus resultados. Para ello cada proceso cuenta con un panel de indicadores, que le permite gestionar su actividad a la luz de los resultados obtenidos y los objetivos marcados. Desde 2012, como consecuencia del aprendizaje obtenido en el proceso de evaluación externa,

el equipo de proceso de política y estrategia (PE1) se reúne mensualmente para realizar un seguimiento del plan de gestión y de los indicadores del CMI. Lo que permite revisar con regularidad los objetivos y las estrategias (anexo E.7).

Dada la relevancia de la alianza con DFB, en el PE 2012-2015 se generaron indicadores que facilitarían revisar su estado: 1. Documentos, informes y/o proyectos aportados a DFB (ver R.1.11), 2. Contactos formales entre equipos del Dpto. de Acción Social y Gorabide y 3. Contactos formales con el Dpto. de Acción Social a nivel de dirección general. Este último mide las reuniones mantenidas entre el presidente y el gerente de Gorabide y la diputada foral y el director general de Promoción de la Autonomía Personal. Estas reuniones proporcionan una información cualitativa importante del estado de la alianza.

| AÑO | FUENTE DE APRENDIZAJE | PRINCIPALES MEJORAS REALIZADAS |
|--|--|--|
| GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA DEFINIR LA ESTRATEGIA | | |
| 2016 | Colaboración con Euskalit desde el foro de indicadores. | Creación de la Batería de Indicadores del Tercer Sector. |
| 2013 | En la reflexión estratégica se detecta la necesidad de sistematizar estrategias de benchmarking. | Gorabide co-lidera la constitución de la Red Compartir y del Foro de Indicadores del Tercer Sector. |
| 2012 | Despliegue de Gestión por Procesos. | Se revisa y mejora la aplicación SSG como soporte de información vinculada a la estrategia. |
| 2011 | | Los indicadores estratégicos pasan a gestionarse desde los procesos. |
| REFLEXION Y SE ESTABLECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA | | |
| 2015 | Contraste externo con Euskalit en base al MGA. | Se incorpora al proceso de reflexión la definición de escenarios para lo que se articula una jornada de trabajo con un panel de expertos. |
| 2011 | Recomendaciones derivadas de Modelo de Calidad Plena Inclusión y Sayma Consultores. | Incorporación de varios GI en procesos de planificación estratégica (Lantegi Batuak, Futubide, Fevas) y autoevaluación (PCDI). |
| 2008 | Recomendación LKS. | Incorporación de familias y personas voluntarias al proceso de reflexión estratégica. |
| COMUNICACIÓN, DESPLIEGUE, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA | | |
| 2014 | En la revisión del proceso se detecta como área de mejora la comunicación de la estrategia dentro de la organización. | Cuando antes la monitorización del despliegue de la estrategia era responsabilidad del consejo de dirección, ahora pasa a ser responsabilidad del PE1 incorporando así a todos los líderes de proceso incluido el líder del proceso de comunicación. |
| 2013 | El equipo de proceso de planificación y seguimiento de apoyos (PO2) identifica la necesidad de vincular los planes de centro al plan de gestión. | Se incorpora a la aplicación SSG el Plan de Centro y, en 2014, las direcciones de centro comienzan a usar dicha herramienta para implantar sus planes de acción. |
| 2012 | Reflexión estratégica 2012-15. | Introducción del sistema de seguimiento de la estrategia a través de reuniones mensuales de Consejo de Dirección en las que se actualiza el CMI y el PG. |



Guía de Gestión Clientes

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

C.1 Cómo se gestionan las relaciones con clientes

En la asociación, el concepto cliente está constituido por las PCDI y sus familias. Según datos de DFB (Plan de Discapacidad 2016), las personas registradas con diagnóstico principal de discapacidad intelectual residentes en Bizkaia son 5.562. De éstas y de sus familias, el 83% se han registrado o asociado a Gorabide, lo que permite una relación directa con ellas y un elevado conocimiento de sus necesidades y expectativas. Las fuentes de información desplegadas para ello son:

Equipos de contraste para la reflexión estratégica: En la reflexión estratégica de 2008 se revisó la sistemática utilizada incorporando a un grupo de familias. En 2012 en la revisión del proceso de política y estrategia se incorporó un grupo de personas con discapacidad intelectual. En 2016 se incrementa el número de participantes.

Equipos de autoevaluación según modelo de Calidad Plena Inclusión: Es un modelo -referente en el sector de la discapacidad intelectual- centrado tanto en la prestación de apoyos como en la gestión y abarca tres ejes: calidad de vida, ética y gestión. En 2011 se realizó la primera autoevaluación constituyéndose para ello un equipo compuesto por personas voluntarias, profesionales, familias y personas con discapacidad que además de realizar la evaluación fue responsable del seguimiento de los planes de mejora. En 2015 se realizó una nueva autoevaluación incrementándose el número de participantes de los cuatro GI antes mencionados (anexo C.1).

Plan Emerge (anexo C.2): Es un informe anual sobre las necesidades actuales y futuras de las personas con discapacidad intelectual y sus familias. Tiene su origen en el marco del PE 2012-2015 y en 2014, fruto de su revisión por parte de las personas líderes de PE1 y PO1, se mejoró la sistemática utilizada para el estudio sociodemográfico en prospección y fruto de las aportaciones del gerente de Plena Inclusión se incorpora un enfoque cualitativo a través de grupos focales. Desde entonces el informe se comparte con DFB y en estos momentos está suponiendo una entrada para la elaboración del II Plan de discapacidad de la Diputación.

Encuestas de satisfacción (anexo C.3): El primer estudio de satisfacción se realizó en el año 2005, fruto del primer PE. En 2007, se sistematizó el proceso de mejora continua a partir de los resultados de satisfacción de las personas usuarias (clientes). En 2011, gracias al despliegue de procesos, la gestión del ciclo PDCA pasa a ser liderada por el proceso de planificación y seguimiento de apoyo (PO2). Esta sistemática fue valorada como buena práctica en el quinto Encuentro Estatal de BBPP celebrado en 2011. En 2013 fruto de la reflexión estratégica 2012-2015, se incorpora una nueva encuesta específicamente vinculada al proceso de acogida, intervención y acompañamiento a familias (PO1) (ver R.2.1, R.2.2, R.2.3, R.2.4 y R.2.5).

Grupos focales: En 2014, se incorporaron los grupos focales para la elaboración del Plan Emerge. En 2015, vistos los buenos resultados obtenidos, se incorporó el trabajo con grupos focales como complemento a los datos procedentes de las encuestas de satisfacción.

Plan centrado en la persona (anexo C.4): Es una metodología de planificación de apoyos en base a metas y objetivos vitales de la PCDI. En 2011, fruto de la autoevaluación realizada en base al modelo de calidad de Plena Inclusión, se detectaron áreas de mejora en la sistemática utilizada para la elaboración de los planes personalizados de apoyo que se diseñan para las PCDI. Entre ellas destacan: •potenciar la participación de las familias y de las PCDI en su plan individual independientemente de sus necesidades de apoyo •mejorar el sistema de seguimiento y evaluación del plan de trabajo •mejorar e integrar el soporte de información (documentación). El proceso de I+D+i (PE3) fue el encargado de liderar la implantación de la metodología PCP en respuesta a todo lo anterior.

Evaluación de calidad de vida: En el año 2009 se realizó la primera evaluación de calidad de vida de las PCDI usuarias utilizando la escala Gencat. Los datos obtenidos se compartieron con el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad de la Universidad de Salamanca (Inico) encargado de diseñar y validar la escala. A partir de 2010, se aplicó la Gencat a todas las personas con discapacidad intelectual en el momento de elaboración o revisión de su plan individual. Esto permitió realizar una investigación en colaboración con la fundación EDE, que en 2013 fue presentada en el IX Seminario de Actualización Metodológica en Investigación sobre Discapacidad y publicada en 2014 en Siglo Cero (revista científica de ámbito estatal). Entre 2010 y 2015 se ha aplicado la escala a más de 600 PCDI. En 2015, dadas las limitaciones detectadas en la herramienta Gencat se pilotaron dos nuevas escalas (Inico-Feaps e Inico-San Martín) ambas de reciente validación. Los buenos resultados del pilotaje han llevado a sustituir la Gencat por estas nuevas escalas a partir de 2016.

Unidad de atención a la persona usuaria: Fue creada en el año 2004 como consecuencia del decreto 64/2004 por el que se aprobó la cartera de derechos y obligaciones de personas usuarias y profesionales de servicios sociales en la CAPV. En 2007 se revisó la sistemática utilizada y en 2012 se integró su funcionamiento en el Reglamento de régimen interno de la Asociación. A partir de ese momento se revisa como mínimo tras la aprobación de cada PE.

Grupos de participación: Como resultado de la reflexión estratégica de 2012 se identifica la necesidad de fomentar la participación de las PCDI en los centros. El PO2, responsable de este despliegue, crea una comisión de trabajo y diseña una guía en la que se sistematiza una dinámica de participación, la implanta a través de los centros y realiza el seguimiento asegurando que se despliega progresivamente en todos los centros (ver R.2.11).

Reuniones con las familias de PCDI usuarias de centros y servicios (anexo C.5 y ver R.2.7): En 2012, se revisó la sistemática para la reunión anual con familias con el objetivo de dotarla de mayor contenido, incorporando la presentación del proyecto de centro (anexo C.5) y el plan de centro (anexo C.6).

Autogestores: Ser autogestor, según las PCDI, "implica quitar nuestra invisibilidad, y que seamos escuchados por los demás, sin fronteras; significa conocer nuestros derechos y nuestras obligaciones". El primer grupo de autogestores se creó en el año 2000. Actualmente hay 9 grupos, 4 de ellos

en residencias (ver R.2.11). En 2014 se configuró la comisión de personas de apoyo de los grupos de autogestores, con el objetivo de coordinar acciones para todos los grupos, compartir experiencias, etc. Anualmente los autogestores participan en el Encuentro de Autogestores Autonómico de Fevas Plena Inclusión Euskadi; desde 2013 participan en el Encuentro Interregional de Autogestores (con los grupos de Plena Inclusión Cantabria) y en 2015 se celebró el I Encuentro de Autogestores Gorabide, siendo anfitriones los autogestores de la Residencia Isasti, de Lanestosa. Desde 2003, se publica el boletín *Nuestra Integración*; en 2013 se constituye la Comisión Redactora ampliándose significativamente las secciones del boletín, que está disponible en la web de la asociación. En 2016 el boletín pasa a denominarse *Nuestra Inclusión*.

Calidad de vida familiar (CDVF): Se trata de un proyecto desarrollado a lo largo de tres años (2012-2015), por un equipo compuesto por personas de la Universidad de Deusto, Universidad del País Vasco y Gorabide, con el apoyo de la DFB. El objetivo es avanzar en la investigación en CdVF, vinculando los resultados obtenidos a través de la Escala de Calidad de Vida Familiar (CdVF-E,+18 años) con el desarrollo de procesos de intervención y acompañamiento a las familias con hijos e hijas mayores de 18 años con discapacidad intelectual, a través del diseño, implementación y evaluación de un programa de apoyo, que se ha incorporado a la cartera de servicios de Gorabide.

C.2 Cómo se desarrollan y comercializan productos y servicios orientados hacia los clientes

Cualquier PCDI residente en Bizkaia así como su familia son potenciales personas usuarias (clientes) de la asociación. Ésta orienta su actividad sobre tres líneas de actuación:

- sensibilizar a la sociedad,
- proporcionar los apoyos individuales,
- gestionar servicios directamente, cuando se considere necesario.

Gorabide gestiona la relación con sus personas usuarias (clientes) actuales y potenciales a través de dos procesos operativos:

El **P01** es el que acoge a la persona con discapacidad intelectual y a su familia la primera vez que se acerca a la asociación. A partir de ese momento le proporciona información, orientación, apoyo y acompañamiento a lo largo de su ciclo vital en todo aquello que tiene que ver con la discapacidad intelectual (ver R.2.8). Para ello se coordina con las instituciones públicas (principalmente DFB, Servicios Sociales de Base, Osakidetza e Instituto Tutelar) y privadas (Futubide, Lantegi Batuak, etc.) cuyo ámbito de actividad sea relevante para la PCDI y para su familia. Muchas de ellas son fuente de derivación de personas con discapacidad a la asociación.

El **P02** es el que da soporte a la actividad de una amplia red de centros de día, residencias y viviendas, distribuida por el territorio de Bizkaia, así como a los programas de tiempo libre que se desarrollan tanto dentro como fuera de la provincia.

El Departamento de Acción Social de la DFB es quien regula el acceso a las plazas de centros de día, residencias y vivien-

das, utilizando como criterio de valoración el Indicador Social de Necesidad de Atención en centros para personas con discapacidad (Isna), aprobado por Orden Foral 2394/2002 (actualmente en revisión).

Dado que Gorabide cuenta con un conocimiento amplio y directo de las necesidades de más de 4.600 personas con discapacidad intelectual, la asociación aporta este valor en la coordinación con el Departamento de Acción Social, lo que es importante a la hora de planificar recursos y priorizar la respuesta a las necesidades existentes. El informe derivado del Plan Emerge (ver subelemento C1) se comparte con el departamento con dicho fin.

Las personas usuarias (clientes) de la asociación participan, junto con otros GI, en el diseño y desarrollo de nuevos servicios y apoyos. Para ello los principales canales utilizados son: los equipos de contraste del PE, los equipos de autoevaluación, el Plan Emerge y los grupos focales. En la Fig. C2.1. se muestran los principales servicios y programas creados en los últimos años.

| Fecha creación / implantación | Servicios y programas |
|-------------------------------|--|
| 2015 | Envejecimiento. |
| 2015 | PCP. |
| 2013 | Goratu. |
| 2013 | Sexualidad. |
| 2013 | Comunicación alternativa y aumentativa. |
| 2012 | CAD de respiro en fin de semana. |
| 2012 | Programa de Apoyo a la Calidad de Vida Familiar. |
| 2010 | Estancias temporales en centro de día. |
| 2008 | Servicio de acogida, información, orientación y apoyo. |
| 2006 | Residencia de estancias temporales. |

Fig. C2. 1

El impacto de las estrategias a través de la cual se da respuesta a las necesidades de las personas usuarias (clientes) se mide con el número de personas registradas, (ver R.1.4) número de plazas (ver R.1.6) y número de personas que se benefician de los nuevos programas (ver R.5.3) y servicios que se ponen en marcha (ver R.1.6).

Desde el año 2011 hasta el 2015, Gorabide ha incrementado el número de plazas residenciales y no residenciales, como consecuencia de la apertura de: dos viviendas, dos residencias, un servicio de respiro en fines de semana y un centro de día de lunes a viernes en el Duranguesado. Además, según datos de 2015, había 45 personas con discapacidad intelectual beneficiarias de nuevos programas de intervención diseñados a partir de la agenda de innovación (anexo I.1 y R.5.3).

C.3 Cómo se producen y distribuyen los productos y se prestan los servicios

Gorabide planifica, despliega y revisa su actuación a través de sus procesos. El mapa de procesos (anexo E.3) se ha revisado cuatro veces (2008, 2009, 2013 y 2016), en 2013 se fusionaron dos procesos operativos: el PO1 y el PO4 o proceso de formación y participación de familias. Y en 2016 se crea un nuevo proceso. Además, los equipos revisan sus respectivos procesos cada año introduciendo mejoras.

Los procesos operativos PO1 y PO2 son los que sustentan la actividad de los servicios que se ofrecen a las personas usuarias (clientes) de la asociación (Fig. C3.1). Entre las mejoras implantadas destacan:

PO1: La revisión de 2013 concluyó con la creación de dos subprocesos nuevos que se incorporaron a los dos ya existentes. En total: PO1.1. Acogida, PO1.2. Intervención y acompañamiento, PO1.3. Vigilancia normativa y necesidades futuras (nuevo) y PO1.4. Autogestores (nuevo).

PO2: La revisión de 2014 concluyó con la incorporación del plan de centro al SSG para para vincularlo al plan de gestión anual. La revisión de 2015 concluyó con la adecuación del subproceso de gestión de apoyos acorde con la metodología de Planificación Centrada en la Persona diseñada por el proceso de I+D+i (PE3).

PA2: El mantenimiento de los equipamientos e instalaciones se coordina desde el proceso de administración (PA2) utilizando la siguiente sistemática:

- Cada centro gestiona autónomamente las revisiones periódicas marcadas por normativa y las incidencias que requieren reparación urgente.
- Al finalizar cada año, se revisan las necesidades que requieren nuevas inversiones.

En 2012, en el proceso de administración PA2 desplegó la aplicación miCentro con el objetivo de mejorar varios aspectos. Los principales son:

- gestión de proveedores,
- elaboración y seguimiento del presupuesto,
- simplificación de tareas administrativas
- monitorización de mantenimientos derivados del marco normativo.

Esto ha supuesto dos grandes mejoras:

- Un mantenimiento más eficaz de las instalaciones y equipamientos.
- Un conocimiento compartido en torno a los proveedores.

Esta innovación se presentó en 2013 como buena práctica en la jornada que Gorabide organizó en el marco de la semana europea de la gestión avanzada organizada por Euskalit. Cada año la aplicación miCentro se ha revisado y mejorado teniendo en cuenta las necesidades y demandas de las personas usuarias de la misma. Ejemplo de ello es que en 2014 se incorporó una sección de recursos de ocio comunitario que permite a los centros compartir información sobre las diferentes actividades de ocio que tienen lugar en su zona.

Para mejorar la sistemática utilizada en el control de costes, en 2011 el PA2 desarrolló una aplicación que permite el análisis comparativo de costes en función de varios parámetros: persona usuaria, centro, concepto de gasto, etc. Esto facilita el análisis y ajuste de la estructura de costes, lo que impacta directamente en el capítulo de gastos de la cuenta de resultados.

C.4 Cómo gestionamos las relaciones con proveedores

La gestión de proveedores es responsabilidad del subproceso de compras y proveedores (PA2.3). El subproceso comienza con la identificación de necesidades de suministro o de servicio. A partir de éstas se definen los requisitos mínimos y deseables para la selección del proveedor. Desde 2013, existen tres categorías de homologación: Prioritario (ver R.2.12), Recomendable y Última Opción. En caso de tener un proveedor homologado, hay que comprar siempre al de categoría más alta. Cuando se requiere un nuevo proveedor, se elabora un listado de candidatos a los que se les pide presupuesto. El elegido entra en un periodo de prueba que finaliza con una evaluación, de ser favorable, el proveedor pasa a formar parte de la cartera de proveedores homologados.

En este subproceso se identificaron y desplegaron tres mejoras significativas:

La **primera** en 2012: Se sistematiza la evaluación de proveedores a través de la aplicación miCentro. La evaluación de cada proveedor se segmenta en función del centro en el que



Fig. C3. 1

presta su servicio y del servicio que presta (hay proveedores que prestan diferentes tipologías de servicios). Esta sistemática genera en torno a 1.000 valoraciones cada año en las que pueden participar todas las personas que utilizan la aplicación. Cada año, alrededor de 40 personas valoran:

- la respuesta que el proveedor da a sus necesidades,
- la calidad del producto o servicio,
- el trato personal y
- la satisfacción general.
- un campo de observaciones concluye la encuesta (ver R.2.13).

Las **dos segundas** en 2014: Fruto de una revisión por parte del equipo de proceso, se incorporaron dos encuestas más:

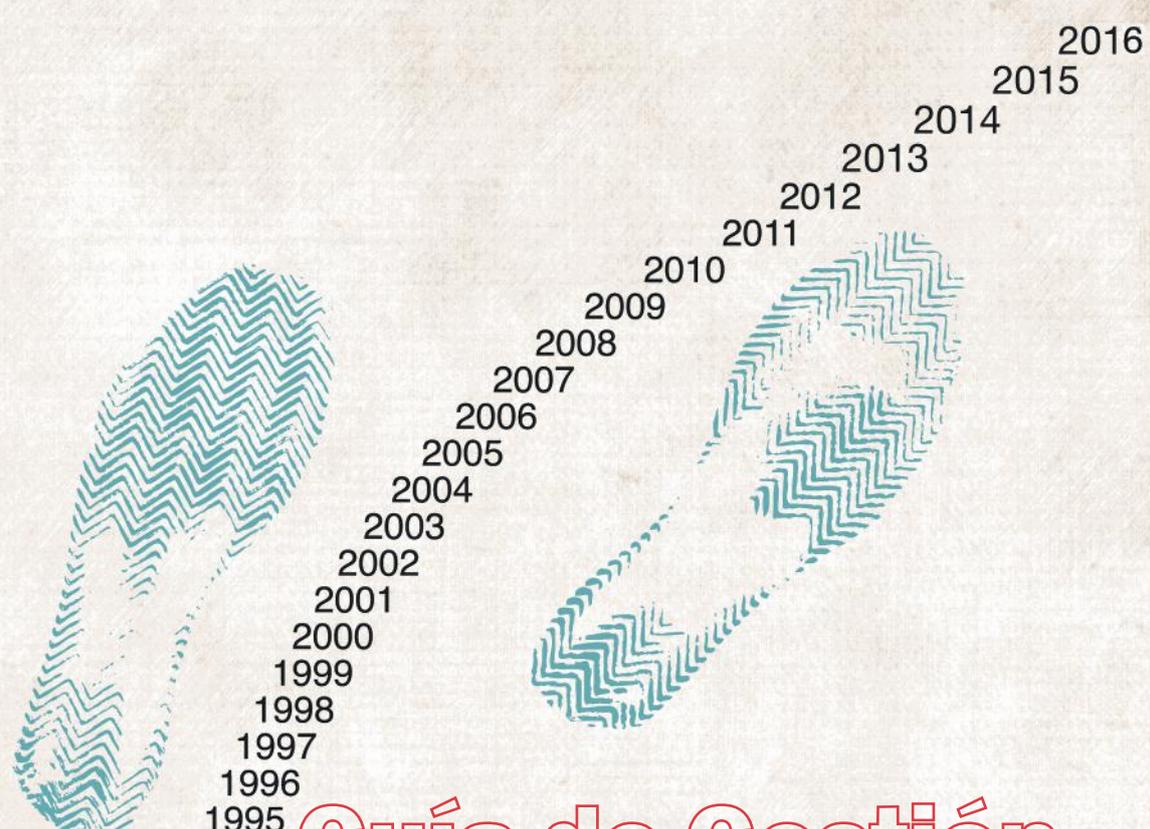
- Encuesta de conocimiento del proveedor, en la que se pregunta a los proveedores aspectos relacionados con su contratación de personas con discapacidad, su gestión medioambiental, su gestión de personas, del entorno, certificaciones y reconocimientos en el ámbito de la gestión (anexo C.6).

- Encuesta de opinión del proveedor sobre Gorabide, en la que se pregunta tanto por el conocimiento que tiene el proveedor sobre Gorabide, como por su satisfacción con Gorabide como cliente (anexo C.7).

Fruto de una relación cliente proveedor fluida, Gorabide ha puesto a disposición su experiencia y conocimientos tanto en el ámbito de la gestión como en el trato con las PCDI. Así, se ha impartido formación a profesionales de Eurest través del programa Goratu –aprendiendo con PCDI y se ha compartido con Mutualia el modelo de gestión por competencias diseñado por la asociación.

Gorabide ha identificado cuáles son las actividades clave dentro de su cadena de valor y cuáles pueden ser externalizadas. Dentro de este segundo grupo, algunas de ellas son de gran importancia pues impactan directamente en la calidad del servicio que se ofrece. Estas son: transporte, limpieza y lavandería, alimentación y mantenimiento, en cuyo caso, son valoradas en la encuesta de satisfacción de las familias. Los proveedores que ofrecen esta cobertura son considerados proveedores clave.

| AÑO | FUENTE DE APRENDIZAJE | PRINCIPALES MEJORAS REALIZADAS |
|---|--|--|
| GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES | | |
| 2016 | Pilotaje de dos nuevas escalas de calidad de vida. | Implantación de dos nuevas escalas de calidad de vida: Inico Feaps y San Martín. |
| 2015 | I+D+i. | Despliegue de la PCP a todos los servicios de la asociación. |
| 2014 | Líder PE1, PO2 y Plena Inclusión. | Plan Emerge Plus. |
| 2012 | Colaboración con Universidad de Deusto y UPV. | Proyecto de calidad de vida familiar. |
| DESARROLLO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ORIENTADOS HACIA LOS CLIENTES | | |
| 2015 | Metodología PCP. | Adecuación del subproceso de gestión de apoyos en base a la metodología PCP diseñada por el proceso de I+D+i. |
| 2012 | Plan Emerge. | Creación de un nuevo programa de respiro de fin de semana para dar respuesta a las necesidades de atención temporal incorporando además población menor de 18 años. |
| 2011 | Revisión del PA2. | Diseño de la aplicación miCentro. |
| PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE NUESTROS SERVICIOS | | |
| 2014 | Revisión del PO2. | Incorporación del plan de centro al SSG para vincularlo al plan de gestión anual. |
| 2013 | Revisión del mapa de procesos. | Fusión de los procesos PO1 y PO4 y creación de dos nuevos subprocesos: <ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia normativa y necesidades futuras y • Autogestores. |
| 2012 | Revisión PA2 a partir de demandas de los centros. | Incorporar en la aplicación miCentro de la gestión documental de contratos con proveedores, normativas y calendario de revisión de instalaciones. |
| 2011 | Revisión PA2 con Innova. | Base de datos para control de costes. |
| GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON PROVEEDORES | | |
| 2014 | Revisión PA2. | Encuesta de conocimiento de proveedores. |
| | | Encuesta de satisfacción de proveedores con Gorabide. |
| 2012 | Revisión PA2. | Encuesta de satisfacción de Gorabide con proveedores. |



Guía de Gestión **Personas**



GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

P.1 Cómo se seleccion, retribuimos y atiende a las personas

Desde 2010 la selección de personas se despliega a través del subproceso (PA1.1), perteneciente al proceso de personas (PA1), que desarrolla lo establecido en el artículo 23 del convenio colectivo de Gorabide ([anexo P.1](#)). Para facilitar la incorporación de las personas a la asociación el proceso de personas (PA1) diseñó en 2010 un **protocolo de acogida** en cuya última revisión de 2015 se ha incorporado la acogida para profesionales con contrato indefinido que cambian de puesto. La eficacia de la sistemática utilizada en la selección e incorporación ha permitido buenos resultados y tendencias sostenidas en todas mediciones de la satisfacción de las personas respecto a la adecuación de a su puesto de trabajo.

El convenio colectivo de la asociación regula el sistema retributivo (Art. 15) que incorpora importantes mejoras respecto al convenio sectorial de referencia, lo que ha permitido unos resultados sostenidos y unas tendencias positivas en la satisfacción de las personas con los aspectos económicos desde 2008. Lo mismo sucede con los beneficios sociales (Cap. VII), que regulan específicamente aspectos como: ● complemento en los casos de incapacidad temporal o permisos por maternidad y adopción, ● seguro de vida y accidente, ● ayuda por hijo o hija con discapacidad intelectual y ● jubilación anticipada y contrato de relevo.

La política de conciliación (capítulo V del Convenio Colectivo de Gorabide) contempla mejoras significativas con respecto a lo regulado en el convenio sectorial de referencia, en temas tan significativos como licencias retribuidas, licencias no retribuidas, días de libre disposición, excedencia voluntaria, reducciones de jornada o el complemento en caso de IT. Durante el periodo 2012-2015 se han facilitado 573 medidas de conciliación ([ver R.3.12](#)).

Para la vigilancia de las condiciones de seguridad, en 2014, se crea el Servicio de Prevención Propio, lo que implica: ● la revisión del Plan de Prevención, ● la revisión de las evaluaciones de riesgo de todos los centros, y ● la realización de la Auditoría Legal del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales. En todos los centros se dispone de un plan de autoprotección donde anualmente se realizan simulacros de emergencia y evacuación. En aplicación de la Ley de PRL, se abordó en 2013 la implantación de una herramienta informática de integración de la Gestión de PRL. Esta aplicación permite una constante actualización de las actividades preventivas en todos los centros de trabajo, planificación de las medias preventivas y asignación de responsables ([ver R.3.11](#)).

En 2008, se realiza el primer diagnóstico y plan de igualdad, que, entre otras mejoras, incorpora: ● la perspectiva de género en el convenio colectivo y en la gestión de personas y ● el despliegue de una campaña de sensibilización en materia de igualdad en toda la asociación. A finales de 2015, se realizó el segundo diagnóstico de igualdad ([anexo P.2](#)) elaborándose en estos momentos el nuevo plan. Desde el 2008 la satisfacción de las personas pasa a evaluarse con una frecuencia bienal ([ver R.3.1](#)). En 2014, tras conocer el modelo y la investigación realizada por Mondragon Unibersitateea-LKS, se revisó este enfoque, incorporando la encuesta de cultura organizacional. Esto ha permitido: ● analizar de manera más eficaz la relación

causa efecto entre las actuaciones (palancas), cultura y resultados y ● mejorar la medición del compromiso de las personas con la asociación y con los valores culturales. En 2015, como resultado del contraste externo el equipo de proceso PA1 diseñó una batería de preguntas para que las personas líderes pudieran utilizarla en entrevistas personales con sus equipos y obtener información cualitativa sobre la percepción de las personas.

P.2 Cómo se desarrollan el conocimiento y competencias de las personas

En el PE 2008-2011 se apostó por el modelo de gestión por competencias como eje vertebral de desarrollo de las personas. El modelo, diseñado en 2009 por Gorabide con la participación de 40 personas de la asociación, se estructura sobre tres grandes categorías de competencias: Competencias corporativas, Competencias de gestión y Competencias específicas. Conscientes de la necesidad de graduar la implantación de un proyecto de esta envergadura, se optó por desplegarlo primero en la valoración y desarrollo de las personas que formaban parte del equipo de sustituciones habituales. En el PE 2012-2015 se asumió el reto de realizar la evaluación competencial de las personas profesionales de atención directa con contrato indefinido. Para gestionarlo se incorporó el indicador de número de evaluaciones competenciales realizadas ([ver R.3.10](#)). Durante los cuatro años del PE, se suman un total de 353 evaluaciones a profesionales con contrato indefinido. Para facilitar el despliegue del proyecto, en 2010 se desarrolló una aplicación informática *ad hoc* para para la gestión del modelo.

Desde 2013 se han realizado varias revisiones del modelo de gestión por competencias. Ese mismo año se revisa la competencia de compromiso ético. En 2014 se revisan las competencias específicas de PAD y se profundiza en una metodología que facilite la adquisición de compromisos para el desarrollo profesional. La experiencia a lo largo de los años ha permitido compartir esta buena práctica en diversos foros como la jornada organizada por Gorabide en el marco de la XV Semana Europea de la Calidad y la Excelencia, y el V Encuentro de BBPP de Plena Inclusión (antes Feaps). Recientemente, se han cedido los derechos de manera gratuita a las entidades sin ánimo de lucro que así lo han solicitado ([ver subelemento S1](#)).

Igualmente, la asociación orienta los procesos de aprendizaje y capacitación de las personas a través de dos vías:

Plan de Formación: El primer plan de formación realizado a partir de un primer diagnóstico de necesidades formativas se elaboró en 2010 y en el año 2013, fruto del despliegue del modelo de gestión por competencias, se elaboró el diagnóstico de necesidades formativas a partir de la explotación de datos agregados de las evaluaciones competenciales realizadas. A esta información se incorporó la valoración de necesidades derivadas de requerimientos legales, prevención de riesgos y demandas específicas procedentes de centros y servicios. Desde 2014 se está desplegando el segundo plan de formación. Como consecuencia de las mejoras implantadas, la satisfacción de las personas con las acciones formativas se ha incrementado progresivamente desde 2010 hasta hoy ([ver R.3.7](#)). La eficacia del

Plan de formación se mide a través de la evaluación del perfil competencial.

Desarrollo de personas colaboradoras: Esta metodología se incorporó en 2010 para el desarrollo competencial de personas colaboradoras dentro de los equipos naturales. Además, Gorabide cuenta con diferentes marcos en los que se comparte el conocimiento. En el PE 2012-2015 se hizo una apuesta por incrementar la participación de las personas, a través de equipos de proceso y de comisiones de trabajo, equipos naturales (centro / servicio / unidad / departamento), equipos de autoevaluación y de contraste. Para medir la efectividad del despliegue se introdujeron dos indicadores: (1) número de horas de reuniones de equipos (2) número de horas dedicadas a equipos transversales (ver R.3.6). El desarrollo de las siguientes aplicaciones tecnológicas para complementar este enfoque pone de manifiesto el compromiso de Gorabide con las nuevas tecnologías, permitiéndole alcanzar un importante avance en la gestión de la información: ● BAT: Datos de carácter personal de PCDI en el servidor (2014). ● miCentro: Gestión de proveedores y mantenimiento de instalaciones (2012). ● Base de datos de Competencias: Gestión de evaluaciones competenciales y coaching (2010). ● SSG: Plan de gestión, planes de centro, indicadores y procesos (2010). La eficacia de estos planteamientos y despliegues se mide a través de la satisfacción de las personas con la información (ver R.3.3) y con la participación (ver R.3.5), obteniéndose puntuaciones cada vez más elevadas.

La autonomía, polivalencia y flexibilidad de las personas se evalúa y desarrolla en el marco de las competencias: de toma de decisiones, capacidad de organización, adaptación al cambio y visión estratégica. Las estrategias de participación en equipos transversales más allá del propio puesto de trabajo, así como la cobertura de vacantes a través de procesos de selección internos, fomentan la polivalencia y la flexibilidad de las personas de la asociación. Durante el periodo 2012-2015, 220 puestos se han cubierto con procesos de selección interna por cambios de puesto, mejora, promoción, sustitución habitual y traslados. A través de los equipos de proceso, de las comisiones de trabajo multidisciplinares y especialmente desde el proceso de I+D+i, se articulan canales de participación para fomentar la creatividad y el espíritu innovador de las personas (ver subelemento I2).

P.3 Cómo se compromete a las personas con la organización

La participación de las personas en el proceso de reflexión estratégica ha ido evolucionando desde el primer PE hasta hoy. Así, en 2004 se desplegaron grupos de contraste y paralelamente se realizó la primera encuesta de satisfacción de las personas, lo que en ese momento supuso un *input* fundamental del análisis interno. En 2012, antes de comenzar la reflexión estratégica se hizo una autoevaluación con el Modelo EFQM y al Modelo de calidad de Plena Inclusión en la que participaron profesionales de diferentes puestos y servicios. En 2016 se mantuvieron las mejoras anteriores y se realizó un estudio de percepción cualitativo sobre el impacto de la política de personas en la asociación a través de entrevistas personales con líderes.

Desde 2008, la asociación cuenta con un área de comunicación. Parte de su misión es que los colectivos que conforman Gorabide (profesionales, voluntariado, familias, personas usuarias y otros grupos de interés) estén informados de manera adecuada y se

cohesionen en torno a un proyecto común. En 2009, desde este área, se crean dos nuevas vías de comunicación interna: boletín y circular mensual. El mismo año se crea el proceso de comunicación (PE2) que se gestiona a través de un equipo multidisciplinar liderado por el responsable de comunicación. En 2011, de forma complementaria a la encuesta de personas, se realizó un sondeo *online* para conocer con más detalle la opinión de las personas sobre la comunicación interna. La información obtenida generó varias acciones de mejora de las que destacan: la inclusión de los grupos de participación de los centros como agente del proceso de comunicación interna (2014), ● la propuesta de enviar circulares internas a mails personales (2015) y ● el diseño de un seminario interno sobre el enfoque bidireccional de la comunicación interna y sobre la importancia de la comunicación externa (2016). Hoy en día la asociación cuenta con un despliegue consolidado de diversos canales de comunicación. De éstos, inciden en la comunicación interna los siguientes: Gurebide, circulares mensuales, comunicaciones *ad hoc*, revista Gorabide, web y redes sociales. Fruto de estos despliegues, la satisfacción de las personas con la comunicación interna muestra una tendencia positiva (ver R.1.10).

Desde 2010, la asociación ha apostado por el desarrollo de aplicaciones como SSG (anexo E.6), miCentro (anexo E.5), BAT (anexo P.3) y BD de competencias (anexo P.4) que permiten disponer de manera personalizada de información relativa a la actividad y a los indicadores, posibilitando conocer su contribución al logro de los objetivos marcados. Además, cada año se comunica a las personas los objetivos estratégicos y los resultados obtenidos tanto a nivel global, a través del documento de directrices, como por equipos, a través de reuniones de procesos, centros y servicios. La asociación, para facilitar la participación de las personas en la gestión, se ha dotado de diferentes sistemáticas: plan de gestión, plan de centro (anexo E.6), proyecto de centro (anexo C.5) y plan centrado en la persona (anexo C.4). La eficacia de este despliegue se mide a través del número de horas de reuniones de equipos (ver R.3.6) y de la satisfacción de las personas con la participación tanto en su ámbito de trabajo como en la asociación (ver R.3.5).

Fruto de la evaluación realizada en 2012, el proceso de personas (PA1) creó una comisión compuesta por seis profesionales de diferentes puestos, responsable del diseño y despliegue del plan de reconocimiento (anexo P.5). Durante 2013, se diseñó, con ayuda de estudiantes de la Universidad de Mondragón (UM), una primera propuesta que se revisó con las direcciones de centro y coordinaciones, ajustando la propuesta e incorporando elementos más coherentes con la cultura de la asociación. En 2014, se desplegó por primera vez el sistema de reconocimiento desde el PA1. Desde entonces, cada año los centros envían una propuesta de equipo sobresaliente y se reconoce a la más valorada publicándola a final de año. También en 2014, se reconoció al Centro de Día de Txurdinaga por su trabajo con los “trimestres temáticos” y a la Residencia de Sopuerta por el trabajo de la Unidad Ametsa. En 2015 el equipo de la residencia Ola fue reconocido por el trabajo realizado en la comisión organizadora de la jornada de puertas abiertas.

P.4 Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas

Gorabide ha definido la competencia de liderazgo como “la capacidad para gestionar, dirigir y motivar equipos, orientando y determinando las tendencias de acción del mismo para lograr la

consecución de un objetivo común y el desarrollo y la cohesión del propio equipo. Se hace referencia a 'equipo' en su sentido amplio, como cualquier grupo en el que la persona asume el papel de líder, bien de forma interna o externa a la organización". Esta competencia afecta a 70 personas líderes de la asociación que ocupan puestos de: junta directiva, consejo de dirección, direcciones de centro, coordinaciones y responsables de área, equipo técnico, líderes de proceso y miembros del Comité de Ética. Estas personas son las responsables de orientar la actividad de la asociación en coherencia con la MVV y los principios éticos definidos por primera vez formalmente en 2004 y que se revisan en cada reflexión estratégica.

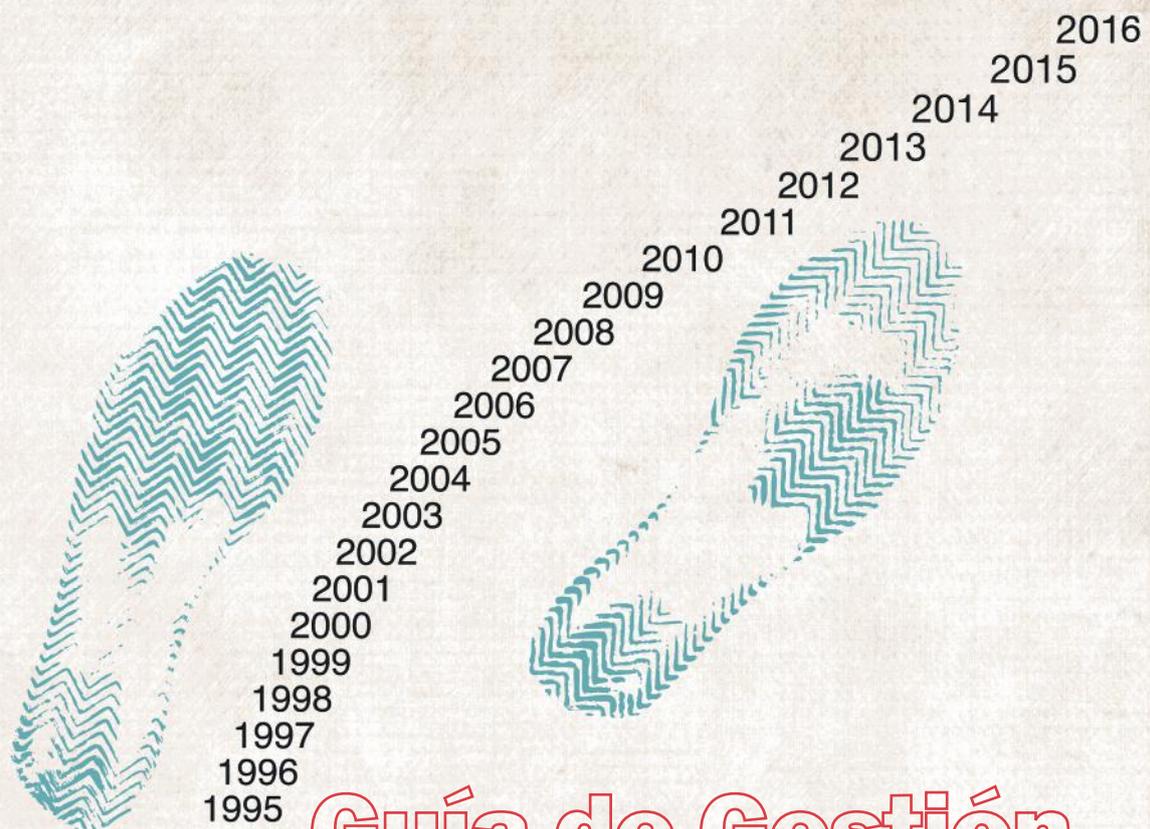
En 2010, a consecuencia de la reflexión estratégica de 2008, comenzó el despliegue del plan para el desarrollo del liderazgo con la evaluación 360° de las competencias de liderazgo del consejo de dirección, obteniendo como resultado un informe personal y un informe agregado de equipo. Este proceso se repitió los años siguientes con el resto de líderes de la asociación, habiéndose realizado ya dos evaluaciones de líderes de consejo de dirección, direcciones de centro y coordinaciones. Siendo la competencia de *coaching* una de las competencias de liderazgo con más recorrido de mejora dentro de la asociación, se diseñó un plan en el que cada líder se pone a disposición de las personas de su equipo para facilitar su desarrollo competencial. El programa es totalmente voluntario y en él han participado hasta la fecha 23 líderes. En 2014, se llevó a cabo una formación de introducción al *coaching* y en 2015 se impartió una formación sobre competencias conversacionales. Ambas formaciones orientadas a líderes.

En 2014, se mejoró esta sistemática introduciendo un panel de líderes que, de forma voluntaria, se ofrecieran para que cualquier persona de la asociación que lo deseara, pudiera contar con su apoyo para su desarrollo competencial. Esto ha movilizado hasta ahora a 11 líderes. Fruto del Master en *Coaching* de Personas y Equipos realizado por el director de Personas y a la colaboración mantenida con el alumnado del master, desde ese año se complementa este despliegue con coaches ontológicos externos que de forma totalmente voluntaria ofrecen parte de su tiempo para el desarrollo de las personas líderes.

Con el fin de garantizar la coherencia entre lo que la asociación formalmente establece o declara y las prácticas internas reales, Gorabide cuenta desde el año 2007, con un Comité de Ética asistencial acreditado por DFB. El objetivo del mismo es asesorar sobre cómo tener en cuenta la perspectiva ética a la hora de prestar apoyos a familias y personas con DID. Los principales hitos dentro del último PE han sido: • la realización de acciones formativas a profesionales sobre la "ética del cuidado" desde 2012, • la incorporación, fruto de la autoevaluación de 2014, de dos artículos al año sobre temas de ética en la revista Gorabide y • la incorporación de una persona con discapacidad intelectual al Comité de Ética asistencial en 2015.

La eficacia de estos dos despliegues se analiza principalmente a partir del número de horas de *coaching* y de formación en liderazgo (ver R.3.9) y el número de horas de formación en ética (que se han mantenido en cifras superiores a las 300 horas durante todo el periodo estratégico).

| AÑO | ORIGEN | PRINCIPALES MEJORAS REALIZADAS |
|--|---|---|
| CÓMO SELECCIONAMOS, RETRIBUIMOS Y ATENDEMOS A LAS PERSONAS | | |
| 2016 | Segundo diagnóstico de igualdad. | Segundo Plan de Igualdad. |
| 2014 | Incorporación de la encuesta de cultura organizacional. | Análisis más eficaz la relación causa efecto entre las actuaciones (palancas), cultura y resultados. |
| 2014 | Servicio de prevención propio. | Asunción de tres especialidades de las cuatro existentes en PRL. |
| 2013 | Herramienta de Gestión de PRL. | Permite una constante actualización de las actividades preventivas en los centros de trabajo, planificación de las medias preventivas y asignación de responsables. |
| CÓMO DESARROLLAMOS EL CONOCIMIENTO Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS | | |
| 2015 | Revisión del PA1. | Creación del subproceso de evaluación competencial. |
| 2015 | | Diseño de una batería de preguntas para recabar información cualitativa de las personas. |
| 2014 | Revisión realizada por el equipo de mejora. | Actualización de las competencias específicas del PAD y apoyo para la formulación de compromisos adquiridos para la mejora competencial. |
| 2013 | | Actualización de las competencias de compromiso ético en colaboración con el comité de ética. |
| 2013 | Revisión de la metodología de elaboración del DNF por el PA1. | Elaboración del DNF a partir del análisis de la diferencia entre el perfil competencial definido y el real. |
| 2012 | Revisión realizada por el equipo de mejora. | Estudio de caso en cada equipo evaluador para unificar criterios de evaluación. |
| CÓMO COMPROMETEMOS A LAS PERSONAS CON LA ORGANIZACIÓN | | |
| 2014 | Revisión de la ficha de proceso. | Inclusión de los grupos de participación de los centros como agente del proceso de comunicación interna. |
| 2013 | Evaluación externa. | Diseño del plan de reconocimiento. |
| 2010 | Gestión por procesos. | Apuesta por espacios de participación tanto en equipos transversales como en equipos naturales. |
| CÓMO AMPLIAMOS LA CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LAS PERSONAS | | |
| 2014 | PE 2012-2015. | Desarrollo colaborador expandido y <i>coaching</i> externo. |
| 2013 | PE 2012-2015. | Plan de formación vinculado al liderazgo. |
| 2010 | PE 2008-2011. | Despliegue del proyecto para el desarrollo del liderazgo y desarrollo de colaborador en equipo natural. |



Guía de Gestión **Sociedad**



GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

S.1 Cómo se gestiona el compromiso con el entorno social

En el PE 2004-2007 se definió la sociedad como un GI relevante en la estrategia de la asociación, lo cual supuso recoger en la misión la promoción de una sociedad más justa y cohesionada, e identificar dos objetivos: una mayor presencia social de Gorabide y la gestión del voluntariado como un canal de participación de la sociedad en el proyecto social de la asociación. En el marco de la reflexión estratégica 2008-2011 se realizó un estudio de notoriedad, cuyas conclusiones indicaban que el nivel de acercamiento o implicación de la población con organizaciones como Gorabide era limitado y que existía un margen de mejora en cuanto a la presencia en medios de comunicación. Pese a ello, Gorabide ocupaba la tercera posición en notoriedad en Bizkaia en un ranking de diez entidades. Durante el PE 2008-2011 se trabajó para fortalecer estas dos líneas y gracias a las autoevaluaciones realizadas con el Modelo EFQM en 2009 y 2011 se definió la propuesta de valor de la asociación, identificando aspectos claramente relacionados con su compromiso con la sociedad vizcaína: vinculación al territorio de Bizkaia, modelo económico basado en la reinversión en el territorio y participación social vía voluntariado. En 2012, tras la evaluación externa, se decidió revisar el enfoque de compromiso con la sociedad y en 2013 se solicitó a Euskalit un contraste específico en torno a este criterio. A partir de los aprendizajes que ello proporcionó, se revisó el enfoque e incorporamos mejoras a la estrategia (anexo S.1): 1. se identificaron varios GI (personas voluntarias, profesionales, PCDI y familias, tercer sector, centros educativos y COP, y tejido empresarial local), 2. se recogieron sus necesidades tomando como referencia las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la estrategia, 3. se definieron tres grandes retos: ● transmisión de valores éticos y solidarios, ● desarrollo social y ● cuidado del medio ambiente (anexo S.2) y 4. se establecieron las estrategias a desplegar para alcanzarlos alineándolas con el reto seis del PE 2012-2015 e integrándose totalmente en el PE 2016-2019. En 2015, además, se realizó el estudio de análisis del valor social, en colaboración con Deusto Business School – Universidad de Deusto, UPV-EHU y MU (anexo S.3) en el que se identifican las variables de valor percibido por los grupos de interés de la asociación y se estima el retorno económico generado por ésta. En 2016 se ha revisado el mapa de procesos incorporando el compromiso con la sociedad en el PO3. Su despliegue se coordina con todos los procesos dado que se trata de una estrategia transversal a toda la asociación.

Transmisión de valores éticos y solidarios: La apuesta por mantenerse próxima a la sociedad ha llevado a la asociación a impulsar, desde 2013, un plan de participación de los centros en la comunidad. Con ello, se han consolidado estrategias de presencia en actividades como la Korrika o actividades de la comunidad, y se ha incrementado la colaboración en la organización o desarrollo de eventos sociales como el Bilbao Triathlon o fiestas populares de su entorno, en colaboración con las administraciones públicas y grupos locales. Además, se ha intensificado la presencia en las redes sociales y medios de comunicación con el fin de transmitir información relevante en torno a la actividad de Gorabide. Esto último ha hecho que el seguimiento en redes sociales pasaran de 969 personas en 2012 a 4.157 en 2015 (ver R.4.2).

En cuanto al número de personas voluntarias, han pasado de 294 en 2011 a 364 en 2015 (ver R.4.11). La satisfacción de este GI con su participación se midió por primera vez en 2005

y desde 2011 se viene midiendo con una frecuencia bienal, permaneciendo su satisfacción en puntuaciones elevadas en todas las mediciones realizadas (ver R.4.1). En 2013, para completar la información derivada de indicadores de percepción se añadió un ítem en el que se preguntaba a las personas voluntarias por su satisfacción con los valores de la asociación (anexo S.4). En 2012, fruto de la revisión del equipo de proceso se incorpora una encuesta de desvinculación para personas que dejan de ser voluntarias. Esto permitió tener una mayor información de los motivos por los que la persona voluntaria deja de serlo y su valoración de la experiencia. En 2014, fruto del contraste externo, se decide añadir, en la encuesta de desvinculación, dos ítems relacionados con el voluntariado como receptor y trasmisor de valores de Gorabide, siendo la puntuación media de 4,48 en 2015 (anexo S.5). Al identificar las personas en prácticas como un GI al que Gorabide podía aportar conocimientos y competencias basados en valores éticos y solidarios, se apostó por facilitar todo lo posible su incorporación en la actividad de la asociación. Así se pasó de tener 27 personas en 2011 a tener 63 en 2015 (ver R.4.6). El Programa Goratu, ha permitido transmitir los valores de la asociación a con un total de 1.874 personas en tres años, en centros educativos, universitarios, sanitarios, empresas proveedoras, etc.

Desarrollo social: La transmisión de información y conocimiento a la sociedad también ha sido una línea estratégica que se ha potenciado en los últimos años. Así se ha facilitado la información pertinente a estudios y BBPP en una sección específica y abierta al público dentro de la web de Gorabide y en, menor medida, en el canal de Youtube. Esto ha permitido que las visitas a las plataformas de internet pasen de 27.414 en 2012 a 36.202 en 2015 (ver R.4.3). Como mejora, recientemente se ha incorporado el indicador de número de descargas que las personas visitantes realizan del material que se pone a disposición en la web llegando a las 5.690 descargas en los cinco meses de funcionamiento del indicador. Con el fin de socializar el conocimiento generado, Gorabide organiza, desde 2007, cada año una jornada en el marco de la Semana Europea de la Gestión Avanzada y, desde 2014, participa en una jornada conjunta con el resto de entidades del foro de indicadores del tercer sector también en el marco de la semana europea. Con el objetivo de continuar con la incidencia del 50 aniversario celebrado en 2012, desde el año siguiente, en torno al 13 de septiembre, se celebra el Día Gorabide combinando un acto festivo con una jornada en la que se comparte conocimiento con GI.

La reversión económica en el territorio pasa entre otras cosas por la contratación de proveedores locales a quienes Gorabide trata de involucrar en su compromiso con la sociedad. En 2014, se realizaron dos encuestas: una para tener un mayor conocimiento del compromiso del proveedor con la sociedad y con la calidad, y otra para conocer su satisfacción con Gorabide. En la primera se dieron los siguientes resultados (ver Fig S1.1.):

| Ámbito de indagación | % de Sí |
|---|---------|
| Relación o contratación de personas con DID | 27,22% |
| Sistemas de calidad y medioambiente | 78,16% |
| Gestión de personas y RSC | 62,34% |

Fig. S1.1

En la segunda (opinión de los proveedores sobre Gorabide) el resultado fue de 4,58 en escala 1-5.

Gorabide ha impulsado varias líneas de compromiso social con proveedores, entre ellas destaca el diseño de un hackathon con

Ideable, y de una jornada de puertas abiertas en un centro de Gorabide para sensibilización en temas de medioambiente con Primagas. La asociación, en su compromiso con otras entidades de acción social, desde 2013, estableció una política de gestión del conocimiento mediante la cual pone a disposición de otras organizaciones sin ánimo de lucro, de forma totalmente gratuita, desarrollos e innovaciones creadas por la asociación. Este es el ejemplo de la cesión gratuita del modelo de gestión por competencias a Argja, a la Asociación de Fundaciones Tutelares y a Apnabi o de la publicación de la metodología PCP como documento de buenas prácticas editado por Plena Inclusión. Además, colabora de forma habitual en la recogida de alimentos para el Banco de Alimentos y en mercadillos solidarios en colaboración con entidades del entorno. En el ámbito de la cultura, ha colaborado con el Museo de Las Encartaciones en la adaptación a lectura fácil de los paneles de varias exposiciones temporales y con el Museo Guggenheim Bilbao en la adaptación de contenidos accesibles para las audioguías de los exteriores del museo. La presencia en medios de comunicación vinculada a temas de sensibilización social también ha incrementado pasando de ser un 28% del total de 89 apariciones en 2009, a un 66% sobre un total de 259 apariciones en medios en 2015 (ver R.4.4).

S.2 Cómo se impulsa la sostenibilidad medioambiental

Durante el PE 2008-2011, Gorabide desarrolló actuaciones en el ámbito del medio ambiente orientadas al reciclaje de papel y la colaboración con Iberdrola y Fundación Lurguia en la reforestación del Urdaibai. Actividad que se viene realizando desde hace 8 años (ver R.4.5). A raíz de la evaluación externa de 2012 y de la reflexión interna se decidió reenfoque la política medioambiental de Gorabide, integrándola como uno de los tres pilares de su compromiso con la sociedad (anexo S.1). En 2013 la asociación se sumó al objetivo de la Estrategia Energética de Euskadi 3E2020 de mitigar el cambio climático mediante la reducción de emisiones de CO2 derivadas de su actividad. Además, apostó por implicar en ese compromiso a profesionales, personas voluntarias, familias y a PCDI usuarias de sus servicios. Fruto de este enfoque, desde 2013 se impulsó la comunicación e intercambio de BBPP entre los centros y servicios de la asociación con el fin de concienciar y formar a las personas en un uso sostenible de los recursos. Desde entonces, la Residencia Plazakola ha venido compartiendo su experiencia en la elaboración compost, el reciclaje, la elaboración de bolsas de basura propias, la gestión de residuos domésticos a través de los Garbigunes y el control de temperatura del centro para

reducir el consumo de energía. Ese mismo año, la Residencia de Atxarte creó un grupo de consumo responsable que también ha compartido sus BBPP con el resto de centros. En 2015, se ha elaborado un Decálogo Medioambiental (anexo S.2) en el que se han identificado 10 buenas prácticas que se pretenden implantar en toda la asociación. En 2016, se impulsará una versión de Goratu-medioambiente, en el que PCDI explicarán y formarán a diferentes GI sobre cómo tener una actuación respetuosa con el medioambiente. En el año 2013, Gorabide midió por primera vez la huella de carbono. En esta primera medición, se incorporaron para el análisis, los datos de 2012 para tener una mayor perspectiva del indicador (ver R.4.12). También en 2013, se contrató a una empresa especialista en asesoramiento energético con la que se realiza una primera evaluación rendimiento energético (electricidad) de todos los centros. Esto ha generado acciones de mejora como: ajuste de potencias y cambio a una empresa que suministra energías renovables.

En 2015, la asociación tomó parte junto con otras 37 entidades de diferentes sectores, entre ellas el Hotel Villa de Bilbao, la Universidad de Deusto, o el Museo de Bellas Artes en el programa “Hacia una estrategia baja en carbono en Bilbao, 2015” impulsada por el Ayuntamiento de Bilbao. En él se monitorizaron las emisiones de gases de efecto invernadero durante tres meses en una de las residencias de la asociación. Este estudio contó con la colaboración de una empresa asesora, contratada por el Ayuntamiento, que ayudó en la identificación de acciones de mejora. A resultas de este trabajo, la asociación obtuvo el reconocimiento de entidad comprometida con la defensa de la sostenibilidad y el medio ambiente. En 2016, Gorabide ha firmado un contrato con Primagas para sustituir las instalaciones de gasóleo por propano en las residencias de Sopuerta, Atxarte y Plazakola.

Preocupada por la opinión que sus principales GI tienen del compromiso de la asociación con el medio ambiente, se incorporó en la encuesta a familias (2015), profesionales (2014) y personas voluntarias (2015) un ítem en el que se les preguntaba en qué medida consideraban que Gorabide demuestra en su actividad diaria un interés por el medioambiente. Los resultados de esta primera medición en una escala 1-5 fueron de 4,09 en familias, 4,10 en personas y 3,47 en personas voluntarias. Finalmente, en la encuesta a proveedores se pregunta expresamente si éstos tienen en cuenta el impacto medioambiental de sus consumos energéticos y si reciclan de manera sistemática algún tipo de producto con el fin de poner en valor la relevancia que estos ámbitos tienen para Gorabide (Fig. S1.1.).

| AÑO | ORIGEN | MEJORAS INTRODUCIDAS |
|--|--|--|
| CÓMO GESTIONAMOS EL COMPROMISO CON NUESTRO ENTORNO SOCIAL | | |
| 2016 | Reflexión del PE2-PO3. | Adhesión al Pacto Mundial Global Compact de la ONU. |
| 2014 | Estudio de análisis del valor social. | Visualización por la sociedad del retorno económico de Gorabide. |
| 2013 | Contraste externo específico de sociedad. | Incorporación en la estrategia de compromiso de Gorabide con la sociedad. |
| 2012 | Evaluación externa EFQM. | Reflexión sobre la propuesta de valor de la asociación, identificando aspectos claramente relacionados con su compromiso con la sociedad bizkaína. |
| CÓMO IMPULSAMOS LA SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL | | |
| 2015 | Reflexión PO3. | Decálogo medioambiental y Publicación de artículos habituales sobre nuestras acciones medioambientales en la revista y en la web. |
| 2014 | Participación en el Programa ‘Hacia una estrategia baja en carbono en Bilbao’. | Gestión de la Huella de Carbono. |
| 2014 | Estrategia de compromiso con la sociedad. | Ítems sobre compromiso medio ambiental en encuesta a los GI familias, profesionales y voluntarios. |
| 2013 | Estrategia Energética de Euskadi 3E2020. | Reducción de emisiones de CO2. Grupos de BBPP medioambientales. |



Guía de Gestión Innovación

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

I.1 Cómo se definen nuestros objetivos y estrategia para innovar

Gorabide se ha preocupado por innovar a lo largo de toda su historia, sin embargo la reflexión estratégica de 2008 puso de manifiesto la necesidad de mejorar la gestión de la innovación para que ésta pudiera responder más eficazmente a los retos estratégicos de la asociación. En la revisión del mapa de procesos realizada en 2009 se definieron dos ámbitos de innovación: ● la innovación y mejora responsabilidad de cada proceso, y ● la innovación en procesos operativos, para cuyo despliegue, se identificó el proceso estratégico de I+D+i (PE3). Su misión es idear, desarrollar y transmitir formas nuevas y diferentes de responder a las necesidades presentes y futuras de las PCDI y sus familias, coordinándose para ello con los procesos operativos. Para identificar los proyectos innovadores, Gorabide ha generado la siguiente sistemática:

Análisis del entorno

Desde 2010, la vigilancia del entorno se desarrolla a través de los procesos PE1 y PO1. Por ejemplo, gracias a ello, en 2010, se colaboró con DFB para la elaboración del Plan para la Participación y Calidad de Vida de las Personas con Discapacidad en Bizkaia. En él, DFB realiza una clara apuesta por el modelo de planificación centrada en la persona, lo que se tuvo en cuenta, junto con otras entradas, a la hora de incorporar esta innovación en la agenda para el periodo 2012-2015. A partir de 2013, fruto de la reflexión estratégica, se introduce un nuevo subproceso para la vigilancia normativa y análisis de necesidades futuras (PO1.3). Su principal cometido es identificar los escenarios a los que la asociación ha de hacer frente en lo legal, lo sociodemográfico y las necesidades y expectativas de los principales GI. Esta información se integra en el Plan Emerge.

El equipo del proceso PE3 es el responsable de realizar la vigilancia tecnológica en torno a los diferentes ámbitos de intervención. Para ello, cada responsable de innovación realiza un análisis sistemático de las metodologías, tecnología o competencias existentes con el fin de poder aprender de otros e identificar posibles alianzas para nuevos proyectos. A modo de ejemplo, se ha incorporado el software de comunicación Proloquo2Go para el proyecto de comunicación alternativa lo que ha posibilitado ser centro de referencia homologado por el fabricante, a nivel estatal.

Análisis interno

El análisis interno se realiza a través de la autoevaluación con el Modelo de Calidad de Plena Inclusión y al Modelo de Gestión Avanzada. A modo de ejemplo, en las autoevaluaciones del año 2011 las PCDI participantes valoraron la posibilidad de convertirse en formadoras en temas de discapacidad intelectual. Eso generó una línea de innovación que concluyó en el Programa Goratu, galardonado con uno de los Premios la Caixa a la Innovación y Transformación Social 2015, entre 489 proyectos presentados.

Teniendo en cuenta estas fuentes de información, en la reflexión estratégica realizada en 2012, se configura una agenda de innovación ([anexo I.1](#)) vinculada al PE 2012-2015. Ésta recogía nueve proyectos de los cuales se han desplegado el 100%. Uno de ellos (proyecto TUTOR) no pudo concluirse por

problemas tecnológicos. En estos momentos, los ocho proyectos restantes están desplegados y operativos ([ver R.5.1](#)).

En el PE 2016-2019 se ha establecido un objetivo rupturista en la gestión de la innovación, con el fin de que por primera vez, las personas con discapacidad y familias que no son usuarias de los centros de la entidad puedan beneficiarse de las innovaciones que se están desarrollando.

I.2 Cómo se crea el contexto interno para innovar

En 2012, comenzó el despliegue de la primera agenda de innovación. Para ello, las personas del equipo de I+D+i identificaron las innovaciones de cuyo despliegue y vigilancia serían responsables. Dado que el equipo de I+D+i, al igual que el resto de equipos de proceso, está constituido por profesionales cuya dedicación al proceso no es su principal actividad, se les da facilidades para que puedan acudir a reuniones, congresos y jornadas relacionadas con su ámbito de innovación ([ver R.5.7](#)). Entre estos foros, destacan el *Inico*, el *Congreso EPSA Europe in Action*, *Estimulación multisensorial* o el *Congreso Europeo de Autogestores* en los que se han abordado temáticas relacionadas con innovaciones de la agenda. Este conocimiento se comparte tanto en el equipo del proceso de I+D+i como en los equipos de despliegue de cada innovación. Éstos son entornos colaborativos en los que participan las personas encargadas de implantar la innovación en sus centros ([ver subelemento I4](#)).

La innovación se diseña e implanta progresivamente a través de experiencias piloto que, de forma respetuosa con la actividad de los centros, permiten ir dando respuestas nuevas a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual y a sus familias. Durante este periodo estratégico, los centros implicados en innovaciones han pasado de ocho en 2013 a 16 en 2015 ([ver R.5.2](#)) y las personas con discapacidad y familias que han participado en las innovaciones, beneficiándose de las mismas, han sido 53 ([ver R.5.3](#)).

El despliegue de cada innovación y las personas involucradas en las mismas son reconocidas y se pone en valor su trabajo tanto internamente como externamente. Para ello el proceso de comunicación (PE2) da difusión a los diferentes proyectos a través de las circulares mensuales, el boletín Gurebide, la revista Gorabide, la web y las redes sociales ([anexo I.2](#)). Además, los equipos presentan sus innovaciones en congresos, jornadas y publicaciones especializadas ([anexo I.3](#)). De esta forma, las personas responsables de las innovaciones acaban siendo referentes en el ámbito de innovación tanto dentro como fuera de Gorabide. El indicador de foros como ponentes pone de manifiesto, entre otros, los espacios (jornadas, congresos, formaciones universitarias) en los que se han presentado cuestiones referidas a innovación. Éstas han pasado de 0 en 2012 a 7 en 2015 ([ver R.5.9](#)).

Desde 2012 a 2015, los equipos de proceso, fruto de las revisiones realizadas, han incorporado 56 innovaciones y mejoras a través de diferentes PG ([ver R.5.4](#)). Con el fin de potenciar aún más el contexto interno para innovar, desde 2015 se está diseñando una nueva sistemática para incrementar la participación en la aportación de ideas innovadoras.

I.3 Como se aprovecha el potencial de nuestro entorno

Para innovar, Gorabide utiliza claves que favorecen la innovación abierta en entornos reales. Así, las innovaciones se despliegan a través de los círculos de apoyo. Éstos son los equipos responsables de pilotar la innovación y están compuestos por diversos agentes: ● personas del equipo de proceso de I+D+i, cuyo rol principal es el de aportar metodología y conocimiento técnico para el despliegue; ● personas del centro o servicio, que es el entorno en el que se despliega la innovación, y aportan el conocimiento y el vínculo con el cliente; ● la propia persona con discapacidad y su familia, que aportan su vivencia como destinatarias finales de la innovación. Ellas permiten adaptar el diseño en función de su experiencia; ● otros GI que, en clave de alianza (ver R.5.5), puedan reforzar o complementar el rol de los tres agentes anteriores. A modo de ejemplo: las alianzas con Tecnalía, Enkoa o Dinycon para desarrollos tecnológicos, la alianza con la UPV y la UD para el diseño de programas de intervención, la alianza con entidades de la red compartir para realizar un estudio de diferentes sistemáticas de planificación individual y planificación centrada en la persona y la alianza con Korapilatzten para el despliegue de Goratu y Goratu 2.0.

La información científica asociada a cada proyecto de innovación se gestiona por parte de la persona responsable del mismo. Ésta utiliza tanto las TIC (Google Alerts, revistas electrónicas y redes sociales) como otros canales: congresos, jornadas, grupos de trabajo... (ver R.5.7 y R.5.8). Dada la elevada cantidad de información accesible gracias a las TIC, es importante filtrarla y priorizarla. Esto se hace en base a dos preguntas clave: ¿qué aporta? y ¿es el momento para poder utilizarla? Cuando la respuesta es afirmativa, esta información se integra en el PE3 para perfeccionar la innovación, generar nuevo conocimiento y/o colaborar con otros agentes. Esto ha permitido explorar ámbitos y actividades nuevas abriéndonos a perspectivas diferentes. A modo de ejemplo, se detallan varios proyectos (ver Fig I3.1).

El conjunto de recursos que Gorabide utiliza para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información se gestiona desde el proceso de Informática (PA3). En los últimos años, se han incorporado varias mejoras. A modo de ejemplo, en 2014, se migraron los servidores a un *data center* de Sarenet y se revisaron todas las telecomunicaciones con el objetivo de incrementar la rapidez y estabilidad de las líneas en el acceso a la información. Progresivamente, se virtualizaron varios servidores para optimizar su rendimiento, habiendo concluido la última virtualización en 2016. En 2015 se incorporó la metodología del PCP diseñada por el proceso de innovación a la aplicación BAT para poder trabajarla desde un soporte digital. En 2016, gracias a la financiación de la Caixa, se está desarrollando el proyecto Goratu 2.0 en el marco de la web corporativa. También en 2016, se ha generado un indicador que computa el número de descargas de documentos que se realizan desde la web de la asociación (anexo I.4). En los cinco meses de funcionamiento del indicador se han realizado 5.690 descargas.

I.4 Cómo se gestionan las ideas y proyectos innovadores

La gestión de la innovación se define en el proceso de I+D+i (PE3). Éste analiza y prioriza las ideas y proyectos para generar

una agenda de innovación a la luz del Plan Emerge, las autoevaluaciones y los desarrollos normativos (Ver subelemento I1), integrando la innovación en el marco de la estrategia.

El equipo de I+D+i está constituido por siete personas de diferentes puestos de la asociación (psicólogas, coordinación de atención directa, responsable de área, responsable de inter-

| PROYECTO | |
|----------|--|
| 2015 | Satisfacción de PCDI: En las IX Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Discapacidad se pudo conocer en detalle el proyecto que Uliazpi presentó sobre la aplicación de la tecnología de detección emocional en el apoyo a personas con discapacidad intelectual y del desarrollo grave realizado en colaboración con Tecnalía. Se estudió la posibilidad de testar dicha tecnología para relacionar estados emocionales con la satisfacción de las PCDI y se realizó un primer proyecto piloto. |
| 2014 | Envejecimiento y discapacidad: Que testó en 2014, la metodología Revisep diseñada por la Fundación Gil Gayarre. |
| 2013 | Plan centrado en la persona (PCP): Integró información procedente de publicaciones científicas de la revista Siglo Cero, exposiciones realizadas en el congreso de la AAIDD (American Association on Intellectual and Developmental Disability) de 2013 y conocimiento compartido con el presidente de la AAIDD en un seminario organizado por Gorabide en 2012. En 2016, la metodología diseñada por la asociación ha sido aceptada para su publicación por Plena Inclusión y varias entidades se han mostrado interesadas en poder aplicarla. |
| 2013 | Comunicación alternativa y aumentativa (CAA): Ha incorporado el manejo del comunicador Proloquo2Go, fruto de la información obtenida a través de las TIC. |
| 2012 | Sexualidad: Ha llevado al responsable de dicha innovación a comenzar, en 2014, el Máster en Sexología Sustantiva de la Universidad Europea Miguel de Cervantes, pudiendo incorporar el conocimiento sobre sexualidad ofrecido en la formación a la realidad concreta de las personas con discapacidad intelectual a las que presta apoyo Gorabide. |
| 2012 | Calidad de vida familiar: En la autoevaluación en base al Modelo de Calidad de Plena Inclusión, se identificó la necesidad de mejorar la evaluación de calidad de vida de la familia. Ello llevó a Gorabide a participar en la validación de una escala de calidad de vida familiar junto con la Universidad de Deusto y la UPV. Fruto de ese trabajo se puso en marcha un proyecto para diseñar y pilotar un programa de apoyo a la calidad de vida familiar. |

Fig I3.1

vención familiar y dirección técnica y de sistemas). Estas personas, que son responsables de las innovaciones de la agenda, son las que diseñan y despliegan el primer pilotaje de la innovación. Éste se lleva a cabo en un único centro en el que se crea un círculo de apoyo (ver subelemento I3) en torno a una persona con discapacidad intelectual cuyas necesidades están vinculadas a la innovación en cuestión. Sistematizada la primera experiencia, se ofrece la posibilidad de implantarla en otros centros. Para ello, la persona responsable presenta la innovación a las direcciones de centro a principios de cada año. Éstas valoran la implantación en su centro en función de las necesidades de las PCDI usuarias y asignan a una persona responsable del despliegue en el centro. La implantación se coordina y monitoriza por el responsable de la innovación a través de los equipos de despliegue. En 2016, existen siete equipos de despliegue en cada uno de los cuales participan entre seis y ocho profesionales.

Este despliegue en cascada concluye cuando los centros y servicios han incorporado el conocimiento y la experiencia necesaria para utilizar la innovación de manera autónoma en su actividad. A partir de ese momento la innovación deja de ser responsabilidad del proceso de I+D+i.

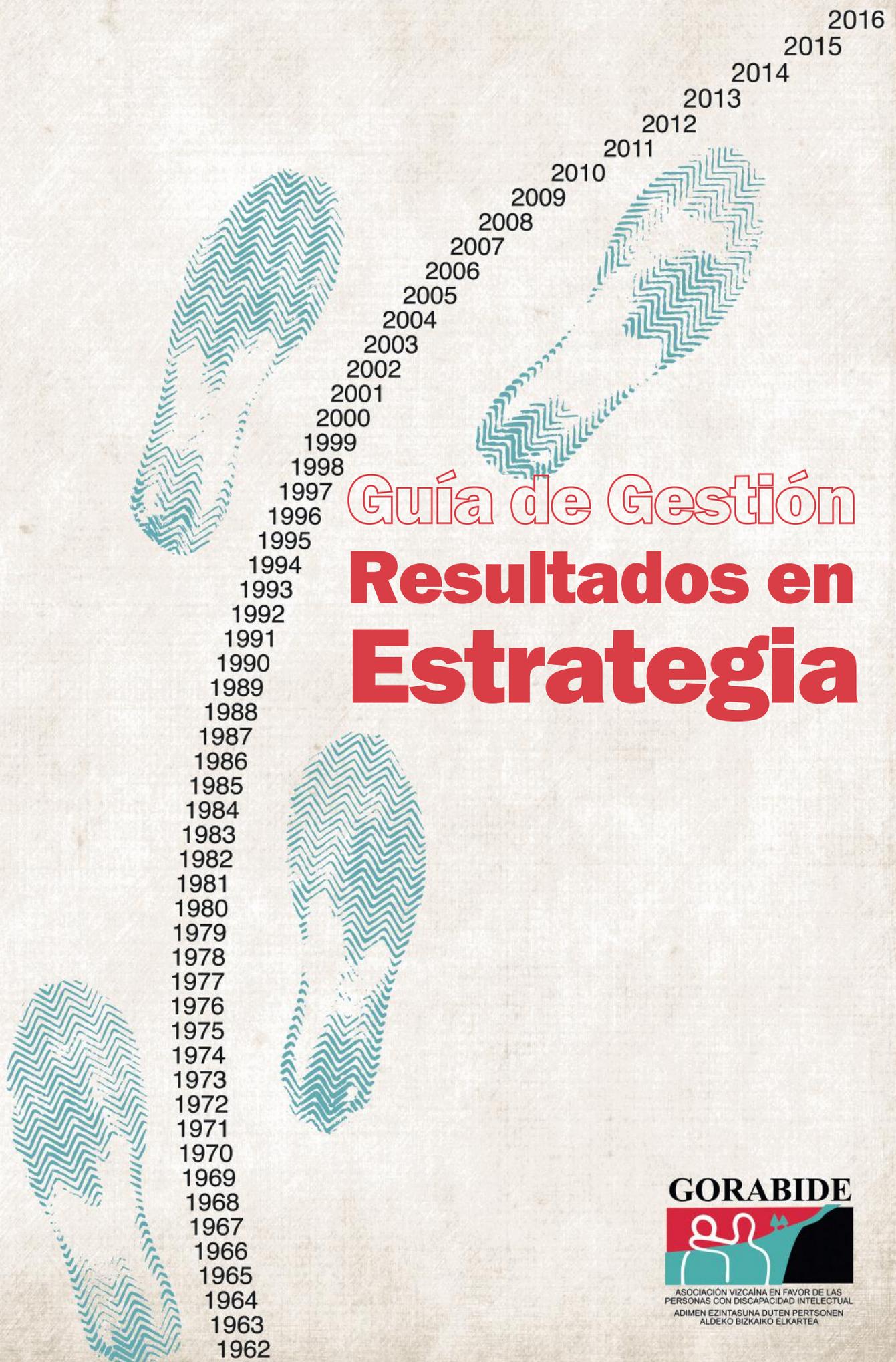
En 2015, se revisó el proceso de I+D+i y se incorporaron tres nuevos subprocesos: el subproceso de captación del conocimiento, el subproceso de difusión del conocimiento y el subproceso de creatividad. Con ellos, se pretende mejorar la sistemática de gestión de la información y del conocimiento (ver R.5.6) a dos niveles: ● De fuera hacia dentro (ver R.5.7), incorporando el conocimiento que permite perfeccionar y generar innovación. ● De dentro hacia fuera (ver R.5.9), compartiendo la experiencia y el conocimiento generado por la asociación

para que otros puedan beneficiarse de él. Este último requiere analizar lo aprendido para extraer conclusiones, lo que revierte en beneficio de los propios despliegues. En 2016, se está incorporando la satisfacción de los GI participantes en la innovación como un dato más a tener en cuenta a la hora de realizar este análisis. La gestión del conocimiento de dentro hacia fuera no persigue un fin lucrativo, pero sí pretende poner en valor la experiencia en innovación. Por esa razón, en toda divulgación se referencia la autoría de Gorabide y la cesión de cualquier metodología a otras entidades, siendo gratuita, pasa por firmar un acuerdo de colaboración en el que se referencia la autoría de la asociación en el uso o difusión que se realice.

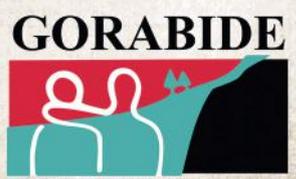
Más allá de la dotación económica que supone la dedicación de profesionales en el despliegue de la innovación, se cuenta con una partida presupuestaria dependiente del Departamento Técnico y de Sistemas para la adquisición de tecnologías en fase de prueba. Tal es el caso de la tecnología de detección emocional diseñada por Tecnalia y presentada por Uliazpi en las Jornadas Científicas sobre Discapacidad de 2015 como herramienta de apoyo a personas con DID. Cuando es viable, se presentan proyectos para sufragar los gastos en innovación. Ejemplo de ello es la financiación de Goratu por la Caixa o la financiación de Tutor por la SPRI.

Además, cada proceso genera un sistema de innovación y mejora basado en la lógica PDCA, que parte del análisis de sus indicadores clave (a modo de ejemplo: encuestas de satisfacción, evaluación de riesgos laborales, participación...). Así, se revisa la sistemática y se diseñan actuaciones que afectan en cascada a departamentos, servicios y centros, desplegándose a través de los planes de gestión y planes de centro.

| AÑO | FUENTE DE APRENDIZAJE | PRINCIPALES MEJORAS REALIZADAS |
|--|---|---|
| CÓMO DEFINIMOS NUESTROS OBJETIVOS Y ESTRATEGIA PARA INNOVAR | | |
| 2016 | EP 2016-2019. | Incorporación de personas no usuarias de los centros en el despliegue de la innovación. |
| 2012 | Revisión del equipo de proceso. | Se vincula la planificación de la agenda de innovación al proceso de reflexión estratégica y se nutre con la información de las autoevaluaciones previas y del Plan Emerge. |
| CÓMO CREAMOS EL CONTEXTO INTERNO PARA INNOVAR | | |
| 2015 | Autoevaluación 2014 en base al MGA. | Se diseña un plan para potenciar la creatividad asociada a la innovación. |
| 2013 | Revisión de proceso e identificación de GI clave. | Definición de círculos de apoyo para el despliegue de las innovaciones |
| CÓMO APROVECHAMOS EL POTENCIAL DE NUESTRO ENTORNO | | |
| 2015 | Revisión del equipo de proceso. | Se incorporan 3 nuevos subprocesos: ● captación del conocimiento, ● difusión del conocimiento y ● creatividad. |
| 2015 | Revisión P01, P02, P03 y PE3. | Incorporación de la PCP en BAT. |
| 2014 | PE 2012-2015. | Liderazgo del equipo de calidad de vida de la red compartir para el desarrollo de un estudio compartido entre varias entidades. |
| 2014 | Asesoramiento de Redline. | Migración de servidores a Sarnet para mejorar el sistema de gestión de la información. |
| CÓMO GESTIONAMOS LAS IDEAS Y PROYECTOS INNOVADORES | | |
| 2016 | Revisión del equipo de proceso. | Pilotaje del sistema de evaluación de la satisfacción de los GI con la innovación. |
| 2015 | Revisión del equipo de proceso. | Incorporación de nuevos indicadores: ● número de publicaciones en revistas de referencia y ● número de descargas de documentos realizadas desde la web de Gorabide. |
| 2010 | PE 2008-2011 | Creación del proceso estratégico de I+D+i (PE3). |



Guía de Gestión Resultados en Estrategia

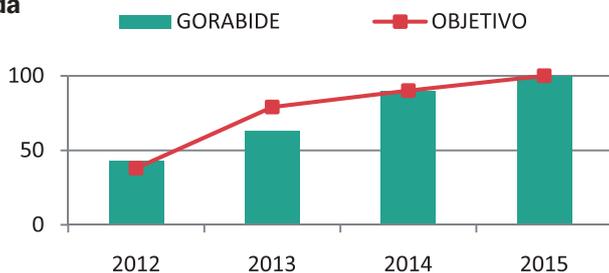


ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

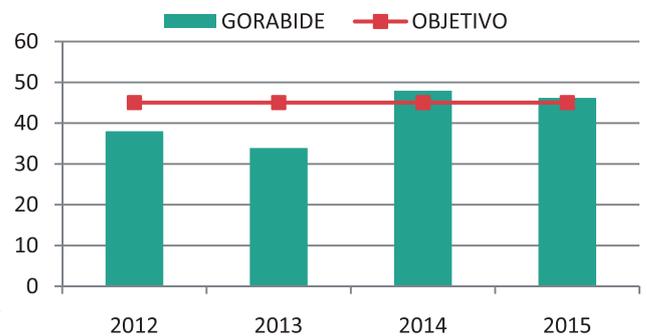
LÓGICA DE RESULTADOS

| | |
|-----------------------|--|
| FRECUENCIA | Mensual/Anual/Bienal (encuesta). Cada proceso vuelca el dato en la aplicación SSG y cada líder de proceso lo comparte en la reunión mensual de PE1. |
| SEGMENTACIÓN | R.1.1 y R.1.10 (centro+servicio), R.1.2 (centro+servicio+dimensión), R.1.3 (centro+servicio+ítem), R.1.6 (plazas residenciales/plazas no residenciales), R.1.7 (centro de coste), R.1.9 (reto+unidad/departamento+responsable), R.1.11 y R.1.12 (tipo de aportación+aliado+aportación). |
| FIJACIÓN DE OBJETIVOS | El objetivo de los indicadores clave se define en el marco de la planificación estratégica. Para los indicadores de proceso se definen los objetivos en el marco del plan de gestión anual. Para el segmento de la encuesta de satisfacción de personas, se revisa el objetivo del periodo anterior. Si no se alcanza, se mantiene el mismo y si se supera, se marca el resultado obtenido, como objetivo para el periodo siguiente. |
| COMPARACIONES | Batería del tercer sector de Euskalit, Red Compartir, Fevas Bizkaia y resto de DI Bizkaia (Apnabi, Uribe Costa, Aspace, BBK, Ifas) |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN | Toda la asociación. |
| RELEVANCIA | Claves: R.1.1, R.1.2, R.1.3, R.1.4, R.1.5, R.1.6, R.1.7, R.1.8, R.1.11 y R.1.12 Relevantes: R.1.9 y R.1.10 |

R.1.1 Porcentaje de personas con valoración de calidad de vida

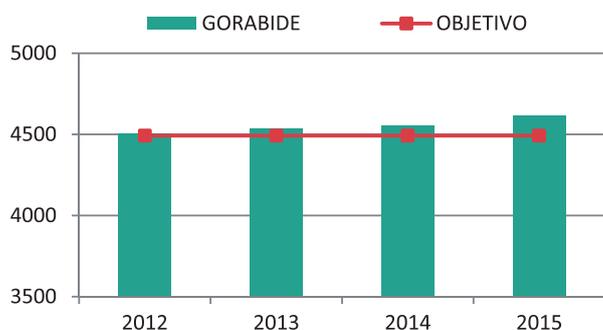


R.1.2 Índice de calidad de Vida según la escala Gencat



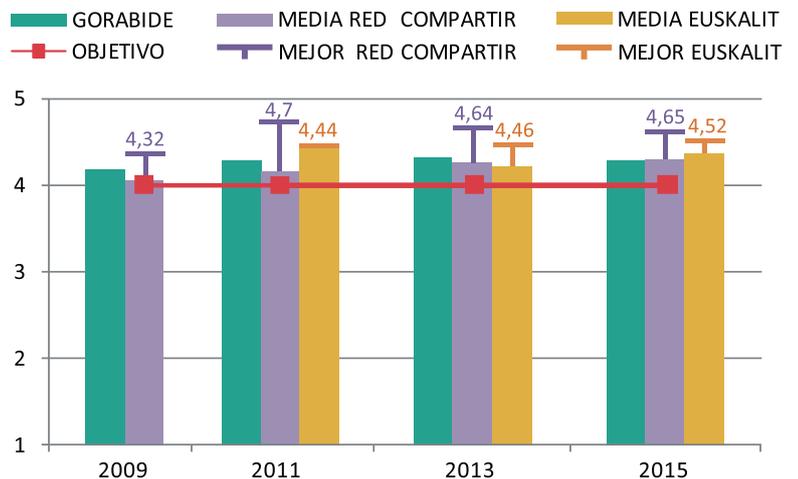
Durante el periodo estratégico se ha aplicado la escala Gencat a 759 personas para un total de 604 plazas (R.1.1). La puntuación media obtenida en el acumulado de los años se sitúa en un 39,9 (R.1.2). Durante la aplicación de la escala se detectan importantes limitaciones en personas con muchas necesidades de apoyo. Por ello, en 2015 se realizó el pilotaje de dos nuevas escalas. Estas sustituirán la Gencat a partir de 2016.

R.1.4 Número de personas usuarias registradas

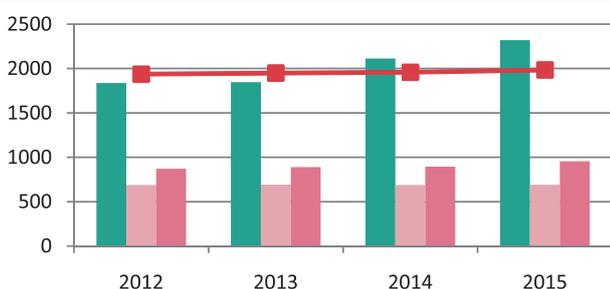


Este indicador presenta una tendencia positiva alcanzando el objetivo a lo largo de los 4 años. El incremento de 115 se explica a través del despliegue de acciones realizadas desde el proceso de comunicación, de la red de contactos con otras entidades, de la calidad de la acogida, información y orientación realizada desde el servicio BSG y de la amplia cartera de servicios de la asociación.

R.1.3 Satisfacción de las familias



Los resultados son consecuencia de la efectividad de las acciones de mejora diseñadas desde el PO1 y PO2 y desplegadas a través de los planes de gestión y planes de centro.

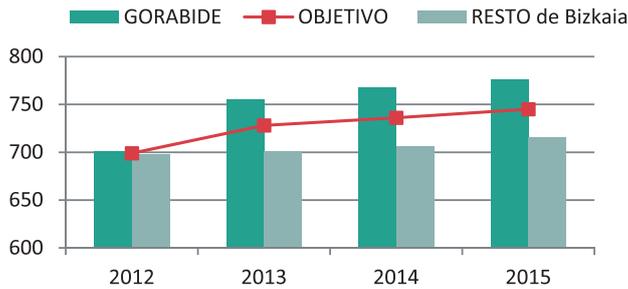


R.1.5 Número de personas socias

Medimos el número de personas que además de registrarse en la asociación se hacen socias. Los resultados presentan una tendencia positiva y son consecuencia de acciones de mejora vinculadas al objetivo estratégico de “poner en valor la condición de socio” y desplegadas a través de un plan de actuación.

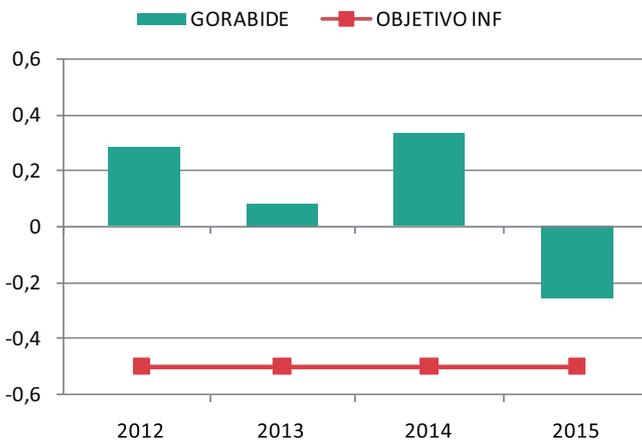


R.1.6 Número de plazas en servicios sociales

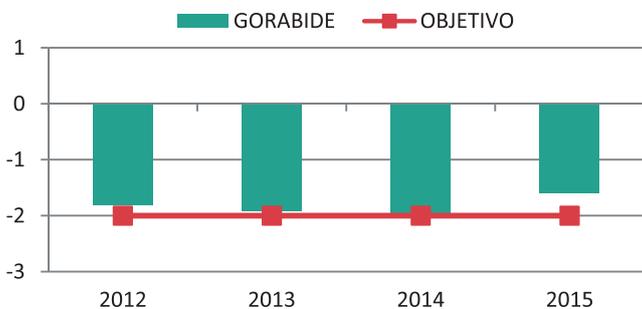


Refleja el liderazgo de Gorabide en la gestión de servicios para PCDI. Los buenos resultados son consecuencia de la eficacia en la gestión, la buena orientación a clientes y la alianza con DFB.

R.1.7 % de desviación negativa sobre los ingresos

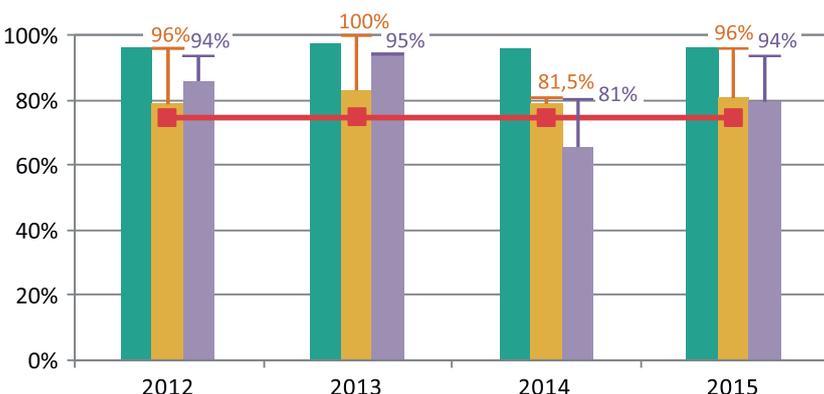


R.1.8 % de déficit máximo de presupuesto.

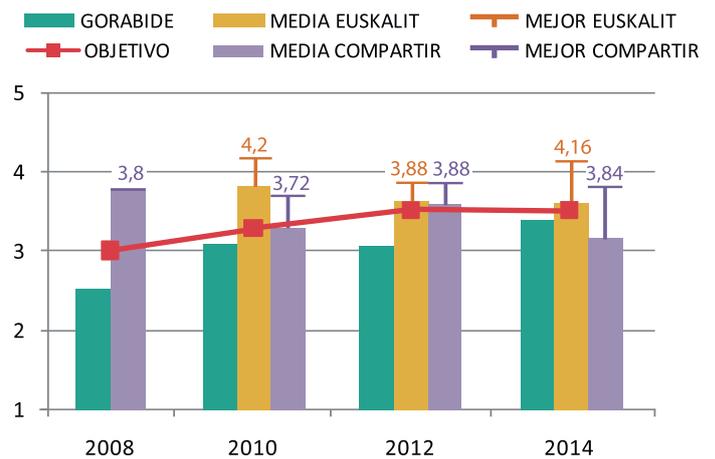


(R.1.7 y R.1.8) Los resultados responden a la estrategia desplegada por el proceso de administración, siendo ésta coherente con la gestión económica de una entidad sin ánimo de lucro. Durante todo el periodo, se cumplen los márgenes fijados.

R.1.9 Porcentaje de cumplimiento del plan de gestión

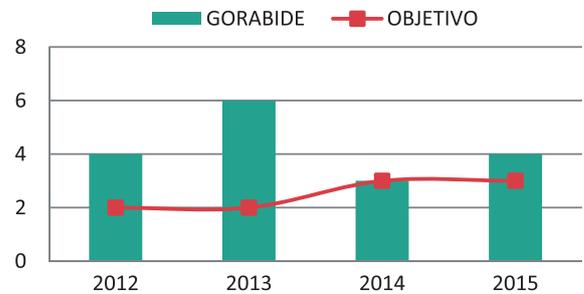


R.1.10 Satisfacción de las personas con la comunicación interna



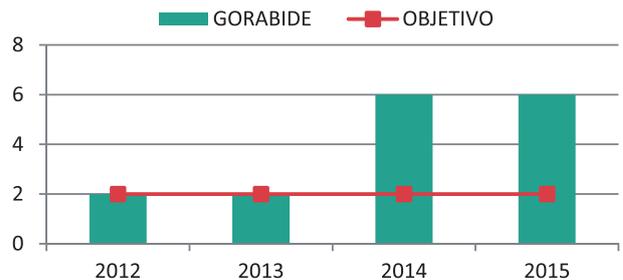
Las valoraciones presentan una tendencia positiva y responden a las mejoras identificadas y desplegadas por el proceso de comunicación. Los objetivos se establecen en función de la medición anterior.

R.1.11 Documentos, informes y proyectos aportados a DFB

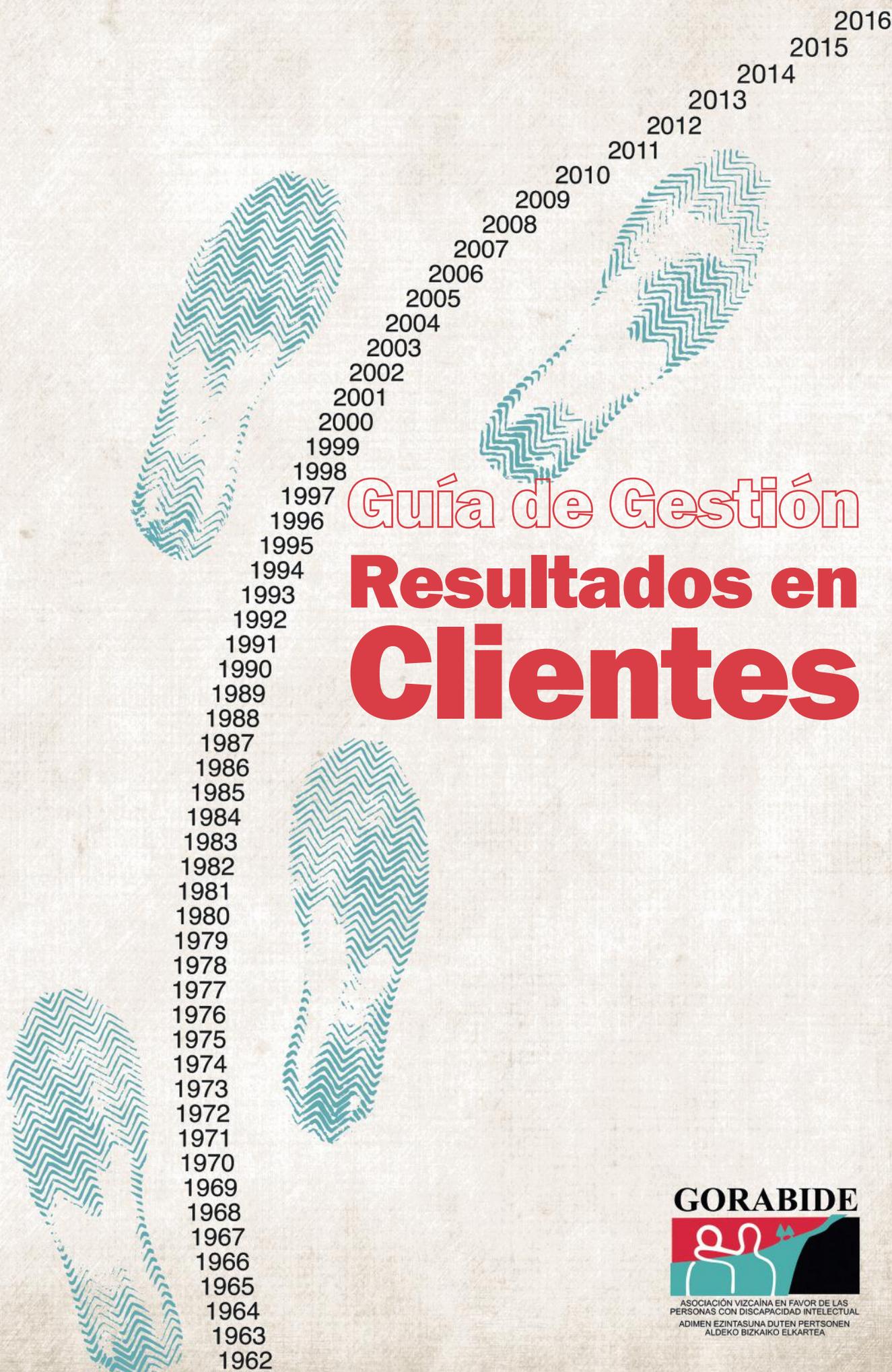


Se miden las aportaciones técnicas en el despliegue de políticas sociales. Los objetivos alcanzados son consecuencia de la mayor presencia en espacios del tercer sector, la consolidación de las alianzas, la participación en foros con DFB y el conocimiento técnico de Gorabide.

R.1.12 Número de estrategias compartidas con aliados



Los resultados positivos se mantienen a lo largo de los años, resultado del incremento de presencia de Gorabide en los diferentes espacios generados con aliados, del fortalecimiento de las alianzas y de una estrategia clara de las mismas.



Guía de Gestión Resultados en Clientes

GORABIDE

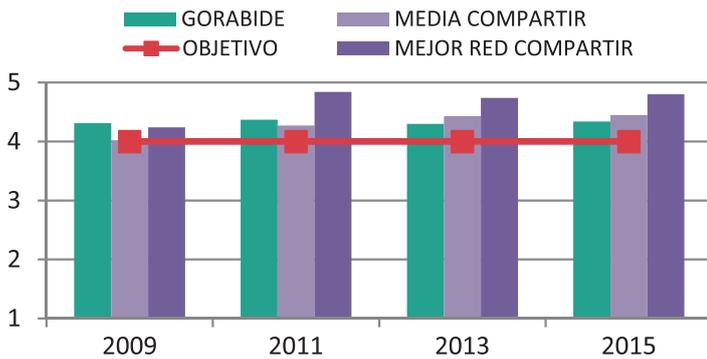


ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

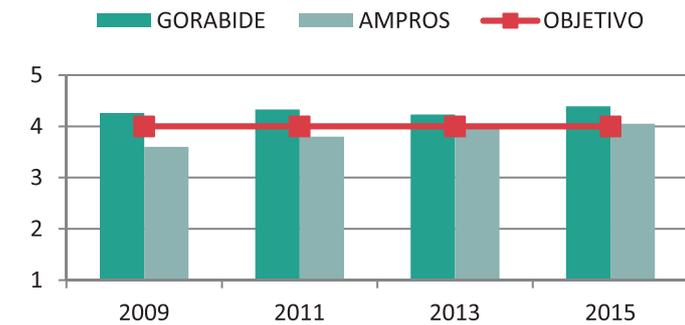
LÓGICA DE RESULTADOS

| | |
|-----------------------|---|
| FRECUENCIA | Encuestas: Satisfacción de familias: Bienal. Satisfacción con el Programa de formación a familias / Satisfacción con el programa de autogestores: anual. Indicadores de rendimiento: Mensual |
| SEGMENTACION | R.2.1 (centro+servicio+ítem), R.2.2 (centro+ítem), R.2.3 (programa+ítem), R.2.4 (ítem), R.2.5 (tipo de grupo), R.2.6 (grupo), R.2.7 y R.2.12 (centro+servicio), R.2.8 (tipo acción), R.2.9, R.2.10 y R.2.11 (centro). |
| FIJACIÓN DE OBJETIVOS | El objetivo de los indicadores clave se define en el marco de la planificación estratégica. Para los indicadores de proceso se definen los objetivos en el marco del plan de gestión anual. |
| COMPARACIONES | Foro de Indicadores del Tercer Sector, Red Compartir y Fevas. |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN | Toda la asociación. |
| RELEVANCIA | Claves: R.2.1, R.2.2, R.2.3, R.2.4, R.2.7, R.2.8, R.2.9, R.2.10 y R.2.11. Relevantes: R.2.5, R.2.6, R.2.12 y R.2.13. |

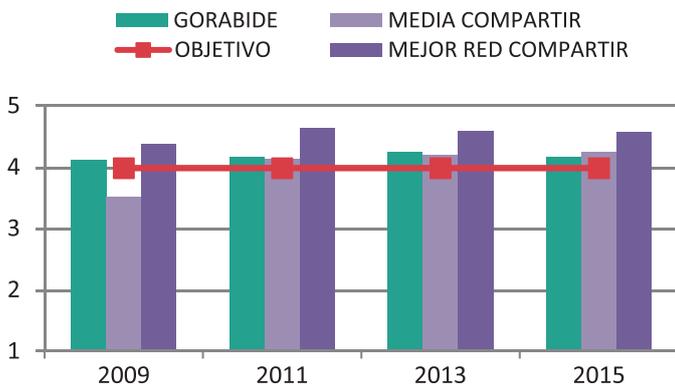
R.2.1 Satisfacción de las familias (residencias y viviendas)



R.2.2 Satisfacción de las familias con centros de día (CAD)

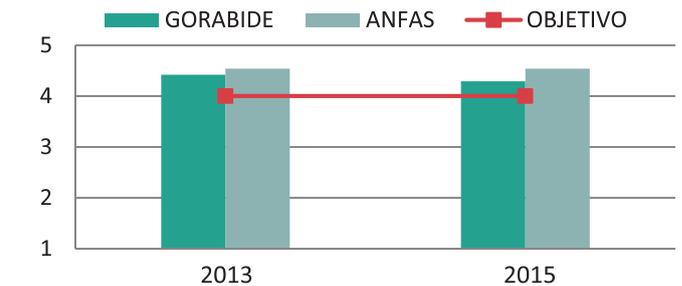


R.2.3 Satisfacción de las familias (servicio de tiempo libre)



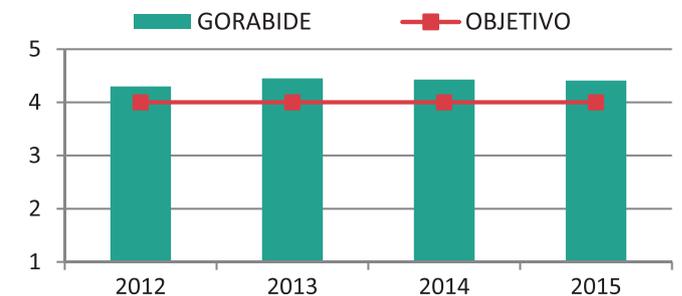
(R.2.1, R.2.2 y R.2.3) Los buenos resultados de estos tres indicadores son consecuencia de la efectividad de los planes de mejora desplegados. Destacan entre otros los dirigidos a: mejorar el servicio hostelero (Servicio de Viviendas), el área de cuidados básicos personales (Residencia Atxarte), la información sobre las actividades ocupacionales y de ocio (CAD), la participación de las PCDI en el centro (CAD) y la incorporación de reuniones, memorias de actividad, y nuevos destinos de vacaciones (STL).

R.2.4 Satisfacción de las familias (servicio de acogida, información y orientación)



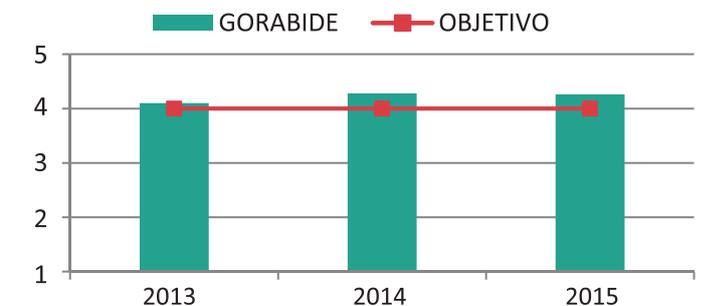
La primera medición es en 2013. Los resultados positivos muestran una tendencia sostenida gracias a mejoras como la identificación e información que se facilita sobre el servicio y la revisión del sistema de comunicación tanto en lo referido a la recepción telefónica como a la gestión de los tiempos de espera con profesionales.

R.2.5 Satisfacción con el programa de Formación Familiar



Las puntuaciones se mantienen altas y estables a lo largo de las diferentes mediciones. Los resultados son un reflejo de la efectividad tanto de la oferta formativa como de las acciones complementarias desplegadas: talleres para familiares, para hermanos/as menores y charlas monográficas.

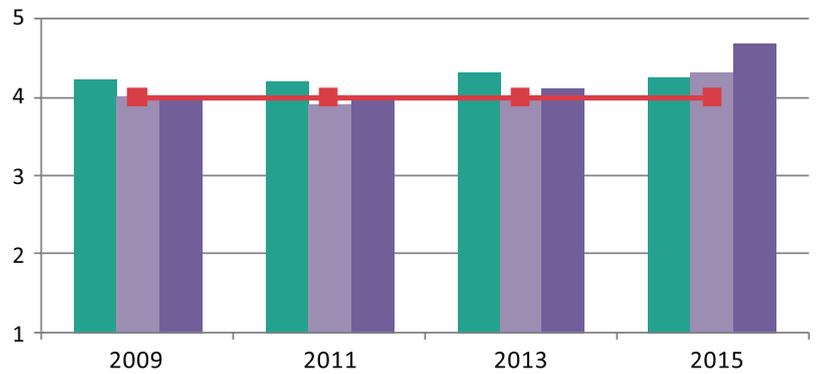
R.2.6 Satisfacción con el programa de autogestores



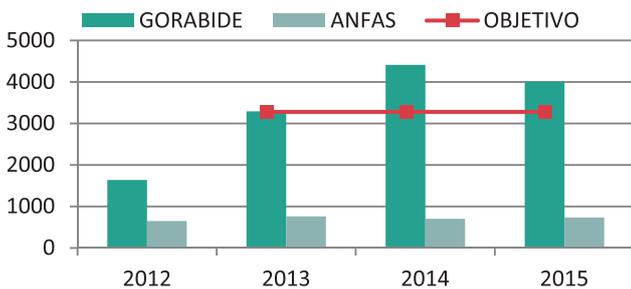
A lo largo de este periodo, Gorabide ha pasado de 4 a 9 grupos de autogestores ampliando así el ámbito de actuación. Los resultados muestran una tendencia sostenida cumpliendo el objetivo a lo largo de los años gracias a la efectividad del programa y a las mejoras realizadas como la elaboración del boletín *Nuestra Inclusión*, la participación en eventos de la comunidad y la celebración de encuentros.

R.2.7 Satisfacción de familias con la información que reciben

Presenta una buena valoración a lo largo de los años, con una tendencia sostenida. Este resultado refuerza la eficacia de las acciones realizadas para mejorar los sistemas y canales de información existentes: “Mejorar la comunicación diaria con familias” (CAD), “reforzar la información bidireccional (RET), “Aumentar la información sobre las actividades (Residencia Iasasti), “Entrega de memorias de actividad” (STL).

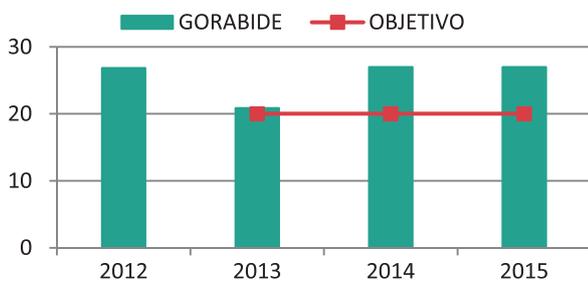


R.2.8 Número de acciones de información, orientación y apoyo a familias

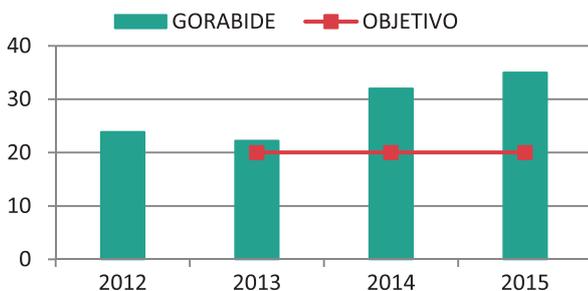


Este indicador recoge el número de acciones realizadas por el servicio BSG. El incremento (+2.369) a lo largo del periodo se debe, entre otras cosas, a las acciones orientadas a favorecer el acercamiento de la asociación a las familias: información mensual en la revista de la asociación sobre temas de interés, plan 500-Dependencia, plan apoyo de solicitud de residencia y plan apoyo solicitudes CAD.

R.2.9 Porcentaje de PCDI que participan en el proceso de revisión de su perfil

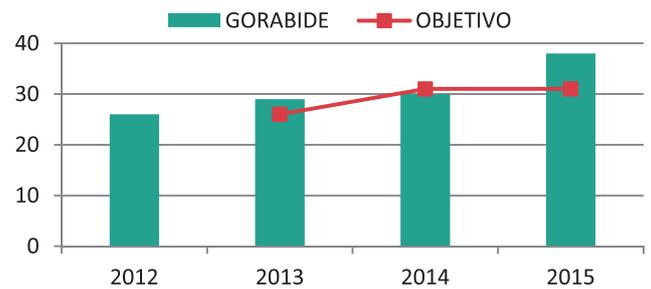


R.2.10 Porcentaje de familias que participan en el proceso de revisión del perfil de su familiar



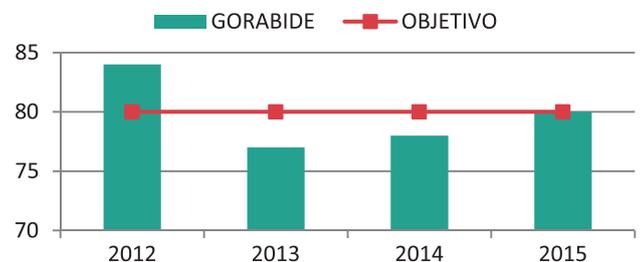
(R.2.9 y R.2.10) Estos indicadores miden la participación de la PCDI y su familia en la definición de apoyos (PE 2012-2015). En 2012, se identificó el valor y se detectó que tanto el proceso como el ámbito de aplicación no eran homogéneos. A partir de ese momento, se pusieron en marcha acciones orientadas a corregir la tendencia, comenzando en 2015 el despliegue de la PCP.

R.2.11 Número de espacios de participación de PCDI



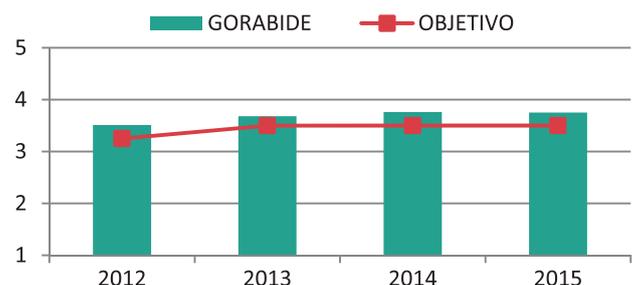
Gorabide alcanza estos resultados gracias a las acciones implantadas en los centros a través del PO2 y vinculadas al Proyecto para fomentar la Participación de las PCDI en los Centros y al despliegue del programa de autogestores. Los resultados presentan una tendencia positiva logrando que en todos los centros haya al menos un grupo de participación en 2015.

R.2.12 % compras a proveedores prioritarios sobre el total



En 2013, fruto de la revisión del proceso PA2, se reenfoca el criterio de homologación estableciéndose 3 categorías (ver C4) y aumentándose la exigencia para la categorías de proveedores prioritarios. La gestión de proveedores a través de miCentro ha facilitado la compra a proveedores prioritarios reflejándose en una tendencia positiva en el periodo 2013-2015.

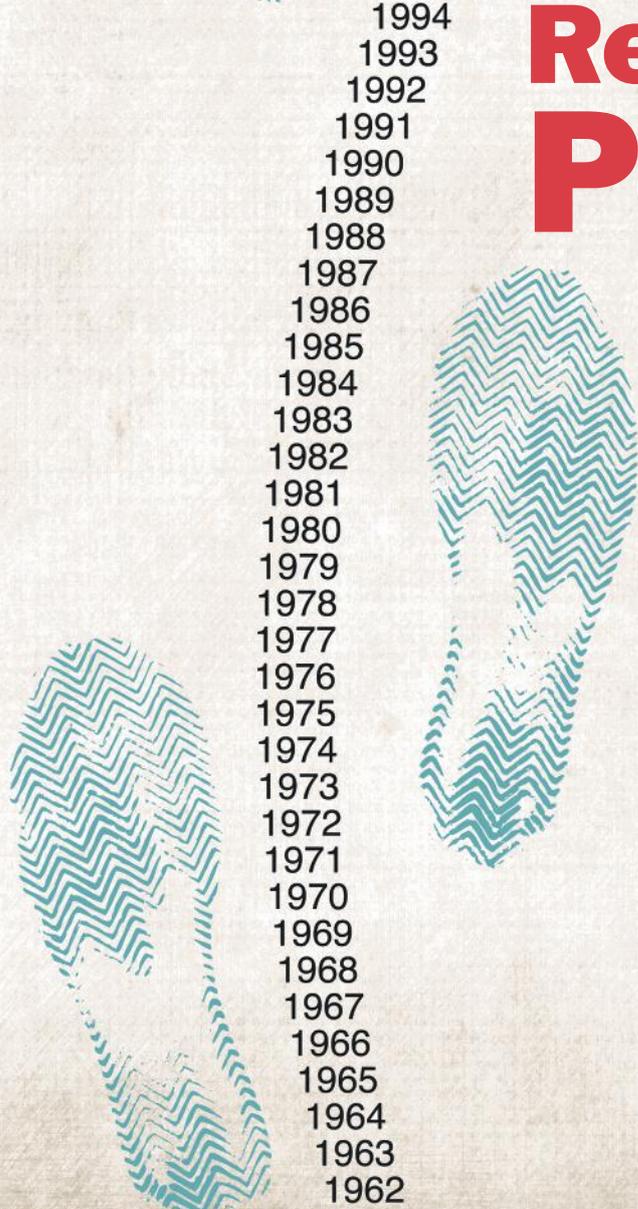
R.2.13 Satisfacción con los proveedores



La tendencia sostenida se debe a la larga trayectoria con nuestros proveedores, a su fidelización y a la política de gestión desplegada por el subproceso de compras y proveedores (PA2.3).



Guía de Gestión Resultados en Personas



GORABIDE

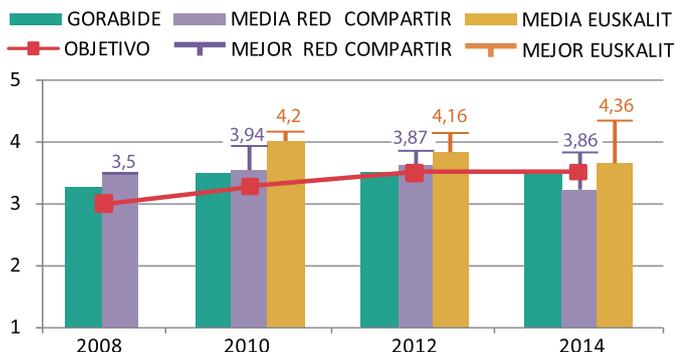


ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

LÓGICA DE RESULTADOS

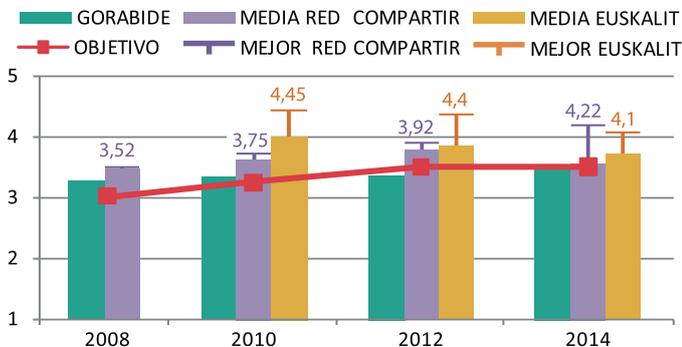
| | |
|-----------------------|---|
| FRECUENCIA | Encuesta de satisfacción de personas: Bienal. Satisfacción con las acciones formativas: Anual. Indicadores de rendimiento: mensual /anual. |
| SEGMENTACIÓN | R.3.1 (centro + servicio + ítem), R.3.2, R.3.3, R.3.4 y R.3.5 (centro + servicio), R.3.6 (fuente + grupo profesional + materia), R.3.9 (líder + formación), R.3.10 (centro/servicio) y R.3.11 (motivo). |
| FIJACIÓN DE OBJETIVOS | El objetivo de los indicadores clave se define en el marco de la planificación estratégica. Para los indicadores de proceso se definen los objetivos en el marco del plan de gestión anual. Para la encuesta de satisfacción, se revisa el objetivo del periodo anterior. Si no se alcanza, se mantiene el mismo y si se supera, se marca el resultado obtenido, como objetivo para el periodo siguiente. |
| COMPARACIONES | Batería tercer sector de Euskaliti y red Compartir |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN | Toda la asociación. |
| RELEVANCIA | Claves: R.3.8, R.3.9, y R.3.10. Relevantes: R.3.1, R.3.2, R.3.3, R.3.4, R.3.5, R.3.6, R.3.7, R.3.11 y R.3.12. |

R.3.1 Satisfacción de las personas



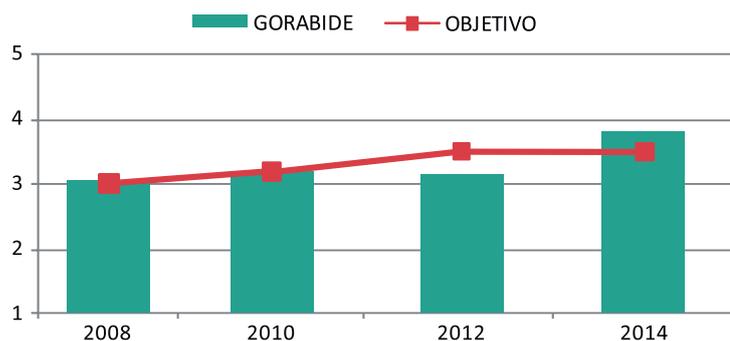
La mejora de los resultados (sobre una muestra estadísticamente significativa de profesionales) se debe a las actuaciones desarrolladas en ámbitos como la comunicación, participación, liderazgo, conciliación y condiciones de trabajo.

R.3.2 Satisfacción con el estilo de dirección



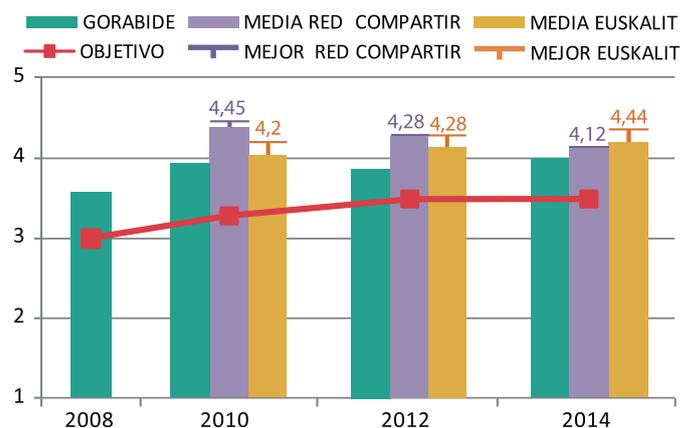
La mejora percibida en las competencias de liderazgo de la dirección se debe a acciones como: la formación en habilidades conversacionales y coaching, la evaluación 360°, el desarrollo colaborador y el coaching externo.

R.3.3 Satisfacción con la información



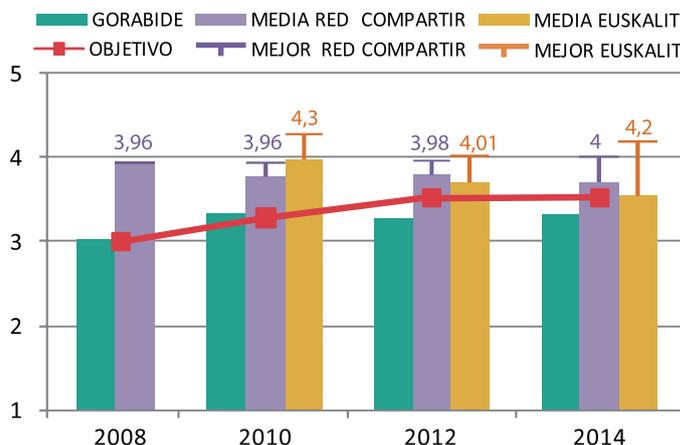
La tendencia positiva se debe a acciones realizadas en la gestión de la información, desde varios procesos, como miCentro, BD Competencias, SSG, circulares, Gurebide, revista, web y redes sociales virtuales.

R.3.4 Satisfacción con las estrategias, objetivos y futuro de la asociación.

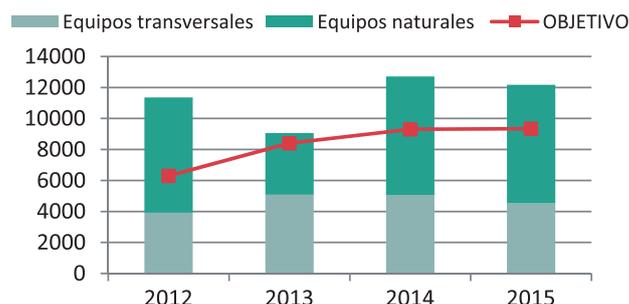


Las tendencias positivas y los objetivos alcanzados se deben a: la incorporación del PG y Plan de Centro como herramientas de gestión, el desarrollo del liderazgo y la participación de las personas.

R.3.5 Satisfacción de las personas con la participación



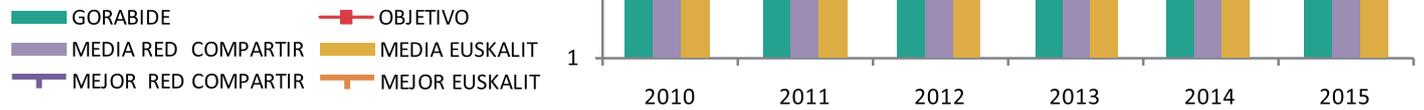
R.3.6 Número de horas de reunión de equipo



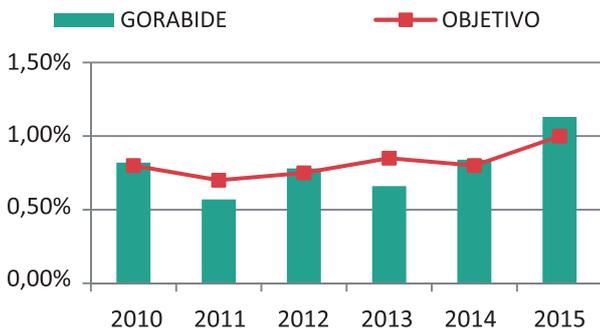
(R.3.5 y R.3.6) La tendencia positiva y buenos resultados se explican por el despliegue realizado para incrementar la participación, tanto a nivel de equipos naturales como de equipos transversales.

R.3.7 Satisfacción con las acciones formativas

El indicador mide la calidad de la formación impartida. Se destaca el incremento progresivo producido desde 2010 fruto de las mejoras implantadas a lo largo de estos años (ver P.2). Lo que ha posibilitado, en las dos últimas mediciones, estar por encima de la media de las dos baterías.

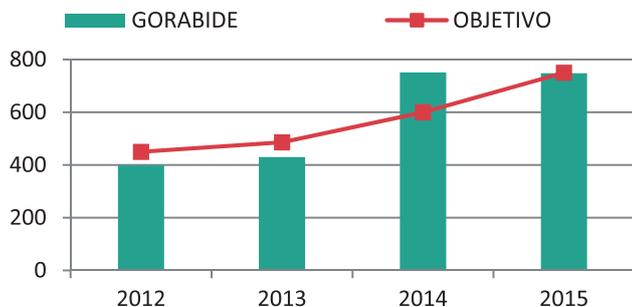


R.3.8 Número de horas de formación sobre horas trabajadas



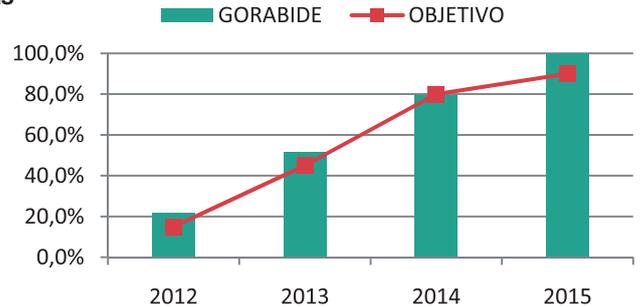
El progresivo incremento en horas de formación ha permitido alcanzar el objetivo estratégico previsto en un 1% para 2015. Esto ha sido posible gracias a las mejoras introducidas para posibilitar la formación garantizando su sostenibilidad. Esto afecta a una media de 450 personas formadas cada año.

R.3.9 Número de horas de formación en liderazgo



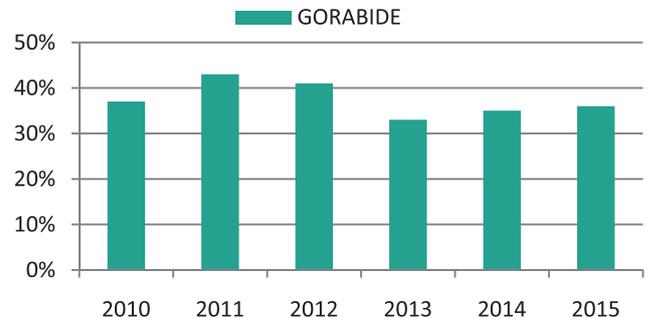
La tendencia positiva es un reflejo de la apuesta de la asociación por desarrollar las competencias de liderazgo de sus líderes. El repunte a partir de 2014 se debe a la evaluación 360° de direcciones, profesionales del equipo técnico y personas integrantes del Comité de Ética, con el consiguiente despliegue del plan de “desarrollo colaborador expandido” y “coaching externo”.

R.3.10 Porcentaje de evaluaciones competenciales realizadas



Este indicador muestra el esfuerzo realizado por la asociación a lo largo de este periodo llegando en 2015 a alcanzar el 100% de la plantilla de atención directa indefinida con evaluación competencial realizada.

R.3.11 Porcentaje de accidentes laborales que causan baja (inverso)

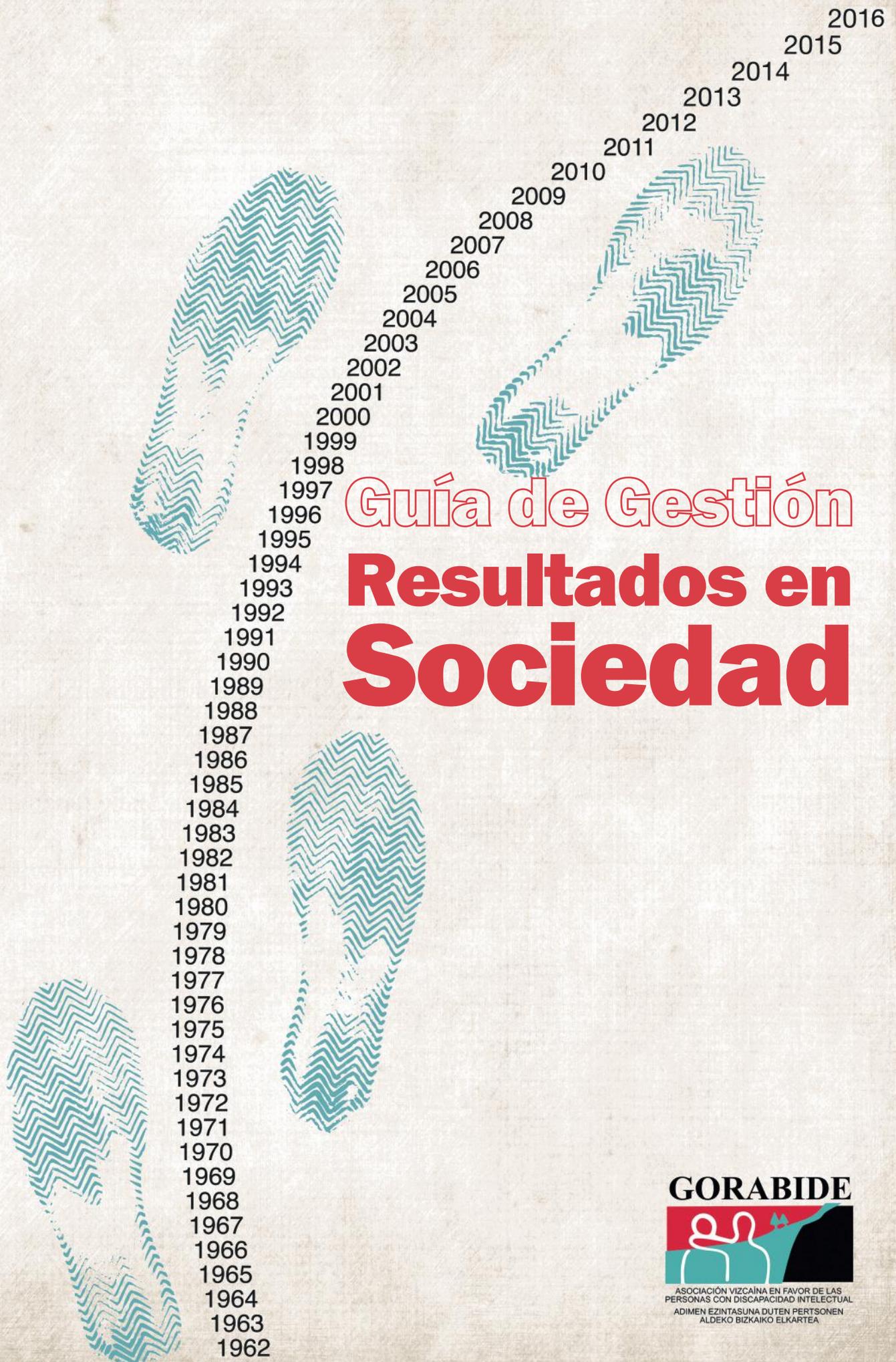


El análisis del indicador pone de manifiesto que el mayor número de bajas tiene como causa el sobre-esfuerzo. Esto se explica por el aumento de la edad tanto de la plantilla como de las personas usuarias. Para paliar este efecto se trabaja sobre tres ejes: de medios técnicos, formación en movilización de personas dependientes y aspectos organizativos.

R.3.12 Porcentaje de personas que se benefician de medidas de conciliación

Este indicador pone de manifiesto el despliegue de las políticas de conciliación dentro de la asociación. Los buenos resultados se deben a que la gran mayoría de solicitudes de conciliación recibidas tiene respuesta favorable.



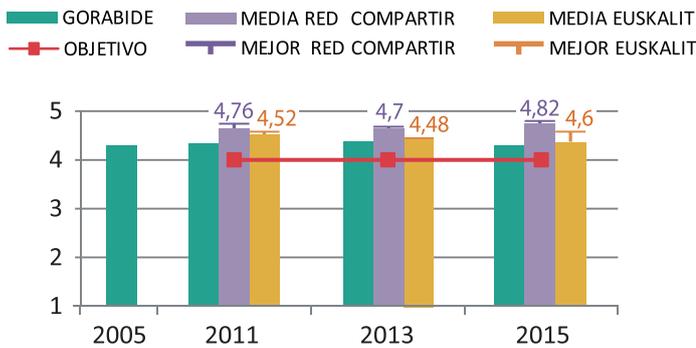


Guía de Gestión Resultados en Sociedad

LÓGICA DE RESULTADOS

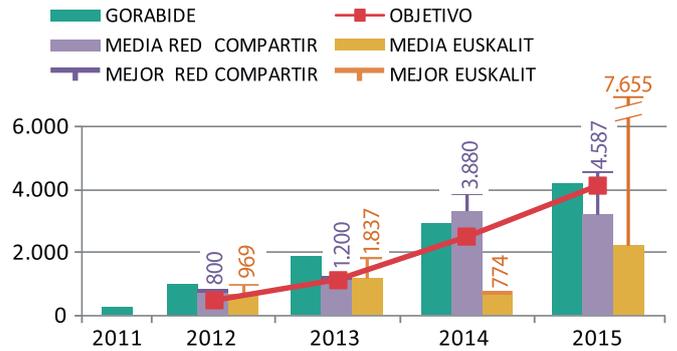
| | |
|-----------------------|---|
| FRECUENCIA | Encuesta a voluntarios: bienal. Indicadores de rendimiento: Anual / Mensual |
| SEGMENTACIÓN | R.4.1 (programa+ítem), R.4.2 (facebook-twitter), R.4.3 (youtube-web), R.4.4 (internet / prensa / radio / TV) y R.4.12 (centro). |
| FIJACIÓN DE OBJETIVOS | El objetivo de los indicadores clave se define en el marco de la planificación estratégica. Para los indicadores de proceso se definen los objetivos en el marco del plan de gestión anual. |
| COMPARACIONES | Batería del Tercer Sector de Euskalit, Red Compartir y Fevas Bizkaia. |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN | Toda la asociación. |
| RELEVANCIA | Claves: R.4.2, R.4.4, R.4.5, R.4.7, R.4.8, R.4.9, R.4.10 y R.4.11. Relevantes: R.4.1, R.4.3, R.4.6, R.4.12 y R.4.13. |

R.4.1 Satisfacción de las personas voluntarias



Los resultados sostenidos corresponden a una muestra estadísticamente significativa y se justifican por: la revisión del protocolo de acogida, la incorporación de una encuesta de desvinculación y el fortalecimiento de la formación.

R.4.2 Volumen en redes sociales



Los buenos resultados obtenidos a lo largo del periodo 2012-2015 son debidos a la eficacia de los despliegues realizados desde el proceso de comunicación.

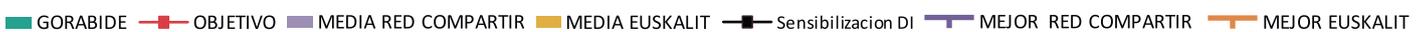
R.4.3 Visitas a plataformas en internet de Gorabide

El incremento obtenido en 2012 y el mantenimiento de los resultados se debe a: la renovación de la web, la elaboración de dos vídeos anuales en Youtube y su difusión automática a través de las redes sociales virtuales.

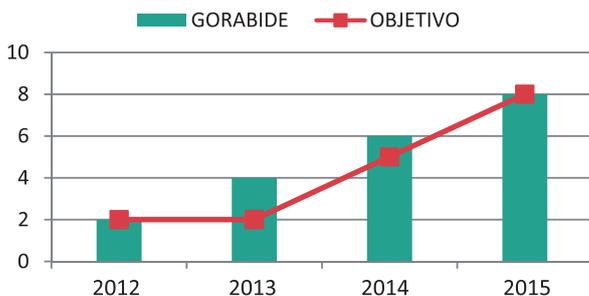


R.4.4 Número de apariciones en medios de comunicación

El ascenso prolongado se debe a dos acciones convergentes: la relación proactiva con los medios de comunicación y las acciones de sensibilización como el Plan de Participación de los Centros en la Comunidad.

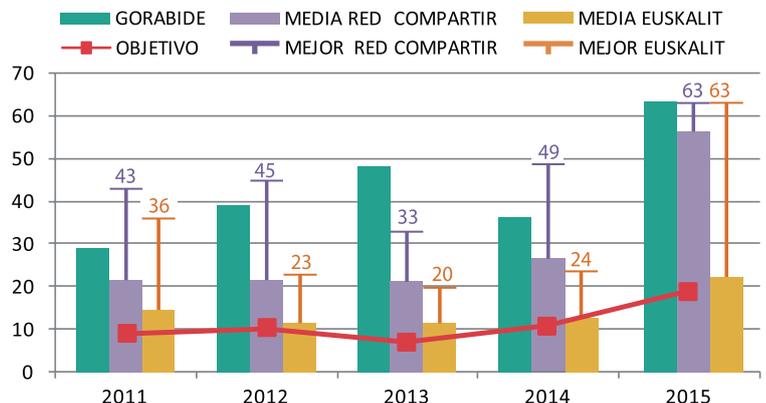


R.4.5 Propuestas de alianzas en RSC presentadas a proveedores



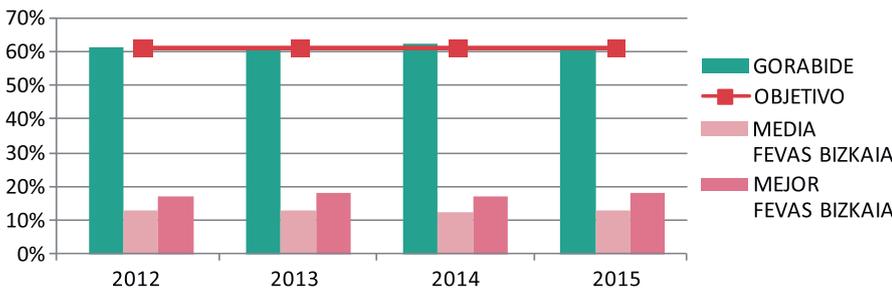
El reenfoque del compromiso con la sociedad (2013) ha permitido un progresivo acercamiento, definición de ámbitos de colaboración y propuestas de alianza con proveedores. Esto ha posibilitado los buenos resultados obtenidos.

R.4.6 Número de personas en prácticas

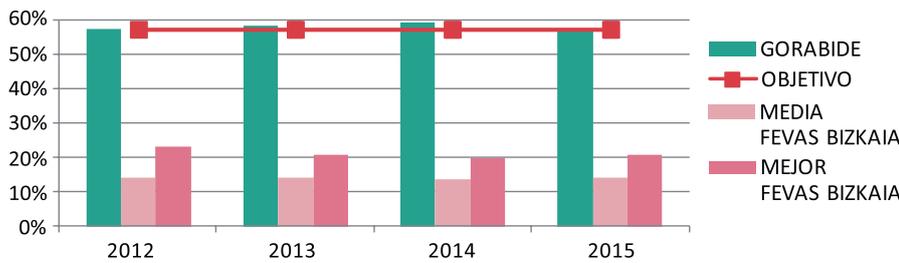


En el reenfoque del compromiso con la sociedad (2013) se identificaron a las personas en prácticas como agentes de transformación social, lo que impulsó la apuesta de la asociación por colaborar en su formación.

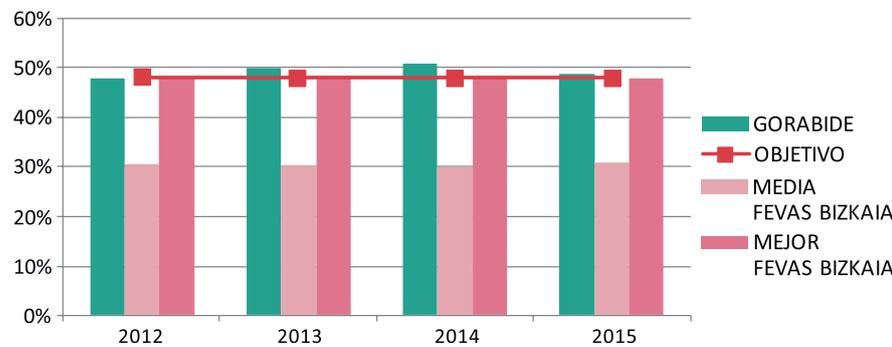
R.4.7 % de retorno social en IRPF sobre Fevas Bizkaia



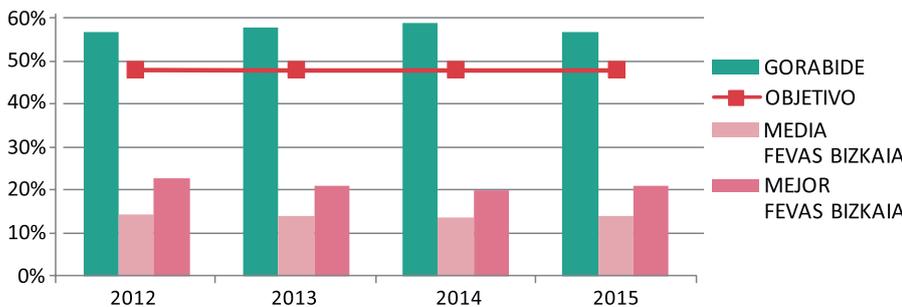
R.4.8 % de retorno social en IVA sobre Fevas Bizkaia



R.4.9 % de retorno social en Seguridad Social sobre Fevas Bizkaia

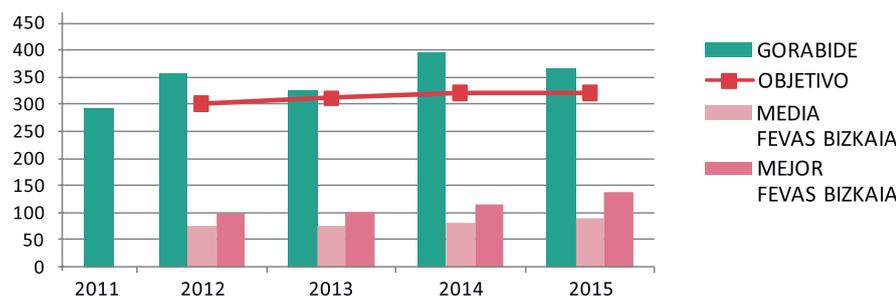


R.4.10 % de retorno social en proveedores sobre Fevas Bizkaia



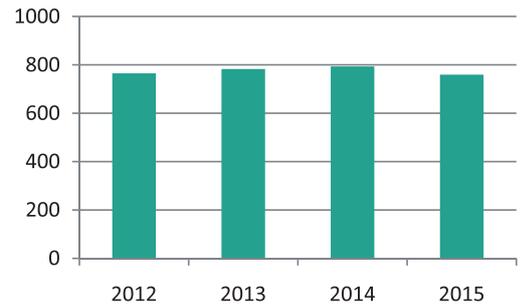
(R.4.7, R.4.8, R.4.9, R.4.10) Miden el retorno que Gorabide genera en su entorno a través de la tributación, la contribución a la Seguridad Social y la contratación de proveedores locales. Los resultados de la asociación superan a los del conjunto de entidades de Fevas de Bizkaia.

R.4.11 Retorno social en número de personas voluntarias



Mide la participación social en el proyecto de Gorabide. La tendencia sostenida es fruto de las acciones de captación desplegadas, a la mayor presencia de la asociación en medios de comunicación y a la trayectoria y el bagaje acumulados a lo largo de la historia.

R.4.12 Huella de carbono (inverso)



Este indicador mide la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero liberadas a la atmósfera. La reducción de emisiones de 2014 a 2015 se justifica por la puesta en marcha de las medidas identificadas en el análisis realizado en 2013.

R.4.13 Reconocimientos y premios del periodo estratégico 2012-2015

| | |
|------|---|
| 2015 | Distinción Ilustre de Bilbao, concedida por el Ayuntamiento de Bilbao. |
| | Premio Bihotza Inclusión que otorgan los medios de comunicación de Bizkaia. |
| | Premio Paseante de Bilbao a las personas usuarias de Gorabide, concedido por el Ayuntamiento de Bilbao por votación popular. |
| | Premio Hemendik Txorierrri a las personas usuarias de la Residencia de estancias Temporales Ola, concedido por el diario Deia a instancias del Ayuntamiento de Sondika. |
| 2014 | Premio Compromiso con la salud del Colegio de Médicos de Bizkaia (compartido con otras asociaciones vizcainas). |
| | Declaración de Entidad de Interés Social, concedida por el Gobierno Vasco. |
| 2014 | Premio Estatal del Voluntariado (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad). |
| | |
| 2013 | Etapa de Compromiso en Calidad Feaps. |
| 2012 | Título de ilustre de Bizkaia, concedido por la Diputación Foral de Bizkaia. |
| | Premio Solidario Once Euskadi 2011 en la categoría de ONG. |
| | Dama de Bilbao, concedida por la Sociedad Bilbaina. |
| | Q de Plata a la Calidad en la Gestión otorgada por Euskalit. |
| | Premio CEAJA a los Derechos Humanos, concedido por la Confederación española de abogados jóvenes. |
| | Premio Sabino Arana, otorgado por la Fundación Sabino Arana. |



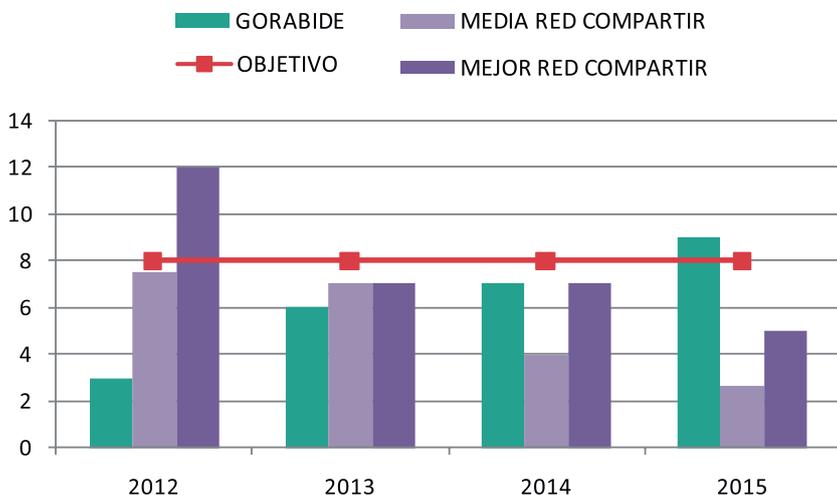
Guía de Gestión Resultados en Innovación

LÓGICA DE RESULTADOS

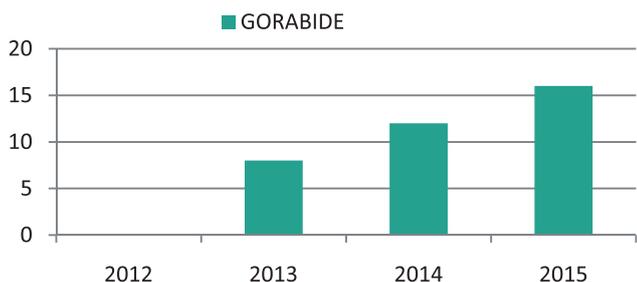
| | |
|-----------------------|--|
| FRECUENCIA | Anual / Mensual |
| SEGMENTACIÓN | R.5.1 (proyecto+responsable), R.5.3 (centro+proyecto), R.5.4 (tipo mejora+proceso), R.5.5 (proceso), R.5.7 (foro), R.5.8 (externo / interno) y R.5.9 (foro+ponente+ponencia). |
| FIJACIÓN DE OBJETIVOS | El objetivo de los indicadores clave se define en el marco de la planificación estratégica. Para los indicadores de proceso se definen los objetivos en el marco del plan de gestión anual. |
| COMPARACIONES | Red Compartir |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN | Toda la asociación. |
| RELEVANCIA | Claves: R.5.4, R.5.5, R.5.6, R.5.7 y R.5.9. Relevantes: R.5.1, R.5.2, R.5.3 y R.5.8. |

R.5.1 Proyectos de I+D+I

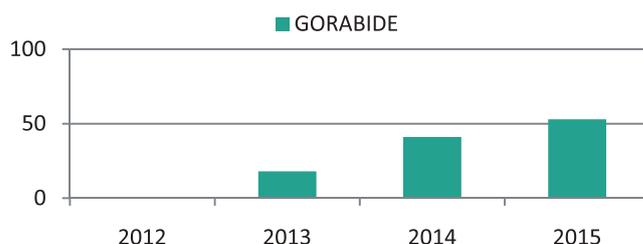
Se destaca en estos resultados que, además de haber conseguido el objetivo a lo largo de los años, en 2015 el 100% de los proyectos de la agenda de innovación están desplegados y operativos. Esto se debe a la efectividad de la identificación de necesidades, diseño e implantación de las innovaciones.



R.5.2 Centros implicados en innovaciones



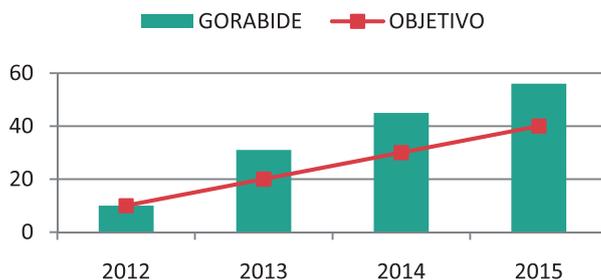
R.5.3 Personas usuarias beneficiarias de la innovación



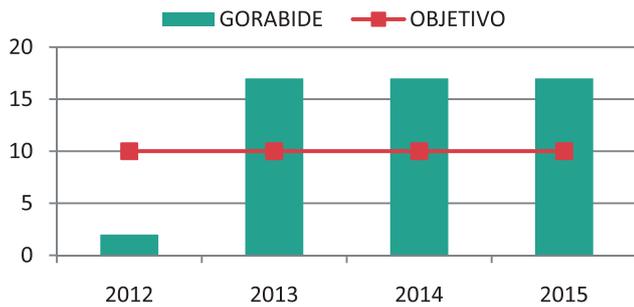
(R.5.2, R.5.3) Los resultados obtenidos se deben tanto al elevado impacto de las innovaciones en los GI (PCDI y familias), como a la eficacia de la metodología utilizada para el despliegue.

R.5.4 Número de mejoras incorporadas a procesos

La tendencia ascendente responde a la sistemática implantada (planificación-seguimiento-revisión) que ha permitido a los equipos de procesos identificar y desplegar diferentes mejoras a lo largo de los años (nuevo registro de vida cotidiana, proyecto de ocio inclusivo, mejoras en el Plan Emerge, etc).

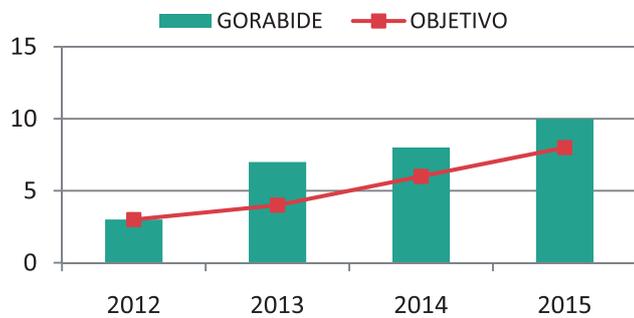


R.5.5 Aliados nuevos identificados



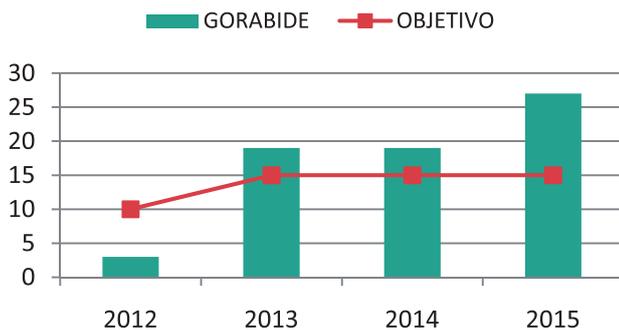
La tendencia sostenida y el cumplimiento de los objetivos se debe a la apuesta estratégica 2012-2015 por el desarrollo de una red de alianzas para el desarrollo de proyectos compartidos.

R.5.6 Número de buenas prácticas compartidas



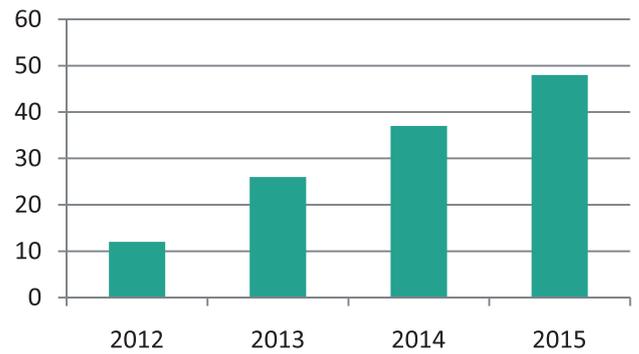
Las tendencias positivas son consecuencia de tres apuestas estratégicas: el incremento en el número de innovaciones gestionadas desde los procesos, el despliegue de la agenda de innovación y el aumento en presencia en foros.

R.5.7 Foros como asistentes



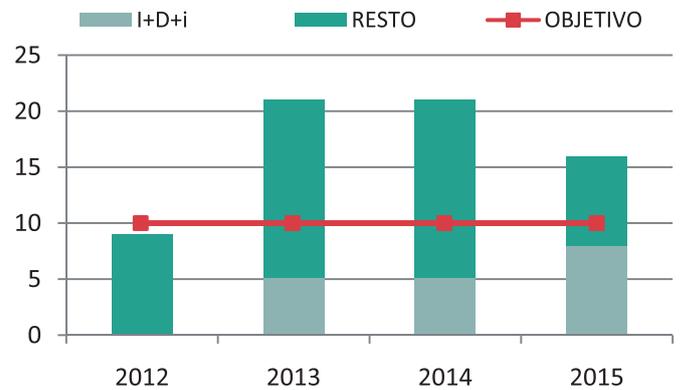
Los buenos resultados obtenidos a lo largo del periodo estratégico se deben a la apuesta de la asociación por la gestión del conocimiento y de la innovación. El valor añadido que aporta este indicador en su segmentación es la variedad de foros y el elevado número de personas participantes en cada uno de ellos.

R.5.8 Fuentes de información para la innovación



El indicador mide los agentes con los que se ha mantenido relación para temas relacionados con la agenda de innovación, lo que ha supuesto una importante fuente de conocimiento que permitió un diseño más eficaz de las innovaciones.

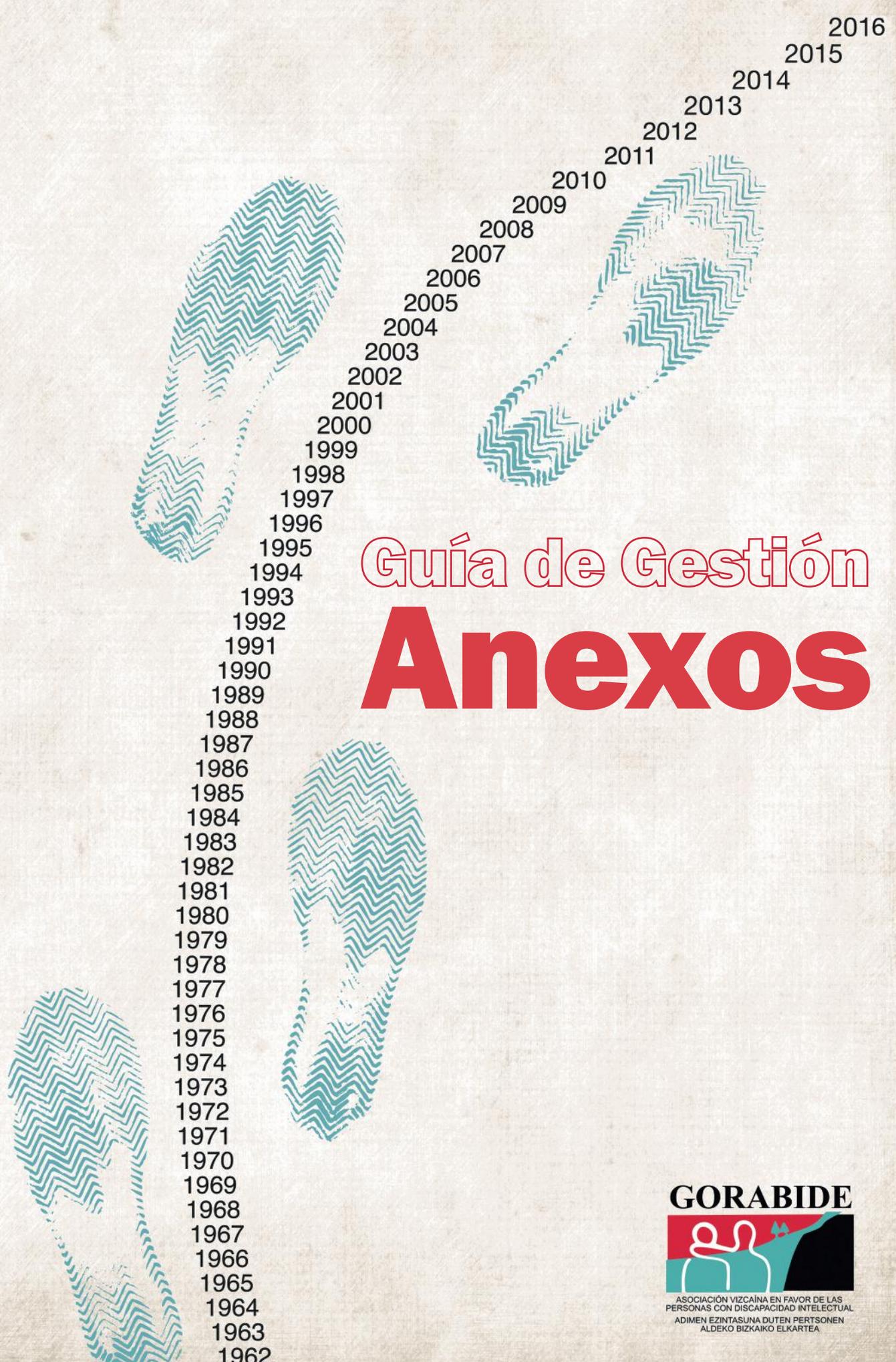
R.5.9 Ponencias en foros



El indicador mide la relevancia de Gorabide a través del número de ponencias que se realizan en foros de relevancia (Inico, AAIDD, congresos...). En él puede observarse cómo el segmento de ponencias sobre temas de I+D+i va adquiriendo progresivamente relevancia a medida que se va desplegando la agenda de innovación.

Glosario de términos

| TÉRMINOS | EXPLICACIÓN |
|-----------------|---|
| AAIDD | American Association on Intellectual and Developmental Disabilities |
| AAPP | Administraciones Públicas |
| BBPP | Buenas prácticas |
| CAD | Centro de atención de día |
| CAPV | Comunidad Autónoma del País Vasco |
| CMI | Cuadro de mando integral |
| COP | Colegio oficial de psicólogos |
| DAFO | Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades |
| DFB | Diputación Foral de Bizkaia |
| DID | Discapacidad intelectual o del desarrollo |
| DNF | Diagnóstico de Necesidades Formativas |
| DO | Desarrollo Organizacional |
| FEAPS | Hoy Plena Inclusión |
| GI | Grupos de interés |
| INICO | Instituto Universitario de Integración en la Comunidad |
| IT | Incapacidad Temporal |
| MU | Mondragon Unibersitatea |
| MVV | Misión, visión y valores |
| PA1 | Proceso de personas |
| PA2 | Proceso de administración |
| PA3 | Proceso de informática |
| PAD | Profesional de atención directa |
| PCDA | <i>Plan, Do, Check, Act</i> |
| PCDI | Personas con discapacidad intelectual |
| PCP | Plan centrado en la persona |
| PE | Plan estratégico |
| PE1 | Proceso estratégico de política y estrategia |
| PE2 | Proceso estratégico de comunicación |
| PE3 | Proceso de I+D+i |
| PG | Plan de Gestión |
| P01 | Proceso de acogida, intervención y acompañamiento a familias |
| P02 | Proceso de planificación y seguimiento de apoyos |
| P03 | Proceso de voluntariado |
| PRL | Prevención de Riesgos Laborales |
| SSG | Sistema de seguimiento para la gestión |
| STL | Servicio de tiempo libre |
| TIC | Tecnología de la información y la comunicación |
| UD | Universidad de Deusto |
| UPV-EHU | Universidad del País Vasco |



Guía de Gestión **Anexos**

Glosario de términos

| TÉRMINOS | EXPLICACIÓN |
|-----------------|---|
| AAIDD | American Association on Intellectual and Developmental Disabilities |
| AAPP | Administraciones Públicas |
| BBPP | Buenas prácticas |
| CAD | Centro de atención de día |
| CAPV | Comunidad Autónoma del País Vasco |
| CMI | Cuadro de mando integral |
| COP | Colegio oficial de psicólogos |
| DAFO | Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades |
| DFB | Diputación Foral de Bizkaia |
| DID | Discapacidad intelectual o del desarrollo |
| DNF | Diagnóstico de Necesidades Formativas |
| DO | Desarrollo Organizacional |
| FEAPS | Hoy Plena Inclusión |
| GI | Grupos de interés |
| INICO | Instituto Universitario de Integración en la Comunidad |
| IT | Incapacidad Temporal |
| MU | Mondragón Unibersitatea |
| MVV | Misión, visión y valores |
| PA1 | Proceso de personas |
| PA2 | Proceso de administración |
| PA3 | Proceso de informática |
| PAD | Profesional de atención directa |
| PCDA | <i>Plan, Do, Check, Act</i> |
| PCDI | Personas con discapacidad intelectual |
| PCP | Plan centrado en la persona |
| PE | Plan estratégico |
| PE1 | Proceso estratégico de política y estrategia |
| PE2 | Proceso estratégico de comunicación |
| PE3 | Proceso de I+D+i |
| PG | Plan de Gestión |
| P01 | Proceso de acogida, intervención y acompañamiento a familias |
| P02 | Proceso de planificación y seguimiento de apoyos |
| P03 | Proceso de voluntariado |
| PRL | Prevención de Riesgos Laborales |
| SSG | Sistema de seguimiento para la gestión |
| STL | Servicio de tiempo libre |
| TIC | Tecnología de la información y la comunicación |
| UD | Universidad de Deusto |
| UPV-EHU | Universidad del País Vasco |

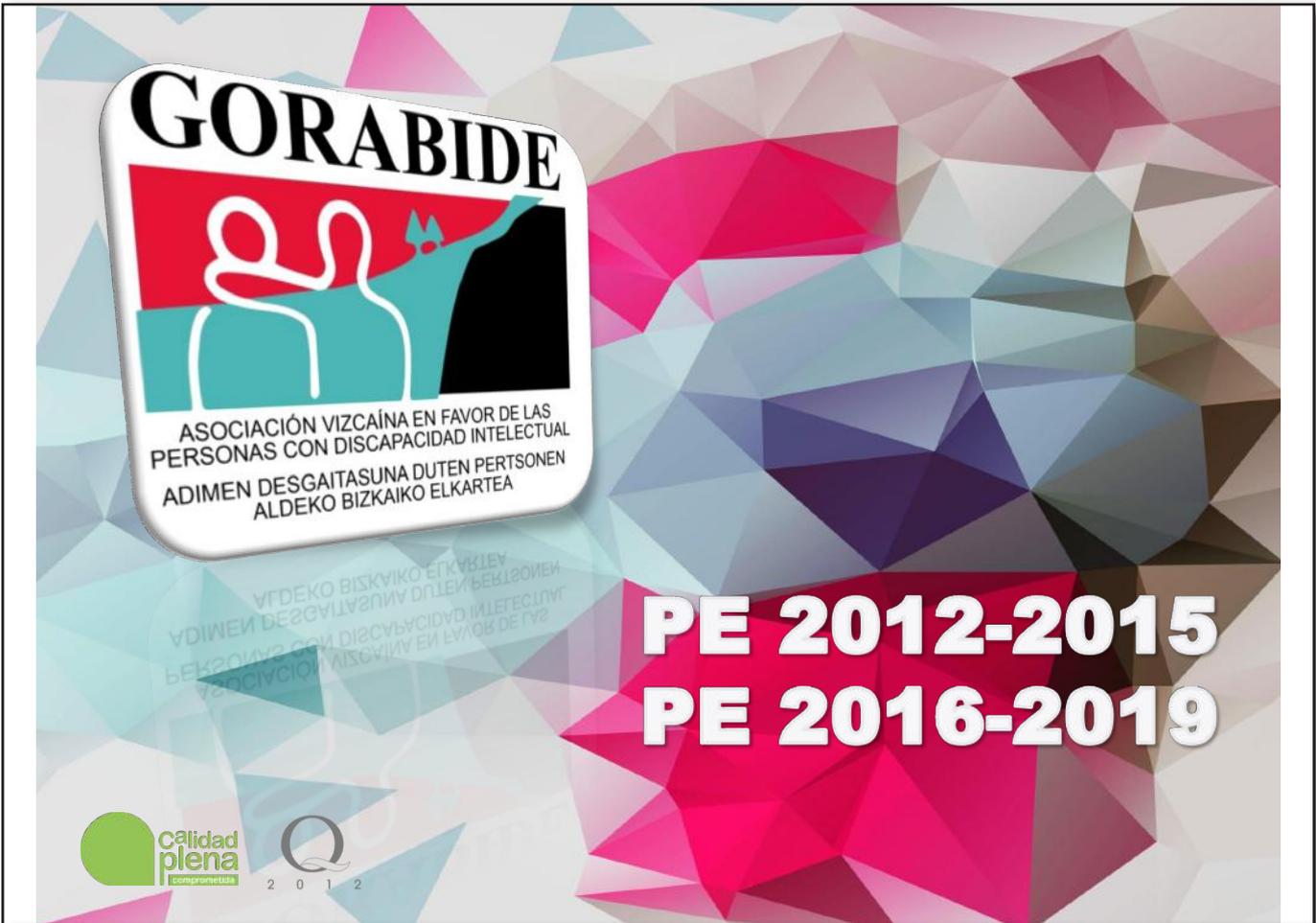
Índice de anexos

| | | |
|-----------|---|----|
| Anexo E.1 | Fuentes de información | 1 |
| Anexo E.2 | Resumen del Plan Estratégico | 2 |
| Anexo E.3 | Estructura organizativa, mapa de procesos y reglamento de régimen interno | 6 |
| Anexo E.4 | Panel de expertos | 9 |
| Anexo E.5 | Aplicación miCentro de gestión administrativa | 10 |
| Anexo E.6 | SSG: Sistema de Seguimiento para la Gestión | 11 |
| Anexo E.7 | Panel de indicadores, plan de gestión y plan de centro | 14 |
| Anexo C.1 | Plan de Mejora según el Modelo de Calidad Plena | 17 |
| Anexo C.2 | Plan Emerge | 19 |
| Anexo C.3 | Encuesta de satisfacción de familias | 20 |
| Anexo C.4 | Extracto de un Plan Centrado en la Persona | 22 |
| Anexo C.5 | Proyecto de Centro | 25 |
| Anexo C.6 | Encuesta de conocimiento del proveedor | 26 |
| Anexo C.7 | Encuesta de opinión del proveedor | 27 |
| Anexo P.1 | Artículo 23 del convenio colectivo de Gorabide | 28 |
| Anexo P.2 | Diagnóstico de Igualdad 2015 | 30 |
| Anexo P.3 | Pantallazo de BAT | 32 |
| Anexo P.4 | Pantallazo de base de datos de competencias | 33 |
| Anexo P.5 | Plan de Reconocimiento | 35 |
| Anexo S.1 | Estrategia de Compromiso con la Sociedad | 36 |
| Anexo S.2 | Decálogo Medio Ambiental | 38 |
| Anexo S.3 | Estudio de análisis del valor social | 39 |
| Anexo S.4 | Encuesta de satisfacción de personas voluntarias | 42 |
| Anexo S.5 | Encuesta de desvinculación | 43 |
| Anexo I.1 | Agenda de innovación | 44 |
| Anexo I.2 | Soportes de comunicación externa e interna | 45 |
| Anexo I.3 | Caratula publicación estudio de CV en Siglo cero | 46 |
| Anexo I.4 | Pantallazo web Sección Publicaciones | 47 |

Anexo E.1 Fuentes de información

Anexo E.1 Fuentes de Información

| FUENTES DE INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | | |
|---|--|---------------------------|-------------------------|--|
| GI | FUENTE DE INFORMACIÓN | PERIODICIDAD | PROCESO | UTILIDAD |
| CLIENTES | | | | |
| PCDI | Unidad de Atención a la persona Usuaría | Continuo | P01 | Entradas para P Estratégico. Identificación y anticipación a las necesidades futuras de clientes. Conocimiento del grado de satisfacción con la calidad de los servicios/ definición de Objetivos de satisfacción. |
| | Equipos de Contraste PE | Cuatrienal | PE1 | |
| | Autoevaluación | Anual | Todos | |
| | Reuniones de centro | Mensual | P02 | |
| | Plan EMERGE | Anual | P01 | |
| | Termómetro | Mensual | PE1 | |
| | Registros de atención directa | Continuo | P02 | |
| | Plan centrado en la persona (PCP) | Anual | P02, PE3 | |
| | Grupos focales | Anual | P01, P02 | |
| | Evaluación de Calidad de vida | Anual | P02 | |
| | Grupos de participación | Continuo | P02 | |
| | Autogestores | Continuo | P01 | |
| | Familias | Encuestas de satisfacción | Bienal | |
| Unidad de atención a la persona usuaria | | Continuo | P01 | |
| Equipos de Contraste PE | | Cuatrienal | PE1 | |
| Autoevaluación | | Anual | Todos | |
| Reunión de centro | | Anual | P02 | |
| Plan EMERGE | | Anual | P01 | |
| Termómetro | | Mensual | PE1 | |
| Visita | | Continuo | P02 | |
| Grupos focales | | Anual | P01, P02 | |
| Evaluación de Calidad de vida | | Anual | P01 | |
| Reuniones con las familias de PCDI usuarias de centros y servicios | Anual | P02 | | |
| ALIADOS | | | | |
| Diputación Foral de Bizkaia | Reuniones entre la dirección de Gorabide y la dirección del Dpto. de Acción Social | Trimestral | PE1 | Vigilancia del entorno: (normativa y análisis de necesidades). Trabajo en red. Orientadas al benchmarking y a la innovación. Desarrollo del tercer sector de acción social y a la defensa de los derechos de las PCDI y de sus familias. Alianzas institucionales para el despliegue de políticas y servicios de responsabilidad pública. |
| | Gestión de casos | Continuo | P01 | |
| | Coordinación técnica | Cuando proceda | P01 | |
| Bolunta | Reuniones | Bimensuales | P03 | |
| Universidad de Deusto y UPV | Reuniones, mail, teléfono | Continua | PE3, P01 | |
| Ayuntamientos y Osakidetza | Contacto telefónico y reuniones | Continua | P01, P02 | |
| | Reuniones junta directiva | Mensual | PE1 | |
| Fevas Plena Inclusión | Comisiones de trabajo | Continuada | PE3, P03 y PA1 | |
| | Reuniones patronato | Semestral | PE1 | |
| Futubide | Reuniones consejo | Trimestral | PE1 | |
| | Reunión de centro | Anual | P02 | |
| Iberdrola | Contacto telefónico | Bianual | P03 | |
| Lantegi Batuak | Reuniones Patronato | Semestral | PE1 | |
| | Reuniones de Consejo | Mensual | | |
| | Equipos para proyectos | Continua | | |
| BBK | Contacto telefónico y reuniones | Continua | PE1 | |
| Ideable | Correo electrónico, reuniones y teléfono | Continua | PA3, P03 | |
| Red compartir | Reuniones presenciales | Trimestrales | PE1, PE3, P01, P02, P03 | |
| | Skype | Continuo | PE3 | |
| Tecnalia | Correo electrónico, reuniones y teléfono | Continuo | PE3 | |
| Foro de indicadores de Bizkaia | Reuniones Presenciales | Bimensuales | PE1, PE3, P02 | |
| SOCIEDAD | | | | |
| Voluntariado | Encuestas y reuniones | Continuo | P03 | Transmisión de valores éticos y solidarios Desarrollo social y cuidado del medio ambiente |
| Tercer sector | | | Todos | |
| Centros educativos y COP | Correo electrónico, reuniones y teléfono | | PA1 | |
| Tejido empresarial local | | | PA2 | |
| PROVEEDORES | | | | |
| FUENTE DE INFORMACIÓN | | PERIODICIDAD | PROCESO | UTILIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción de Gorabide con el Proveedor Encuesta de opinión del proveedor con Gorabide Encuesta de Conocimiento del Proveedor Correo electrónico, reuniones y teléfono | | Continuo | PA2 | Calidad del servicio Compromiso con la sociedad |
| PROFESIONALES | | | | |
| FUENTE DE INFORMACIÓN | | PERIODICIDAD | PROCESO | UTILIDAD |
| Quejas y sugerencias | | Continuo | PA1 | Entradas para P Estratégico Desarrollo de Personas Entradas a Innovación y Mejora continua de la organización |
| Encuestas de cultura organizacional | | Bienal | PA1 | |
| Contraste PE | | Cuatrienal | PE1 | |
| Autoevaluación | | Anual | Todos | |
| Reuniones de en equipos naturales y en equipos transversales | | Continuo | Todos | |
| Termómetro | | Mensual | PE1 | |
| Reuniones individuales con las personas líderes | | Continuo | Todos | |



Mapa 2012-2015

R3. SEGUIR SIENDO UNA ORGANIZACIÓN ECONÓMICAMENTE SOSTENIBLE Y VIABLE

Resultados

R1. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DI Y DE SUS FAMILIAS DE BIZKAIA

R2. SER UNA ORGANIZACIÓN REFERENTE

R4. CONSOLIDAR ALIANZA CON DFB

Aliados y sociedad

R5. FORTALECER LAS ALIANZAS CON LB, FUTUBIDE, FEVAS Y DESARROLLAR OTRAS NUEVAS

R6. POTENCIAR NUESTRA COMUNICACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD EN NUESTRO PROYECTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL

R7. AVANZAR EN EL DESPLIEGUE DEL MODELO DE CALIDAD FEAPS Y EFQM

Desarrollo interno

R8. GESTIONAR EL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN

R9. MANTENER UNA BASE SOCIAL AMPLIA Y COHESIONADA

R10. DESARROLLO DE PERSONAS, CONSOLIDANDO SU IMPLICACIÓN Y MOTIVACIÓN

R11. GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA Y BÚSQUEDA DE RECURSOS ALTERNATIVOS



Plan Estratégico 2012-2015



Evaluación 2012-2015

Resultados destacados

| DESCRIPCION DEL RETO ESTRATEGICO | R | NR | % DE OBJETIVOS ALCANZADOS |
|--|----|----|---------------------------|
| R4. CONSOLIDAR ALIANZA CON DFB | 2 | 0 | 3/3 |
| R5. FORTALECER LAS ALIANZAS CON LB, FUTUBIDE, FEVAS Y DESARROLLAR OTRAS NUEVAS | 4 | 0 | 2/2 |
| R6. CONSEGUIR IMPACTO EN SOCIEDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 5 | 4 | 5/5 |
| R7. AVANZAR EN EL DESPLIEGUE DEL MODELO DE CALIDAD FEAPS Y EFQM | 15 | 1 | 8/9 |
| R8. GESTIONAR EL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN | 4 | 0 | 5/5 |
| R9. MANTENER UNA BASE SOCIAL AMPLIA Y COHESIONADA | 3 | 0 | 2/2 |
| R10. DESARROLLO DE PERSONAS , CONSOLIDANDO SU IMPLICACIÓN Y MOTIVACIÓN | 5 | 0 | 3/4 |
| R11. GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA Y Y BUSQUEDA DE RECURSOS ALTERNATIVOS | 3 | 0 | 2/2 |
| Total | 41 | 5 | 30/32 |



Plan Estratégico 2012-2015



Evaluación 2012-2015

Resultados destacados

- ▶ Implantación de la planificación de apoyos **centrada en la persona**.
- ▶ Incremento de **espacios de participación** en los centros.
- ▶ Desarrollo de una **agenda de innovación** con seis proyectos.
- ▶ Plan de **participación en la sociedad**.
- ▶ Fortalecimiento, consolidación y creación de **alianzas**.
- ▶ Afianzamiento del **Programa Goratu**, tanto en número de sesiones como en valoración de las personas asistentes.
- ▶ Desarrollo profesional basado en **competencias**.
- ▶ **Q de Plata** a la Calidad en la Gestión.
- ▶ Acreditación de Compromiso con el **Modelo de Calidad Plena**.
- ▶ Presencia de la asociación en **Facebook y Twitter**.



Plan Estratégico 2016-2019



Análisis para la definición de escenarios



Plan Estratégico 2016-2019



Escenarios posibles

- 

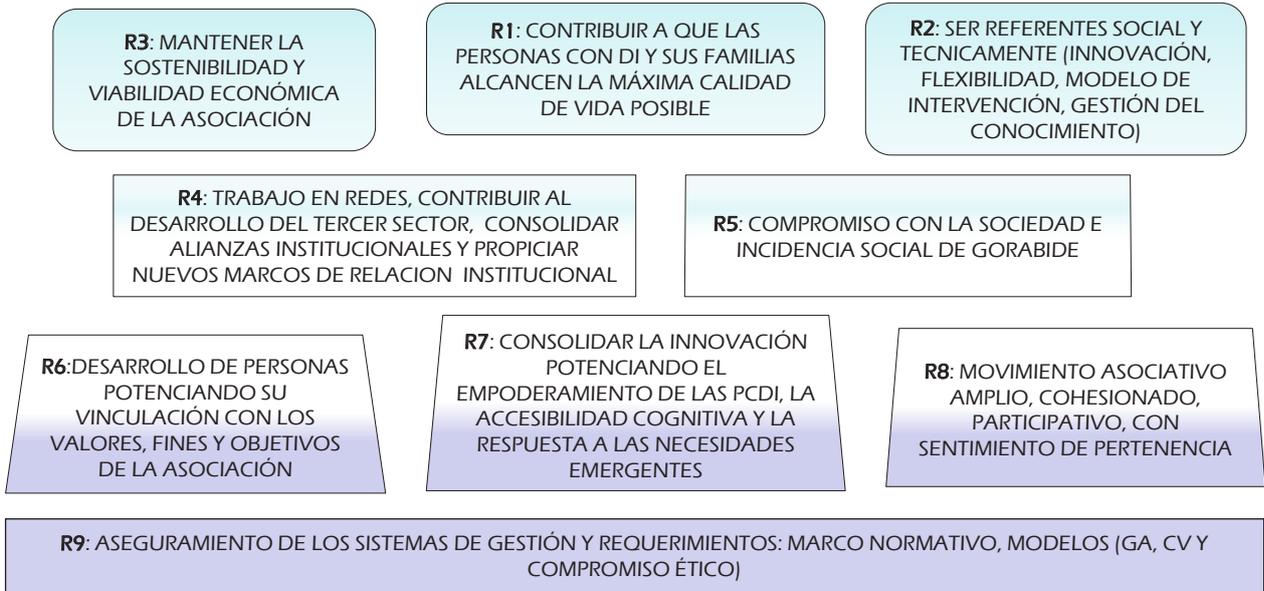
La alianza DFB-tercer sector permite abordar las necesidades del colectivo desde un **modelo compartido** y un despliegue operativo sustentado en el **valor de la colaboración**. Esto reforzará el rol del movimiento asociativo como prestador de servicios. Todo ello, en un marco de confianza de la sociedad civil en las ONL.
- 

La **alianza DFB-tercer sector** se va **debilitando**, y queda más como un discurso político que como una práctica real. Las necesidades del colectivo no se abordan desde un modelo compartido y se va abriendo el escenario con **incoherencia entre el discurso y la práctica**. Esto requerirá una mayor incidencia en políticas públicas y una mayor presencia social para legitimar nuestra función social. La cohesión del sector se convierte en una estrategia necesaria para **defender un modelo en el que creemos**.
- 

El modelo de dependencia llevaría a abordar el envejecimiento desde tercera edad (más económico que el nuestro) y el resto de necesidades, desde una **relación de cliente-proveedor**. Esto hace más explícita la competitividad entre entidades proveedoras de servicios, y pone en tela de juicio el rol del **movimiento asociativo como provisor de servicios**. Todo ello en un marco que pudiera generar una convulsión social derivado del coste del cambio.



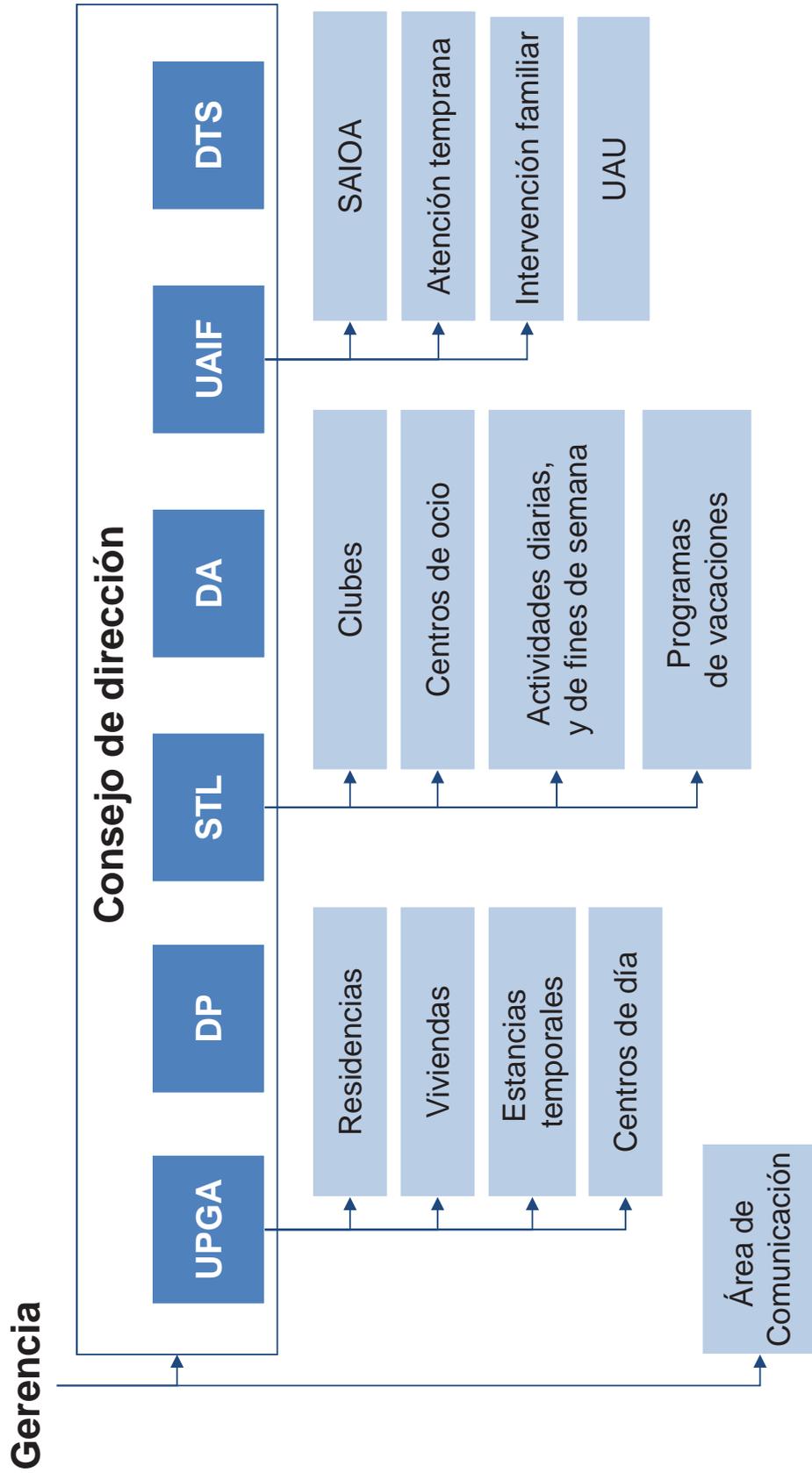
Mapa 2016-2019



RETO Y OBJETIVOS

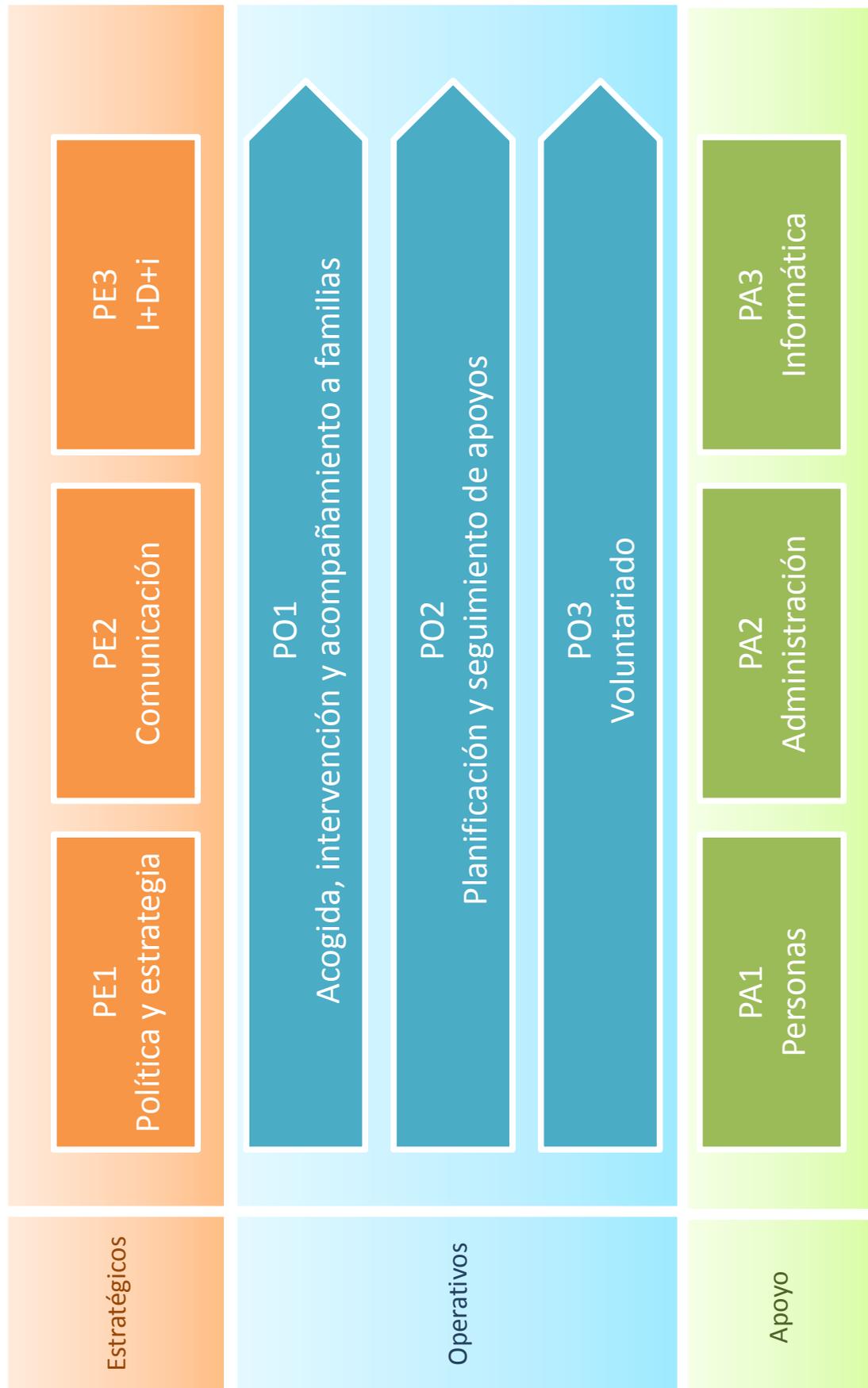
| | | | |
|------------|---|--|---|
| R4: | Consolidar la alianza con entidades del tercer sector para compartir BBPP y posicionamiento | Consolidar las alianzas institucionales | Explorar nuevos espacios de relación con instituciones públicas |
| R5: | Contribuir al desarrollo social desde valores éticos y solidarios y nuestro compromiso con el medio ambiente | Mantener nuestra presencia social vinculada nuestro compromiso y a nuestro conocimiento en discapacidad intelectual | |
| R6: | Avanzar en el enfoque de desarrollo de personas vía modelo de gestión por competencias | Cohesionar a las personas en torno a un modelo de cultura organizacional orientado por nuestros valores, fines y objetivos | |
| R7: | Generalizar la implantación de los pilotajes tanto en centros y servicios como en nuevos espacios dentro de la asociación | Generar nuevas líneas de innovación vinculadas a accesibilidad cognitiva | Poner en valor el conocimiento técnico generado |
| R8: | Explorar nuevos canales de participación de las familias dentro de la actividad asociativa | Potenciar el valor del asociacionismo a través de la condición de persona socia | |
| R9: | Desarrollar un sistema de gestión normativa integrado | Desarrollo organizacional vía MGA y calidad plena | Eficiencia y sostenibilidad económica |

Estructura organizativa



Glosario: **UPGA**= unidad de planificación y gestión de apoyos; **UAIF**=Unidad de apoyo e intervención familiar; **STL**=servicio de tiempo libre; **DP**=departamento de personas; **DA**=Departamento de administración; **DTS**=Departamento Técnico y de Sistemas

Mapa de procesos



Reglamento de régimen interno (índice)



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

| | |
|--|-----------|
| VI. Pautas y procedimientos relacionados con procesos clave de acceso, alta, registro, Plan Individual y baja..... | 41 |
| 6. Acceso, alta y registro en el centro o servicio | 41 |
| 7. Documentación que se ha de aportar | 42 |
| 8. Periodo de adaptación al centro o servicio..... | 45 |
| 9. Reserva de plaza en el centro o servicio..... | 46 |
| 10. Lista de espera en el centro o servicio | 46 |
| 11. Plan Individual | 47 |
| 12. Baja de las personas usuarias en el centro | 48 |
| VII. Pautas y procedimientos de participación de las personas con discapacidad intelectual y sus familias | 51 |
| 13. Participación de las personas con discapacidad intelectual en los centros o servicios de los que es usuaria | 51 |
| 14. Participación de los representantes legales de las personas usuarias..... | 52 |
| VIII. Procedimientos relacionados con procesos clave de planificación, programación y funcionamiento del centro o servicio..... | 55 |
| 15. Planificación anual | 55 |
| 16. Organización de las actividades, servicios, horarios y personal del centro o servicio | 55 |
| 17. Calendario y horario | 56 |
| 18. Protocolos de actuación | 57 |



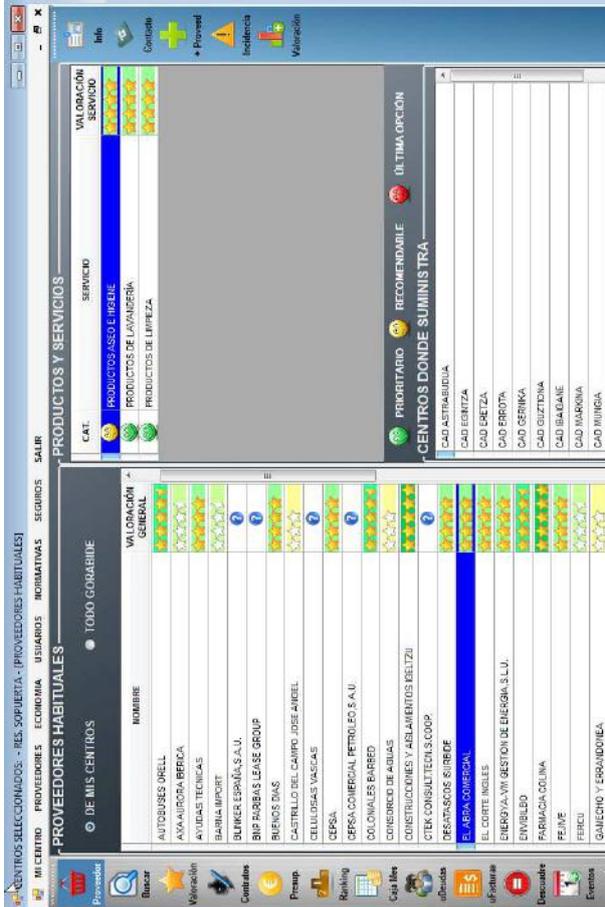
REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

| | |
|--|-----------|
| IX. Pautas y procedimiento de recogida, tramitación y resolución de sugerencias y quejas..... | 57 |
| 19. Presentación de sugerencias y quejas | 57 |
| 20. Tramitación y resolución de sugerencias | 59 |
| 21. Tramitación y resolución de quejas..... | 60 |
| X. Órganos de dirección y gobierno del centro o servicio | 63 |
| 22. Órganos de dirección y gobierno | 63 |
| 23. Comité de Ética | 68 |
| XI. Pautas de régimen económico | 69 |
| 24. Pautas de régimen económico..... | 69 |
| XII. Pautas para la revisión y actualización..... | 72 |
| 25. Pautas para la revisión y actualización de este reglamento | 72 |
| Anexo: Fuentes de referencia | 73 |

Panel de expertos

- Concejal Coordinador de Políticas Sociales Ayto de Bilbao – Ex Viceconsejero Políticas Sociales
- Consultor Social – Ex Viceconsejero Políticas Sociales
- Consultora y miembro de Plena Inclusión
- Coordinación Sociosanitaria de Euskadi
- Coordinador General de Sartu Taldea – Ex Viceconsejero Políticas Sociales
- Coordinador sociosanitario de la CAPV en Departamento de Salud. Gobierno Vasco.
- Director de Estrategia y Desarrollo Organizacional de Plena Inclusión
- Director de Euskalit
- Director General de Promoción de la Autonomía Personal Diputación Foral de Bizkaia
- Director Gerente de AMPROS
- Director Gerente de ANFAS
- Director Gerente de LANTEGI BATUAK
- Directora Gerente de FEVAS
- Directora Obra Social de BBK
- Jefa del Servicio de Centros del Departamento de Acción social de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Presidente de Sareen Sarea
- Profesor de la Universidad Deusto
- Subdirector General de Promoción de la Autonomía Personal Diputación Foral de Bizkaia
- Viceconsejera de Políticas Sociales

Extractos miCentro



PROVEEDORES HABITUALES

| NOMBRE | VALORACIÓN GLOBAL | SERVICIO |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------------|
| AUTOBUSES ORELL | ★★★★★ | PRODUCTOS ASO + HIGIENE |
| AXA AUIROSA BERGA | ★★★★★ | PRODUCTOS DE LAVANDERÍA |
| AYUDAS TÉCNICAS | ★★★★★ | PRODUCTOS DE LIMPIEZA |
| BARNA IMPORT | ★★★★★ | |
| BURKER ESPAÑAS S.A.U. | ★★★★★ | |
| BIIP BARBA LEASE GROUP | ★★★★★ | |
| BIP BONS DMS | ★★★★★ | |
| CASTELLO DEL CAMPO JOSE ANGEL | ★★★★★ | |
| CELUOSAS VASIAS | ★★★★★ | |
| CEPSA | ★★★★★ | |
| CEPSA COMERCIAL PETROLES S.A.U | ★★★★★ | |
| COLONIALES BARRED | ★★★★★ | |
| CONDORCIC DE AGUIAS | ★★★★★ | |
| CONSTRUCCIONES Y ARBLAMENTOS KELTZU | ★★★★★ | |
| CTEK CONSULTING S.COOP. | ★★★★★ | |
| DESAFACIOS SIRREF | ★★★★★ | |
| EL ARCA COMERCIAL | ★★★★★ | |
| CAJ CENTZA | ★★★★★ | |
| CAJ ERETZA | ★★★★★ | |
| CAJ ERROTA | ★★★★★ | |
| CAJ GERIKIA | ★★★★★ | |
| CAJ GUZTUNA | ★★★★★ | |
| CAJ IBAÑANE | ★★★★★ | |
| CAJ MARINA | ★★★★★ | |
| FERRUCI | ★★★★★ | |
| GANECHO Y ERANDIÑEA | ★★★★★ | |

PROVEEDORES DONDE SUMINISTRAN

| VALORACIÓN GLOBAL | SERVICIO |
|-------------------|-------------------------|
| ★★★★★ | PRODUCTOS ASO + HIGIENE |
| ★★★★★ | PRODUCTOS DE LAVANDERÍA |
| ★★★★★ | PRODUCTOS DE LIMPIEZA |

Proveedores del centro



CONTROL PRESUPUESTARIO MENSUAL

| MES | ACUM | TITULO | REAL | PRESUP. |
|-------|--------------------|----------------------------------|--------------------|--------------------|
| ABRIL | 13.167,28 € | ADQUISICION DE ALIMENTOS | 13.167,28 € | 12.026,93 € |
| | 816,00 € | ASISTENCIA MEDICA REHABILITADORA | 816,00 € | 816,00 € |
| | 3.583,44 € | CONTRATAS DE LAVANDERIA | 3.583,44 € | 3.583,44 € |
| | 4.562,49 € | CONTRATAS DE LIMPIEZA | 4.562,49 € | 4.562,49 € |
| | 2.630,10 € | HIGIENE Y ASEO PERSONAL | 2.630,10 € | 1.186,57 € |
| | 1.902,56 € | LAVANDERIA Y LIMPIEZA | 1.902,56 € | 1.922,30 € |
| | 24,49 € | MATERIAL DIDACTICO | 24,49 € | 257,62 € |
| | 166,14 € | OBRA CULTURAL Y RECREATIVA | 166,14 € | 799,84 € |
| | 218,31 € | PRODUCTOS FARMACEUTICOS | 218,31 € | 369,03 € |
| | 34,50 € | ROPERO | 34,50 € | 697,95 € |
| | 4.469,08 € | TRANSPORTE CENTROS AJENOS | 4.469,08 € | 4.662,80 € |
| | 31.371,84 € | TOTAL DE 60 - COMPRAS | 31.371,84 € | 30.175,97 € |

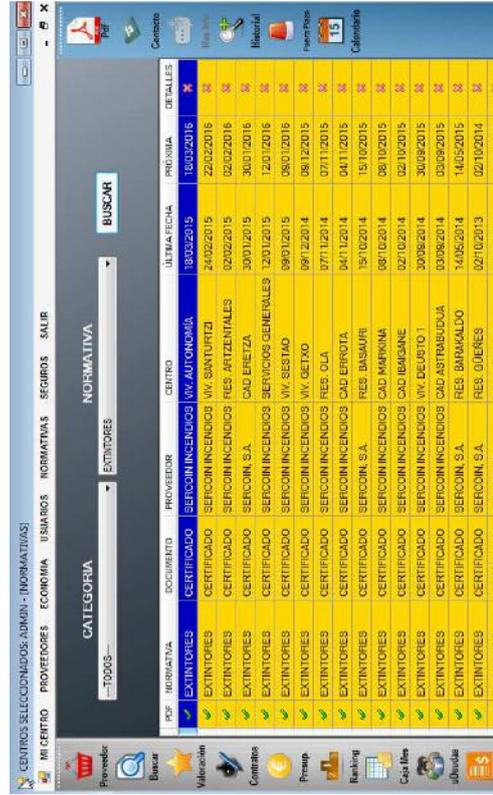
Control presupuestario mensual



BÚSQUEDA DE PROVEEDOR

| TIPO | PRODUCTO Y SERVICIO | SATISFACCIÓN GLOBAL | CIUDAD | TRATO DEL PERSONAL | RESULTADO RESEÑAS |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|--------|--------------------|-------------------|
| CONSTRUCCIONES Y ARBLAMENTOS KELTZU | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| JOSE MANUEL GOMEZ TEJA | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| BURGOS DMS | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| CAPIENTERIA FORTUGALETE | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| CARPINTERIA Y BANISTERIA MARTINEZ | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| CONSTRUCCIONES Y REFORMAS BILBAO | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| CRISTOBAL OUSADA LOZANO | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| L.A. TIANO SOLBARRETA | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| LUIS FERRO CONDE PERLOSA | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| MULLASBERA | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| PANAMENTOS MURIEL HERNANDES | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| SOLLANO BARANCA | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| STUDIO PUZZLE INTERIORISMO | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| TEJAS METALICAS SENSULEZ | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| TRANSFORMADO METALICOS INDUSTRIALES | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| CARPINTERIA IBARRIBETRIK SERRANTES | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |
| SERCOIN INCENDIOS | | ★★★★★ | | ★★★★★ | ★★★★★ |

Búsqueda de proveedor



CONTROL DE NORMATIVAS

| CATEGORIA | PROVEEDOR | DOCUMENTO | CENTRO | ULTIMA FECHA | PROGRAMA | DETALLES |
|------------|-------------------|---------------------|------------|--------------|------------|----------|
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | IVV. AUTONOMIA | 1803/2015 | 18/03/2015 | 1803/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | IVV. SANTIURZI | 24/02/2015 | 24/02/2015 | 24/02/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | RES. ARZENTALES | 02/02/2015 | 02/02/2015 | 02/02/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN S.A. | CAJ ERETZA | 30/01/2015 | 30/01/2015 | 30/01/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | SERVICIOS GENERALES | 1/20/2015 | 1/20/2015 | 1/20/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | IVV. SEXTAO | 09/01/2015 | 09/01/2015 | 09/01/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | IVV. GETXO | 09/12/2014 | 09/12/2015 | 09/12/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | RES. OLA | 07/11/2014 | 07/11/2015 | 07/11/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | CAJ ERROTA | 04/11/2014 | 04/11/2015 | 04/11/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN S.A. | RES. BASAURI | 15/10/2014 | 15/10/2015 | 15/10/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | CAJ MARINA | 08/10/2014 | 08/10/2015 | 08/10/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | CAJ IBAÑANE | 02/10/2014 | 02/10/2015 | 02/10/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | IVV. ELBUSTO 1 | 30/09/2014 | 30/09/2015 | 30/09/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN INCENDIOS | CAJ ASTIBARDOA | 03/09/2014 | 03/09/2015 | 03/09/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN S.A. | RES. BARAKALDO | 14/05/2014 | 14/05/2015 | 14/05/2015 | |
| EXTINTORES | SERCOIN S.A. | RES. OURES | 02/10/2013 | 02/10/2014 | 02/10/2014 | |

Control de normativas

SSG: CMI

| Responsable (Todos) | | Código | CMI | EF OM | Observaciones | Frecuencia | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|---------------------|------|--|-----|-------|---|------------|--------|--------|--------|--------|
| PA1.2.IP01 | OBJ. | Número de personas formadas | | 7b | contiene uno de sus segmentos como objetivo estratégico derivado del reto 7 | semestral | 150 | 150 | 150 | 150 |
| | RES. | | | | | | 524,00 | 468,00 | 388,00 | 418,00 |
| PA1.2.IP11 | OBJ. | Nº de evaluaciones competenciales realizadas | | 7b | integra un segmento (evaluación pad indefinidos) que deriva del PE reto 10 | semestral | 353 | 276 | 137 | 46 |
| | RES. | | | | | | 353,00 | 274,00 | 158,00 | 66,00 |
| PA1.2.IR02 | OBJ. | Número de horas de formación/horas trabajadas | | | | semestral | 1 | 0,8 | 0,85 | 0,75 |
| | RES. | | | | | | 1,13 | 0,84 | 0,66 | 0,78 |
| PA1.2.IR03 | OBJ. | Nº horas de formación en liderazgo | | 7b | integra como horas de formación las de proyecto liderazgo y como desarrollo colaboradores las de coaching no tutorizadas en | semestral | 750 | 600 | 486 | 450 |
| | RES. | | | | | | 747,95 | 751,21 | 430,03 | 398,00 |
| PA1.2.IR10 | OBJ. | Foros como asistentes | | | | Anual | 15 | 15 | 15 | 10 |
| | RES. | | | | | | 27,00 | 19,00 | 19,00 | 3,00 |
| PA2.1.IP05 | OBJ. | Nº de solicitudes de financiación realiaadas para nuevos proyectos | | | | Anual | 3 | 3 | 2 | 0 |
| | RES. | | | | | | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 2,00 |

SSG: Plan de centro

| Plan de Centro 2015 | | Centro | RESIDENCIA OLA | Planes propios del centro | Seguimiento | Responsible Plan Centro | |
|---------------------|-------------------|--------|---|---------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
| Centro | Area | Plan | | | | Responsible Plan | Responsible Plan Centro |
| OLA | FAMILIAS | | Acogimiento activo de las familias. | | | | |
| OLA | FAMILIAS | | Realización de una jornada de Puertas Abiertas | E | | | |
| OLA | FAMILIAS | | Concluir la encuesta a pcdi sobre la alimentación, realizar un análisis de resultados y realizar las acciones pertinentes | F | | | |
| OLA | FAMILIAS | 15 | Desarrollo del Proyecto de Responsabilidad Social de Gorabide. | E | | | |
| OLA | FAMILIAS | 23 | Revisar el Plan Emerge Plus; incorporando un análisis de carácter cualitativo y de percepción de los diferentes grupos de interés. | F | | | |
| OLA | FAMILIAS | 28 | Desplegar los planes de mejora, correspondientes a 2015, derivados de la encuesta de satisfacción de familias de 2013. | | | | |
| OLA | FAMILIAS | 50 | Llevar a cabo el despliegue para hacer más atractiva la condición de socio con el objetivo de aumentar nuestra masa social. | | | | |
| OLA | PERSONAS CON D.I. | | Implantar diferentes tipos de actividad de ocio | | | | |
| OLA | PERSONAS CON D.I. | | Desarrollar materiales de utilización de mejora en habilidades sociales que ayuden a expresarse sobre sus opiniones y mejorar en la relación | E | | | |
| OLA | PERSONAS CON D.I. | | Adecuación de los informes de estancia a las revisiones del PCP | F | | | |
| OLA | PERSONAS CON D.I. | 9 | Realizar el seguimiento del despliegue realizado en los centros de los planes implantados en 2014: participación del centro en la comunidad y nuevo registro de vida cotidiana. | | | | |

Anexo E.7 Panel de indicadores, plan de gestión y plan de centro

| Proceso | Código | Nombre del indicador |
|------------|-------------------|--|
| PA1 | PA1.1.IP04 | Número de selecciones según criterios de promoción, traslado, mejora, cambio de puesto y SH |
| PA1 | PA1.2.IP01 | Número de personas formadas |
| PA1 | PA1.2.IP02 | Índice de gravedad |
| PA1 | PA1.2.IP05 | Nº de horas de reunión de equipos |
| PA1 | PA1.2.IP06 | Nº horas dedicadas a procesos transversales |
| PA1 | PA1.2.IP11 | Nº de evaluaciones competenciales realizadas |
| PA1 | PA1.2.IR01 | Índice general de satisfacción de las personas |
| PA1 | PA1.2.IR02 | Número de horas de formación/horas trabajadas |
| PA1 | PA1.2.IR03 | Nº horas de formación en liderazgo |
| PA1 | PA1.2.IR04 | Satisfacción con la formación |
| PA1 | PA1.2.IR05 | Número de horas de formación |
| PA1 | PA1.2.IR06 | Número de accidentes |
| PA1 | PA1.2.IR07 | Número de quejas y sugerencias |
| PA1 | PA1.2.IR08 | Número de personas que responden a la encuesta sobre el total |
| PA1 | PA1.2.IR10 | Foros como asistentes |
| PA1 | PA1.2.IR12 | Número de horas de formación por persona |
| PA1 | PA1.2.IR13 | Número de personas que hacen prácticas al año en la organización |
| PA2 | PA2.1.IP01 | Partidas consolidadas sobre partidas totales (contabilidad analítica) |
| PA2 | PA2.1.IP02 | Índice de rendimiento/valoración del proveedor |
| PA2 | PA2.1.IP03 | Ratio de apuntes automáticos en contabilidad |
| PA2 | PA2.1.IP04 | Tasa de recuperación de ayudas a los usuarios |
| PA2 | PA2.1.IP05 | Nº de solicitudes de financiación realizadas para nuevos proyectos |
| PA2 | PA2.1.IP06 | Déficit máximo en presupuesto |
| PA2 | PA2.1.IP08 | Desviación negativa / ingresos (fórmula resultado del ejercicio sobre ingresos del ejercicio) |
| PA2 | PA2.1.IP09 | Gasto de mantenimiento y reparaciones |
| PA2 | PA2.1.IP10 | Gasto en actividades de ocio en centros |
| PA2 | PA2.1.IP11 | Gasto en actividades ocupacionales |
| PA2 | PA2.1.IP12 | Inversiones en infraestructura |
| PA2 | PA2.1.IP13 | Inversiones en informática |
| PA2 | PA2.1.IR01 | Desviación sobre presupuesto.(global, por centro y por partida contable) |
| PA2 | PA2.1.IR02 | Retorno social en IVA |
| PA2 | PA2.1.IR03 | Retorno social en proveedores |
| PA2 | PA2.1.IR04 | Retorno social en IRPF |
| PA2 | PA2.1.IR05 | Retorno social en seguridad social |
| PA2 | PA2.1.IR06 | Volumen económico |
| PA2 | PA2.2.IP01 | Retraso de entrega de documentación de contabilidad de centros y departamentos (días) |
| PA2 | PA2.2.IP02 | Días de retraso en la respuesta de otros departamentos a las demandas de secretaría |
| PA2 | PA2.2.IR01 | Plazas permanentes optimizadas con temporalidades |
| PA2 | PA2.2.IR02 | Entregas antes de finalización de plazo. |
| PA2 | PA2.3.IP01 | Compras a proveedores homologados sobre el total |
| PA2 | PA2.3.IR01 | Reciclado de papel |
| PA2 | PA2.3.IR02 | Satisfacción con proveedores. |
| PA3 | PA3.IP01 | Despliegue de nuevos proyectos (informática) |
| PA3 | PA3.IP02 | Incidencias |
| PA3 | PA3.IP03 | Tiempo de respuesta a las incidencias |
| PA3 | PA3.IP05 | Satisfacción de los otros procesos |
| PA3 | PA3.IR01 | % Cumplimiento del plan de mantenimiento |
| PA3 | PA3.IR02 | BBD en funcionamiento |
| PE1 | PE1.IP01 | nº personas implicadas en elaboración del PE |
| PE1 | PE1.IP02 | nº personas implicadas en la comunicación del PE |
| PE1 | PE1.IP03 | meses hasta aprobación de nuevo PE. |
| PE1 | PE1.IP04 | Número de clientes que responden a la encuesta sobre el total |
| PE1 | PE1.IR01 | % cumplimiento del PG. |
| PE1 | PE1.IR02 | Número de plazas convenidas |
| PE1 | PE1.IR03 | registro de la DFB |
| PE1 | PE1.IR04 | Subvención nominativa en STL / total financiación de DFB para Ocio y Tiempo Libre |
| PE1 | PE1.IR05 | Contactos formales con el Dpto. de Acción Social |
| PE1 | PE1.IR06 | Documentos, informes y/o proyectos aportados a DFB |
| PE1 | PE1.IR07 | Nº de acciones compartidas con aliados |
| PE1 | PE1.IR08 | Personas usuarias registradas |

Anexo E.7 Panel de indicadores, plan de gestión y plan de centro

| Proceso | Código | Nombre del indicador |
|------------|-------------------|--|
| PE1 | PE1.IR09 | Número de personas atendidas en el STL |
| PE1 | PE1.IR10 | Puntos EFQM según autoevaluación |
| PE1 | PE1.IR11 | Etapas calidad FEAPS |
| PE1 | PE1.IR12 | Media global de satisfacción Gorabide |
| PE2 | PE2.IP01 | Número de notas de prensa. |
| PE2 | PE2.IP02 | Número de actos para periodistas. |
| PE2 | PE2.IP03 | Número de temas intercambiados con los grupos de participación de cada centro |
| PE2 | PE2.IR02 | Nº de apariciones en medios de comunicación (prensa, radio, TV, internet). |
| PE2 | PE2.IR03 | % de apariciones para temas de sensibilización social sobre DI sobre el total de apariciones. |
| PE2 | PE2.IR04 | % de apariciones espontáneas. |
| PE2 | PE2.IR06 | Ítem de encuesta de profesionales. (valoración de la comunicación interna) |
| PE2 | PE2.IR09 | Reconocimientos a Gorabide |
| PE2 | PE2.IR10 | Volumen en nuestras redes sociales |
| PE2 | PE2.IR12 | Visitas a nuestras plataformas en Internet |
| PE3 | PE3.IP01 | nº de centros implicados en innovaciones |
| PE3 | PE3.IP02 | nº de fuentes de innovación |
| PE3 | PE3.IP06 | Aliados nuevos identificados |
| PE3 | PE3.IP07 | Horas de reunión del Comité de Ética |
| PE3 | PE3.IR01 | % de propuestas que van a PG de servicio o proceso |
| PE3 | PE3.IR02 | Número de buenas prácticas compartidas |
| PE3 | PE3.IR03 | Número de mejoras incorporadas a procesos |
| PE3 | PE3.IR04 | Participación en foros: ponentes |
| PE3 | PE3.IR05 | Número de proyectos de I+D+i |
| PE3 | PE3.IR06 | Nº de personas usuarias beneficiarias de la innovación |
| PO1 | PO1.IP01 | Número de solicitudes de servicios |
| PO1 | PO1.IP02 | Número de acciones de información, orientación y apoyo a familias |
| PO1 | PO1.IP03 | Contactos formales entre equipos de DFB y Gorabide |
| PO1 | PO1.IP04 | Porcentaje de asistencia anual de familias |
| PO1 | PO1.IP05 | Porcentaje de asistencia anual de autogestores |
| PO1 | PO1.IP06 | nº de foros de participación anual de autogestores y familiares de SFyP |
| PO1 | PO1.IP08 | Número de clientes que responden a la encuesta sobre el total |
| PO1 | PO1.IR01 | nº de altas dadas |
| PO1 | PO1.IR02 | Media global de satisfacción en SAIOA |
| PO1 | PO1.IR04 | Número de socios/Número de registrados |
| PO1 | PO1.IR05 | Evaluación del programa de curso de formación de familias |
| PO1 | PO1.IR06 | Evaluación del programa de autogestores |
| PO1 | PO1.IR07 | Número de familias inscritas en SFyP |
| PO1 | PO1.IR08 | nº de autogestores apuntados |
| PO2 | PO2.1.IP01 | Porcentaje de personas que han superado el periodo de adaptación |
| PO2 | PO2.1.IP02 | Porcentaje de personas con PPA vigente |
| PO2 | PO2.1.IP03 | Número de valoraciones de idoneidad |
| PO2 | PO2.1.IP04 | Número de quejas |
| PO2 | PO2.1.IP05 | Porcentaje de personas con Plan anual vigente |
| PO2 | PO2.1.IP06 | Número de clientes que responden a la encuesta sobre el total |
| PO2 | PO2.1.IP07 | Número de sugerencias |
| PO2 | PO2.1.IR01 | Media global de satisfacción en Residencias, Viviendas y CAD |
| PO2 | PO2.1.IR02 | Porcentaje de personas usuarias con valoración de calidad de vida |
| PO2 | PO2.1.IR03 | Índice de CV según escala Gencat |
| PO2 | PO2.1.IR04 | Porcentaje de PCDI que participan en el proceso de revisión de SU perfil |
| PO2 | PO2.1.IR05 | Porcentaje de Familias que participan en el proceso de revisión de perfiles de su familiar con DI |
| PO2 | PO2.1.IR06 | Índice de CV según escala integral subjetiva |
| PO2 | PO2.1.IR07 | Media global de satisfacción en Tiempo libre |
| PO2 | PO2.2.IP01 | Número de planes de mejora en STL |
| PO2 | PO2.2.IP02 | Porcentaje de proyectos sobre el total previsto por cada Centro |
| PO2 | PO2.2.IP03 | Porcentaje de centros con un plan de centro implantado |
| PO2 | PO2.2.IP04 | Número de planes de mejora en Residencias, viviendas, CAD |
| PO2 | PO2.2.IR05 | Número de espacios de participación (incluye autogestores en residencias) |
| PO3 | PO3.IP01 | Horas de formación. |
| PO3 | PO3.IP02 | % de personas que asisten a la formación inicial. |
| PO3 | PO3.IP03 | Número de acciones de captación. |
| PO3 | PO3.IP04 | % de ámbitos de reconocimiento |

Anexo E.7 Panel de indicadores, plan de gestión y plan de centro

| Proceso | Código | Nombre del indicador |
|------------|-----------------|---|
| PO3 | PO3.IP05 | Número de acciones desarrolladas en voluntariado corporativo. |
| PO3 | PO3.IR01 | Satisfacción de familias sobre las personas voluntarias, |
| PO3 | PO3.IR02 | ISG de personas voluntarias, |
| PO3 | PO3.IR03 | Retorno social en número de personas voluntarias. |
| PO3 | PO3.IR04 | Número de solicitudes nuevas (segmentadas por medio de captación). |
| PO3 | PO3.IR05 | Número de nuevas personas voluntarias |
| PO3 | PO3.IR06 | % de personas que continúan. |
| PO3 | PO3.IR07 | Número de propuestas de alianzas en RSC presentadas por Gorabide |
| PO3 | PO3.IR8 | Abandonos. |

Anexo C.1 Plan de Mejora según el Modelo de Calidad Plena

SECF

**INDICACIONES PARA LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN Y PLAN DE MEJORA**



FOR 204.04 - Creado en 2010 - Versión 1 (2013)

| | | | | | |
|--|----|---|--|----------------------|---|
| Eje ⁴ : | CV | Dimensión: | Independencia | Área: | Autonomía |
| Mejora nº.: | 2 | Nombre: | Abordaje de comunicación alternativa | | |
| Descripción de la actuación <i>(Este apartado debe ser tan extenso como sea necesario para que describa claramente qué se va a hacer en esta acción. Debe incluir, si es el caso, las diferentes etapas del desarrollo de la acción, describiendo en cada una qué se hace, quién lo hace y cómo se hace, así como el o los resultados esperados)</i> | | Este área de mejora se vincula a el diseño de un plan de comunicación individualizado y adaptado a las necesidades y capacidades de una persona con discapacidad intelectual que no puede comunicarse a través de los sistemas habituales de comunicación pero que muestra intención comunicativa. El proyecto se sustenta en la aplicación de la PCP para identificar entornos, personas, e intereses que la persona con DI tiene a la hora de comunicarse con el entorno. Hecho esto, se trata de identificar la tecnología (no necesariamente informática) que mejor soporte la interacción de la persona con DI con el entorno que ella misma ha identificado de interés. | | | |
| Responsable: | | Ismael Garzón (coordinador de atención directa y personal) | | | |
| APOYOS NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO LA MEJORA | | | | | |
| Personales | | | Técnicos <i>(Instalaciones, equipamiento, metodología, herramientas, ...)</i> | | Económicos |
| Propios | x | Ajenos | x | Nuevos | |
| Propios: los agentes que intervienen en este proyecto son: la PCDI, un facilitador y un grupo de apoyo. externo: se esta contando con el apoyo de FEVAS para identificar expertos que nos orienten en PCP, comunicación e informática. | | | Salas de reuniones, equipos informáticos, tablets, cámaras de video, cámaras de foto, etc... | | El coste de la dedicación de los profesionales al proyecto. |
| Factores de entorno | | El proyecto incluye un análisis e identificación de los entornos significativos para las PCDI que intervienen en el proyecto. Éstos serán específicos para cara PCDI. | | | |
| Resultados Esperados | | Tres centros con el conocimiento de la metodología adquirido y un proyecto de comunicación alternativa vinculado a una persona usuaria puesto en marcha y funcionando de manera consolidada. | | | |
| Temporalización | | Inicio: | Enero 2012 | Finalización: | Diciembre 2014 |
| INDICADORES | | | | | |
| Descripción del indicador⁵ | | | Estándar, Objetivo del indicador⁶ | | Periodicidad de la medición |
| Numero de centros con proyecto puesto en marcha | | | 3 en 2014 | | anual |

⁴ Eje, Dimensión y Área son las clasificaciones de los Cuadernos de Autoevaluación

⁵ Un INDICADOR es un aspecto de la acción que podemos medir (no necesariamente de manera numérica, también, por ejemplo, como “poco-suficiente-mucho”) y nos informa de si la acción ha resultado más o menos exitosa. Hay indicadores de proceso (informan si las actividades se han realizado como estaban previstas) y de resultado. Es conveniente que se incluyan indicadores de ambos tipos

⁶ El ESTÁNDAR u OBJETIVO DE UN INDICADOR es el valor que esperamos que tenga ese indicador al final de la acción. Por ejemplo, si un indicador es la asistencia de participantes a un curso, su objetivo puede ser “25” o “el 70% de los componentes del equipo” o “un 10% de incremento sobre el curso anterior”



SECF

**INDICACIONES PARA LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN Y PLAN DE MEJORA**

FOR 204.04 - Creado en 2010 - Versión 1 (2013)

| | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|---|--|--------------------------|--|-------------------------------------|--|------------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| Eje⁴⁰: | Ética | | Dimensión: | Persona | Área: | Promoción y defensa de principios éticos | | | | | |
| Mejora nº.: | 14 | Nombre: | Desarrollar acciones formativas en las que las PCDI sean formadoras de profesionales, voluntarios, familias y PCDI. | | | | | | | | |
| Descripción de la actuación | | | Preparar a PCDI para que éstas se conviertan en formadoras de los colectivos antes citados y desplegar planes de formación para materializar esta actuación. | | | | | | | | |
| Responsable: | | | Diana Cabezas (responsable de intervención familiar) | | | | | | | | |
| APOYOS NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO LA MEJORA | | | | | | | | | | | |
| Personales | | | | Técnicos <i>(Instalaciones, equipamiento, metodología, herramientas, ...)</i> | | | | Económicos | | | |
| Propios | <input checked="" type="checkbox"/> | Ajenos | <input checked="" type="checkbox"/> | Nuevos | <input type="checkbox"/> | Propios | <input checked="" type="checkbox"/> | Ajenos | <input type="checkbox"/> | Nuevos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Propios: responsable de intervención familias, director de personas, líder del proceso de voluntariado, las PCDI formadoras. Ajenos: consultoría experta en coach y en el diseño de planes formativos. | | | | Plan de formación de personas, modelo calidad FEAPS, grupos de autogestores, y consultora externa. | | | | Recursos propios más solicitud de financiación externa para la capacitación de formadores. | | | |
| Factores de entorno | | | Las necesidades formativas derivan directamente del diagnostico de necesidades formativas realizado tanto en el ámbito de profesionales como en el ámbito de personas voluntarias. Los grupos de participación de familias son un escenario apropiado para lanzar este paquete formativo y la formación a PCDI puede lanzarse en los centros de GORABIDE y en los grupos de autogestores. | | | | | | | | |
| Resultados Esperados | | | Empoderamiento de las PCDI y potenciación de la autodeterminación y derechos de estas. Capacitación de diferentes colectivos en los ámbitos de formación impartida. | | | | | | | | |
| Temporalización | | | Inicio: | Segundo trimestre 2013 | Finalización: | Diciembre 2015 | | | | | |
| INDICADORES | | | | | | | | | | | |
| Descripción del indicador⁴¹ | | | | | | Estándar, Objetivo del indicador⁴² | | | Periodicidad de la medición | | |
| Numero de profesionales formados. | | | | | | 30 | | | Anual | | |
| Numero de voluntarios formados. | | | | | | 30 | | | Anual | | |

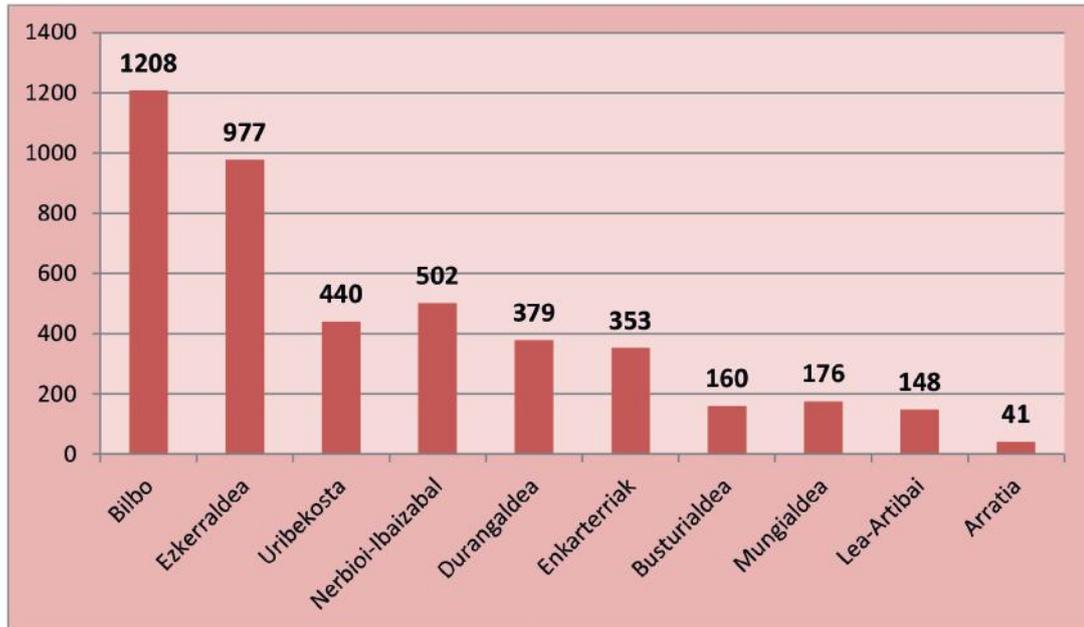
⁴⁰ Eje, Dimensión y Área son las clasificaciones de los Cuadernos de Autoevaluación

⁴¹ Un INDICADOR es un aspecto de la acción que podemos medir (no necesariamente de manera numérica, también, por ejemplo, como "poco-suficiente-mucho") y nos informa de si la acción ha resultado más o menos exitosa. Hay indicadores de proceso (informan si las actividades se han realizado como estaban previstas) y de resultado. Es conveniente que se incluyan indicadores de ambos tipos

⁴² El ESTÁNDAR u OBJETIVO DE UN INDICADOR es el valor que esperamos que tenga ese indicador al final de la acción. Por ejemplo, si un indicador es la asistencia de participantes a un curso, su objetivo puede ser "25" o "el 70% de los componentes del equipo" o "un 10% de incremento sobre el curso anterior"

Unidad de Apoyo e Intervención Familiar
 Servicio BBK SAIOA Gorabide
 Servicio Formación y Participación

Gráfica 7. PcDI registradas en Gorabide según comarca de residencia (2015)



Grado y porcentaje de discapacidad / grado de dependencia

Teniendo como referencia el grado de discapacidad valorado (ligero, moderado, grave y profundo), las personas con DI registradas en Gorabide en 2015 se distribuyen de la siguiente manera (tabla 13).

| Tabla 13. PcDI registradas en Gorabide según grado de discapacidad | | | |
|--|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Grado de discapacidad | PcDI 2013 | PcDI 2014 | PcDI 2015 |
| Ligera | 1.911 (42,64%) | 1.964 (43,10%) | 1.991 (43,15%) |
| Moderada | 1.653 (36,88%) | 1.626 (35,68%) | 1.635 (35,43%) |
| Grave | 486 (10,84%) | 477 (10,47%) | 474 (10,27%) |
| Profunda | 126 (2,82%) | 122 (2,68%) | 119 (2,58%) |
| Sin especificar | 214 (4,78%) | 252 (5,54%) | 248 (5,37%) |
| Desconocido | 53 (1,19%) | 115 (2,53%) | 148 (3,20%) |
| No DI | 38 (0,85%) | 0 | 0 |
| TOTAL | 4.481 (100%) | 4.556 (100%) | 4.615 (100%) |

Anexo C.3 Encuesta de satisfacción de familias



CUESTIONARIO SATISFACCIÓN GORABIDE 2015

Le pedimos que evalúe la calidad en la atención recibida en el servicio BBK SAIOA GORABIDE (Trabajadora Social, Psicólogo/a, Médico psiquiatra, Administración, Dirección).

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: v1

| | |
|---|---|
| Soy el padre o la madre | 1 |
| Soy otro familiar | 2 |
| Soy tutor/a de FUTUBIDE | 3 |
| Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA | 4 |
| Otro (especificar)_____ | 5 |

2-¿Es usted hombre o mujer? v2

| | |
|--------|---|
| Hombre | 1 |
| Mujer | 2 |

3-¿Qué edad tiene usted? v3

| | |
|------------------|---|
| Menos de 30 años | 1 |
| Entre 30-39 años | 2 |
| Entre 40-49 años | 3 |
| Entre 50-59 años | 4 |
| 60 o más años | 5 |

4- ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide?

| | |
|------------------|---|
| Menos de 5 años | 1 |
| Entre 5-10 años | 2 |
| Entre 11-20 años | 3 |
| Entre 21-30 años | 4 |
| Más de 30 años | 5 |
| No lo recuerdo | 0 |

5- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide (implica abonar la cuota anual de socio/a)? v4

| | |
|----------------------------------|---|
| No soy socio/a | 6 |
| Soy socio hace menos de 5 años | 1 |
| Soy socio hace entre 5 y10 años | 2 |
| Soy socio hace entre 11 y20 años | 3 |
| Soy socio entre 21 y 30 años | 4 |
| Soy socio hace más de 30 años | 5 |
| No lo recuerdo | 0 |

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? v6

| | |
|--------|---|
| Hombre | 1 |
| Mujer | 2 |

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad?

| | |
|--------------------|---|
| Entre 0 y 6 años | 1 |
| Entre 7 y 14 años | 2 |
| Entre 15 y 17 años | 3 |
| Entre 18 y 29 años | 4 |
| Entre 30 y 39 años | 5 |
| Entre 40 y 49 años | 6 |
| Entre 50 y 59 años | 7 |
| Entre 60 y 69 años | 8 |
| 70 o más años | 9 |

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE BBK SAIOA (v29)

1-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: *En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario*

| | ¿Hace uso o acude a...? | | ¿Es un servicio de Gorabide? | | |
|---|-------------------------|----|------------------------------|----|-------|
| | si | no | si | no | No sé |
| Atención temprana v8-v9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Atención domiciliaria v10-v11 | 1 | 2 | - | - | - |
| Centro de día v12-v13 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Programas de ocio y tiempo libre v14-v15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Servicio de residencias v16-v17 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Servicio de viviendas v18-v19 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Centro educativo v20-v21 | 1 | 2 | - | - | - |
| Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) v22-v23 | 1 | 2 | - | - | - |
| Empleo con apoyo v24-v25 | 1 | 2 | - | - | - |

| | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|
| Otros (especificar)v28 _____ | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
|------------------------------|---|---|---|---|---|

2-¿Desde hace cuánto tiempo utiliza el Servicio BBK SAIOA GORABIDE? v29

| | |
|-------------------------------------|---|
| Hace dos años o menos | 1 |
| Hace más de 2 años pero menos de 5 | 2 |
| Hace 5 o más años pero menos de 10 | 3 |
| Hace 10 o más años pero menos de 20 | 4 |
| Hace 20 o más años | 5 |
| No sé cuántos años lleva | 0 |

3-¿Con qué frecuencia ha utilizado el SERVICIO BBK SAIOA GORABIDE en los últimos 2 años? v30

| | |
|--------------------------------------|---|
| Una vez al año o menos | 1 |
| Aproximadamente una vez al semestre | 2 |
| Aproximadamente una vez al trimestre | 3 |
| Aproximadamente una vez al mes | 4 |
| Más de una vez al mes | 5 |

4-En los últimos dos años qué tipo de uso ha realizado de este Servicio BBK SAIOA GORABIDE? v31

| | |
|--|---|
| Sólo he solicitado información | 1 |
| Además de información he solicitado orientación y/o apoyo (asesoramiento o consejo profesional, ayuda y acompañamiento...) | 2 |

| | |
|-------------------------------|---|
| Otras (especificar) v35 _____ | 3 |
|-------------------------------|---|

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN GORABIDE 2015



5- ¿El asunto o asuntos por los que usted ha acudido en los últimos 2 años al Servicio BBK SAIOA GORABIDE finalmente, se han resuelto satisfactoriamente? V36

| | | | | |
|---------|-------------------|-------------|-------|----------|
| Siempre | Bastante a menudo | Pocas veces | Nunca | No lo se |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

6- Indique su grado de satisfacción con Servicio de BBK SAIOA GORABIDE:

| | Muy satisfecho/a | Satisfecho/a | NI satisfecho/a ni insatisfecho/a | Insatisfecho/a | Muy insatisfecho/a | No lo sé |
|---|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio BBK SAIOA GORABIDE? (VIS13) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En relación con los siguientes aspectos ¿Está satisfecho con... | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| La acogida que el Servicio BBK SAIOA GORABIDE le proporcionó a usted cuando lo utilizó por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VIS1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La recepción telefónica cuando usted contacta con el Servicio (VIS2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El tiempo de espera desde el contacto telefónico o petición de una cita hasta la realización de la misma con la trabajadora social (SÓLO SI HA SOLICITADO CITA CON LA TRABAJADORA SOCIAL) (VIS3) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El tiempo de espera desde el contacto telefónico o petición de una cita hasta la realización de la misma con el o la psicólogo/a (SÓLO SI HA SOLICITADO CITA CON EL O LA PSICÓLOGO/A) (VIS4) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El tiempo de espera desde el contacto telefónico o petición de una cita hasta la realización de la misma con el psiquiatra (SÓLO SI HA SOLICITADO CITA CON EL PSIQUIATRA) (VIS5) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La adecuación del espacio físico o despacho donde se le ha atendido a usted (limpieza, comodidad...) (VIS6) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La información recibida en relación al asunto por el que contactó con el Servicio BBK SAIOA GORABIDE (VIS7) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La orientación y consejo profesional recibido en relación al asunto por el que contactó con el Servicio BBK SAIOA GORABIDE (SÓLO SI HA RECIBIDO ORIENTACIÓN) (VIS8) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El apoyo, la ayuda y el acompañamiento recibido en relación al asunto por el que contactó con el Servicio BBK SAIOA GORABIDE (SÓLO SI HA RECIBIDO APOYO, AYUDA Y ACOMPAÑAMIENTO) (VIS9) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La rapidez de respuesta en la búsqueda de soluciones ante situaciones de atención urgente (por ejemplo: necesidad de atención residencial temporal por enfermedad de la persona cuidadora, etc.) (SÓLO SI HA REQUERIDO DE ATENCIÓN URGENTE) (VIS10) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La atención y el trato que recibe usted por parte del equipo de profesionales (trabajadora social, psicólogo, psiquiatra, administrativa, dirección...) (VIS11) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La información que recibe usted sobre el servicio (sobre su utilidad, sus características...) (VIS12) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7-¿Considera que Gorabide demuestra en su actividad diaria un interés sobre el MEDIOAMBIENTE? VIS21

| | |
|-------------------------|---|
| Nada o muy poco | 1 |
| Poco | 2 |
| Medio: ni mucho ni poco | 3 |
| Bastante | 4 |
| Mucho | 5 |
| No lo se | 0 |

8- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIS20)



PCP: Plan Centrado en la Persona



Plan centrado en la persona

Plan Individual

Sección I: Identificación de experiencias y metas vitales deseables

Sección II: Valoración e identificación de las necesidades de apoyo

Sección III: Objetivos estratégicos

Plan anual de acción

Sección IV: Objetivos para el año

Sección V: Plan de trabajo



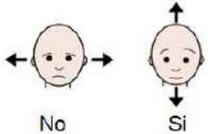
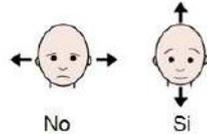
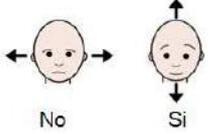
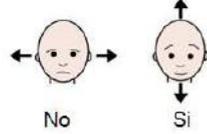
Sección I: Identificación de experiencias y metas vitales deseables



Desarrollo personal

- Conozco las cosas que me cuesta hacer en mi día a día
- Conozco las cosas que hago bien en mi día a día
- Puedo usar móvil, ordenador, tablet, etc. (nuevas tecnologías)

Ámbitos de indagación

| | ¿Es importante para mí? | ¿Lo tengo? | ¿Lo quiero tener? |
|--|--|---|--|
|  Comunicarme (3) |  Nada Poco Mucho |  No Si |  No Si |
|  Usar tecnología (4) |  Nada Poco Mucho |  No Si |  No Si |
| Comentarios (3) | | | |



Sección II: Valoración e identificación de las necesidades de apoyo



Desarrollo personal

Se refiere a la posibilidad de aprender distintas cosas, tener conocimientos y realizarse personalmente. Indicadores: Limitaciones/Capacidades, Acceso a nuevas tecnologías,...

Ámbitos de indagación

- Utilizar el servicio (A1) ▪ Encargarse de la ropa (A2) ▪ Preparar comidas (A3) ▪ Comer (A4) ▪ Cuidar y limpiar la casa (A5) ▪ Vestirse (A6) ▪ Baño y cuidado de la higiene personal (A7) ▪ Manejar los aparatos de casa (A8) ▪ Aprender y usar estrategias de solución de problemas (C3) ▪ Usar la tecnología para aprender (C4) ▪ Aprender funciones intelectuales básicas (Ej.: aprender a leer la hora, escribir, identificar día y fecha, encontrar números de teléfono, contar dinero para comprar) (C6) ▪ Manejar el dinero y finanzas personales (P2).

Comentarios



Sección III: Objetivos estratégicos



SECCIÓN III-a

SECCIÓN III-b

Planificación

| | |
|-----------|-------|
| Objetivos | Plazo |
|-----------|-------|

Evaluación

| | |
|----------------------|---------------|
| Grado de consecución | Observaciones |
|----------------------|---------------|

Anexo C.4 Extracto de un Plan Centrado en la Persona



Sección IV:
Objetivos para el año






| Planificación | | Evaluación | |
|---------------|-------|----------------------|---------------|
| Objetivos | Plazo | Grado de consecución | Observaciones |



Sección V:
Plan de trabajo




| Planificación | | | |
|---------------|------------------------|-------------|-------|
| Plan | Objetivos relacionados | Responsable | Plazo |

| Seguimiento | |
|-------------|---------------|
| NR / EC / R | Observaciones |

| PROYECTO ANUAL | |
|--|--|
| CENTRO ... | |
| AÑO | |
| EVALUACION DEL AÑO ANTERIOR | |
| 1. GRUPO O UNIDAD CONVIVENCIAL | Breve descripción del marco centrado en el grupo o unidad convivencial, no en el individuo: sexo, media de edad, ocupación, trastornos conductuales, problemas de movilidad, convivencia, ambiente de grupo. Entorno social en el que se mueve el grupo: pueblo, ciudad (recursos de transporte, de trabajo...). Estructura del grupo: subgrupos, módulos, viviendas... Organización del grupo a nivel formal (tareas fijas, roles, horarios...) y a nivel informal (ambiente, relaciones...). |
| 2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS | Especificar grado de cumplimiento de los objetivos del año anterior. Dificultades que hemos encontrado para cumplirlos (si se hubiesen dado). Procedimiento (si no hemos cumplido pero sigue siendo importante, volcarlo en el nuevo proyecto de centro. Si no hemos cumplido y ya no existe necesidad justificarlo). Si hemos cumplido objetivos, especificarlos y recoger el compromiso de mantenerlos si son positivos para el grupo. |
| 3. ELEMENTOS ORGANIZATIVOS | En qué medida han influido los elementos organizativos en el desarrollo de los objetivos: <ul style="list-style-type: none"> - Vida cotidiana: cuidados básicos, alimentación, higiene, vestimenta... - Actividades: ocupacional (talleres, tareas de mesa...), responsabilidades individuales y/o grupales, ocio dirigido, salidas al exterior... Posibilidad de revisar franja horaria, espacios... - Salud: necesidades individuales que afectan al grupo, envejecimiento, movilidad de las personas o del grupo (entendido desde el enfoque de la salud física). - Servicios auxiliares: instalación, proveedores, horarios y funcionamiento, cambios en la estructura del centro... Equipo de profesionales: organización, componentes... |
| 4. RELACIONES CON ENTORNO | En qué medida han influido en el desarrollo de los objetivos: Relaciones con la familia y/o Entidades Tutelares, amigos ... |
| PLANIFICACION DEL AÑO | |
| 1. OBJETIVOS GENERALES DEL SERVICIO | |
| Ofrecer a las personas usuarias una diversidad de programas que posibiliten el desarrollo integral de sus capacidades, a través de actuaciones encaminadas a: <ul style="list-style-type: none"> • Dar satisfactoria respuesta a las necesidades personales y sociales básicas de la per-sona usuaria, a través de recursos propios y/o comunitarios. • Potenciar la autonomía de la persona usuaria, sus capacidades y competencias perso-nales y sociales, sus posibilidades de pensamiento y actuación de modo independiente. • Estimular y facilitar la integración de la persona usuaria en su entorno social, mediante su ubicación en zonas próximas al mismo y el fomento de la participación de las personas usuarias en la vida comunitaria. • Mantener e incrementar, y en su caso recuperar, las relaciones de las personas usuarias con sus familias y círculo social más próximo, amistades, etc. • Fomentar la participación de los Centros den la comunidad. • Fomentar la participación de la persona usuaria en el centro. | |
| 2. OBJETIVOS PARA GRUPO O CENTRO | Teniendo en cuenta los objetivos generales y la evaluación del año anterior (grupo y elementos organizativos), qué objetivos concretos planteamos para el próximo año. |
| 1. | |
| 3. MEDIOS | Cómo vamos a conseguir los objetivos que nos planteamos con medios relacionados con elementos organizativos. |
| ANEXOS | Aquellos documentos que el centro estime oportunos relacionados con el proyecto (documento de rutinas, cuadro de responsabilidades de las personas usuarias...). |



ENCUESTA DE CONOCIMIENTO DE PROVEEDOR

| | | | |
|-----------------|--|-------------|--|
| EMPRESA: | | COD: | |
|-----------------|--|-------------|--|

A. DISCAPACIDAD INTELECTUAL

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 1 ■ ¿Hay alguna persona con discapacidad en su empresa? | | |
| 2 ■ ¿Tiene contacto con personas con discapacidad intelectual en su actividad con Gorabide? | | |
| (si ha respondido "SI" a la anterior) 3 ■ ¿Se preocupa de que dicho contacto sea el adecuado? | | |

B. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 1 ■ ¿Tiene implantado un sistema de gestión de calidad? | | |
| 2 ■ ¿Evalúa a sus proveedores regularmente? | | |
| 3 ■ ¿Tiene en cuenta el impacto medioambiental de sus consumos energéticos? | | |
| 4 ■ ¿Recicla de manera sistemática algún tipo de producto (papel, tóner, vidrio, aceite, etc.)? | | |

C. COLECTIVO DE PROFESIONALES Y ENTORNO SOCIAL

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 1 ■ ¿Posee política de igualdad de género? | | |
| 2 ■ ¿Realiza actividades de formación continua del personal? | | |
| 3 ■ ¿Realiza acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)? (Voluntariado, actividades sociales en el entorno, etc.) | | |
| 4 ■ ¿Colabora económicamente con alguna ONG/Asociación/Fundación? | | |

Observaciones: _____

Número de personas que forman su empresa:

- Menos de 5
 Entre 5 y 50
 Más de 50

CERTIFICACIONES

Marcar con una X las que tenga en vigor su empresa

- ISO 9001
 ISO 14001
 EFQM con _____ (indicar puntuación)
- EKOSCAN
 OHSAS 18001
 Modelo de Gestión Avanzada Euskalit _____
- Otras (indicar) _____





OPINIÓN DEL PROVEEDOR SOBRE GORABIDE

| | | | |
|-----------------|--|-------------|--|
| EMPRESA: | | COD: | |
|-----------------|--|-------------|--|

Marque con una X la puntuación a las siguientes cuestiones.
5 indica la puntuación máxima y 1 la mínima

I ■ Conozco la actividad a la que se dedica Gorabide 5 4 3 2 1

Comentarios: _____

II ■ Gorabide es referencia en el ámbito de discapacidad intelectual 5 4 3 2 1

Comentarios: _____

III ■ La relación con Gorabide me ofrece perspectivas de crecimiento 5 4 3 2 1

Comentarios: _____

IV ■ Considero que Gorabide es una buena cliente 5 4 3 2 1

Comentarios: _____

V ■ Valore la evolución de nuestra relación en el último año 5 4 3 2 1

Comentarios: _____

VI ■ Eficacia y trato con las personas interlocutoras de Gorabide 5 4 3 2 1

Comentarios: _____

VII ■ Indique el nivel de satisfacción general con Gorabide 5 4 3 2 1

Comentarios: _____



ANEXO P.1 : ARTICULO 23 CONVENIO COLECTIVO DE GORABIDE

**LANGILEAK HAUTATZEA, LANBIDE-GARAPENA
ETA -SAILKAPENA, MAILA-IGOERAK,
LEKUALDATZEAK, PRESTAKUNTZA**

**SELECCIÓN DE PERSONAS, DESARROLLO
Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL,
PROMOCIÓN, TRASLADOS, FORMACIÓN**

23. artikulua.—Langileak hautatzea, maila-igoerak eta lekualdatzeak

Artículo 23.—Selección de personas, promociones y traslados

1. Elkartean sortzen diren lanpostu hutsen kasuan, honako hau hartuko da lanpostu huztat: Lehendik bazegoen lanpostu batean behin betiko baja gertatzen denean edozein arrazoirengatik, eta lanpostu hori berriz ere modu mugagabean betetzea erabakitzen bada; edo bestela, elkartean lehendik bazen zentro batean ordura arte finkatutako plantilla modu mugagabean handitzea erabakitzen bada. Kasu horretan, zuzendaritzak zehaztuko ditu lanpostua lortzeko baldintzak; baldintza horiek batzorde eskudunei jakinaraziko zaizkie eta dagokion deialdian argitaratuko dira. Deialdia behar besteko aurrerapenaz argitaratuko da, interesdun guztiek izena emateko aukera izan dezaten.

1. Para las vacantes producidas en la organización, entendiendo como vacante la situación producida cuando en un puesto de trabajo ya existente haya una baja definitiva por cualquier motivo, y se decida volver a cubrir de manera indefinida, o bien cuando en un centro ya existente en la organización se decida aumentar de manera indefinida la plantilla establecida hasta el momento. La dirección definirá los requisitos de acceso al citado puesto, que serán comunicados a los comités competentes y publicados en la convocatoria correspondiente, la cual se publicará con la suficiente antelación para que todas las personas interesadas se puedan inscribir.

Baldintza horien artean honako hauek, gutxienez, sartuko dira:

Estos requisitos contarán como mínimo con:

- Lanpostua lortzeko behar izango den gutxieneko titulazioa eta haren baliokideak zehaztu beharko dira.
- Lanpostuaren gutxieneko gaitasun-profila. Gaitasun-profil horretan, lanpostuaren gaitasunak ez ezik, lanpostua lortzeko gutxieneko gaitasun-maila ere bilduko da.

- La titulación mínima necesaria para acceder al puesto de trabajo y la determinación de sus equivalencias.
- El perfil competencial mínimo del puesto de trabajo. Este perfil competencial recogerá no solo las competencias del puesto sino su nivel mínimo de acceso.

Goiko baldintzak betez gero, hautagaiak aztertuko dira honako lehenasun-ordena honi jarraituz:

Una vez cumplidos los requisitos anteriores se procederá a estudiar las candidaturas por el siguiente orden de priorización:

1. Lekualdatzeak: Lekualdatzetzat hartuko dira kontratu mugagabea, kategoría berdina eta lanaldi berdina dituzten hautagaiak.
 2. Enplegu-hobekuntzak: Enplegu-hobekuntzetzat hartuko dira kontratu mugagabea eta kategoría berdina baina lanaldi ezberdina dituzten hautagaiak.
 3. Lanpostu-aldaketa: Lanpostu-aldaketatzat hartuko dira kontratu mugagabea baina kategoría ezberdina dituzten hautagaiak, lanaldia gorabehera.
 4. Ohiko ordezkoak: Elkartearen barruan lan-harreman egonkorrik ez duten hautagaiak
 5. Kanpokoak: Aurreko ezein taldetan bane hartu gabeko hau-
Lekualdatzeen eta enplegu-hobekuntzen kasuan, kontratu mugagabea duten langile guztiak homologatuta daude gutxieneko baldintzei dagokionez (prestakuntza eta gaitasun-profila).
- Aurreko talderen bateko hautagai kopurua esleitu beharreko lanpostu kopurua baino handiagoa baldin bada, hautaketa egiteko deialdian zehaztutako irizpideei erreparatuko zaie, bereziki lanpostua egoki betetzeko garrantzitsuak direnei, hala nola:

1. Traslados: Entendiendo como tal las candidaturas con contrato indefinido, misma categoría y de la misma jornada.
2. Mejoras de empleo: Entendiendo como tal las candidaturas con contrato indefinido, misma categoría y jornada diferente.
3. Cambio de puesto: Entendiendo como tal las candidaturas con contrato indefinido, diferente categoría independientemente de su jornada
4. Sustitutos Habituales: Candidaturas sin relación laboral estable dentro de la organización
5. Externos: Candidaturas no incluidas en ninguno de los gru-

1. Gaitasun-profil optimoari. (Lekualdatzea eta enplegu-hobekuntza izan ezik)
2. Egungo postuko antzinasunari
3. Elkarteko antzinasunari, okupatutako lanpostua edozein izanik ere.
4. Esperientzia
5. Lanpostuarekin loturiko prestakuntza osagarria
6. Bi hizkuntza ofizialak jakiteari
7. Zuzendaritzaren eta dagokion batzordearen artean adostutako beste edozein irizpideri.

A efectos de traslado y mejora de empleo están homologadas en requisitos mínimos de acceso (formación y perfil competencial) todas las personas trabajadoras con contrato indefinido.

Si el número de solicitudes en alguno de los grupos anteriores fuera mayor que el número de puestos pendientes de adjudicar se utilizarán para la selección aquellos criterios que se hayan explicitado en la convocatoria y que resulten de especial importancia para el óptimo desempeño del puesto, tales como:

Goiko alderdi horien ponderazioa bete beharreko lanpostuaren araberakoa izango da, baina nolatan ere, eta arau orokor gisa, baliotsi beharreko alderdi guztien %60, gutxienez, osatuko du lehenengoak.

1. Perfil competencial óptimo. (A excepción de traslado y mejora de empleo)
2. Antigüedad en puesto desde el que se opta
3. Antigüedad en la asociación independientemente del puesto ocupado.
4. Experiencia
5. Formación complementaria relacionada
6. Conocimientos de las dos lenguas oficiales
7. Cualquier otro criterio acordado entre la dirección y el comité competente.

2. 23. artikulua honi dagokionez, zuzeneko arretako profesionalen kategorian sartuko dira honako hauek:

La ponderación de los anteriores aspectos dependerá del puesto a cubrir pero en cualquier caso y como regla general, el primero de ellos supondrá como mínimo el 60% del total de los aspectos a valorar.

2. A los efectos de este artículo 23 se consideran integrados dentro de la misma categoría (Profesionales de Atención Directa) las siguientes:

- CADeko zaindari monitorea.
- Egoitzako gaueko zaindari monitorea.
- Egoitzako zaindari monitorea.
- Etxebizitzetako monitorea.
- Astialdi elkartearen arduraduna.
- Zuzeneko arretako profesionala.

- Cuidador/a Monitor/a CAD.
- Cuidador/a Monitor/a Noche Residencia.
- Cuidador/a Monitor/a Residencia.
- Monitor/a Viviendas.
- Responsable de club de Tiempo Libre.
- Profesional Atención Directa.

cve: BAC-BOB-2013a090

ANEXO P.1 : ARTICULO 23 CONVENIO COLECTIVO DE GORABIDE

3. Zentro berriak irekitzen direnean, lanpostuak argitaratu aurretik hautaketa-batzordea bilduko da hautaketa-baremo zehatzak erabakitzeko, baita artikuluko honetako lehenengo puntuan jasotako taldeetarako zenbat lanpostu gordeko diren erabakitzeko ere: Lekualdatzea, enplegu-hobekuntza, lanpostu-aldaketa, ohiko ordezkoak eta kanpokoak.

4. Lanpostu bakoitzaren delaldia argitaratu baino 8 egun lehenago, batzorde eskudunari delaldiari buruzko datuak igorriko zaizkio, egoki irizitako alegazioak egin ditzan, dagokionean. Eskaearak aurkezteko gutxieneko epea 10 egun izango dira.

5. Lanpostu bakoitzerako hautagaiak bildu ostean, enpresa-batzorde eskudunari eta/edo bestela batzordeko presidentziari dokumentazio guztia helaraziko zaio, hautaketa-batzordea bildu baino hiru egun lehenago. Hautaketa-batzordean zuzendaritzako 2 kide eta batzordeko kide bat egongo dira, eta alderdietako bakoitzak egoki irizitako aholkulari/laguntzaile kopurua (ahotsarekin baina botorik gabe) eraman ahal izango du, betiere hautaketa-batzordeko kide kopuruaren (3) hirukoitza gainditu gabe. Kasu guztietan, batzordeko kideen artean genero-oreka izateko ahalegina egin behar da. Hautaketa-batzordean hartutako erabakiak eta bi alderdiek adierazitako iritzia aktan idatziko ditu zuzendaritzak, baita erabilitako hautaketa-irizpideak ere.

6. Lanpostu bakoitzean ikasteko eta finkatzeko aldiari eutsi behar zaioa kontuan izanik, erabiltzaileen eta langileen ezagutzamailaren eta egindako zerbitzuaren nahiz lan-zentroaren bilakaeraren arabera, lanpostu baterako hautatutako lagun bakoitzak ezin izango du beste lanpostu baterako hautagai izan gutxienez 2 urtez (betiere probaldia eta/edo egokitzealdia gaindituta), mailaz igotzeko eta enplegua hobetzeko lanpostuztat hartutako kasuan izan ezik.

7. Salbuespen bat finkatu da:

- Langile bakarrek zentroetan, arreta eman beharreko kolektiboarekin esperientzia frogatua duten hautagaien lehenasuna emango zaie, eta horien atzetik, ohiko ordezkoak, antzeko esperientzia izanez gero.

3. En las aperturas de nuevos centros, se reunirá el comité de selección previamente a la publicación de las plazas, para decidir los baremos de selección concretos, así como el número de puestos que quedan reservados a cada uno de los grupos explicitados en el punto uno de este artículo: Traslado, mejora de empleo, cambios de puesto, sustitutos habituales y externos.

4. 8 días antes de publicar la convocatoria de cada puesto se remitirá al comité competente los datos de la citada convocatoria para que presente, en su caso las alegaciones oportunas. Se respetará un plazo mínimo de presentación de solicitudes de 10 días.

5. Una vez realizada la recopilación de aspirantes a cada puesto de trabajo, se entregará al comité de empresa competente y/ en su defecto a la presidencia del comité la documentación necesaria con tres días de antelación a la celebración del comité de selección. Creándose un comité de selección compuesto por 2 miembros de la dirección y uno del comité, pudiendo cada una de las partes llevar el número de asesores/apoyos (con voz pero sin voto) que estime oportuna, no pudiendo superar en ningún caso el triple de los miembros del comité de selección (3). Se intentará en todos los casos que los miembros de dicho comité estén equilibrados desde la perspectiva de género. La dirección levantará acta de las decisiones tomadas en el citado comité de selección y las opiniones vertidas por ambas partes y criterios de selección utilizados.

6. Atendiendo a la necesidad de mantener un periodo de aprendizaje y consolidación de cada puesto de trabajo, en función del conocimiento de los usuarios, de las plantillas, y de la evolución del centro de trabajo y/o servicio prestado, cada persona seleccionada para un puesto de trabajo, y una vez transcurrido el periodo de prueba y/o adaptación, no podrá optar a otro puesto de trabajo en un periodo mínimo de 2 años, con excepción de los puestos que sean considerados de promoción y las mejoras de empleo.

7. Se establecen la siguiente excepción:

- En los Centros donde haya una sola persona trabajadora, se dará prioridad a las candidaturas con experiencia acreditada con el colectivo a atender y en segundo lugar a los sustitutos habituales que posean dicha experiencia.

cve: BAC-BOB-2013a090

BAO. 90. zk. 2013, maiatzak 13. Astelehena

— 11763 —

BOB núm. 90. Lunes, 13 de mayo de 2013

8. Artikuluko hau osorik aplikatuko da aldi baterako bete beharreko lanpostuen kasuan ere, bi baldintza hauek betetzen badituzte:

- Iraupen jakina, egiazkoa eta urtebetekoa edo gehiagokoa izatea.
- Lanpostu osoa betetzea, hau da, urteko lanaldiak bat etorri behar du zentroko plantillan bete beharreko lanpostuari esleitutako ordu kopuruarekin.

23. artikuluko honi dagokionez, denbora hori lanpostua betetzen emandako denboratzat hartuko da.

8. Será de aplicación en su integridad el presente artículo también para las coberturas temporales que cumplan los dos requisitos siguientes:

- Que la duración sea conocida, cierta e igual o superior al año.
- Que la cobertura del puesto sea íntegra, es decir, que la jornada anual coincida en número de horas con las que tenga asignadas el puesto a cubrir en la plantilla del centro.

Este tiempo será computado, a efectos de este artículo 23, como tiempo de desempeño en puesto de trabajo.

Consultoría de género



DIAGNÓSTICO

LA SITUACIÓN DE LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN

GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAÍNA EN FAVOR DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADIMEN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN
ALDEKO BIZKAIKO ELKARTEA

Diciembre 2015

2. Metodología

Con vistas a medir y diagnosticar la igualdad de oportunidades en la entidad se ha realizado tanto un análisis cualitativo como cuantitativo.

Búsqueda documental



Consulta de documentación pertinente para poder realizar un diagnóstico que permita medir la incorporación de la perspectiva de género y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres: *Metodología para la elaboración de diagnóstico y plan para la igualdad en empresas* elaborado por Emakunde, etc.

Análisis cuantitativo de los datos de la plantilla



Explotación estadística de los datos de la plantilla con vistas a conocer entre otras cuestiones: el número de mujeres y hombres que trabajan en la entidad, su edad, su nivel educativo, la presencia o no de menores a cargo... En definitiva diversas variables que permitan hablar de la existencia o no de brecha de género.

Dadas las particularidades de la plantilla de Gorabide, se ha tomado como objeto de estudio a aquellas personas que forman parte de la entidad de manera estable (no se contempla a personas eventuales).

Los datos corresponden al 1 de octubre de 2015 y han sido facilitados por la persona responsable de desarrollo de personas.

- Revisión y análisis de algunos de los documentos con los que cuenta la entidad con vistas a:

- determinar la presencia o no del principio de igualdad en los documentos estratégicos.
- conocer cómo es el uso no sexista del lenguaje e imágenes en dichos documentos.

Los documentos consultados han sido los siguientes:

- Plan estratégico Gorabide 2012-2015
- Plan de gestión 2015
- Memoria 2014-folleto divulgativo
- Convenio colectivo de Gorabide 2012-2013
- Reglamento de régimen interno de servicios de Gorabide. Febrero 2012.
- Web corporativa
- Gurebide enero, septiembre y diciembre 2014 y julio 2015
- Solicitud de interconsulta al comité de bioética
- Díptico citas BBK
- Folleto programa de apoyo a la calidad de vida familiar
- Tríptico servicio de tiempo libre de Gorabide

- Revisión y análisis de uno de los servicios de la entidad (*Plan de centro 2015 de la Residencia Atxarte*) mediante un check-list que permite medir la inclusión de la perspectiva de género en los servicios y programas. Se miden entre otras cuestiones: la presencia de objetivos orientados a empoderar a las mujeres, la medición del impacto y los resultados en función del sexo...

Análisis cualitativo de la documentación de la entidad



Realización de 2 entrevistas:

- Directora de la Unidad de Planificación y Gestión de Apoyos
- Director de Personas y Administración.

Entrevistas en profundidad



El objetivo de estas entrevistas ha sido poder tener una información más completa sobre la entidad así como sobre la inclusión de la igualdad entre mujeres y hombres (necesidades, dificultades, etc.).

Grupos de discusión



Realización de 2 grupos de discusión con la plantilla de Gorabide, uno con trabajadoras y otro con trabajadores. El objetivo principal de estos grupos es conocer la visión que tienen las personas que trabajan en la entidad en torno a la igualdad de oportunidades así como detectar las posibles diferencias entre mujeres y hombres. Han participado un total de 17 personas (9 mujeres y 8 hombres).

Extracto GorabideBAT



GorabideBAT

25 de Mayo de 2016

Departamento de Administración

Departamento Técnico y de Sistemas

Departamento de Personas

Planificación y Gestión de Apoyos

Gerencia

Unidad de Apoyo e Intervención Familiar

Servicio de Tiempo Libre

<< Mandar Email Prueba >>

<< Problemas de acceso >>

Actualizar

Avisos generales Gorabide BAT - Directorio de personas

| Asunto | Descripción |
|------------------------------|--|
| Notificaciones generales (2) | <p>Al comenzar a funcionar con la nueva aplicación, aparecerán unas alertas de seguridad de elección en las funciones que se ejecuten por primera vez. Cuando aparezcan (ver imagen), debe seleccionar Mensaje alerta de seguridad.</p> <p style="color: red; font-weight: bold;">¡CERRA TU SESIÓN DE GorabideBAT CUANDO CIERRES - HEMOS DETECTADO QUE HAY PERSONAS QUE NO CERRAN SU SESIÓN DE GorabideBAT CUANDO CERRAN LA SESIÓN DE NETLAN. ESTÁ PROVOCANDO DISFUNCIONES, MOLESTIAS A OTRAS...</p> |



Dep. Tec. y de Sist.
Personas usuarias

PCDI

- Personas en activo
- Personas no activas
- Personas no registradas

RELACIONES PERSONALES

- Familiares
- Otras personas
- Entidades



Dep. Tec. y de Sist.
Catálogo Servicios

CATÁLOGO DE SERVICIOS

- Todos los servicios
- Gestionados por Gorabide
- Servicios inactivos

INFORMES

- MEMORIAS DFB / BFA



[PROVISIONAL]
PCP

PCP

- En vigor por servicio
- Todos por usuario
- Todos por servicio
- Todos por puntuaciones
- Porcentajes en vigor

Planes Anuales de Acción

- En vigor por centro
- En vigor por responsable
- Todos
- Por responsable



Dep. Tec. y de Sist.
Personas usuarias

PCDI

- Personas en activo
- Personas no activas
- Personas no registradas

RELACIONES PERSONALES

- Familiares
- Otras personas
- Entidades

Extracto Base de datos de competencias

Evaluación de competencias
GORABIDE

Usuario:

Contraseña:

Administrar permisos evaluaciones

Administrar permisos coaching

1 Evaluación nueva

2 Listado evaluaciones

3 Trabajadores sin evaluar

4 Próximas reevaluaciones

5 Desmarcar como sustituto habitual

6 Desarrollo colaborador y Coaching externo

7 Salir

Vista Formulario

Extracto Base de datos de competencias

Evaluación

1951

Fecha: 16/02/16 Evaluador: 1190

Evaluado:

Profesión: PAD

Puesto: PAD monitor cuidador club TL

Cargar competencias

Borrar Evaluación Hoja de Seguimiento Duración evaluación: Observaciones:

Entrevista devolución: Fecha: Duración:

| Cod | Competencia | Minimo | Optimo | Unico | Nivel | 1A | 1B | 1C | 1D | 2A | 2B | 2C | 2D | 3A | 3B | 3C | 3D | 4A | 4B | 4C | 4D | |
|-----|--|--------|--------|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| C1 | ORIENTACIÓN A LA PERSONA USUARIA/ CLIENTE | 1 | 2 | | 1D | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| C2 | TRABAJO EN EQUIPO | 1 | 2 | | 2A | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| C3 | ORIENTACIÓN A LA MEJORA | 1 | 2 | | 1B | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| C4 | CAPACIDAD DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN | 1 | 2 | | 2B | | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| C5 | ORIENTACIÓN A RESULTADOS | 1 | 2 | | 1B | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| C6 | ADAPTACIÓN AL CAMBIO | 1 | 2 | | 1C | | | X | | | | | | | | | | | | | | |
| C7 | COMPROMISO ÉTICO | 1 | 2 | | 1B | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| E4 | DINAMIZADOR DE GRUPOS DE PERSONAS USUARIOS (PAD) | 2 | 3 | | 2B | | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| E5 | RESOLUCION DE CONDUCTAS DESAJUSTADAS (PAD) | 2 | 3 | | 2A | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| E6 | CONTROL EMOCIONAL (PAD) | 1 | 2 | | 1D | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| E7 | CAPACIDAD DE RESPUESTA (PAD) | 2 | 3 | | 2A | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| E8 | DESARROLLO DE PERSONAS USUARIAS (Servicios especializados) | 2 | 3 | | 2B | | | | | | X | | | | | | | | | | | |

Corporativas

Gestión

Específicas

Ver

Observaciones

Gráfico

| COMPETENCIA | NIVEL 1 | | | | NIVEL 2 | | | | NIVEL 3 | | | | NIVEL 4 | | | |
|-------------------|---------|------|------|------|---------|------|------|------|---------|------|------|------|---------|------|------|------|
| | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D |
| TRABAJO EN EQUIPO | 1 | 1,25 | 1,50 | 1,75 | 2 | 2,25 | 2,50 | 2,75 | 3 | 3,25 | 3,50 | 3,75 | 4 | 4,25 | 4,50 | 4,75 |

COMPETENCIAS CORPORATIVAS, DE GESTIÓN Y ESPECÍFICAS
 (A) Demuestra ocasionalmente algunos comportamientos. Resultados inconstantes.
 (B) Demuestra los comportamientos más relevantes. Alcanza resultados más relevantes.
 (C) Demuestra con claridad todos los comportamientos. Alcanza los resultados.
 (D) Demuestra todos los comportamientos de forma sistemática. Destaca por sus Resultados

Fuera perfil mín **0**

Mínimo **10**

Óptimo **2**

Unico **0**

Fuera perfil opt **0**

Anexo P.4 Pantallazo de base de datos de competencias

Extracto Base de datos de competencias

Hoja de Seguimiento Puesto: PAD MONITOR CUIDADOR CLUB TL P.20

Evaluado: 627 Fecha evaluación: 16.02/12
Evaluador: 627 Fecha seguimiento:

todo lo expresado en el contenido de este seguimiento debe ser fruto del intercambio de observaciones, del enriquecimiento argumental que se da como resultado de un consenso entre evaluador y evaluado

REVISIÓN SEGUIMIENTO ANTERIOR

VALORACION OBJETIVA ==> Total acciones: Acciones cumplidas satisfactoriamente:

VALORACION COMENTADA ==>

COMPETENCIAS CUYO DESARROLLO PRIORIZAMOS Y COMPORTAMIENTOS CONCRETOS DE LA PERSONA EVALUADA ASOCIADOS A ESTAS COMPETENCIAS

| Competencias cuyo desarrollo priorizamos | Comportamientos concretos de la persona evaluada asociados a estas competencias | CAMBIOS A LOS QUE NOS COMPROMETEMOS |
|--|---|-------------------------------------|
| C1 ORIENTACIÓN A LA PERSONA USUARIO/CLIENTE C2 TRABAJO EN EQUIPO C3 ORIENTACIÓN A LA MEJORA C4 CAPACIDAD DE RELACION Y COMUNICACIÓN C5 ORIENTACIÓN A RESULTADOS C6 ADAPTACIÓN AL CAMBIO C7 COMPROMISO ÉTICO E4 DINAMIZADOR DE GRUPOS DE PERSONAS USUARIOS (PAD) E5 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESAJUSTADAS (PAD) E6 CONTROL EMOCIONAL (PAD) E7 CAPACIDAD DE RESPUESTA (PAD) E8 DESARROLLO DE PERSONAS USUARIAS (Servicios especializados) | | |

OBSERVACIONES GENERALES

REVALUACION

Propuesta de reevaluación competencial diferenciada de la fecha estándar: en caso afirmativo Fecha propuesta para reevaluación:

Motivos que argumentan tal petición ==>

Extracto Base de datos de competencias

Hoja de Seguimiento DINAMIZADOR DE GRUPOS DE PERSONAS USUARIOS

todo lo expresado en el contenido de este seguimiento debe ser fruto del intercambio de observaciones, del enriquecimiento argumental que se da como resultado de un consenso entre evaluador y evaluado

REVISIÓN SEGUIMIENTO ANTERIOR

VALORACION OBJETIVA

VALORACION COMENTADA

COMPETENCIAS CUYO DESARROLLO PRIORIZAMOS Y COMPORTAMIENTOS CONCRETOS DE LA PERSONA EVALUADA ASOCIADOS A ESTAS COMPETENCIAS

| Competencias | CONTENIDO DE REFERENCIA | GRADOS DE DESARROLLO | | | |
|----------------------------|---|---|---|--|-------------------------------------|
| | | GRADO 1: Es consciente | GRADO 2: Se sobrepone y es proactivo | GRADO 3: Aporta y transmite a otros | GRADO 4: Genera emociones positivas |
| E6 CONTROL EMOCIONAL (PAD) | <p>Apuntarse a cursos sobre control emocional, incluyendo un resumen de los conocimientos adquiridos y su traslación a su desempeño.</p> <p>Proponer la lectura de un artículo y/o libro y/o película sobre control emocional y compartir conclusiones.</p> <p>Solicitar a otra persona trabajadora que le apoye recordándole que mantenga la calma en situaciones de desajuste emocional. Posteriormente, registrar. Anotar en las fechas que se observe menor frecuencia.</p> | <p>Cuando se presenta un problema que tenga que resolver, comprometerse a dejarlo escrito, causas y resolución, si ha contado con alguien (X anotaciones/año).</p> <p>Posteriormente a tener que resolver una situación, analizar los pasos dados, su actuación, acciones realizadas... y valorar las acciones realizadas para posibles mejoras. Anotación por escrito (X anotaciones/año).</p> | <p>Previo análisis con la persona y reconocimiento de la evidencia, comprometerse a resolver situaciones en las que ha sido capaz de reconocer sus errores (X anotaciones/año).</p> <p>Ante vivencias en las que ha perdido el control emocional, describir los hechos reales connotos anotaciones/trimestre).</p> <p>Ante una situación de tensión emocional, relatar por escrito una lista de, por lo menos, X aspectos positivos (X anotaciones/trimestre).</p> <p>A lo largo de un trimestre, hacer anotaciones de detalles que generen malestar y compartimos (X anotaciones/año).</p> | <p>Presentar un caso ficticio y/o situación que haya podido suceder en otro entorno, y hacer un ejercicio de análisis y resolución (X ejercicios/año).</p> <p>Ser consciente de lo que genera la propia emoción en las demás personas, y registrar X situaciones al año.</p> | |

COMPROMISOS

OBSERVACIONES GENERALES

REVALUACION

Propuesta de reevaluación competencial diferenciada de la fecha estándar: en caso afirmativo Fecha propuesta para reevaluación:

Motivos que argumentan tal petición ==>

**Dirección
de Personas**



**Pertsonen
Zuzendaritza**

PROPUESTA DE RECONOCIMIENTO PA1 PARA 2014

GENESIS

Durante el año 2013 en el equipo de proceso PA1 trabajamos una propuesta de que pudiera dar respuesta en la organización a la encomienda de ésta de pensar una política de Reconocimiento.

En ese mismo año se presentó y se compartió dicha propuesta con las direcciones de centro y coordinaciones en los dos encuentros anuales que se realizan de forma periódica. En estos encuentros se recogieron las sensibilidades y aportaciones que provocó esta propuesta y que se integran dentro de esta propuesta que presentamos a continuación para el año 2014.

CONSIDERACIONES GENERALES

Empezamos por realizar algunas recomendaciones sobre como deberíamos enfocar este reconocimiento, principalmente no basado en un hecho aislado sino en un diario y continuado esfuerzo de reconocimiento.

- **El hecho de valorar el trabajo de los demás verbalmente. Refuerzo positivo. Frases como “Buen trabajo” “Esto está muy bien hecho, gracias”, “Sigue por aquí que vas muy bien”.** Aquí nos damos cuenta de que muchas veces la sencillez es lo más efectivo. Cuando una persona hace bien su trabajo, a veces no le damos el valor que se merece, pero deberíamos de cambiar nuestra actitud reconociendo el trabajo y el esfuerzo a nuestro alrededor.
- **El hecho de escuchar activamente y ver que lo que cada persona de nuestro alrededor propone, y valorar la posibilidad de que se pueda convertir en realidad.** Ir aportando granitos de arena para que la playa sea de todos. Cuando las aportaciones de cada uno se van implantando cada uno nos sentimos más reconocidos.

A QUIEN Y COMO RECONOCER

Partiendo de que el **origen** debería estar conectado directamente con la misión, la visión, los valores, y los comportamientos asociados a estos, vemos la oportunidad de utilizar la herramienta de evaluación competencial para visualizar a través de ella **los equipos de profesionales que hayan tenido en un periodo de tiempo determinado un comportamiento como conjunto, como equipo sobresaliente.** Dichos equipos pueden ser diversos, en cuanto a criterios de homogeneización: procesos, centro, servicio, módulos, siempre y cuando tengan una experiencia profesional compartida lo suficientemente amplia.

Se trata, por tanto, de evaluar de forma general a los equipos que hayan sobresalido por alguna cuestión. Dicha evaluación la realizará el líder que lo coordine y estará basada en nuestro modelo de competencias.

Concretando un poco más la idea, podría consistir en:

1. Cada centro, servicio o departamento liderado por una dirección presentará antes del final primer semestre de cada año un equipo sobresaliente y razonará el porqué.
2. Antes de final de Septiembre el equipo creado al efecto, que estará formado por dos miembros del PA1, más una dirección, una coordinación, y dos PAD, dará su opinión razonada sobre qué equipos reconocer.
3. Por último, antes de final de cada año se realizará el reconocimiento que consistiría en la publicación de los tres trabajos, prácticas o comportamientos que hayan resultado sobresalientes a juicio del equipo expuesto en el punto anterior.

Creemos interesante aportar que esta propuesta supone el comienzo de otras muchas que la mejoren y que al igual que ésta sean generadas desde el consenso y la participación.. Creemos que lo importante de esta primera es manifestar expresamente la orientación y la importancia que esta asociación quiere dar al reconocimiento de las personas trabajadoras que la integran. Por lo tanto solo supone, a nuestro juicio, un punto de partida y no un destino.

En Bilbo a 11 de diciembre del 2013

PA1



El compromiso de Gorabide con la sociedad: Extracto



Valores éticos y solidarios

Definición: Impulsar una ciudadanía activa, comprometida y solidaria dentro de un modelo que potencie la cultura de la diversidad y la participación de las personas en la sociedad. [Ética de mínimos o ética cívica](#)

- La solidaridad, entendida como una acción para apoyar al débil para que alcance la mayor autonomía y desarrollo posibles. En un mundo con tantas desigualdades, difícilmente se puede lograr la libertad y la igualdad sin unas acciones solidarias.
- El respeto activo: no solo permito que el otro, el diferente a mí, pueda convivir conmigo, sino que además procuro entenderlo, preocuparme por él, apoyarlo, e incluso aprender de él.

El papel del voluntariado, debe ser la contribución, en clave de innovación y en colaboración con otros agentes sociales, al diseño, desarrollo y ejecución de políticas públicas tendentes a garantizar el cambio social, teniendo como horizontes prioritarios la lucha contra la pobreza y las desigualdades y la construcción de una sociedad más justa e igualitaria. **LEY 17/1998, de 25 de junio, del voluntariado**

GI: Personas voluntarias, centros educativos.

Estrategias:

- Gestión del voluntariado
- Alumnado en prácticas
- Charlas a centros educativos
- Presencia en medios de comunicación y redes sociales

Medio ambiente

Definición: Contribuir a la mitigación del cambio climático mediante la reducción de 2,5 Mt de CO2 debido a las medidas de política energética (Objetivos de la Estrategia Energética de Euskadi 3E2020) a través de la reducción de emisiones de CO2 derivadas de nuestra actividad, sensibilizando e implicando para ello a profesionales, voluntariado, familias y a las personas con DID usuarias de nuestros servicios. [EVE](#)

GI: voluntariado social, profesionales y personas con DID y familias.

Estrategias:

- Reducción de nuestra huella ecológica: cómo podemos ayudar al planeta desde nuestro centro

Desarrollo social

Definición: Entendemos que el desarrollo social solo es posible en un marco de cooperación abierta, generando sinergias entre diferentes grupos de interés, que establezcan alianzas para construir modelo social. Hacia una sociedad vasca 2030 basada en valores innovadores.

GI: Entidades del tercer sector y tejido empresarial local.

Estrategias:

- Compartir el conocimiento:
 - A través de nuestra web
 - A través de la organización de jornadas abiertas
 - A través de la participación en jornadas, programas formativos,...
- Apoyo al entorno:
 - Empresa local

DECÁLOGO MEDIOAMBIENTAL



Dentro del plan de reducción de nuestra huella ecológica, basado en el compromiso que tenemos con la sociedad, hemos elaborado esta guía para compartir las acciones medioambientales que hacemos en los centros y servicios de Gorabide. Son gestos sencillos al alcance de cualquiera, pero que tienen gran efecto en nuestro entorno.

Separamos y reciclamos papel, plástico y otros materiales (toners, pilas, aceite, vidrio, ropa, elementos electrónicos, bombillas, material sanitario...). **Lo hacemos en...** centros de día, oficina central, residencias Arteagoiti, Artzentales, Atxarte, Ibarreta-Zuloko, Lanestosa, Ola, Plazakola y Sopuerta, Servicio BBK SAIOA Gorabide, Servicio de Tiempo Libre y Servicio de Viviendas.

Reutilizamos materiales (envases, embalajes, elementos naturales...) para realizar actividades ocupacionales. **Lo hacemos en...** las residencias Arteagoiti, Artzentales, Atxarte, Lanestosa, Ola y Plazakola, Servicio de Tiempo Libre y Servicio de Viviendas.

Imprimimos a dos caras y, si no es posible, utilizamos los folios por la cara que no está impresa. También reutilizamos los sobres. **Lo hacemos en...** Área de Comunicación, dptos. de Administración y de Personas, Residencia Plazakola y Área de Intervención Familiar.

Compartimos vehículo si no podemos usar transporte público para ir a trabajar. **Lo hacemos en...** las residencias Arteagoiti, Artzentales, Lanestosa, Sopuerta y Servicio de Viviendas.

Utilizamos iluminación LED, de bajo consumo o alta eficiencia energética. **Lo hacemos en...** oficina central, residencias Arteagoiti, Artzentales, Lanestosa, Ola, Plazakola y Sopuerta, y Viviendas.

Contratamos proveedores locales en todos los centros.

Plantamos y mantenemos árboles y vegetales en jardines, huertas y montes. **Lo hacemos en...** las residencias Artzentales, Atxarte, Lanestosa, Ola, Plazakola, Sopuerta, centros de día y Servicio de Tiempo Libre.

Transformamos en compost los restos de vegetales. **Lo hacemos en...** las residencias Atxarte, Ibarreta-Zuloko, Plazakola y Sopuerta.

Controlamos la calefacción por espacios y momentos de actividad. **Lo hacemos en...** las residencias Arteagoiti e Ibarreta-Zuloko y el Servicio de Viviendas.

Apagamos las luces con sistemas eficientes (sensores de movimiento, programación, interruptor general...). **Lo hacemos en...** oficina central, Residencia Ibarreta-Zuloko y Servicio BBK SAIOA Gorabide.

RECOMENDACIONES:

- Apagar el monitor del ordenador cuando no se vaya a usar por un tiempo superior a 2 minutos.
- Desenchufar el cargador del móvil si no se está utilizando.
- Apagar el ordenador en ausencias superiores a 30 minutos y las luces, en caso de estar fuera más de 15 minutos.
- Evitar dejar aparatos electrónicos en espera (piloto encendido).

Resumen Ejecutivo:

Análisis del Valor Social de Lantegi Batuak y Gorabide

Una aproximación monetaria al cálculo del Valor Social

El análisis del Valor Social de la organización se ha limitado al análisis de su valor económico, dado que tradicionalmente se ha considerado la organización como una entidad generadora de valor económico, mientras que su función social ha quedado relegada a un segundo plano por los principios contables predominantes. Existen numerosos indicadores de corte económico para evaluar las finanzas de una organización, pero apenas existen instrumentos análogos que permitan reflejar el valor social o medioambiental de la misma.

Este informe tiene precisamente como objetivo la aplicación de la metodología desarrollada por Retolaza et al. (2016) sobre cuantificación monetaria del Valor Social Integrado a los casos de la Fundación Lantegi Batuak y la Asociación Gorabide. Asimismo, el informe tiene como objetivo aislar la parte de dicho Valor Social que se corresponde concretamente con las actividades llevadas a cabo en colaboración con la Fundación BBK.

La metodología empleada combina un análisis cualitativo y cuantitativo. El análisis cualitativo busca identificar los distintos grupos de interés de una organización y la correspondiente identificación de las variables de valor percibidas por los mismos, basándose en la realización de entrevistas a representantes de todos estos grupos de interés. El análisis cuantitativo se centra en la cuantificación del valor percibido a través del desarrollo de indicadores y *proxies* (aproximaciones al valor) que permitan monetizar el valor generado para los principales grupos de interés, agrupándose en tres ecosistemas de valor: el valor económico con impacto social, el retorno socio-económico y el valor social específico.

Como resultado de este estudio, se ha obtenido un Valor Social bruto generado por la Fundación Lantegi Batuak de 98 millones de euros en el año 2014. De igual modo, el retorno a la administración generado por la actividad de la Fundación fue de 44 millones de euros, superior a los 14 millones de euros recibidos en concepto de subvención pública. Asimismo, si se estudia el periodo 2007-2014 el Valor Social Total bruto ha ascendido a 729 millones de euros mientras que el retorno a la administración también bruto ha ascendido a 302 millones de euros (con un valor neto de 198 millones de euros).

Asimismo, se ha obtenido un Valor Social bruto generado por la Asociación Gorabide de 53 millones de euros en el año 2014. Asimismo, el retorno a la administración generado por la actividad de la Asociación fue de 31 millones de euros, superior a los 29 millones de euros recibidos en concepto de subvención pública. Asimismo, si se estudia el periodo 2007-2014 el Valor Social Total bruto ha ascendido a 377 millones de euros mientras que el retorno a la administración también bruto ha ascendido a 228 millones de euros (con un valor neto de 41 millones de euros).

Concretamente, en el análisis realizado para las actividades llevadas a cabo en colaboración con la Fundación BBK, se ha obtenido un Valor Social bruto generado por la Fundación Lantegi Batuak de 12.644 miles de euros en el año 2014 y de 5.335 miles de euros generado por la Asociación Gorabide, lo que en total supone aproximadamente 18 millones de euros. Si se estudia el periodo 2007-2014 el Valor Social bruto generado por parte de la Fundación Lantegi Batuak y la Asociación Gorabide en colaboración con la Fundación BBK ha ascendido a 94 y 38 millones de euros respectivamente, lo que supone en total aproximadamente 132,5 millones de euros.

Anexo S.3 Estudio de análisis del valor social

Una vez completado el cálculo de los distintos conceptos, el cuadro resumen del Valor Social generado por Gorabide en comparación con las subvenciones recibidas para el ejercicio 2014 sería:

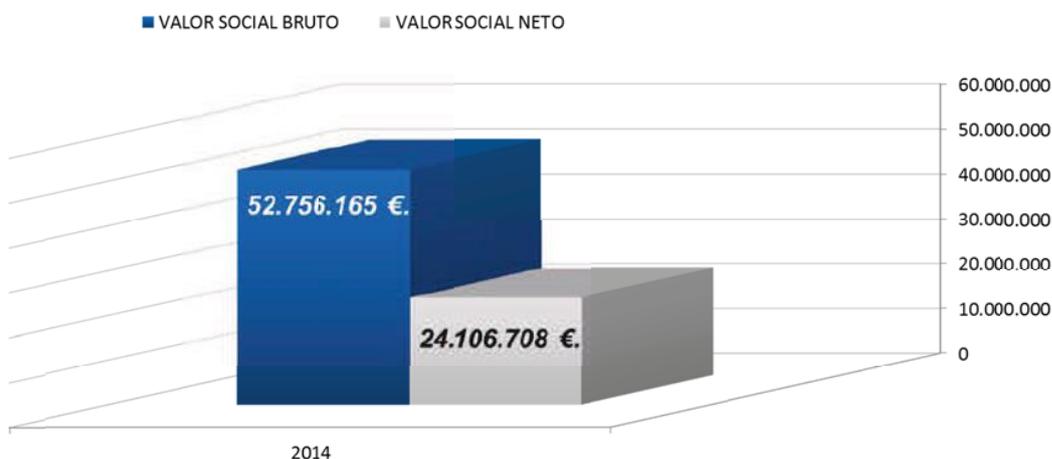
| AÑO 2014 | RETORNO SOCIO-ECONÓMICO | VALOR SOCIO-ECONÓMICO | VALOR SOCIAL ESPECÍFICO | VALOR SOCIAL CONSOLIDADO | |
|---|-------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| | RSE | VES | VSE | VST | |
| VALOR ECONÓMICO CON IMPACTO SOCIAL | 8.459.746 | 24.783.195 | | 24.783.195 | VES |
| VALOR ECONÓMICO CON IMPACTO SOCIAL INDIRECTO. PROVEEDORES | 2.733.752 | 4.413.293 | | 4.413.293 | VES-IP |
| VALOR SOCIAL ESPECÍFICO | | | 23.559.677 | 23.559.677 | VSE |
| AHORRO PARA LA ADMINISTRACIÓN | 20.122.409 | 20.122.409 | | 20.122.409 | A-A |
| VALOR EMOCIONAL | | | | | V-EMO |
| | 31.315.906 | 49.318.897 | 23.559.677 | 52.756.165 | VALOR TOTAL |
| | | 60.989 | | 60.989 | Subv. Generales |
| | 28.569.178 | 28.569.178 | | 28.569.178 | Subv. Objeto Soc. |
| | 2.890 | 2.890 | 2.890 | 2.890 | Subv. Especificas |
| | | | 16.400 | 16.400 | Subv. Privadas |
| | 28.572.068 | 28.633.057 | 19.290 | 28.649.457 | SUBVENCIÓN |
| | 2.743.838 | 20.685.840 | 23.540.387 | 24.106.708 | BENEFICIO |
| Subvenciones | 1,10 | 1,72 | 1.221,32 | 1,84 | SROI |

Como ya se ha comentado anteriormente, el total de la columna valor social consolidado no representa el sumatorio de dicha columna ya que ciertas partidas representan un valor compartido para varios grupos de interés y no sería pertinente presentarlas duplicadas en el sumatorio conjunto. Esto es así por la doble consideración del valor de 20 millones generado en la gestión de residencias, centros de día y viviendas tuteladas, tanto como valor generado para la Administración como valor social específico generado para las familias y personas con discapacidad.

En el caso de Gorabide, en el año 2014 se ha generado un valor total de 53 millones de euros, de los cuales 31 se han ingresado en la Administración, superando lo que el conjunto de las Administraciones Públicas habían aportado a la organización en el periodo. Asimismo, cabe destacar los 24 millones de valor social específico generado, fundamentalmente representado por la buena gestión de residencias, centros de día, viviendas tuteladas, etc.

El siguiente gráfico permite apreciar el Valor total, bruto y neto (restadas las subvenciones) generado por Gorabide en el año 2014:

VALOR SOCIAL GENERADO POR GORABIDE
2014



Y en el siguiente gráfico podemos apreciar la distribución del mismo entre los diferentes stakeholders:

VALOR SOCIAL GORABIDE - 2014 DISTRIBUCIÓN POR STAKEHOLDERS



Este mismo análisis se ha repetido para los ejercicios 2007-2013, ofreciendo unos resultados agrupados que se presentan a continuación:

| SÍNTESIS RESULTADOS | | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | TOTAL |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| VALOR SOCIO-ECONOMICO | BRUTO | 49.318.897 | 47.498.281 | 46.676.394 | 45.358.719 | 43.103.434 | 42.858.187 | 40.533.072 | 36.241.714 | 351.588.698 |
| | NETO | 20.685.840 | 21.803.392 | 21.612.294 | 21.150.928 | 20.613.662 | 20.169.850 | 19.401.770 | 18.952.013 | 164.389.749 |
| RETORNO SOCIO-ECONÓMICO | BRUTO | 31.315.906 | 30.674.719 | 30.187.084 | 29.149.466 | 28.057.801 | 27.868.279 | 26.493.561 | 24.499.544 | 228.246.360 |
| | NETO | 2.743.838 | 4.979.830 | 5.122.984 | 4.941.675 | 5.568.029 | 5.179.942 | 5.362.259 | 7.209.843 | 41.108.400 |
| VALOR ESPECÍFICO SOCIAL | BRUTO | 23.559.677 | 23.500.222 | 22.845.249 | 22.314.607 | 21.667.192 | 21.496.296 | 21.192.606 | 20.334.295 | 176.910.144 |
| | NETO | 23.540.387 | 23.500.222 | 22.845.249 | 22.314.607 | 21.667.192 | 21.496.296 | 21.192.606 | 20.334.295 | 176.890.854 |
| VALOR TOTAL | BRUTO | 52.756.165 | 50.926.876 | 50.009.430 | 48.614.337 | 46.264.596 | 45.994.416 | 43.624.994 | 39.208.412 | 377.399.227 |
| | NETO | 24.106.708 | 25.231.987 | 24.945.330 | 24.406.545 | 23.774.824 | 23.306.079 | 22.493.692 | 21.918.711 | 190.183.877 |

Anexo S.4 Encuesta de satisfacción de personas voluntarias

6. EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO EN GORABIDE

35. Si realizando tu labor voluntaria tuvieras algún problema ¿a quién acudirías en primer lugar? (indica una sola respuesta) (v73)

| | |
|--|---|
| A otra persona voluntaria | 1 |
| A la persona responsable del voluntariado de GORABIDE | 2 |
| A la persona responsable del programa (profesional) | 3 |
| A la persona responsable del grupo de voluntarios/as de mi centro (voluntario/a) | 4 |
| A otra persona de la entidad | 5 |
| A otras personas (especificar) _____ (v73_texto) | 6 |

36. Dinos si conoces los medios o vías de información y participación que la entidad pone a disposición del voluntariado y en qué medida los has utilizado en los últimos dos años:

| | CONOCIMIENTO (v74) | | | | | UTILIZACIÓN (v75) | | | | |
|---------------------------------------|--------------------|------|----------|-------|------|-------------------|----------|-------|--|--|
| | Nada | Poco | Bastante | Mucho | Nada | Poco | Bastante | Mucho | | |
| Boletines v74 v75 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Foros/Blogs v76 v77 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Emailing (correo electrónico) v78 v79 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Twitter v80 v81 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Facebook v82 v83 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Grupos de trabajo v84 v85 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |

37. En qué medida has participado en los últimos dos años en cada una de las siguientes acciones.....

| | Nunca | Poco frecuente | Bastante a menudo | Muy a menudo |
|---|-------|----------------|-------------------|--------------|
| Planificación de actividades en el servicio de Ocio y Tiempo Libre (v86) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Evaluación de actividades en el servicio de Ocio y Tiempo Libre (v87) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Procesos de gestión de la entidad (calidad, planes estratégicos, etc.). (v88) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Otros acontecimientos (Encuentro voluntariado de FEVAS, celebración Premio Estatal Voluntariado, celebración aniversarios...) (v89) | 1 | 2 | 3 | 4 |

38. En una escala del 1 al 5 donde 1 es totalmente insatisfecho/a y 5 totalmente satisfecho/a ¿cuál es tu grado de satisfacción con cada una de las siguientes cuestiones?

| | Muy insatisfecho/a | Insatisfecho/a | NI insatisfecho/a ni satisfecho/a | Satisfecho/a | Muy satisfecho/a |
|--|--------------------|----------------|-----------------------------------|--------------|------------------|
| La dinámica y contenido de las reuniones. (v90) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La relación que mantienes con las personas voluntarias. (v91) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La relación que mantienes con la persona responsable del grupo de voluntarios/as de tu centro (voluntario/a). (v92) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La relación que mantienes con la persona responsable del programa en el que colaboras (profesional). (v93) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cómo se escuchan y se atienden las demandas de las personas voluntarias por parte de la organización. (v94) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Los mecanismos existentes para solucionar los problemas con los que se encuentran las personas voluntarias. (v95) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La información que dispongo para realizar mi labor como voluntario/a. (v96) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La claridad con la que están definidos los objetivos de las tareas que habitualmente realizo. (v97) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Los materiales, medios y espacios que nos facilita la entidad. (v98) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La posibilidad de participar dar opinión en la planificación de las actividades concretas. (v99) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Las vías y canales de participación en asuntos generales de la entidad que Gorabide pone a disposición de las personas voluntarias. (v100) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El reconocimiento del papel del voluntariado en la organización. (v101) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

39. En una escala del 1 (totalmente insatisfecho/a) al 5 (totalmente satisfecho/a) ¿cuál es tu grado de satisfacción con respecto a los procesos de seguimiento y acompañamiento de GORABIDE hacia el personal voluntario? (v102)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

40. En relación al acompañamiento que la organización hace a las personas voluntarias ¿Hay algo que necesites para realizar tu labor voluntaria que GORABIDE no te esté ofreciendo? (v103)

Encuesta de desvinculación

Este es un cuestionario anónimo que nos ayudará a saber por qué finaliza tu colaboración con Gorabide, la valoración que haces de esa experiencia y la medida en la que han cambiado tus valores y tu disposición a transmitirlos en tu entorno.

Muchas gracias por tu participación; es muy importante.

¿En que medida consideras que tu colaboración en Gorabide te ha hecho más sensible a los siguientes valores? *

0 = Nada | 10 = Mucho

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Derechos de las personas con discapacidad intelectual | <input type="radio"/> |
| Solidaridad | <input type="radio"/> |
| Reivindicación | <input type="radio"/> |
| Compromiso ético | <input type="radio"/> |
| Participación | <input type="radio"/> |

¿En qué medida transmites estos valores en tu entorno? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada Mucho

Comentarios

Puedes añadir cualquier cosa que consideres importante.

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Anexo I.1 Agenda de innovación

| Título | Descripción | Responsable |
|--------------------------------------|---|---------------------|
| Satisfacción usuarios | Conocer la satisfacción de las personas que forman parte de nuestra organización como usuarios de los servicios. La finalidad u objetivo general será establecer espacios y/o medios de participación donde todos y cada uno de los usuarios dispongan de un canal por el cual manifestar su opinión independientemente de sus necesidades de apoyo (grado de discapacidad). | Ismael Garzón |
| Envejecimiento | El proyecto consiste en mejorar nuestro conocimiento entorno al envejecimiento y con ello preparar a los profesionales y familias para generar apoyos que promuevan un envejecimiento de las PCDI con la máxima calidad de vida posible. Se considerarán en el abordaje de necesidades sociales, físicas (de salud) y cognitivas. | Esther Fuentes |
| Duelo | Proporcionar apoyos y espacios a PCDI en los servicios para un buen afrontamiento y elaboración de las pérdidas. Proporcionar apoyos a las familias y a las PCDI para que estas reciban información comprensible sobre acontecimientos relativos a las pérdidas o sobre cambios importantes que tengan impacto en sus vidas y capacitar a sus familiares para desarrollar un cálido acompañamiento durante todo el proceso. | Tania Pereda |
| Sexualidad | Proporcionar el entorno y los apoyos necesarios para que las personas con DI puedan desarrollar su afectividad y sexualidad de manera satisfactoria de acuerdo con sus proyectos de vida y teniendo en cuenta sus necesidades de apoyo. | Javier Bengoa |
| Formación por parte de PCDI | Incluir a las PCDI como un activo importante para acciones de sensibilización y formación a profesionales, familias y voluntarios, así como a otros agentes. | Diana Cabezas |
| Métodos alternativos de comunicación | Diseñar y pilotar un plan personalizado de apoyos a la comunicación para las PCDI con dificultades para comunicarse. | Ismael Garzón |
| Perfiles | Revisar el proceso de elaboración y revisión de los planes personalizados de apoyo, identificando las diferentes dinámicas de funcionamiento actualmente existentes e integrándolas en un proceso homogéneo para su posterior despliegue en todo Gorabide. | Mirko Gerolin |
| Calidad de vida familiar | Diseño, implementación, evaluación y generalización de un proceso de intervención para la mejora de la Calidad de Vida Familiar. | Manuel Martinez |
| Proyecto Tutor | Desarrollo de un sistema electrónico portátil de apoyo al cuidado de personas dependientes que ayude a los monitores de tiempo libre u otras personas cuidadoras en el apoyo y tutela de grupos de personas con discapacidad intelectual durante actividades realizadas en entornos abiertos. | Maria Jesus Herrero |

Anexo I.2 Soportes de comunicación externa e interna

REVISTA



WEB



FACEBOOK



TWITTER



BOLETÍN INTERNO



CIRCULAR INTERNA



influencia de factores personales en la calidad de vida de personas discapacitadasI

influencia de factores personales y ambientales en la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual

[Influence of Personal and Environmental Factors in the Quality of Life of People with Intellectual Disabilities]

Ramón Enrique Aja Ramos
Asociación Gorabide. Bilbao

Mirko Gerolin
Asociación Gorabide. Bilbao

Ainara Canto Combarro
Fundación EDE. Bilbao

Irama Vidorreta Gutiérrez
Fundación EDE. Bilbao

resumen

Este estudio analiza la influencia de factores personales y contextuales en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual usuarias de servicios de Gorabide. Gorabide es una Asociación sin ánimo de lucro orientada a dar apoyo a las personas con discapacidad intelectual del Territorio Histórico de Bizkaia y a sus familias. Los resultados ofrecen una información útil para orientar estrategias, programas y servicios a partir del modelo de calidad de vida propuesto por Schalock y Verdugo (2002/2003). Para medir la calidad de vida se ha aplicado la escala GENCAT (Verdugo, Gómez, Arias y Schalock, 2009) a un total de 224 personas mayores de edad. El análisis integrado de los datos nos ha permitido identificar, por ejemplo, las correlaciones entre la calidad de vida y ciertos factores (personales) como la edad, la existencia de diagnósticos añadidos y las necesidades de apoyos, u otros (contextuales) como el tipo de servicio, el tamaño del centro y la participación de las personas con discapacidad intelectual en determinados programas. Los datos obtenidos han representado una fuente de información útil no sólo para la elaboración de los planes personalizados de apoyo sino también para la identificación de áreas de mejora en los servicios.

PALABRAS CLAVE: calidad de vida, Gencat, factores personales, factores contextuales, planificación y gestión de apoyos.

abstract

This investigation analyses the influence of personal and environmental factors in the quality of life of people with intellectual disabilities who are users of services rendered by Gorabide. Gorabide Association is a nonprofit organisation aimed at supporting people with intellectual disability within the Historic Territory of Bizkaia and their families. The results offer practical information to orientate strategies, programs and services based on Schalock and Verdugo's quality of life model.

Revista Española sobre Discapacidad Intelectual
Vol 45 (3), Núm. 251, 2014. Pág. 47 a pág. 61

SIGLOCERO

47



un proyecto centrado en las personas: personas con discapacidad intelectual, familiares, profesionales y voluntariado

Inicio | Mapa web | castellano | euskera



zona privada



2 0 1 2

q buscar

CONÓCENOS | SERVICIOS | COMITÉ DE ÉTICA | PUBLICACIONES | BLOGS | DISCAPACIDAD INTELECTUAL | PRENSA | COLABORA | CONTACTO | PROGRAMA GORATU

Gorabide » Publicaciones

Revista GORABIDE

Memorias anuales

Revista Nuestra integración

Buenas prácticas

Documentos de interés

Publicaciones especiales

Revista Gorabide



MEMORIAS



BERRIAK



STL VOLUNTARIADO



NUESTRA INTEGRACIÓN



BUENAS PRÁCTICAS



DOCUMENTACIÓN DE INTERÉS

