

I PLAN ESTRATÉGICO



hemobur
HEMOFILIA - BURGOS

APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA Y RATIFICADO POR LA ASAMBLEA GENERAL

INDICE

I PLAN ESTRATÉGICO HEMOBUR 2015-2018

• Índice.....	1
• Justificación.....	2
• Prólogo.....	3
• Introducción.....	4
• Análisis.....	5
• Misión, visión y valores.....	6
• Ejes y líneas de actuación.....	8
• Desarrollo del plan.....	10
• Herramientas de control.....	18

JUSTIFICACIÓN

En los últimos años las Entidades No Lucrativas de Acción Social están inmersas en procesos de transformación dirigidos, en última instancia, a mejorar la calidad de sus actividades, así como a la adquisición de mayor rigor y transparencia en su gestión.

De otra parte, la limitación de recursos y la dependencia financiera que, a menudo, afrontan las Entidades, el entorno dinámico y cada vez más competitivo en el que operan y la necesidad de satisfacer las demandas y expectativas de sus grupos de interés (usuarios, entidades financiadoras, administraciones, profesionales, voluntariado, etc.) obligan a las Entidades a realizar una reflexión estratégica para decidir adonde quieren ir con el fin de asegurarse su supervivencia, la viabilidad de su misión y su crecimiento ahora y en el medio plazo.

La capacidad de administrar la estrategia, más importante que la estrategia en sí, es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la Entidad a través de esquemas básicos y prácticos, que permitan la suficiente flexibilidad para adaptarse o anticiparse a los eventos del entorno, con el fin de generar ventajas que le garanticen permanecer y crecer exitosamente. Con la administración de la estrategia, el camino trazado y el cómo recorrerlo está planteado en sólidas bases edificadas con estudios apropiados del entorno y de los recursos con los que puede contar HEMOBUR. Las acciones de los directivos de HEMOBUR no se dejarán a la improvisación del momento para fijar rumbos o para solucionar problemas coyunturales.

PRÓLOGO

HEMOBUR es una asociación sin ánimo de lucro que promueve y defiende los derechos de las personas con problemas de coagulación y sus familias para disfrutar de una calidad de vida digna durante todo su ciclo vital.

HEMOBUR lleva más de quince años salvando obstáculos y eliminando barreras pero se hace necesario hacer un alto en el camino para mirar hacia atrás, comprobar qué logros se han conseguido pero también cuáles otros deben perseguirse.

La realidad observada es de tal importancia que nos ha obligado a retomar el rumbo. A elaborar un Plan Estratégico para los próximos cuatro años que emane del análisis, la reflexión y el diagnóstico de la situación interna de nuestra organización y de los factores externos que la condicionan con el propósito de dotarnos de una misión, unos principios y valores, y una visión de futuro que nos orienten a conseguir nuestra meta, con leyes y normas adecuadas y actualizadas en pro de las necesidades de las personas que padecen coagulopatías congénitas y sus familias en la provincia de Burgos.

En este proceso de planificación han participado todos los miembros de nuestra organización a través de un Equipo-Guía constituido al efecto donde todos sus miembros han aportado lo mejor de sí (conocimientos, experiencia, compromiso, etc.). Un plan cimentado en la libertad de opinión, la transparencia y el anhelo por conseguir que sea un proyecto compartido por todos y con una estructura adecuada nacida de los principios de la ética y las buenas prácticas.

Lograr los objetivos del Plan Estratégico supone emprender un nuevo modelo de organización que gire sobre los ejes de *Liderazgo-Entorno, Calidad, Pacientes y Servicios, Personas y Gestión*, y cuyo centro de acción sean las personas que sufren la enfermedad y sus familias.

Este proyecto nace desde el convencimiento de que queremos y podemos, desde el entendimiento y la participación, con la ilusión y la esperanza de que todos unidos y en el plazo previsto de cuatro años logremos que este plan sea para entonces una realidad.

INTRODUCCIÓN

HEMOBUR ha estado inmersa en la elaboración de lo que deberá ser su Plan Estratégico para los próximos cuatro años. Planificando no estamos haciendo nada más que cambiando nuestro presente con vistas al futuro de nuestra Asociación. Porque estamos convencidos de que sólo se participa y se trabaja con calidad en las cosas que se conocen y comparten. El primer resultado de un buen proceso de planificación es un proyecto compartido.

Hemos partido de nuestra *visión* de una realidad futura: ¿qué futuro deseamos para nuestra Asociación transcurridos cuatro años? ¿Qué logros importantes habrá conseguido? ¿Qué imagen tendrá de nosotros la sociedad? ¿Cómo nos ven nuestros pacientes, familiares, trabajadores? ¿Cómo nos ve la Administración?

Hemos reflexionado y consensuado los que deben ser nuestros **valores**: ¿a qué damos valor en nuestra asociación? ¿Cuáles son los valores por los que debemos regirnos?

Para tener una más completa visión de nuestra realidad actual hemos analizado con la participación de todos los miembros de la Asociación las que pueden ser nuestras debilidades y fortalezas internas así como las amenazas y oportunidades que pueden llegar desde el exterior.

Hemos fijado los ejes sobre los que debe girar nuestro Plan Estratégico que son nuestro entorno y nuestro liderazgo en él, las personas que participan en nuestro proyecto, esto es, las personas con cualquier coagulopatía, y la calidad en nuestra gestión. Se han definido las líneas que deben componer cada eje así como los objetivos que debemos perseguir en nuestras actuaciones y los resultados que esperamos obtener.

ANÁLISIS

En el proceso de mejora emprendido con la elaboración de este Plan Estratégico se ha realizado detección de necesidades de la asociación a través de una encuesta en la que ha participado el censo de la asociación para descubrir las líneas de trabajo a seguir en los próximos cuatro años.

Dicha encuesta ha servido para determinar cuáles son nuestras debilidades:

- Recursos escasos.
- Resistencia al cambio.
- Problemas de motivación del personal.

Y las amenazas del entorno que son principalmente:

- La crisis financiera.
- Los recortes en subvenciones institucionales.

Frente a esas debilidades y amenazas la asociación cuenta con las siguientes fortalezas:

- Experiencia forjada a lo largo de los años.
- Capacidades distintas a las de otras entidades.
- Reconocimiento y prestigio en la zona.
- Imagen de marca.

Y, sobre todo, con las siguientes oportunidades:

- Las nuevas tecnologías, blogs, redes sociales, web 2.0.
- Posicionamiento estratégico, que marcará el futuro de la asociación.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Este Plan Estratégico está basado en la *misión, visión y valores* de nuestra Asociación.

1. **MISIÓN:** mejorar la calidad de vida de las personas con trastornos de coagulación y la de sus familias.

2. **VISIÓN DE FUTURO:** a través de la transparencia y la calidad de los servicios liderar nuestro entorno como Asociación en base a estas premisas:
 - a. Organización transparente: una organización que no oculte nada, que sea sincera consigo misma y con los demás.

 - b. Calidad en los servicios: que valore la utilidad de los servicios que presta en atención de los pacientes para lograr su integración social y laboral.

 - c. Liderazgo en el entorno: atendiendo las necesidades que se detecten siendo siempre referente para las familias, otras asociaciones y para la administración. *Somos quienes mejor conocemos nuestra enfermedad.*

3. **VALORES:** que todos aporten algo y confíen en lo que aporten los demás fijando canales de comunicación definidos para alcanzar nuestros fines en base a estas premisas:

- a. El entusiasmo: porque no basta con hacer el trabajo.

- b. El servicio a los demás: servir nos pide poner en ello toda nuestra inteligencia, motivación y también nuestro corazón y buen humor.

- c. La apertura: estar abiertos a todas las ideas, aunque no sean las nuestras, aceptándolas con humildad y confianza.

- d. La empatía: siendo capaces de ponernos en el lugar de los demás para así comprender mejor sus problemas y poder respetar sus valores.

EJES Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El Plan se ha vertebrado con una estructura de cinco ejes desarrollados en líneas de trabajo, objetivos programados en ellas y resultados que esperamos obtener.

- **EJE 1. LIDERAZGO-ENTORNO**
 - **Línea 1. Mejora del posicionamiento en el entorno.**
 - **Línea 2. Participación.**

- **EJE 2. CALIDAD**
 - **Línea 1. Gestión por proceso.**

- **EJE 3. PACIENTES Y SERVICIOS**
 - **Línea 1. La Asociación como centro ocupacional.**
 - **Línea 2. Atención temprana.**
 - **Línea 3. Autogestión.**
 - **Línea 4. Familia.**

- **EJE 4. PERSONAS**
 - **Línea 1. Formación.**
 - **Línea 2. Política de personas.**
 - **Línea 3. Comunicación.**

- **EJE 5. GESTIÓN**
 - **Línea 1.- Mejora de la gestión económica.**

Los resultados esperados en cada uno de estos cinco ejes permitirán el cumplimiento de nuestra misión y mejorar la calidad de vida de las personas con trastornos de la coagulación y sus familias, potenciando la calidad de los servicios y programas, la planificación centrada en la persona y la capacidad de inserción laboral y social.

Este Plan Estratégico se ha de ir concretando en sucesivos planes anuales en los que se fijarán de forma operativa las acciones que integran nuestros objetivos, su medición cronológica y la forma de evaluación de los mismos.

DESARROLLO DEL PLAN

- **EJE 1. LIDERAZGO-ENTORNO**
 - **Línea 1. Mejora del posicionamiento en el entorno.**

Objetivos/Acciones

1. Potenciar la participación de la entidad en las actividades locales, provinciales y/o autonómicas.
2. Mantener la afiliación de la Asociación en Federaciones nacionales o autonómicas que puedan crearse siempre que compartan nuestros valores.
3. Utilizar como recurso los medios de comunicación local.
4. Mantener actualizada la página web.
5. Potenciar la jornada de puertas abiertas la de celebración de nuestras convivencias.
6. Conocer y analizar las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que participan en la entidad: usuarios, familias, profesionales, directivos, etc.

Resultados esperados

1. Conseguir un mayor conocimiento y reconocimiento de la entidad en el entorno.
2. Intervenir al menos trimestralmente en los medios de comunicación.
3. Actualizar la página web al menos una vez al trimestre.
4. Celebrar anualmente las jornadas de puertas abiertas y de convivencias.

5. Aumentar el conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés mediante la realización anual de encuesta de necesidades.

- **Línea 2. Participación.**

Objetivos/Acciones

1. Conocer y analizar las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que participan en la entidad: usuarios, familias, profesionales, directivos, etc.

Resultados esperados

1. Aumentar cada año el conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

- **EJE 2. CALIDAD**

- **Línea 1. Gestión por proceso.**

Objetivos/Acciones

1. Formar a las personas de la organización en gestión por procesos.
2. Identificar el mapa de procesos.
3. Evaluar la satisfacción de los usuarios en los distintos Servicios.

Resultados esperados

1. En los próximos dos años habrá pasado por procesos formativos el personal laboral de la organización.

2. Se habrá propiciado que todos los miembros de la organización participen en la identificación de los procesos antes de finalizar 2016.
3. Al finalizar 2015 se dispondrá de un mapa de procesos de la organización con inclusión de sus indicadores.

- **EJE 3. PACIENTES Y SERVICIOS**

- **Línea 1. La Asociación como centro ocupacional.**

Objetivos/Acciones

1. Detectar y analizar las necesidades de los usuarios.
2. Planificar nuevas tareas ocupacionales.
3. Potenciar la oferta de ocio.

Resultados esperados

1. La asociación habrá realizado anualmente cuestionarios para conocer el grado de satisfacción y las necesidades de los pacientes y sus familias.
2. Al finalizar 2015 se habrán estudiado nuevas líneas de actuación.
3. Al finalizar 2015 se habrán estudiado las nuevas necesidades.
4. En un año se habrá emitido un informe sobre la viabilidad de lo demandado.

- **Línea 2. Atención temprana.**

Objetivos/Acciones

1. Detectar y analizar anualmente las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los usuarios.

2. Elaborar y poner en práctica un plan para dar a conocer el servicio.
3. Crear una comisión para hacer el seguimiento de la concesión de discapacidades.
4. Conseguir la plena implicación del personal laboral de la Asociación.

Resultados esperados

1. Realizar anualmente cuestionarios para conocer el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios.
2. Crear en el año 2015 la comisión de seguimiento de discapacidades.
3. Finalizar el año 2015 habiendo estudiado necesidades nuevas que puedan aparecer o predecirse.

○ Línea 3. Autogestión.

Objetivos/Acciones

1. Detectar necesidades y expectativas de los pacientes.
2. Difundir el contenido del programa de autodeterminación en la Junta Directiva, en las familias, en los profesionales de la Asociación y en la sociedad.
3. Fomentar intercambios con nuevos grupos similares que practiquen la autogestión y participar con los grupos con los que ya existe relación en el marco de la Planificación Centrada en la Persona (P.C.P.).
4. Estudiar la viabilidad de un nuevo grupo.
5. Estudiar las necesidades económicas del programa y buscar las posibilidades de financiación externa.

Resultados esperados

1. Realizar anualmente cuestionarios para conocer el grado satisfacción y las necesidades de los pacientes y sus familias.

2. Realizar a lo largo del año 2015 acciones informativas dirigidas a todos los sectores implicados.
3. Finalizar el año 2015 con un mayor conocimiento del programa por parte de todos los sectores implicados.
4. Finalizar el año 2015 con el mejor conocimiento posible de la situación económica del programa para obtener del mismo el máximo provecho.

○ **Línea 4.- Familia.**

Objetivos/Acciones

1. Desarrollar el Plan de Apoyo a Familia (P.A.F.).
2. Planificar el ocio familiar.
3. Mejorar la participación en encuentros y jornadas.
4. Establecer trimestralmente por parte de la Junta Directiva estrategias de participación familiar en la propia entidad.
5. Mejorar la atención directa a la familia.

Resultados esperados

1. Conseguir que el grupo de formación de padres se haya reunido al menos una vez al trimestre.
2. Aumentar el número de padres que participen anualmente.
3. Programar dos actividades anuales de ocio dirigidas a las familias, directiva y trabajadores.
4. Conseguir que todas las familias que lo soliciten tengan una atención directa.

- **EJE 4. PERSONAS**

Objetivos/Acciones

- **Línea 1. Formación.**

1. Diseñar y ejecutar un plan inicial de formación discrecional para todos los pacientes y familiares que se incorporen a nuestra Asociación.

Resultados esperados

1. Contar con un plan inicial de acogida y que permita realizar un seguimiento de la ejecución mismo y cualificar su grado de cumplimiento y su capacidad para formar e informar a las personas a quienes vaya dirigido.
2. Lograr una participación mínima del 25 % en las actividades anuales de formación que se programen para cada grupo de interés.

- **Línea 2. Política de personas.**

Objetivos/Acciones

1. Potenciar la participación e implicación de los trabajadores en las actividades de ocio destinadas a mejorar la motivación. Intentar lograrlo a través del trabajo en equipo.
2. Definir cargos y funciones de cada uno de los órganos de gobierno y gestión.

Resultados esperados

1. Lograr que todas las personas de la organización hayan participado a partir del año 2015 en uno o varios grupos de trabajo.

2. Programar anualmente y partiendo desde el propio año 2015 al menos una actividad de ocio para la mejora del clima laboral y de la autoestima.
3. Realizar en el primer trimestre del año 2016 sesiones informativas dirigidas a los miembros de la organización para dar a conocer las funciones de cada uno.

- **Línea 3.- Comunicación.**

Objetivos/Acciones

1. Favorecer la comunicación entre el personal directivo, técnico y profesional a través de comisiones mixtas.

Resultados esperados

1. Mejorar el grado de conocimiento y de participación en la toma de decisiones mediante reuniones de las comisiones mixtas al menos trimestralmente y desde el inicio del año 2015.
2. Mantener reuniones entre los profesionales de cada servicio con periodicidad mensual desde el inicio del año 2015.

- **EJE 5. GESTIÓN**

- **Línea 1.- Mejora de la gestión económica.**

Objetivos/Acciones

1. Actualizar la contabilidad de cada servicio y llevar un seguimiento trimestral.
2. Optimizar los recursos de la asociación.

3. Redactar y aprobar un presupuesto anual de funcionamiento y actividades.
4. Seguir buscando nuevas fuentes de financiación.

Resultados esperados

1. Conocer los resultados económicos de cada servicio al menos trimestralmente para tomar decisiones adecuadas relativas a los mismos.
2. Disponer de un presupuesto anual aprobado conforme dispongan los estatutos.
3. Consecución de nuevos ingresos para nuestra economía a través de subvenciones que se soliciten en cada momento y actos benéficos organizados anualmente al menos una vez al año.

HERRAMIENTAS DE CONTROL

Para descubrir la idoneidad de los programas que lleva a cabo la asociación y el grado de satisfacción de los socios o participantes en los mismos, se realizará una **encuesta de satisfacción** entre los participantes en la que también podrán hacer sus aportaciones para programas futuros.

En el plano económico se presentará a la junta directiva al menos una vez al trimestre un **balance de situación** y análisis de la posición actual.

Se valorará cada aparición en medios de comunicación, cualquiera que sea su índole como medio de sensibilización y de visualización de la asociación, tanto para los socios, como para las instituciones, conducentes a un mejor posicionamiento en el entorno y dar una mayor visibilidad a la asociación y de la *Hemofilia* ante la sociedad.