



PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL

Código:
F21.PO05.01

Fecha: 15/04/2025
Revisión: 01

Plan de Mejora

II Plan de Mejora

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL GRUPO DE MEJORA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Organización:	UNION NACIONAL DE ASOCIACIONES UNION SAFA	CIF:	G-020504629
Sede Social:	RONDA DE ALARCOS, 28 BAJO		

DATOS DEL GRUPO DE MEJORA

RESPONSABLE DEL GRUPO	CARGO O PUESTO
Celia Sánchez Sobrino / Ma. Soledad Solís De Castelli	Trabajadora Social / Técnica Proyectos - Administrativa
RESTO DE INTEGRANTES	CARGO O PUESTO

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA

Título:	MEJORAR LA INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Año:	2025
Fecha de elaboración:	15/04/2025	Fecha prevista de finalización:	

VINCULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA A UNA EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO

Cumplimentar si el Plan de Mejora está vinculado a una **EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO**. Si no lo está, marcar NO y dejar en blanco.

¿Este plan de mejora está vinculado a una Evaluación de Seguimiento?:	SI	X	NO		2023
Fecha del informe del Evaluador/a al que está vinculado este Plan de Mejora:	07/12/2023				

Indicar las Oportunidades de Mejora del Informe del Evaluador/a a las que responde este Plan de Mejora

3. Si bien la Organización dispone de un Código Ético implantado ya en el ámbito del desarrollo de su Misión, es necesario garantizar su eficacia en la resolución de las incidencias que le apliquen mediante la implantación de unos indicadores adecuados que faciliten la medición de dicha eficacia frente a todos los **Grupos de Interés** de la institución, como valor añadido, además, para esta Organización.

7. Esta Organización ha identificado correctamente sus **Grupos de Interés** y los ha segmentado según su incidencia en el logro de la Misión de esta Organización, todo ello dentro de la reflexión estratégica realizada por lo que podría dar más pasos para incluir todo este procedimiento en el correspondiente Proceso de Planificación Estratégico incluido dentro de su actual Mapa de Procesos.

8. Si bien la Entidad presenta sus Alianzas en la web institucional como información para que los **Grupos de Interés** conozcan los apoyos existentes para conseguir el despliegue de la actual Misión de esta institución, puede, sin duda, dar más pasos en orden a mejorar la presentación de estas alianzas identificando, de forma más completa, a sus Aliados, Partners o Colaboradores y Redes a las que pertenece esta Organización.

9. Si bien la Entidad dispone ya de un Cronograma para cada uno de los programas que desarrolla, puede dar más pasos a la hora de su gestión pues facilitaría mucho su realización y el cumplimiento de los objetivos planteados si englobara todas y cada una de las actividades de la Entidad y su calendarización se presentara por meses puesto que aumentaría su comprensión, participación y divulgación entre los **Grupos de Interés** de esta institución.

VINCULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CON UN PLAN DE CALIDAD

Cumplimentar si el Plan de Mejora está vinculado a un **PLAN DE CALIDAD**. Si no lo está, marcar NO y dejar en blanco.

¿Este plan de mejora está vinculado a un plan de Calidad?:	SI	X	NO		Año del plan de calidad:	
Objetivos del Plan de Calidad que desarrolla este Plan de Mejora						

- Mejorar la comunicación con los Grupos de Interés
- Mejorar la participación con los Grupos de Interés

3. DESCRIPCIÓN GENERAL Y FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

3.1. RESULTADOS ESPERADOS CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA

¿Qué queremos conseguir?

OBJETIVOS OPERATIVOS O RESULTADOS ESPERADOS, INDICADORES Y ACTIVIDADES

Plan de Mejora

Definir los objetivos concretos y medibles, actividades e indicadores necesarios para desarrollar el plan de mejora.

A medida que se implante y revise el plan de mejora, incluir los resultados reales obtenidos en la columna correspondiente.

Añadir tantas filas como sean necesarias.

Nº OBJETIVO	OBJETIVO OPERATIVO / RESULTADO ESPERADO	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESULTADO REAL OBTENIDO
O.01	Mejorar la comunicación con los Grupos de Interés	Cambios en la Web Institucional	Nº de visitas (comparar visitas anteriores y posteriores a los cambios)	Numero visitas en la web 2025 : 45.982
		Promoción de la Web institucional	Nº de mails enviados a los diferentes grupos de interés informando de las novedades de la web Nº de visitas (comparar visitas anteriores y posteriores a los cambios y la promoción de estos)	698
O.02	Mejorar la participación con los Grupos de Interés	Renovar Cuestionarios de Satisfacción	Nº de cuestionarios realizados	4 cuestionarios formato papel 4 cuestionarios formato virtual: Personas Usuarías: https://shre.ink/GY18 Entidades Colaboradoras: https://shre.ink/GY1c
		Implementar el envío de cuestionarios de satisfacción tras atención con los diferentes grupos de interés	Nº de cuestionarios enviados Nº de cuestionarios recibidos	520 312
		Enviar cuestionarios de satisfacción anuales a diferentes grupos de interés	Nº de cuestionarios enviados Nº de cuestionarios recibidos	621 406

3.2. ENFOQUE O FUNDAMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

ENFOQUE O FUNDAMENTACIÓN

¿Por qué son importantes los objetivos planteados para la Organización? ¿Cómo se han identificado estas necesidades?

Este plan de mejora podría definirse como "Transversal". Del análisis del Informe de evaluación, pudimos rescatar que un tema recurrente estaba directamente relacionado con "los grupos de interés" que, si bien los tenemos bien definidos, en mucho de los apartados de las diferentes fases del ciclo del Proyecto, se hace referencia a **Los Grupos de Interés**, sobre la relación, comunicación y participación con ellos.

Entonces rescatamos cada uno de ellos y plantearemos la mejora y cambios necesarios, en cada uno de los aspectos requeridos.

3.3. DESPLIEGUE O IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

¿Cómo y cuándo lo vamos a hacer?

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Hemos constituido un grupo de trabajo formado por 2 personas, serán las encargadas de revisar y elaborar los cambios oportunos para mejorar la interacción con los grupos de interés.

Inicialmente se trabajará de forma grupal para concretar y repartir los aspectos a rediseñar, después se trabajará individualmente y con reuniones periódicas se pondrá en común el trabajo realizado, se revisará y se llegará a consensuar la implantación de dichas mejoras.

Plan de Mejora

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Temporalizar la tabla de actividades del punto 3.1, vinculada a los objetivos.

Al hacer la planificación inicial sombrear con un color los meses de trabajo previstos o planificados para realizar cada actividad y al revisarlo, poner una x en los meses reales de trabajo, independientemente de que coincidan o no con lo planificado.

Nº DE OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MESES											
			E	F	M	A	My	J	Jl	A	S	O	N	D
O.01	Cambios en la Web Institucional	Soledad				X	X							
O.01	Promoción de la Web institucional	Celia						X						
O.02	Renovar Cuestionarios de Satisfacción	Soledad					X							
O.02	Implementar el envío de cuestionarios de satisfacción tras atención con los diferentes grupos de interés	Celia / Soledad						X			X	X	X	X
O.02	Enviar cuestionarios de satisfacción anuales a diferentes grupos de interés	Celia						X			X	X	X	X

3.4. EVALUACIÓN Y REVISIÓN PERIÓDICA DEL PLAN DE MEJORA

¿El plan de mejora transcurre según lo planificado?

METODOLOGÍA Y FRECUENCIA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

¿Cómo se va a evaluar el desarrollo del plan de mejora y con qué frecuencia?

Al hacer la planificación inicial se cumplimenta el documento hasta aquí.

El plan de mejora será evaluado a través de reuniones bimensuales entre los integrantes del grupo de mejora. Las conclusiones y avances de estas reuniones se registrarán en este documento para su seguimiento.

REVISIONES Y EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS Y DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS

¿Se están consiguiendo los objetivos previstos? ¿Las actividades transcurren de acuerdo con la planificación realizada? ¿Hay desviaciones? ¿Motivos?

Este apartado se cumplimenta durante el despliegue del plan de mejora.

FECHA	COMENTARIOS
26/03/25	Se configura el grupo de trabajo y tras la revisión de las oportunidades de Mejora del Informe del Evaluador, y se calendarizan las reuniones.
07/04/25	1ª Reunión / Se concretan las mejoras a realizar, se asignan responsables.
24/09/25	Reunión de seguimiento. Se revisa el grado de ejecución de las actuaciones previstas, constatándose que el desarrollo del plan avanza conforme a la planificación establecida.
12/05/26	Reunión de evaluación intermedia. Se verifica que los objetivos operativos se están alcanzando de forma satisfactoria y que las actividades se desarrollan según lo planificado.
2/07/26	Revisión final / Se verifica el cumplimiento de los objetivos del Plan de Mejora. Se ha mejorado la comunicación y la participación con los grupos de interés, favoreciendo una mayor implicación en los procesos. Los objetivos se han alcanzado de forma satisfactoria.

3.5. EVALUACIÓN FINAL: RESULTADOS OBTENIDOS, APRENDIZAJES Y MEJORAS

¿Hemos conseguido los resultados deseados? ¿Qué hemos aprendido con el Plan de Mejora?

REVISIÓN FINAL

Este apartado se cumplimenta una vez finalizado el plan de mejora.

Fecha:

1. ¿Los resultados obtenidos se corresponden con los esperados? Si no se corresponden, ¿a qué es debido?

Si, los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos planteados en el Plan de Mejora. Se ha conseguido mejorar la interacción y la comunicación con los grupos de interés, favoreciendo una mayor participación, una mejor recogida de información y una relación más cercana con ellos.

2. Dificultades surgidas durante el despliegue de este plan de mejora

Las dificultades surgidas fueron principalmente relacionadas con la coordinación de las actuaciones, la disponibilidad de algunos grupos de interés para participar y la necesidad de adaptar los canales de comunicación a las características de cada colectivo. También nos encontramos con la dificultad a la hora de recopilar y cuantificar el número de cuestionarios enviados y recibidos, lo que dificultó llevar un seguimiento más preciso del proceso

3. Aprendizajes obtenidos a lo largo del despliegue de este plan de mejora



PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL

Código:
F21.PO05.01

Fecha: 15/04/2025
Revisión: 01

Plan de Mejora

Este plan ha permitido comprobar la importancia de mantener una comunicación continua, bidireccional y adaptada a las necesidades de cada grupo de interés. También se ha comprobado que la participación activa de los distintos colectivos favorece la detección de oportunidades de mejora y fortalece las relaciones con la organización.

4. ¿Cómo se van a incorporar los aprendizajes para mejorar la gestión de la Organización?

Los aprendizajes obtenidos se incorporarán mediante el establecimiento de canales de comunicación más sistemáticos, la realización periódica de acciones de participación y la evaluación continua de la satisfacción de los grupos de interés. Asimismo, la información recopilada se utilizará para orientar la toma de decisiones y mejorar los procesos de gestión.

5. Otros comentarios que se quieran realizar

Sería conveniente revisar de manera constante las acciones implantadas para asegurar su eficacia y adaptarlas a las necesidades cambiantes de los grupos de interés.



4. OBSERVACIONES

Indicar cualquier aspecto que se considere de interés y no se haya comentado en los otros apartados.