

Sigo  
siendo  
yo

VII Congreso Nacional de Alzheimer  
Málaga. 9, 10 y 11 de noviembre de 2017

# LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (ESAL)

JAVIER VERGARA MARTURET  
DPTO. ADMINISTRACIÓN  
SECRETARÍA TÉCNICA CEFAA



SITUACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL  “PASADA”  
 “PRESENTE”  “FUTURA”



**ADAPTARSE Y REALIZAR CAMBIOS (GESTIÓN DE CALIDAD)**




**LO QUE FUNCIONA HOY, MAÑANA QUEDA OBSOLETO**



**GESTIÓN**  Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar una entidad.

"una buena gestión hace que las empresas funcionen"

**TRANSPARENCIA (a modo simbólico)**  Dar nombre al carácter frontal y sincero de una persona u organización. Una persona transparente se muestra tal como es y no tiene secretos. En sentido similar, una organización transparente es aquella que hace pública su información. En ambos casos, se trata de una actitud que despierta [confianza](#) en los demás.





## **Trasladado a nuestra actividad: Gestión y Transparencia en las Entidades Sin Fines Lucrativos (ESFL)**



**Conjunto de operaciones que debemos realizar para dirigir y administrar una ESFL. Además deberemos publicar nuestros datos para conocimiento claro y transparente de nuestra actividad económica.**



**“práctica por la cual nuestra entidad quiere dar a conocer no solo el uso que se da a los recursos económicos, sino también la toma de decisiones y las acciones que se realizan. Para nuestra entidad la transparencia es un valor estratégico que nos permite actuar e informar sobre todas y cada una de nuestras decisiones y actuaciones de cara a la sociedad.”**

**<http://www.ceafa.es/es/quienes-somos/transparencia>**



**El Órgano Directivo**



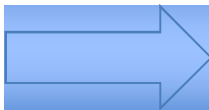
**Toma de Decisiones**



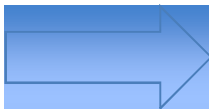
# ¿CÓMO MEDIMOS LA GESTIÓN /CALIDAD?

([WWW.GESTIOPOLIS.COM](http://WWW.GESTIOPOLIS.COM))

## INDICADORES



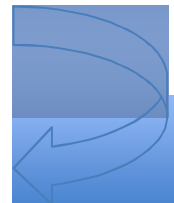
**CONSECUENCIA ACCIONES TOMADAS EN EL PASADO**



**SIENTEN LAS BASES PARA ACCIONES A TOMAR EN EL PRESENTE Y FUTURO**

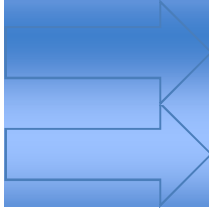


**DETECTAN Y PREVÉN DESVIACIONES EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS**



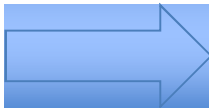
*Sigo  
siendo  
yo*

# ¿POR QUÉ MEDIR?

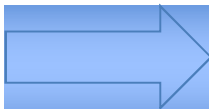


**HAY QUE TOMAR DECISIONES**

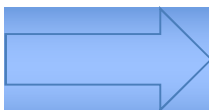
**CONOCER LA EFICIENCIA (CASO CONTRARIO SE MARCHA A “CIEGAS”, TOMANDO DECISIONES SOBRE SUPOSICIONES O INTUICIONES)**



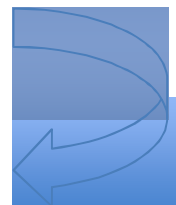
**SE REQUIERE SABER SI SE ESTÁ EN EL CAMINO CORRECTO O NO EN CADA ÁREA**



**SE NECESITA MEJORAR EN CADA ÁREA DE NUESTRA ENTIDAD, PRINCIPALMENTE EN AQUELLOS PUNTOS DONDE SE ESTÁ MÁS DÉBIL**



**SE REQUIERE SABER, EN LO POSIBLE, EN TIEMPO REAL, QUE PASA EN NUESTRA ENTIDAD (EFICIENCIA O INEFICIENCIA)**



*Sigo  
siendo  
yo*

## ¿PARA QUÉ MEDIR?

 PARA PODER INTERPRETAR LO QUE ESTÁ OCURRIENDO

 PARA TOMAR MEDIDAS CUANDO LAS VARIABLES SE SALEN DE LOS LÍMITES ESTABLECIDOS

 PARA DEFINIR LA NECESIDAD DE INTRODUCIR CAMBIOS Y/O MEJORAS Y PODER EVALUAR SUS CONSECUENCIAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

 PARA ANALIZAR LA TENDENCIA HISTÓRICA Y APRECIAR LA PRODUCTIVIDAD A TRAVÉS DEL TIEMPO

 PARA DIRECCIONAR O RE-DIRECCIONAR PLANES FINANCIEROS

 PARA MEDIR LA SITUACIÓN DE RIESGO DE NUESTRA ENTIDAD

 PARA PROPORCIONAR LAS BASES DEL DESARROLLO ESTRATÉGICO Y DE LA MEJORA FOCALIZADA





*Sigo  
siendo  
yo*

## CRITERIOS DE LOS INDICADORES

- ➡ **MEDIBLE:** cuantificable el grado o frecuencia
- ➡ **ENTENDIBLE:** reconocido fácilmente
- ➡ **CONTROLABLE:** dentro de la estructura de la organización

## CATEGORÍAS DE LOS INDICADORES

- ➡ **DE CUMPLIMIENTO:** conclusión de la tarea
- ➡ **DE EVALUACIÓN:** rendimiento de la tarea
- ➡ **DE EFICIENCIA:** recursos invertidos en la tarea
- ➡ **DE EFICACIA:** capacidad consecución de la tarea
- ➡ **DE GESTIÓN:** administrar/establecer acciones para hacer realidad la tarea



# PROPÓSITOS Y BENEFICIOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN



**APORTAR A NUESTRA ENTIDAD UN CAMINO CORRECTO PARA QUE ÉSTA LOGRE CUMPLIR CON LAS METAS ESTABLECIDAS**



**COMUNICAR LA ESTRATEGIA DE NUESTRA ENTIDAD**



**COMUNICAR LAS METAS DE NUESTRA ENTIDAD**



**IDENTIFICAR PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES DE NUESTRA ENTIDAD**

Sigo siendo yo

# MODELO DE GESTIÓN Y TRANSPARENCIA IMPLANTADO EN CEAFA

[WWW.CEAFA.ES](http://WWW.CEAFA.ES)

The screenshot shows the Alzheimer CEFA website interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Contacta con CEAFA" and the phone number "948 17 45 17". Social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn are also present, along with a search icon and a "INICIAR SESIÓN" button. The main header features the Alzheimer CEFA logo and the text "CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ALZHEIMER" with a "COLABORA" button. Below the header is a green navigation menu with the following items: "ALZHEIMER", "QUIÉNES SOMOS", "QUÉ HACEMOS", "QUÉ COMUNICAMOS", and "CÓMO COLABORAR". The main content area is divided into two columns. The left column features a large banner with the text "SOLIDARIDAD CON LAS PERSONAS AFECTADAS POR EL ALZHEIMER" and a background image of hands being held. Below the banner are three buttons: "Solidarios con el Alzheimer", "Plan Estratégico de Ceafa", and "Red de recursos CEAFA". The right column has a section titled "CONSIGUE AYUDA" with a search icon and a grid of dots. Below this is a "Consigue ayuda" section with a "Selecciona tu comunidad" dropdown menu. At the bottom of the page is a "NOTICIAS DESTACADAS" section with three news items: "El Día del Alzheimer dará visibilidad a quien sufre la enfermedad", "Personas con Alzheimer serán asesores de los expertos", and "El Alzheimer arrastra en España a cinco millones de personas". A "VER MÁS NOTICIAS" button is located to the right of the news items. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screenshot, showing the date "02/11/2017" and the time "18:29".



**MUCHAS GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN!!!!**

**BIBLIOGRAFÍA**

- CEAFA (<http://www.ceafa.es/es/quienes-somos/transparencia>)
- INDICADORES DE GESTIÓN ¿QUÉ SON Y POR QUÉ USARLOS? [WWW.GESTIOPOLIS.COM](http://WWW.GESTIOPOLIS.COM))