

Contents

- Introducción y antecedentes
- Vision general de los resultados
- Metodologia
- Revision de los resultados
- Analisis de las oportunidades de mejora
- Anexos

Introducción y Antecedentes

Intruducción y antecedentes

Vision y consideraciones clave

Vision General

- EOF ha trabajado con la Fundacion Sander con el objetivo de entender las opciones de mejora en la forma en que operan en la prestacion de servicios a niños en situaciones de riesgo y a sus familias detro de la la CAM

Aspectos clave

- La revision se ha centrado en todas las areas de prestacion de servicios de EOF
- Fundación Sanders es una organizacion que presta servicios de consultoria especializada e invierte directamente en proyectos
- La primera fase del proyecto se ha centrado en completar un analisis en profundidad de EOF en las siguientes areas:
 - Planificacion organizativa
 - Tecnologia
 - Prestacion de servicios
 - Facilities Planning
 - Gestion de voluntarios
 - Recaudacion de fondos
 - Comunicaciones
- EOF y Fundación Sanders revisaran cada recomendacion surgida a raiz de la fase de analisis y desarrollaran planes especificos donde ambos consideren existen areas de mejora
- La fase 2 del proyecto supondra desarrollar planes detallados para la implementacion de las acciones requeridas para lograr dichas mejoras

Descargo de responsabilidad: Las suposiciones que apoyan este análisis se basan principalmente en entrevistas con personal clave dy en lo informes y en la documentación que ha sido proporcionada pro EOF. Todas las recomendaciones se basan únicamente en las opiniones del personal de la Fundación Sanders.

La FUNDACION SANDERS:

Antecedentes

- Fundada en 2010 fue constituida para proveer apoyo a asociaciones/fundaciones de apoyos a niños en situaciones en riesgo a nivel nacional en España
- Para lograr sus fines fundacionales, la fundacion presta servicios de consultoria y financiacion directa de proyectos para mejorar la operativa de asociaciones y fundaciones que compartan un objetivo fundacional similar
- Los servicios son prestados por un equipo de voluntarios compuesto por profesionales con una amplia variedad de especializacion en areas como Gestion de IT y datos, asesoramiento legal, marketing y gestion de procesos
- Nuestra actividad se centra en el analisis de las siguientes áreas clave de gestión de asociaciones y fundaciones

Recaudacion de fondos y comunicaciones

Herramienta medios sociales
Estrategia para campañas de recogida de fondos
Gestion base datos de donantes

Infomática y gestion de sistemas

Sistemas de gestion de casos
Recogida de datos y seguimiento
Planificacion sistemas e infraestructuras informaticas
Estrategia adquisicion equipos

Analisis de prestacion de servicios y programas

Optimizacion de instalaciones
Analisis de programas educativos
Revision de la calidad de los servicios

Sistemas de gestion de informacion y datos

Generacion de informes
Evaluacion de proteccion de datos

Proceso de analisis

Asegurando que la informacion y los procesos para la prestacion de los servicios son optimos para el cumplimiento de los objetivos de la organizacion

Vision General de los resultados

EOF Vision General

Resumen de la organización:

La evaluación inicial de la EOF ha identificado varias áreas relacionadas con el funcionamiento de su asociación que se podría cambiar para ayudar a la asociación a mejorar en la prestación de servicios que ofrecen en su comunidad local. En general, hemos observado que todo el equipo está muy motivado y tiene una muy buena mezcla de experiencia y habilidades para lograr un impacto positivo al servicio de los niños en riesgo dentro de su comunidad. El equipo directivo tiene una muy buena comprensión de las áreas que podrían mejorarse, y están comprometidos a realizar mejoras.

Resumen de las principales recomendaciones:

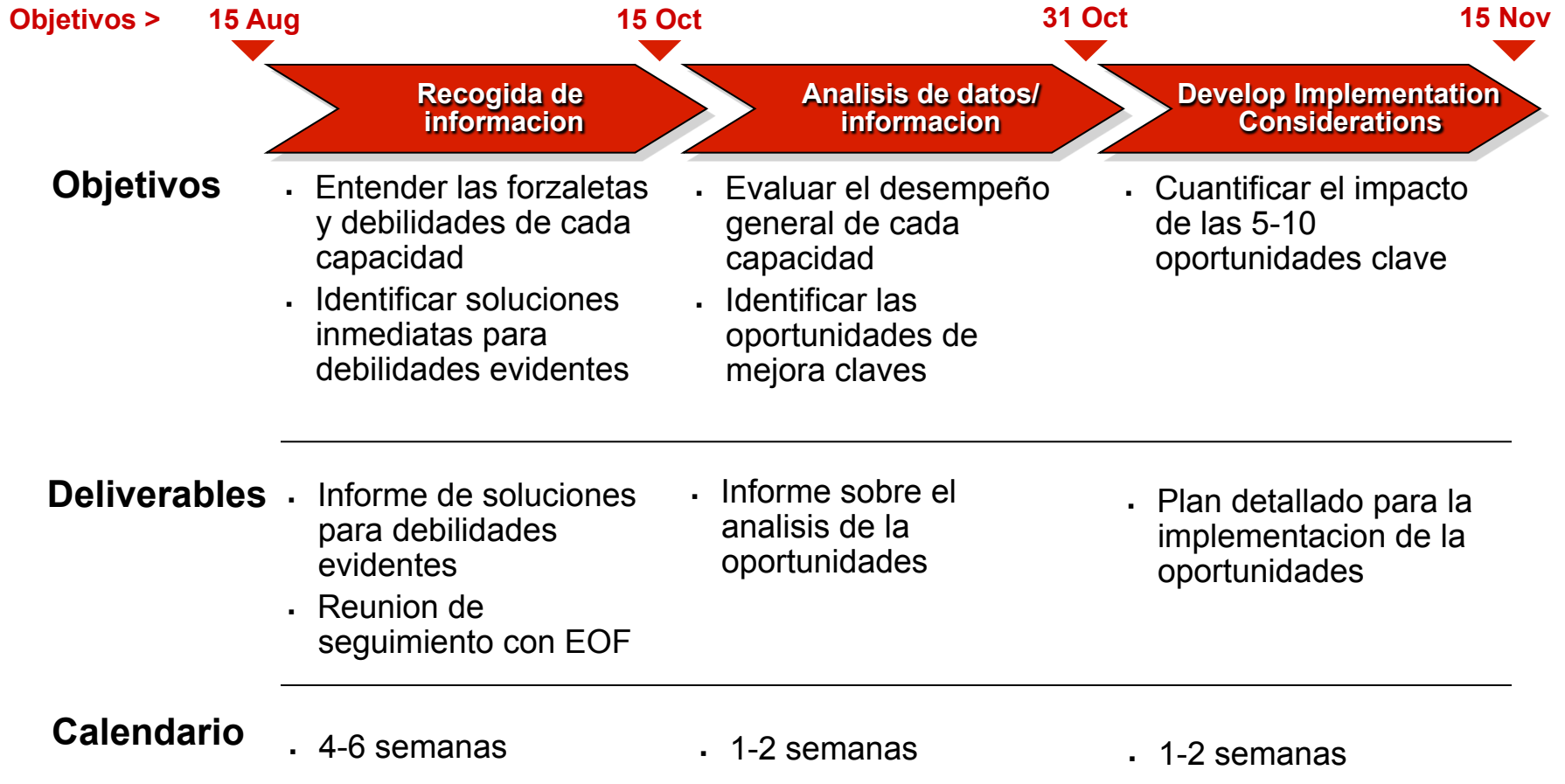
Todas las áreas involucradas en la gestión de la asociación y la forma en que prestan servicios a la comunidad fueron evaluados en esta primera fase del proyecto. Hay temas específicos que creemos que deben ser priorizados dentro de un plan estratégico general. Estas cuestiones se resumen en los siguientes temas:

- (1) **Tecnología** - esta es un área débil para la asociación, y no es bien entendido por el equipo directivo la correlación existente entre tener una infraestructura informática sólida y la mejora de otras áreas clave para la prestación de servicios. La recomendación general es que la asociación debe comprometerse a desarrollar un plan de tecnología a 3 años que tenga en cuenta todas las recomendaciones que se señalan en este informe, con especial énfasis en las herramientas para la gestión de casos y evaluación de seguimiento e inversiones en sistemas/equipos informáticos con acceso a Internet de alta velocidad que permitan tomar ventaja de programa educativo innovador.
- (2) **Programas Educativos** - la impresión general es que la asociación tiene como objetivo enseñar habilidades básicas e importantes para los niños y sus padres. Los resultados sugieren que existe un potencial considerable para incorporar una metodología nueva e innovadora a través de la tecnología y las mejores prácticas para mejorar y estandarizar la ejecución de los programas que ofrece actualmente
- (3) **Instalaciones** - la asociación alcanzado su techo máximo en lo referido al número de niños que pueden participar en sus programas debido a las ineficiencias en la forma de utilizar el espacio disponible en sus dos instalaciones. Estas limitaciones pueden superarse mediante una mejor planificación del uso de las instalaciones lo que puede permitir a la asociación prestar servicios a más beneficiarios
- (4) **Comunicación / Recaudación de fondos** - los objetivos y prioridades a largo plazo de los donantes clave no son bien entendidos correctamente, y hay una dependencia financiera excesiva al depender mayoritariamente de fondos públicos. Se requiere un plan estratégico para mejor diversificar las fuentes de financiación y garantizar que la asociación será capaz de continuar con su actividad en caso que los donantes claves reduzcan sus aportaciones

EOF Diagnostico de los antecedentes y enfoque

Nuestro enfoque incluye la comprensión de la coyuntura actual para identificar y priorizar las oportunidades de mejora

Enfoque



Perfil de la asociación: EOF

Hechos básicos

Nombre: Asociación EOF (Equipo de Orientación Familiar)

Presupuesto anual: Aproximadamente (100.000 – 130.000)€

Fundada: en 1994, originalmente en la parroquia de San Ildefonso

Personas asistentes / año: 30-35 menores y 50 menores mas padres

Estructura: la asociación (fundada en el año 1999 por el Ministerio de Interior, cómo ENL)

Nivel de la plantilla: 7 personas a tiempo completo; 20 o más voluntarios

Contacto: Movil: 646.157.853 email: eof@asociacioneof.e.telefonica.net

Oficina administrativa: en la c/Colón, 16 – 28004 Madrid

Propósito de la organización

Misión y objetivos:

Conocer e intervenir con personas en situación de desventaja social. Trabajar con los niños y sus familias (inmigrantes y no inmigrantes) para proporcionar las habilidades y el apoyo necesarios para mejorar su situación, y para la comunidad local más conscientes de la situación de las personas desfavorecidas en el área.

Know and intervene with people in a socially disadvantaged situation. Working with the children and their families (immigrants and non immigrants) to provide the necessary skills and support to improve their situation, and to make the local community more aware of the situation regarding disadvantaged people in the area.

Perfil de las personas ayudadas y descripción de los servicios prestados

Beneficiarios

- Familias y niños (de 6 a 17) pertenecientes al distrito central de Madrid, en factores de riesgo, especificada por ADRIS INDIS (niños y adolescentes en dificultad y riesgo social) del IMMF (instituto madrileño del niño y la familia de la comunidad de Madrid, (CAM)).

Servicios

- Centro de Día en horario extraescolar con actividades de: asesoramiento personal, apoyo al estudio, habilidades sociales, educación en valores, juegos y talleres, deportes, salidas, excursiones y campamentos. A nivel familiar se realizan actividades de: orientación laboral, educación y orientación familiar y mediación

Principales fuentes de financiación y cantidades

Sector Público Local / gobierno nacional)

- INDIS: Comunidad de Madrid (100.000 € / año, renovables de subvención) - principal fuente de fuente de financiación

- Además de INDIS, fuente principal de financiación, anualmente presentamos un Proyecto al Ayuntamiento de Madrid a través de la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para proyectos dirigidos a población inmigrante en el municipio de Madrid. (En el último año con una adjudicación de 20.000€

Sector Privado (pequeñas, medianas y grandes empresas)

- Tres organizaciones privadas (Cáritas, Obra Social La Caixa, Intermoney), en el último año con unos ingresos de 28.000€ en total

Sector Privado (donaciones particulares)

- No aplicable – EOF no cuenta con programas de ayuda de subvenciones particulares

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

ORGANIZACIÓN Y PERSONA

Objetivos Estratégicos y Observaciones Generales

- EOF tiene un objetivo estratégico a corto plazo para mejorar la gestión global de la asociación. Están evaluando las oportunidades para hacer más eficiente el proceso de toma de decisiones cuando no sea necesario incluir a todo el personal de gestión

Estructura de la organización, Puestos y Responsabilidades

1. La organización está dividida en dos equipos según los servicios que aportan a la asociación:
 - Equipo de promoción, formado por 3 personas, han sido parte de la asociación desde el principio y también son parte de la junta directiva de la asociación. Este equipo es responsable de: administrar las solicitudes de financiación, informes financieros, coordinación y planificación de las actividades, seguimiento del progreso de las actividades, supervisar el rendimiento de niños/familia frente a los objetivos, y las operaciones diarias generales, comunicaciones generales y gestión de instalaciones.
 - Equipo de educación: formado por 4 personas, responsables del desarrollo y la prestación de la mayoría de los servicios: actividades para niños/familias y mantener el historial de los casos en curso de cada niño que recibe servicios
2. Aunque la organización se divide en dos partes según la función que realiza, la estructura es bastante lineal. Las decisiones que puedan afectar a cualquiera de las dos áreas deben ser tomadas conjuntamente, lo que tiene un gran impacto en la capacidad de la organización para revisar asuntos y tomar decisiones que afectan ambas áreas

Adecuación de los recursos y aptitudes

1. Equipo de promoción: cuentan con 3 titulados en Mediación Familiar , Economía y Psicología a jornada completa en la Entidad
2. Equipo de educación: cuentan con un Psicólogo cuentan con un Psicólogo y dos Educadores Sociales a jornada completa y un Monitor de Tiempo libre a media jornada. Se contrata a Monitores de apoyo para el Campamento de Verano
3. Se necesitan mejorar las habilidades del personal en las siguientes áreas: a) formación técnica y modelos de intervención social, b) legislación sobre inmigración, c) desarrollo social de niños y familias, d) mejores prácticas en las metodologías de intervención, e) enfoques pedagógicos, f) dominio del inglés y g) conocimientos informáticos generales
4. No hay puestos de trabajo específicos dedicados al desarrollo de la tecnología

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

USO DE LA TECNOLOGÍA

Objetivos Estratégicos y Observaciones Generales

- La organización no ha desarrollado ningún plan, a largo o corto plazo, en cuanto a la tecnología. El conocimiento de cómo se podría utilizar la tecnología para mejorar las operaciones y la prestación de servicios está en un nivel muy básico. La tecnología en general tiene un uso muy limitado dentro de EOF
- La información sobre las actividades prestadas, el tiempo que se dedica a cada actividad, la atención al cliente y las observaciones se recopilan manualmente y se utilizan, generalmente, para informar a los donantes y no para cualquier funcionamiento interno con fines de análisis
- Los conocimientos básicos de informática son muy limitados dentro de la asociación, no hay programas oficiales de capacitación para mejorar el conocimiento técnico de todo el equipo

Gestión de Hardware y Software

1. Existen siete (7) ordenadores disponibles para el equipo de trabajo permanente, los voluntarios y para apoyar a los clientes de la asociación; algunos de estos equipos son lentos y están anticuados. En general, no hay suficientes ordenadores para apoyar las actividades administrativas y los servicios de sus clientes
2. Las licencias para las herramientas de software esencial no se conservan lo que dificulta la recepción de actualizaciones regulares, tener acceso a las líneas de apoyo cuando hay problemas en los software, evitar problemas legales con las licencias del software que comprometen a la organización
3. La asociación no tiene personal interno con gran habilidad en el mantenimiento de ordenadores

Comunicación y Redes

1. Dado el número de personal (7 personas permanentes y 22 voluntarios), EOF debería tener disponible una red cliente-servidor para que los documentos se puedan almacenar en un servidor y se pueda acceder a ellos mediante equipos en la red. Una configuración cliente-servidor también facilitaría unas medidas de seguridad para la información de carácter confidencial
2. Los miembros del equipo (permanentes y voluntarios) comparten una dirección de correo electrónico común en vez de tener cada uno de los miembros de la organización una dirección independiente. Diferentes cuentas de correo electrónico mejoran la comunicación interna
3. Las bases de datos y archivos no se pueden compartir entre ambos Centros de Trabajo ni tampoco se puede acceder mediante más de un ordenador cada vez, lo que reduce la productividad
4. Acceso a internet a través de banda ancha mediante ADSL y cable

Gestión de Información/Seguridad

1. No está claro si EOF tiene una protección firewall en su conexión a internet, lo que genera un gran riesgo y pueden ocurrir accesos a la información no autorizados. Tampoco se sabe si tiene un antivirus adecuado que proteja el software
2. La información relacionada con detalles demográficos y estados actuales está almacenada en una base de datos, pero la actividad permanente y la gestión de los casos a nivel de cliente se almacena en carpetas en papel que están guardadas en una caja de seguridad
3. EOF hace un seguimiento de la información confidencial relacionada con la salud, el entorno social, e ideología obtenida para sus clientes. Deben pasar auditorías periódicas para comprobar que cumplen la regulación y tienen un contrato en vigor con PRODAT para destruir archivos con información confidencial que tengan más de diez años

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

USO DE LA TECNOLOGÍA

Cómo la Tecnología Respalda la Prestación de Servicios

1. A penas se utilizan los ordenadores para ayudar a los niños con sus deberes, pero su uso está limitado y no se ha estandarizado ni tampoco se ha integrado de manera constante en las actividades
2. La asociación no ofrece servicios ni a los niños ni a las familias que les permita acceder a internet para uso privado. Los ordenadores se utilizan para complementar los fines administrativos
3. En conjunto, el uso de la tecnología para apoyar la educación o las artes relacionadas con estas actividades es bastante bajo. Las actividades que se realizan no necesitan ordenadores, video conferencias, o acceso a internet
4. La asociación a penas utiliza la tecnología para apoyar la administración de servicios ni la gestión básica de la prestación de los mismos. La planificación de las actividades, la supervisión de los resultados de los niños y sus familias cuando reciben los servicios, la comunicación interdepartamental, y la comunicación a los donantes de los resultados, se realiza a través de herramientas de información sin ningún soporte tecnológico

Gestión de la Información e Informes

1. Una necesidad informativa clave es producir un seguimiento mensual de las facturas para poder recibir subvención de la Comunidad de Madrid. La información requerida es la siguiente:
 - Número total de horas de actividades desarrolladas durante el mes dedicado a cada actividad
 - Número total de horas de apoyo dedicadas a los niños, incluida la asistencia al niño durante ese mes
 - Seguimiento diario a mano actualizado en Excel y Word
2. También se requiere un seguimiento anual externo. Esto incluye:
 - El tiempo planificado comparado con el tiempo real de cada actividad (anual), el número de clientes que asistieron y el porcentaje de clientes que logran sus objetivos
 - Seguimiento de la información semanal a mano y actualizada en Excel y Word
3. Seguimiento de los casos para hacer un informe sobre el nivel de actividades de cada niño: La asociación marca a principio de año unos objetivos anuales para cada niño, y hace un evaluación trimestral llamada PEI; incluye medir el progreso de cada niño comparado con sus objetivos. Todo esto se realiza a mano utilizando Excel y Word

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

SERVICIOS

Objetivos estratégicos y observaciones generales

- En conjunto, los objetivos estratégicos para EOF son a) aumentar la innovación a la hora de trabajar con niños y jóvenes, b) acercarse a una práctica adecuada relacionada con el contenido de las actividades, y c) estandarizar la prestación de servicios, teniendo en cuenta que muchas de las actividades son llevadas a cabo por voluntarios que tienen diferentes niveles de preparación
- EOF quiere encontrar una manera de ofrecer niveles de servicios de mayor calidad sin tener que aumentar el número de empleados ni los costes (i.e., que el presupuesto crezca 0€)
- Otro objetivo es incluir nuevos procesos que les permitan reducir el tiempo empleado en la administración de servicios (i.e., reducir el tiempo de planificación de los horarios, seguimiento manual de las actividades, y la planificación de los servicios)
- En el futuro, EOF tendrá que evaluar la posibilidad de desarrollar unos servicios que puedan ofrecerse a cambio de una remuneración

Capacidad Para Satisfacer la Demanda Dentro de la Comunidad

1. Anualmente, hay cuatro niños que cumplen los requisitos para recibir ayuda de EOF, pero están en lista de espera debido a la escasez de espacio
 - Si no pueden matricularse inmediatamente, los niños son remitidos a otros programas alternativos dentro de la comunidad
 - Las familias que no reúnen los requisitos (i.e., si no superan una evaluación de riesgo realizada por EOF) se les notifica en persona y son remitidos a otros programas

El Alcance de los Servicios (Contenidos del Programa)

1. Los servicios anuales se planifican en junio y están basados en varios factores, incluidos: el presupuesto, la disponibilidad del personal y las ideas que surgen durante la participación en las Mesas de Coordinación del Distrito de Infancia y Juventud y de Empleo. Los principales donantes no exigen la realización de programas sociales específicos
2. Se ofrece a los niños y a las familias unos servicios que cubren siete (7) áreas básicas:
 - Desarrollo personal y social: a) tutoría general, b) talleres de educación, y c) apoyo en procesos legales
 - Orientación profesional y de educación: a) refuerzo escolar, b) técnicas de estudio, c) consejos académicos, d) seguimiento del progreso escolar, e) seguimiento del absentismo escolar y de los talleres informáticos
 - Trabajo: a) orientación vocacional, b) técnicas de búsqueda de empleo, c) orientación a cursos de capacitación y d) seguimiento del puesto de trabajo
 - Ocio: a) talleres de arte y actividades deportivas, b) excursiones y e) actividades de acampada
 - Familia: a) orientación familiar, b) explicación a los padres de los servicios educativos, c) educación nutricional, y d) salud e higiene
 - Desarrollo Comunitario: a) campañas de conciencia, b) participación en la comunidad y c) participación en fiestas y reuniones
3. EOF desearía poder ofrecer los siguientes servicios a los padres y a los niños, pero debido a la falta de material, las instalaciones o las carencias en el conocimiento del personal (una preocupación mencionada por EOF debido al poco personal):
 - Talleres de informática avanzada (falta de equipos y de educadores con experiencia): a) orientación informática básica, b) programación de ordenadores, c) carreras de informática
 - Talleres externos con personal especializado: a) servicios de salud, b) más prevención de drogas, c) arte, como por ejemplo teatro y música
 - Ampliar la cantidad de tutorías privadas/individuales -falta de espacio, de material y de personal
 - Aumentar las diferentes actividades realizadas tanto en el interior como en el exterior: a) excursiones a la playa y deportes de agua, b) pin-pon y c) fútbol

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

SERVICIOS

Estandarización del Servicio Prestado

- 1.El programa necesita una evaluación más detallada, pero se entiende que hay una documentación muy limitada relacionada con el plan de enseñanza y los objetivos diarios de cada actividad.
- 2.La asociación intenta utilizar los monitores más apropiados para ayudar en cada actividad que se ofrece, pero, a veces, es difícil debido a la disponibilidad de los recursos

Organización y Programación de Servicios

- 1.EOF organiza a los niños en grupos (por edad, de dónde proceden y objetivos individuales) recibiendo servicios diferenciados para optimizar el uso del espacio y los recursos limitados de asesoramiento. Se pensó en primer lugar en crear cuatro grupos por edades, pero se redujo debido a disponibilidad limitada de asesoramiento. Los grupos resultantes podrían haberse formado erróneamente, con niños con diferentes necesidades y/o aptitudes en el mismo grupo.
- 2.Las actividades en grupo se organizan generalmente al comienzo de cada año y se ajustan mensualmente. Hay una gran dependencia diaria en la disponibilidad de los voluntarios para llevar a cabo las actividades y, por lo tanto, la ausencia de los voluntarios (algo que sucede muy a menudo), afecta considerablemente a las actividades que pueden realizarse cada día

Seguimiento de las actividades

1. La efectividad del programa: la asociación tiene una serie de factores de riesgo, por lo que hace un seguimiento de cada niño para validar que el niño es apto para recibir los servicios, pero no hay parámetros objetivos, que es necesario que se midan para poder hacer un seguimiento de la eficacia del programa al nivel del niño. Se da a cada niño una calificación muy detallada frente a una opinión subjetiva relacionada con el progreso en las actividades que reciben cada año, incluido un registro de su asistencia cada trimestre (PEI, programa educativo individual)
- 2.Se utilizan informes a mano para anotar la asistencia a las actividades, las horas de servicio y observaciones generales de lo que sucede durante las actividades. Es difícil utilizar esta información para preparar la revisión de los casos. La gestión básica de los casos al nivel de los niños, tiene importantes carencias
- 3.Calidad de los servicios: se facilitan cuestionarios a los padres y a los niños para evaluar la satisfacción de los servicios prestados por las asociaciones

Compromiso por Parte de los Niños y de Sus Familias para Aprovechar los Servicios

1. La mayoría de los fondos provienen de la Comunidad de Madrid, y la asociación facilita una factura mensual basada en el número de niños que forman parte del programa (prorrataado por el número de días que participan al mes). Se factura a la CM 308,05€/mes por cada niño, pero la cantidad facturada no está impactada por la asistencia real a las actividades programadas
- 2.El análisis de las tasas de asistencia de uno de los grupos de niños, Medianos I, de enero de 2011, muestra la siguiente tendencia de asistencia:
 - Hubo 10 niños en este grupo en enero de 2011 y durante el mes, hubo 7 días programados de actividades
 - En conjunto, la asistencia fue del 61%, con sólo dos alumnos que asistieron a todas las actividades
 - Hubo un programa familiar programado para ese mes, y la tasa de asistencia de esta actividad fue del 70%. Asistieron las familias de dos de los niños que participaron en todas las actividades. La familia del niño con la tasa más baja (injustificada) participó en la actividad (marcada como "C")
3. La asistencia no es obligatoria ni para los niños ni para sus familias, la asociación ve esto como algo importante a la hora de explicar las tasas bajas de asistencia. Se ofrece a cada grupo de niños actividades tres veces a la semana. Esto excluye algunas actividades generales

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

INSTALACIONES

Objetivos Estratégicos y Observaciones Generales

- Una iniciativa estratégica es identificar un lugar para sustituir el de la c/Colón. Se trata de unas instalaciones administrativas, tiene capacidad para 10 personas, es dónde se encuentran los registros de los clientes y los ordenadores. La asociación ha estado buscando un lugar alternativo durante casi dos años, este tema está considerado para ellos como uno de los factores de riesgo operacional más altos

Idoneidad de las Instalaciones para Apoyar las Operaciones Básicas

1. Para las actividades administrativas que se desarrollan en la c/Colón, hay teléfono y acceso a internet disponibles
2. C/Colón (10 personas, ocupación): una sola planta en la que se encuentra la administración y la prestación de servicios. Normalmente entre 6 y 8 personas utilizan este espacio, por lo que se tienen que sentar muy juntos utilizando el inmobiliario de oficina del que disponen actualmente

Idoneidad de las Instalaciones para la Prestación de Servicios

1. C/Colón se utiliza para las sesiones de tutoría. Como el espacio se comparte con el Parish, la gente entra y les pregunta cosas, otros necesitan ir al baño y el volumen del ruido que generan es bastante alto y esto les interrumpe constantemente
2. C/La Palma tiene dos plantas y un límite de ocupación de 35 personas, aunque normalmente el espacio lo utilizan 15 personas además del personal
3. En la c/ La Palma hay teléfono y acceso a internet
4. EOF ha explicado varios problemas relacionados con el espacio que están más detallados en la sección "Evaluación de Oportunidades" de este informe
5. Por motivos de seguridad, poner ordenadores y otra tecnología se considera como un riesgo alto

Acceso de los Clientes a las Instalaciones

1. Los problemas de movilidad de algunas familias debido a factores que pueden incluir el hecho de que los padres tengan horarios de trabajo que se solapan, dificulta que sus hijos puedan acudir semanalmente. En algunos casos, los niños viajan hasta las instalaciones sin supervisión de un adulto
2. La asociación tiene acceso limitado a los servicios de transporte para organizar excursiones o tours fuera de la comunidad

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

GESTIÓN DE VOLUNTARIOS

Objetivos Estratégicos y Observaciones Generales

- La asociación estima tener aproximadamente 20 voluntarios disponibles cada año para apoyar la prestación de servicios
- Se espera que los voluntarios estén disponibles al menos un día a la semana

Perfil de los Voluntarios

- 1.La mayor parte de los voluntarios son personas jóvenes involucradas en algún tipo de programa de estudios universitarios (actualmente, el 74% está estudiando una licenciatura)
- 2.Casi ninguno de los voluntarios que estudia una titulación, ésta está relacionada con la educación. Muy pocos estudian psicología
- 3.La distribución por sexos es la siguiente: 42% hombres y 58% mujeres

Encontrar Nuevos Voluntarios

- 1.EOF no tiene un objetivo anual de número de voluntarios que se necesitan para desarrollar la prestación de servicios, pero todo el proceso de reclutamiento no se analizó durante la evaluación
- 2.El 42% de los voluntarios son nuevos y tienen menos de 6 meses de experiencia
- 3.A comienzos de cada año(septiembre) hay una carencia en el número de voluntarios disponibles para el desarrollo de los programas . En noviembre, la asociación es capaz de cubrir el número de voluntarios necesarios

Administración de los Voluntarios

- 1.El 32% del personal tiene una experiencia con EOF de entre 6 y 12 meses y un 26% adicional tiene >1 año de experiencia
- 2.Aprox., el 50% de los voluntarios enseña o dirige una actividad por niño
- 3.La regularidad en la asistencia de los voluntarios provoca problemas diarios con los horarios
- 4.La asociación registra la formación de cada voluntario, pero no conserva una base de datos con sus habilidades detalladas

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

FINANCIACIÓN

Objetivos estratégicos y observaciones generales

- Un objetivo estratégico a corto plazo de la asociación es mantener el contrato INDIS con la Comunidad de Madrid. Una preocupación de EOF es mejorar la comprensión de cuáles son las expectativas de la Comunidad de Madrid para mantener el contrato
- Otros objetivos adicionales son continuar el proceso solicitando más financiación privada e identificando las oportunidades para ser más competitivos en sus propuestas. No se cubrió en la evaluación cuál es la tasa de éxito para pedir ayuda nueva

Distribución de los fondos recibidos del sector público (datos de 2009)

1. La mayor parte de la financiación del sector público proviene de la renovación de un contrato con la Comunidad de Madrid a través del contrato INDIS
2. Se han solicitado otras subvenciones y se han recibido a través de otros programas públicos, pero esto requiere solicitudes anuales y la aprobación para la financiación
3. Renovación automática: el programa de la Comunidad de Madrid INDIS (Servicio especializado de atención a menores en riesgo social): 100.849,98 €
4. Comunidad de Madrid (Servicio de atención integral y especializada a familias en dificultad social): 11.794,34 €
5. Ayuntamiento de Madrid (Prevención del Fracaso Escolar y uso responsable de Internet en menores y adolescentes en dificultad social del Distrito Centro): 11.000,00 €

Distribución de los fondos recibidos del sector privado (CAJAS DE AHORO - datos de 2009)

1. Obra Social Caja Madrid: Atención especializada a familias y menores en riesgo social de la zona Centro de Madrid: la práctica del ocio y el tiempo libre en un espacio natural y urbano: 2.000,00 €
2. CARITAS: Centro abierto de atención especializada a familias y menores en riesgo social: 7.500,00 €
3. Obra Social Fundación la Caixa: Atención individual, grupal y comunitaria a segundas generaciones desde un espacio de convivencia intercultural en el Distrito Centro de Madrid: 11.300,00 €
4. INTERMONEY: 10.000

Distribución de los fondos recibidos del sector privado (donaciones realizadas por particulares)

1. La asociación no tiene ningún programa regular para buscar financiación de particulares
2. La asociación no posee una página web activa donde sea posible encontrar la información sobre la organización, por lo que no es posible realizar donaciones online

Anotaciones de Reuniones y Documentación de EOF

COMUNICACIÓN

Objetivos Estratégicos y Observaciones Generales

- Un objetivo estratégico a corto plazo es mejorar el proceso de comunicación con el principal proveedor de fondos de EOF, el programa INDIS De la Comunidad de Madrid, CAM. Lo que se necesita específicamente es entender cuáles son las necesidades y las expectativas la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento para que EOF puede satisfacerlas como se le pide
- La estrategia de comunicación básica de EOF es centrarse solicitando financiación directamente a grandes empresas

Uso de Internet

- 1.La asociación no tiene una página web activa. Existen diferentes páginas web en las que se puede ver un resumen de EOF y encontrar sus datos de contacto
- 2.Es posible buscar a EOF en internet indirectamente usando palabras claves básicas tales como: “asociación + madrid”, pero estas búsquedas sólo tienen éxito a través de un mapa o buscadores de direcciones
- 3.También se puede encontrar información sobre EOF a través de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid

Medios de Comunicación

- 1.La asociación en su estrategia de comunicación, no utiliza publicidad en medios de comunicación
- 2.Se puede encontrar la asociación en listines telefónicos tanto en papel como en línea

Eventos de la Comunidad

- 1.Normalmente, la asociación no celebra, ni patrocina, ni participa en ningún evento relacionado con la comunidad más allá de los servicios que ofrece directamente a sus clientes

Opportunity Assessment

OPORTUNIDAD	PRUEBAS	RECOMENDACIONES
Organización y personal		
<p>Agilizar el proceso de toma de decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EOF no tiene documentado ningún proceso que explique los puestos y responsabilidades específicas de los 7 miembros permanentes del equipo • Se entiende que el personal está asignado a dos funciones diferentes: Administración, llamado también equipo de Promoción; y Educación, que se encarga de la gestión de la prestación de servicios básicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un cuadro organizativo que sitúe a cada miembro permanente del equipo en uno de los dos puestos funcionales específicos • Realizar una lista formal detallada de las actividades que se desarrollan en la asociación y un documento en el que cada equipo funcional sea responsable de la prestación de cada actividad • Asegurar la existencia de un comité ejecutivo que se encargue de las decisiones que se toman en el plano funcional que pudieran tener un impacto importante en la organización. Para los demás asuntos, delegar la toma de decisiones
<p>Asegurar que el personal tiene en nivel de experiencia adecuado para desarrollar y prestar servicios a los niños y a las familias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EOF no mantiene un seguimiento mediante un documento que detalla el nivel de experiencia o de certificación necesario para poder facilitar cada actividad que ofrecen dentro de su programa de educación • La organización sabe cuáles son las áreas que representan una carencia en cuanto a su capacidad para desarrollarlas de manera apropiada (principalmente actividades que no ofrecen). Las áreas específicas que podrían mejorarse con formación o titulación incluyen: a) formación técnica en modelos de intervención social, b) legislación o inmigración, c) desarrollo social de familias y niños, d) mejores prácticas en metodologías de intervención, y e) acercamiento pedagógico 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una lista con las amplias habilidades que la organización considera necesarias frente a cada uno de los servicios que se ofrecen actualmente o que se desean ofrecer. EOF debería identificar qué miembros del personal se van a beneficiar de la formación avanzada. Un plan de formación de personal basado en las necesidades estratégicas de la asociación debería ser prioritario • Considere invitar a expertos locales en áreas con carencias para hacer una “rotación” de 2-4 semanas en su asociación
<p>Asegurar un mayor enfoque en marketing/ comunicación y tecnología</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No hay funciones especiales ni personal con experiencia pertinente para apoyar estas áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar designar personal para que ocupen estos puestos y desarrollen un programa de formación adecuado que les permita desenvolverse en estos puestos • Incorporar en el presupuesto recursos a jornada completa o media jornada para apoyar estas responsabilidades funcionales • Considere crear un comité compuesto por empleados que puedan compartir la responsabilidad de prestar estos servicios a la organización

Opportunity Assessment

OPORTUNIDAD	PRUEBAS	RECOMENDACIONES
Uso de Tecnología		
<p>No hay una visión clara en EOF relacionada con cómo la tecnología debería de ser integrada dentro de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EOF no tiene un puesto dentro del personal dedicado a la tecnología o personal que sepa cómo se puede utilizar la tecnología para apoyar las organizaciones sin ánimo de lucro • El uso de tecnología se limita a las aplicaciones MS Office y no hay integración de tecnología en áreas de organización, tales como educación o prestación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de tecnología de 3 años coherente con los objetivos estratégicos de la asociación • Incluir una fase detallada de análisis dentro del plan de tecnología para asegurar que la solución adecuada es la correcta para la asociación • Destinar un presupuesto o buscar financiación específica para lograr los objetivos del plan de tecnología
<p>Implementar una red capaz de apoyar los servicios de educación mejorados y las tareas administrativas básicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque el tamaño de la asociación requiere una red de clientes básica no existe dentro de la organización, no es fácil compartir información o centralizar y proteger la información confidencial de los clientes • Adecuar la infraestructura de comunicación y el acceso a internet de alta velocidad, necesario para apoyar la introducción de nuevos e innovadores métodos de enseñanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que el análisis del plan de tecnología busca la mejor solución de comunicación para respaldar el tamaño de la asociación • Involucrar al equipo de educación en las necesidades durante el proceso de creación de un infraestructura tecnológica para asegurar que la solución respalde la futura oferta de servicios de educación
<p>Integrar toda la información interna/externa y el seguimiento de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se necesita utilizar varios formatos para buscar fondos dependiendo de la fuente potencial. Por ello, hay mucha información redundante en diferentes formatos • El seguimiento del rendimiento es manual y esto ocupa mucho tiempo del personal. También tiene un impacto sobre la capacidad de EOF para mejorar la información recopilada mientras los servicios son prestados 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprar o construir una gestión de información y una herramienta para agilizar la información • La herramienta de gestión de información debería permitir que EOF obtuviera nuevos tipos de información para mejorar el modo en el que administran la prestación de servicios y registrar la efectividad de los programas de ayuda infantil
<p>Ejecutar un plan para mejorar las habilidades técnicas del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EOF ha comentado que algunos de los miembros de su personal tiene un nivel muy bajo de informática • La organización no tiene un registro en conjunto del conocimiento tecnológico de sus empleados y no tiene un programa básico de formación para sus empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Completar los cuestionarios de evaluación de habilidades de cada miembro del equipo y todos los voluntarios • Analizar los resultados de las evaluaciones de habilidades para identificar los puntos fuertes y débiles del equipo • Incorporar un programa de formación dentro del plan básico de información y tecnología (en inglés, IT plan)
<p>Asegurarse de que todos los miembros de la organización tienen acceso al tipo de recursos informáticos que se les exige para poder llevar a cabo sus funciones y asegurar que todo el software necesario está disponible</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los ordenadores disponibles están anticuados y no se pueden actualizar • Las licencias de software para aplicaciones básicas han caducado y la asociación está asumiendo riesgos legales innecesarios • La percepción es que los empleados necesitan más ordenadores pero no se pueden permitir hacer una inversión 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir una revisión de las necesidades de los ordenadores dentro de la fase de análisis del plan de tecnología • En el plan de tecnología, considerar la informática de nube como una solución potencial para ofrecer hardware y software adecuado sin invertir demasiado

Opportunity Assessment

OPORTUNIDAD	PRUEBAS	RECOMENDACIONES
<p>Servicios</p>		
<p>Introducir nuevas herramientas de educación basadas en mejores prácticas para programas educativos tradicionales y organizaciones del 3er sector</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EOF tiene un objetivo estratégico para desarrollar métodos innovadores para la prestación de sus servicios a la comunidad • Aunque los programas educativos ofrecidos a los niños que forman parte del programa parecen ser comprensivos en cuanto a sus objetivos, los métodos utilizados por la asociación no impulsan el uso de herramientas tecnológicas para mejorar su eficacia 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar la forma de enseñar a una metodología combinada que incorpore el aprendizaje individual. Se puede entregar material educativo a los niños utilizando ordenadores individuales para que puedan repasar y ver el material a su propio ritmo • En educación, es sabido que los individuos adquieren mejores resultados si el procedimiento utilizado para darles la información se cambia. Experimentar con el software educativo que enfatiza diferentes usos tales como: sonido, imágenes, simulaciones y actividades que incorporan coordinación manos/ojos • Aclarar los objetivos que se esperan alcanzar para cada actividad enfatizando a los estudiantes y familias lo que ganarán si participan en cada actividad. Establecer la importancia de las actividades es una mejor práctica en la educación • Implementar los programas de e-learning para diversificar la materia del programa y para crear también oportunidades para los niños y sus familias fuera de las horas de aprendizaje
<p>Estandarizar la prestación de los programas educativos para mejorar la consistencia de los servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Este análisis no revisó el material de formación que el grupo de educación utiliza para enseñar las actividades a los niños, pero conversaciones mantenidas con EOF sugieren que el material no está muy bien estructurado, y que hay una cantidad significativa de flexibilidad en la forma en la que se imparten las clases y la forma en la que se trata la información durante cada sesión 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear planes formales de clases con temas que deberían enseñarse en cada clase • Asegurar que todos los monitores tienen la misma formación para mejorar la consistencia de la materia que se trata en clase
<p>Mejorar el almacenamiento y el acceso a todos los detalles relacionados con los planes educativos, objetivos de los programas y las experiencias que se han observado en cada individuo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EOF no utiliza ningún software para organizar los casos que registre lo que hace cada niño de manera individual • Los informes de evaluación individual PEI, necesarios para cada niño que forme parte del programa, requieren una cantidad importante de tiempo tanto del equipo educativo como del de promoción • Es muy difícil relacionar todos los objetivos, las actividades históricas, planes y los casos registrados a un solo niño de manera automática sin involucrar a un equipo de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Invertir o desarrollar un software de gestión de casos que consolide la información sobre los niños y permita que todo lo que tenga relación con el niño se registre automáticamente y se conserve en el sistema • Monitorizar toda la información de los casos de los niños cada mes para permitir que la organización tome medidas correctivas si son necesarias y establezca un plan para facilitar informes regulares y periódicos con la información para los padres y los profesores, cuando sea necesario
<p>Investigar el desarrollo de servicios de pago y mejorar la prestación de los servicios actuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EOF programa una serie de actividades para ir a ver películas, ir al teatro y otras actividades que exigen la compra de entradas. Se les pide a los padres que paguen los costes de las entradas cuando sus hijos asistan a esas actividades. No todos los padres están pagando por ellas 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un programa de recaudación de fondos cuyos ingresos se puedan utilizar para este tipo de eventos

Opportunity Assessment

OPORTUNIDAD	PRUEBAS	RECOMENDACIONES
<p>Servicios</p>		
<p>Proporcionar a las familias tiempo gratuito para acceder a servicios de internet y un quiosco para facilitar las búsquedas en internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En las instalaciones de la c/Colón no hay suficientes recursos informáticos como para utilizarlos con fines que no sean administrativos • Las instalaciones de la c/La Palma no son muy seguras, por lo que la asociación está muy limitada para poder dejar allí los recursos informáticos de uso general 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar este requisito en el plan de tecnología de 3 años para que se pueda encontrar la solución más adecuada (i.e., adquirir ordenadores pequeños para los clientes que no sean demasiado caros (servicios informática de nube) • Solucionar el problema relacionado con la seguridad con la planificación de las instalaciones que se recomienda mas adelante en este mismo informe
<p>Permitir que los estudiantes se inscriban en diferentes alternativas de formación a través de los servicios on-line (esto les da más libertad para seleccionar cursos y esto ayuda a asegurar que los programas les interesen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al comienzo de cada año, los estudiantes son divididos en grupos, estos grupos generalmente reciben los mismos horarios de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Introducir un programa educativo personalizado dentro del horario de actividades para permitir que los estudiantes tengan flexibilidad para elegir los temas que desean estudiar • Resolver algunos de los problemas con el espacio durante el proceso de planificación de las instalaciones, y solicitar espacio adicional diseñado para una mayor segmentación de los grupos
<p>Permitir el acceso web a videos (de enseñanza en directo o apoyo a educación alternativa) para niños que están a la espera de poder entrar en el programa general</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los niños que están a la espera de inscribirse tiene pocas opciones para poder participar en las actividades • La asociación no tiene las herramientas tecnológicas necesarias para facilitar grabaciones en video de sus clases 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar esta posibilidad dentro del plan de tecnología de 3 años
<p>Expandir los servicios diseñados para ofrecer la ayuda necesaria a los candidatos cualificados que están a la espera de ser admitidos en el programa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si hay niños a la espera de entrar en el programa, hay pocas opciones aparte de enviarles a un programa alternativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el contacto mediante unas jornadas en las que los niños que están a la espera pueden asistir a las actividades. Fortalecer las relaciones tempranas es tan útil como una herramienta de investigación
<p>Implementar una herramienta para la gestión del rendimiento para mejorar todas las operaciones en conjunto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mensualmente, se elabora un calendario de las actividades utilizando Word • La prestación de servicios se registra en documentos en Excel y Word que deben unificarse cada mes para respaldar las facturas y otros seguimientos • La asociación no exige ninguna medida de seguimiento relacionada con las medidas de rendimiento sobre la prestación de servicios a los niños y sus familias 	<ul style="list-style-type: none"> • Invertir o desarrollar un software para la gestión de rendimiento que permita que el personal organice con más eficacia el calendario de actividades • Las herramientas de software también deberían estar disponibles para que el personal imparta cada actividad con el fin de que la asistencia pueda ser registrada con más eficacia además de tomar notas y resultados mientras se desarrolla cada actividad • Integrar la gestión de casos y la gestión de rendimientos en un solo software
<p>Utilizar servicios web para permitir que de forma anónima se realicen comentarios sobre la calidad de los servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los cuestionarios para niños y familias están disponibles únicamente en soporte impreso • EOF no dispone de una página web básica disponible para publicar documentos online 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar el desarrollo de una página web en el plan de Comunicación, tratado más adelante en este informe • Utilizar servicios web que ya existen para permitir que las organizaciones publiquen cuestionarios y registrar los comentarios de los clientes

Opportunity Assessment

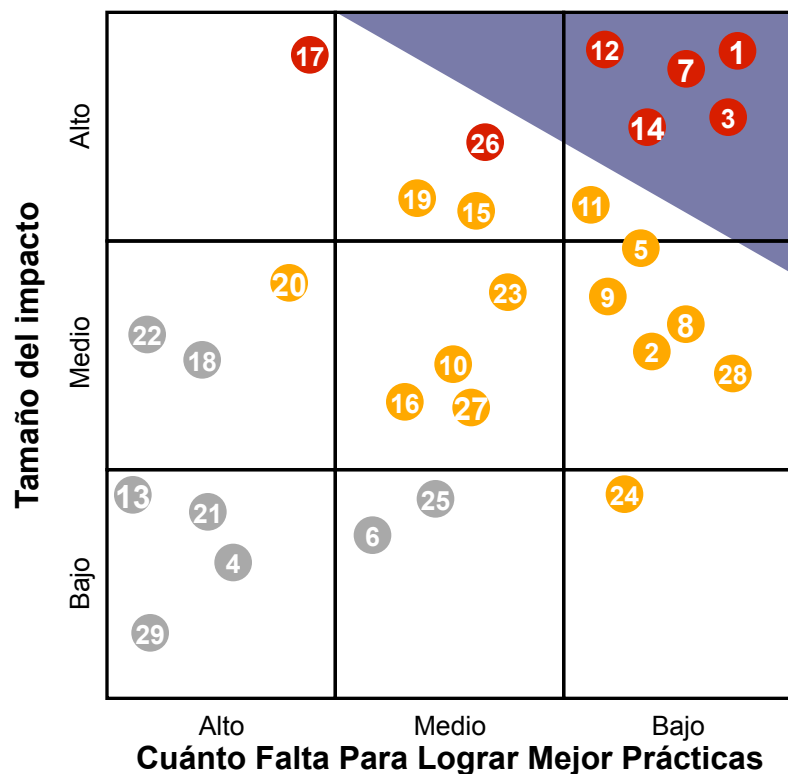
OPORTUNIDAD	PRUEBAS	RECOMENDACIONES
Instalaciones		
Se debe encontrar una solución para el problema relacionado con los alquileres de las instalaciones, antes de que la asociación considere cómo desarrollar un plan de mejor	<ul style="list-style-type: none"> • Un nuevo alquiler para la c/La Palma aún no ha sido negociado • Parish exige que EOF encuentre un lugar alternativo para las instalaciones de la c/Colón 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los requisitos del espacio para la asociación en un plan estratégico a largo plazo • Evaluar las instalaciones de la c/La Palma y confirmar que cumple los requisitos • Desarrollar un plan alternativo a corto plazo por si las instalaciones de la c/Colón no está disponibles mientras se revisan el resto de las instalaciones
Se podría mejorar notablemente la administración de las instalaciones para permitir que más personal utilice este espacio al mismo tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Hay 6-8 miembros del personal que comparten el espacio, pero no pueden utilizarlo cómodamente al mismo tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar el uso de muebles de oficina alternativos que puedan mejorar el uso del espacio
También se podría mejorar el espacio dedicado a la enseñanza para aumentar el número de niños en un grupo o grupos adicionales para dar clase simultáneamente	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente, el tamaño de las clases está limitado a 15 niños • Sólo un grupo de niños puede recibir clases en las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar una solución de diseño del espacio
Las instalaciones de la c/La Palma son las empleadas principalmente para la enseñanza, tiene diferentes problemas relacionados con la infraestructura, lo que afecta a los niños y al personal	<ul style="list-style-type: none"> • Hay problemas graves relacionados con la calefacción en invierno, humedad excesiva, no hay agua caliente en los cuartos de baño y los pasamanos de las escaleras son peligrosos 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el edificio local y las regulaciones del servicio para asegurar que la asociación cumple las leyes • Desarrollar un coste estimado para arreglar los temas de mayor prioridad
Gestión del Voluntarios		
Mejorar en conjunto el nivel de habilidades y de compromiso de los voluntarios desarrollando relaciones con programas universitarios que tienen estudiantes implicados en estudios relacionados con educación	<ul style="list-style-type: none"> • Solo tres de los más de 20 voluntarios estudian algo relacionado con educación, más concretamente, psicología • EOF no tiene colaboraciones con programas académicos para identificar voluntarios potenciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer programas de prácticas a estudiantes universitarios que empezarian en septiembre, cuando EOF tiene más dificultad encontrando voluntarios • Implementar métodos de enseñanza nuevos e innovadores utilizando la tecnología disponible para atraer a este tipo de universidades y estudiantes
Proporcionar herramientas de organización de calendarios que permitan a los voluntarios identificar y negociar sustituciones con otros voluntarios si no pueden asistir a las clases con los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • La asistencia de los voluntarios tiene un gran impacto en la estabilidad de los servicios que se ofrecen a los niños 	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar la lista de contacto de los voluntarios y horarios diarios en una herramienta online para todos los empleados fijos y los voluntarios • Animar a los voluntarios a que se pongan en contacto entre ellos para acordar cambios en los horarios de trabajo, si fuera necesario
Maximizar el uso de la red de trabajo de los voluntarios	<ul style="list-style-type: none"> • EOF no tiene una base de datos con las habilidades de los voluntarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar a los voluntarios para llevar a cabo actividades de desarrollo para la asociación (i.e., financiación, mantener redes de ordenadores, desarrollar contenidos educativos, etc.)

Opportunity Assessment

OPORTUNIDAD	PRUEBAS	RECOMENDACIONES
Financiación		
Los recursos de financiación no están bien diversificados en cuanto a los recursos públicos y también entre las fuentes públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none"> • La financiación pública representa +80% del presupuesto disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir diversificación de financiación como estrategia objetiva para la asociación
Desarrollar un programa comunitario basado en la financiación permanente	<ul style="list-style-type: none"> • EOF no patrocina programas de financiación locales 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de financiación local • Organizar bases de datos de los donantes pequeños y desarrollar una estrategia de comunicación para informarles de las actividades de la asociación
Poner en práctica un plan estratégico a corto plazo para encontrar asistencia profesional para solicitar más subvenciones privadas	<ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas para los programas de subvenciones se gestionan de forma interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar voluntarios con experiencia en Marketing y contactos en la comunidad para ayudar a preparar las subvenciones
Comunicación		
Establecer una estrategia de comunicación con los donantes más importantes (i.e., la Comunidad de Madrid) para alinear y priorizar mejor los objetivos de la asociación	<ul style="list-style-type: none"> • No hay organizadas reuniones regulares con los donantes para revisar los planes estratégicos de la asociación • Los planes de comunicación no se centran en resaltar los logros y actividades rutinarias de la asociación 	<ul style="list-style-type: none"> • Invitar a los donantes más importantes a reuniones con el personal que lleva más tiempo en la asociación • Preparar una presentación para los socios externos que incluye una revisión de las iniciativas estratégicas para mejorar el servicio prestado y solicitar sus comentarios • Mejorar el uso de medios como por ejemplo una página web asociada para mejorar la información relacionada con las actividades de la asociación
Utilizar canales de internet para poner al día a los donantes y a los clientes sobre las actividades de la asociación	<ul style="list-style-type: none"> • EOF no dispone de una página web, tampoco utiliza otros medios de comunicación para facilitar información a los donantes o clientes relacionada con sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una página web para la asociación • Evaluar el uso de otros medios de comunicación social para enviar mensajes relacionados con las actividades de la asociación
Organizar eventos comunitarios donde los niños y los padres que reciben los servicios de la asociación puedan devolver estos servicios a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se desconoce si EOF organiza eventos donde los niños y sus familias participen en programas comunitarios regulares cuyo objetivo es devolver la ayuda a la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinar eventos locales tales como espectáculos de descubrimiento de talentos, o programas de limpieza de calles • Exigir la participación en los eventos comunitarios de todos aquellos clientes que reciben servicios
Implementar una campaña de comunicación destinada a los españoles para aumentar su conciencia sobre los servicios facilitados por la asociación	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha pedido a la asociación que investigue aumentando el número de españoles que reciben sus servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una campaña para aumentar la conciencia sobre la asociación • Revisar las tasas de participación de personas españolas y determinar si hay algún problema con las tasas de deserción

Executive Summary - Prioritisation

PRIORIZAR LAS OPORTUNIDADES



LEYENDA: Tamaño de oportunidad

● = Grande ● = Medio ● = Limitada

Aviso: la aplicación de esfuerzos no se ha incluido a la hora de priorizar en este punto

LISTA DE LAS OPORTUNIDADES

1. Implementar un plan a corto y largo plazo para mejorar las instalaciones
2. Ampliar el enfoque de la organización sobre Marketing + Tecnología
3. Implementar una red que pueda apoyar los servicios ampliados
4. Implementar un plan de desarrollo de las habilidades del personal
5. Comprar o crear una herramienta de gestión de casos
6. Mejorar la estructura de la organización para mejorar la toma de decisiones
7. Utilizar la tecnología para implementar herramientas de educación innovadoras
8. Mejorar las habilidades técnicas del personal
9. Proporcionar mejores ordenadores al personal
10. Obtener unas instalaciones para sustituir las de la c/Colón
11. Comprar una herramienta para hacer un seguimiento del rendimiento
12. Desarrollar un plan de tecnología de 3 años para la organización
13. Crear una web dinámica basada en los comentarios de los clientes
14. Implementar mejores prácticas en programas educativos del 3er sector
15. Integrar y optimizar la gestión de informes
16. Estandarizar la prestación de los servicios educativos
17. Diversificar las fuente de financiación
18. Permitir a los estudiantes elegir las actividades
19. Expandir servicios para incluir a los niños a la espera de matricularse
20. Permitir el acceso a las instalaciones a través de la web durante las actividades
21. Implementer servicios con cuotas
22. Proporcionar servicios de internet a los miembros de las familias
23. Crear una estrategia de comunicación con los donantes más importantes
24. Desarrollar una página web y utilizar herramientas de "social media"
25. Implementar programas locales de financiación frecuentes
26. Utilizar expertos profesionales para identificar más subvenciones privadas
27. Reclutar nuevos voluntarios que tengan estudios universitarios
28. Organizar programas comunitarios para apoyar directamente a los clientes
29. Permitir a los voluntarios que organicen su asistencia

Appendices