



fundación
pioneros

Memoria

EFQM

2007

Criterio 1.- Liderazgo

Subcriterio 1a.- Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia.

El origen de la Fundación Pioneros se encuentra en el año 1968 cuando, tras el aprendizaje en París de la técnica de educación en medio abierto, cuya figura principal es el "educador de calle", se comienza a trabajar en este ámbito, aunque sin una organización institucional. Diez años después, y con la profesionalización de sus actividades, se constituye la asociación "Movimiento para la prevención y rehabilitación de la delincuencia Pioneros", que posteriormente adoptaría la denominación de "Asociación Pioneros para la prevención y atención de dificultades psicosociales". En enero de 1995 es declarada Entidad de utilidad pública y, en noviembre de 2002, adquiere su denominación actual: Fundación Pioneros.

La misión de la entidad es: "La prevención, rehabilitación e integración psico-socio-laboral de aquellas personas marginadas, ex-presos, delincuentes y, en suma, de quienes por causas familiares, económicas o sociales sean víctimas de inadaptación social, con preferencia específica en la atención a la Infancia, Juventud, Familia y Mujer.

Igualmente, la Fundación realizará y fomentará estudios e investigaciones sobre temas relacionados con el trabajo socioeducativo, así como el seguimiento y la denuncia de las disposiciones y actuaciones relacionadas con la Infancia, Juventud, Familia y Mujer que, siendo realizadas por entes públicos o privados, vayan en perjuicio de los menores.

Además, la Fundación promoverá y recaudará los medios necesarios para el funcionamiento de programas de cooperación al desarrollo de carácter educativo con relación a la Infancia, Juventud, Familia y Mujer."



La visión es: "La fundación Pioneros es una entidad independiente en criterios y autónoma en actuaciones respecto de cualquier gobierno, ideología política, credo religioso o cualquier otra instancia ajena a la entidad.

Desarrolla y gestiona programas de intervención socio-educativa, socio-educativa-judicial, socio-laboral y de cooperación al desarrollo. Asimismo, dispone de un servicio de formación y consultoría para entidades y profesionales.

Genera acciones innovadoras con objeto de responder a las necesidades sociales no cubiertas de su sector de intervención. Presta especial atención a la creación de estructuras productivas para la inserción en el mercado laboral.

Su sistema de organización e intervención permite la evaluación y mejora continua, de manera que Fundación Pioneros es un referente positivo tanto para los participantes de los programas como para la opinión profesional especializada en nuestro sector de intervención.

De entre sus principios y valores destacan los de la pluralidad y el respeto, que permiten incorporar a personas -profesionales y voluntarios- de distintas ideologías, valores y creencias a la consecución de la misión de la entidad: la prevención, rehabilitación e integración psico-socio-laboral de aquellas personas en dificultad psicosocial, en riesgo o situación de exclusión o marginalidad, o de quienes por causas familiares, económicas o sociales sean víctimas de inadaptación social, con preferencia específica a la Infancia, Juventud, Familia y Mujer.

Dispone de las infraestructuras necesarias para llevar a cabo sus programas en cada una de las áreas de trabajo y considera al equipo humano de la entidad como su principal activo.

Sus procesos de organización y acción responden a una planificación estratégica que adapta las herramientas del mundo empresarial al carácter sin ánimo de lucro de Fundación Pioneros, dando prioridad en todas sus actuaciones a la orientación hacia las personas.

Económicamente, diversifica sus fuentes de financiación y riesgo y dispone de un nivel aceptable de autonomía financiera generado por la red de captación de donaciones y por la aportación de su economía social."

Los valores de la Fundación Pioneros se clasifican en función del punto de vista que se tome:

- ✓ Desde el punto de vista de los participantes:
 1. Filosofía y pedagogía vitales
 2. Protagonismo de los participantes
 3. Visión integral

- ✓ Desde el punto de vista del equipo profesional:
 1. Interprofesionalidad
 2. Implicación de los profesionales
 3. Coherencia entre las acciones de la entidad y las necesidades sociales
 4. Innovación y formación
 5. Participación en la toma de decisiones
 6. Adaptabilidad

- ✓ Desde el punto de vista de la sostenibilidad financiera de los programas:
 1. Gran sentido de la independencia, solidaridad y capacidad de resistencia

- ✓ Desde el punto de vista del entorno externo:
 1. Interés transformador hacia la sociedad
 2. Foro abierto de participación
 3. Punto de referencia para la Red de Servicios Sociales, Educativos y Judiciales

Asimismo se ha establecido un compromiso por parte de la dirección de la entidad para la implantación de un sistema de gestión que oriente a la misma hacia la mejora continua, a través de una política de calidad: "Con la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, la Fundación Pioneros busca, mediante la implicación y motivación del equipo profesional, encontrar formas de mejorar para ser más objetivos y operativos, y alcanzar mayores beneficios para los usuarios, los profesionales, las Administraciones Públicas y la Sociedad en general", en la que se incluyen unos compromisos orientados a los usuarios, al equipo profesional, a las Administraciones Públicas y a la Sociedad.

- Subcriterio 1b.- Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.

A partir de la misión y teniendo como punto de mira la visión, la entidad elabora un plan estratégico, cuyos objetivos son:

- ✓ Alcanzar la Excelencia en la prestación de Servicios Sociales destinados a la protección de la Infancia, Juventud y Mujer en dificultad psicosocial.
- ✓ Hacer sostenibles los programas actuales porque constituyen una respuesta eficaz a las necesidades de la infancia, juventud, familia y mujer en dificultad psicosocial.
- ✓ Generar y desarrollar nuevos programas con objeto de responder a necesidades sociales no cubiertas de la infancia, juventud, familia y mujer en dificultad psicosocial.
- ✓ Prestar especial atención al equipo humano de la Entidad, que constituye su principal activo.

Además, se establece anualmente un plan de trabajo en el que se recogen los objetivos de las áreas de trabajo de la entidad a desarrollar durante el año en curso y contribuyen al desarrollo del mapa de objetivos de la entidad, siendo todos estos objetivos revisados y evaluados continuamente en distintos foros.

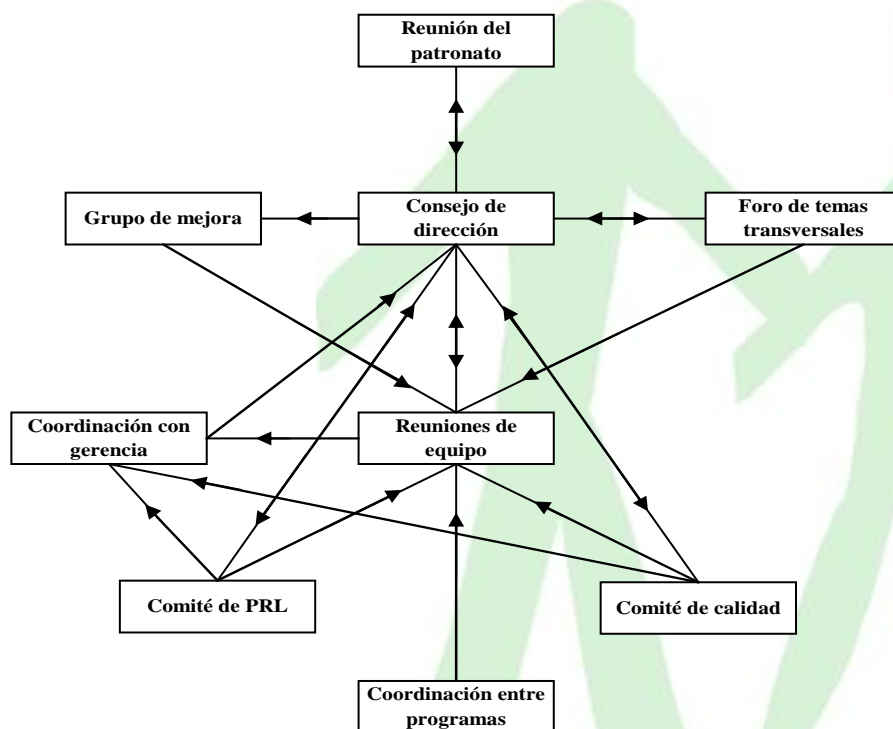
Subcriterio 1c.- Los líderes interactúan con clientes, partners y representantes de la sociedad.

Para facilitar la ejecución de los procesos, la Entidad establece relación con distintos agentes externos, existiendo una revisión de los requisitos que ambas partes deben cumplir.

Igualmente, en la toma de decisiones se establece como criterio esencial de trabajo que la dirección técnica y pedagógica sea condición indispensable para llevar a cabo cualquier programa, y estando ésta dirección orientada a facilitar el cumplimiento de la misión.

Subcriterio 1d.- Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.

El flujo de la información que se transmite dentro de la entidad se establece a través de distintos foros que existen en la entidad, siendo fundamentalmente el "Grupo de mejora" el foro en el que se comparte información en todos los niveles de la entidad y cuya participación alcanza a todo el equipo profesional y, ocasionalmente, a miembros del Patronato de la entidad. El flujo de la información viene representado por el siguiente diagrama, existiendo asimismo canales de comunicación informal por los que también se llega a conocer la situación de la entidad en todo momento.



Subcriterio 1e.- Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización.

El cambio en la gestión en la entidad de un sistema de gestión por departamentos a un sistema de gestión por procesos surge a partir de un estudio realizado sobre los sistemas de gestión de calidad, un informe sobre los pros y los contras de tomar una decisión y un informe sobre la decisión tomada por la dirección en la que se resuelve implantar una norma de calidad en Pioneros.

Criterio 2.- Política y estrategia

Subcriterio 2a.- La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

En la entidad se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, entre los que se encuentran los usuarios y sus familias, las Administraciones Públicas tanto a nivel técnico como de gestión, las fuentes de financiación, el equipo profesional y voluntario y la Sociedad, incluyendo los partidos políticos y los medios de comunicación. La detección de estas necesidades y expectativas se realiza de forma continua, de forma inherente al trabajo que se realiza en la entidad.

Subcriterio 2b.- La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.

A partir de los objetivos establecidos anualmente se determinan los indicadores más adecuados para su medición, siendo estos los que se utilizan para realizar la evaluación del grado de consecución de los objetivos propuestos y base, junto al mapa de objetivos, de la planificación de los objetivos del año siguiente. Esta continua elaboración y revisión de objetivos e indicadores motiva la implicación del equipo profesional y promueve la indagación e investigación de estos indicadores y su puesta en práctica en el trabajo diario, estableciéndose asimismo un plan de formación orientado a superar las dificultades encontradas en la consecución de los objetivos.

Subcriterio 2c.- La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.

La política de calidad es revisada continuamente, así como la adecuación del sistema de gestión adoptado a la realidad presente en la entidad y a los objetivos propuestos, siendo el centro del sistema de gestión el mapa de objetivos, cuyo origen es la misión y las necesidades cubiertas con ella, desde el cual se establecen los procesos que se realizan en la entidad y la relación con las distintas partes interesadas con las que se relaciona la entidad.

Subcriterio 2d.- La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

Dentro de la estrategia establecida y definida por el sistema de gestión implantado en la entidad aparece el Plan Estratégico, determinando los objetivos a desarrollar a medio plazo en la entidad. Estos objetivos se obtienen a partir de un análisis DAFO y de unos cuestionarios enviados a distintos agentes (técnica Delphi) que conocen la entidad desde distintas perspectivas. Posteriormente, estos objetivos son incluidos dentro del plan de trabajo anual.

Criterio 3. - Personas

Subcriterio 3a.- Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.

Las finalidades de los equipos de la entidad son:

- ✓ Ofrecer soporte técnico a las áreas.
- ✓ Desarrollar procesos de intervención psicopedagógicos especializados.
- ✓ Ofrecer y promover la formación del equipo profesional.
- ✓ Apoyar y orientar las intervenciones.

La interdisciplinariedad de los equipos surge del principio de que ninguna persona conoce toda la realidad, por lo que se busca ofrecer al educador, ante un problema, distintas alternativas a partir de las distintas perspectivas que tienen los miembros del equipo para favorecer la toma de decisiones más adecuada al problema planteado, favoreciendo asimismo el trabajo en equipo mediante su implicación en todos los casos del área, en el que cada miembro aporta el bagaje previo, así como la investigación que se haya podido realizar y la aplicabilidad que se pueda ejercer en el caso. Asimismo, esta implicación está reforzada por ser los miembros de los equipos los encargados de establecer y revisar los indicadores de los objetivos establecidos en las intervenciones.

Las funciones de los miembros del equipo profesional se encuentran definidas, así como la titulación requerida para cada puesto, los conocimientos, habilidades y actitudes deseables así como otros aspectos que se valoran para el desempeño del puesto. Asimismo también existe un reglamento por el que se regula la participación de los voluntarios en las áreas de intervención en la entidad.

Subcriterio 3b.- Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.

Anualmente se elabora un plan de formación que surge de las necesidades planteadas por el equipo profesional para facilitar la consecución de los objetivos propuestos.

También, como parte inherente al trabajo de los equipos, se realizan reuniones de metodología, en las que se dota de contenido teórico y estructura a las intervenciones, se desarrollan temas a nivel de intervención y diseño de los programas, creando así un espacio estructurado para la mejora continua en la entidad.

Subcriterio 3d.- Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.

La comunicación está desarrollada a través de distintos canales de comunicación, siendo los foros creados la forma más común de transmisión de comunicación interna. Asimismo se realizan encuestas de satisfacción a través de las cuales se recoge la opinión del equipo profesional, voluntarios y patronos respecto de distintos aspectos desarrollados en la entidad.

Subcriterio 3e.- Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

El sistema de remuneración se encuentra recogido en un Convenio Colectivo marco estatal de Acción e Intervención Social.

Criterio 4. - Alianzas y recursos

Subcriterio 4a.- Gestión de las alianzas externas.

La entidad reconoce las alianzas que se establecen con el exterior para facilitar la consecución de su misión. Asimismo, se establece un seguimiento de los requisitos que se deben cumplir por ambas partes y una medida de la satisfacción de las partes interesadas.

Subcriterio 4b.- Gestión de los recursos económicos y financieros.

Para llevar a cabo sus áreas, la Fundación Pioneros cuenta tanto con financiación pública como privada.

En el caso de ingresos públicos, la Fundación Pioneros recibe financiación del Ayuntamiento de Logroño, del Gobierno de La Rioja y del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para el desarrollo de programas de sus tres áreas de actuación, así como para los proyectos de cooperación al desarrollo.

Las fuentes de financiación privadas, además de donantes particulares, son fundamentalmente donaciones realizadas por empresas que prestan su apoyo a los programas de formación e inserción laboral, junto a obras sociales de cajas de ahorro, e instituciones privadas que deciden colaborar con los proyectos de cooperación.

Por su parte, los ingresos de los usuarios corresponden a los pagos realizados de forma excepcional por su participación en alguna de las actividades organizadas dentro de los programas como campamentos, excursiones, etc.

Por último, indicar que los ingresos de actividades económicas se deben a la venta esporádica de productos terminados de los talleres del Área Sociolaboral o a la organización de cursos de formación.

Subcriterio 4c.- Gestión de los edificios, equipos y materiales.

En la entidad se regula el modo de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para desarrollar los procesos de la Entidad, incluyendo edificios, espacios de trabajo, equipos y servicios de transporte y comunicación.

Subcriterio 4d.- Gestión de la tecnología.

La entidad cuenta con una página web y direcciones de correo electrónico para todos los profesionales, así como las áreas y determinados miembros del Patronato. Asimismo, se desarrollan aplicaciones que faciliten la gestión de la información y una revisión y calibración periódica de las mismas que verifiquen que la información obtenida sea fiable y verídica para que la toma de decisiones esté fundamentada en hechos reales y objetivos.

Subcriterio 4e.- Gestión de la información y del conocimiento.

Para la transmisión de la información en la entidad y hacia el exterior se tiene en cuenta la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y el Secreto Profesional, así como la adecuación de la información transmitida a los objetivos que se plantean.

Criterio 5. - Procesos

Subcriterio 5a.- Diseño y gestión sistemática de los procesos.

En la entidad se encuentra implantado un sistema de gestión por procesos basado en los objetivos propuestos derivados de la misión y visión y teniendo en cuenta los valores de la entidad. Estos procesos son revisados a través de la evaluación de los objetivos que en ellos se desarrollan y su modificación viene determinada por las dificultades que se hayan podido encontrar en la consecución de los mismos.

Las áreas en las que se desarrollan los procesos del mapa de procesos son:

- ✓ Área de Prevención de las Dificultades Psicosociales de la Infancia en Medio Abierto (Área Socioeducativa): La misión del Área Socioeducativa de la Fundación Pioneros es acompañar en el proceso de crecimiento a niños, jóvenes y sus familias que se encuentren en dificultad y/o desventaja social para que desarrollen proyectos de vida positivos lo más autónomos posible. En este área se realiza un trabajo educativo con niños y jóvenes en dos barrios de Logroño (el Casco Antiguo y San Antonio), donde la Fundación cuenta con dos clubes pedagógico-recreativos. El trabajo es efectuado por varios educadores en contacto permanente con los niños y jóvenes del barrio y sus familias. El objetivo de su labor es que los niños/as y jóvenes desarrollen su sentido de la responsabilidad, solidaridad y convivencia, y sean capaces de obtener una visión crítica de la sociedad y de sí mismos. Para ello, se pretende estar presente en todos los ambientes en los que se desenvuelve el niño/joven (su barrio, familia, colegio, entorno), y se intenta su integración en nuevos espacios. Así y entre otros puntos, se organizan actividades, excursiones, campamentos, juegos, etc., como herramienta educativa que facilita la convivencia entre diferentes culturas (gitana, paya, magrebí y otras), y se apoya la prevención. Además, se derivan a la red de servicios sociales aquellas situaciones de desprotección (malos tratos, absentismo escolar, etc.), y se realiza una intervención individual con los niños que se valora tienen mayor necesidad de apoyo o va a tener una especial repercusión por su situación personal y familiar.

Los menores que asisten a los grupos tienen edades comprendidas entre los 4 y los 20 años aproximadamente, de raza gitana, paya, mercheros (mezcla de gitano y payo) e inmigrantes. Todos tienen en común que viven en el Casco Antiguo o tienen algún nexo con él, bien porque hayan vivido anteriormente, porque se mueven en el entorno o bien porque conozcan a otros menores que

pertenecen a los grupos. Prácticamente todos viven con sus familias, donde pueden convivir con miembros de su familia extensa, pudiendo haber algún caso de acogida residencial. En general presentan una alta tasa de absentismo y fracaso escolar, así como poco empleo en los que tienen edad laboral. Pocos realizan actividades extraescolares, por lo que disponen de mucho tiempo libre, que suele estar dedicado a las actividades que son desarrolladas por Pioneros. La consecuencia de vivir en un entorno deprimido y de pasar mucho tiempo en la calle es que los chavales se encuentran en situaciones de riesgo (robos, consumo de tóxicos, peligros,...).

Los menores con los que la intervención se realiza a través de la relación de calle presentan el mismo perfil, mantienen relación educativa con los educadores a los que demandan ayuda y/o apoyo de lo que necesitan, aunque no participan en los grupos.

✓ Área de Medidas Alternativas al Internamiento de Menores en Conflicto Social (Área Socioeducativa-judicial): La misión del Área Socioeducativa-judicial de la Fundación Pioneros es ayudar al cumplimiento de la medida judicial a jóvenes que hayan cometido un delito, a través de una intervención educativa que potencie las capacidades y competencias sociales e individuales del menor, reconduciendo y favoreciendo los factores de protección e incidiendo en los factores de riesgo para su adecuado proceso educativo. Con este área se pretende que los menores que cometan un delito puedan evitar el internamiento en un centro con el buen cumplimiento de las medidas en medio abierto de la Libertad Vigilada, la Prestación en Beneficio de la Comunidad, la Tarea Socioeducativa o la Reparación a la Víctima, de acuerdo con la ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, modificada por la ley orgánica 8/2006, de 4 de diciembre, las cuales dan una nueva importancia a la intervención educativa. Así, la Fundación Pioneros prepara un Programa Individualizado de Ejecución para cada uno de los menores del área, compuesto por una vertiente educativa y otra de control social con el fin de evitar la reincidencia y de obtener cambios positivos en el desarrollo del menor, y que éste se responsabilice de su conducta, con una intervención judicial mínima. Para ejecutar el área es necesaria la coordinación de la Fundación con diversas instituciones del ámbito judicial (Juzgado de Menores, Fiscalía de Menores, Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de La Rioja, etc.).

La edad de los menores que participan en el área de Medidas Alternativas al Internamiento de la Fundación Pioneros está comprendida entre 14 y 18 años.

Todos los usuarios tienen en común que han tenido algún conflicto con la sociedad y la ley, llegando al área a través de la Dirección General de Justicia e Interior, enviados por el Juzgado, la mayoría del Juzgado nº 1 de Logroño. Todos son residentes en La Rioja, la mayoría de Logroño y una parte representativa de La Rioja Baja, siendo la presencia de menores de La Rioja Alta, hasta la fecha, meramente testimonial.

En cuanto a su situación familiar, la mayoría vive con su familia, con la que tienen o han tenido algún tipo de conflicto, mayormente problemas de normas, de comunicación, afectivos ó de sobreprotección.

El nivel económico en su mayoría tiende a medio-bajo, así como su nivel cultural, presentando también problemas conductuales y consumo de drogas. Es habitual el fracaso y absentismo escolar. Poseen una educación básica pero no suelen tener experiencia laboral y poca formación laboral específica.

Las medidas ejecutadas en el área son, en Prestaciones en Beneficio a la Comunidad (PBC's) Libertades Vigiladas (LV's) y Tareas Socioeducativas (TSE's).

- ✓ Área de Formación destinada a la inserción laboral de jóvenes (Área Sociolaboral): La misión del Área Sociolaboral de la Fundación Pioneros es impartir formación dirigida a jóvenes con un marcado fracaso y absentismo escolar y con un perfil de baja empleabilidad con el fin de incrementar sus competencias personales y profesionales a través de una formación integral que cubra sus carencias formativas básicas y proporcionen una cualificación profesional para una posterior incorporación laboral, en su caso. Consta de 4 programas:
 - ❖ Programa de Garantía Social. Éste programa está dirigido a jóvenes mayores de 16 años que no han alcanzado el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, con una formación laboral orientada al conocimiento de una profesión, formación académica básica, formación en habilidades sociales y técnicas de orientación laboral. También se lleva a cabo un seguimiento tutorial de los alumnos. Además, para la realización de este programa, la Fundación Pioneros cuenta con la colaboración de varias empresas riojanas que realizan donaciones de material, derivan algunos trabajos productivos, y contratan alumnos que han finalizado su formación.

❖ Programas de Prelaboralidad y de Aulas Externas.

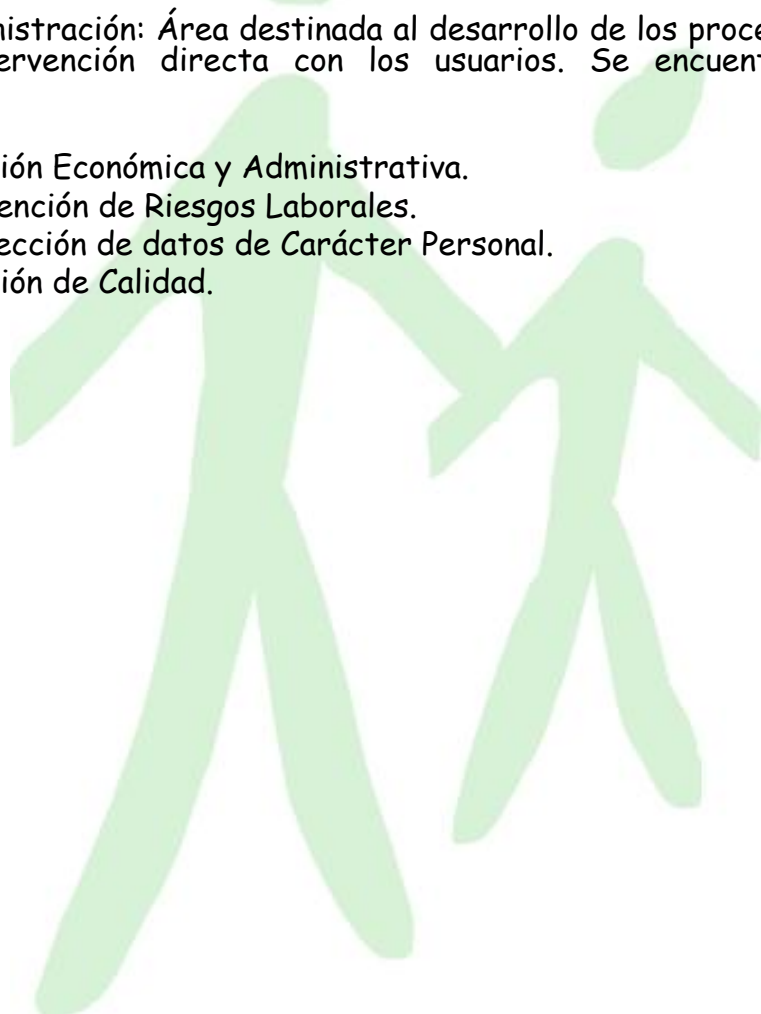
Estos programas están dedicados a menores que, sin tener la edad para insertarse en el mundo laboral, tienen la autonomía suficiente como para poder desarrollar actividades conducentes al incremento de su nivel de empleabilidad. Los menores que entran en el programa de Prelaboralidad suelen provenir de otras Áreas de la Entidad, mientras que los de Aulas Externas vienen derivados de los centros educativos. Las actividades que se realizan consisten en pretalleres, habiéndose realizado hasta el momento de albañilería, mampostería, jardinería, electricidad, pintura, soldadura, viticultura,...

- ❖ Programa de Diseño de Itinerarios Personalizados de Inserción Sociolaboral. Su objetivo es conseguir la adecuación de la formación de cada alumno a las necesidades del mercado laboral y alcanzar su inserción, manteniendo una coordinación con las empresas afines a las áreas formativas de los programas para hacer un seguimiento de los itinerarios formativos de jóvenes en las mismas, detectar necesidades formativas no cubiertas, hacer un seguimiento del mercado laboral y coordinarse con las Administraciones u organismos públicos implicados en tareas formativas y de orientación laboral. Este programa también presta apoyo técnico (comercialización, producción y administración) a la cooperativa de inserción laboral "COSMI", constituida en el año 2001 por mujeres del sector de la costura industrial formadas en el taller de la Fundación. Se mantiene este vínculo con la cooperativa hasta que ésta pueda alcanzar su total independencia de la Fundación Pioneros.

La situación académica de los alumnos del área es, en bastantes casos, de fracaso escolar y proceden de un entorno familiar en el que viven o han vivido conflictos relativos al respeto de normas. Un porcentaje significativo de ellos son consumidores ocasionales de tóxicos, han vivido algún conflicto en la calle, y algunos de ellos se encuentran ejecutando alguna medida judicial. Fruto de esta experiencia vital son las pocas inquietudes que tienen para formarse y encontrar su hueco en el mercado de trabajo.

- ✓ **Área de Cooperación al Desarrollo:** Su misión es la educación, formación e inserción de niños, jóvenes y mujeres de países en vías de desarrollo, mediante la búsqueda de financiación y apoyo técnico en nuestro país destinado a otras entidades contrapartes del país de destino, así como un intercambio de experiencias con otras entidades de cooperación. Este área se inició en el año 1990 tras un congreso de la AIEJI en Nueva York, donde se contacta con otras asociaciones europeas y latinoamericanas, siendo en el año 1993 cuando se consiguió financiación para el primer proyecto de ayuda. A la hora de aceptar un proyecto, se busca que éste se encuentre en el mismo ámbito de trabajo que el de la Fundación: infancia, juventud, familia y mujer, en el extranjero, fundamentalmente Latinoamérica.

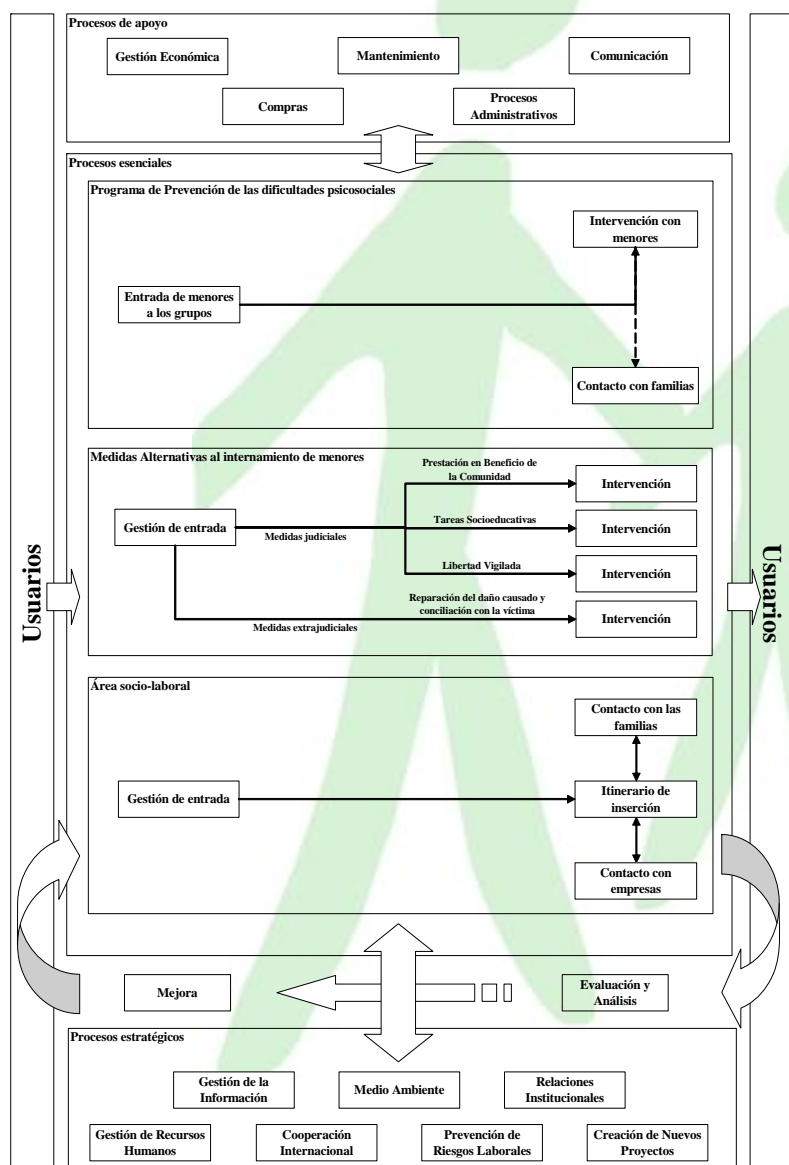
- ✓ **Área de Gestión y Administración:** Área destinada al desarrollo de los procesos transversales a la intervención directa con los usuarios. Se encuentran incluidos:
 - ❖ Área de Gestión Económica y Administrativa.
 - ❖ Área de Prevención de Riesgos Laborales.
 - ❖ Área de Protección de datos de Carácter Personal.
 - ❖ Área de Gestión de Calidad.



Subcriterio 5b.- Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.

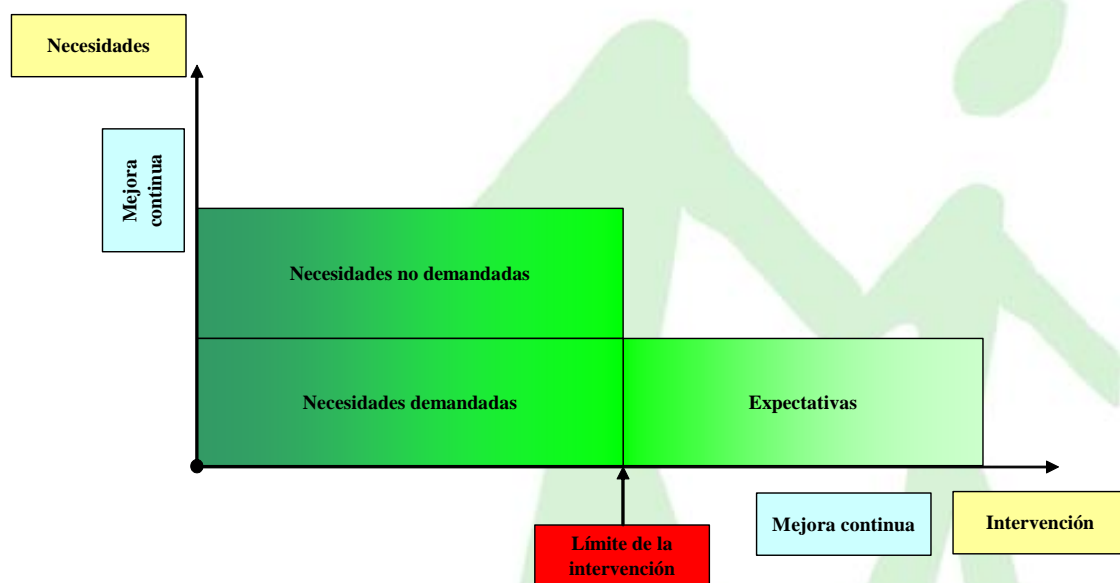
La mejora continua de la entidad se establece a partir de los objetivos que se desarrollan por las distintas áreas de trabajo, las dificultades encontradas para la consecución de los objetivos del año precedente y las aportaciones que se hayan podido recoger a partir de las encuestas de satisfacción realizadas a las distintas partes interesadas.

Esta evaluación y análisis en la búsqueda de la mejora continua se ve reflejada en el mapa de procesos:



Subcriterio 5c.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.

En las intervenciones con los usuarios se realiza un plan de objetivos que se pretenden alcanzar junto con el menor y la familia, basándose estos objetivos en las necesidades detectadas y/o manifestadas, siendo áreas de mejora tanto el incremento de las necesidades cubiertas como el mayor grado de cobertura de las necesidades que se pueden cubrir, según muestra el gráfico.



Subcriterio 5d.- Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios.

De manera formal se recogen, a través de las encuestas de satisfacción, las quejas y sugerencias de las partes interesadas. Asimismo, existe comunicación continua con la mayor parte de los agentes externos, estando abierta la opción en cualquier momento de manifestar quejas o sugerencias respecto del trabajo realizado. Asimismo, determinadas actividades son realizadas a partir de sugerencias propuestas por alguna de estas partes interesadas.

Subcriterio 5e.- Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.

Con las partes interesadas existe comunicación abierta de manera formal e informal en la que transmitir o manifestar cualquier problema que pueda existir, así como para recoger las necesidades y dudas que pueda tener respecto del trabajo realizado en la entidad.

Criterio 6.- Resultados en los clientes

Subcriterio 6a.- Medidas de percepción

Las encuestas de satisfacción están diseñadas con objeto de evaluar el trabajo desarrollado en la Entidad teniendo en cuenta la perspectiva de las distintas partes interesadas que pueden tener algún beneficio o perjuicio de la consecución o no de los objetivos propuestos por la misma.

La información obtenida en estas encuestas da información respecto de la percepción de cada una de las partes interesadas a nivel individual. Es por esto que se considera hacer la encuesta identificando a la persona física o jurídica, al considerarse relevante el origen de la información.

El hecho de que las encuestas de satisfacción sean nominales puede suponer que la persona que rellena dicha encuesta pueda tener algún recelo sobre la finalidad de dicha información, bien ocultando información, bien modificando su opinión. Para minimizar lo primero, las encuestas van emitidas por una persona que no participa directamente en el proceso que se evalúa con la encuesta, buscando evitar la evaluación de la persona y que esta se centre en el proceso. Respecto de lo segundo, al medir la satisfacción, se considera que es más importante la variación que se produce en la misma que su valor absoluto, minimizando así, además, otros errores de diversa índole en los que se incurre al considerar el valor absoluto y las medias (en el valor absoluto de la satisfacción está incluida la presión de grupo, la importancia que tenga,...; y en la media, la aproximación de los datos a una campana de Gauss,...). De momento, esta variación es considerada a nivel general, evaluando la opción de aplicar la variación a nivel individual a través de las encuestas de satisfacción dirigidas a los trabajadores y patronos.

Respecto del contenido de las encuestas, éste pretende recoger información de los aspectos comunes de las interacciones con la Entidad, buscando aumentar la validez y fiabilidad de la información obtenida, dado que ésta información, junto con otra, es tenida en cuenta a la hora de tomar decisiones.

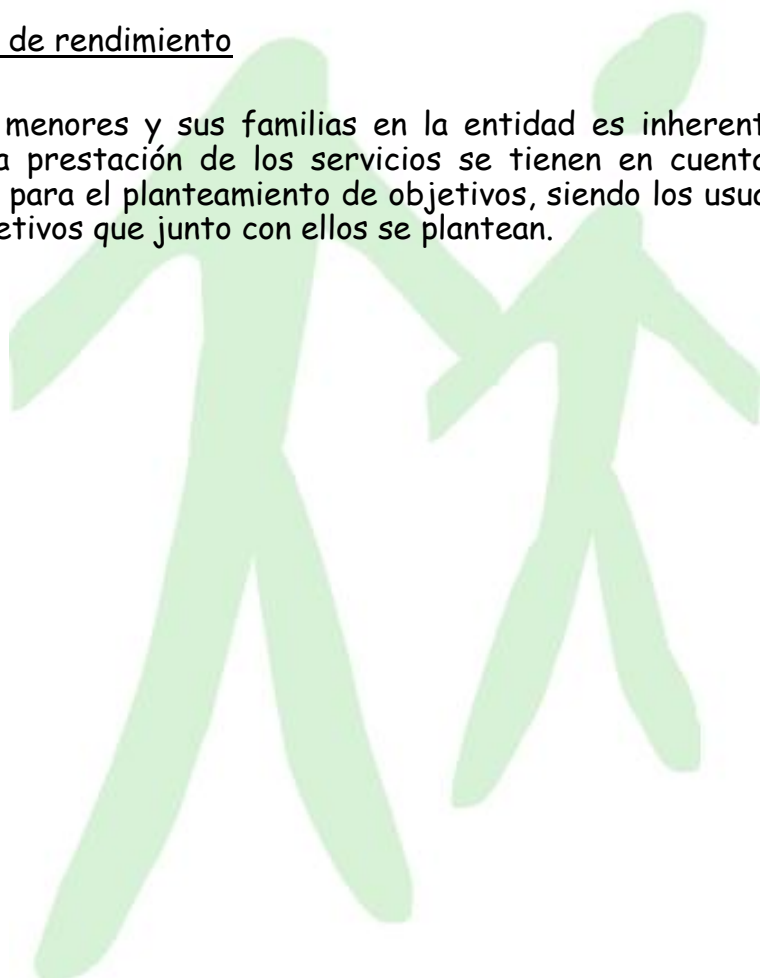
La evaluación de la información obtenida se realiza en tres momentos: una, en la intervención individual de cada usuario, al final de su paso por la entidad o al final del curso; otra, a nivel general, normalmente en el mes de julio, donde se recoge la información de todos los agentes de cada área, de modo que esta

información sirva para la evaluación de cada área a nivel general; y otra, al final del año, en el que, junto con la información obtenida de otros indicadores, sirvan para evaluar el año en el conjunto de la entidad y sirvan de planificación para el año siguiente.

En 2005 se realizaron encuestas de satisfacción a los menores que participan en las actividades del programa de prevención, con una satisfacción global del 78%, siendo del 95% en el caso de los menores y del 65% en el de los mayores, participando en total el 28% de los menores.

Subcriterio 6b.- Indicadores de rendimiento

La participación de los menores y sus familias en la entidad es inherente al trabajo realizado. En la prestación de los servicios se tienen en cuenta las necesidades detectadas para el planteamiento de objetivos, siendo los usuarios conscientes de esos objetivos que junto con ellos se plantean.



Criterio 7.- Resultados en las personas

Subcriterio 7a.- Medidas de percepción.

Las encuestas de satisfacción hacia los profesionales se han realizado en 2005 y 2006 y patronos en 2005, siendo la satisfacción del 70% en todos los casos, participando todos los profesionales presentes y el 70% de los patronos.

Subcriterio 7b.- Indicadores de rendimiento.

En la entidad existe un foro llamado grupo de mejora en el que participan todos los profesionales de la entidad.

En el plan de trabajo anual existen objetivos para cuya consecución es necesaria la participación de todos los profesionales.

En el plan de formación del año, además de los profesionales, se han incluido también a los miembros del patronato y voluntarios que participan en las actividades de la entidad.

Criterio 8.- Resultados en la sociedad

Subcriterio 8a.- Medidas de percepción

En las encuestas de satisfacción remitidas en 2005 a distintas Administraciones Públicas y Obras Sociales, el 10% responden la encuesta de satisfacción, con una satisfacción superior al 90% tanto a nivel técnico como a nivel de gestión.

Subcriterio 8b.- Indicadores de rendimiento

La entidad se encuentra en proceso de certificación del sistema de gestión implantado según la norma ISO 9001:2000, planteado como un paso previo a la implantación del modelo EFQM.

La entidad realiza una auditoría económica desde el año 1999, con los objetivos de aumentar la transparencia de cara a los donantes de la entidad (personas físicas y jurídicas), y de aumentar la transparencia de cara a los organismos públicos, instituciones y entidades privadas que subvencionan los programas de la entidad.

En el año 2003 se firmó un Acuerdo de Colaboración con la Fundación Lealtad para participar en un análisis de información basado en los principios de transparencia y buenas prácticas, con el objetivo de fomentar la confianza de particulares y empresas en asociaciones y fundaciones que cumplan fines de asistencia social o cooperación al desarrollo, siendo realizando desde ese año.

Pioneros participa desde 2002 en la creación de la norma ONGconcalidad junto con INTRESS, FEAPS, Fundación Márgenes y Vínculos, Cruz Roja Española, Fundación Secretariado General Gitano y Federación de Mujeres Progresistas, creándose en 2005 la red ONG con Calidad, cuya misión es fomentar la implantación de la calidad en las ONG de Acción Social para mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la personas mediante la difusión de la norma ONG con calidad, la creación de instrumentos y metodologías para el desarrollo de la calidad y el trabajo en red.

Premios que ha recibido la entidad :

- ❖ 1995, el de "Riojanos del Año", organizado por el diario La Rioja, la Asociación de Comerciantes del Casco Antiguo, Radio Rioja - Cadena SER e Ibercaja, con objeto de buscar y proclamar a personas y entidades que se han distinguido como riojanos, por sus valores y trabajo.
- ❖ 1996 el "Premio Solidaridad del Club de Usuarios Macintosh", organizado por la Empresa Centro Mac de La Rioja, con objeto de difundir el uso de las nuevas tecnologías en el ámbito de la educación y la empresa.
- ❖ 2002 el "Premio Miguel Hernández", convocado por el Ministerio de Educación y Cultura, dirigido a reconocer la labor realizada por aquellas instituciones sin ánimo de lucro que se distingan en favorecer el acceso a la educación de los grupos socialmente desfavorecidos.
- ❖ 2003 el "Premio Infanta Cristina", en el apartado "Calidad de los Servicios Sociales", recibido por el proyecto de construir un sistema de gestión de la calidad adaptado a las características de las ONG, compartido con las otras entidades que participan en el proyecto.

Criterio 9.- Resultados clave

Subcriterio 9a.- Resultados Clave del Rendimiento de la Organización.

La entidad, en 2008, se ha planteado la consecución de 30 objetivos que alcanzan a toda la entidad y que contribuyen al desarrollo del mapa de objetivos propuesto.

Subcriterio 9b.- Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización.

Para la medición de los objetivos se han establecido 35 indicadores, bien sean de resultado, proceso o de estructura, con los cuales se pretende evaluar la consecución de los objetivos y, junto con los resultados de las auditorías, las encuestas de satisfacción y el mapa de objetivos planteado, servir como planificación del plan de trabajo de 2009.