

Plan Estratégico del NILP

2018-2023

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

ÍNDICE

<u>Plan Estratégico del NILP</u>	1
<u>2018-2023</u>	1
<u>Índice</u>	2
<u>Introducción al Plan Estratégico del NILP</u>	3
<u>Historia del NILP</u>	3
<u>Resumen ejecutivo</u>	4
<u>Tendencias de la industria y antecedentes</u>	5
<u>Estrategia y desarrollo del Plan Estratégico</u>	10
<u>Análisis de los resultados de los grupos temáticos</u>	10
<u>Misión, visión y filosofía del NILP</u>	13
<u>Metas y Objetivos</u>	14
<u>1ª Área de Meta - promover y mantener una estrategia de recaudación de fondos</u>	14
<u>2ª Área de Meta - desarrollar y mantener personal calificado</u>	15
<u>3ª Área de Meta - mantener una Junta Directiva con miembros bien preparados y diversos</u>	16
<u>4ª Área de Meta - desarrollar e implementar estrategias de marketing y difusión</u>	17
<u>5ª Área de Meta - ampliar la presencia física en nuestra área de servicio</u>	18
<u>6ª Área de Meta - extender los servicios a poblaciones sin servicios suficientes</u>	19
<u>7ª Área de Meta - mejorar y mantener la infraestructura operativa y de las instalaciones</u>	20
<u>8ª Área de Meta - crear iniciativas nuevas e innovadoras que generen nueva financiación</u>	21
<u>Adjuntos</u>	22
<u>Adjunto 1 - Plan de Mejoras de 5 Años</u>	23
<u>Adjunto 2 - Resultados de Grupos Temático de las partes interesadas</u>	25
<u>Adjunto 3 - Resultados del Análisis SWOT</u>	26
<u>Adjunto 4 - Información Demográfica del NILP</u>	30
<u>Información Demográfica del NILP</u>	30

Introducción al Plan Estratégico del NILP

HISTORIA DEL NILP

El Northeast Independent Living Program (NILP) tiene una larga y productiva trayectoria de servicio a las personas con discapacidad de Merrimack Valley y su área de servicio. Fue fundado en 1980 por un grupo pequeño de defensores: Ellen Gilbert, Susan Halloran, Charles Carr y Bill Martin; y en noviembre de ese año el Centro abrió sus puertas a personas con discapacidades. A través del liderazgo de sus directores cofundadores, Susan Halloran y Charles Carr, el Centro fue reconocido a nivel nacional como un lugar de innovación y de servicios de transdiscapacidad. Estos son algunos de los hitos más destacados de la historia y el liderazgo del NILP en el Movimiento de Vida Independiente:

- En 1980, el NILP fue uno de los primeros Centros IL fundado por el entonces recientemente creado fondo federal para Centros de Vida Independiente. Charlie Carr, uno de los cofundadores y directores ejecutivos del NILP, estuvo a cargo de la organización hasta 2007 y fue reconocido como un defensor y líder en el estado y a nivel nacional.
- El NILP fue, además, uno de los mejores ejemplos de control de consumidores. Desde el comienzo, el compromiso de una mayoría de la Junta y de los representantes del personal con las personas con discapacidad ha sido constante.
- En 2008, la Junta Directiva del NILP realizó una búsqueda ejecutiva nacional y sus miembros eligieron a June Cowen Sauvageau por unanimidad para que liderase el NILP.
- En un ambiente de servicios humanos muy dinámico y cambiante, el NILP continúa desarrollando nuevas fuentes de financiación para ayudar a que las personas con discapacidades vivan y trabajen en las comunidades de su elección.
- Entre 2010 y 2012, el NILP se embarcó en un proceso exhaustivo de Planificación Estratégica. Este proceso incluyó varios grupos temáticos de consumidores, comunidades y empresas, y aportes del personal y la Junta.
- En 2012, el NILP publicó su Plan Estratégico de 5 años para 2012-2017.
- A principios de 1990, el NILP fue el primer Centro IL del estado en recibir fondos del Departamento de Salud Mental (DMH) para brindar servicios de vida independiente a supervivientes psiquiátricos. En 2017, el NILP es el **único Centro IL** del estado que es considerado una de las cinco Comunidades de Aprendizaje de Recuperación financiadas por el Departamento de Salud Mental

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

(DMH) que aborda las necesidades de personas que atravesaron el proceso de recuperación.

- En 2016, la Junta del NILP, miembros del personal y participantes de la comunidad llevaron a cabo una amplia iniciativa de renovación de la marca a nivel comunitario para desarrollar un nuevo logotipo y eslogan que representaran nuestra organización y su misión.
- Entre 2016 y 2017, el NILP se embarcó en el próximo proceso de Planificación Estratégica de cinco años para dirigir el rumbo de la organización entre 2018 y 2023.

RESUMEN EJECUTIVO

En nombre de la Junta Directiva y el personal, le agradecemos por ser parte de la comunidad noreste del NILP conformada por quienes desean alcanzar las metas de "Community First" (la comunidad primero) y de la Ley Olmstead. Ley Olmstead: "Una norma que exige que los estados eliminen cualquier segregación innecesaria de personas con discapacidades y que se aseguren de que las personas con discapacidades reciban servicios en el entorno más integrado posible que sea adecuado para sus necesidades".

El NILP celebró con orgullo su 35.º aniversario en el 2015. Analizamos nuestros logros en nuestro almuerzo de octubre de 2015 y organizamos una fiesta de GALA en Abril de ese mismo año en Blue Ocean, Salisbury MA.

Algunos de los puntos destacados incluyen lo siguiente:

- Se brindaron servicios de asistente de cuidado personal (*Personal Care Attendant, PCA*) a casi 1500 personas con discapacidades en Merrimack Valley.
- A través de los servicios de transición en centros de enfermería hemos colaborado con casi 200 transiciones exitosas de personas que deseaban volver a vivir en la comunidad durante los últimos 5 años.
- La Comunidad de Aprendizaje de Recuperación del área noreste del NILP ayuda mensualmente a casi 400 personas en su recuperación y que participan de grupos administrados por pares.
- El Programa de Servicios para Jóvenes ayuda a que jóvenes entre 14 y 22 años (las edades de transición) tengan una vida plena e independiente en sus comunidades. Los programas y las pasantías de preparación laboral y exploración de carreras de verano para jóvenes son solo algunos de los servicios.
- En 2013 se creó una división educativa con el propósito de educar a la comunidad y a las empresas acerca de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act, ADA*), la concientización de las discapacidades y la competencia cultural.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

- Servicios de asesoramiento técnico de la ADA para las ciudades y los pueblos que desean llevar a cabo la autoevaluación y los planes de transición de la ADA en sus comunidades. Estos proyectos recientes incluyen a los siguientes lugares: pueblo de Groton, pueblo de Boxford, ciudad de Lawrence, Lowell y ciudad de Haverhill, entre otros.

Con un gran sentido de orgullo comunitario, el NILP comparte el Plan Estratégico para 2018-2023.

El objetivo de este Plan es resaltar las metas que nos esforzaremos por cumplir con el fin de abordar las diferentes necesidades de nuestra comunidad. Las partes interesadas del NILP continúan influyendo en nuestros asuntos y estrategias de defensa; mientras que nuestro equipo de liderazgo y nuestra Junta continúan monitoreando las tendencias en las áreas de servicios humanos y del cuidado de la salud para encontrar nuevas oportunidades de financiación que ayuden a brindarles un mejor servicio a nuestros clientes.

Tendencias de la industria y antecedentes

Una mirada al pasado Datos y tendencias de 2012

En Junio de 2011, el Consejo de Proveedores le solicitó a Grupo de Consultoría Pública (PCG) que examine las tendencias nacionales en cuanto a la compra y la provisión de servicios del sector de servicios humanos. El PCG es una firma privada de consultoría que asiste a los programas estatales y locales de salud y servicios humanos.

El fin de la investigación era ayudar a las agencias a alcanzar sus metas de desempeño y a brindar mejores servicios a las poblaciones con necesidades.

El objetivo de este informe era brindar lo siguiente a los ejecutivos del sector de servicios humanos:

- Un resumen conciso de las principales áreas de crecimiento para la provisión y adquisición de servicios humanos a nivel estatal.
- Una descripción de las estrategias innovadoras y las tendencias significativas en otros lugares del país con el fin de abordar los asuntos que surgen en esta área.

Sinopsis

Este informe trata tres asuntos de importancia con los que se enfrentan los proveedores y las agencias públicas de servicios humanos en la actualidad:

1) El creciente énfasis en el cuidado centrado en el consumidor

Un cambio cultural en los servicios humanos hacia un cuidado centrado en la persona y la autonomía del cliente. Pasar de brindar servicios a los clientes en programas de servicios de tipo local a satisfacer las necesidades de cada individuo en los entornos de la comunidad menos restrictivos y brindarle al cliente opciones individualizadas con un mayor control sobre los servicios que recibe.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

2) La descentralización de servicios y el consecuente surgimiento de organismos de coordinación

Esta tendencia está vinculada con un modelo de coordinación de servicios presente en todas las organizaciones comunitarias y de cuidado de la salud. El cuidado de personas con múltiples necesidades sociales y de salud que dependen de la colaboración cruzada entre los proveedores.

3) El cambio de los modelos de pago en esta área

Hay un creciente énfasis en los modelos de pago basados en los resultados y la contención de costos. Ejemplos de una tendencia hacia **Tarifas for Servicios, Modelos de Capitación de Reembolsos, Cuidados Administrados y Pagos por Desempeño.**

Referencia:

Trends in the Human Service Landscape (Tendencias en el entorno de los servicios humanos), Massachusetts Council of Human Service Providers (Consejo de Proveedores de Servicios Humanos de Massachusetts.)

Preparado por Public Consulting Group, Inc. (Grupo de Consultoría Pública, Inc.)

Encargado por Massachusetts Council of Human Service Providers, Inc., (Consejo de Proveedores de Servicios Humanos de Massachusetts, Inc.) Marzo de 2012.

Avanzando al 2017.....Tendencias y Datos

Los datos y las tendencias de 2012 mencionados anteriormente se han convertido en una parte fundamental del entorno del sector de servicios humanos en 2017. En los últimos años, Massachusetts se embarcó en las reformas e iniciativas del cuidado de la salud de MassHealth que apuntaban a la planificación centrada en la persona y a la autonomía de los consumidores, al cuidado coordinado entre proveedores de salud y organizaciones comunitarias y a la reforma de pagos.

Las iniciativas de la Reforma de MassHealth incluyen lo siguiente:

- 1) Un plan de cuidados administrados para los inscritos en MassHealth a través de One Care Model para todas aquellas personas con cobertura de Medicare y Medicaid. 2013
- 2) Iniciativa de MassHealth para la formación de Organizaciones de Cuidado Responsable (Accountable Care Organizations, ACO) y de Apoyos y Servicios a Largo Plazo (Long-Term Services and Support, LTSS) con organizaciones comunitarias que coordinen el cuidado con las ACO. 2016, 2017
- 3) Nuevos y múltiples modelos de servicios de cuidado administrado en MA.
- 4) Nuevo pago para iniciativas de desempeño ligadas al análisis comparativo de calidad de MFP 2014-2017.
- 5) Modelos de LTSS que requieren colaboración cruzada con los proveedores del cuidado de la salud, como los Socios Comunitarios de LTSS. Los Socios Comunitarios de LTSS deben inscribirse para que MassHealth los certifique.

En 2017...

Los esfuerzos de The Providers' Council Research and Policy (La investigación y la Política del Consejo de Proveedores)

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

fue unió con el Instituto Donahue de UMASS y el Centro de Políticas Públicas de UMASS Dartmouth con el fin de abordar el crecimiento exponencial en la cantidad de personal de la industria de servicios humanos y la tendencia significativa y las inquietudes en conexión con los pronósticos para el mercado laboral. El informe publicado en 2017: *“Who Will Care? The Workforce Crisis in Human Services”* (*¿Quién los cuidará? La crisis de personal en los servicios humanos*) es un enfoque profundo de la crisis de personal del sector de servicios humanos con datos y posibles implicaciones estatales.

El éxito de la industria de servicios humanos se mide según la calidad de los servicios prestados a los residentes más vulnerables del estado. Lo fundamental para el éxito de esta industria es un personal capacitado y motivado que esté equipado para proveer una gran variedad de servicios en cada una de las 351 ciudades y pueblos del estado. Por esta razón, el Consejo de Proveedores de Servicios Humanos (Consejo de Proveedores) de Massachusetts y sus miembros en todo Massachusetts se han enfocado en los problemas de personal por más de una década.

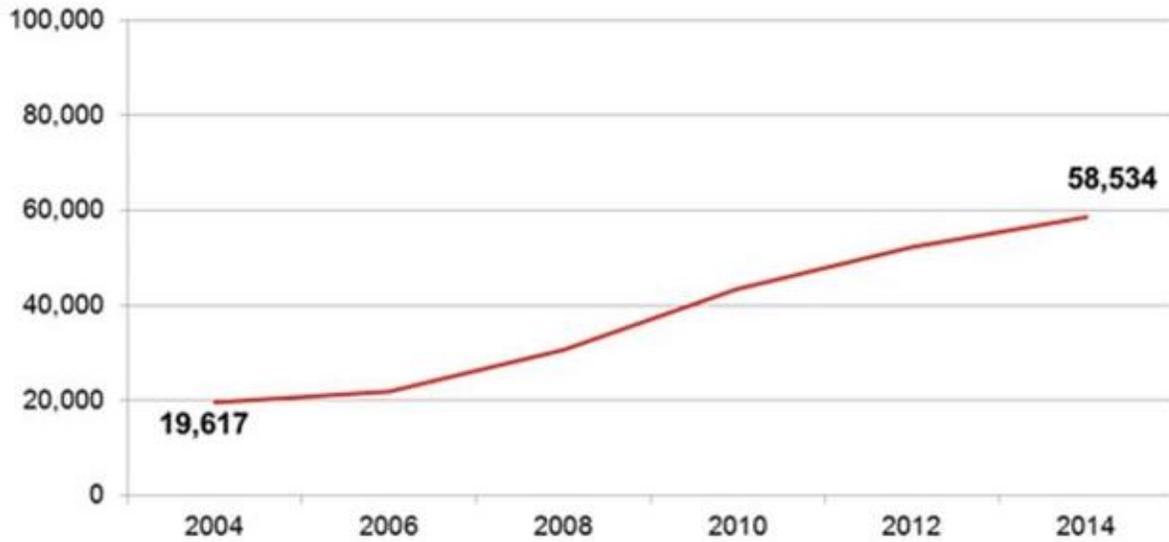
Ya en 2015, el Consejo y sus miembros estaban dedicados a reclutar y contratar la mano de obra más fuerte. En ese entonces, los empleadores de servicios humanos se enfrentaban a altos índices de rotación y vacantes laborales durante períodos prolongados. En *“Help Wanted”* y *“Help Wanted 2”*, el Instituto Donahue de la Universidad de Massachusetts documentó tanto la falta de trabajadores para ocupar los puestos vacantes como los factores que llevan a la escasez de personal, lo que incluye trabajadores abrumados y sobrecargados, salarios bajos y falta de candidatos que ocupen los puestos vacantes. No obstante, la falta de personal se vio algo aliviada durante la recesión económica debido a las altas tasas de desempleo y a la necesidad de empleo de muchos residentes de Massachusetts. En la economía actual, los altos números de vacantes laborales son, una vez más, un tema grave que genera preocupación.

Crecimiento durante la última década

El sector de cuidado de la salud y asistencia social representa casi el 20 por ciento de todos los puestos de trabajo de Massachusetts. Dentro del sector de cuidado de la salud y asistencia social, la industria de servicios humanos representa el **27%** del sector en general (aproximadamente 163,496 puestos de trabajo en 2014). Por ende, la industria de servicios humanos representó el **4.4%** del total de puestos de trabajo del estado en 2014. En la última década, a pesar de la peor recesión económica desde la Gran Depresión, el empleo del sector de cuidado de la salud y asistencia social ha crecido más del 25 por ciento en comparación con el crecimiento general del empleo en MA del 3.6 por ciento durante el mismo período. Casi la mitad del crecimiento del empleo en el sector de cuidado de la salud y asistencia social (48%) ocurrió en la industria de servicios humanos.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

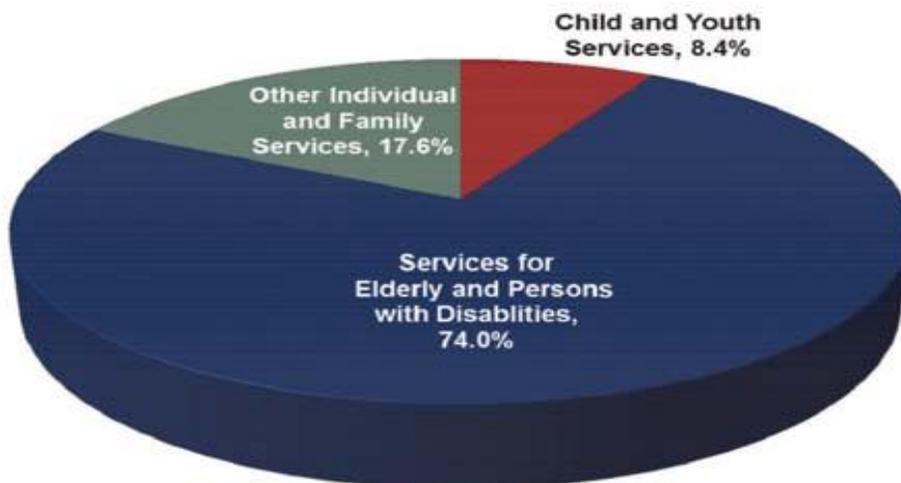
Servicios para Personas Mayores y con Discapacidades, 2004-2014, Crecimiento del Empleo 198%



Fuente: Encuesta de Modelos de Negocio del Condado, Oficina de Censos de los Estados Unidos, 2004-2014.

Además de brindarle servicios a la creciente población de personas mayores de Massachusetts, estos proveedores también abordarán las necesidades del creciente número de personas con discapacidades físicas, intelectuales y del desarrollo, incluidos niños y adultos con trastornos del espectro autista y personas con lesiones cerebrales adquiridas.

Subsector de Servicios Individuales y Familia, 2014



Fuente: Encuesta de Modelos de Negocio del Condado, Oficina de Censos de los Estados Unidos, 2014.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

Crecimiento de los Servicios Humanos en la Próxima Década

A nivel nacional, se proyecta que el sector de cuidado de la salud y asistencia social aumentará un 21 por ciento sus puestos laborales de trabajadores asalariados y a sueldo en la próxima década (el mayor crecimiento esperado de todos los sectores).

Algunos de los subsectores de cuidado de la salud y asistencia social que tuvieron un crecimiento significativo son los siguientes:

- Servicios del cuidado de la salud en el hogar: 60.2 por ciento
- Centros residenciales de salud mental y abuso de sustancias: 39.5 por ciento
- Centros ambulatorios de salud mental y abuso de sustancias: 32.0 por ciento
- Centros residenciales para discapacidades intelectuales y del desarrollo: 23.2 por ciento
- Servicios para personas mayores y con discapacidades: 18.3 por ciento

En particular, 4 de los 5 subsectores con un crecimiento proyectado significativo durante la próxima década incluyen centros que brindan servicios dentro de la industria de servicios humanos.

Las proyecciones de la industria y ocupacionales a diez años del Departamento de Trabajo y Desarrollo de la Fuerza Laboral de Massachusetts son un reflejo de las proyecciones nacionales.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

ESTRATEGIA Y DESARROLLO DEL PLAN

El proceso del Plan Estratégico incluyó lo siguiente:

- Invitar a John Chappell y elegirlo como el asesor del NILP para que ayude a guiar el proceso.
- Llevar adelante un número de grupos temáticos con una gran variedad de participantes del Centro, entre ellos clientes, miembros del personal, líderes empresariales y comunitarios, y miembros de la junta.
- Recopilar los resultados de los datos de los grupos temáticos, y comparar y contrastar las opiniones y aportes de los resultados de 2012-2017.
- Organizar un retiro para la junta durante agosto (el mismo paso del proceso del plan anterior) para analizar la versión preliminar del plan y dar opiniones sobre el desarrollo del plan definitivo.
- Reunión del Comité Ejecutivo para analizar la versión preliminar final del Plan Estratégico.
- Enviar el plan desde el Comité Ejecutivo a toda la Junta para que lo acepte en su asamblea de septiembre.
- En Octubre de 2017, el Plan Estratégico 2018-2023 se pone a disposición de la Comunidad del NILP en la Asamblea Anual.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS GRUPOS TEMÁTICOS DE 2012 Y 2016

Recopilación de datos

La comparación de los distintos grupos temáticos demuestra el progreso alcanzado por el NILP al implementar su Plan Estratégico original de 5 años iniciado en 2012. No obstante, existen algunas diferencias en la composición de las dos series de grupos temáticos y la cantidad total de cada una es diferente.

Aun así, esta diferencia no hace que la comparación sea inservible. Los resultados deben verse teniendo en cuenta este filtro. A continuación se muestran los resultados de las dos series de grupos temáticos junto con los resultados de 2012 recuperados del Plan Estratégico original de 2012.

Resultados combinados del grupo temático del personal de 2012

- El apoyo de pares es fundamental para el éxito del Centro.
- Los problemas relativos a la vivienda y el transporte siguen representando un impedimento significativo para lograr una vida independiente.
- Mejor comunicación entre los programas del Centro.
- Eliminar el efecto "silo" en el personal y el diseño del Centro.
- El Centro necesita tener más capacidad para brindar servicios a poblaciones sin servicios suficientes.

Resultados del grupo temático del personal de 2017

- El apoyo de pares es uno de nuestros servicios principales.
- Brindamos todo tipo de programas de capacitación.
- Trabajamos con estudiantes con discapacidades.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

- Los miembros del personal se apoyan entre sí a través de la cooperación en equipo.
- La financiación y el acceso a servicios comunitarios son problemas serios. Se necesita más innovación en la manera en que se prestan los servicios.

Las diferencias entre los resultados son sutiles. Todavía se mantiene un enfoque en el apoyo de pares, componente clave de la filosofía de vida independiente y del NILP. El análisis del efecto silo nunca se mencionó y en su lugar se hizo mención al énfasis permanente en forjar un equipo y en el apoyo y la capacitación del personal. En 2017 también hay un énfasis significativo en trabajar juntos mediante la colaboración y una mejor capacitación. **Este es un cambio clave en comparación con el 2012 y demuestra cuánto progresó el Centro.**

Resultados del grupo temático "LOVE" (Supervivientes de Discapacidades Psiquiátricas) de 2012

- Talleres de capacitación profesional enfocados en temas específicos como administración del dinero, mejor manejo de la salud, medicina alternativa, uso de computadoras.
- Más acceso a asesoramiento de pares o apoyo de pares.
- Más grupos de apoyo para diferentes problemas.

Resultados del grupo temático de RLC de 2017

- El NILP brinda apoyo y servicios fundamentales a personas con necesidades de salud mental.
- El NILP es una agencia dirigida por personas en situaciones similares.
- El personal es diversificado y es el recurso más valioso para el NILP.
- El NILP tiene una fuerte presencia en la comunidad.
- Se necesita mejorar los servicios comunitarios.
- Trabajar con el DMH para mejorar la Red de RLC.

Primero, cabe destacar que el grupo temático de 2012 para RLC era el Grupo LOVE (Lawrence Organizing Voices for Empowerment) que empezó como un grupo de defensa, pero se convirtió más en un grupo social por un período de tiempo. El grupo temático de 2017 estaba compuesto por un grupo que se reunía mensualmente y tenía una composición mayor y más diversificada. No obstante, el resultado del grupo temático es más positivo en números en comparación con el de 2012. El grupo de 2017 se enfocó positivamente en el apoyo de pares y en el extenso y diverso apoyo de pares de RLC. Aún hay sugerencias de necesidades que deben abordarse, como una mejor colaboración con el DMH en la red de RLC y la necesidad de mejorar los apoyos comunitarios de diversas formas.

Resultados del grupo temático de administración de 2017

- Ofrecemos una gran variedad de servicios a personas de todas las edades y con cualquier tipo de discapacidad.
- Aplicamos un enfoque flexible cuando trabajamos con nuestros consumidores.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

- Nuestro énfasis en el apoyo a la gestión crea un entorno que fomenta la creatividad y que se forjen los equipos.
- Más énfasis en el empleo con consumidores.
- Debería haber un mayor enfoque en la difusión.

El resto de los grupos temáticos no tiene comparación directa, pero es importante resaltar los resultados y recopilar algunas de las diferencias. Si miramos al grupo temático de la dirección es claro que existe un mayor enfoque en forjar equipos y un abordaje más unificado para la prestación de servicios. Mientras que el análisis del efecto "silo" fue un punto de discusión prominente en 2012, luego se puso el enfoque en forjar equipos y en la colaboración cruzada entre agencias. Esta temática surge de los grupos temáticos del personal y la dirección y es un claro cambio en comparación con 2012.

Otra temática que surge es la capacitación y en lo importante que es. Si bien este asunto se analizó en 2012, ahora tiene un enfoque mayor del personal y la dirección. El resultado es doble: necesidad de más capacitación y éxito de la capacitación actual.

El tema de la expansión surge en varios grupos temáticos. Este tema era evidente en 2012 y demuestra la necesidad de hacer más cosas en esta área. No obstante, el éxito de la estrategia reciente de renovación de marca no ha tenido tiempo para surtir pleno efecto. Si se implementara en su totalidad, se podría esperar que esta estrategia resuelva este tema en cierta medida.

Es claro que los problemas identificados en 2012 fueron mejor abordados en las respuestas de 2017. Los temas identificados en esta serie de grupos temáticos deberían brindar criterios de referencia para continuar el progreso que hubo hasta la fecha. El NILP ha experimentado un crecimiento significativo desde 2012 y ha intentado resolver sus necesidades de espacio. Desarrollar un plan con la Junta para lograr una expansión ininterrumpida es importante; pero dadas las variables externas de financiación y de los cambios más extensos a nivel nacional de Medicaid, es claro que este enfoque continuará siendo de vital importancia en el próximo plan estratégico.

DOCUMENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP PARA 2018-2023

DECLARACIÓN DE MISIÓN

Northeast Independent Living Program, Inc. es un centro de vida independiente controlado por consumidores que defiende y presta servicios a personas con discapacidades que desean vivir de forma independiente en su comunidad.

DECLARACIÓN DE VISIÓN

Northeast Independent Living Program, Inc. es conocido en todo el estado por ayudar a que las personas recuperen y conserven su independencia e igualdad en la comunidad a través de información y derivaciones, defensa, capacitaciones profesionales, asesoría de pares y transiciones. . Somos una comunidad de personas que abre puertas para crear una comunidad inclusiva libre de barreras de comunicación, de actitud, económicas y arquitectónicas para todas las personas con discapacidad.

FILOSOFÍA

La filosofía de Vida Independiente afirma que las personas con discapacidades son los mejores factores determinantes de sus propias necesidades y elecciones de servicios. A través de modelos de roles y asesoría de pares, y junto con otras personas con discapacidades, adquieren la facultad de hacer cambios en sus vidas y se vuelven más autosuficientes e independientes.

Metas para 2018-2023

1ª ÁREA DE META - PROMOVER Y MANTENER UNA ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN DE FONDOS

Objetivos:

1. Crear programas que generen financiación privada o fondos ilimitados para mejorar las estrategias de desarrollo del NILP. Las iniciativas tendrán una meta para incrementar los fondos de desarrollo en un 10% anual.
2. A) Evaluar nuestras iniciativas de recaudación de fondos actuales y más importantes (Evento de Golf y Música) en 2018.
B) Determinar el interés o la necesidad de fomentar los eventos actuales o de desarrollar eventos alternativos de recaudación de fondos con un tamaño, magnitud y cronograma ajustados para aumentar las ganancias en un 10% anual.
3. Realizar una Encuesta para los Miembros de la Junta sobre sus Funciones en el Desarrollo de Fondos en 2018.
4. El Comité de Recaudación de Fondos de la Junta llevará a cabo un evento importante de recaudación todos los años.
5. Realizar una encuesta sobre las mejores prácticas y estrategias de recaudación de fondos de otras Oficinas de Desarrollo locales.

2ª ÁREA DE META - DESARROLLAR Y MANTENER PERSONAL CALIFICADO

1. Garantizar un personal diverso y calificado comprometido a aprender y mejorar su desempeño laboral de forma permanente con la claridad de la misión del NILP, reclutando junto a universidades locales para atraer a los milenials y llegando a los veteranos y a minorías raciales y étnicas.
2. A) Atraer y contratar personal mediante la creación de carreras profesionales para que el personal directo avance dentro de la organización y para promover oportunidades educativas avanzadas a través de oportunidades de acreditación y programas de exoneración de matrículas ofrecidas en universidades comunitarias y estatales.

B) Brindar y distribuir un análisis anual de Remuneración Total para que los empleados
3. Mantengan membresías en Asociaciones profesionales y participar de encuestas de recopilación de datos con el fin de estar al tanto de las tendencias en el personal y de las estrategias de compensación en el sector de servicios humanos cada año.
4. A) Realizar una Evaluación de Necesidades de Capacitación del Personal en 2018.
B) Brindar programas oportunos de desarrollo y capacitación profesionales basados en la evaluación. Las capacitaciones se ofrecerán al menos 4 veces por año con asistencia del personal del 90%. 2019-2023
5. Cumplir con los requisitos de acreditación del personal de todos los miembros que tengan trabajo asignado conforme a los Contratos Estatales de Medicaid o cumplir con otros requisitos contractuales definidos de MassHealth antes del final del año fiscal 2021.
6. Desarrollar un equipo de Gestión de Programas compuesto por Gerentes y Directores de Programas para que trabajen en toda la agencia y representen a los programas del NILP en al menos dos eventos de difusión comunitaria por año.

3ª ÁREA DE META - MANTENER UNA JUNTA DIRECTIVA CON MIEMBROS BIEN PREPARADOS Y DIVERSOS

Objetivos

1. A) El Comité de Desarrollo de la Junta reclutará a los miembros de la Junta y administrará sus mandatos. B) El Comité de Desarrollo de la Junta y el representante de la agencia del NILP monitorearán e informarán anualmente a más del 51 % de los miembros de la Junta en representación de las personas que se auto identifican con una discapacidad.
2. A) Los miembros de la Junta realizarán tareas de difusión y reclutamiento para las Comisiones de Discapacidad de pueblos y ciudades en el área de servicio del NILP.
B.) El Comité de Desarrollo de la Junta hará que sus miembros y las comisiones participen del desarrollo de las relaciones con los miembros de las comisiones y con los funcionarios de la ciudad o pueblo para garantizar el cumplimiento de la ADA y ayudar con temas y cuestiones de defensa. El objetivo se logra mediante la comunicación con al menos 5 comisiones al año de forma rotativa para alcanzar todas las comisiones de nuestra área de servicio para el año 2023.
3. El Comité de Desarrollo de la Junta coordinará segmentos mensuales de capacitación de la Junta dentro del cronograma de asambleas y llevará a cabo una actividad de Orientación y Capacitación para miembros de la Junta sobre las funciones de este órgano y el desarrollo de los planes de sucesión junto con las funciones de los miembros Ejecutivos de la Junta.
4. El Comité de Desarrollo de la Junta realizará de forma anual una Autoevaluación para informar y evaluar las necesidades de reclutamiento y capacitación de la Junta.

4ª ÁREA DE META - DESARROLLAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE MERCADEO Y DIFUSIÓN

Objetivos

1. Mantener y actualizar mensualmente nuestra presencia en redes sociales y el sitio de Internet del NILP con contenidos totalmente accesibles.
2. Administrar mensualmente los boletines informativos por correo electrónico de contacto constante y las comunicaciones electrónicas sobre el NILP y sus eventos.
3. El personal de mercadeo y de programas realizará presentaciones comunitarias que resalten los programas del NILP en asociaciones cívicas locales como Rotary, Kiwanis y ferias universitarias y comunitarias locales.
4. El personal de mercadeo y de programas está a cargo de un stand de exposición en los eventos estatales de agencias, ferias de proveedores y encuentros de cámaras como forma de incrementar la visibilidad del NILP en la comunidad mediante la colaboración y el establecimiento de contactos.
5. El Departamento de Mercadeo junto con los gerentes y directores de los programas producirán materiales promocionales creativos que representen contenidos actualizados de ayudas visuales, folletos de mercadeo, artículos promocionales e informes anuales que brinden información de promoción.
6. Los Departamentos de Mercadeo y de Programas se asegurarán de que los materiales estén disponibles en formatos accesibles y sean traducidos a diferentes idiomas.
7. El Equipo de Mercadeo del NILP realizará comunicados de prensa, avisos de servicio público y publicidades promocionales de eventos en formatos de acceso por cable, periódicos y medios de comunicación especializados locales.
8. El Departamento de Mercadeo del NILP promoverá y coordinará los eventos especiales y de recaudación de fondos altamente visibles.
9. El Departamento de Mercadeo del NILP coordinará con el Departamento de RLC, con los empleadores de los programas juveniles y los proveedores del programa de PCA para ampliar el alcance de sus mensajes y llegar a los contactos de esos programas. Por ejemplo: El calendario de RLC que se publica cada mes.
10. El Departamento de Mercadeo del NILP preparará un boletín informativo mensual para el personal y otro boletín informativo mensual para consumidores y socios de la comunidad.

5ª ÁREA DE META - AMPLIAR LA PRESENCIA FÍSICA EN NUESTRA ÁREA DE SERVICIO

Los datos demográficos de nuestro Informe 704 demuestran que la ciudad de Lowell y las comunidades vecinas del condado de Middlesex conforman nuestro segundo grupo más concentrado de personas que reciben servicios del NILP.

Objetivos:

1. Establecer un equipo de proyecto de alto liderazgo de Lowell para que lleve adelante la investigación de mercadeo y el análisis competitivo que desarrollará un estudio factible sobre la apertura de una oficina satélite de servicio completo del NILP en Lowell en 2018.
2. El equipo del proyecto de Lowell enviará cartas de difusión a socios de la comunidad y organizará visitas con las principales agencias socias de la comunidad de Lowell, la Comisión de Discapacidad de Lowell, Middlesex Community College, la Cámara de Lowell (ya somos miembro de esta) y con representantes empresariales y estatales en 2018.
3. El equipo del proyecto de Lowell del NILP se reunirá con la MRC de Lowell y los representantes del DMH de Lowell, los proveedores del cuidado de la salud y los empleadores de pasantías de Lowell para conocer sus intereses y realizar una evaluación de necesidades para sus participantes, miembros o clientes en 2018.
4. Debido a los resultados positivos de la investigación de mercadeo, que fueron anticipados, los costos negociados y de construcción o de espacios se determinarán en 2019.
5. Antes del año fiscal 2019, el NILP tendrá una oficina satélite totalmente operativa en Lowell.

6ª ÁREA DE META - EXTENDER LOS SERVICIOS A POBLACIONES SIN SERVICIOS SUFICIENTES

Objetivos:

1. Analizar el sistema de gestión de datos del NILP para identificar posibles áreas a mejorar para lograr una expansión y un mayor énfasis en la identificación de consumidores sin servicios suficientes en 2018.
2. Establecer un equipo del proyecto de gestión de programas para desarrollar un plan de difusión sostenible que trate las necesidades de servicio en las poblaciones identificadas en el objetivo anterior en el área de servicio en 2019.
3. Seguir manteniendo una representación multicultural, bilingüe y latina en nuestro personal y aumentar la representación de nuestro personal de otras culturas e idiomas como el camboyano, el lenguaje de señas y otros identificados por los datos demográficos de poblaciones sin servicios suficientes dentro de nuestra área de servicio.
4. Mejorar e incrementar el acceso a nuestros servicios para personas sin techo, veteranos y miembros de la comunidad LGBTQ llegando a los refugios para personas sin techo, despensas de alimentos y lugares de empleo no tradicionales.

**7ª ÁREA DE META - MEJORAR Y MANTENER LA
INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y DE LAS INSTALACIONES (ES
DECIR, PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA, VEHÍCULOS Y MEJORAS
DE CAPITAL)
CONSULTAR EL PLAN DE MEJORAS DE 5 AÑOS.**

Objetivos

1. Continuar manteniendo y actualizando nuestros recursos tecnológicos (hardware y software).
2. Pasar al sistema electrónico de pago de nómina con un acceso del 100 % al depósito directo y recursos en línea para empleados y a la nómina y los beneficios en 2018.
3. Completar la conversión del servidor de correo electrónico del NILP en una plataforma de Office 365 para 2018.
4. Desarrollar soluciones tecnológicas para administrar una comunicación sin interrupciones entre nuestros 6 diferentes puertos de conexión en Lowell, Malden, Lynn, Gloucester y el área metropolitana de Acton.
5. Investigar y brindar apoyo al personal con soluciones tecnológicas con el fin de ingresar datos de consumidores de forma oportuna y en un entorno seguro de forma remota; es decir, en dispositivos móviles, registros en línea, etc.
6. Crear estaciones de trabajo portátiles y funciones remotas para el personal que pasa la mayoría del tiempo afuera visitando a los consumidores.
7. Administrar la logística de transporte de nuestros consumidores y los eventos de defensa y para cumplir con las solicitudes del personal o de los consumidores de forma oportuna y económica.
8. Continuar y monitorear el mantenimiento preventivo de vehículos y preparar un programa de compras según la vida útil de los vehículos.
9. Mantener y monitorear los sistemas de climatización, los rociadores de incendios y las necesidades de infraestructura de los establecimientos, y realizar tareas de mantenimiento preventivo.
10. Evaluar un sistema de acceso para empleados con tarjeta de identificación y un plan de preparación en caso de emergencias y la construcción de un "refugio".
11. Analizar las políticas y protocolos de informática y de protección de datos.
12. Analizar el plan de preparación en caso de emergencias y de continuidad comercial del NILP.

8ª ÁREA DE META - CREAR INICIATIVAS NUEVAS E INNOVADORAS QUE GENEREN NUEVAS FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA NUESTRA MISIÓN

Objetivos:

- 1) Crear y sostener una División de Educación y Consultoría del NILP como centro de costos operativos.**
 - A) Fusionar los servicios de consultoría de la ADA con la División de Educación y Consultoría.
 - B) Desarrollar una estrategia de mercadeo de 3 años, un plan de personal y proyecciones de ventas de clientes. 2018-2021
 - C) Crear un fondo de capitales en 2018 para respaldar la División de Educación por un período de 18 meses.
 - D) Crear y monitorear el presupuesto del centro de costos en 2020-2023.

- 2) Desarrollar una División de LTSS del NILP**
 - A) Establecer un plan de difusión y mercadeo para promover el NILP en la industria del cuidado de la salud mediante una cartera de servicios de LTSS que se pagan según la tarifa por servicio o por desempeño. 2018- 2019
 - B) Aumentar los servicios de LTSS a miembros de las organizaciones de cuidados de personas mayores, PACE y One Care Insurers con coordinación de facturación y programas para garantizar que los pagos se realicen a tiempo y de manera confiable. 2018-2023
 - C) Administrar una asociación sólida con Elder Services of Merrimack Valley como el socio experto en discapacidad para los proveedores privados de cuidados en el hogar, las compañías de suministros médicos y otros sistemas médicos privados. 2018-2023
 - D) Investigar sobre oportunidades de oferta y becas innovadoras de LTSS para brindar mejores servicios de cuidado de la salud integrado a nuestros consumidores. 2019-2023

- 3) Crear nuevos servicios y respuestas para las poblaciones sin suficientes recursos; por ejemplo: clientes ciegos o sordos mediante fundaciones innovadoras o becas.**
 - A) Investigar y llegar a la comunidad para identificar falta de servicios y financiación. 2018-2019
 - B) Solicitar fuentes de financiación privada para iniciativas piloto. 2019

Adjuntos

- 1-----Plan de mejoras de 5 años**
- 2-----Resultados del Grupo Temático de las partes interesadas**
- 3-----Resultados del Análisis SWOT**
- 4-----Comparación de Datos Demográficos del NILP de 2012-2017**

Adjunto 1

Northeast Independent Living Program, Inc.

Plan de mejoras de 5 años (2018-2023)

2018-2019: Selección de la compañía ADP Payroll y transición al sistema de información de pago electrónico de sueldos.

2018-2019: Reemplazar el letrero del frente del edificio con el logo nuevo.

1. Calcular los costos de un nuevo letrero que incluya diseño, instalación y pintura, etc.
2. También calcular los costos de paisajismo asociados a este proyecto, entre ellos: tres licitaciones para el diseño y construcción del letrero; preparación de las opciones de financiación.

2019-2020: Reparación, pintura y paisajismo en el exterior del edificio.

1. Remover todas las manchas del exterior, investigar el tema del asbesto exterior y pintar el edificio.
2. Tareas de paisajismo en el patio trasero y en el área exterior para el personal y los clientes.

2019-2020: Investigar la necesidad de pases electrónicos para empleados y de un sistema de alarma.

1. Investigar los costos y proveedores de sistemas de identificación de empleados y de entrada.
2. Investigar los costos de un sistema de alarma y su implementación.

2023: Transición a sistema de registro electrónico y de almacenamiento electrónico de archivos.

1. Investigar los costos y proveedores.
2. Preparar un Plan de Transición.
3. Realizar una Capacitación.

2020-2023: Establecer y sostener la presencia física en Lowell mediante una oficina satélite completa.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

Proyectos de mejoras terminados:

- ✓ 2011-2012: Reemplazo del letrero del frente del edificio.
- ✓ 2011-2012: Mejora de la accesibilidad del edificio según la ADA.
- ✓ 2011-2012: Repavimentación, sellado y revestimiento del aparcamiento y los accesos.
- ✓ 2012-2013: Mejora del exterior y la parquización del edificio.
- ✓ 2012-2013: Actualización del sistema de alarma de la agencia.
- ✓ 2016-2018: Proyecto de ampliación de capital terminado.

Adjunto 2

Resultados de los grupos temáticos de partes interesadas

Mercadeo:

- Materiales de mercadeo y comunicación para clientes, socios ajenos a la agencia y empresas.
- Materiales de mercadeo y comunicación en inglés y español.
- Mayor visibilidad en Lawrence y Lowell y en todo Merrimack Valley.
- Más difusión de programas y voluntariados.
- Feria de proveedores de agencias.
- Mercadeo más específico de la agencia en el sitio Web y en las redes sociales.

Necesidades insatisfechas de los clientes:

- Falta de recursos de servicios humanos para estudiantes mayores de 22 años que aceptaron su diploma.
- Necesidades e inquietudes en cuanto a las horas extra del PCA.
- Necesidades y soportes relativos a la vivienda.
- Necesidades de transporte.
- Programas de alimentos para consumidores.
- Servicios para niños con discapacidades de 3 a 12 años.

Oportunidades del personal de la agencia: Incrementar las oportunidades de capacitación:

- Capacitación a pedido en RCP, primeros auxilios, uso del desfibrilador externo automático y emergencias para el personal de cuidados directos.
- Programas de bienestar.
- Acceso a líneas telefónicas en otros idiomas y servicios de interpretación.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

Adjunto 3

Respuesta del análisis SWOT del equipo de planificación estratégica de la Junta

Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (SWOT, en inglés)

Un equipo de planificación estratégica de la Junta realizó varios análisis SWOT sobre áreas clave identificadas en los grupos temáticos y por las partes interesadas. Las áreas específicas contempladas en el análisis SWOT fueron las siguientes: servicios para jóvenes, servicios coordinados para personas ancianas y discapacitadas a través de LTSS, servicios de capacitación y educación, y ampliación de las instalaciones.

Análisis SWOT de LTSS-CP (apoyos y servicios a largo plazo para personas ancianas y discapacitadas)

Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none">1. Nos permite la posibilidad de crecer y cambiar.2. Promueve la concientización centrada en la persona.3. Aumenta la competencia cultural de proveedores del cuidado de la salud y socios de la comunidad.4. Fortalece nuestra relación con Elder Services of Merrimack Valley (ESMV).	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de soporte informático2. El NILP actualmente no tiene relaciones con las ACO (redes de hospitales y cuidado de la salud).3. Efectos en nuestras actividades centrales del NILP.
Externo	
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none">1. Ganar visibilidad con los proveedores del cuidado de la salud.2. Prestar servicios a más consumidores.3. Algo de crecimiento financiero.4. Desarrollo del negocio.5. Servicios insuficientes para consumidores de MCB y MCDHHH.6. Federación Nacional de Ciegos, contacto de la sección estatal (Amy Ruell), Asociación de Ciegos de Lowell, Carroll School.	<ol style="list-style-type: none">1. Compartir información con ESMV.2. Compartir información del programa y la agencia.3. Pérdida de recursos.

Análisis SWOT de servicios para jóvenes

Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Larga trayectoria con sistemas escolares. 2. Nuevos dólares federales: Ley Federal de Oportunidades de Innovación Laboral (<i>Workforce Innovation Opportunity Act, WIOA</i>) 3. Les permite a los jóvenes aprender aptitudes de la vida real. 4. Mayor visibilidad en la comunidad. 5. Mejor enfoque y currículum. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Gobernado por la MRC, que restringe la elegibilidad de jóvenes. 7. El proceso de derivación está limitado a familias y estudiantes potenciales. 8. Financiación limitada. 9. Poblaciones sin servicios suficientes: consumidores ciegos, sordos y de zonas rurales. 10. Transporte
Externo	
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Expansión hacia otras escuelas de nuestra área. 2. Continuar trabajando con "You're with Us", una nueva organización sin fines de lucro. 3. Colaborar con Mass School of the Blind, Mellmark, DDS. 4. Posible programa de estudios de TLC/Youth. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Falta de financiación. 6. Competencia de otros programas de verano para jóvenes y de programas de las escuelas.

Análisis SWOT de TLC (educación y capacitación)

Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente programa de estudios 2. Financiación adicional 3. Unidades de aprendizaje continuo (<i>Continuing Education Units, CEU</i>) 4. Capacitación en competencia cultural a más de 1200 personas en todo Massachusetts. 5. La inscripción abierta brinda visibilidad para socios, agencias y empresas de la comunidad. 6. Capacitación en aeropuertos y TSA. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital insuficiente. 2. Poca profundidad de los capacitadores. 3. Materiales de capacitación en braille, en español o en otros idiomas, y dispositivos de <i>Closed Caption</i>.
Externo	
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Requiere presión para la competencia cultural. 2. Recertificación de ex participantes. 3. Desarrollo comercial nuevo. 4. Capacitación de docentes: desarrollo profesional en escuelas. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Competencia. 5. Mercado en línea.

Análisis SWOT de Expansión comercial (Lowell)

Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. La base de clientes es grande. 2. Ganar visibilidad con socios comerciales y de la comunidad. 3. Programa de PCA y RLC en crecimiento en Lowell. 4. Aumentar el acceso de consumidores a los servicios del NILP ya que es difícil llegar a Lawrence en transporte público. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparcamiento. 2. Acceso a transporte público. 3. Replicar el alcance completo de los servicios en el lugar. 4. Supervisión y administración en el lugar.
Externo	
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. (ACO) hospitales de Lowell, (Saints, Circle Health) Lowell Community Health Center y Element Care. 2. Desarrollo comercial nuevo. Oportunidades con TLC y crecimiento de RLC. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un desarrollo continuo en Lowell puede dificultar el acceso. 2. Insatisfacción de empleados con la reubicación de la oficina de Lawrence.

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

ADJUNTO 4

DATOS DEMOGRÁFICOS DEL NILP DEL AÑO FISCAL 2012

EDAD		CATEGORÍA DE DISCAPACIDAD	
Menor de 5	3	Cognitiva	188
5- 19	110	Mental o emocional	220
20- -24	139	Física	747
Mayor de 60	240	Auditiva	126
Desconocida	79	De la visión	9
Total	1639	Desconocida	14
		Múltiple	335
		Total	1639
GÉNERO			
Femenino o desconocido	906		
Masculino	733		
Total	1639		
GRUPO ÉTNICO		DATOS GEOGRÁFICOS	
Afroamericano	42	Desconocido	3
Asiático	34	Hampshire	2
Blanco o caucásico	899	Hampden	4
Hispano o latino	592	Berkshire	1
Nativo americano o de Alaska	7	Essex	1074
Otro	17	Barnstable	1
Nativo de Hawái u otro	3	Worcester	10
Isleño del Pacífico		Middlesex	527
El cliente elige no decir	1	Suffolk	12
No se registró grupo étnico	37	Plymouth	1
Múltiple	7	Bristol	4
Total	1639	Total	1639

PLAN ESTRATÉGICO DEL NILP 2018-2023

ADJUNTO 4

DATOS DEMOGRÁFICOS DEL NILP DEL AÑO FISCAL 2017

EDAD

Menor de 5	40
5-19	426
20-24	227
25-59	2315
Mayor de 60	952
Desconocida	95
Total	4055

GÉNERO

Femenino o desconocido	2289
Masculino	1766
Total	4055

GRUPO ÉTNICO

Afroamericano	86
Asiático	48
Blanco o caucásico	1339
Hispano o latino	944
Nativo americano o de Alaska	10
Otro	32
Nativo de Hawái o de otra isla del Pacífico	2
Cliente elige no decir	2
Múltiple	1
No se registró grupo étnico	1564
Múltiple	27
Total	4055

CATEGORÍA DE DISCAPACIDAD

Cognitiva	452
Mental o emocional	282
Física	1580
Auditiva	148
De la visión	38
Desconocida	1046
Múltiple	509
Total	4055

DATOS GEOGRÁFICOS

Desconocido	155
Hampshire	3
Hamden	1
Berkshire	2
Essex	2560
Barnstable	2
Worcester	11
Middlesex	1289
Norfolk	3
Suffolk	23
Plymouth	1
Nantucket	1
Bristol	4
Total	4055