



2018 | Reporte Final De Calificación

Reporte Final de Calificación de:
Happy Hearts A.C.
Periodo fiscal evaluado: 2017

filantropía
construyendo la nueva filantropía



Tabla de Contenidos

| | |
|---|----|
| 1. Metodología de Evaluación Filantropía..... | 4 |
| 2. DATOS GENERALES..... | 6 |
| 2.1 Información General | 6 |
| 2.2 Descripción de la Institución | 7 |
| 2.3 Teoría de Cambio | 7 |
| 3. CALIFICACIÓN: DESARROLLO INSTITUCIONAL..... | 8 |
| 3.1 Gobierno y Estrategia | 9 |
| 3.2 Generación de Ingresos | 13 |
| 3.3 Comunicación | 14 |
| 3.4 Administración | 15 |
| 3.5 Operación | 16 |
| 4. EVALUACIÓN TENDENCIAS DE IMPACTO SOCIAL..... | 18 |
| 4.1 Alcance 2017 | 18 |
| 4.2 Eficacia = 58.7%..... | 18 |
| Eficacia Beneficiarios | 18 |
| 4.3 Eficiencia = 87.0% | 18 |
| 4.4 Retorno Social sobre Inversión = \$0.60 | 19 |
| 4.5 Costo de Generación de Ingresos | 20 |
| 4.6 Diversificación de Ingresos..... | 20 |
| 4.7 Brechas Presupuestales..... | 21 |
| 4.8 Diferencia en la inversión por caso de éxito | 21 |
| 5. COMPARATIVO CON OTRAS ORGANIZACIONES | 22 |
| 5.1 Comparativo de Desarrollo Institucional..... | 22 |
| 5.2 Comparativo de Desarrollo Institucional y Eficacia..... | 22 |
| 6. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A BENEFICIARIOS..... | 23 |
| Principales hallazgos | 23 |
| Encuesta a beneficiarios | 23 |
| Análisis de variables | 23 |
| Encuesta a beneficiarios | 23 |
| 7. LÍNEAS DE ACCIÓN PRIORITARIA | 26 |
| 8. EQUIPO EVALUADOR..... | 28 |



Índice de Gráficas y Figuras

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. Calificación de Desarrollo Institucional..... | 8 |
| Gráfica 2. Desglose de la Calificación de Desarrollo Institucional..... | 8 |
| Gráfica 3. Análisis de Eficacia Beneficiarios..... | 18 |
| Gráfica 4. Análisis de Eficiencia..... | 19 |
| Gráfica 5. Análisis de Retorno Social sobre Inversión..... | 19 |
| Gráfica 6. Análisis de Costo de Generación de Ingreso..... | 20 |
| Gráfica 7. Análisis de Diversificación de Ingresos..... | 20 |
| Gráfica 8. Brechas presupuestales..... | 21 |
| Gráfica 9. Diferencia en la inversión por caso de éxito..... | 21 |
| Gráfica 10. Comparativo de Resultados de Desarrollo Institucional..... | 22 |
| Gráfica 14. Comparativo de Resultados de Desarrollo Institucional y Eficacia..... | 22 |
| Gráfica 12. Análisis de la calidad de los servicios, según la opinión de los beneficiarios..... | 24 |
| Gráfica 13. Análisis de la utilidad de los servicios, según la percepción de los beneficiarios..... | 24 |
| Gráfica 14. Análisis de la relación que existe entre ella edad de los beneficiarios, y la insustituibilidad de la organización..... | 25 |
| Gráfica 15. Análisis de la relación que existe entre la percepción de tener más herramientas para aprender con el servicio brindado por Happy Hearts..... | 25 |



Metodología de Evaluación Filantropía

Filantropía: Construyendo la Nueva Filantropía es una asociación civil que tiene como misión maximizar el impacto de la filantropía mediante la calificación y la profesionalización de las organizaciones de la sociedad civil. Filantropía busca incrementar la confianza hacia las organizaciones por medio de una calificación y medición de las tendencias de impacto social que sean accesibles a donadores potenciales, así como al público en general.

A. Desarrollo Institucional

Filantropía ofrece el servicio de calificación a toda institución social que desea evaluar y diagnosticar su nivel de desarrollo institucional, así como su impacto social. Primero, comparamos el desarrollo institucional de la institución participante, con las mejores prácticas internacionales en cinco áreas:

- a) Gobierno y Estrategia,
- b) Generación de Ingresos,
- c) Comunicación,
- d) Administración
- e) Operación y Programas.

Filantropía ubica a las *mejores prácticas* como al conjunto de las mejores políticas y procedimientos que han demostrado conducir a las organizaciones sin fines de lucro a la excelencia, sea en México o en el ámbito internacional. Estas mejores prácticas se expresan en nuestro scorecard que con sus más de 100 indicadores permite al equipo otorgar una calificación numérica objetiva y precisa a cada institución.

B. Impacto Social

El segundo paso del proceso de calificación consiste en medir el impacto social que tiene la institución en la sociedad mexicana a través de una metodología innovadora que integra cuatro indicadores de impacto social y cuatro indicadores presupuestales.

A continuación, presentamos una breve explicación del significado de cada indicador:

- i. **Alcance:** número de beneficiarios directos e indirectos que apoyó la institución durante el año evaluado.
- ii. **Eficacia:** porcentaje de éxito de las acciones de la institución para llevar a cabo su misión.
- iii. **Eficiencia:** porcentaje de recursos utilizados por la institución para actividades que repercuten de forma directa en el cumplimiento de su misión y objetivos.
- iv. **Retorno Social sobre Inversión (RSOI):** el impacto económico que tienen las acciones de la institución en la sociedad mexicana en un determinado lapso de tiempo.



- v. **Costo de generación de ingresos:** proporción del monto invertido en la generación de ingresos con respecto a los ingresos totales obtenidos en el ejercicio fiscal.
- vi. **Diversificación de ingresos:** proporción del total de ingresos que ocupa cada una de las fuentes principales de ingresos para las organizaciones de la sociedad civil: personas físicas, empresas, organizaciones y/o fundaciones, Gobierno (en sus distintos niveles) y autogenerados (resultantes de las ganancias obtenidas por llevar a cabo ciertas actividades productivas).
- vii. **Brechas presupuestales:** diferencia entre el presupuesto de egresos y los egresos ejercidos, y el presupuesto de ingresos y los ingresos ejercidos.
- viii. **Diferencia en la inversión por caso de éxito:** monto de inversión subutilizada por la institución para la atención de un beneficiario derivado de una eficacia menor al 100%.

C. Metodología de la encuesta de beneficiarios

Con el objetivo de obtener información estadística y contar con elementos que permitan vislumbrar las tendencias del impacto social de Happy Hearts A.C; Filantropía realizó una encuesta.

El total de beneficiarios de los programas y servicios en 2017 es de 120; se determinó una muestra representativa estadísticamente de 80 personas a encuestar, con un nivel de confianza del 95.0%. La selección se realizó de forma aleatoria simple, sin embargo, por razones ajenas a Filantropía y a la institución, sólo se aplicó a los beneficiarios a los que se tuvo acceso durante el proceso de evaluación.

La encuesta fue aplicada en el mes de marzo del presente año de manera presencial; la encuesta fue dirigida a los alumnos beneficiarios de primaria, se integró de 13 preguntas y se obtuvo un total de 50 encuestas contestadas.

La interpretación de los resultados se realizó bajo una metodología mixta, de tipo descriptiva. En la primera parte del análisis de encuestas se exponen los principales hallazgos obtenidos. Posteriormente, se presenta un análisis de variables cruzadas tomando como referencia las más representativas. La tercera parte consiste en la transcripción de todos los comentarios obtenidos en las preguntas abiertas realizadas a los encuestados, así como un listado de las palabras con mayor número de repeticiones en las encuestas.



I. DATOS GENERALES

2.1 Información General

| | | | |
|-----------------------------|--|---------------------|------|
| Nombre: | Happy Hearts A.C. | | |
| Figura legal: | Asociación Civil | Año de constitución | 2014 |
| | | Año de operación | 2017 |
| Donataria autorizada: | Sí | Internacional | Sí |
| Campo de actividad: | Desarrollo social | | |
| Misión | Happy Hearts reconstruye escuelas seguras y resilientes en zonas que han sido afectadas por desastres naturales. Empezamos nuestro labor en el momento que la primera intervención de emergencia se ha completado y las comunidades y los niños son olvidados. Traemos esperanza y empoderamiento a generaciones de niños y comunidades en su totalidad. | | |
| Visión | Happy Hearts tiene como visión Reconstruir escuelas y vidas de niños después de desastres naturales. | | |
| Beneficiarios directos: | 120 personas. | | |
| Ingresos totales 2017: | \$5,700,907.00 | | |
| Egresos totales 2017: | \$5,090,338.10 | | |
| Número de empleados: | 2 | | |
| Presidente del Patronato: | Carlos Jaime Muriel Gaxiola | | |
| Fundadora | Petra Nemcova | | |
| Directora General: | Nicolette Koeman | | |
| Dirección: | Guillermo González Camarena 1200 piso 2, Santa Fe, Ciudad de México | | |
| Zona geográfica de impacto: | México, México | | |
| Sitio web: | http://www.hhmexico.org/hh_mexico.html https://www.facebook.com/happyheartsmx/ | | |
| Redes | https://twitter.com/happyheartsmx Instagram: happyheartsmx | | |



2.2 Descripción de la Institución

En el año 20014 se constituye Happy Hearts AC y en 2015 se vuelve donataria autorizada. Inician actividades más en forma con la entrada de Nicolette Kaoeman en abril del 2016, la cual impulsa toda la trayectoria y operación de la fundación.

Happy Hearts, es una asociación civil que genera un impulso al reconstruir escuelas que fueron afectadas por desastres naturales y cuya infraestructura es deteriorada, como medio de regeneración del tejido social de la comunidad. En efecto, al tener una escuela segura y resiliente no solo se logra que los niños puedan regresar a su “normalidad” sino que también las mamás pueden volver a trabajar y activar la economía de la comunidad. De esta manera, se vuelve a regenerar esas zonas afectadas que tras un desastre natural se queda afectada a largo plazo más allá de toda la ayuda inmediata que reciben.

Actualmente su programa principal es Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS) a través del cual está cumpliendo sus objetivos.

2.3 Teoría de Cambio

La teoría del cambio de Happy Hearts A.C. es:

Al reconstruir escuelas seguras y resilientes en zonas afectadas por desastres naturales o de muy bajo recursos...



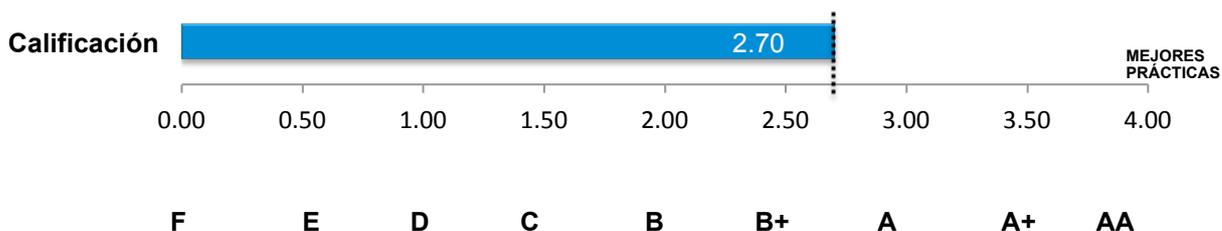
... los niños y sus familias pueden regresar a la normalidad y así regenerar el tejido social de su comunidad.

Nota: En este reporte se expone la teoría del cambio observada por el equipo evaluador durante el proceso de calificación y es reflejo de la información otorgada por parte de los colaboradores de la institución.



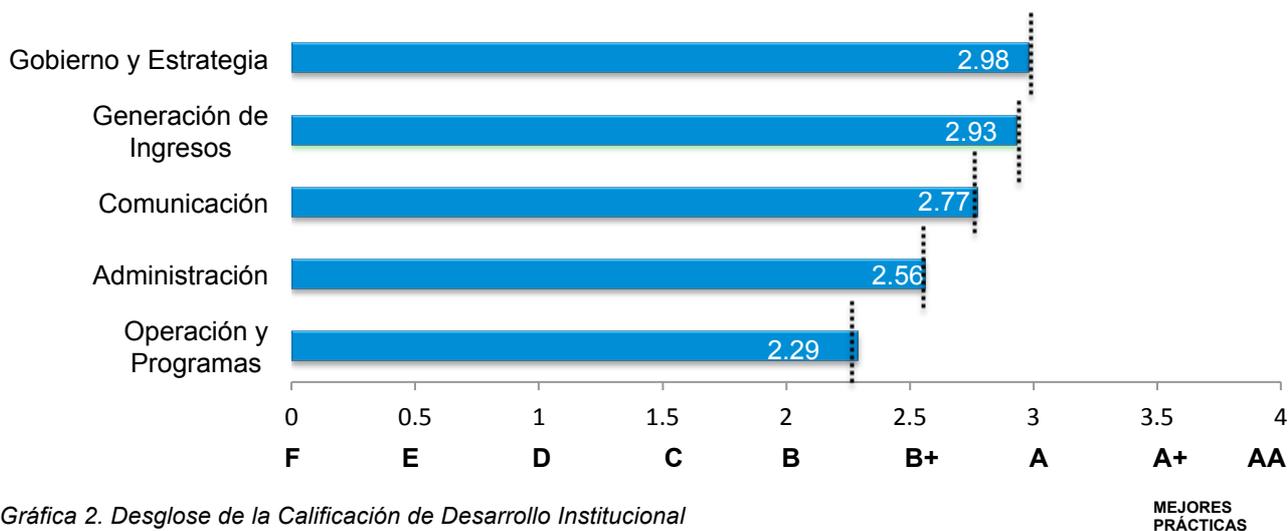
2. CALIFICACIÓN: DESARROLLO INSTITUCIONAL

Happy Hearts, A.C. tiene una calificación final de **2.70** en una escala de cero a cuatro en su Desarrollo Institucional, lo que representa una calificación **B+** comparado con las mejores prácticas.



Gráfica 1. Calificación de Desarrollo Institucional

Dicha calificación se desglosa en cinco áreas generales, tal como lo muestra la siguiente gráfica:



Gráfica 2. Desglose de la Calificación de Desarrollo Institucional

Es necesario indicar que estos resultados forman parte de una organización muy nueva, con menos de un año de haber iniciado, y que correspondiente a esta calificación esto demuestra un gran desempeño.



3.1 Gobierno y Estrategia = B+ (2.98)

En las cuatro áreas calificadas en esta sección, Happy Hearts opera con un nivel **B+** comparado con las mejores prácticas.

Planeación Estratégica

2.88

La misión de Happy Hearts es *“Reconstruir escuelas seguras y resilientes en zonas que han sido afectadas por desastres naturales. Empezamos nuestro labor en el momento que la primera intervención de emergencia se ha completado y las comunidades y los niños son olvidados. Traemos esperanza y empoderamiento a generaciones de niños y comunidades en su totalidad.”* La misión define su razón de ser, población objetivo y estrategia a seguir. Es clara y utilizada como marco de referencia para sus acciones y programas.

La visión es *“Reconstruir escuelas y vidas de niños después de desastres naturales.”* Es una visión concreta y muestra la aspiración institucional de Happy Hearts. La visión es congruente con la misión, así como los objetivos estratégicos lo son con la misión y visión, y las metas con los objetivos estratégicos.

Objetivos estratégicos Son redactados por escrito y reflejan con claridad lo que se quiere lograr. Se refleja en ellos la solución que se quiere dar al problema, son multianuales y su cumplimiento es verificable: Mejorar la calidad de vida de los niños de comunidades que fueron afectadas por desastres naturales (a) o de muy bajos recursos (b); Proveer una educación de mejor calidad a través del mejoramiento de las instalaciones escolares; Crear escuelas seguras y resilientes.

La planeación estratégica es **congruente** con la realidad institucional. Los distintos elementos de cultura organizacional son congruentes entre sí, así como con la realidad de la organización.

En el año 2016 se llevó el proceso de elaboración de la **planeación estratégica** de los cinco años a seguir, con todo el equipo de colaboradores, fijándose metas específicas por área, así como un cronograma para su cumplimiento. Esa planeación estratégica está basada en una metodología desarrollada por Happy Hearts y adaptada a un contexto cambiante como el de la institución. El 100% de los colaboradores afirma conocer la planeación estratégica.

Áreas de oportunidad

- Es importante comunicar los **diversos elementos de filosofía institucional (Misión, visión y valores)** de manera gráfica en las instalaciones de la institución.
- Sería ideal trabajar una temporalidad específica de la **visión**.
- Definir unos 4-6 **valores institucionales** coherentes con la cultura organizacional y marco de referencia para colaboradores.
- De los objetivos estratégicos definir algunas **metas** medibles, calendarizadas y con responsable.
- La planeación estratégica sea conocida y cuente con la participación del 100% de los colaboradores de la organización.



Gobernanza y Entorno 2.40

Han realizado diversos diagnósticos de la problemática social de Happy Hearts a través de la experiencia propia de la fundadora de la fundación y seguimiento de avances de investigaciones de instituciones internacionales que están relacionadas con los temas de desastre natural. Constantemente se encuentran en investigación referente a su intervención, así como en capacitaciones para incorporar mejores prácticas institucionales. Cuentan con información actualizada del contexto social; existe un análisis en comunidades con las que trabaja la organización, que funciona como línea base.

Participan en foros, talleres, cursos y seminarios de actualización en temas relacionados con su quehacer como:

1. Modelos de Gestión de Responsabilidad Social (materia dentro del programa del MBA) - Universidad Anáhuac (Campus Norte) - Enero-Marzo 2016 – Nicolette Meinarde Koeman.
2. Estrategias de financiamiento a través de fondos de gobierno – COLCAMI – 28 de abril del 2016 – Nicolette Meinarde Koeman.
3. V Cumbre Iberoamericano de Desarrollo Institucional para OSC – Organización ORT de México IAP – 28 de septiembre del 2016 – Nicolette Meinarde Koeman.
4. Creación de valor social, una confianza basada en resultados de impacto – Organización ORT de México IAP - 28 de septiembre del 2016 – Nicolette Meinarde Koeman.
5. Gobernanza e institucionalidad, elementos que construyen confianza – Organización ORT de México IAP - 28 de septiembre del 2016 – Nicolette Meinarde Koeman.
6. Entidades no lucrativas y su análisis jurídico y fiscal y miscelanea fiscal 2017 y cambios vigentes – Consultoría González Guzman - 8 de Junio del 2017 – Nicolette Meinarde Koeman.
7. Mitos y realidades del marco fiscal de las OSC – maestra Angeles Anaya/PSM – 16 de Octubre del 2017 - Nicolette Meinarde Koeman.
8. Unleash your leadership! - Women's Forum for the Economy & Society – 8 y 9 de noviembre del 2017 – Nicolette Meinarde Koeman.
9. 2do. Cumbre/Simposio DIT (Desarrollo Infantil Temprano) 'Interacciones que transforman'- Fundación FEMSA/The Lego Foundation/Fondo Unido – 30 de noviembre del 2017 – Nicolette Meinarde Koeman.
10. Curso de facturación del 3.3 – AS Consultores – 16 de octubre del 2017 – Belén del Cueto.

Tienen un manual “Manual de Transparencia, Gobernanza e Institucionalidad” el cual define los 9 principios de transparencia y buenas practicas además de reglamento de consejo.

Las bases de datos se encuentran actualizadas, bien diseñadas, útiles y prácticas y de acuerdo con las necesidades; existe un respaldo de la información institucional en disco duro, Dropbox y bases de datos de donantes en Salesforce.



Áreas de oportunidad

- Conocimiento de los distintos participantes del sector además de Análisis de otras instituciones participantes en la misma problemática;
- Diagnóstico institucional formal que describe el contexto: a) social, b) político, c) económico, d) el marco normativo que afecta a la institución, e) autodiagnóstico (FODA),
- Conocimientos utilizados como base para crear o modificar la planeación estratégica.
- Actividades que se han convertido en una tradición o ritual institucional
- Procesos formales por escrito en todas las áreas y que esos procesos son conocidos y utilizados por los colaboradores asegurando la eficiencia de la organización Los procesos son revisados y actualizados periódica y sistemáticamente.
- Líneas de mando definen quiénes están facultados para decidir y cuáles son sus límites; Son conocidas y respetadas por la mayor parte del equipo de trabajo. Son incluyentes y descentralizadas.
- Cambios más relevantes de la institución son documentados por medio de memorandums, acuerdos, actas, minutas o circulares Se realiza un compendio del conocimiento adquirido y su aplicación en la institución de forma programada.
- Los colaboradores realizan reportes de acciones y resultados y la institución realiza compendio de los resultados de forma periódica (mínimo uno anual y cortes trimestrales).

Órganos de Gobierno

3.67 Happy Hearts tiene un órgano de gobierno compuesto de 7 miembros, dos mujeres y 5 hombres. Existen distintos perfiles como 3 consejeros financieros, 1 consejero contable, 1 consejero relaciones publicas y 2 consejeros relacionados con la Filantropía. Hay equidad de género. Los miembros cubren casi todos los perfiles que requiere la institución y cuentan con vasta experiencia en ello.

Los miembros de los órganos de gobierno tienen una comisión dedicado a la vigilancia y rendición de cuentas. Cuentan con algunos protocolos formales como actas de asamblea y/o minutas. De manera periódica, el grupo que se encarga de las finanzas y la administración, da seguimiento a la generación y uso de los recursos con dirección general. En su calidad de consejeros e integrantes del equipo operativo, los miembros del consejo de gobierno participan en cada fase de las políticas, programas y proyectos de la organización. Participan todos en la planeación estratégica, se involucran en la elaboración de normas y políticas, así como en la construcción de programas y proyectos. Muestran un gran compromiso con la institución. Todos los miembros reconocen su obligación y compromiso de atraer recursos a la organización y lo integran como parte de sus tareas operativas y en su calidad de consejeros. Todos aportan sus redes de contactos para el fondeo y se involucran en la elaboración de planes de procuración de fondos. Se ha definido una cuota o metas específicas de generación de ingresos para los miembros del órgano de gobierno.



Áreas de oportunidad:

- Protocolizar las actas de asamblea
- Seguir formalizando el trabajo con el organo de gobierno en comités y por objetivos.

Recomendaciones para el área de Gobierno y Estrategia

- I. Cuando crezca el equipo, es importante revisar, adaptar y extender la planeación estratégica con todos los colaboradores así como integrarlos en el trabajo con la visión y los distintos elementos de filosofía institucional que corresponde a su área.
- II. Realizar un diagnostico institucional, un estudio comparativo del sector e indicadores de desempeño de la institución para complementar la planeación de la institución.



3.2 Generación de Ingresos = B (2.93)

En las tres áreas calificadas en esta sección, Happy Hearts opera con un nivel **B+** comparado con las mejores prácticas.

Estrategia para la Generación de Ingresos

3.40

Existe un plan para la generación de ingresos completo general de 2016-2020, que incluye objetivos, metas y segmentación por tipo de donante. También tienen una presentación y varios documentos de apoyo en donde se identifican diferentes tipos de mercados y estrategias. Sus fuentes de ingresos se concentran en donativos. El 100% se ingresa por donantes. Algunos donantes son recurrentes y existen también un plan de generación de ingresos destinados a los "Founding Fathers", presentaciones y solicitud a ciertas convocatorias. Las personas encargadas de las actividades de generación de ingresos son la directora con el apoyo de los consejeros del órgano de gobierno. En el último año cumplieron con sus metas de generación de ingresos. Cuentan con donantes grandes y prestigiosos que han vuelto a apoyarlos en repetidas ocasiones. Cuentan con plataforma de donativos con tarjeta y en línea a través de su página también, así como, un plan de seguimiento de donante a través de sus bases de datos e histórico.

Áreas de oportunidad:

- Diversificación de fuentes de ingreso con recursos auto generados o convocatorias de financiamiento.
- Tener personal dedicado exclusivamente a la generación de ingresos.

Sustentabilidad y Procuración

3.40

La institución tiene actividades que están planeadas anualmente, especialmente la noche de gala anual donde tienen excelentes resultados de donaciones para cumplir con la operación de lo previsto en la planeación estratégica. Cuentan con aportaciones importantes de grandes donantes que representan la mayoría de los ingresos de la organización. Algunos de ellos son multianuales. También, se reciben apoyos individuales, recurrentes y/o de empresas. No hay apoyo de gobierno, aunque se tienen relaciones con municipios y federal. También han desarrollado convenios de colaboración con otros actores para la realización de los proyectos Happy Hearts. Dentro del plan de generación de ingresos, se destina un apartado al cultivo de donantes. En la página web se exhibe un código de confianza con los donantes.

Áreas de oportunidad:

- Consolidar la área de auto-generación de ingresos



Patrimonio

2.00 Áreas de oportunidad:

La organización por su antigüedad no cuenta con un fondo patrimonial como tal. Aunque cada año en la recaudación de la noche de gala, se provisionan el 100% de los gastos planeados de todo el año siguiente.

Recomendaciones para el área de Generación de Ingresos

- I. Implementar una estrategia institucional de autogeneración de ingresos a través de servicios o productos que permitan dar más sustentabilidad a la institución.
- II. Destinar recurso humano y financiero a la creación de un área de procuración de fondos que entre otras cosas, diversifique fuentes, establezca un cronograma con metas y responsables y de seguimiento a todos los donantes de manera periódica y sistemática.
- III. Desarrollar políticas enfocadas a la creación e incremento de un fondo patrimonial que permita hacer frente a los gastos de operación de por lo menos 1 año.

2.3 Comunicación = C (2.77)

En las cuatro áreas calificadas en esta sección, Happy Hearts, obtuvo una calificación promedio de nivel **C** comparado con las mejores prácticas.

Comunicación Social

1.25

La comunicación con los beneficiarios de los proyectos y servicios es buena y la relación con ellos es excelente. Happy Hearts se comunica con sus beneficiarios a través de redes sociales, Whatsapp, correos estratégicos, organizaciones aliadas locales. Han usado aliados estratégicos para la operación de sus proyectos en algunas ocasiones, por lo mismo, no todos sus beneficiarios conocen quien ha hecho llegar la ayuda que obtuvieron de Happy Hearts.

Transparencia

3.40

Dentro del Consejo de Directores, dos consejeros se encargan del seguimiento de las finanzas periódicamente, además de Nicolette Koeman. El 100% de los montos recaudados por Happy Hearts A.C. se destina para la (re)construcción de escuelas ya que los costos administrativos son cubiertos en su totalidad por el Consejo. Las operaciones son revisadas y auditadas por profesionales, esto lleva a la institución a cumplir los estándares más altos de transparencia y claridad en la rendición de cuentas. La organización cuenta con informes anuales y manuales de transparencia disponibles para el público en general. La calidad de la información es buena, se dan a conocer montos, noticias, avances, proyectos, que permite comprender al público la utilización de los recursos. El lenguaje es amigable y la estructura de la página es sencilla para navegar. Cuenta con aviso de privacidad. Tienen Facebook, Instagram y Twitter.

Área de oportunidad:

Se cuenta con página en Facebook que cuenta con 796 Likes, la cual se podría aprovechar de mejor manera además de tener un grupo interactivo dedicado a temas relevantes para la institución.



Relaciones Públicas y Mercadotecnia

3.00

Tienen materiales de difusión y comunicación claros, bien diseñados y dirigidos a públicos distintos, con mensajes clave y dirigido a población meta. Se cuenta con un plan por escrito, que es el mismo de comunicación. Las actividades de relaciones públicas las lleva los Zimat Consultores a través de un consejero y Nicolette Koeman. La organización cuenta con un manual de imagen y comunicación externa. Se cuenta con página web actualizada, con ideas claras y mensajes establecidos de comunicación. Contiene información de los proyectos, campañas, procesos y eventos de la organización. También cuentan con página en Facebook y plan de redes sociales detallado incluyendo target, metas, contenidos y estrategia.

Área de oportunidad:

Falta un plan de mercadotecnia o relaciones públicas detallado

Recomendaciones para el área de Comunicación

- I. Realizar por escrito un plan de comunicación organizacional y socializarlo con todos los colaboradores (coordinadora, asistentes, nuevos colaboradores y voluntarios).
- II. Definir los objetivos y mensajes de cada área, público meta con perfil, así como un responsable de la comunicación.
- III. Aplicar la estrategia de redes sociales e impulsar la comunicación de Happy Hearts para volver la institución uno de los mayores referentes en cuanto a desastres naturales.

3.4 Administración = C (2.56)

En las cuatro áreas calificadas en esta sección, Happy Hearts obtuvo una calificación promedio de nivel **C** comparado con las mejores prácticas.

Administración Financiera

2.67

Se realiza una planeación financiera a 3 niveles: financiera a 5 años, presupuestal anual y mensual con flujos de efectivos o caja. Se revisan los fondos y con base en ello se planean los gastos. La información financiera se revisa semanalmente, mensualmente trimestralmente y anualmente además de la auditoría de resultados anteriores para ajustar lo que sea necesario. Se hace un informe financiero cada año. El equipo está capacitado, al menos uno tiene amplio conocimiento del contexto así como de los proyectos de la organización.

Áreas de oportunidad:

- Planeación financiera multianual podría incluir a distintos escenarios de crecimiento.
- Procesos claros para la administración de operaciones financieras aunque no estén por escrito.
- Definir las personas encargadas de las operaciones financieras y procesos administrativos cuando crezca el equipo.



Recursos Materiales

2.00

La institución cuenta con los insumos, herramientas y equipos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones. La oficina en donde está ubicada la fundación están prestadas en comodato. Tienen cuentas de correos institucionales. Cuentan con paquetería básica de programas y con sistemas de administración de contactos. También tienen línea de teléfono 1106-6600 ext 1829.

Áreas de oportunidad:

- Elaboración del inventario de los recursos materiales de la institución.
- Adquisición de vehículo de la institución.
- Mejoramiento del espacio de trabajo de la institución.

Asuntos Legales

3.00

Se tiene conocimiento preciso de los órganos que regulan la institución. Cumplen con todas sus obligaciones legales y se cuenta con 1 buffet externo, quienes si es necesario, apoyan pro bono. Los poderes notariales los tienen los dos fundadores y Nicolette Koeman. Cuentan con la donataria autorizada nacional e internacional. Cumplen con sus obligaciones legales en tiempo como el Informe de Transparencia ante el SAT, e inscripción en el Registro de Organizaciones Civiles. El marco normativo se encuentra en regla. Existe una política de riesgos y cumplen con la ley en el tema de protección civil.

Recomendaciones para el área de Administración

A medida que crezca la institución, es conveniente desarrollar los procesos administrativos adecuados así como un espacio de trabajo más adecuado para el trabajo de la institución.

3.5 Operación = B (2.29)

En las tres áreas calificadas en esta sección, Happy Hearts opera con un nivel **B** comparado con las mejores prácticas.

Diseño de Programas Institucionales

1.83

Se cuenta con conocimiento y un diagnóstico sobre el entorno, especialmente de las comunidades susceptibles de la atención de la organización. Toman en cuenta: que por lo menos 30% de los daños sean causados por desastres naturales, el nivel socioeconómico, % de niños en la comunidad y evaluación de docentes entre otros factores. Los programas se basan en necesidades reales y cuentan con metas definidas y líneas estratégicas. Existe una planeación operativa alineada a la planeación estratégica. Se cuenta con descripción de puestos en relación a los proyectos que ejecuta la organización. Los programas y servicios son relevantes para la comunidad y congruentes entre sí; se alinean con la misión de la organización. Cuentan con un modelo de desarrollo integral y se puede replicarlo y crecer.

Área de oportunidad:

- Investigaciones que respaldan este crecimiento.



- Aunque se conoce la población a atender, no se cuenta como tal por escrito con un perfil de usuarios.
- Tampoco existen por escrito procedimientos de ingreso, egreso, atención y canalización.

Operación de los Programas

2.80

La ejecución de los programas se apega al diseño y planeación operativa de la organización. Para los registros operativos, se cuenta con diferentes tipos de controles, además de contar con retroalimentación de los participantes en los proyectos y reportes al finalizar los proyectos. También se han generado alianzas estratégicas con MOU (Memorandum Of Understanding), para incrementar su alcance e impacto.

Área de oportunidad:

- Incidencia en políticas públicas, para impactar el marco regulatorio referente a desastres naturales.
- Diagnóstico comunitario y local.

Evaluación y Ajuste de Programas

2.25

Tienen ejercicios de retroalimentación posterior a cada proyecto que permiten evaluar su buen desempeño. Incluye reporte, fotos y encuesta final. Existen indicadores establecidos por los donantes en el marco de cada proyecto, además de las líneas base de la propia organización. Se cuenta con los indicadores de impacto que establecen los mismos proyectos en el marco de las convocatorias. Se realizan ajustes en función de las reflexiones que se hacen al interior del equipo, y también de la retroalimentación que dan los participantes de los proyectos.

Recomendaciones para el área de Operación

- I. Definir claramente los objetivos, líneas de acción, metas estratégicas y procedimientos de ingreso, egreso y atención de cada programa y socializarlos tanto al interior como con beneficiarios.
- II. Invertir en la capacitación de todo el personal, incluyendo mandos medios, para enfrentar los retos de una organización en crecimiento.
- III. Diseñar elementos de evaluación de desempeño y de impacto de todos los programas en un largo plazo.



3. EVALUACIÓN TENDENCIAS DE IMPACTO SOCIAL

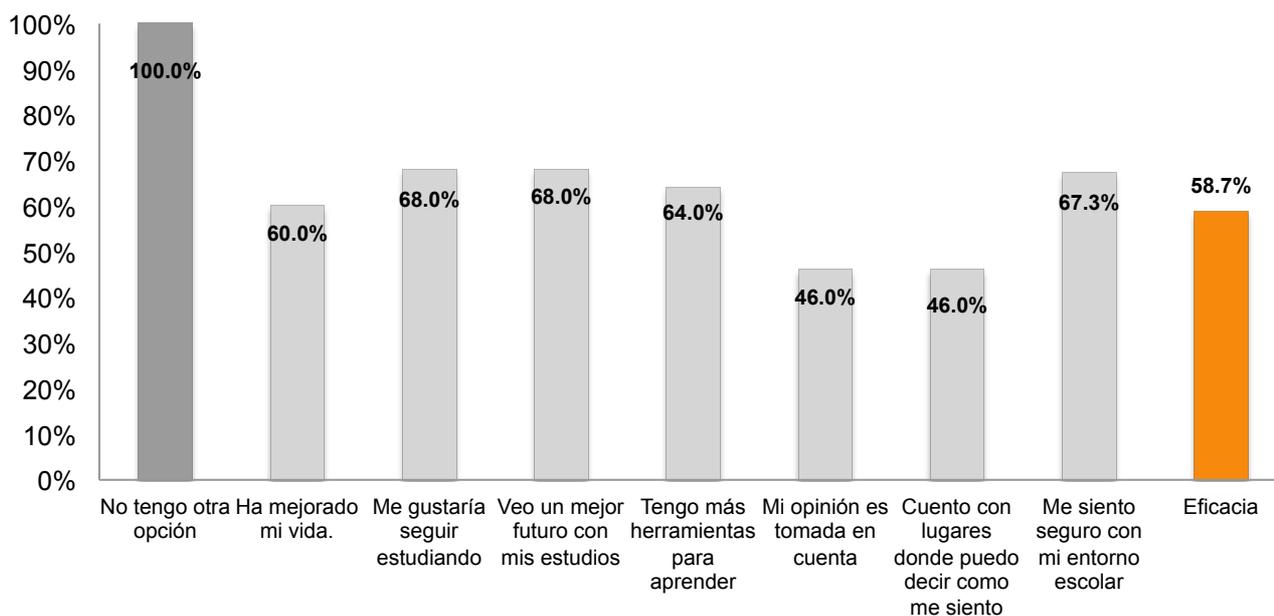
4.1 Alcance 2017

Beneficiarios Directos: 120 personas.

4.2 Eficacia = 58.7%

Derivado de los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó a un grupo de beneficiarios seleccionados de forma aleatoria simple, podemos concluir que **58.7% de los beneficiarios de Happy Hearts, no cuentan con otra opción para recibir el servicio y atribuyen a la atención brindada uno o más cambios positivos en su calidad de vida.**

Eficacia Beneficiarios

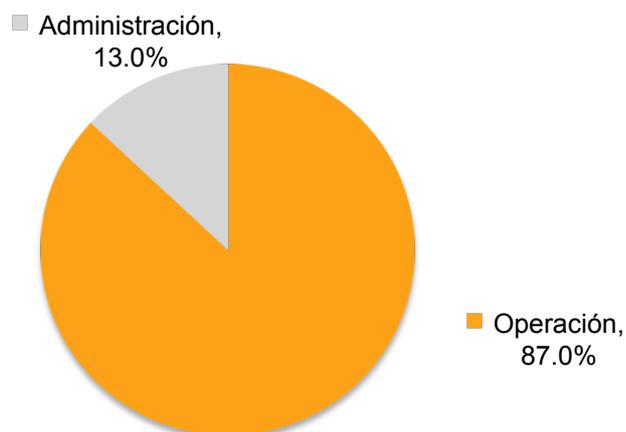


Gráfica 3. Análisis de Eficacia Beneficiarios



4.3 Eficiencia = 87.0%

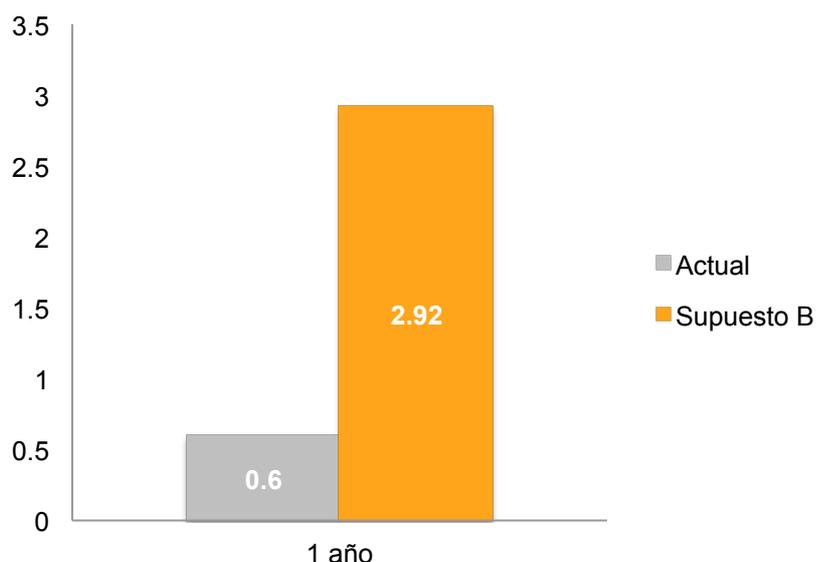
Con base en la información financiera presentada por la institución durante el proceso de calificación podemos concluir que el **87.0% de los egresos que realizó Happy Hearts, A.C., durante 2017 fueron destinados directamente a los beneficiarios en forma de bienes o servicios.**



Gráfica 4. Análisis de Eficiencia

4.4 Retorno Social sobre Inversión = \$0.60

Por cada peso que Happy Hearts, A.C. invirtió en 2017 se generaron \$0.60 pesos a favor de la sociedad en un año.



Supuestos:

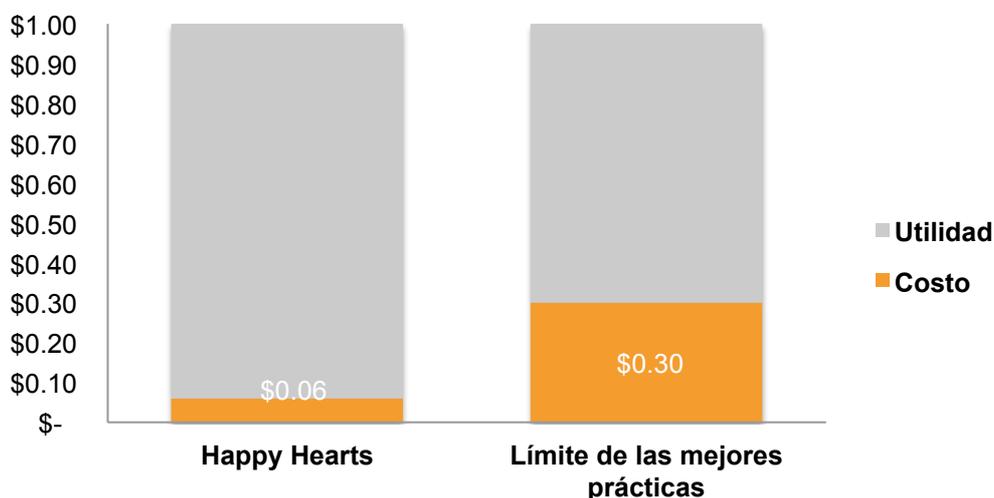
- a) **Inversión: 5.09 mdp**
- b) **Producción eficaz: 5.58 mdp (1 año)**
- c) **Producción total: 6.25 mdp (1 año)**
- d) Eficacia: 88.1%
- e) Eficiencia: 85.3%
- f) Número de beneficiarios: 132 personas
- g) Principales servicios: Terapias, servicios médicos, orientación, talleres, actividades recreativas, clavos telescópicos, trasportación.
- h) Zona de impacto: República Mexicana
- i) **Supuesto B, RSOI que podría obtener la institución bajo los mismos supuestos en 5 años.**

Gráfica 5. Análisis de Retorno Social sobre Inversión



4.5 Costo de Generación de Ingresos

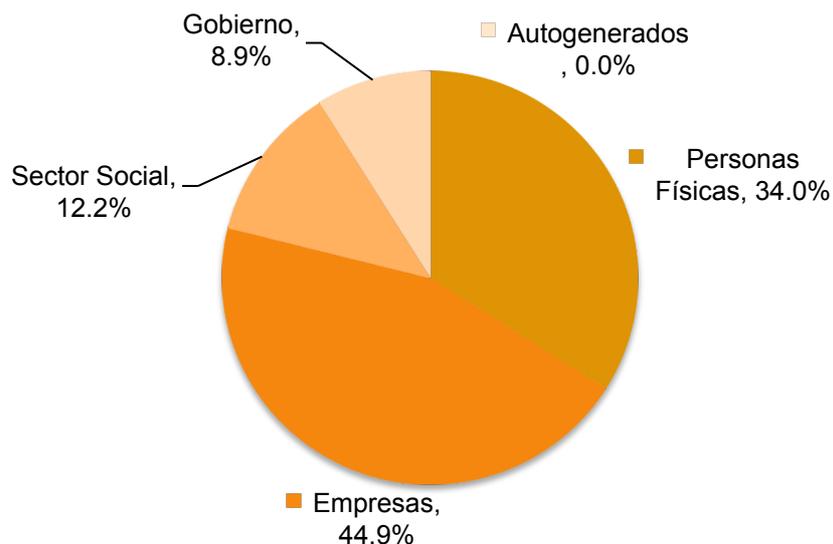
Con base en la información brindada por el equipo de la institución, se realizó una estimación aproximada del costo en el que incurre la institución para generar sus ingresos, obteniendo el siguiente resultado: **Happy Hearts, A.C., tuvo un costo de 6 centavos por cada \$1 peso generado a su favor a través de las distintas actividades que realiza para obtener recursos.**



Gráfica 6. Análisis de Costo de Generación de Ingreso.

4.6 Diversificación de Ingresos

Con base en la información financiera proporcionada por la institución durante el proceso de calificación podemos concluir que: **el 12.2% de los ingresos de Happy Hearts, A.C., en 2017 provinieron del Sector Social, el 44.9% de Empresas, el 34.0% de Personas Físicas y el 42% se recibieron fondos del Gobierno. Durante este año no fueron autogenerados a través de las distintas actividades.**

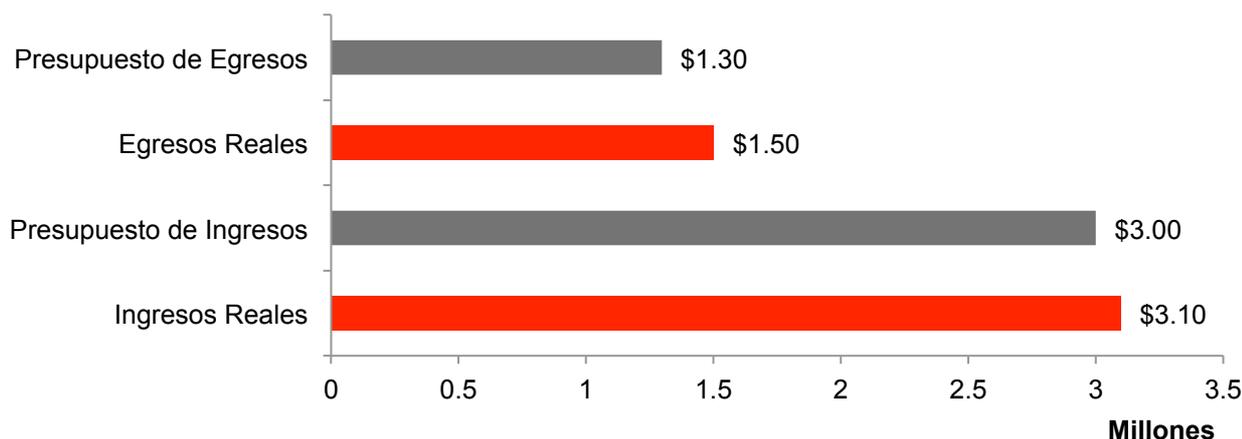


Gráfica 7. Análisis de Diversificación de Ingresos



4.7 Brechas Presupuestales

Comparando el presupuesto de egresos con los egresos ejercidos para el periodo evaluado, se tiene el siguiente resultado: **La brecha de ingresos de Happy Hearts, A.C. fue positiva, por un monto de \$ 97,923.52 lo que representa un 3.26% por encima de lo presupuestado. La brecha de egresos fue positiva por un monto de \$ 101,260.00 pesos, lo que representa un 8% por encima de lo presupuestado. El límite de las mejores prácticas a nivel internacional es del 10% en cada uno de los presupuestos.**



Gráfica 8. Brechas presupuestales

4.8 Diferencia en la inversión por caso de éxito

Dividiendo la inversión realizada por Happy Hearts, A.C. para cumplir con su labor hacia los beneficiarios entre el número total de beneficiarios, se obtiene la inversión por beneficiario. La inversión real se obtiene dividiendo la inversión entre el número de beneficiarios multiplicado por la eficacia. **Para lograr el cambio deseado en sus beneficiarios, Happy Hearts, A.C. invirtió \$11,649.67 pesos por beneficiario en el transcurso de un año.**



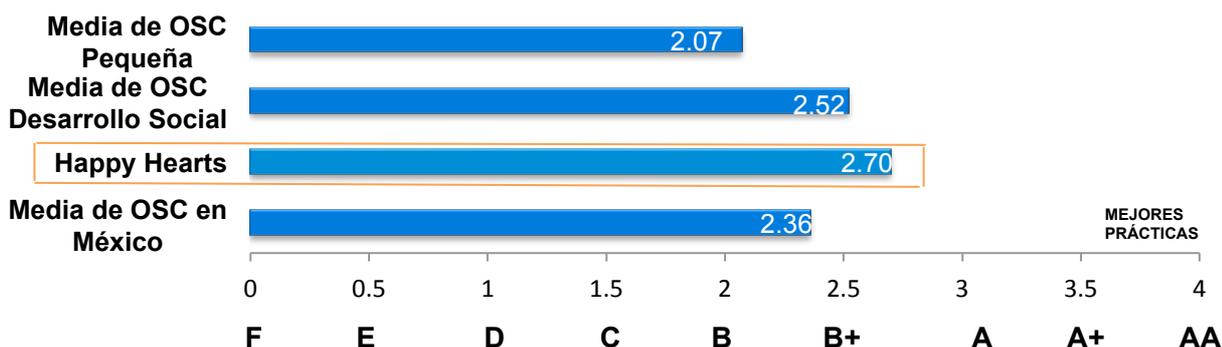
Gráfica 9. Diferencia en la inversión por caso de éxito.



4. COMPARATIVO CON OTRAS ORGANIZACIONES

5.1 Comparativo de Desarrollo Institucional

Una vez presentado a detalle el desglose de la calificación se presenta a continuación un comparativo con otras organizaciones del mismo sector en México. Happy Hearts, A.C. tiene una calificación final de **2.70** en una escala de cero a cuatro en su Desarrollo Institucional, lo que representa una calificación **B+** comparado con las mejores prácticas a nivel internacional.

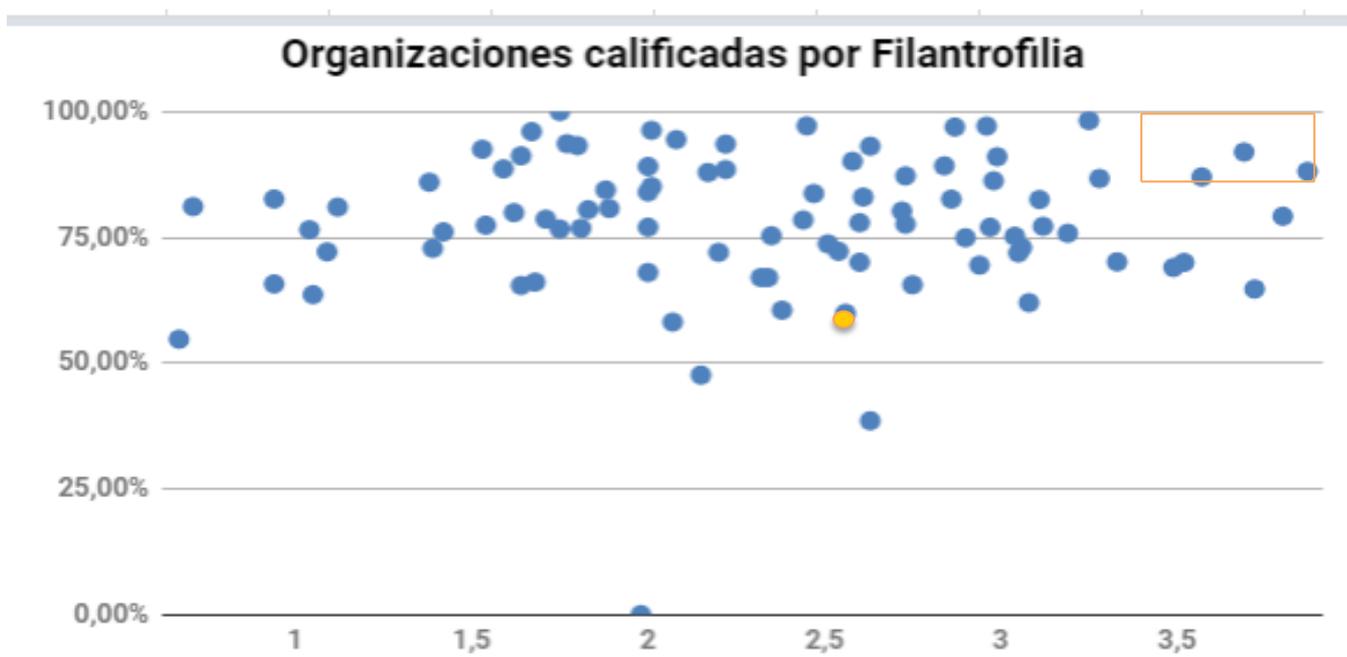


Gráfica 10. Comparativo de Resultados de Desarrollo Institucional

*La media presentada en la gráfica, fue tomada sobre un universo mayor a 80 organizaciones calificadas por Filantropía.

5.2 Comparativo de Desarrollo Institucional y Eficacia

Esta gráfica representa la posición que ocupa la organización con relación a otras organizaciones del sector salud calificadas por Filantropía. Happy Hearts, A.C. se encuentra representado por el círculo color naranja. El recuadro de color naranja muestra el área en la cual recomendamos se encuentren las instituciones.



Gráfica 11. Comparativo de Resultados de Desarrollo Institucional y Eficacia.



5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A BENEFICIARIOS

Como parte del proceso para determinar las tendencias de impacto social de Happy Hearts, A.C. Filantropía aplicó una encuesta a sus beneficiarios, y otra a los padres de familia. A continuación, presentamos los principales hallazgos.

Principales hallazgos

Encuesta a beneficiarios

- El 70.0% de los beneficiarios aseguró que si no existiera Happy Hearts, no podrían recibir los mismos servicios por parte de ninguna otra institución.
- Así mismo, el 98.0% de los encuestados afirmó que desde que participa en Happy Hearts, percibe un futuro mejor con sus estudios y a su vez el mismo porcentaje de encuestados afirma que le gustaría seguir estudiando.
- El 90.0% comentó que desde su participación en Happy Hearts tiene más herramientas para aprender y el 88.0% considera que ha mejorado su vida.
- De todos los encuestados, el 88.8% afirma que se siente seguro con su entorno escolar desde que asiste a Happy Hearts, mientras que el 79.2% considera que su opinión es tomada en cuenta. Así mismo, un 60.0% de los beneficiarios encuestados considera que cuenta con lugares donde puede decir cómo se siente.
- El 62.0% de los beneficiarios encuestados corresponde al grupo de edad de “10 a 12 años”, el 32.0% se encuentra en un rango de edad entre los “7 y 9 años”, y únicamente el 6.0% tiene más de 13 años.
- La mayor parte de los beneficiarios encuestados, es decir el 60.0%, son mujeres, el 40.0% restante son hombres. Así mismo, el 58.0% de los encuestados cursa el grado escolar de “quinto a sexto” de primaria y el 42.0% se ubica en el curso de “tercero a cuarto”.
- El 64.0% de los beneficiarios encuestados vive con más de 5 personas en casa, el 18.0% con 5 personas, 12.0% con 4 personas, y tan solo 6.0% con 3 personas en la misma vivienda.
- Por último, la mayoría de los beneficiarios encuestados, es decir el 82.0% afirmó que le indicaron claramente las condiciones, requisitos y reglas para participar en Happy Hearts. Por otro lado, el 77.1% considera que le indicaron claramente los beneficios, alcance y apoyos que tendría al participar en Happy Hearts.

Análisis de variables

Encuesta a beneficiarios

Desde la percepción de los beneficiarios, los servicios ofrecidos por Happy Hearts fueron calificados como “Excelentes” y “Buenos” por el 75.1%. Asimismo, un servicios obtuvieron 87.8% de opiniones favorables, siendo “Instalaciones educativas (salón escolar)”. Por el otro lado, el servicio que menor porcentaje de opiniones favorables obtuvo fue “Aulas didácticas” con 67.3%.



¿Cómo calificas la calidad de los siguientes servicios de Happy Hearts?

| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | No lo recibo | Total |
|--|------------------------------|-------|---------|------|----------|--------------|-----------|
| Instalaciones educativas (salón escolar) | 29 | 14 | 6 | 0 | 0 | 0 | 49 |
| Aulas didácticas | 14 | 19 | 16 | 0 | 0 | 0 | 49 |
| Dirección escolar | 22 | 14 | 13 | 0 | 0 | 0 | 49 |
| USAER | 16 | 16 | 13 | 1 | 0 | 4 | 50 |
| Obras exteriores | 19 | 19 | 11 | 0 | 0 | 1 | 50 |
| | <i>Preguntas contestadas</i> | | | | | | 50 |
| | <i>Preguntas omitidas</i> | | | | | | 0 |

Gráfica 12. Análisis de la calidad de los servicios, según la opinión de los beneficiarios.

Asimismo, los servicios ofrecidos por Happy Hearts a sus beneficiarios fueron percibidos como “Muy útiles” o “Útiles” por el 85.7% de los encuestados. Así, el 98.0% de ellos calificó el servicio de manera positiva, “Instalaciones educativas (Salón escolar)”. El servicio con la menor cantidad de opiniones favorables en cuanto a la utilidad lo registra “Obras exteriores” con el 75.0%

¿Cómo calificas la utilidad (qué tanto te han servido) de los siguientes servicios de Happy Heart?

| | Muy útil | Útil | Regular | Poco útil | Nada útil | No lo recibo | Total |
|--|------------------------------|------|---------|-----------|-----------|--------------|-----------|
| Instalaciones educativas (Salón escolar) | 32 | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 | 49 |
| Aulas didácticas | 12 | 28 | 8 | 0 | 0 | 1 | 49 |
| Dirección escolar | 25 | 17 | 7 | 0 | 0 | 1 | 50 |
| USAER | 21 | 18 | 6 | 0 | 0 | 3 | 48 |
| Obras exteriores | 17 | 19 | 12 | 0 | 0 | 2 | 50 |
| | <i>Preguntas contestadas</i> | | | | | | 50 |
| | <i>Preguntas omitidas</i> | | | | | | 0 |

Gráfica 13. Análisis de la utilidad de los servicios, según la percepción de los beneficiarios.

En la siguiente tabla se puede ver la relación que existe entre la edad de los beneficiarios de Happy Hearts y la consideración de la insustituibilidad del servicio que este brinda. El 58.0% de los beneficiarios que expresaron que si no fuera por Happy Hearts no podrían recibir este mismo servicio con la misma calidad, tienen una edad mayor a 10 años, por lo que se puede concluir que la edad tiene una influencia en la conciencia de insustituibilidad.

¿Cuál es tu edad?

Si no existiera Happy Heart, ¿podrías recibir los mismos servicios por parte de otra organización o institución? (Considera que sea la misma calidad)

| | 6 años o menos | 7 a 9 años | 10 a 12 años | más de 13 años | Total |
|-------|----------------|------------|--------------|----------------|-------|
| Si | 0 | 10 | 5 | 0 | 15 |
| No | 0 | 6 | 26 | 3 | 35 |
| Total | 0 | 16 | 31 | 3 | 50 |



Preguntas contestadas **50**
Preguntas omitidas **0**

Gráfica 14. Análisis de la relación que existe entre ella edad de los beneficiarios, y la insustituibilidad de la organización.

En su mayoría los encuestados afirmaron sentirse con más herramientas para aprender, a partir de su participación en Happy Hearts. Asimismo, el 89.8% de los padres encuestados calificó el servicio de “Instalaciones educativas (Salón escolar)” como “Muy útil” o “Útil”. Con estas afirmaciones, podemos suponer una relación directa entre la utilidad de la “Instalaciones educativas (Salón escolar)” con el hecho de sentirse con más herramientas para el aprendizaje, lo cual demuestra la importancia de dicho servicio.

Desde que recibes apoyo de Happy Hearts:

Tengo más herramientas para aprender

| ¿Cómo calificas la utilidad (qué tanto te han servido) de los siguientes servicios de Happy Heart? | Sí | No | Total |
|--|------------------------------|----------|-----------|
| Instalaciones educativas (Salón escolar): Muy útil | 30 | 2 | 32 |
| Instalaciones educativas (Salón escolar): Útil | 14 | 2 | 16 |
| Instalaciones educativas (Salón escolar): Regular | 0 | 1 | 1 |
| Instalaciones educativas (Salón escolar): Poco útil | 0 | 0 | 0 |
| Instalaciones educativas (Salón escolar): Nada útil | 0 | 0 | 0 |
| Instalaciones educativas (Salón escolar): No lo recibo | 0 | 0 | 0 |
| Total | 44 | 5 | 49 |
| | Preguntas contestadas | | 49 |
| | Preguntas omitidas | | 0 |

Gráfica 15. Análisis de la relación que existe entre la percepción de tener más herramientas para aprender con el servicio brindado por Happy Hearts.



6. LÍNEAS DE ACCIÓN PRIORITARIA

Desarrollo Institucional

I. Revisar la planeación estratégica:

- ✓ Multianual, Corto y largo plazo, Distintos escenarios y Estudio comparativo con organización del sector.
- ✓ Incluir a toda la organización.
- ✓ Objetivos generales y específicos por el canal de intervención con tiempos y responsables
- ✓ Aprovechar la experiencia que ya se tiene para proyectar los siguiente años o ajustar la planeación que ya se tiene.
- ✓ Metas de resultados y de recursos necesarios.

II. Revisar la estrategia de generación de fondos:

- ✓ Buscar algunos acuerdos de donaciones multianual respaldados con proyectos de mediano plazo.
- ✓ Fortalecer las donaciones recurrentes de personas físicas.
- ✓ Impulsar estrategia de recursos autogenerados. Eventualmente buscar algún negocio social vinculado a la actividad de la fundación.
- ✓ Además de seguir viendo donativo de empresas/gobierno, explorar las posibilidades de donativos de parte de fundaciones de segundo piso u organizaciones internacionales.

III. Fondo Patrimonial:

- ✓ Definir una meta para el fondo patrimonial de 3 meses primero, luego un año y 3 años posteriormente.
- ✓ Definir estrategia para lograrlo
- ✓ Implementar la estrategia desde 2018



Impacto Social

- I. Diseñar un plan estratégico de expansión del modelo de intervención de Happy Hearts. para incrementar su impacto social.

- II. Aterrizar el modelo de atención de Happy Hearts para facilitar su replicabilidad y asegurar la calidad de la misma con:
 - ✓ Metodología
 - ✓ Manuales de operación
 - ✓ Materiales pedagógicos o de atención de la comunidad
 - ✓ Conclusiones de las tendencias de impacto social pasadas

- III. Esto se puede lograr a través de:
 - ✓ Buscar implementar cada vez más proyectos de Happy Hearts, y establecer una red de intervención solida para mejorar la situación de la atención en caso de desastres naturales.
 - ✓ Estructurar el crecimiento de Happy Hearts en los canales de intervención ya existentes y/o nuevos. Por ejemplo con el gobierno como la CONABIO, ONU o algunas organizaciones sea gubernamentales o no relacionados con desastres naturales para establecer alguna alianza de intervención con ellos.



✓ EQUIPO EVALUADOR

Fernando Sepúlveda Vildósola
Presidente del Consejo
fernando.sepulveda@filantropia.org

Albane Guelorget
Ejecutiva
albane.guelorget@filantropia.org

Marcela Valadez Villegas
Analista de proyectos
marcela.valadez@filantropia.org