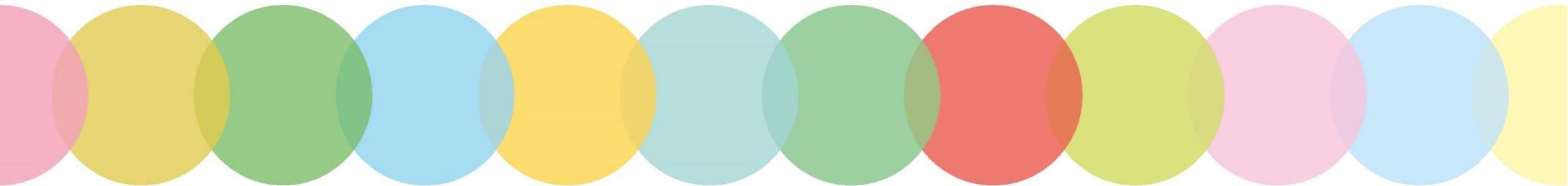




GRUPOS DE INTERÉS APROSU



Grupos de Interés Clave



Personas Beneficiarias



Familias y Entidades Tutelares



Personas Trabajadoras



Junta Directiva



Personas Asociadas



Entidades Públicas Financiadoras

Otros Grupos de Interés



Proveedores



Entidades Públicas Legisladoras



Alianzas y Partners



Personas Voluntarias



Medios de Comunicación

IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS



APROSU define su mapa de grupos de interés de los diferentes colectivos que tienen influencia en la actividad y se ven influenciados por la actividad.

Los grupos de interés fueron analizados por el comité de *Transformación y Cambio* y el de *Cultura Organizacional*.

El comité de *Transformación y Cambio* realizó el análisis de los siguientes Grupos de interés:

- Junta Directiva
- Personas asociadas
- Administraciones públicas (financiadoras)
- Administraciones públicas (legisladores)
- Alianzas-partners
- Proveedores
- Medios de comunicación

El comité de *Cultura Organizacional* realizó el análisis de los siguientes Grupos de interés:

- Personas con discapacidad intelectual
- Familias o entidades que ofrecen medidas de apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica
- Personas trabajadoras
- Personas voluntarias
- Centros de formación (alumnado en prácticas)

Los grupos de interés segmentados, así como los canales de relación con cada uno de ellos se revisa anualmente y se alinea con la estrategia.

ESQUEMA Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS



- GRUPOS DE INTERÉS CLAVE
- OTROS GRUPOS DE INTERÉS



“Empoderamos a las personas,
por un futuro sin límites”

1 El comité de Cultura Organizacional trabajó el GI relativo a Centros de Formación(Alumnado en prácticas), tras su análisis y elaboración, se llegó a la conclusión de incluirlos en Alianzas

DENOMINACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CLAVE



● PERSONAS BENEFICIARIAS

PCDI mayores de 16 años de edad, que tengan reconocido el certificado de discapacidad intelectual y que no precisen atención de forma continuada en instituciones sanitarias, ni padecer trastornos mentales graves o graves problemas conductuales que puedan alterar la normal convivencia de los centros o servicios. Es el centro de nuestro propósito (razón de ser).

● FAMILIAS Y ENTIDADES TUTELARES

Personas físicas o jurídicas que han sido designadas con alguna medida de apoyo al ejercicio de la capacidad jurídica de alguna persona de los servicios de APROSU. Persona que tiene parentesco con la persona beneficiaria (madre, padre, cuñado/a, etc) y que mantiene un contacto activo con la persona beneficiaria y siendo la persona/s de referencia para la entidad. Son nuestra razón de ser siendo este grupo de interés fundadores de la entidad.

● PERSONAS TRABAJADORAS

Personas que cumplan con los requerimientos del perfil del puesto de trabajo, y que estén alineadas con nuestros valores y la consecución con nuestro propósito. Se implican activamente en la consecución del propósito, participan en el diseño, ejecución y evaluación de planes de vida, así como, de nuevos servicios, metodología, proyectos, etc. GGII clave, sin el cual no se podría prestar el servicio y no se podría conseguir el propósito.

● JUNTA DIRECTIVA

Es el órgano de representación que gestiona y representa los intereses de APROSU, de acuerdo con las disposiciones y directivas de la Asamblea General. Sólo podrán formar parte del órgano de representación las personas asociadas. Son elegidos por la Asamblea General y tienen un mandato de 2 años de duración, pudiendo ser renovados los cargos.

● PERSONAS ASOCIADAS

Aportan recursos económicos de forma continuada, se clasifican en:

Personas Numerarias: personas físicas, padres, hermanos/as o representantes legales de las PCDI, que han ingresado con posterioridad a la Constitución de APROSU. Mantendrán su condición de numerarias incluso si cesa la representación en la que actúan, siempre que dicho cese no se produzca por sentencia firme por incumplimiento de sus obligaciones con la persona representada.

Personas Protectoras: personas físicas o jurídicas que, mediante aportaciones en metálico, especie o servicio, contribuyan al sostenimiento de APROSU.

● ENTIDADES PÚBLICAS FINANCIADORAS

Entidades públicas que aportan financiación en forma de convenio, o subvenciones.

CANALES PARA PARTICIPAR LOS GRUPOS DE INTERÉS



● PERSONAS BENEFICIARIAS

- Comités de trabajo
- Reuniones individuales
- Reuniones grupales
- Cuestionarios de satisfacción en fácil comprensión
- Cuestionarios estratégicos en fácil comprensión
- Reuniones de Asambleas
- Telefónicamente
- Página web
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias
- Canal de denuncias
- Canal de sugerencias, quejas y aportaciones

● FAMILIAS Y ENTIDADES TUTELARES

- Reuniones
- Cuestionarios de satisfacción
- Cuestionarios estratégicos
- Reuniones de Asambleas
- Acciones formativas
- Telefónicamente
- Correo electrónico
- Página web
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias
- Canal de denuncias
- Canal de sugerencias, quejas y aportaciones
- TOKAPP

● PERSONAS TRABAJADORAS

- Directamente a superiores u otros profesionales
- Comités
- Canal de ética
- Reuniones
- Cuestionarios de satisfacción
- Cuestionarios estratégicos
- Reuniones de Asambleas
- Telefónicamente
- Correo electrónico
- Intranet corporativa-Teams
- Página web
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias
- Canal de denuncias
- Canal de sugerencias, quejas y aportaciones

● JUNTA DIRECTIVA

- Reuniones Junta Directiva
- Reuniones de Asambleas
- Cuestionarios de satisfacción
- Cuestionarios estratégicos
- Correo electrónico
- Reuniones
- Telefónicamente
- Página web
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias
- Canal de denuncias
- Canal de sugerencias, quejas y aportaciones

● PERSONAS ASOCIADAS

- Reuniones de Asambleas
- Cuestionarios de satisfacción
- Cuestionarios estratégicos
- Correo electrónico
- Telefónicamente
- Página web
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias
- Canal de denuncias
- Canal de sugerencias, quejas y aportaciones

● ENTIDADES PÚBLICAS FINANCIADORAS

- Reuniones
- Convenios, subvenciones y conciertos sociales
- Telefónicamente
- Correo electrónico
- Página web
- Redes sociales
- Canal de denuncias
- Canal de sugerencias, quejas y aportaciones



GRUPO DE INTERES

PROCESO VINCULADO

ODS IMPACTO

PERSONAS BENEFICIARIAS

- PO.02 Ingreso, acogida y adaptación de las personas beneficiarias.
- PO.03 Plan de Atención Individualizado
- PO.04 Alojamiento
- PO.05 Manutención
- PO.06 Promoción de la Salud
 - PO.06.01 Seguimiento de la salud de las personas beneficiarias.
 - PO.06.02 Administración segura de medicamentos.
 - PO.06.03 Prevención de accidentes en personas con discapacidad intelectual.
 - PO.06.04. Higiene y cuidado de personas beneficiarias.
- PO.07 Servicio de Promoción de la Autonomía Personal
- PO.08 Empleo
- PO.09 Formación
- PO.10 Ocio
- PO.11 Terapia Ocupacional
- PO.12 Atención Social
 - PO.12.01 Entrevistas e informes sociales.
 - PO.12.02 Solicitud y tramitación de ayudas y/o prestaciones.
- PO.13 Atención Psicológica
 - PO.13.01 Prevención e intervención de problemas de conducta.
 - PO.13.02 Prevención e intervención en caso de acoso entre las personas beneficiarias.
 - PO.13.03 Acompañamiento y apoyo en las distintas fases del duelo.
 - PO.13.04 Resolución de conflictos.
 - PO.13.05 Actuación ante conductas adictivas.
- PO.14 Atención Logopédica

- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 4: Educación de calidad
- ODS 10: Reducción de las desigualdades
- ODS 5: Igualdad de género



FAMILIAS Y ENTIDADES TUTELARES

PO.15 Atención Fisioterapéutica

- PO.15.01 Prevención y actuación ante accidentes en entornos acuáticos.

PO.16 Desvinculación

PO.17.01 Acogida Temprana

PO.17.02 Servicio de Hotel

PO.17.03 Promoción de las relaciones de las personas beneficiarias – familias

PO.17.04 Información a personas beneficiarias- familias

PO.17.05 Transporte para personas beneficiarias.

PO.18.02 Satisfacción Grupo de Interés.

PO.20 Apoyos para la consecución de Planes de Vida e inclusión en la comunidad.

PO.21 Teleapoyo.

PS. 01.01 Control Documental

PO.02.01 Ingreso, acogida y adaptación de las personas beneficiarias.

PO.03 Plan de Atención Individualizado.

PO.04 Alojamiento.

PO.05 Manutención.

PO.07 Servicio de Promoción de la autonomía personal.

PO.17 Atención Familiar.

PO.17.02 Servicio de Hotel

PO.17.03 Promoción de las relaciones de personas beneficiarias con las familias.

PO.17.04 Información a personas beneficiarias- familias

PO.17.05 Transporte para personas beneficiarias.

PO.20 Apoyos para la consecución de los planes de vida e inclusión en la comunidad.

PO.21 Teleapoyo

PS. 01.01 Control Documental.

Entidades tutelares exclusivos: PS.01.05 Gestión de gastos menores de las personas tuteladas por organismos tutelares.

PE.03.01 Gestión de alianzas.

- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 4: Educación de calidad



PERSONAS TRABAJADORAS

PS.03 Recursos Humanos
 PS.03.01 Selección, contratación y desvinculación
 PS.03.01.01 Acogida de personas trabajadoras
 PS.03.02 Solicitud y tramitación de vacaciones y permisos
 PS.03.03 Distribución de turnos y gestión de complementos
 PS.03.04 Nóminas, SS.SS e impuestos del rendimiento
 PS.05 Formación interna
 PS.03.06 Evaluación del rendimiento
 PS.03.07 Conciliación
 PS.03.09 Seguridad y salud laboral

- PS.03.09.01 Coordinación de actividades empresariales
- PS.03.09.02 Prevención de situaciones de acoso
- PS.03.09.03 Tram. bajas, altas y accidentes laborales
- PS.03.09.04 Protección de mujeres embarazadas
- PS.06 Comunicación interna

 PO.18.02 Satisfacción del grupo de interés.
 PS.01.01 Control Documental

- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 4: Educación de calidad
- ODS 5: Igualdad de género.
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 10: Reducción de desigualdades

JUNTA DIRECTIVA

PE.01 Órganos de Gobierno
 PE.02.01 Presupuesto anual
 PE.02.02 Planificación
 PE.05 Gestión de la ética
 PE.07 Transparencia
 PE.06 Comunicación Externa
 PS.01.01 Control legislativo
 PS.01.04 Gestión de personas asociadas
 PS.02 Gestión Económica Financiera
 PS.06 Comunicación Interna

- ODS 5: Igualdad de género (representatividad de ambos sexos en el organo de gobierno)
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico (condiciones laborales dignas y creación de empleo)
- ODS 10: Reducción de las desigualdades (defensa de derechos de PCDI)
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas (cumplir legislación, políticas contra acoso, etc)

PERSONAS ASOCIADAS

PS.01.04. Gestion de personas asociadas
 PE.01 Gestión de Órganos de gobierno
 PE.02.02 Planificación
 PE.02.03 Gestión de presupuesto anual
 PE.06 Comunicación Externa

- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 4: Educación de calidad
- ODS 10: Reducción de las desigualdades
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos



ENTIDADES PUBLICAS
FINANCIADORAS

PE.01 Órganos de Gobierno
PE.02.01 Presupuesto anual
PE.02.02 Planificación
PE.03.01 Gestión de alianzas
PE.06 Comunicación externa
PE.07 Transparencia
PS.09 Subvenciones y justificación

- ODS 1: Fin de la pobreza
- ODS 2: Hambre cero
- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 4: Educación de calidad
- ODS 5: Igualdad de género
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura
- ODS 10: Reducción de las desigualdades
- ODS 13: Acción por el clima
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

GRUPOS DE INTERÉS CLAVE





LO QUE HACEMOS

PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)

GRUPO DE INTERÉS

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Descripción

Grupo de interés clave, es el centro de nuestro propósito (razón de ser)

Personas con Discapacidad Intelectual mayores de 16 años de edad, que no necesiten atención de forma continuada en instituciones sanitarias, no padecer trastornos mentales graves o graves problemas conductuales que puedan alterar la normal convivencia de los Centros o servicios.

Necesidades

Desarrollar sus proyectos de vida para conseguir su inclusión plena en la sociedad.

Necesidad de apoyo para la realización de las actividades de la vida diaria.

Apoyo en la toma de decisiones.

Expectativas

Aumentar la seguridad y empoderamiento para tomar sus propias decisiones.

Conseguir una mayor autonomía e independencia.

Ser protagonistas de su propia vida, no vulneración de derechos.

- Contribuimos dando cumplimiento a sus objetivos personales, empleo con apoyo, fomentamos su formación.

- Establecer herramientas/ estrategias para poder identificar el propósito de cada persona.
- Promover un proceso de desinstitutionalización.



<p>Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Convención de los derechos de las personas con discapacidad intelectual. - Contribuimos a su desarrollo social, adquisición de competencias y habilidades, empoderando a las personas y apoyándolas para que lleven a cabo sus planes de vida, apoyándolas en la toma de decisiones y buscando nuevas oportunidades que favorezcan su crecimiento personal y bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de metodología centrado en el apoyo de la toma de decisiones. - Más actividades inclusivas en la comunidad. - Centrarnos más en los proyectos de vida de las personas con discapacidad intelectual. - <u>OBJETIVOS: Crear más viviendas en comunidad, ofrecer más apoyo en los contextos naturales para evitar la institucionalización, implementar la metodología basada en el apoyo de la toma de decisiones.</u> - Cambio de estructura/cultura organizacional (Cambio en la <u>mentalidad</u> de los líderes y responsables). Formar, sensibilizar, concienciar, que el personal centre sus tareas partiendo de las necesidades de las personas beneficiarias Fomentar la escucha activa, ¿realmente qué es importante en sus vidas?, ¿lo sabemos? No darles todo resultado, darles la oportunidad de cometer errores y que ellas mismas los puedan reconducir.
<p>Cómo contribuyen a nuestro propósito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formando parte de él y dejándonos entrar en sus vidas para el desarrollo de sus planes de vida. - Nuestra razón de ser, por ellas ofrecemos nuestros servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar el desarrollo de sus proyectos de vida.
<p>Cómo afecta nuestro propósito al G.I.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Afecta en la mejora de su calidad de vida. - Mayor empoderamiento y fomento de su autonomía. - Ayudar a que ejerzan el control sobre sus propias vidas "Autodeterminación". 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un diagnóstico en donde se puedan reflejar en qué cuestiones pueden decidir las personas con discapacidad intelectual, ya que ello afecta directamente al propósito.
	<p><i>Contribuimos desde el eje estratégico 3: Consolidación y mejora de los servicios:</i></p> <p><u>3.1. Atención a las personas beneficiarias.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar el número de personas a las que se les proporciona el servicio de SPAP. - Trasladar personas que viven en la residencia a recursos integrados en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Trasladar personas que viven en la residencia a recursos integrados en la comunidad. b) Trasladar el centro ocupacional fuera de la residencia. <p><u>3.4. Innovación orientada a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias.</u></p>



<p>Cómo contribuimos desde nuestra estrategia con el GI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilizar los servicios prestados a las personas y ampliar actividades en la comunidad fuera de las instalaciones de APROSU. - Integración de personas con grandes necesidades de apoyo en viviendas integradas en la comunidad. - Adecuar y mejorar las infraestructuras para mejora la calidad de vida de las personas. - Cooperación con aliados para conseguir los objetivos de mejora en la prestación de servicios a personas beneficiarias. - Trasladar el centro ocupacional fuera de la residencia. <p>3.4. Innovación orientada a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias.</p> <p>a) Desarrollar proyectos innovadores en colaboración con entidades de referencia que ayuden a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias y su integración en la sociedad.</p> <p>b) Participar en proyectos de investigación con aliados que nos ayuden a incorporar metodologías o proyectos innovadores que mejoren la calidad de vida de las personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar buenas prácticas en ética. 	<p>a) Desarrollar proyectos innovadores en colaboración con entidades de referencia que ayuden a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias y su integración en la sociedad.</p> <p>b) Participar en proyectos de investigación con aliados que nos ayuden a incorporar metodologías o proyectos innovadores que mejoren la calidad de vida de las personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de metodología centrado en el apoyo de la toma de decisiones. - Más actividades inclusivas en la comunidad - Cambio de estructura/cultura organizacional (Cambio en la <u>mentalidad</u> de los líderes y responsables). Formar, sensibilizar, concienciar, que el personal centre sus tareas partiendo de las necesidades de las personas beneficiarias Fomentar la escucha activa, ¿realmente qué es importante en sus vidas?, ¿lo sabemos? No darles todo resultado, darles la oportunidad de cometer errores y que ellas mismas los puedan reconducir - Mayor participación e implicación en la toma de decisiones.
<p>Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.</p>	<p>Nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia porque la misma da respuesta a sus necesidades y expectativas que podemos percibir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informar de nuestra estrategia a través de la lectura fácil. - Realizar charlas adaptadas anuales del plan estratégico a las personas beneficiarias.
<p>Cómo contribuyen a la estrategia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En los periodos de realización del plan estratégico se les hace cuestionarios sobre cuál es el propósito de la organización, los valores de la misma y sobre cuáles son sus necesidades y expectativas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar a las personas beneficiarias en la elaboración del plan estratégico. - <u>OBJETIVOS: Buscar fórmulas que fomenten la participación activa de las personas con discapacidad intelectual en la elaboración del plan estratégico.</u>



	<ul style="list-style-type: none"> - Son el centro de la estrategia. Definiéndose la misma para dar respuesta a sus necesidades y expectativas. 	
Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u>	<p>Programas en los que quieren participar (informática, huerto, prensa y comunicación, piscina, etc), actividades de ocio y tiempo libre (qué hacer), consecución de sus proyectos de vidas, elección de sus referentes, cuidado personal, en cuanto a la ubicación (en el comedor, talleres, habitación) de manera sesgada ya que no deciden en su totalidad, visitas que reciben, salidas con familiares, celebración de cumpleaños (elección de la tarta, regalos, con quien celebrarlo, cómo celebrarlo, dónde celebrarlo), paga semanal (deciden en que gastarse su propio dinero).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del centro (flexibilidad de horarios, tener en cuenta en qué momento necesitan los apoyos). - Fomentar mayor participación en comités y equipos de trabajo. - Elaboración de diagnóstico en donde se puedan reflejar aquellas acciones concretas en las que participan las personas con discapacidad. No conocemos con exactitud ni está definido en qué decisiones pueden participar. - No deciden sobre su propia vida (salud, situaciones de duelo, qué les apetece hacer realmente). Por ejemplo: ¿por qué no pueden decidir si acuden al duelo de un familiar cercano? Aquí entra en conflicto dependiendo de si la persona tiene la capacidad modificada judicialmente o no.
Herramientas para participar	<p>Comités (comité de ética, medioambiente), asambleas, reuniones grupales e individuales (entrevistas con personal de atención directa, equipo técnico y coordinadoras), cuestionarios adaptados (ocio, transporte, acogida y adaptación, satisfacción general, plan estratégico), redes sociales, buzón de sugerencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Retomar el grupo de Autogestores en todos nuestros servicios y dar protagonismo como grupo de comunicación entre la organización y el colectivo de las personas con discapacidad.
<u>Cómo nos ayudan a crear valor sostenible (cómo mejora el proceso operativo)</u>	<p>A través de las opiniones de las personas en los cuestionarios.</p> <p>A través de los canales de comunicación establecidos.</p>	<p>Definir la experiencia de la persona beneficiaria con los servicios de la Asociación APROSU para poder identificar como nos ayudan a crear valor sostenible (Customer journey)</p>
<u>Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)</u>		<p>Se deberán de detectar las necesidades reales de las personas con discapacidad intelectual. Con posterioridad, se establecerán programaciones, actividades e intervenciones que puedan dar respuestas a las mismas, afectando directamente al desarrollo de los procesos operativos.</p>



<p>Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas.</p>	<p><u>Necesidades de transparencia:</u> conocer todos los aspectos relacionados con la vida de cada persona beneficiaria; aspectos sociales, personales, salud, empleo, económico (recibir información con antelación de las actividades que van a participar, conocimiento de sus derechos, conocer los datos de salud, conocer con antelación las visitas a recibir cada persona beneficiaria, así como en las salidas que van a participar).</p> <p><u>Cómo demostramos la transparencia y rendimos cuentas:</u> realizando reuniones individuales en las que se les traslada aspectos relevantes de su vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las líneas estratégicas de la entidad del cambio de modelo. - Difusión del plan operativo a lectura fácil. - Facilitar la participación de las personas asociadas (PCDI) en las asambleas. - Participar como miembro de la junta directiva (PCDI). - Cambio de la metodología enfocada al apoyo en la toma de decisiones. - Empoderamiento de la persona, la persona es protagonista de su vida. - Desarrollar estrategias dirigidas a evitar la sobreprotección y vulneración del derecho a la información que ejerce la familia (sobre todo en cuestiones médicas).
<p>Impacto en APROSU</p>	<p>Son nuestra razón de ser, impacto directo.</p> <p>Son el GI que nos motiva para poder desarrollar distintas acciones, así como poder plantear objetivos.</p>	
<p>Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.</p>	<p>Luchar por los derechos de las personas con discapacidad intelectual, ofrecer servicios y apoyos adaptados a sus necesidades.</p> <p>Acciones como pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso ético. - Promover la inclusión de la persona con discapacidad intelectual en la sociedad. - Apoyo a la persona con discapacidad en los distintos momentos de su vida (aprendizaje, en su vida independiente y su autocuidado, en su hogar o tutela, apoyo en su salud, empleo, ocio). 	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer información adaptada sobre los derechos de la persona. - Difundir las acciones que se realizan en defensa de los derechos de las personas beneficiarias para concienciar hacia una sociedad más justa y solidaria.
<p>Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)</p>	<p>Relación fluida, diaria y continua.</p> <p>Relación basada en la sobreprotección, paternalismo, evitamos que corran riesgo por temor a que les pase algo,</p>	<p>Fomentar relaciones más centradas en el apoyo a los deseos y decisiones de las personas.</p>



	<p>a que tomen la decisión equivocada y por nuestros miedos a asumir riesgo, alta implicación con este grupo de interés que implica un vínculo afectivo.</p> <p><i>Satisfacción de personas beneficiarias según cuestionario de satisfacción 2020: 93,51%.</i></p>	<p>Modelo de intervención centrado en el empoderamiento de la persona y no en la sobreprotección.</p> <p>Cambio de estructura/cultura organizacional (Cambio en la <u>mentalidad</u> de los líderes y responsables). Formar, sensibilizar, concienciar, que el personal centre sus tareas partiendo de las necesidades de las personas beneficiarias Fomentar la escucha activa, ¿realmente qué es importante en sus vidas?, ¿lo sabemos? No darles todo resultado, darles la oportunidad de cometer errores y que ellas mismas los puedan reconducir.</p>
<p>Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)</p>	<p><u>Comunicación con personal de atención directa y equipo técnico</u>: diaria, directa, bidireccional e inmediata.</p> <p><u>Canales</u>: a través de la comunicación directa, asambleas, buzón de sugerencias.</p> <p><u>Comunicación con otros puestos (dirección, administración, limpieza, mantenimiento...)</u>: puntual, para tratar temas concretos, solicitar apoyo, hacer preguntas, comunicaciones informales (sobre asuntos personales sobre su vida).</p> <p><u>Herramientas</u>: tablets, móvil, comunicación alternativa Comunicación accesible a todos los niveles.</p>	<p>Incluir a un representante de las personas con discapacidad en los distintos comités, así como en la junta directiva.</p>
<p>Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones</p>	<p>Reuniones grupales e individuales, cuestionarios adaptados (verbales), asambleas (que quieren, que necesitan), fiestas temáticas, cuestionarios (satisfacción, plan estratégico), reuniones de PCP, opiniones directas al personal de atención directa.</p>	<p>Elaboración de diagnóstico en donde se puedan reflejar aquellas acciones concretas en las que participan las personas con discapacidad.</p>



<p><u>Cómo sabemos que confía en que su relación con APROSU se concibe a largo plazo</u></p>	<p>Cuestionario de satisfacción anual (histórico).</p> <p>Vínculo afectivo (no manifiestan el querer marcharse por lo que se entiende que se encuentran bien). Son los casos aislados los que manifiestan el no querer estar con nosotros, muchos de esas casos debidos a traslados de centro por problemas de conducta.</p> <p><i><u>Bajas voluntarias de personas beneficiarias</u></i></p> <p>2020: 1</p> <p>2021:2</p>	<p>Identificar un método para saber que la relación con APROSU se conciba a largo plazo.</p>
<p>ODS</p>	<p>Contribución directa:</p> <p>3.- Salud y bienestar.</p> <p>4.- Educación de calidad.</p> <p>5.- Igualdad de género.</p> <p>Contribución complementaria:</p> <p>8.- Trabajo decente y crecimiento económico.</p> <p>10.- Reducción de las desigualdades.</p> <p>12.- Producción y consumo responsable.</p> <p>15.- Vida y ecosistemas terrestres.</p>	
<p>Proceso vinculado</p>	<p>PO.02 Ingreso, acogida y adaptación de las personas beneficiarias.</p> <p>PO.03 Plan de Atención Individualizado</p> <p>PO.04 Alojamiento</p> <p>PO.05 Manutención</p> <p>PO.06 Promoción de la Salud</p>	



- PO.06.01 Seguimiento de la salud de las personas beneficiarias.
- PO.06.02 Administración segura de medicamentos.
- PO.06.03 Prevención de accidentes en personas con discapacidad intelectual.
- PO.06.04. Higiene y cuidado de personas beneficiarias.

PO.07 Servicio de Promoción de la Autonomía Personal

PO.08 Empleo

PO.09 Formación

PO.10 Ocio

PO.11 Terapia Ocupacional

PO.12 Atención Social

- PO.12.01 Entrevistas e informes sociales.
- PO.12.02 Solicitud y tramitación de ayudas y/o prestaciones.

PO.13 Atención Psicológica

- PO.13.01 Prevención e intervención de problemas de conducta.
- PO.13.02 Prevención e intervención en caso de acoso entre las personas beneficiarias.
- PO.13.03 Acompañamiento y apoyo en las distintas fases del duelo.
- PO.13.04 Resolución de conflictos.
- PO.13.05 Actuación ante conductas adictivas.

PO.14 Atención Logopédica

PO.15 Atención Fisioterapéutica

- PO.15.01 Prevención y actuación ante accidentes en entornos acuáticos.

PO.16 Desvinculación

PO.17.01 Acogida Temprana

PO.17.02 Servicio de Hotel

PO.17.03 Promoción de las relaciones de las personas beneficiarias – familias

PO.17.04 Información a personas beneficiarias- familias

PO.17.05 Transporte para personas beneficiarias.



	<p>PO.18.02 Satisfacción Grupo de Interés. PO.20 Apoyos para la consecución de Planes de Vida e inclusión en la comunidad. PO.21 Teleapoyo. PS. 01.01 Control Documental</p>	
Indicadores de satisfacción	<p><u>PO.02.01:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Grado de satisfacción respecto al proceso de acogida por parte de las PB. <p><u>PO.04:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Grado de satisfacción de las PB hacia el servicio de alojamiento. <p><u>PO.05:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Grado de satisfacción de las PB en relación a la comida. <p><u>PO.07:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Grado de satisfacción de PB con el servicio de SPAP. <p><u>PO.08:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Grado de satisfacción de las PB en el programa de empleo. <p><u>PO.09:</u></p>	



- Grado de satisfacción de las PB de los Servicios de Día respecto a la formación recibida.

PO.10:

- Grado de satisfacción de las personas beneficiarias en cuanto al ocio.

PO.17.02:

- Grado de satisfacción de PB con el servicio de acogida temprana.

PO.17.03:

- Grado de satisfacción de PB con el servicio.

PO.17.05:

- Grado de satisfacción de PB con el servicio de transporte.

PO.18.02:

- Grado de satisfacción de cada GGII encuestado.

PO.19.03:

- % de satisfacción de las personas beneficiarias.

PO.21 Teleapoyo

- % de satisfacción por parte de las PB hacia el servicio de Telapoyo.

% de satisfacción en cuanto al desarrollo de los planes de vida de las personas beneficiarias (PO.20 Apoyo para la consecución de planes de vida e inclusión en la comunidad).



Indicadores de rendimiento	<p><u>PO.02.01 Ingreso, acogida y adaptación de las personas beneficiarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Nº de no conformidades durante el proceso de ingreso de la persona beneficiaria en el servicio. <p><u>PO.03 Plan de Atención Individualizado:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• % de personas en cuyo plan han conseguido o tienen en proceso más del 50% de sus objetivos.• Nº de proyectos de investigación en los que participamos para mejorar la calidad de vida de las P.B. <p><u>PO.04 Alojamiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Nº de no conformidades presentadas en el servicio. <p><u>PO.05.01 Servicio de Catering:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Nº de incidencias presentadas con el servicio de catering. <p><u>PO.06.01 Seguimiento de la salud de las personas beneficiarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Nº de personas beneficiarias seleccionadas para el control de cuidados de salud, de los cuatro escogidos que tengan el 100% de los controles de salud realizados y actualizados.• Nº de incidencias detectadas durante los controles de cuidados de la salud.	<ul style="list-style-type: none">- Nº de altas producidas en el año.

**PO.06.02 Administración segura de medicamentos:**

- Nº de incidencias relacionadas con la medicación emblistada de la farmacia.

PO.06.03 Prevención de accidentes en personas con discapacidad intelectual:

- Nº de accidentes ocurridos en la entidad.
- Nº de caídas ocurridas en la entidad.

PO.06.04 Higiene y cuidado de personas beneficiarias:

- Nº de no conformidades detectadas por detección de falta de higiene y cuidados en las personas beneficiarias.

PO.07 SPAP:

- % de personas beneficiarias que aumentan su nivel de autonomía personal.
- % de las personas que aumentan su calidad de vida.
- % de personas que alcanzan y tienen en proceso el 60% de los objetivos de su PAI.
- Nº de personas beneficiarias del servicio.

PO.08 Empleo:

- % de personas beneficiarias participantes en el programa de empleo que tienen un itinerario laboral realizado por el Sepe.

% de personas que participan en el programa de empleo



- % de personas beneficiarias participantes en el programa de empleo que participen en un curso de certificado de profesionalidad.
- % de personas beneficiarias del programa de empleo que participen en al menos una entrevista de selección.

PO.09 Formación:

- Nº de personas beneficiarias del centro ocupacional que reciben programas formativos.
- Nº de personas beneficiarias de centro de día que reciben programas formativos.
- Nº de actividades externas nuevas que han realizado las personas beneficiarias.

PO.10 Ocio:

- % de personas con discapacidad intelectual que tendrá al menos una entrevista individual anual para expresar sus elecciones individuales.

PO.11 Terapia Ocupacional:

- % de personas beneficiarias que han alcanzado el 50% de sus objetivos individuales en terapia ocupacional.

PO.13 Atención Psicológica:

- % de personas beneficiarias atendidas consiguen resolver los problemas que les afectan al desarrollo de su vida personal, familiar, social o laboral.

PO.13.01 Prevención e intervención de problemas de conducta:

- % de personas que participan en el programa de ocio y tiempo libre



- % de personas beneficiarias que han disminuido y/ o eliminado sus problemas de conducta.

PO.13.02 Prevención e intervención en caso de acoso entre las personas beneficiarias:

- Nº de casos de acoso detectados entre las personas beneficiarias detectadas en el año.
- % de intervenciones en casos de acoso que obtienen resultados positivos.

PO.13.03 Acompañamiento y apoyo en las distintas fases del duelo:

- % de personas beneficiarias que hayan sufrido la pérdida de un ser querido superen el proceso de duelo en un tiempo inferior a 6 meses.

PO.13.04 Resolución de conflictos:

- Nº de conflictos surgidos entre las personas beneficiarias.

PO.13.05 Actuación ante conductas adictivas:

- % de personas con problemas de adicción consiguen abandonar el consumo.

PO.14.01 Atención Logopédica:

- % de personas beneficiarias que mejoren o tengan una evolución mantenida en sus dificultades de lenguaje, habla y voz.

- Nº de personas beneficiarias que tienen problemas de adicción.

- % de bajas voluntarias en el año.
- % de traslados de centro.



- % de personas beneficiarias que mejoren o tengan una evolución mantenida de sus dificultades de masticación y deglución de alimentos.

PO.15 Atención Fisioterapéutica:

- % de personas beneficiarias con patología que tengan un grado de cumplimiento de “en proceso” o “evolución mantenida” frente a su patología.
- % de personas beneficiarias que tengan un grado de cumplimiento de “en proceso” o “evolución mantenida” en la valoración de Deambulación.
- % de personas beneficiarias que tengan un grado de cumplimiento de “en proceso” o “evolución mantenida” en la valoración de Acuaterapia.
- % de personas beneficiarias que tengan un grado de cumplimiento de “en proceso” o “evolución mantenida” en la valoración de Psicomotricidad.
- % de personas beneficiarias con seguimiento de fisioterapia que tengan un grado de cumplimiento de “en proceso” o “evolución mantenida” en la valoración de Hipoterapia.

PO.15.01 Prevención y actuación ante accidentes en entornos acuáticos:

- Nº de accidentes en el medio acuático.

PO.16 Desvinculación:

- Nº de no conformidades relacionadas con la desvinculación.

PO.17.01 Acogida Temprana:

- % de permutas.
- % de bajas por fallecimiento.



- Nº de personas beneficiarias que contratan el servicio de acogida temprana.

PO.17.02 Servicio de Hotel:

- % de demandas del servicio de hotel que han sido cubiertas.

PO.17.03 Promoción de las relaciones de personas beneficiarias- familias:

- Nº de personas beneficiarias del servicio de viviendas que no han tenido ningún tipo de contacto familiar.

PO.17.05 Transporte para personas beneficiarias:

- Nº de personas beneficiarias que contratan el servicio de transporte.
- Nº de incidencias con el servicio de transporte.

PO.18.02 Satisfacción GGII:

- Grado medio de participación de cada grupo de interés.

PO.20 Apoyos Planes de Vida:

- % de personas beneficiarias que realizan anualmente su reunión de PCP.



- % de objetivos de las personas beneficiarias que se han conseguido o están en proceso.
- % de las personas beneficiarias que participan en actividades inclusivas en la comunidad.

PS.01.01 Control Documental:

- Nº de incidencias o no conformidades relacionadas con la gestión de la información y documentos.



Indicadores predictivos	<p><u>PO.17.05:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Nº de plazas ocupadas en el servicio de transporte. <p><u>Puntos críticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- La falta de personas beneficiarias interesadas en contratar el servicio de transporte.	<p><u>PO.07:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Nº de plazas vacantes que no son ocupadas.- % de personas que causan baja con incompatibilidad de servicios. <p><u>Puntos críticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Ausencia de casos proporcionados por el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo y otras entidades.- Bajas producidas por la incorporación de las personas beneficiarias a Centro Ocupacional/ Centro de Día/ Centros Sociosanitarios. <p><u>PO.08:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- % de personas que participan en procesos de selección.- % de personas que han sido seleccionadas tras presentarse a una oferta de trabajo.- Nº de personas insertadas laboralmente. <p><u>Puntos críticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Que no se oferten certificados acordes a los perfiles profesionales de las personas beneficiarias.- Que las ofertas del mercado laboral para las personas con discapacidad no se adapten a las mismas. <p><u>PO.09:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Nº de plazas de servicios de día vacantes. <p><u>Puntos críticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- No cubrir el 100% de las plazas de los Servicios Diurnos. <p><u>PO.10:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Nº de actividades canceladas por empresa privada.
--------------------------------	---	---

**Puntos críticos:**

- Falta de personal de atención directa para el desarrollo de actividades.
- Cancelación de alguna actividad de verano por parte empresa privada.
- Falta de financiación por parte de IMSERSO para el desarrollo de los diferentes turnos de vacaciones.

PO.12.01:

- % de familias que participan en la realización de la entrevista social.

Puntos críticos:

- Poca participación de las familias a la hora de realizar la entrevista social.

PO.13.01:

- % de personas beneficiarias que ingresan con problemas de conducta.

Puntos críticos:

- Ingreso de nuevas personas beneficiarias con problemas de conducta.

PO.15:

- % de personas derivadas desde el IAS que no corresponde al perfil de la entidad.

Puntos críticos:



- Inadecuación de los perfiles de las personas beneficiarias derivadas desde el IAS.

PO.15.01:

- Nº de accidentes en el medio acuático.

Puntos críticos:

- Control de proveedores de mantenimiento del medio acuático.

PO.17.01:

- % de familias con recursos económicos limitados.

Puntos críticos:

- La situación económica de las familias y/o personas que tutelan puede dificultar que puedan asumir la cuota del servicio.

PO.17.02:

- Nº de demandas anuales del servicio de hotel.

Puntos críticos:

- No disponibilidad de la habitación del servicio de hotel ya sea por estar ocupadas, reformas u otro motivo.
- La no existencia de demanda para su uso por parte de familiares y/o personas que tutelan.

PO.17.03:

- Nº de problemas familiares que impidan una correcta comunicación.

**Puntos críticos:**

- Problemas familiares que impidan una correcta comunicación entre ambos y no facilite el contacto asiduo.

PO.18.02:

- % de personas que responden a la encuesta de satisfacción.

Puntos críticos:

- Que haya un bajo índice de participación en el proceso.

PO.20:

-% de personas beneficiarias que no desean desarrollar su plan de vida.

-% de acciones del plan de vida que no se pueden desarrollar por circunstancias personales y/o médicas frente a las que si se desarrollan.

-% de familias que no se implican en el desarrollo del plan de vida de las personas beneficiarias.

-% de acciones de proyectos de vida que no se llevan a cabo por falta de apoyo por parte de recursos comunitarios

Puntos críticos:

- Que no existe voluntariedad de la persona beneficiaria a desarrollar su plan de vida.
- Las circunstancias personas y/o médicas de las personas beneficiarias.
- Ausencia de implicación familiar en el desarrollo de los planes de vida de las personas beneficiarias.
- Falta de apoyo por parte de recursos comunitarios.



Líder del G.I.	<ul style="list-style-type: none">- Coordinación de servicios (residencia, servicios de día, SPAP y Hogar con NTP) Personas que forman parte (promotores): Personal de atención directa (Referentes), Equipo técnico, Responsable de viviendas, Responsable Técnica.	<ul style="list-style-type: none">- Retomar el grupo de Autogestores de todos nuestros servicios y dar protagonismo como grupo de comunicación entre la organización y el colectivo de las personas con discapacidad.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Sobreprotección de las familias y de personas profesionales.• Que no exista voluntariedad de la persona beneficiaria a desarrollar su plan de vida.• Pérdida de confianza o reputación de la entidad.• Limitación económica para satisfacer las necesidades del grupo de interés (Tanto del G.I., cambios en convenios, limitaciones en plazas).• No adaptarnos a los cambios de necesidades del G.I.	



LO QUE HACEMOS

**PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO
(definir líneas y objetivos de trabajo donde
proceda)**

GRUPO DE INTERÉS

FAMILIAS Y ENTIDADES QUE EJERCEN LA CAPACIDAD JURÍDICA

Descripción

Grupo de interés clave (nuestra razón de ser siendo este grupo de interés fundadores de la entidad).

Personas físicas o jurídicas que han sido designadas como persona u organismo que tutela.

Persona que tiene parentesco con la persona beneficiaria (madre, padre, cuñado/a, etc.) y que mantiene un contacto activo con la persona beneficiaria y siendo la persona/s de referencia para la entidad.

No participan en diseño, de planes de vida, ni de nuevos servicios, metodología, proyectos.

Algunos son parte necesaria y se implican en la ejecución de los planes de vida de las personas beneficiarias

Mayoritariamente lo componen personas mayores o personas con cargas laborales o familiares que dificultan una mayor implicación en la vida asociativa.

Poca participación en general en actividades colectivas, pero si muestran colaboración cuando se les solicita

Recibir servicios destinados a las personas con discapacidad de manera continua adaptados a sus necesidades, fundamentalmente cuando la persona beneficiaria no cuenta con redes de apoyo.



Necesidades	<p>Que se garantice los apoyos tutelares y defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual cuando ellas no puedan hacerlo.</p> <p>Conciliación de la vida familiar, laboral y personal.</p> <p>Entrenar en estrategias de comunicación afectivas y resolución de problemas.</p> <p><u>Según cuestionario de satisfacción anual realizado a las familias (anual 2020):</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Que haya más actividades.• Más excursiones cuando se puede.• Transporte para los usuarios y así no tener que usar la guagua hasta que pase la pandemia.
Expectativas	<p>Su familiar adquiera la autonomía e independencia necesaria.</p> <p>Tener asesoramiento, formación y una intervención adecuada para conseguir una mejora del ambiente familiar .</p> <p>Sentirse protegida y apoyada por la entidad ante cualquier tipo de situación y dar respuesta a determinadas demandas que se les genere.</p> <p>Que la familia se sienta partícipe de los progresos de las personas con discapacidad.</p> <p><u>Según resultados de cuestionario de satisfacción anual 2020 a las familias:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>“Que se atienda a las demandas individuales de los usuarios, en la medida de las posibilidades.</i>• <i>Muy buenas</i>• <i>En los momentos actuales, continuidad con el servicio.</i>• <i>Que en un futuro los niños sepan relacionarse y sobre todo se valgan por sí mismos.</i>• <i>Seguir con ustedes.”</i>



<p>Cómo contribuimos a su propósito.</p>	<p>Desconocemos el propósito individual de cada familia, entendiendo que cada familia pueda tener un propósito diferente, pero, en líneas generales contribuimos dándole respuesta a sus necesidades, ofreciéndole información, asesoramiento, orientación y formación, servicios y apoyo a sus familiares que favorezcan su autonomía, mejorando así su conciliación y su calidad de vida.</p> <p>Prestando servicios de calidad para la mejora de la calidad de vida de las PCDI, no permitiendo la vulnerabilidad de derechos.</p>	<p>Elaborar estudio sobre los propósitos de cada familia y entidades tutelares (necesidades y expectativas).</p>
<p>Cómo contribuyen a nuestro propósito.</p>	<p>Algunas familias pueden ser barreras en la consecución de nuestro propósito (sobreprotección familiar que impida desarrollar una inclusión plena).</p> <p>Impulsa nuestras acciones (dando respuesta a sus necesidades) buscando soluciones alternativas.</p> <p>Proporcionando apoyo en la toma de decisiones de las personas beneficiarias.</p> <p>Colaboración mutua en la consecución de los proyectos de vida.</p>	<p>Implementar un modelo de planificación centrada en las familias.</p> <p>Es necesaria una mayor implicación en los proyectos de vida de las familias y entidades tutelares. Que la consecución de los mismos no dependa solamente de nosotros.</p> <p>Mayor apoyo en la toma de decisiones a las personas beneficiarias, adaptación de documentos (sentencias) a lectura fácil para conocer sus derechos y puedan tomar sus propias decisiones.</p>
<p>Cómo afecta nuestro propósito al G.I.</p>	<p>Familias: Se promueve un ambiente familiar más sano (por la mejora del desarrollo social y emocional, empoderamiento de la participación activa).</p> <p>Les afecta de manera directa ya que el bienestar de la persona con discapacidad intelectual impacta en el bienestar familiar.</p> <p>Mayor conciliación personal, social y laboral de las familias.</p>	<p>Cambio cultural en las familias y motivación en la implicación y participación.</p> <p>Responsabilidad compartida.</p> <p>Más colaboración y más implicación en los proyectos de vida de las PCDI.</p>



Entidades tutelares: contribuimos a la consecución de los proyectos de vida de las personas beneficiarias y por tanto tenemos un objetivo en común con las entidades tutelares relacionado con la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias.

Alineado con el eje número 3. Consolidación y mejora de los servicios de atención directa.

Línea 3.2. Apoyo a las familias:

- Establecer acciones concretas que faciliten la participación de las familias.
 - Definir el papel de las familias / tutores como parte activa en la consecución de los objetivos de las PCDI definidos en el PAI.
- Contribuimos generando confianza hacia las familias, seguridad.

Garantizamos servicios, apoyos y defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual cuando ellas no puedan hacerlo.

Continuidad de Línea 3.2. Apoyo a las familias:

- Establecer acciones concretas que faciliten la participación de las familias.
- Definir el papel de las familias / tutores como parte activa en la consecución de los objetivos de las PCDI definidos en el PAI.

Consolidar el desarrollo en sus proyectos de vida.

No tenemos evidencia de que estén alineados con nuestra estrategia.

Pero de alguna manera nos podemos asegurar a través de cuestionarios, ya que los familiares dan su opinión.

Colaboran con nuestra estrategia por un bien común que es la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias.

Participar de manera activa en la realización del plan estratégico.

Buscar métodos para asegurarnos de que están alineados con nuestra estrategia.

Cómo contribuimos desde nuestra estrategia con el GI

Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.



	Velan por la persona tutelada tanto en el orden personal como en lo referente a la administración de sus bienes/ patrimonio.	
Cómo contribuyen a la estrategia	<p>Participan en proyectos de vida de personas beneficiarias: % de familias que participan en el PAI 2019: 81%. Sin datos de 2020 por covid-19.</p> <p>Participación en programa de familias (sin datos de 2020)</p> <p>Participando en cuestionario de plan estratégico: 13 familias</p> <p>Colaboración de la consecución de los planes de vida, en no poner restricciones para que los mismos se puedan llevar a cabo, proporcionando y favoreciendo los medios para llevarlos a cabo (humanos, si fuese necesarios y económicos).</p>	<p>Búsqueda de fórmulas para aumentar la participación de las familias en el diseño de la estrategia.</p> <p>Aumentar la participación en los proyectos de vida de las personas, porque al final son los que deciden en su aprobación para su desarrollo.</p> <p>Entidades tutelares: Buscar estrategias para disminuir las acciones necesarias para el desarrollo de los proyectos de vida (no podemos esperar un “mes” por una autorización para una actividad, salidas). La burocracia existente repercute directamente en la persona beneficiaria.</p>
Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u>	<p>Contribuir en la consecución de sus proyectos de vida y desarrollo de su día a día, horarios y actividades (SPAP, PCP).</p> <p>En el caso de las personas beneficiarias de los servicios de vivienda, participan en la autorización de permisos, visitas, salidas que puedan realizar.</p> <p>Entidades tutelares: aprobación de servicios complementarios, participación en actividades (cursos, formaciones), incorporación en puesto de trabajo.</p>	<p>Identificar necesidades formativas y de participación en la entidad.</p> <p>Potenciar un papel más activo e implicado por parte de las familias y entidades tutelares.</p> <p>Cambio tras la reforma del Código Civil, en donde se establecerán apoyos concretos a cada persona. Cambio de mirada.</p>
Herramientas para participar	<p>Asambleas de personas asociadas, reuniones, acciones formativas, cuestionarios de satisfacción, cuestionarios de plan estratégico, buzón de sugerencias (físico y página web), redes sociales, telefónicamente.</p> <p>Entidades tutelares: sede electrónica, registro general.</p>	<p>Aplicaciones, Crear alternativa para dar opiniones, incluir en formaciones que se realizan en la entidad a las familias (apoyo conductual positivo (ACP), apoyo activo (AA), planificación centrada en la persona (PCP), ética, medioambiente, igualdad de oportunidades.)</p> <p>Establecer herramientas más ágiles de participación con algunas entidades tutelares.</p>



<p>Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)</p>	<p>Entidades tutelares: no nos ayudan a mejorar el proceso operativo.</p>	<p>Definir la experiencia de las familias con los servicios de la Asociación APROSU para poder identificar como nos ayudan a crear valor sostenible (Customer journey)</p>
<p>Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)</p>	<p>Entidades tutelares: no tienen implicación en los procesos operativos.</p>	<p>Mayor implicación en la toma de decisiones y en el diseño de los procesos operativos.</p>
<p>Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas</p>	<p><u>Necesidades de transparencia:</u> conocimiento económico (cuota), qué apoyo necesita su familiar, qué actividades realiza su familiar (PAI, ocio), conocimiento de las líneas estratégicas, qué apoyos necesita la persona tutelada, comunicación de cualquier cambio que ocurra en la entidad (metodología), comunicación ante variación de personal (personas que establezcan contacto con ellas).</p> <p><u>Demostramos la transparencia y rendimos cuenta familias:</u> a través de Página web, asamblea general de personas asociadas, junta directiva (aquellas familias que participan), redes sociales, asamblea de personas asociadas (presupuesto, cuentas anuales), memoria de actividades, página web, PAI, reuniones PCP, Informes sociales, informes psicológicos (rendición de cuentas juzgado), certificados de abono de cuotas (rendición de cuentas juzgado).</p> <p><u>Demostramos la transparencia y rendimos cuenta entidades tutelares:</u> Página web, asamblea general de personas asociadas (memoria de actividades, presupuesto, cuentas anuales), redes sociales, PAI, PCP, informes sociales, informes psicológicos (rendición de cuentas en el juzgado), INTRANET, justificación gastos de dinero de bolsillo de las personas tuteladas, facturación de servicios complementarios.</p>	<p>Mayor comunicación de cualquier cambio que ocurra en la entidad (metodología).</p> <p>Entidades tutelares: Poder gestionar herramientas más ágiles en cuanto a la gestión de los servicios complementarios, justificación de gastos de dinero de bolsillo. Lentitud en la burocracia relacionada con los mismos.</p>
<p>Impacto en APROSU</p>	<p>Impacto directo, nuestra razón de ser junto con las personas beneficiarias (la Asociación fue fundada por las familias son el órgano de gobierno).</p>	<p>¿En el propósito debería de nombrarse a las familias?</p>



	<p>Son necesarios para el desarrollo de los planes de vida de las personas beneficiarias.</p> <p>Entidades tutelares: Sobrecarga administrativa (rendición de cuentas).</p>	
<p>Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.</p>	<p>Colaborar para llevar a cabo los proyectos de vida de las personas.</p> <p>Compartir el apoyo que se le ofrece a cada persona con discapacidad intelectual.</p> <p>Ofrecer servicios adaptados a las necesidades de las familias, servicios de viviendas (conciliación de la vida social, familiar, laboral).</p>	<p>Entidades tutelares: Mayor implicación de los organismos tutelares, conocimiento más directo de las personas beneficiarias. ¿conocen a las personas tuteladas? En ocasiones no saben ni cómo se llaman, potenciar encuentros entre ambos.</p> <p>Establecer estrategias en donde las entidades tutelares fomenten la relación con aquellas personas tuteladas que tienen familia. El contacto con las familias lo tiene la propia entidad, siendo nosotros quienes “median” entre las familias y las entidades tutelares.</p>
<p>Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)</p>	<p><u>Personal de atención directa:</u> frecuente y cercana. Comunicación del día a día, recogida o entrega algo (medicación, ropa...) (cuidadores/as).</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Tipo de relación:</u> comunicación directa para interesarse por su familiar, seguimiento de salud, etc. <p><u>Equipo técnico:</u> relación frecuente y cercana. Cualquier aspecto que afecte a su familiar (coordinadora, trabajadora social, psicóloga, responsable de la justificación del dinero de bolsillo de las personas tuteladas (entidades tutelares), responsable técnica, responsable de servicio de vivienda...).</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Tipo de relación:</u> reuniones individuales (a demanda de ambas partes), entrevistas sociales, sesiones psicológicas (a demanda). 	<p>Fomentar la colaboración de las familias (programaciones, actividades, PAI, PCP)</p> <p>Entidades tutelares: Falta implicación por parte de los organismos tutelares, conocimiento de las PCDI, reuniones individuales con las mismas.</p> <p>Necesidad de unificar procedimientos de actuación entre distintos organismos tutelares.</p> <p>Medir el grado de satisfacción de este GGII</p>



	<p><u>Otros puestos:</u> relación escasa o nula. No conocimiento de las partes.</p> <p><i>Grado de satisfacción familiar tras encuesta realizada en el 2020 90,08%.</i></p> <p>Entidades tutelares: reuniones mensuales para seguimientos de personas tuteladas, baja implicación por parte de organismos tutelares.</p>	
<p>Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)</p>	<p><u>Profesional de atención directa, área de salud, ocio:</u> de manera directa (telefonicamente o presencial).</p> <p><u>Equipo técnico:</u> circulares, correo electrónico, whatsapp, telefónicamente y presencialmente.</p> <p><u>Administración:</u> es el primer filtro de la entidad, comunicación telefónica o presencial, comunicación formal o informal.</p> <p><u>Dirección/contabilidad:</u> comunicación formal y puntual.</p> <p><u>Otros puestos:</u> escasa o inexistentes no conocen a los familiares y viceversa (RRHH, lavandería, mantenimiento, limpieza, Técnica de Proyectos, I+D+i)</p> <p>Entidades tutelares: a través de oficios, sede electrónica y registro general.</p>	<p>Implantación de aplicación de familias TOKAPP.</p> <p>Entidades tutelares: necesidad de establecer herramientas de comunicación más fluida con organismos tutelares concretos.</p> <p>Falta de información de las personas beneficiarias que debe proporcionar la entidad tutelar (decesos, historia familiar, antecedentes).</p>
<p>Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones</p>	<p>Cuestionarios de satisfacción, cuestionarios plan estratégico, reuniones, participación en sondeos (Ejemplo: servicio SPAP, servicio de transporte), telefónicamente, correo electrónico.</p> <p>Entidades tutelares: sede electrónica.</p> <p>Las decisiones siempre parten de consultas previas realizadas por nosotros. La Iniciativa en cuanto a todos los aspectos que rodean a la persona tutelada parten de nosotros (vacaciones,</p>	<p>A través de la implantación de la aplicación TOKAPP.</p> <p>Participación más activa en la toma de decisiones.</p>



	salidas con familiares, poder acceder a un empleo, cambio de servicio por mayor autonomía).	
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	<p>Cuestionario de satisfacción familiar (histórico).</p> <p>Preocupación por parte de sus familiares a un posible traslado.</p> <p>% de desvinculación (familias que causan baja por traslados, etc)</p> <p>Entidades tutelares: Por el número de personas tuteladas por organismos públicos que son derivadas a nuestra entidad. Ejemplo: en varias ocasiones nos manifiestan que tienen a una persona tutelada sin recurso residencial y prefiere que estén con nosotros.</p> <p>Nos hacen ver que nos tienen como referencia en la prestación de servicios, por el tipo de consultas que nos plantean. En ocasiones, somos nosotros quienes “guían” en el proceder de algunos organismos tutelares. Ejemplo: cualquier cuestión que les afecte a las personas beneficiarias nos solicitan asesoramiento.</p>	Preguntar a las familias como sabe que su relación con APROSU se concibe a largo plazo
ODS	<p>Contribución directa:</p> <p>3.- Salud y bienestar.</p> <p>4.- Educación de calidad.</p> <p>Contribución indirecta:</p> <p>10.- Reducción de las desigualdades.</p>	
	PO.02.01 Ingreso, acogida y adaptación de las personas beneficiarias.	



Proceso vinculado	<p>PO.03 Plan de Atención Individualizado.</p> <p>PO.04 Alojamiento.</p> <p>PO.05 Manutención.</p> <p>PO.07 Servicio de Promoción de la autonomía personal.</p> <p>PO.17 Atención Familiar.</p> <p>PO.17.02 Servicio de Hotel</p> <p>PO.17.03 Promoción de las relaciones de personas beneficiarias con las familias.</p> <p>PO.17.04 Información a personas beneficiarias- familias</p> <p>PO.17.05 Transporte para personas beneficiarias.</p> <p>PO.20 Apoyos para la consecución de los planes de vida e inclusión en la comunidad.</p> <p>PO.21 Teleapoyo</p> <p>PS. 01.01 Control Documental.</p> <p>Entidades tutelares exclusivos: PS.01.05 Gestión de gastos menores de las personas tuteladas por organismos tutelares.</p> <p>PE.03.01 Gestión de alianzas.</p>	
	<p><u>PO.02.01:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Grado de satisfacción respecto al proceso de acogida por parte de familias. <p><u>PO.04:</u></p>	

**Indicadores de satisfacción**

- Grado de satisfacción de las familias hacia el servicio de alojamiento.

PO.05:

- Grado de satisfacción de las familias en relación a la comida.

PO.07:

- Grado de satisfacción de las familias con el servicio de SPAP.

PO.17.01:

- Grado de satisfacción de las familias con el servicio de acogida temprana.

PO.17.02:

- Grado de satisfacción familiar con el servicio de acogida temprana.

PO.17.03:

- Grado de satisfacción de familiares y/o personas que tutelan con el servicio.

PO.17.04:

- Grado de satisfacción de las familias y/o personas que tutelan en cuanto a la información recibida desde la entidad.

PO.17.05:

- Grado de satisfacción de las familias con el servicio de transporte.



	<p><u>PO.21:</u> % de satisfacción por parte de las familias/ personas que tutelan hacia el servicio de Teleapoyo.</p> <p><u>PE.03.01:</u> % de satisfacción de los aliados en el periodo estratégico.</p>	
<p>Indicadores de rendimiento</p>	<p><u>PO.17:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº de actividades realizadas con familiares en el año. - Nº de personas participantes en cada actividad. <p><u>PO.17.02:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - % de demandas del servicio de hotel que han sido cubiertas. <p><u>PO.17.05:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº de personas beneficiarias que contratan el servicio de transporte. <p><u>PO.20:</u> % de familias que se implica en el PAI .</p>	<ul style="list-style-type: none"> - % total de familias a las cuales se les ofrece apoyo.
<p>Indicadores predictivos</p>	<p><u>PO.20:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - % de familias que se implica en el PAI. 	<p><u>PO.17.01 y PO.17.02:</u></p> <p><i>Punto crítico:</i> “La situación económica de las familias y/o personas que tutelan puede dificultar que puedan asumir la cuota del servicio”.</p> <p>% de familias con escasos recursos económicos.</p>



Punto crítico: Ausencia de implicación familiar en el desarrollo de los planes de vida de las personas beneficiarias.

No se identifican directamente indicadores predictivos en las fichas de procesos.

Nº de noticias negativas que afectan a la organización
% de demandas/solicitudes no resueltas

PO.02.01:

Nº de personas tuteladas por organismos derivadas a nuestros servicios.

- **Punto crítico:** No derivación por parte del servicio de admisión de plazas para los distintos servicios.

PS.01.05:

Nº de ocasiones en donde las entidades tutelares no cumplen en cuanto al plazo establecido en la entrega de efectivo.

- **Punto crítico:** Incumplimientos de plazos en la entrega de efectivo por parte del IAS y FUCAS.

Líder del G.I.

Líder promotora: Trabajador/a Social.

Personas que forman parte: Responsable Técnica, Responsables de servicio, Coordinación, Psicóloga.

Entidades tutelares: Aux. Administrativo gestión del dinero de bolsillo.

**Riesgos**

- No adaptarnos a las necesidades del GGII.
- Pérdida de confianza o reputación de la entidad.
- La no implicación por parte de las familias en el desarrollo de los planes de vida de sus familias. Que exista impedimento para ello.
- Limitación económica para satisfacer las necesidades del grupo de interés (Tanto del G.I., cambios en convenios, limitaciones en plazas).
- Sobreprotección familiar.

Entidades tutelares:

- No derivación por parte del servicio de admisión de plazas para los distintos servicios.
- Incumplimientos de plazos en la entrega de efectivo por parte del IAS y FUCAS.
- No adaptarnos a las necesidades del GGII.
- Pérdida de confianza o reputación de la entidad.
- La no implicación por parte de las entidades tutelares en el desarrollo de los planes de vida de sus familias.
- Limitación económica para satisfacer las necesidades del grupo de interés (Tanto del G.I., cambios en convenios, limitaciones en plazas).
- Que exista impedimento (no autorización) para el desarrollo de los planes de vida de las personas tuteladas.

- Fomentar la participación e implicación de las familias de manera más activa.
- Formación específica a familias sobre “posibles miedos” que les lleva a esa sobreprotección que ejercen sobre sus familias.
- Fomentar una mayor implicación de las entidades tutelares en las vidas de las personas con discapacidad.



LO QUE HACEMOS

**PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO
(definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)**

GRUPO DE INTERÉS

PERSONAS TRABAJADORAS

Descripción

Grupo de interés clave sin el cual no se podría prestar el servicio y no se podría conseguir el propósito.

Personas que cumplan con los requerimientos del perfil del puesto de trabajo, y que se estén alineadas con nuestros valores y la consecución con nuestro propósito.

Se implican activamente en la consecución del propósito, participan en diseño, ejecución y evaluación de planes de vida, así como de nuevos servicios, metodología, proyectos....

Necesidades

Realizar un trabajo retribuido que garantice su estabilidad económica y que permita conciliar su vida personal con la laboral.

Expectativas

General: Desempeñar un puesto de trabajo que le aporte crecimiento personal, económico y reconocimiento, en el que poder desarrollarse y promocionar. Disponer de condiciones óptimas de seguridad y salud laboral, sentir que la empresa vela por su bienestar personal y laboral, desempeñando su puesto de trabajo en un entorno seguro sin correr riesgos para su salud (libre de acoso, sin discriminación por sexo, cultura, religión, etc..).

Disponer de medios humanos y materiales para el correcto desempeño de su trabajo.



<p>Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.</p>	<p>-General: Favoreciendo a su desarrollo personal y profesional, ofreciéndoles estabilidad, buenas condiciones de trabajo (conciliación, seguridad y salud laboral...), favoreciendo su participación en la Entidad.</p> <p>-Individual: Desconocemos el propósito individual de las personas trabajadoras.</p>	<p>-Establecer un sistema para promoción y reconocimiento profesional.</p> <p>-Elaborar un estudio/análisis de propósitos individuales que nos ayude a determinar que los propósitos de las personas trabajadoras son los que creemos y poder establecer estrategias que ayuden a contribuir a sus propósitos.</p>
<p>Cómo contribuyen a nuestro propósito.</p>	<p>Contribuyen a través de Dirección por Objetivos, Aportando sus conocimientos, aptitudes, haciendo propuestas de mejora,</p> <p>Son el medio para conseguir nuestro propósito. (Ofreciendo apoyos de manera individualizadas ajustadas a las necesidades de las personas.)</p>	<p>-Sensibilizar sobre la cultura organizacional de la entidad.</p> <p>-Realizar un diagnóstico sobre el sentido de pertenencia.</p> <p>-Desarrollar el sentido de pertenencia y mayor implicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de estructura/cultura organizacional (Cambio en la <u>mentalidad</u> desde los líderes y responsables que se transmita a todos los niveles). Formar, sensibilizar, concienciar, que el personal centre sus tareas partiendo de las necesidades de las personas beneficiarias Fomentar la escucha activa, ¿realmente qué es importante en la vida de la persona con discapacidad?, ¿lo sabemos?. No darles a las personas beneficiarias todo resultado, darles la oportunidad de cometer errores y que ellas mismas los puedan reconducir.
<p>Cómo afecta nuestro propósito al G.I.</p>	<p>Nuestro propósito establece los objetivos que tienen que conseguir las personas trabajadoras, siendo quienes realizan las funciones y tareas relacionadas con el propósito.</p> <p>Afecta directamente al G.I. alineando todos los puestos de trabajo para la consecución del propósito.</p> <p>orienta el trabajo de este G.I., impulsa a que cada profesional logre los objetivos de su puesto, reconduce la intervención de cada persona trabajadora, establece las bases en las que se sustenta el modelo de intervención y</p>	<p>-Alinear las finalidades de los perfiles con el propósito de la entidad. (Actualizar en el perfil del puesto de trabajo la finalidad del puesto en relación al propósito.)</p>



Afecta a la forma en la que las personas trabajadoras se relacionan con otros G.I.

Implantando políticas y sistemas de gestión que mejoren la calidad en el trabajo (Conciliación, Igualdad, desconexión digital, dirección por objetivos)

LÍNEA 4.1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

a. Reorganización y adecuación de la estructura y orientarla a la consecución de objetivos estratégicos.

c. Implantar un sistema de dirección por objetivos basado en evaluaciones de rendimiento (competencia + desempeño) coherente con la consecución de logros estratégicos y operativos.

d. Establecimiento de Planes de Reconocimiento orientados al aumento de la motivación, el compromiso y la satisfacción de las personas.

LÍNEA 4.2: MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS

a. Capacitación de las personas para asumir nuevos retos. Plan de formación.

b. Mejora la satisfacción de las personas trabajadoras.

c. Programa de gestión del talento.

LÍNEA 5.4: COMUNICACIÓN INTERNA

· Planificar la comunicación externa e interna definiendo los mensajes que queremos dar.

LÍNEA 4.1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

d. Establecimiento de Planes de Reconocimiento orientados al aumento de la motivación, el compromiso y la satisfacción de las personas.

LÍNEA 4.2: MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS

c. Programa de gestión del talento.

LÍNEA 5.4: COMUNICACIÓN INTERNA

Revisar políticas de comunicación. (Canales de comunicación)

-Metodología de análisis del G.I.

Favoreciendo la diversidad

Buenas prácticas para mejora de clima laboral, reducción de riesgos psicosociales, promoción de la salud

Cómo contribuimos desde nuestra estrategia con el GI

Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.

Los objetivos de las personas están alineados con los del plan estratégicos (Perfiles).

-Ampliación de dirección por objetivos a otros puestos.



	<p>La Consecución de objetivos generales de área y de puestos de las personas implicadas en dirección por objetivos.</p> <p>Consecución en los indicadores clave de los procesos.</p> <p>Se alinea el plan de formación anual con los objetivos estratégicos.</p> <p>Con la revisión de fichas de procesos (semestral) y auditorías externas e internas.</p>	
<p>Cómo contribuyen a la estrategia</p>	<p>Participando en encuestas del plan estratégico.</p> <p>Participando en Encuestas de satisfacción.</p> <p>Participando en el comité de elaboración del plan estratégico.</p> <p>Haciendo propuestas de mejora.</p> <p>Ejecutando sus funciones y tareas para la consecución de los objetivos de las personas beneficiarias.</p> <p>Consiguiendo objetivos planteados en DPO, cumpliendo con los procesos (midiendo indicadores y corrigiendo desviaciones, estableciendo planes de mejora...)</p>	<p>-Buscar metodología que favorezca una mayor participación de las personas trabajadoras.</p>
<p>Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u></p>	<p>Horarios (programaciones), propuestas de cambio de cuadrantes, planificaciones de programas y actividades, apoyo y asesoramiento en el desarrollo de los planes de vida (toma de decisiones) contribuir en la implantación del nuevo modelo, participar en planes de mejora, valoración de aplicaciones, toma de decisiones perteneciendo a Comités.</p> <p>Participar en la toma de decisiones sobre los procesos que son de su responsabilidad.</p>	<p>Análisis sobre puestos de trabajo que pueden asumir decisiones y de que tipo.</p> <p>Fomentar el empoderamiento de las personas, para asumir nuevas responsabilidades y que se implique en la toma de decisiones</p>



Herramientas para participar	Comités, reuniones, cuestionarios, cuestionarios de planes estratégicos. Equipos de planes de mejora.	Fomentar la participación, diseño de un sistema en el que se fomente la participación más proactiva e informal. (Reuniones no convencionales), para suplir la poca participación a través de cuestionarios
Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)	Las personas trabajadoras participan activamente en la consecución de los objetivos operativos de este G.I. depende la consecución de los mismos.	
Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)		
Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas	<p><u>Necesidades de transparencia:</u> Conocimiento de las líneas estratégicas de la organización, Resultados obtenidos en el plan operativo. Resultados obtenidos en el plan de igualdad, medidas de conciliación, Política retributiva (registro salarial), resultados de DPO. Transparencia en las promociones internas. Resultados de encuestas de clima laboral. Cualquier cambio que afecte a su servicio y/o directamente. conocimiento de variación de personal. Información económica sobre la entidad. Derechos de las personas trabajadoras (Convenio, renovación).</p> <p><u>Demostramos la transparencia y rendimos cuenta:</u> Comunicación de resultados operativos del año anterior y objetivos a conseguir en año que empieza, comunicación de resultados de DPO, Canal de información corporativa, canal de comunicados internos, página web, Laycos, redes sociales, memoria de actividades, cuentas anuales, presupuestos anuales.</p>	Mayor transparencia en la promoción interna de personal.
Impacto en APROSU	G.I con gran importancia (G.I. CLAVE). Implicado directamente en la consecución de nuestro propósito. Son los apoyos de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.	Fomentar acciones que aumenten el compromiso con el propósito de la organización.



	Su motivación, competencias, formación, etc... es parte fundamental para que las personas con discapacidad consigan sus objetivos y sus planes de vida.	
Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.	<p>Implantamos políticas que mejoren sus condiciones laborales. (Medidas de seguridad e higiene en el puesto de trabajo, dotación de recursos, conciliación.)</p> <p>Ofrecemos formación adecuada para la mejora del desempeño de su puesto de trabajo y para asumir nuevas responsabilidades.</p> <p>Trabajo retributivo, que le aporta crecimiento económico y desarrollo profesional</p> <p>Seguridad y salud laboral</p>	<p>Fomentar el sentido de pertenencia, motivar, realizar una adecuada adaptación entre personas/puesto.</p> <p>Alinear los objetivos individuales con los objetivos de la organización para identificar como obtener un beneficio mutuo.</p> <p>Dirección por objetivos. (posibilidad de asociarlo a un beneficio no económico).</p> <p>Acciones para la promoción de la salud, seguridad y salud laboral (reducción de absentismo)</p> <p>Buenas prácticas para mejora de clima laboral</p> <p>Fomentar la diversidad</p>
Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)	<p>Estructura organizativa muy marcada. Claramente definidos los distintos departamentos y el tipo de relación que se mantiene.</p> <p><u>Entre personas de un mismo departamento y con su coordinadora/responsable:</u> en general trabajo en conjunto para conseguir un objetivo común, relación cercana, accesible, de respeto, buen clima a excepción de casos o momentos puntuales ...</p> <p><u>Entre personas de distintos departamentos:</u> a nivel de responsables y coordinación la relación es directa, cercana, accesible, trabajo mano a mano, relación diaria.</p> <p><u>Entre personas trabajadoras o con responsables de distintos departamentos o servicios:</u> es escasa y en ocasiones nula, falta de conocimiento de personas de la empresa de distintos servicios.</p>	<p>Fomentar el modelo de Liderazgo transformacional.</p> <p>Comunicación de la Cultura, cambio de mentalidad (acabar con ciertos miedos a dar la opinión y a participar...)</p> <p>Necesidad de aumentar la motivación, reconocimiento, mas oportunidades de desarrollo para el personal,</p> <p>Favorecer el trabajo el trabajo en equipo, la participación activa</p> <p>Sentido de pertenencia</p>



	<p>Resultado de encuesta de satisfacción laboral: 81,9%</p> <p>En general, clima laboral bueno, en ocasiones se producen situaciones en las que se genera malestar, desconfianza ante la gestión del cambio, o desmotivación</p> <p>Se detecta</p> <p>Resultado de satisfacción con comunicación interna: 72%</p>	
<p>Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...))</p>	<p>Comunicación mediante dialogo directo a todos los niveles, o canales de comunicación habituales (Office 365 (teams, correo electrónico...), Laycos, portal horario, entrevistas personales, reuniones, comités, redes sociales, buzón de sugerencias, distintos correos habilitados (ética, conciliación).</p>	<p>Definir el uso de los canales comunicación disponibles para el correcto uso de la información.</p>
<p>Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones</p>	<p>Cuestionarios de satisfacción de clima laboral, cuestionario del plan estratégico. Indicadores de rendimiento de los procesos, reuniones de coordinación, comités, estudios y sondeos (conciliación y teletrabajo).</p> <p>El feedback obtenido en las reuniones se traslada a su responsable con el fin de tomar decisiones.</p>	
<p>Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u></p>	<p>Encuestas de satisfacción general. Se mantiene estable/en aumento en los últimos años</p> <p>Despidos: 3 despidos en 2020; 5 en 2019; 3 hasta julio 2021</p> <p>Bajas por no renovaciones 2020: 26,32% (10 personas)</p> <p>Baja por no renovaciones (enero-agosto 2021): 33,33% (7)</p>	<p>Políticas de retención del talento. (Mejora de condiciones, conciliación familiar, realizar entrevistas de desvinculación.... conocer los motivos y actuar en aquellos casos que sea posible)</p> <p>Buenas prácticas de Promoción de la salud laboral y para mejorar el clima laboral</p>



Renovaciones de contrato 2020: 73,68% (28 personas)

Renovaciones de contrato (enero-agosto 2021): 66,67% (14)

Indicadores de excedencias voluntarias: 1 en 2021. 8 en 2020.

Bajas voluntarias: 4 en 2021. 10 en 2020.

Encuesta satisfacción 2020: Sientes orgullo de trabajar en APROSU: 83%

ODS

Contribución directa:

Nº3: Salud y bienestar

Nº5: Igualdad de género

Nº8: trabajo decente y crecimiento económico.

Nº10: reducción de las desigualdades

Contribución indirecta/complementaria:

Nº9: industria, innovación e infraestructura.

Proceso vinculado

PS.03 Recursos Humanos

PS.03.01 Selección, contratación y desvinculación

PS.03.01.01 Acogida de personas trabajadoras

PS.03.02 Solicitud y tramitación de vacaciones y permisos

PS.03.03 Distribución de turnos y gestión de complementos

PS.03.07 Igualdad y Conciliación



PS.03.04 Nóminas, SS.SS e impuestos del rendimiento

PS.05 Formación interna

PS.03.06 Evaluación del rendimiento

PS.03.07 Conciliación

PS.03.09 Seguridad y salud laboral

- PS.03.09.01 Coordinación de actividades empresariales
- PS.03.09.02 Prevención de situaciones de acoso
- PS.03.09.03 Tram. bajas, altas y accidentes laborales
- PS.03.09.04 Protección de mujeres embarazadas

PS.06 Comunicación interna

PO.18.02 Satisfacción del grupo de interés.

PS.01.01 Control Documental

% de satisfacción de las personas trabajadoras hacia la formación.

% de personas satisfechas con las medidas de conciliación.

% de satisfacción hacia el teletrabajo.

% de satisfacción de las personas trabajadoras.

% de satisfacción de las personas trabajadoras con la comunicación interna.

Desviación presupuestaria (personal)

% de personas con contrato indefinido

% de personas que se siente reconocidas por el trabajo que hacen.

Indicadores de satisfacción

Indicadores de rendimiento



<p>% de personas con discapacidad contratadas</p> <p>Nº de personas en excedencia (voluntaria y forzosa)</p> <p>Nº de bajas voluntarias</p> <p>% de objetivos conseguidos del plan de igualdad</p> <p>% de personas de nueva contratación en plantilla que se mantienen en la empresa</p> <p>% de personas que tienen planificadas sus vacaciones anuales</p> <p>% de solicitudes resueltas en el mes correspondiente</p> <p>Nº de incidencia en el abono de horas nocturnas y/o festivas</p> <p>Nº de incidencia en el abono de kilometraje</p> <p>Nº de incidencias y errores en el pago de nóminas</p> <p>% de cumplimiento del plan de formación anual</p> <p>% de personas con mas de 1 año en la empresa que realizan 36h de formación</p> <p>Nº de horas totales de formación Nº de acciones de formación internas impartidas por el propio personal para compartir conocimiento</p> <p>% del programa de talento diseñado</p> <p>Nº de personas que participan en el programa de gestión del talento</p> <p>Nº de personas que alcanzan o superan el 80% de sus objetivos</p>	
---	--



<p>Nº de personas que trabajan por objetivos</p> <p>% de personas que se acogen a alguna medidas de conciliación</p> <p>Nº de personas incorporadas en DPO que trabajan al menos el 20% de su jornada en modalidad de teletrabajo</p> <p>Nº total de personas trabajadoras que se acogen a teletrabajo</p> <p>% de personas que conocen las medidas de conciliación</p> <p>Nº de accidentes laborales</p> <p>Nº de accidentes con baja médica</p> <p>Índice de absentismo laboral</p> <p>Nº de accidentes sufridos por proveedores en nuestras instalaciones</p> <p>Nº de accidentes ocasionados por proveedores en nuestras instalaciones</p> <p>Nº de accidentes ocurridos que no estaban contemplados en la evaluación de riesgos del centro de trabajo</p> <p>Nº de denuncias de acoso recibidas</p> <p>% de denuncias resueltas sobre situaciones de acoso recibidas</p> <p>Nº de acciones realizadas para sensibilización y prevención de situaciones de acoso</p> <p>Nº de requerimientos por parte de la administración o mutua</p>	
---	--



Nº de personas con bajas médicas por contingencia común recurrentes (3 o más bajas en el año)

Nº de sanciones por errores o incumplimientos debidos a las gestión del trámite administrativo

Nº de accidentes no contemplados en la evaluación de riesgos

Nº de trabajadoras embarazadas

Nº de accidentes/problemas de salud en embarazadas ocasionaos en el trabajo

Numero de no conformidades relacionadas con la comunicación interna.

Número de incidencias o no conformidades relacionadas con la gestión de la información y documentos.

% de personas con discapacidad contratadas

Desviación presupuestaria

% de bajas (voluntarias, despidos, finalización de contrato..)

% de excedencias

Nº de accidentes ocurridos que no estaban contemplados en la evaluación de riesgos del centro de trabajo

Punto crítico: Dificultad económica para pago de nóminas

% de nóminas que no pueden pagarse por dificultades económicas

Nº de acciones formativas

% de personas que trabajan por objetivos

Nº de acciones realizadas para la promoción de hábitos saludables

Nº de acciones realizadas para disminuir el índice de absentismo

Nº de puestos de trabajo con dificultades para ocupar por no disponer de candidatos/as (C.V)

% de personas que rechazan el puesto en el proceso de selección por las condiciones del puesto (condiciones económicas, horarios, etc)

Indicadores predictivos



		<p>Punto crítico: Dificultad económica para realizar formación que no pueda bonificarse. Dificultad para encontrar formadores o acciones formativas que cubran las necesidades detectadas</p> <p>Nº de necesidades formativas que nos son cubiertas por no disponer de formador o por no encontrar formación sobre el tema</p> <p>Nº de puestos de trabajo en lo que resulta complicado conciliar</p> <p>Punto crítico: mal asesoramiento de la empresa de PRL</p> <p>Nº de accidentes que resultan difíciles de evitar</p> <p>Nº de acciones realizadas para disminuir el índice de absentismo</p> <p>% de personas sin conocimientos en tecnología</p> <p>Nº de nuevas necesidades formativas</p>
Líder del G.I.	Departamento de RR.HH., Responsable Técnica, Responsable de Viviendas, Coordinación de Servicios, Dirección, Responsable de Finanzas, I+D+I.	
RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de recursos económicos -Nuevas necesidades formativas (Brecha tecnológica de profesionales, nuevas normativas: auditoría salarial, etc.... -Resistencia al cambio. -Dificultad a la hora de cubrir nuevos puestos (personas con discapacidad, puestos de responsabilidad, etc...) -Alto índice de rotación por bajas voluntarias, excedencias voluntarias. -Fuga de talento. -Desmotivación de las personas trabajadoras. (ejercen Liderazgo negativo). -Sobrecarga de trabajo que afecte a la consecución del objetivo. 	<p>Detección de necesidades, adelantarnos a nuevas normativas, buscar formación.</p> <p>Incorporar figura orientada a reducir riesgos psicosociales, estrés laboral, mejora de clima laboral</p> <p>Búsqueda activa de alianzas para selección de personal</p> <p>Análisis de propósitos de las personas (si conocemos que necesitan será más sencillo retener el talento)</p> <p>Adecuada organización de tareas.</p> <p>INDICADORES PREDICTIVOS A PARTIR DE RIESGOS</p> <p>Encuesta de satisfacción: medir la motivación de la persona</p> <p>Nº de baja voluntarias</p> <p>Nº de excedencias voluntarias por ir a otra empresa</p> <p>Nº de puestos de difícil ocupación</p> <p>%de plantilla</p>



		% de personas que sienten desmotivación en su puesto
		% de personas que sienten sobrecarga laboral



	<p style="text-align: center;">LO QUE HACEMOS</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)</p>
<p style="text-align: center;">GRUPO DE INTERÉS</p>	<p style="text-align: center;"><u>PERSONAS ASOCIADAS</u></p>	
<p>Descripción</p>	<p>Personas que aportan recursos económicos de forma continuada en la asociación, se clasifican en:</p> <p>Personas numerarias (personas físicas, padres, hermanos/as o representantes legales de las personas con discapacidad intelectual, que han ingresado con posterioridad a la Constitución de la Asociación. Mantendrán su condición de numerarias incluso si cesa la representación en la que actúan, siempre que dicho cese no se produzca por sentencia firme por incumplimiento de sus obligaciones con la persona representada).</p> <p>Personas Protectora: (personas físicas o jurídicas que, mediante aportaciones en metálico, especie o servicio, contribuyan al sostenimiento de la Asociación).</p>	
<p>CLAVE</p>	<p>SI</p>	
<p>Necesidades</p>	<p>Personas asociadas protectoras: ayudar a la Asociación a promover la defensa de los derechos y la prestación de servicios y apoyos a las personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Personas asociadas numerarias: Responsabilidad moral de contribuir para ayudar a la Asociación para que cuente con fondos y pueda ofrecer servicios a su familiar con DI.</p>	



<p>Expectativas</p>	<p>Personas asociadas protectoras: Contribuir ayudar a las personas con Discapacidad intelectual. Uso y destino adecuado de fondos y de manera transparente.</p> <p>Personas asociadas numerarias: Continuidad de los servicios para que sus familiares con DI desarrollen sus proyectos de vida. Uso y destino adecuado de fondos y de manera transparente.</p>	
<p>A partir de aquí definimos a las personas asociadas protectores, pues los numerios se convieten en el GI de Familiares</p>		
<p>Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.</p>	<p>Prestando servicios, defensa de los derechos....</p>	<p>Buscar herrarmientas para conocer el propósito de las personas asociadas.</p>
<p>Cómo contribuyen a nuestro propósito.</p>	<p>Aportan sostenibilidad, fidelidad y confiando en nuestro trabajo.</p>	<p>Darles a conocer lo que su contribución económica nos ha permitido hacer (nombrar el proyecto) para conseguir.....</p>
<p>Cómo afecta nuestro propósito al G.I.</p>	<p>Bienestar por contribuir a mejorar la vida de las PCDI.</p>	
<p>Cómo contribuimos desde nuestra <u>estrategia</u> con el GI</p>	<p>Compartiendo información, sensibilizando, cumplimiento de la resposabilidad con la sociedad y con los mas vulnerables, la satisfacción personal, y generando confianza.</p>	<p>Enviar informacion de cumplimiento de la estrategia al menos 1 vez al año en formato papel para las personas mayores (correo postal) y correo electronico (medios accesibles)</p>
<p>Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.</p>	<p>No se documenta, pero entendemos que si van a contribuir economicamente con nuestra labor es porque comparten al menos el colectivo al que quieren contribuir.</p>	<p>Incluir en la solicitud de personas asociados, el proposito y los valores, y compromiso de manter informado, y recoger que con su contribución se asume el compromiso y se está alieneado con la estrategia de la Asociación.</p> <p>¿ porque se hacen socios?</p> <p>E incluir la via en la que se quiere recibir la informacion</p> <p>Realizar llamada telefonica para actualziar datos y adecuiarlos a la nueva propuesta</p>
<p>Cómo contribuyen a la estrategia</p>	<p>Económicamente, confianza.</p> <p>Aportación económica, mostrando fidelidad, compromsio, confianza con el trabajo.</p> <p>Contestando los cuestionarios.</p>	<p>*Involucra más en actividades y eventos, hacerlo participes, mantenerlos más informados, pasar un rol más pasivo a más Activos</p>



	Aprobando los planes estratégicos en Asambleas, presupuestos, planes de acción y haciendo aportaciones	
Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u>	Elaboración de los planes operativos, estratégicos, presupuesto, cuentas anuales, inversiones, cultural y de estatutos de la asociación y otras aportaciones.	Realizar un analisis para implementar otras formulas y herramientas para implicar más a las personas asociadas (llamadas personalizadas para preguntar porque estan con nosotros; reuniones, ::)) al memos empezar por los numerarios, los que mas pagan, de manera aleatoria.
Herramientas para participar	Asamblea, Reuniones , telefonicamente, cuestionarios, redes sociales	Elaborar posible cuestionario para analizar la situación de personas asociados.
Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)	Aportando recursos económica que garantice la sostenibilidad, compromiso con las personas con discapacidad, confianza y fidelidad en la gestión de la organización, ayudando a satisfacer las necesidades propias de la asociación. Responsabilidad en construir, tener una sociedad justa con las personas más vulnerables.	Buscar alternativas para que sean promotores de nuestros valores.
Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)	Los socios participan en las asambleas, aprobando proyectos e iniciativas	A través de cuestionarios para obtener feedback
Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas	Conocimiento del propósito, valores, las líneas estratégicas de la organización del cambio de modelo, información económica y actividades de la Asociación. Asamblea de socios, paginas web (memorias , presupuesto, cuentas anuales, informes) atendiendo solicitud de documentacion y auditorias externas.	Realizar otro tipo de formas para llevar contenido al GI. Buscar formulas para hacer conocidos dea los GI de las actividades llevadas a cabo.
Comportamiento	Poco interés en lo que hacemos Poca comunicación Aportaciones económicas para colaborar socialmente. Poca implicación, desinterés en papel activo, ausencia, Confianza	Hacerles partícipes , actitud mas participativa
Impacto en APROSU	Económico, social	Implicar mas al GI, con el fin de aumentar el impacto y participacion



<p>Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.</p>	<p>Realizar acciones que contribuyan a la defensa de los derechos de las PCDI y una gestión eficiente, leal y transparente.</p> <p>Busqueda de un fin comun creando una sociedad mas inclusiva, reduciendo las desigualdades</p> <p>Beneficio fiscal y economico</p>	<p>Comunicación mas fluida</p> <p>Dar mas difusion de las medidas fiscales de hacerse socio para dar a conocer los beneficios que se obtienen de ser socio</p>
<p>Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)</p>	<p>Relación económica y de visibilización de la Entidad y su actividad, asistencia a asambleas, colaborativo, participativo.</p> <p>Las relaciones son escasas, y varían en función de si son protectores o numerarios.</p> <p>Los protectores las relaciones son casi nulas, no participan en nada, sólo en su aportación económica y solicitud de certificado para la declaración de la renta.</p> <p>Los numerarios tiene interes de plaza o una persona con DI en los servicios de la Asociación y el contacto es mas por los servicios y necesidades a cubrir de su familiar.</p> <p>La implicación en Asambleas es muy escasa.</p>	<p>Realizar un estudio, por ejemplo con llamadas telefonicas para consultar y ver de que manera se implicarían mas en la actividades que organicemos.</p> <p>*</p> <p>Agregar indicadores de satisfacion al proceso</p> <p>Que actividades les gustaria que organizaramos</p> <p>(mirar tecnicas de apadrinamientos, medicos sin fronteras...)</p>
<p>Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)</p>	<p>Las comunicaciones son formales a través de la publicación en los periódicos de la convocatoria de Asamblea, telefonicamente, de manera personal, redes sociales, comunicados , pagina web, correos electronicos , correo postal. Tanto por parte de la dirección, área técnica, RRHH, y personal de gestión administrativa.</p>	<p>Comunicación hacerla accesible según las necesidades</p>
<p>Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones</p>	<p>A traves de cuestionarios estratégicos</p>	<p>Hacer cuestionarios de evaluación de la satisfacción de los GI, si bien se tiene de las familias, habrá que segmentar las que a su vez, son socias.</p>



		*
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	Fidelización , numeros de baja, votos de asamblea, indicadores de procesos	Indicadores de fidelización, jornadas de puertas abiertas para fidelizar los socios existentes y conseguir nuevos socios, participación en actividades Actividades en la redes sociales, campaña captación de socios
ODS	<p><u>Contribución Directa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 3: Salud y bienestar - ODS 4: Educación de calidad - ODS 10: Reducción de las desigualdades - ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas - ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos <p><u>Contribución indirecta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 1: Fin de la pobreza - ODS 2: Hambre cero - ODS 5: Igualdad de género - ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico 	
Proceso vinculado	PS.01.04. Gestión de personas asociadas PE.01 Gestión de Órganos de gobierno PE. 02.02 Planificación PE. 02.03 Gestión de presupuesto anual PE. 06 Comunicación Externa	Hay que hacer un proceso de GI que estará integrado dentro del proceso PE.02.02 Planificación y la ficha es la que estamos trabajando. Revisar la política de los GI y aprobar por Junta Directiva
Indicadores de satisfacción	No se dispone	Hay que incluir indicadores de satisfacción de personas asociadas y establecer frecuencia de evaluación e incluso por tipo de Socio.
Indicadores de rendimiento	Conseguir como mínimo 10 nuevas altas en el ejercicio	PS.01.04 Proceso de personas asociadas Nº de personas asociadas totales_anual



	<p>Conseguir que no hayan mas de 4 bajas en el ejercicio</p> <p>Incorporar a 2 personas para la gestión de personas asociadas</p> <p>Controlar que no hayan recibos devueltos</p>	<p>% de personas asociadas protectoras _anual</p> <p>% de personas asociadas numerarias_anual</p> <p>Controlar que no hayan recibos devueltos, este indicador que información aporta, <u>mejor cambiar por N° de recibos devueltos.</u></p> <p>PE.01 Gestión de Órganos de gobierno</p> <p>Nº de personas asociadas (segmentado) que asisten a la Asambleas en el Proceso de PE. 01 gestión de órganos de gobierno</p> <p>PE. 02.02 Planificación y PE. 02.03 Gestión de presupuesto anual</p> <p>Incluir indicadores que tengan en cuenta la implicación del GI en la participación en la elaboración, toma de decisiones de planes estrategicos y aprobación y segmentar por tipo de socio. En el Proceso de PE.02.02 Planificación y volcar los datos de los cuestionarios estrategicos por GI.</p> <p>Incluir en el PE.02.01 Indicador de evaluación de la impliación del GI en la toma de decisiones del presupuesto y segmentar por tipo de socio.</p> <p>Ejemplos:</p> <p>Nº de personas asociadas que votaron el presupuesto.</p> <p>Nº de personas asociadas que contestaron el cuestionario de planificación.</p>
<p>Indicadores predictivos</p>	<p>No se dispone de indicadores predictivos</p>	<p>% de personas que asisten a la Asambleas</p> <p>% de personas que se implican (cuando se defina)</p> <p>% de bajas en el ejercicio</p>



Identificación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de personas asociadas - Dificultad para conseguir nuevos socios 	Realizar campaña de captación de socios, jornadas de puertas abiertas, sensibilización en redes sociales.
Líder del G.I.	Personal de administración (Natalia Alonso)- Persona de apoyo para el control y actualización de personas asociados y sus cobros recibos, certificados, ...	Líderes de Comunicación externa, deben pensar en ese GI para hacer difusión, como llegar lo que hacemos a ellos, pues no todos nos siguen en las redes sociales, son personas mayores como llegar a ellas Plan de marketing Incluir objetivo económico
Otros promotores del GI	Junta Directiva- Órgano de Gobierno y debe rendir cuentas Dirección Gerencia- Debe ejecutar los acuerdos adoptados en Asamblea	



	<p style="text-align: center;">LO QUE HACEMOS</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)</p>
<p style="text-align: center;">GRUPO DE INTERÉS</p>	<p style="text-align: center;"><u>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – FINANCIADORES</u></p>	
<p>Descripción</p>	<p>Entidades públicas que aportan financiación a la asociación en forma de convenio o subvenciones.</p>	
<p>CLAVE</p>	<p>SI</p>	
<p>Necesidades</p>	<p>Dar cobertura a la sociedad canaria de los servicios esenciales recogidos en la Ley con calidad, un adecuado destino de fondos y transparencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>(Cabildo - IASS)- Convenios</u>: att. PCDI, garantizar la prestación de los servicios especializados de la Ley de dependencia para PCDI gestionados con calidad y con un uso adecuado de los recursos. - <u>Subvenciones (Gobierno de Canarias, Cabildo y Ayuntamiento)</u>: Puesta en marcha/Desarrollo de proyectos para la mejora de las PCDI. 	
<p>Expectativas</p>	<p>Dar continuidad a la prestación de los servicios. Crear alianzas con entidades y búsqueda de infraestructuras para la gestión de los recursos esenciales. Correcto destino de fondos, transparencia. Cumplimiento legalitivo (seguridad laboral, pago seguros, defensa de derechos, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Convenios</u>: Ofrecer servicio de calidad conforme al convenio de dependencia, correcto destino de fondos, transparencia, incremento de la cobertura de servicios (plazas y tipo de servicios). Apoyo a las PCDI, defensa de los derechos, mejora de la calidad de vida, puesta en marcha de otros servicios 	



	<ul style="list-style-type: none"> - Subvenciones: Dar cumplimiento a los proyectos presentados y destino correcto de fondos, sostenibilidad económica, transparencia, cumplimiento legislativo. Apoyo a las PCDI, defensa de los derechos, mejora de la calidad de vida, puesta en marcha de otros servicios 	
Cómo contribuimos a su propósito.	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios: Garantizando la prestación de servicios especializados recogidos en la ley de dependencia y aportando recursos e infraestructuras necesarios para la gestión de los recursos humanos, sociales y económicos. - Subvenciones: Añadir valor a los servicios que ofrecemos, mejora de los servicios y puesta en marcha de nuevos proyectos. 	Conocer el propósito de los nuevos líderes de las administraciones en el área social.
Cómo contribuyen a nuestro propósito.	Mediante la financiación aportada, fidelidad, confianza en el trabajo realizado. Garantizando la financiación. Mayor desarrollo humano y social.	Seguir en la lucha para que financien el 100% de los costes de los servicios del convenio.
Cómo afecta nuestro propósito al G.I.	<p>Garantizando la prestación de servicios esenciales recogidos en la ley de dependencia y garantizando los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>Acción colaborativa de ambos propósitos (alineados).</p> <p>Afecta a la partida presupuestaria anual para destinar al servicio.</p> <p>Con nuestra actividad generamos empleo, entre otros, que repercute positivamente en las AAPP mediante la generación de impuestos.</p> <p>Les genera reputación y buen nombre.</p> <p>Cumplimiento de objetivos de programas electorales y de su plan estratégico.</p>	Cuantificación del valor social (repercusión del dinero aportado por la administración en nuestros servicios en la sociedad) y comunicación de los resultados.
Cómo contribuimos desde nuestra estrategia con el GI	<p>Ofreciendo servicios de calidad, trabajando con transparencia, obteniendo alto nivel de satisfacción de las PCDI, las Familias, entidades tutelares, ... creando y consolidando puestos de trabajo, generando trabajo indirecto, aportando conocimiento y experiencia a la construcción de modelos de intervención, carteras de servicios y, normativas</p> <p>Construyendo sociedades más justas y solidarias</p>	Enviar nuestro plan estratégico a la administración pública y hacer invitaciones para presentar nuestro plan estratégico.



<p>Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.</p>	<p>Porque siguen manteniendo la financiación y confianza en los servicios que ofrecemos y comparten compromisos en la defensa de los derechos de las PCDI</p>	
<p>Cómo contribuyen a la estrategia</p>	<p>Económicamente para llevar a cabo la estrategia, aportando ideas para la puesta en marcha de nuevos proyectos.</p>	<p>Intentar implicarlos en contestar los cuestionarios. Dar a conocer los resultados de los cuestionarios y de la estrategia de la Asociación.</p>
<p>Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u></p>	<p>Gestión y renovación de servicios, financiación Aumento de financiación de los servicios o convocatorias (indirectamente).</p>	<p>Que financien el 100% del coste de los servicios. Que acepten la propuesta económica de la cartera de servicios presentada por el CERMI.</p>
<p>Herramientas para participar</p>	<p>Reuniones, convenios y subvenciones, conciertos sociales</p>	<p>Generar otras herramientas Plan de marketing, eventos</p>
<p>Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)</p>	<p>Financiación de proyectos innovadores y que garanticen los recursos necesarios para llevar a cabo los planes de vida de las PCDI Poner en funcionamiento servicios/ proyectos alineados para la consecución del propósito de la Asociación/ Fundación. Poder financiar proyectos que añaden valor a los servicios que ofrecemos a las PCDI. Permanencia de la financiación, confianza en el trabajo realizado por la Asociación. Gestionar con transparencia e información veraz de los proyectos/ servicios financiados</p>	<p>Búsqueda de proyectos innovadores alineados con nuestro propósito que tengan cabida dentro de las líneas de financiación de los organismos públicos.</p>
<p>Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)</p>	<p>Reuniones, inspecciones para comprobar la veracidad de la información, justificación de proyectos (memoria económica y de actividades), auditorías externas, requerimientos de las convocatorias, valoraciones de los proyectos a nivel telefónico, correo electrónico, sede, cuestionarios, etc.</p>	



<p>Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas</p>	<p>Conocimiento de las líneas estratégicas de la organización del cambio de modelo, información económica y de actuaciones</p> <p>En general, mediante la Sede electrónica, CCAA, certificados estar al corriente, página Web, auditorías externas, inspecciones, reuniones, Att. Requerimientos, visitas, visibilidad de las aportaciones, justificación de los proyectos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenio: Satisfacción de las familias/tutores por el servicio (falta de quejas), seguimiento de las plazas (intranet) - Subvenciones: Cumplimiento Ley Canaria de Transparencia. Justificación de proyectos. <p>Renovación del registro de entidades ciudadanas (anual al Ayuntamiento)</p> <p>Presentación de documentación anual obligatoria en el Registro de Asociaciones</p>	
<p>Comportamiento</p>	<p>Valoración del buen trabajo, dificultad para adquirir mayor compromiso sobre todo económico. Confianza en el trabajo realizado</p>	
<p>Impacto en APROSU</p>	<p>Económico y social</p>	
<p>Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.</p>	<p>Dar respuesta a necesidades sociales que son competencia de las administración pública y que no pueden asumir y la Asociación da repuesta creando servicios de calidad y financiados por las Administraciones públicas.</p> <p>Gestión eficiente y transparente de los recursos económicos y sociales.</p>	<p>Tener mayor conocimiento de las necesidades de la Comunidad Autónoma nos llegaría anticiparnos y poder generar nuevos servicios o proyectos.</p>
<p>Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)</p>	<p>Hay varios tipos de relaciones en función de niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de subvenciones: Las relaciones son mas o menos buenas en función de cada organismo financiador a nivel técnico. La satisfacción depende del organismo 	<p>Enviar resultados de los cuestionarios y planificación estratégica a profesionales que gestionan subvenciones.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de convenios: las relaciones son buenas y con mucha frecuencia a nivel técnico, tanto para la gestión de plazas, aumento de financiación, revisión de adendas, ... • Nivel de negociaciones de financiación: en este caso las relaciones son puntuales a petición de la Asociación y de tipo directivo. El nivel de implicación se basa en el compromiso de financiación con los servicios que se traduce en Convenios plurianuales de plazas/servicios. Compromiso de financiación de la Fundación por parte de la Dirección General de Derechos Sociales. 	
Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...))	<p>Las comunicaciones son a diferentes niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de subvenciones: Bidireccional, a través de escritos, correos electrónicos, teléfonos y sede electrónica. Son a nivel de directora, técnico de proyecto y, responsable técnico. • Nivel de convenios: Bidireccional, a través de correos electrónicos, teléfonos, <u>y sede electrónica</u>. Son a nivel de dirección, responsable técnico, trabajadora social. • Nivel de negociaciones de financiación: puntuales y las herramientas utilizadas son, carta por sede electrónica, correo, teléfono de manera excepcional, y reuniones. Son a nivel de dirección. 	<p>Ser más proactivo con los referentes políticos.</p> <p>Visitas guiadas para mejor conocimiento de la Asociación y de los proyectos llevados a cabo. Participación activa en actividades desarrolladas en la asociación en la que han contribuido económicamente.</p>
Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones	A través de cuestionarios e informes. Manifestaciones públicas, reuniones	Fomentar su implicación y sensibilizar a los profesionales
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	<p>Renovación de convenio, aprobación de proyectos, recurrencia de financiación, conformidad con las justificaciones de proyectos, acreditación de los servicios.</p> <p>Nos consideran referentes en el sector. Buena imagen de la entidad, prestigio, buen nombre. Ofrecemos servicios esenciales tales como alojamiento y apoyo al ejercicio de la capacidad jurídica que ellos por sí solos no los pueden ofrecer.</p>	Cuantificación del valor social (repercusión del dinero aportado por la administración en nuestros servicios en la sociedad). Hacerles una presentación del estudio realizado.
ODS	<p><u>Contribución Directa:</u></p> <p>- ODS 1: Fin de la pobreza</p>	



	<ul style="list-style-type: none"> - ODS 2: Hambre cero - ODS 3: Salud y bienestar - ODS 4: Educación de calidad - ODS 5: Igualdad de género - ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico - ODS 9: Industria, innovación e infraestructura - ODS 10: Reducción de las desigualdades - ODS 13: Acción por el clima - ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas - ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos <p><u>Contribución indirecta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 6: Agua limpia y saneamiento - ODS 7: Energía asequible y no contaminante - ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles - ODS 12: Producción y consumo responsable - ODS 14: Vida submarina 	
Proceso vinculado	<ul style="list-style-type: none"> - PE.01 Órganos de Gobierno - PE.02.01 Presupuesto anual - PE.02.02 Planificación - PE.03.01 Gestión de alianzas - PE.06 Comunicación externa - PE.07 Transparencia - PS.09 Subvenciones y justificación 	
Indicadores de satisfacción	No se dispone	Establecer indicadores de satisfacción
Indicadores de rendimiento	<p>PE.02.01 Presupuesto anual</p> <ul style="list-style-type: none"> - % de desviación de ingresos frente a lo presupuestado <p>PE.03.01 Gestión de alianzas</p> <ul style="list-style-type: none"> - % de alianzas que repercuten en la consecución de objetivos estratégicos. 	



	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de proyectos de investigación innovadores generados relacionada con la mejora de proyectos concretos o incorporación de buenas practicas - Nº de aliados para realizar actividades en el entorno comunitario - Nº de Aliados para desarrollar procesos de la Fundación Tutelar <p>PE.07 Transparencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntuación obtenida en la evaluación por parte del Comisionado de Transparencia - Nº Incumplimientos en la Evaluación-Informe de Transparencia - % de Solicitudes de información del total, no contestadas en tiempo y forma - Nº incumplimientos de los principios de Transparencia y BB.PP de la Fundación LEALTAD <p>PS.09 Subvenciones y justificación</p> <ul style="list-style-type: none"> - % de aumento de la financiación por subvenciones para la Asociación. - Importe de financiación nueva para recurso integrados en la comunidad - % de aumento de la financiación por subvenciones para la Fundación. 	
Indicadores predictivos	<p>PE.02.01 Presupuesto anual</p> <ul style="list-style-type: none"> - % de desviación de ingresos frente a lo presupuestado <p>PS.09 Subvenciones y justificación</p> <ul style="list-style-type: none"> - % de aumento de la financiación por subvenciones para la Asociación. 	



	<ul style="list-style-type: none"> - Importe de financiación nueva para recurso integrados en la comunidad - % de aumento de la financiación por subvenciones para la Fundación. 	
Identificación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de financiación (convocatorias) /dejar de recibir financiación por algún organismo. - Pérdida de plazas. - Imposibilidad para el incremento de plazas. - Dependencia de los presupuestos generales. - Cambios normativos (legislativos, convenios, conciertos, etc). - Cambios de gobierno. - Alta dependencia de las AAPP - Que las convocatorias de las subvenciones no se ajusten a las necesidades de la Asociación. - Convocatorias anuales (mucha burocracia, incertidumbre para la continuidad del proyecto) - Retraso en la publicación de convocatorias. - Necesidad de realizar aportación propia en los proyectos hasta que nos ingresen la financiación. - No financiación del 100% de los servicios. - Obligatoriedad de financiación propia en la mayoría de las convocatorias. - Prioridades políticas del momento. 	<p><u>Buscar indicadores predictivos</u></p> <p>% de financiación procedentes de organismos públicos.</p>
Líder del G.I.	Dirección Gerencia- Ejecutar los acuerdos adoptados en Asamblea. Gestiona los convenios y presentación de proyectos/ servicios a financiar. Mantiene reuniones con los responsables políticos	
Otros promotores del GI	<p>Asamblea y Junta Directiva- Aprueban el presupuesto y ejecuta las acciones aprobadas en Asamblea.</p> <p>Técnico de proyectos- Presentación, subsanación y seguimiento de los proyectos presentados en convocatorias de subvenciones.</p>	



	LO QUE HACEMOS	PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)
GRUPO DE INTERÉS	<u>JUNTA DIRECTIVA</u>	
Descripción	<p>Es el órgano de representación que gestiona y representa los intereses de la Asociación, de acuerdo con las disposiciones y directivas de la Asamblea General. Sólo podrán formar parte del órgano de representación las personas asociadas. Son elegidos por la Asamblea general y tienen un mandato de 2 años.</p>	
CLAVE	SI	
Necesidades	<p>Tener conocimiento de toda la gestión y cambios de la Asociación.</p> <p>Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Velar por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>Interes particular y vocación por colaborar y ayudar al colectivo de personas con discapacidad intelectual.</p>	
Expectativas	<p>Dar continuidad al papel de las entidades privadas para dar apoyo a las PCDI.</p> <p>Que se pueda mantener económicamente los servicios y recursos que se ofrecen, mejorarlos y poner en marcha nuevos proyectos y dar mas cobertura a mas personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Cumplimiento de la visión y proposito de la Asociación.</p>	



Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.	Mediante la gestión de los servicios con transparencia, cumplimiento normativo, de políticas, y código de conducta y centrandó todas las decisiones en las PCDI .	Realizar encuesta apra conocer el propósito con la asociación.
Cómo contribuyen a nuestro propósito.	Tomando las decisiones adecuadas para dar cumplimiento la propósito. Haciendo aportaciones, aprobación de documentos estratégicos de la Asociación. Apoyando en la toma de decisiones para la mejora del buen funcionamiento de la Asociación y proyectos de la PDCI	Implicarlos más en la definición del propósito y la estrategia de la Asociación. Realizar formación específica para sensibilizar y formar y que puedan implicarse más en la toma de decisiones.
Cómo afecta nuestro propósito al G.I.	Siendo parte fundamental este GI para poder dar cumplimiento al propósito. El propósito lo aprueba la Junta Directiva y tiene que asumirlo. Cambio de mentalidad y de modelo de de intervención, pasando de modelo centrado en centros y servicios, un modelo más paternalista/proteccionista al modelo de de provisión de apoyos y de entornos comunitarios. Generando bienestar y satisfacción por contruir a mejorar la vida de las PCDI.	Realizar formación sobre los nuevos modelos de intervención, y el nuevo código civil, enfoque de provisión de apoyos para la toma de decisiones. Actualizar Estatutos incoporando Propósito, cambio de lenguaje.
Cómo contribuimos desde nuestra <u>estrategia</u> con el GI	Generando confianza, seguridad, participación, comunicación fluida, agil, veraz, fidelidad,...	Realizar formación sobre la estrategia de la Asociación. Implicar de forma activa para definir la estrategia.
Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.	La estrategia tiene que se aprobadas por ellos. Con una comunicación fluida, haciéndoles partícipes de toda la información recogida durante el año para la correcto gestión de la Asociación.	Realizar formación sobre la estrategia de la Asociación. Entregar en formato papel, por correo.
Cómo contribuyen a la estrategia	Haciendo aportaciones a los cuestionarios estratégicos, aprobando la estrategia la junta Directiva, trasladar a la asamblea General de socios/as para su aprobación y, asumiendo el compromiso de dar cumplimiento una vez aprueba la Asamblea general de socios/as. Hacidendo seguimiento a la estrategia y cumplimiento de objetivos estrategicos, aprobación de los planes anuales que tiene que estar alineados con la estrategia.	Implicar de forma activa para el seguimiento de la estrategia.



	<p>Aprobando los presupuestos y asignación de partidas económicas para dar cumplimiento a la estrategia.</p> <p>Aprueban las normas internas de funcionamiento de la Asociación (códigos éticos, políticas, ...)</p> <p>Aportando económicamente una cuota de socio</p> <p>A nivel personal, aportando su tiempo libre para formar parte como miembro de la Junta Directiva.</p>	
<p>Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u></p>	<p>Participa en todas las decisiones que afectan a la Asociación</p> <p>Participa en todas las decisiones que afectan a la Asociación: de conformidad con el artículo 18, atribuciones de la junta Directiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Velar por el cumplimiento de los Estatutos y ejecutar los acuerdos válidamente adoptados por la Asamblea General y la propia Junta Directiva. b. El Gobierno, la Administración y representación de la Asociación. c. Representar a la Asociación. Ordinariamente esta representación estará personalizada en la Presidencia, pero la Junta Directiva podrá designar una o más personas para que por separado o solidariamente, con apoderamiento revocable General o especial, indefinido o temporal y en grado igual o subsidiario, ostente la representación de la Asociación. Por su parte, la Presidencia, con el consentimiento de las personas integrantes de la Junta Directiva, podrá delegar la representación en la Vicepresidencia. d. Nombrar Gerente o Director ejecutivo con las facultades que estime, así como fijar las remuneraciones del personal. e. Crear secciones y comisiones de trabajo. f. Convocar por medio de su Presidencia a la Asamblea General, cuando lo estime necesario. g. Proponer a la Asamblea General la reforma de los Estatutos. 	<p>Revisar y actualizar, si procede las funciones de la junta Directiva de Estatutos adecuando a nuevos modelos y lenguaje.</p> <p>Implicarlos más en el día a día de la Asociación.</p> <p>Implicarlos mas en la participación de encuentros, eventos, formaciones...</p> <p><u>Realizar formaciones específicas para Junta Directiva:</u> <u>Contenido mínimo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromisos internos asumidos por la Asociación (Ética, política, ...) • Modelos de intervención • Nuevo código civil-Fundación • Compliance • Protección de datos • Medidas de Conciliación e igualdad • Comités de trabajo en la Asociación • Buenas prácticas implementadas. •



- h. Dirigir todas las actividades de la Asociación, decidiendo y creando las secciones o establecimientos que estime necesario o conveniente para el cumplimiento de los fines sociales.
- i. Redactar la memoria anual de la Asociación.
- j. Formular el Balance y liquidación del presupuesto anual.
- k. Confeccionar el presupuesto anual de la Asociación.
- l. Distribuir los fondos sociales entre las distintas actividades de la Asociación.
- m. Admitir y separar personas asociadas.
- n. Interpretar los presentes Estatutos.
- o. Cambiar el domicilio social.
- p. Mantener el orden y disciplina en la Asociación cuidando que se cumpla lo dispuesto en los presentes Estatutos, así como lo acordado en la Asamblea General y por la propia Junta Directiva.
- q. Cubrir vacantes en la Junta Directiva, cuyos nombramientos serán provisionales hasta su ratificación por la Asamblea.
- r. Imponer moción de censura a cualquier persona integrante de la Junta Directiva previa audiencia de la persona interesada, separándolo automáticamente de la misma y con carácter de suspensión temporal del cargo que se ostente, hasta tanto sea ratificado o anulada su operación definitiva de dicha Junta por la Asamblea General.
- s. Aceptar donaciones de bienes y derechos de todas clases, sin perjuicio de dar cuenta a la Asamblea General.
- t. Delegar poderes que se considere oportunos en cargo técnicos.
- u. Acordar la integración de la Asociación en Federaciones o confederaciones.
- v. En general, a título meramente enunciativo y no limitativo, acordar y aplicar cuantas medidas sean necesarias para el cumplimiento de los fines de la Asociación y que no estén reservadas a la Asamblea General.



Herramientas para participar	Reuniones junta directivas, reuniones de Asambleas, cuestionarios de planes estratégicos.	Sería ideal integrar una persona de la Junta Directiva en la elaboración de la Planificación estratégica.
Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)	<p>Trabajando con transparencia, ética, objetividad en la toma de decisiones, confianza, generando un trabajo competitivo y de equipo, respetando los derechos de las personas trabajadoras con un trabajo dinámico, eficiente y eficaz, estableciendo un enlace con el Plan estratégico con visión futuro.</p> <p>Pueden ser miembros de la Junta Directiva los socios protectores, es decir, personas que de manera altruista y desinteresada colaboran para dar cumplimiento al propósito de la Asociación.</p> <p>Modelo de gestión basado en el buen gobierno, elaboración de políticas de obligado cumplimiento con el fin de garantizar la transparencia, cumplimiento normativo, eliminación de conflicto de intereses, calidad y medioambiente, conciliación, derechos humanos, inversiones, igualdad, selección de empresas colaboradoras, etc.</p> <p>Apuesta por modelos de gestión con auditorías externas, asignación de partidas presupuestarias, por la mejora continua</p>	Aumentar la implicación en la cadena de valor, desde el desarrollo de planes estratégicos, modelos, etc.
Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)	En reuniones de Junta directiva, en Asambleas, telefónicamente, personalmente, cuestionarios, etc.	Incorporarse en comités de trabajo
Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas	<p>Conocimiento de las líneas estratégicas de la organización del cambio de modelo, toda la gestión de la Asociación.</p> <p>A nivel económico, tanto del seguimiento del presupuesto (ingresos y de gastos), de tesorería. Informes de auditorías de cuentas.</p> <p>Planes de acción y su cumplimiento.</p> <p>Informes de transparencia de Fundación lealtad y comisionado de transparencia.</p>	



	<p>A nivel de cumplimiento legislativo y posibles incumplimientos, sanciones, denuncias, condenas o investigaciones, si las hubiera.</p> <p>Todo lo relativo a la vulneración de derechos de las personas beneficiarias (acoso laboral, abusos, etc).</p> <p>Inspecciones de centros, sanidad, de trabajo, etc.</p> <p>Quejas que se puedan presentar, su seguimiento y resolución.</p> <p>Denuncias presentadas en el canal de denuncias.</p> <p>Se demuestra la transparencia con las auditorias de cuentas y de gestión ISO, EMAS con la acreditación en la Fundación lealtad y la autoevaluación del comisionado de transparencia, con las actas de las reuniones de la Junta Directiva.</p> <p>Rendimos cuenta con las reuniones de junta directiva que se celebran cada dos meses como mucho y la celebración de las Asambleas y la información de la misma y, la información publicada en la Web.</p>	
Comportamiento	Compromiso, sacrificio, confianza, Toma de decisiones sobre la gestión de la Entidad	
Impacto en APROSU	A todos los niveles sobre todo estratégico en cuanto que es el GI que debe hacer cumplir los acuerdos aprobados por la Asamblea tales como la estrategia y los planes anuales de acción y presupuestos para su ejecución.	
Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.	<p>La consecución del propósito de la Asociación.</p> <p>Colaborar mutuamente en la toma de decisiones bajo el asesoramiento de los profesionales de la Asociación.</p> <p>Conseguir que todas las PCDI consigan sus objetivos y propositos y la búsqueda de un fin comun creando una sociedad mas inclusiva.</p>	



<p>Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)</p>	<p>Relaciones buenas basadas en la confianza y directa con la Dirección-gerencia.</p> <p>Con frecuencia como mínimo cada dos meses para celebrar las reuniones de Junta Directiva.</p> <p>Hay satisfacción por el trabajo realizado y confianza en los equipos de profesionales.</p>	<p>Se deberían implicar más en el día a día de la Asociación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • para que sean mas visibles para otros profesionales y los puedan sentir más cercanos y parte de la asociación, no como algo que ni ven ni conocen quienes son. • para favorecer mayor conocimiento de las actividades diarias de la asociación.
<p>Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)</p>	<p>Comunicaciones directas a través de teléfono, correo electrónico con algunos/as, y sobre todo en las reuniones de Junta directiva y Asambleas.</p> <p>La comunicación es bidireccional y directamente con la directora-gerente, salvo gestiones administrativas que la realizan con el equipo de administración.</p>	
<p>Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones</p>	<p>En las reuniones de Junta Directiva, y las Asambleas.</p>	
<p>Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u></p>	<p>Con la presentación para la elección de la Junta Directiva.</p> <p>Porque saben que no hay personas interesadas en ser miembros de junta directiva, los que les lleva a saber que apoyaran la asociación hasta que puedan física y mentalmente.</p> <p>Por la confianza plena en la gestión que se ha realizado durante estos 25 años y la que se está realizando de la Asociación y en la figura de la Dirección gerencia, lo que les lleva a no tener miedo e inseguridad a verses envueltos en un problema legal, ni de mala gestión de la Asociación.</p> <p>Porque quieren contribuir con la mejora del bienestar de las PCDI y sus familias y contribuir con un mundo mejor.</p>	<p>Preguntar porque siguen siendo miembros de la Junta Directiva.</p>
<p>ODS</p>	<p><u>Contribución Directa:</u></p> <p>- ODS 5: Igualdad de género (representatividad de ambos sexos en el organo de gobierno)</p>	



- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico (condiciones laborales dignas y creación de empleo)
- ODS 10: Reducción de las desigualdades (defensa de derechos de PCDI)
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas (cumplir legislación, políticas contra acoso, etc)

Contribución indirecta:

- ODS 1: Fin de la pobreza (condiciones laborales dignas, políticas de igualdad)
- ODS 2: Hambre cero (programas alimentación sanos y nutritivos para empleados y PCDI)
- ODS 3: Salud y bienestar (formación en seguridad y salud laboral, medidas seguridad e higiene)
- ODS 4: Educación de calidad (aprendizaje continuo, estudiantes en prácticas, formación PCDI)
- ODS 6: Agua limpia y saneamiento (gestión sostenible, acceso al agua potable)
- ODS 7: Energía asequible y no contaminante (energía renovable)
- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura (acceso a las TIC, invertir en I+D+i)
- ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles (teletrabajo)
- ODS 12: Producción y consumo responsable (uso energías renovables, materiales biodegradables, etc.)
- ODS 13: Acción por el clima (invertir en tecnologías sostenibles)
- ODS 14: Vida submarina (reducir uso de sustancias tóxicas)
- ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres (sistemas de gestión ambiental)
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos (Concienciar y formar a empleados en ODS)

<p>Proceso vinculado</p>	<p>Impacta en todos los procesos, principalmente.</p> <p>PE.01 Órganos de Gobierno</p> <p>PE.02.01 Presupuesto anual</p> <p>PE.02.02 Planificación</p> <p>PE.05 Gestión de la ética</p> <p>PE.07 Transparencia</p> <p>PE.06 Comunicación Externa</p> <p>PS.01.01 Control legislativo</p> <p>PS.01.04 Gestión de personas asociadas</p> <p>PS.02 Gestión Económica Financiera</p>	<p>Elaborar cuestionario de satisfacción para la Junta Directiva.</p>
---------------------------------	--	---



	PS.06 Comunicación Interna	
Indicadores de satisfacción		Incluir indicador de satisfacción para la Junta Directiva.
Indicadores de rendimiento	<p>PE.01 Órganos de Gobierno</p> <p>Nº de requerimientos del Registro de Asociaciones.</p> <p>Nº de requerimientos del Registro de Fundaciones</p> <p>Nº de quejas de personas asociadas por incumplimiento estatutario</p> <p>Mantener el 100 % de las firmas vigentes</p> <p>Disponer de al menos 1 documento de política de buen gobierno en cada departamento.</p> <p>PE.02.01 Presupuesto anual</p> <p>PE.02.02 Planificación</p> <p>Grado de cumplimiento del plan estratégico</p> <p>Grado de cumplimiento del plan operativo</p> <p>PE.05 Gestión de la ética</p> <p>Nº de Buenas Prácticas en Ética identificadas.</p> <p>Nº de personas expertas externas incorporadas al comité.</p> <p>PE.07 Transparencia</p> <p>Puntuación obtenida en la evaluación por parte del Comisionado de Transparencia</p>	<p>Importe total de ingresos (Asociación, Fundación)</p> <p>Importe total de gastos (Asociación, Fundación)</p> <p>% de desviación de resultados de ingreso frente a gastos (Asociación, Fundación)</p>



	<p>Nº Incumplimientos en la Evaluación-Informe de Transparencia</p> <p>% de Solicitudes de información del total, no contestadas en tiempo y forma</p> <p>Nº incumplimientos de los principios de Transparencia y BB.PP de la Fundación LEALTAD</p> <p>PE.06 Comunicación Externa (indicadores son de redes sociales)</p> <p>PS.01.01 Control legislativo</p> <p>Nº no conformidades relacionadas con el control y seguimiento de la legislación aplicable al Grupo APROSU</p> <p>PS.01.04 Gestión de personas asociadas</p> <p>Número altas de Personas Asociadas</p> <p>Número de bajas de Personas Asociadas</p> <p>PS.02 Gestión Económica Financiera</p> <p><u>PS.02.01 Facturación</u></p> <p>Número de reclamaciones recibidas por parte de la Administración por incumplimientos legales y/o fiscales de las facturas</p> <p><u>PS.02.01 Contabilidad</u></p> <p>Días de retraso en el depósito de las Cuentas Anuales en el registro correspondiente</p> <p>Días de retraso en la presentación de la memoria de actividades en el Registro de Asociaciones</p>	<p>Incluir indicadores de comunicación interna de la Junta Directiva</p>
--	--	--



	<p>Días de retraso en la presentación de la memoria económica de Hacienda.</p> <p>Número de salvedades que el auditor externo exprese en su informe de auditoría de Cuentas Anuales.</p> <p><u>PS.02.04 Finanzas</u></p> <p>Número de errores en contabilidad detectados por auditoría externa.</p> <p>Días de retraso al cierre de cuentas anuales.</p> <p>PS.06 Comunicación Interna</p> <p>Nº no conformidades relacionadas con la comunicación interna</p> <p>Grado de satisfacción de las personas trabajadoras con la comunicación interna</p> <p>Grado de satisfacción de las personas voluntarias y el alumnado de prácticas con la comunicación interna</p>	
Indicadores predictivos	<p>PE.01 Órganos de Gobierno</p> <p>Nº de requerimientos del Registro de Asociaciones.</p> <p>Nº de requerimientos del Registro de Fundaciones</p> <p>Nº de quejas de personas asociadas por incumplimiento estatutario</p> <p>Mantener el 100 % de las firmas vigentes</p> <p>Disponer de al menos 1 documento de política de buen gobierno en cada departamento.</p>	% de asistencia de personas asociadas a la asamblea



PE.02.02 Planificación

Grado de cumplimiento del plan estratégico

Grado de cumplimiento del plan operativo

PE.05 Gestión de la ética

Nº de Buenas Prácticas en Ética identificadas.

Nº de personas expertas externas incorporadas al comité.

PE.07 Transparencia

Puntuación obtenida en la evaluación por parte del Comisionado de Transparencia

Nº Incumplimientos en la Evaluación-Informe de Transparencia

% de Solicitudes de información del total, no contestadas en tiempo y forma

Nº incumplimientos de los principios de Transparencia y BB.PP de la Fundación LEALTAD

PE.06 Comunicación Externa (indicadores son de redes sociales)

PS.01.01 Control legislativo

Nº no conformidades relacionadas con el control y seguimiento de la legislación aplicable al Grupo APROSU

PS.01.04 Gestión de personas asociadas

Número altas de Personas Asociadas

Incluir indicadores que relacionen el control legislativo con , el cumplimiento del compliance.

Incluir en todos los proceso el de Control legislativo



Número de bajas de Personas Asociadas

PS.02 Gestión Económica Financiera

PS.02.01 Facturación

Número de reclamaciones recibidas por parte de la Administración por incumplimientos legales y/o fiscales de las facturas

PS.02.01 Contabilidad

Días de retraso en el depósito de las Cuentas Anuales en el registro correspondiente

Días de retraso en la presentación de la memoria de actividades en el Registro de Asociaciones

Días de retraso en la presentación de la memoria económica de Hacienda.

Número de salvedades que el auditor externo exprese en su informe de auditoría de Cuentas Anuales.

PS.02.04 Finanzas

Número de errores en contabilidad detectados por auditoría externa.

Días de retraso al cierre de cuentas anuales.

PS.06 Comunicación Interna

Nº no conformidades relacionadas con la comunicación interna

Grado de satisfacción de las personas trabajadoras con la comunicación interna

Grado de satisfacción de las personas voluntarias y el alumnado de prácticas con la comunicación interna



Identificación de riesgos	<p>Dificultad de encontrar personas que quieran ser miembros de la Junta Directiva.</p> <p>Tener que reducir el número de personas que integran la junta Directiva, por no encontrar sustitutos.</p>	<u>Incluir Indicadores predictivos</u>
Líder del G.I. (interlocutor)	Dirección Gerencia: Informa de toda la gestión de la asociación y del cumplimiento de acuerdos aprobados por la Asamblea.	
Otros promotores del GI	<p>Asamblea: elige al GI, aprueba los acuerdos que debe ejecutar la Junta Directiva.</p> <p>Personal de administración- Persona de apoyo para la realización de tareas de administración (acompañamientos a bancos, renovación de firmas digitales, solicitud de citas para renovar documentos necesarios para operar como miembros de Junta Directiva, acompañamiento a firmas ante funcionariado,..).</p>	

OTROS GRUPOS DE INTERÉS





LO QUE HACEMOS

**PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO
(definir líneas y objetivos de trabajo donde
proceda)**

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES

Descripción	Empresas/profesionales que suministran los productos/servicios necesarios para la consecución del propósito de la Asociación.	
CLAVE	No	
Necesidades	Establecer acuerdos duraderos para la oferta de sus productos o servicios. Necesidad económica. Cumplimiento de requisitos establecidos en normativa, contrato, cumplimiento de plazos de entrega/pago. Conocer las necesidades/expectativas de los Aprosú para adaptarse.	
Expectativas	Conocer las necesidades/expectativas de Aprosú para adaptarse. Ofrecer productos de alta calidad y valor agregado Que se mantengan los acuerdos para la prestación de servicios y productos y el sostenimiento económico de la empresa proveedora.	
Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.	Con la confianza depositada en sus productos/servicios. Contratando sus servicios y productos para ser sostenible, garantizando su sostenimiento económico y generando estabilidad laboral de los trabajadores/as de la empresa y, su crecimiento.	Incluir en las encuestas la pregunta de cual es su propósito respecto a APROSU, qué esperan de nosotros
Cómo contribuyen a nuestro propósito.	Cumplimiento de normativo, plazos de entrega.	Estar en continua búsqueda de proveedores



	Ofreciendos servicios y productos de calidad a buen precio y que satisfagan las expectativas de las personas beneficiarias y sus familias , con su asesoramiento e innovación.	
Cómo afecta nuestro propósito al G.I.	Les ayuda al desarrollo económico, empleo, capital, innovación. Conocimiento y sensibilización de la discapacidad intelectual.	Hay que darles a conocer nuestro propósito y valores antes de comenzar a trabajar y a los que ya estan hacerles llegar y asumir los compromisos que se tendrá que firmar, junto con la aceptación del código ético.
Cómo contribuimos desde nuestra <u>estrategia</u> con el GI	Contribuye a la sostenibilidad económica y obtención de un beneficio económico, garantizar los pagos de los servicios/productos y la continuidad en la relación. <u>Proveedores clave:</u> Catering: Sabor a Gloria Transporte: Atlantida Bus Suministro de productos de limpieza y aseo: Mabecan, acebiño e hiperdino Suministro de alimentos: hiperdino, mercadona, emicela, GM Suministros de consumo (agua, electricidad, tfno,..): Emalsa, energía VM, endesa, hola luz, Patumovil y telefónica.	Implicar más a los proveedores en consultas relacionadas con la Asociación y con la participación en actividades, eventos, etc. Identificar los proveedores claves. Saber su propósito Hacer pregunta directa de como les gustaría participar, dar a conocer las diferentes actividades en las que puedan y quieran participar.
Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.	Conociendo su metodología de trabajo, cumplimiento de la documentación de coordinación de actividades empresariales, valoración de su trabajo/producto/servicio. Solicitud de referencias, encuestas, desconocimiento de mala reputación, situación de quiebra, publicidad negativa/positiva. Mediante reuniones formales/informales	Firmar el compromiso con los valores, propósito y código ético
Cómo contribuyen a la estrategia	Ofreciendo calidad de sus productos y servicios. Cumplimiento plazos de entregas e innovando.	Hacerles conocedores de las decisiones en las que pueden participar para implicarlos en la toma de decisiones de la Asociación y animarles a esa participación, además de la participación en los cuestionarios.



<p>Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u></p>	<p>Propuestas de nuevos servicios y productos</p>	<p>Mejora de recepción de productos, facturación, propuesta de valores, mejora de protección de la gestión ambiental, mejora de un proceso (informático, mantenimiento,..), mejora de cumplimiento normativo, propuesta de alianzas.</p>
<p>Herramientas para participar</p>	<p>Reuniones y cuestionarios de planes estratégicos, cuestionarios</p>	<p>Correo electrónico y telefonicamente.</p>
<p>Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)</p>	<p>Ofreciendo ofertas más ventajosas sin afectar la calidad del servicio.</p> <p>Alineándose con los valores éticos y medio ambiente.</p> <p>Mejorando la ecoeficiencia de los productos y servicios ofrecidos</p> <p>Adaptándose a las nuevas necesidades y expectativas de la Asociación</p> <p>Ofreciendo ofertas innovadoras, aportando mejora en el servicio y dando respuesta a las necesidades del mismo</p> <p>Los proveedores tienen como valor contribuir con un sector de la población vulnerable.</p>	<p>Darles a conocer nuestro propósito y visión de forma activa, el valor que aportamos a la sociedad, así como los proyectos que tenemos de forma que podamos recibir un feedback y una mayor implicación de este grupo de interés.</p>
<p>Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)</p>	<p>Reuniones, telefónicamente, cuestionarios, correo electrónico,</p> <p>Búsqueda de productos/servicios que se adapten a las necesidades de la entidad</p>	<p>Búsqueda de herramientas/alternativas para implicarlos de forma activa en la cadena de valor</p>
<p>Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas</p>	<p>Tiempo de pagos y cumplimiento de requisitos legales, renovación de contrato, compartir el grado de satisfacción de los servicios y valoración.</p>	<p>Dar a conocer los criterios de evaluación utilizados por la Asociación. Y darles a conocer los resultados de la valoración.</p>
<p>Comportamiento</p>	<p>Contribuir a cubrir las necesidades y servicios de la asociación</p> <p>Cumplir con los criterios de calidad exigidos por la asociación, cumplir tiempo de respuesta, satisfacción</p>	



Impacto en APROSU	Estratégico, económico, soporte y de apoyo. Mejora del servicio, calidad y excelencia en el trabajo que se realiza en la entidad. Facilita nuestra labor <u>Acuerdos mutuo en la actividad de cada entidad para la consecución de los fines de cada uno.</u>	Implicar más al GI y dar a conocer el impacto de los proveedores principales en la consecución de nuestro propósito. Añadir en la evaluación del proveedor el impacto que ha tenido en la estrategia
Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.	Establecer reuniones para definir las expectativas y/o cumplimiento normativo que aplica para la prestación del servicio/producto y propuesta de coste para alcanzar beneficio mutuo, para conseguir el propósito de ambos.	Enviar los resultados de la evaluación anual a los proveedores. Aceptación del código ético de la asociación antes de empezar a trabajar con nosotros (firma)
Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)	periódicas, a nivel operativo. Las relaciones varían en función del tipo de servicio/producto que contratamos, pudiendo ser diario, semanal, mensual, semestral, anual.	Evaluar la satisfacción de los proveedores respecto a APROSU.
Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)	La relación es bidireccional y a todos los niveles en función del servicio, aunque principalmente con la responsable de compras y propietario/a de procesos. correo electrónico, teléfono, presencial,	
Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones	A través de llamadas de teléfonos, reuniones, resultados de los servicios/producto ofrecidos, no conformidades detectadas, incidencias del servicio, cuestionario de evaluación de proveedores.	Establecimiento de reuniones periódicas (al menos semestral o anual) con los proveedores para tener una cercanía y que puedan implicarse más y hacerles más participes de aquellas decisiones en las que puedan participar.
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	Comportamiento o voluntad de mejora ante detección de acciones de mejora para resolver incidencias y no conformidades o voluntad para adaptarse a los cambios de la Asociación. Renovación de contratos, fidelidad, resultados de los cuestionarios, reuniones,	En los cuestionarios de evaluación incluir una pregunta directa que evalúe si conciben la relación a largo plazo con la Asociación.
ODS	<u>Contribución Directa:</u> - ODS 2: Hambre cero	



	<ul style="list-style-type: none"> - ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico - ODS 9: Industria, innovación e infraestructura - ODS 12: Producción y consumo responsable - ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos <p><u>Contribución indirecta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 1: Fin de la pobreza - ODS 3: Salud y bienestar - ODS 4: Educación de calidad - ODS 5: Igualdad de género - ODS 10: Reducción de las desigualdades - ODS 13: Acción por el clima - ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles - ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas 	
Proceso vinculado	<p>PS.05 Compras</p> <p>PE.02.02 Planificación (Propósito, visión y valores)</p> <p>PE.05. Gestión de la ética</p> <p>PS.02.03 Contabilidad</p> <p>PS.02.04 Finanzas</p> <p>PS.01.02 Control de Requisitos legales</p> <p>PO.18.01 Autoevaluación, auditoría y revisión por la dirección</p>	<p>Revisar si el proceso debe ser compras o <u>gestión de proveedores</u>, pues compras es eso, la actividad de comprar, y gestión de proveedores incluye, selección, aceptación de compromisos, evaluación de proveedores, no solo de la compra. Compras parece mas para un producto, pero en ¿los servicios de mantenimiento informáticos?</p>
Indicadores de satisfacción	<p>No hay indicadores de satisfacción</p>	<p>PS.05 Compras</p> <p><u>Incluir indicadores de satisfacción de proveedores</u></p>
Indicadores de rendimiento	<p>PS.05 Compras</p> <p>% de los proveedores de bienes y servicios cumplan con los requisitos de la entidad.</p>	<p>PS.05 Compras-Gestión de proveedores</p> <p>PE.02.02 Planificación (Propósito, visión y valores)</p>



	<p>Alianzas (ver si hay indicadores de alianzas) no hay indicadores que afecten al GI</p>	<p>No añadir indicadores porque el 100% de los proveedores deben aceptar el propósito, vision y valores.</p> <p>PE.05. Gestión de la ética</p> <p>No añadir indicadores porque el 100% de los proveedores deben aceptar el código ético.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación y compromiso con el propósito y valores • Aceptación y compromiso ocn el código ético
<p>Indicadores predictivos</p>		<p>Evaluar si se deben añadir nuevos indicadores predictivos según los procesos asociados.</p> <p>Buscar otros indicadores predictivos</p>
<p>Identificación de riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Que no haya proveedores que cubran nuestros servicios u ofrezcan productos con la calidad y requisitos deseados. - Que no cumplan con la normativa vigente (por ejemplo, coordinación de actividades) - Falta de variedad de proveedores en la prestación de servicios. - Falta de recursos económicos para hacer frente a los pagos. - Dificultad de que los proveedores asuman la normativa interna de APROSU (políticas, código ético, protocolos, etc.) 	<p>Asumir los compromisos internos de la Asociación antes de comenzar a trabajar con cualquier proveedor</p> <p>Identificar indicadores de riesgos</p>
<p>Líder del G.I.</p>	<p>Personal de administración (Natalia Alonso)- Persona de apoyo para la búsqueda, selección y cumplimiento documental para empezar a operar, ...</p> <p>Dirección Gerencia: Selección, seguimiento de proveedores de servicios y productos estratégicos (alimentación,</p>	<p>Tecnico de calidad: Cuestionario de satisfacción de proveedores</p>



	cumplimiento normativo y con gran impacto económico en los gastos de la entidad)	
Otros promotores del GI	Asamblea: aprueba el presupuesto (gasto) Junta Directiva- Órgano de Gobierno: para adquisición de compras superiores a 60.000 € Técnico de calidad: registro y seguimiento hasta el cierre de no conformidades, o acciones correctivas.	



LO QUE HACEMOS

PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO
(definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA- LEGISLADORES

Descripción

Organismos públicos que se encargan de legislar, establecer normas de control para el correcto funcionamiento de las entidades. Son entidades de carácter público organizadas por temáticas que elaboran y aprueban las leyes de obligado cumplimiento. Están organizadas a nivel estatal y autonómicas.

CLAVE

No. (No podemos participar de manera directa en desarrollos, ni intervenir)

Necesidades

Garantizar los derechos e intereses de los ciudadanos
Elaborar documentos que recogan medidas de control para dar cumplimiento a objetivos definidos por los Gobernantes y que en algunas ocasiones responden a evitar situaciones negativas en la Sociedad.

Gobierno de Canarias, Hacienda y SS: Estar al corriente de los pagos y garantizar el correcto funcionamiento de las entidades
Ministerio de Justicia: Velar por el cumplimiento de las obligaciones legales, defensa de derechos

Expectativas

Que se cumplan las normas y legislación.
Gobierno de Canarias, Hacienda y SS: Cumplimiento legislativo, crecimiento económico, creación de puestos de trabajo, pago de impuestos, transparencia
Ministerio de Justicia: Garantizar cumplimiento legislativo

Cómo contribuimos a su propósito.

Dando cumplimiento a la legislación vigente.

Estar expectante para hacer aportaciones a las nuevas normativas que nos sean de aplicación.

Cómo contribuyen a nuestro propósito.

Legislando y velando por el cumplimiento de la legislación en materia de inclusión de PCDI

Tener un papel activo en la participación de aportaciones a normativas.



Cómo afecta nuestro propósito al G.I.	Garantizando el cumplimiento de los derechos de las PCDI, el nuevo código civil y la Convención de los derechos de las PCDI	
Cómo contribuimos desde nuestra <u>estrategia</u> con el GI	Dando cumplimiento a la legislación vigente (Convención de los derechos las personas con discapacidad, defensa de los derechos humanos, estándares Laborales, Salud medioambiente,...)	
Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.	Con el proceso de control legalitivo, analizando la nueva normativa de aplicación y vinculándola al proceso de gestión que afecte	
Cómo contribuyen a la estrategia	Desarrollando leyes y normas que incluyan el fomento de la inclusión de las PCDI, el respeto de sus derechos, deseos y voluntades.	
Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u>	No existe una participación directa sino a través de la legislación que determina la forma de organizar los servicios y apoyos	
Herramientas para participar	Mesas de trabajo, reuniones, visitas a los servicios	
Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)	Desarrollando normativas que esten alineadas con la Convención de los derechos de las PCDI, derechos humanos, mejoras laborales y, protección del medio ambiente.	
Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)	Desarrollo normativo, contacto directo con las organizaciones	
Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas	Con la presentación de memorias (actividades y económica), resultados económicos, auditorias de cuentas, memoria de actividades, trasladando información veraz a las familias, personas, inspecciones, presentación de rendición de cuentas de personas beneficiarias, ...	
Comportamiento	Establecimiento de normas de control	
Impacto en APROSU	Positivo: en cuanto al nivel Legislativo y su cumplimiento.	



	Negativo: Su incumplimiento, puede tener mala reputación, sanciones, pérdida de confianza. Legislación no alineada a nuestro propósito.	
Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.	Cumplimiento legislativo y evitar ser sancionado. Facilitar las inspecciones	
Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)	A nivel legislativo: Nulas A nivel de control: periódicas, mayoritariamente anuales.	
Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)	Boletines oficiales, reuniones. Mayoritariamente unidireccional En requerimientos e inspecciones (control) es bidireccional, a nivel técnico y diferentes niveles	
Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones	Publicaciones en boletines, reuniones, foros en los que van adelantando información, visitas	
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	Invitaciones a foros, mesas de trabajo, compartiendo el trabajo realizado antes de la publicación para hacer propuestas	Fortalecer alianzas con el Ministerio de Justicia (Fundación). Sensibilización de los derechos de las PCDI a todos los profesionales y grupos de interés. Dar cumplimiento a la convención.
ODS	<p><u>Contribución directa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 1: Fin de la pobreza - ODS 2: Hambre cero - ODS 3: Salud y bienestar - ODS 4: Educación de calidad - ODS 5: Igualdad de género - ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico - ODS 10: Reducción de las desigualdades - ODS 13: Acción por el clima - ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas - ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos <p><u>Contribución indirecta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 6: Agua limpia y saneamiento 	



	<ul style="list-style-type: none"> - ODS 7: Energía asequible y no contaminante - ODS 9: Industria, innovación e infraestructura - ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles - ODS 12: Producción y consumo responsable - ODS 14: Vida submarina - ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres 	
Proceso vinculado	- PS.01.02 Control de requisitos legales	
Indicadores de satisfacción	No hay	Establecer indicadores de satisfacción
Indicadores de rendimiento	Nº no conformidades relacionadas con el control y seguimiento de la legislación aplicable al Grupo APROSU	
Indicadores predictivos	Nº no conformidades relacionadas con el control y seguimiento de la legislación aplicable al Grupo APROSU	
Identificación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - No hacer lectura diaria de los Boletines Oficiales correspondientes. Archivar los documentos sin seguir los procedimientos establecidos, sin hacer seguimiento de los mismos para su control. - Que se publique una nueva normativa que pueda afectar a APROSU, pero que no afecte directamente la actividad principal y no percatarnos de la misma. - Que en la elaboración de la legislación local no nos hagan participe al menos en materia de discapacidad intelectual. 	
Líder del G.I.	Dirección- Gerencia	
Otros promotores del GI	Toda la organización	



	<p>LO QUE HACEMOS</p>	<p>PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)</p>
<p>GRUPO DE INTERÉS</p>	<p><u>ALIANZAS- PARTNERS</u></p>	
<p>Descripción</p>	<p>Agentes externos con los que la organización decide trabajar para alcanzar su propósito y visión, hacer realidad su estrategia y lograr objetivos compartidos que beneficien a ambas partes.</p>	
<p>CLAVE</p>	<p>No</p>	
<p>Necesidades</p>	<p>Colaboración mutua para la obtención de una misma finalidad. Establecer relación que aporte valor a ambas partes. Aumentar las fortalezas y disminuir las debilidades.</p>	
<p>Expectativas</p>	<p>Que mediante la colaboración y aportación mutua de sinergias se contribuya a la consecución de su propósito. Generar uniones y alianzas formales. Luchar por objetivos comunes y ayudar a cumplirlos. Generar confianza. Permitir que se conozca la Asociación y sus servicios</p>	
<p>Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.</p>	<p>Generando confianza, crecimiento, ofreciendo competitividad y estando alineados con el propósito, uniéndose para lograr un objetivo común, obteniendo un beneficio mutuo, ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Red Española del Pacto Mundial</u>: ODS - <u>Club Excelencia en Gestión de modelo EFQM</u>: metodología EFQM 	<p>Identificar el propósito de cada una de nuestras alianzas.</p>



	- <u>Fundación Mas Familia</u> : Conciliación familiar, laboral y personal.	
Cómo contribuyen a nuestro propósito.	Fuente de crecimiento, asesorando, definiendo modelos Apoyo, asesoramiento de un modelo de intervención centrada en la PERSONA, defensa de un modelo para ejercer el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas, defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual, colaboración mutua para el cumplimiento de la agenda 2030, asesorando y apoyando para la mejora de la conciliación familiar, laboral y personal, asesoramiento tecnológico,.....	
Cómo afecta nuestro propósito al G.I.	Aporta más seguridad ya que hay un apoyo en la consecución de un bien social, siguiendo una misma línea de trabajo, fin común y creando herramientas colaborativas	Dar difusión de nuestro propósito a todos los grupos de interés. Mejorando la comunicación y el feedback, elaborar cuestionarios para conocer la situación y satisfacción de las actividades, objetivos y estrategias. Más participación en las actividades y eventos, fomentar la participación activa.
Cómo contribuimos desde nuestra <u>estrategia</u> con el GI	Compartiendo información, sensibilización, cumplimiento de la responsabilidad con la sociedad, gestionando objetivos comunes y compromisos adquiridos, alineándonos con sus propósitos desde nuestra estrategia, generando confianza, satisfacción personal Con los proyectos que llevamos a cabo	
Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.	Interés común, buscando información de los aliados y comprobando que están alineados con nuestros valores y propósito, se piden referencias, solicitando ampliación de información garantizando que estén alineados.	
Cómo contribuyen a la estrategia	reuniones, cuestionarios, cumplimiento de indicadores y objetivos, asesoramiento, apoyo	
Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u>	Planificación estratégica, modelos de intervención, incorporación de nuevos modelos o tendencias de mejora de gestión (p.e. ODS), asesoramiento y formación de profesionales para la implantación	



Herramientas para participar	Cuestionarios de planificación estratégica, asambleas, cuestionarios, reuniones, redes sociales, telefónicamente, correo electrónico, etc.	
Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)	<p>Mejora de la gestión en la prestación de servicios y apoyos, construir una sociedad más solidaria, búsqueda constante de la excelencia</p> <p>- Compartiendo, comunicando la información y logros, cambiando nuestra estrategia adaptándonos al pacto mundial, apoyo y asesoramiento jurídico en la gestión de tutelas, asesoramiento para alcanzar el éxito, asesoramiento y certificación en modelos de conciliación, asesoramiento tecnológico para mejorar la eficiencia de procesos.</p>	
Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)	Formación, asesoramiento, reuniones, compartiendo conocimiento y buenas prácticas, intercambio de experiencias, comunicando la información y logros	Fomentar la participación activa
Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas	Auditorías, publicaciones Web, presentación de memorias, difusión de las alianzas, asambleas	
Comportamiento	De colaboración, apoyo mutuo, intercambio	
Impacto en APROSU	Positivo: Por ejemplo, Plena nos hace ser un sector con gran representación de las PCDI, la Red Española es la red mundial por el papel de representatividad que tienen este tipo de alianzas, compartir modelos de gestión (trabajadores, PCDI)...	
Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.	Alineando los propósitos y las líneas de acción. Compartiendo conocimientos, participación	Mantener la continuidad y la comunicación
Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)	Bastantes frecuentes, dependiendo del tipo de alianza Nivel de implicación bastante alto por parte de la Asociación	Cuestionarios anuales para evaluar la satisfacción de los aliados
Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional,	Correo, teléfono, Web, reuniones, redes sociales, ... Bidireccional A nivel directivo y técnico	



niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)		
Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones	Correo, teléfono, Web, reuniones, redes sociales, ...	
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	Nos consideran referentes en el sector, Buena imagen, prestigio y buen nombre. Fidelidad. Se benefician de nuestra Buena imagen, lo que fomenta que las alianzas se mantengan en el tiempo	
ODS	<p><u>Contribución directa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 3: Salud y bienestar - ODS 4: Educación de calidad - ODS 10: Reducción de las desigualdades - ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas - ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos <p><u>Contribución indirecta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 1: Fin de la pobreza - ODS 2: Hambre cero - ODS 5: Igualdad de género - ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico 	
Proceso vinculado	PE.03.01 Gestión de Alianzas Estratégicas	
Indicadores de satisfacción	- % de satisfacción de los aliados en el período estratégico	
Indicadores de rendimiento	- % de alianzas que repercuten en la consecución de objetivos estratégicos. - Nº de Aliados para desarrollar procesos de la Fundación Tutelar - Nº de proyectos de investigación innovadores generados relacionada con la mejora de proyectos concretos o incorporación de buenas practicas	



	- Nº de aliados para realizar actividades en el entorno comunitario	
Indicadores predictivos	% de satisfacción de los aliados en el período estratégico	
Identificación de riesgos	Cambios en los objetivos de los aliados y pérdida del fin común Pérdida de aliados	
Líder del G.I.	Dirección-Gerencia	
Otros promotores del GI	Técnico de calidad Responsable de RRHH Responsable técnico Responsable de Finanzas Comités de cultura y transformación	



	LO QUE HACEMOS	PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)
GRUPO DE INTERÉS	<u>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</u>	
Descripción	Empresas externas encargadas de dotar de contenido informativo a la ciudadanía, sobre hechos o acontecimiento sociales, económicos, políticos, nacionales o internacionales , incluso locales. Son plataformas de comunicación e intercambio de información, en ellas incluimos prensa on line, TV, en papel, y redes sociales, (Facebook, Lindkedin, Twitter, Instagram, página web, revistas específicas de sectores, etc.)	
CLAVE	No	
Necesidades	Trasmistir/difundir noticias de interes social y, estar continuamente recibiendo contenido informativo que satisfaga las necesidades e interes del público, para informar a la Sociedad. La finalidad es informar, educar, entretener y formar opinión a la Sociedad, a cerca de los conocimientos y juicios sobre los acontecimientos/noticias ocurridos.	
Expectativas	Trasmistir noticias de interes social y con contenido infomativo atractivo, para mantener informada a la Sociedad. Enviar un mensaje al receptor para que este lo procese para su conocimiento y utilice la información ya sea para compartir la misma o para reaccionar sobre un determinado acontecimiento. Que se trasmita contenido veraz, interesante y, atractivo.	



Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.	Proporcionando contenido informativo, veraz, interesante y atractivo y creativas e innovadoras.	<p>Generar mas contenido informativo y mas atractivo, que capte la atención de los medios de difusión.</p> <p>Participar mas activamente en otros medios del sector como la revista de integración. Establecer un minimo de artículos a difundir.</p> <p>Elaborar un Plan de difusión de acciones.</p>
Cómo contribuyen a nuestro propósito.	<p>Constituyen una ventana perfecta para difundir conocimiento, educar, sensibilizar y formar a la sociedad en materia de discapacidad intelectual y defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Dando difusión a las actuaciones realizadas por la Asociación para conseguir nuestro propósito</p>	Enviar comunicado cuando publiquemos nuestro PE 2022-2025
Cómo afecta nuestro propósito al G.I.	Con la aportación de contenido por parte de una entidad con larga trayectoria profesional y de prestigio y sensibilizando sobre derechos de personas con discapacidad.	Insistir mas cuando se envíe contenido y intentar buscar un alineado dentro de los periódicos y otros medios
Cómo contribuimos desde nuestra <u>estrategia</u> con el GI	Proporcionandoles contenido, noticias y dando visibilidad, sensibilizando y, concienciando a la Sociedad sobre los derechos de las personas con discapacidad intelectual.	Hay que establecer objetivos claros de elaborar y enviar contenido informativo para su difusión en prensa en papel, on line, y otros medios (TV).
Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.	No tenemos forma de comprobar que estan alienados, pero se valora la trayectoria del medio y los contenidos difundidos por sus ideologías y valores.	
Cómo contribuyen a la estrategia	Difundiendo la realidad de la Asociación a la Sociedad y dando visibilidad a las personas con discapacidad y fomentando la buena imagen de la Asociación.	
Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u>	Asesoramiento en los contenidos informativos y, fechas de difusión.	
Herramientas para participar	Correo, teléfono, nota de prensa.	Elaborar cuestionarios para hacer consulta de necesidades de contenido para su elaboración.



<p>Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)</p>	<p>Mostrando la realidad de la Asociación, las actividades, visibilidad a las personas con discapacidad.</p> <p>Contrastando la información que le pueda llegar al medio de la Asociación.</p>	
<p>Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)</p>	<p>Con convocatorias a eventos organizados por la Asociación</p>	<p>Realizar mas eventos y mas convocatorias a medios</p>
<p>Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas</p>	<p>Con información veraz, clara, y de interes para el público</p>	
<p>Comportamiento</p>	<p>No es bueno, si en aquellos casos en los que acompaña de las autoridades políticas.</p>	<p>Atraer la atención de los medios con invitaciones de políticos y altos cargos de la Administración pública/privada (De innovación tecnológica, Industria,...)</p> <p>Buscar un aliado para la difusión del contenido enviado</p>
<p>Impacto en APROSU</p>	<p><u>Positivo</u>: dar a conocer las actuaciones y labor de APROSU, genera confianza en la ciudadanía, tanto para la solicitud de plazas, como para la donación, para atraer el talento.</p> <p><u>Negativo</u>: Si se difunde contenido que no hay sido contrastado con la entidad y pueda ser una venganza de un profesional, o familiar,..</p>	<p>Elaborar Plan de Contenido para enviar a los medios. Definir Nº de comunicados al año y en caso de no conseguirlo, destinar una pequeña partida para insertar contenido en prensa.</p> <p>Implicar a los profesionales en generar contenido y el seguimiento de las redes por parte de los profesionales y con rotación de personas beneficiarias.</p>
<p>Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.</p>	<p>Se le nutre de contenido y nos ayuda a la visibilidad de APROSU en la sociedad Canaria.</p>	
<p>Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)</p>	<p>Con prensa en papel, es anual para la publicación de la convocatoria de la asamblea.</p> <p>Redes: es más frecuente.</p>	<p>Definir Modelo de comunicación, de lenguaje, de imágenes,...</p> <p>Hacer una consulta a profesionales para conoer el motivo porque no nos siguen en las redes.</p> <p>Incorporar a los profesionales en los contenidos informativos para implicarlos mas.</p>



		Crear redes sociales para la Fundación.
Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico, directivo, a todos los niveles, ...))	Con prensa en papel: Presencial y correo, a nivel técnico.	
Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones	Con la publicación de noticias y contenido proporcionado. En redes, con me gusta y difusión.	
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	Generando contenidos atractivos y de interés	Generar contenido alineado con días importantes tales como el día de la discapacidad, el de la mujer, el trabajo, conciliación (artículo de la Asociación que se encuentra certificada en EFR para promover la conciliación)
ODS	<p><u>Contribución directa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 10 Reducción de desigualdades - ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos <p><u>Contribución indirecta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ODS 5: Igualdad de género - ODS 9: Industria, innovación e infraestructura - ODS 13: Acción contra el clima 	
Proceso vinculado	PE.06 Comunicación Externa	
Indicadores de satisfacción	% satisfacción de las familias con la comunicación	% satisfacción de las PCDI con la comunicación % satisfacción de la Junta Directiva con la comunicación
Indicadores de rendimiento	<p>% de cumplimiento del plan de comunicación Externa Cantidad presupuestaria para llevar a cabo actividades de Comunicación Externa, como promoción y difusión de contenidos</p> <p>Nº de seguidores en Facebook Oficial Nº de seguidores en Facebook "El revuelo" Nº de seguidores en Twitter Nº de Visitas a la página web. Nº de Visualizaciones en Youtube Nº de eventos donde participa APROSU y sus entidades asociadas Nº de documentos de divulgación elaborados Nº de veces publicados en prensa (digital y escrita)</p>	<p>% ejecutado respecto a cantidad presupuestada</p> <p>% de gastos de comunicación externa financiada con fondos externos.</p> <p>Nº de notas de prensa enviadas a medios.</p>



	Nº de veces en noticias televisivas Nº de seguidores en Instagram	
Indicadores predictivos	Nº de seguidores en Facebook Oficial Nº de seguidores en Facebook "El revuelo" Nº de seguidores en Twitter Nº de Visitas a la página web.	% ejecutado respecto a cantidad presupuestada % de gastos de comunicación externa financiada con fondos externos.
Identificación de riesgos	Falta de recursos económicos. Que se difunda información que no haya sido contrastada previamente con la entidad y provoque un daño en la imagen porque alguna persona quiera provocar un perjuicio en la entidad. Que sigan sin hacernos casos cuando enviemos contenido informativo.	Elaborar contenido más atractivo
Líder del G.I.	Técnico responsable de comunicación externa	
Otros Líderes	Dirección-gerencia Responsables de area (Técnica, RRHH, finanzas, I+D+I) que son generados y comunicadores de contenido informativo al responsable. Técnico de Calidad: contenido informativo en la materia de gestión y Excelencia. Técnico de proyectos: contenido informativo sobre concesion de subvenciones.	



	LO QUE HACEMOS	PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)
GRUPO DE INTERÉS	<u>VOLUNTARIADO</u>	
Necesidades	<p>Ayudar a personas en situación de vulnerabilidad para construir un mundo mejor.</p> <p>Desarrollarse personal y/o profesionalmente, obteniendo experiencia.</p> <p>Satisfacción personal al colaborar de manera altruista con personas en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Mayoría de personas que buscan una oportunidad laboral, adquirir experienci</p>	
Expectativas	<p>Aportar beneficios a las personas o recursos con los que colabora.</p> <p>Ser reconocidos por la labor altruista que realizan.</p> <p>Obtención de certificado con número de horas destinadas en la entidad para convalidación de créditos, por estudios cursados.</p>	
Cómo contribuimos a su <u>propósito</u>.	<p>Favoreciendo su desarrollo personal y profesional, favoreciendo su colaboración en la entidad, ofreciéndoles experiencia para poder crecer profesionalmente.</p>	<p>Valorar el cambio cultural en la organización con respecto al voluntariado. ¿Qué deberíamos cambiar?</p>



	<p>Posibilidad de incorporación en la plantilla de la entidad.</p>	<p>Falta de un departamento específico de voluntariado. financiación para campañas</p> <p>Diseñar en la Entidad un Plan para la captación de voluntariado y para su fidelización</p> <p>Diseñar un Plan de formación para voluntariado, haciendoles participe de nuestra cultura organizacional</p> <p>Hacerles participe en la vida de la Entidad, aumentar su sentido de pertenencia (que se identifique como grupo de interes de la entidad)</p> <p>Reconocimiento a su labor, motivación</p>
<p>Cómo contribuyen a nuestro propósito.</p>	<p>Aportando sus conocimientos, habilidades y aptitudes.</p> <p>Ofrecen sus servicios de manera altruista</p> <p>Ofrecen apoyos a las personas beneficiarias, ejemplo: apoyo en ocio y talleres.</p>	<p>Participación mas activa en la Entidad, darles mayor protagonismo</p> <p>Formarlos para que puedan tener una participación mas activa ejemplo: Manipulador de alimentos, apoyo conductual positivo, apoyo activo, planificación centrada en la persona, primeros auxilios, formación trasversal (ética, igualdad, medioambiente)</p> <p>Establecer nuevos perfiles que nos gustaría incorporar y que puedan contribuir a nuestro propósito. Desarrollar actividades diferentes a las que venimos haciendo y que se impliquen en otras areas.</p>
<p>Cómo afecta nuestro propósito al G.I.</p>	<p>Nuestro propósito atrae a un perfil de personas voluntarias que se interesen en colaborar con nuestra entidad. Nuestro propósito determina el perfil de personas voluntas que se interesan de manera natural en formar parte de APROSU.</p>	<p>Captación activa de personas voluntarias. Campañas de captación y en la que poder acoger a otro tipo de perfiles que no solo sea la atención directa.</p>



<p>Cómo contribuimos desde nuestra estrategia con el GI</p>	<p>Facilitando un entorno donde poder participar en actividades de voluntariado.</p> <p>Favoreciendo su desarrollo personal y profesional, favoreciendo su colaboración en la entidad, ofreciéndoles experiencia para poder crecer profesionalmente.</p>	
<p>Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.</p>	<p>No tenemos certeza de que estén alineados</p>	<p>Alinear la labor del voluntariado con la estrategia de la Entidad, ejemplo: Plan de captación, fidelización, formación.</p>
<p>Cómo contribuyen a la estrategia</p>	<p>Ofrecen sus conocimientos, habilidades y aptitudes a las personas beneficiarias. Talleres, actividades puntuales de ocio.</p>	
<p>Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u></p>	<p>Pueden decidir en que actividades participar de las que nosotros ofrecemos, los días/horarios en que colaboran, pueden aportar ideas sobre las actividades a realizar con las personas.</p> <p>Pueden aportar sus propuestas de mejora pero no participan en la toma de decisiones.</p>	
<p>Herramientas para participar</p>	<p>Encuesta de satisfacción anual.</p> <p>Cuestionario del Plan Estratégico.</p>	<p>Establecer herramientas en las que puedan tener una participación más activa.</p>
<p>Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)</p>	<p>¿?</p>	
<p>Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)</p>	<p>¿?</p>	
<p>Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas</p>	<p>Metodología de trabajo con las personas, conocer como y en que pueden participar, feedback sobre la labor que realizan, el conocimiento de las lineas estrategicas.</p>	<p>Metodo para rendir cuentas.</p>



	Rendimos cuenta: página web, contacto directo	
Impacto en APROSU	<p>Grupo de interes que no impacta en la entidad, este o no este no afecta al funcionamiento de la misma.</p> <p>No hay captación de voluntariado, actitud pasiva con este grupo de interes.</p> <p>Las personas voluntarias que tenemos llegan por su propio interés.</p>	<p>Mayor protagonismo del voluntariado para mayor participación, aumentar compromiso y sentido de pertenencia.</p> <p>Campañas de captación de personas voluntarias a través de la concienciación y la sensibilización.</p>
Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.	<p>Colaboración altruista (invierten tiempo sin obtener ningún beneficio económico), apoyo a personas beneficiarias, relación afectiva hacia las personas que le aportan bienestar, experiencia y adquisición de conocimientos que le pueda servir para acceder a un puesto de trabajo.</p> <p>Agradecimiento y mejora del bienestar de las personas beneficiarias.</p>	Plan de formación, desarrollo personal y profesional, satisfacción por realizar una labor altruista.
Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)	<p>Actualmente no hay voluntariado. Grupo de interés poco desarrollado.</p> <p>Se ha contado con 2 voluntarios con relación de mayor estabilidad y compromiso (ocio y taller)</p> <p>Se ha contado con personas que han participado de manera puntual en actividades de ocio principalmente, ex-trabajadore/as que quieren mantener su relación con las personas beneficiarias o que se vinculan a la Entidad por relación de parentesco con personas trabajadoras)</p> <p>La relación con las personas beneficiarias: cercana y afectiva.</p>	Desarrollo de este grupo de interes en el que se fomenten relaciones mas estables y en que se desarrollen acciones para favorecer su satisfacción, implicación reconocimiento y permanencia en la Entidad.



	<p>Las personas voluntarias se relacionaban con responsable de la gestión del voluntariado, coordinadoras de servicios y profesionales de atención directa del servicio en el que colaboran.</p> <p>Nula relación con el resto de la Entidad, reconocimiento en el servicio en el que realiza su acción voluntaria.</p> <p>Satisfacción: sin datos de 2020 (desvinculación de personas voluntarias a mitad de año)</p>	
<p>Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...))</p>	<p>Comunicación directa con grupo reducido de la Entidad: persona que gestiona el voluntariado, coordinadoras de servicios, personal de atención directa con las que colaboran y con las personas beneficiarias del servicio.</p> <p>Herramientas: telefónicamente, correo electrónico y de manera presencial.</p> <p>No hay comunicación o es muy escasa con otros profesionales</p>	<p>Reuniones del grupo de voluntariado (conocimiento de los integrantes, compartir inquietudes, experiencias, formación...)</p>
<p>Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones</p>	<p>Encuestas de satisfacción anual a personas voluntarias</p>	
<p>Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u></p>	<p>No hay constancia de esto. En el último año se ha producido la desvinculación de todas las personas voluntarias.</p>	
<p>ODS</p>	<p>3. Salud y bienestar</p> <p>4. Educación de calidad.</p> <p>10. Reducción de las desigualdades.</p>	
<p>Proceso vinculado</p>	<p>P.03.08 Gestión del voluntariado</p> <p>PS.06 Comunicación interna</p> <p>PS.01.01 Control Documental</p>	



Indicadores de satisfacción	% de satisfacción general de las personas voluntarias	% de satisfacción de las personas trabajadoras de la entidad hacia la labor del voluntariado % de satisfacción de las personas beneficiarias hacia la labor del voluntariado
Indicadores de rendimiento	% de personas voluntarias que permanecen más de un año después de su incorporación % de perfiles definidos % del plan de voluntariado realizado Nº de incidencias o no conformidades relacionadas con la gestión de la información y documentos.	Nº de acciones formativas en las que participan Nº de bajas personas voluntarias
Indicadores predictivos		Nº de alta de personas voluntarias Nº de personas que abandonan el voluntariado en el año Nº de acciones realizadas para captar personas voluntarias
Líder del G.I.	Recursos Humanos, coordinadoras de servicios, responsable técnica, trabajo social, equipo técnico.	
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> - Desconfianza, miedo/recelo a que las personas voluntarias desconocidas participen en la Entidad (a que accedan a información, a darles la responsabilidad para dar apoyo a personas beneficiarias...). Miedo a que la persona interactúe con las personas beneficiarias sin supervisión de un profesional - Sobrecarga por tener que supervisar la labor de la persona voluntaria - Falta de adaptación de la persona voluntaria al equipo de trabajo, que provoque su desvinculación - Falta de motivación de la persona 	<p>Plan de formación, cultura organizacional.</p> <p>Evaluación del voluntariado (por parte de la persona beneficiarias, profesionales...), que nos indique que su colaboración aporta y esta alineada con nuestro propósito y estrategia</p> <p>Campaña de captación de voluntariado</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personas interesadas en realizar voluntariado en APROSU - Falta de conocimiento de la Entidad, en la sociedad en general. 	
--	---	--

	<p style="text-align: center;">LO QUE HACEMOS</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA PARA EL PLAN ESTRATÉGICO (definir líneas y objetivos de trabajo donde proceda)</p>
<p style="text-align: center;">GRUPO DE INTERÉS</p>	<p>Centros de formación de Alumnado en Prácticas</p>	
<p>Necesidades</p>	<p>Realizar prácticas en un centro para mejorar sus competencias profesionales y conseguir la correspondiente certificación Adquirir conocimientos, experiencia y poner en práctica los conocimientos adquiridos en sus estudios</p>	
<p>Expectativas</p>	<p>Complementar su formación teórica con la práctica para poder desarrollarse profesionalmente. Ser contratado por la entidad, al finalizar su periodo de prácticas</p>	
<p>Cómo contribuimos a su propósito.</p>	<p>Proporcionándoles un Centro en el que llevar a cabo sus prácticas bajo la supervisión de una persona que lo tutoriza. Ofreciéndoles los conocimientos y experiencia de profesionales propios de la Entidad Integrándolos en la organización y formándolos al acompañar a profesionales de la entidad, poder interactuar</p>	<p>Suelen tener interés en participar en más tareas de las que participa, en las que no pueden participar por motivo de la privacidad de las personas.</p>



	con las personas beneficiarias y conocer de primera mano el “Saber Cómo”, durante su tiempo de prácticas.	
Cómo contribuyen a nuestro propósito.	<p>Reputación- metodología de trabajo- modelos de intervención de nuevos profesionales</p> <p>Dar a conocer la entidad a sus redes cercanas. Presentan la Entidad y su labor a sus compañeros de estudios.</p> <p>Recibimos CV de personas que han cursado los estudios y que quiere formar parte de la Entidad por oír hablar a compañeros/as que han realizado sus prácticas en APROSU (bolsa de empleo)</p> <p>Nos ayudan a obtener información previa mientras la persona está realizando sus prácticas para futuras contrataciones laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo de interés no estable en el tiempo, está en la Entidad por un corto periodo y con un objetivo concreto. Una vez finalizan sus prácticas en general se desvinculan a excepción de personas que puedan ser contratadas (pasando a formar parte del G.I de personas trabajadoras) o que quieran ser voluntarias (G. I voluntariado)
Cómo afecta nuestro propósito al G.I.	<p>Nuestro propósito les va a guiar en su formación práctica, a la hora de prestar servicios y apoyos de las PDI</p> <p>Afecta a su aprendizaje y a los conocimientos que aplicarán en su futuro laboral</p> <p>Determina el perfil del mayor número de alumnado en prácticas que recibimos.</p>	-
Cómo contribuimos desde nuestra <u>estrategia</u> con el GI	<p>En nuestra estrategia actual no hay ningún punto que afecte al Grupo de Interés</p> <p>Contribuimos a formar a los/as futuros profesionales del sector.</p>	<p>Aumentar el nº de alumnos de prácticas en la organización.</p> <p>Búsqueda de nuevos perfiles de alumnado de prácticas.</p> <p>Ofrecerles formación útil para la incorporación al mundo laboral (apoyo conductual positivo, apoyo activo...)</p>
Cómo nos aseguramos de que están alineados con nuestra estrategia.	<p>Durante las prácticas son supervisados por los profesionales acompañantes y de la persona que tutoriza las prácticas en APROSU, que aseguran su alineación con nuestra estrategia.</p>	<p>Grupo de interés que no es estable en el tiempo, resulta difícil asegurarnos de que están alineados con nuestra estrategia</p>
Cómo contribuyen a la estrategia	<p>Ofrecen sus conocimientos teóricos, su habilidades y aptitudes.</p>	<p>Al no ser una relación a largo plazo su contribución es muy limitada</p>
Identificar en qué <u>decisiones pueden participar</u>	<p>Debido a su condición de alumnado en prácticas, no pueden participar en la toma de decisiones. Pueden dar su opinión y</p>	



	aportar sus propuestas a los profesionales y a la persona que tutoriza.	
Herramientas para participar	Comunicación directa con la persona que tutoriza (seguimiento de su aprendizaje, consultas, etc...) Correo electrónico, telefónicamente.	
Cómo nos ayudan a <u>crear valor sostenible</u> (cómo mejora el proceso operativo)	¿?	
Formas de implicación en la cadena de valor (en los procesos operativos)	¿?	
Identificar <u>necesidades de transparencia</u>, cómo demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas	<u>Necesidades de transparencia:</u> Información de su evolución formativa en el periodo de prácticas, feedback sobre la labor que realizan, explicaciones sobre tareas a realizar <u>Demostramos la transparencia y cómo rendimos cuentas:</u> Información de la evolución y evaluación de prácticas al Centro escolar, seguimiento con la persona y con su tutor/a	Análisis de necesidades de transparencia que pueda tener este grupo de interés (preguntar)
Impacto en APROSU	Poco impacto en APROSU. No es un grupo de interés imprescindibles para nuestro funcionamiento. Podrían impactar en nuestra reputación (valoración positiva o negativa sobre el Centro)	
Qué hacemos para alcanzar un beneficio mutuo.	Les proporcionamos Centro y supervisión durante el periodo de prácticas en el que adquirir conocimientos y experiencias, a cambio ellos apoyan y aportan sus conocimientos teóricos en los servicios y a los profesionales.	Búsqueda de alternativas en el propio Centro en el que puedan desarrollar sus prácticas (propuesta de alguna actividad, proyecto o tarea concreta en la que podrían participar)
Tipo de Relaciones (frecuencia, nivel de implicación, satisfacción, ...)	Relación directa con los profesionales, con las personas beneficiarias y con la persona que tutoriza. Implicación durante el periodo de prácticas, después se desvinculan, pudiendo pasar a ser profesionales de la entidad o personas voluntarias Satisfacción: 2019-86,80% 2020-No se tienen datos	



Comunicaciones (formas/ herramientas, canales de comunicación, bidireccional, niveles (técnico directivo, a todos los niveles, ...)	Canal de comunicación verbal directo con la persona que tutoriza y los profesionales acompañantes, correo electrónico y teléfono.	
Cómo obtenemos feedback del GI y nos ayudan a tomar decisiones	Feedback directo con la persona que tutoriza. Cuestionario de satisfacción de Alumnado en prácticas	
Cómo sabemos que confía en que su <u>relación con APROSU se concibe a largo plazo</u>	Una vez finalizadas sus prácticas suelen presentar el CV para trabajar en APROSU. El centro de formación renueva convenios de prácticas con APROSU. Aumento o se mantiene el nº de Centros o personas interesadas en realizar prácticas en nuestro centro ALUMNADO EN PRÁCTICAS 2018: 38 ALUMNADO EN PRACTICAS 2019: 30 ALUMNADO EN PRÁCTICAS 2020: 6 (Covid-19)	
ODS	4. Educación de Calidad	
Proceso vinculado	PS.03.10 Alumnado en prácticas PO.18.02 Satisfacción grupos de interés PS.01.01 Control Documental	
Indicadores de satisfacción	PS.03.10-2 Satisfacción del alumnado de prácticas con su periodo de prácticas PS.04.02-5 Grado de satisfacción hacia la limpieza de todos los centros por parte de las personas alumnas de prácticas PS.06-3 Grado de satisfacción de las personas voluntarias y el alumnado de prácticas con la comunicación interna	
Indicadores de rendimiento	PS.03.10-1 % de alumnado supere el período de prácticas como apto. PS.01.01 Nº de incidencias o no conformidades relacionadas con la gestión de la información y documentos.	Nº de alumnado en prácticas.
Indicadores predictivos	No disponer de personas/ centros formativos interesados en realizar las prácticas en la Asociación	Nº de personas/centros de estudios interesados en realizar las prácticas en APROSU Nº de personas que se ponen en contacto con nosotros para realizar las prácticas.
Líder del G.I.	Recursos Humanos, las personas que tutorizan.	

**RIESGOS**

-No disponer de personas/ centros formativos interesados en realizar las prácticas en la Asociación.
-Alumnado en prácticas no se encuentre alineado con nuestro propósito.