



# 2018

# MEMORIA EFQM

## APROSU

+400

# Indice

## INFORMACIÓN CLAVE

1.1 HECHOS Y DATOS.	Página 1
1.2 HITOS CLAVES HISTÓRICOS Y LOGROS ALCANZADOS .	Página 2
1.3 RETOS Y ESTRATEGIA	Página 3
1.4 MERCADOS, SERVICIOS OFRECIDOS Y CLIENTES	Página 4
1.5 CADENA DE VALOR (PROCESOS OPERATIVOS, PARTNERS Y PROVEEDORES)	Página 5
1.6 ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS	Página 6

## AGENTES FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO	Página 7
CRITERIO 2: ESTRATEGIA	Página 10
CRITERIO 3-PERSONAS	Página 13
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Página 16
CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	Página 20

## RESULTADOS

RESULTADOS EN LOS CLIENTES	Página 22
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Página 26
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	Página 30
RESULTADOS CLAVE	Página 33

## AEXO

Página  
36- 63



# INFORMACIÓN CLAVE



## INFORMACIÓN CLAVE:

La Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual de Las Palmas (en adelante Asociación APROSU), fue fundada en el año 1962 promovida por un grupo de familias que contaban en su seno con algún familiar con discapacidad intelectual. Fue la primera Asociación constituida en Canarias y una de las pioneras a nivel nacional.

De conformidad con el artículo 2 de los Estatutos, el objeto de la Asociación lo constituye la promoción y realización de todas cuantas actividades contribuyan a la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad intelectual y procurar su plena integración familiar, social y laboral, en todas las etapas de la vida: jóvenes, adultos y tercera edad.

La Asociación APROSU es una entidad privada, sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública, que figura inscrita en el Registro de Asociaciones de Canarias con el número 13085, en el Registro Regional de Entidades colaboradoras del Gobierno de Canarias con el número LP-GC-03-682, en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con el número 141, y se encuentra acreditada como entidad de voluntariado del Gobierno de Canarias con el número 32-2015-256.

## 1.2 HECHOS Y DATOS

### Breve reseña histórica:

La Asociación APROSU es pionera en la puesta en marcha de servicios dirigidos a la mejora de la vida de las personas con discapacidad intelectual y con gran impacto para la sociedad canaria.

La primera etapa de su andadura dedicó sus esfuerzos a la sensibilización y concienciación de la sociedad, y en la puesta en funcionamiento de los primeros colegios de educación especial, en diferentes municipios de la isla de Gran Canaria. Una vez la sociedad tomó conciencia de la importancia y necesidad de la escolarización de los niños y niñas con discapacidad intelectual y otras necesidades especiales, la gestión de los colegios de la Asociación fue asumida por la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, dedicándose la Asociación a la prestación de servicios de ocio a las personas con discapacidad intelectual. A partir de ahí, la Junta Directiva con el apoyo de la Asamblea General de personas asociados hace una gran apuesta por la construcción y puesta en funcionamiento de la primera residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias y así evitar el distanciamiento entre sus familiares por tener que ser enviados a la península o, por el contrario, terminar en los centros psiquiátricos.

En 1996 se inauguró la primera residencia y centro ocupacional de la Comunidad Autónoma de Canarias con capacidad para 42 plazas para personas con discapacidad intelectual y necesidades de apoyo intermitente y limitado.

Empieza a detectarse otras necesidades, así como otros modelos de intervención, más inclusivos y, en el 2000 se pone en marcha el primer Piso tutelado para prestar servicios a 5 personas, y posteriormente dos Hogares funcionales integrados en la comunidad, dirigido a 10 personas.

En el año 2000, la Asociación APROSU constituye una Sociedad de Responsabilidad Limitada Unipersonal, con el nombre de Centro Especial de Empleo APROSU S.L. (en adelante CEE

APROSU), cuyo único socio es la Asociación.

El CEE APROSU tiene por objeto ofrecer un empleo estable a personas con discapacidad. Dedicando su actividad en ese momento al trabajo de manipulado, retractilado, empaquetado.

Con el transcurso de los años se detectan nuevas necesidades en las personas beneficiarias de la Asociación, se empieza a observar que la población en general y por tanto en las personas con discapacidad intelectual ha aumentado la esperanza de vida y en 2008 se pone en funcionamiento un nuevo servicio denominado "Hogar Funcional "Domingo Suárez Valido" destinado a la atención de 13 personas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento, mayores de 45 años y con necesidad de apoyo extenso y/o generalizado.

En el año 2013 se puso en funcionamiento el Servicio de Centro de Día. Este servicio surge para dar respuesta a la gran demanda de plazas para personas con NTP. Con la creación de este servicio se consiguió dar respuesta a 29 personas y sus familias. En 2015 la Asociación hace una gran apuesta por la protección del medioambiente como vía para conseguir la integración laboral de las personas con discapacidad, ampliando su actividad dedicándose al reciclaje de aceite vegetal usado, y pone en funcionamiento una planta de reciclaje, dedicándose a la recogida, transporte, valorización y venta del aceite vegetal usada.

En ese intento de perseguir la plena inclusión de las personas con discapacidad intelectual en el 2013 se pone en marcha el servicio dirigido a la promoción de la autonomía personal y fomento de la vida independiente en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, ampliando el ámbito de actuación en septiembre de 2017 al resto de municipios de la isla de Gran Canaria.

En 2018 APROSU y con el fin de conseguir la independencia entre la entidad prestadora de servicios y la entidad que proporciona los apoyos tutelares, la Asociación APROSU constituye la Fundación Canaria de apoyos tutelares FUNCAPROSU, es una entidad privada, sin ánimo de lucro, que tiene como finalidad proporcionar los apoyos tutelares y las salvaguardas adecuadas y efectivas, por medio de las figuras jurídicas previa y permitidas en la legislación vigente, a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, enfermedad mental y mayores, que judicialmente o por delación voluntaria tanto de los padres o como de la propia persona, reciba el encargo la Fundación dentro del ámbito de la Comunicad Autónoma de Canarias.

**Dirección de la sede principal:** C\ Málaga nº1, Vega de San José, Las Palmas de Gran Canaria, España C.P.: 35016.

**Ámbito de actuación:** Comunidad Autónoma de Canarias.

**Sector de actividad:** La actividad de la Asociación y sus filiales se centran en proporcionar apoyos para el desarrollo de proyectos de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

**MISIÓN:** "Proporcionar los apoyos y oportunidades para el desarrollo de los proyectos de vida de las personas con diversidad funcional de Canarias".

**Estructura de gestión:** La Asociación está formada por 321 personas asociadas. Las personas asociadas pueden ser Numerarias o Protectoras. Numerarias son las familias, personas físicas, o personas jurídicas representantes legales de una persona con discapacidad intelectual. Las Protectoras son personas que no tienen en su seno familiar una persona con discapacidad intelectual, pero realizan una aportación económica periódica para contribuir con la sostenibilidad de los proyectos de la Asociación.

## 1.2 HITOS CLAVES HISTÓRICOS Y LOGROS ALCANZADOS

El órgano supremo de la Asociación, integrado por todas las personas asociadas (Numerarias y Protectoras) es la Asamblea General. La Asamblea General se reúne al menos 1 vez al año, en el primer trimestre de cada año. La Asamblea es responsable de aprobar las memorias de gestión, presupuestos, planes de acción de la Asociación y elección de Juntas Directivas.

La Junta Directiva es el órgano de representación que gestiona y representa los intereses de la Asociación. Es elegida cada dos años en la Asamblea General por las personas asociadas. Las personas que forman parte de la Junta pueden ser reelegidas.

La Junta Directiva se reúne de forma periódica como máximo cada dos meses, y siempre que se estime necesario. La forman 9 personas de las cuales 6 son hombres y 3 mujeres. El cargo de la Presidencia recae en una mujer. De las 9 personas que componen la Junta, 5 tienen en su seno familiar una persona con discapacidad intelectual.

### Nº de personas empleadas y segmentada por áreas:

El conjunto de profesionales son el principal activo de APROSU. Su vocación, compromiso, nivel de implicación, su apuesta por la formación y mejora continua y su capacidad de servicio a las personas beneficiarias y sus familias, es sin lugar a dudas la esencia de nuestro valor añadido.

Actualmente la media de profesionales es 112,6. La distribución por sexos, tipo de contratos y jornada, se puede ver en la siguiente tabla:

PROFESIONALES	2018 (hasta 31/10/2018)
Nº MEDIA DE PERSONAS TRABAJADORAS	112,6
Nº DE HOMBRES	15
Nº DE MUJERES	95
% CONTRATOS INDEFINIDOS	72,48%
% CONTRATOS TEMPORALES	27,52%
Nº DE CONTRATOS A JORNADA COMPLETA	81,65%
Nº DE CONTRATOS A JORNADA PARCIAL	18,35%

La Equipo Directivo de la Asociación se estructura en una Dirección General y cuatro direcciones de departamento: Dirección de Finanzas, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Técnica y Dirección de I+D+i. **El organigrama se puede ver en Anexo 1 y Anexo 2 cuadro de profesionales por áreas.**

La Asociación APROSU ha sido pionera en la puesta en marcha de servicios dirigidos a la mejora de la vida de las personas con discapacidad intelectual. Estos servicios han tenido y siguen teniendo un gran impacto para la sociedad canaria. Nuestra calidad ha sido reconocida en numerosas ocasiones por diferentes entidades de referencia en el entorno en el que trabajamos.

Reconocimientos concedidos a la Asociación APROSU:

Reconocimiento a la labor desarrollada, concedido por el Colegio de Médicos de Las Palmas, año 2003.

Medalla de Plata de la Ciudad, 4 de junio de 2007, concedida por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Distinción "Roque Nublo al Mérito Social", año 2012, concedido por el Cabildo de Gran Canaria.

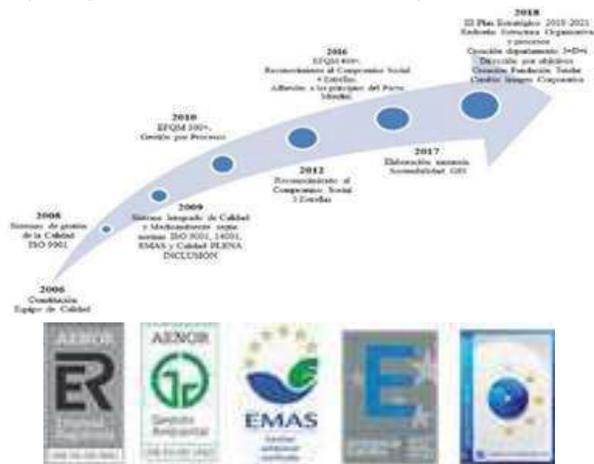
Premio Canarias 2013 en la modalidad de Acciones Altruistas y Solidaridad concedido por el Gobierno de Canarias.

Premio 2017 Buenas prácticas de responsabilidad social de la Fundación Grupo Develop.

Reconocimientos concedidos al CEE APROSU:

Mención especial del VIII Premio Canario a la Excelencia Empresarial 2017, en la modalidad Pequeña empresa Industrial, concedido por el Gobierno de Canarias.

En relación a la ruta hacia la excelencia, en la siguiente línea de tiempo se pueden observar los hitos más importantes:



Desde 2008 trabajamos e incorporamos diferentes técnicas y herramientas innovadoras de gestión, buscando con ello obtener mayor eficiencia en la gestión y aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.

En 2008 obtuvimos la primera certificación la norma según la norma ISO 9001 y según la ISO 14001.

En 2008 incorporamos también el sistema de gestión ambiental que cumple los requisitos del Reglamento Europeo Reglamento CE nº 1221/2009 (EMAS). Todos estos certificados siguen estando vigentes en la actualidad.

En 2010 obtuvimos el sello en Excelencia en Gestión 300+.

En 2012 renovamos por primera vez el Sello de Excelencia 300

En 2012 obtuvimos el sello al Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social, nivel 3 estrellas.

En 2014 obtuvimos el sello en el nivel 4 Estrellas y renovamos el Sello de Excelencia 300+.

En 2015 elaboramos la primera memoria de sostenibilidad GRI.

En 2015 el CEE APROSU fue distinguido en la tercera edición del Proyecto DICE BBVA ( Discapacidad, Innovación; calidad y Empleo) promovido por la Asociación AEDIS (Asociación Española para la Discapacidad )

En 2016 alcanzamos el sello de Excelencia Europeo 400+.

En 2016 el Centro Especial de Empleo implantó el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 y el sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001, y a certificación según la norma ISCC para la Producción de Biocombustibles, renovadas en 2017.

En 2016 APROSU adhiere a los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas.

En 2018 ponemos en marcha el III Plan estratégico 2018-2021

en el que se garantiza el avance del trabajo y la mejora continua, enfocando los proyectos hacia la satisfacción, crecimiento y desarrollo de todos los grupos de interés. En esa apuesta por la mejora en 2018 se ha rediseñado la estructura organizativa, el esquema de procesos. Hemos apostado por la creación del departamento I+D+i, por la puesta en marcha de la dirección por objetivos, la creación de la Fundación de apoyos tutelares FUNCAPROSU. Estamos inmersos en el proceso de cambio de imagen corporativa, así como la incorporación de nuevas herramientas para la mejora en la gestión.

Con estas mejoras APROSU pone de manifiesto su apuesta por seguir avanzando en el camino de la excelencia.

### 1.3 RETOS Y ESTRATEGIA

La VISIÓN de APROSU es “Lograr que las personas con diversidad funcional vinculadas a la Asociación APROSU desarrollen una vida plena en la sociedad canaria”.

El Plan estratégico nace del análisis interno y externo, la revisión del plan estratégico anterior que finalizó en 2017 y que fue determinante para consolidar y posicionar la Asociación en el entorno

en el que trabajamos.

El plan estratégico está alineado con los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas y sirve de marco a las actividades que APROSU desarrollará en los próximos años. El Plan se desarrolla a través de los planes operativos anuales que se despliegan a través del mapa de procesos. La consecución de los objetivos del Plan se revisa trimestral por el Equipo de Dirección. Los ejes de actuación alineados a procesos y a objetivos del pacto mundial se muestran en la siguiente tabla. Los procesos claves

#### Anexo 5. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROCESOS ASOCIADOS

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL PACTO MUNDIAL	RELACIÓN CON PROCESOS	
Eje 1: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL	Sostenibilidad económica	3,5,6, 7,8, 10,11, 12,13,	PS.02 Gestión económico financiera PS.05 Compras PE.02.01 Presupuesto anual	PE.04.02. Retractilado, Manipulado y Ensobrado PE.04.04 Recogida, Transporte, Valorización y Venta de Aceite Vegetal Usado del CEE.
	1.2. Sostenibilidad Social y medioambiental	14,15, 16,17	PS.07 Gestión ambiental PE.04.01 Sostenibilidad (RSC)	
Eje 2: CREACIÓN DE APROSU FUNDACIÓN TUTELAR	2.1. Constitución e la Fundación Tutelar	1,2,3,4, 10,16,17	PO.01 Diseño de programas y proyectos	
	2.2. Gestión y funcionamiento de la fundación tutelar		PO.19 Gestión de apoyos tutelares	
Eje 3: CONSOLIDACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DIRECTA	3.1. Atención a las personas beneficiarias	1,2, 3,4,5 10,12,16,17	PS.01.05 Gestión de gastos menores de las personas tutelada por organismos tutelares PS.01.06 Gestión del Transporte PS.04.03 Lavandería. PS.04.01 Mantenimiento de recursos e infraestructuras. PS.04.02 Limpieza. PO.02 Ingreso, acogida y adaptación de las personas beneficiarias PO.03 Plan de atención individual PO.04 Alojamiento PO.05 Manutención	PO.06 Promoción de la salud PO.07 Servicio de promoción de la autonomía personal (SPAP) PO.08 Empleo PO.09 Formación PO.10 Ocio PO.11 Terapia ocupacional PO.12 Atención social PO.13 Atención psicológica PO.14 Atención logopedica PO.15 Atención fisioterapéutica PO.16 Desvinculación de personas beneficiarias
	3.2. Apoyo a las familias		PO.17 Atención familiar	
	3.3. Desarrollo del Voluntariado		PS.03.08 Gestión del Voluntariado	
	3.4. Innovación orientada a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias		PO.01 Diseño de programas y proyectos PO.18 Aprendizaje y mejora continua. PE.04.03 Equipos de Mejora	

**Anexo 5. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROCESOS ASOCIADOS**

Eje 4: ADECUACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	4.1. Estructura organizativa	3,5,8, 10,16	PS.03 RR.HH.	
	4.2. Mejora de la capacitación de las personas		PS.03 RR.HH.	
Eje 5: SER REFERENCIA EN EXCELENCIA, TRANSPARENCIA, BUEN GOBIERNO Y BUENA GESTIÓN BASADA EN AS- PECTOS ÉTICOS.	5.1. Consolidación del sistema de gestión por procesos	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11, 12,13,14, 15,16,17	PS.01.01 Control documental. PS.01.02. Control de Requisitos Legales PS.01.03 Autorización de acreditación de centros PS.01.04 Gestión de personas asociadas	PS.06 Gestión del conocimiento PE.01 Gestión de órganos de gobierno PE.02.02 Planificación PE.03 Gestión de alianzas estratégicas
	5.2. Innovación en la gestión		PO.18 Aprendizaje y mejora continua	PE.04.03 Equipos de Mejora
	5.3. Gestión ética		PE.05 Gestión de la ética	
	5.4. Comunicación interna y externa		PS.03.07 Comunicación interna	PE.06 Comunicación externa

Este Plan Estratégico que abarca de 2018-2021 garantiza el avance del trabajo que estamos haciendo, analiza a fondo nuestra entidad, determina los objetivos a largo plazo y continúa enfocando nuestros proyectos hacia la satisfacción, crecimiento y desarrollo de todos nuestros grupos de interés. La cartera de servicios que ofrece la Asociación y que da repues-

ta a las necesidades y expectativas de los Grupos de interés, basada en criterios de calidad, son claves fundamentales del éxito. Los factores claves de éxito se encuentran relacionado en el Anexo 6: Factores de éxito alienados con estrategias y criterios EFQM y alineados con la estrategia y criterios del Modelo EFQM.

**1.4 MERCADOS, SERVICIOS OFRECIDOS Y CLIENTES**

La actividad de la Asociación consiste en la prestación de ser vicios socio sanitarios a personas con discapacidad y sus familiares. Todos los servicios disponen de la acreditación por parte de la Secretaría General técnica de la Consejería de cultura, deportes, políticas sociales y vivienda del Gobierno de Canarias, así como la inscripción en el registro de centros especiales de empleo del Gobierno de Canarias. Los clientes principales de la Asociación APROSU son las personas con diversidad funcional adultas y sus familias o sus representantes legales. Los servicios que ofrecemos están orientados a la consecución de nuestra visión y están dirigidos a las personas con diversidad funcional y a sus familias:

- Dirigidos a las Personas con Discapacidad Intelectual:
  - 1.Servicios de Vivienda. Servicio destinado a la atención integral de personas con discapacidad intelectual que, por distintas razones tienen dificultad para permanecer en su domicilio. Se ofrecen los servicios que se indican en las carteras de servicios relacionadas en el Anexo 11: Carteras de servicios.
  - 2.Los recursos que dispone la Asociación son:
 

La Residencia "Cristo de la Salud", se ofrece en un edificio propiedad de la Asociación situado en la Calle Málaga nº1, La Vega de San José en Las Palmas de Gran Canaria. La residencia cuenta con 48 habitaciones con baños individual y zonas comunes (Cocina-comedor, sala TV, lavandería, zonas ajardinadas...), con capacidad para 48 plazas.

El hogar funcional para personas con discapacidad intelectual con necesidad de tercera persona "Domingo Suárez Valido" se ofrece en un edificio propiedad de la Asociación, situado en la

calle Perojo nº 37, Las Palmas de Gran Canaria. Cuenta con 3 habitaciones individuales y 6 habitaciones dobles, además de zonas comunes (cocina, comedor, salas de TV,..), con capacidad para 15 plazas de vivienda. Dos hogares funcionales y un piso tutelado se ofrece los servicios en viviendas propiedad de la Asociación, ubicados en una de las avenidas principales de la Zona de Siete Palmas en Las Palmas, y ubicados en comunidades de vecinos. Consta de 3 y 4 dormitorios dobles y cada vivienda también cuenta con una habitación individual, además de solana, cocina, salón y dos baños. Cada vivienda con capacidad para 5 plazas. Además de plazas de garaje para cada vivienda que está para uso de los profesionales que trabajan en el servicio.

- 3.Servicios de Día. Servicio destinado a las personas con discapacidad intelectual en horario de 09:00 a 17:00 horas. Los Servicios de día son:
 

Los servicios de día se ofrecen en un edificio propiedad de la Asociación situado en la calle Málaga nº 1, la Vega de San José en Las Palmas de Gran Canaria. El centro ocupacional y centro de día cuenta con 4 aulas, gimnasio, sala multisensorial, aula informática, aula de teatro y zonas comunes, con capacidad para 120 plazas.

Centro Ocupacional: Tiene como finalidad la habilitación socio laboral de personas adultas con discapacidad intelectual. Se ofrece formación dirigida a la adquisición de destrezas, conocimientos y habilidades pre-laborales orientadas a aumentar las competencias laborales para incrementar las posibilidades de acceso al empleo ordinario o especial. Dentro de la programación del Centro Ocupacional se realizan talleres como manipulado y retractilado, artesanía, prensa y comunicación y huerto urbano. Existen otros programas de inserción laboral, actividades productivas, actividades instrumentales, deportes, etc.

Centro de Día: está destinado a personas adultas con discapacidad intelectual con necesidades de apoyo extenso o generalizado. El objetivo es mejorar las capacidades funcionales y ha-

bilidades de adaptación, intentando retrasar el deterioro físico, cognitivo y sensorial. Se les proporciona la asistencia y cuidados adecuados para ofrecerles una atención integral fomentando la autonomía personal, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y, por consiguiente, mejorar su calidad de vida e integración social. En el Centro de día se ofrecen los siguientes programas: Estimulación Cognitiva, Estimulación Sensorial, Habilidades Sociales y Emocionales, Equinoterapia y Terapia acuática entre otros.

4. Servicio de Apoyo tutelar. Servicio que consiste en proporcionar apoyos tutelares en el ámbito jurídico, económico y de promoción de la salud de las personas con la capacidad modificada judicialmente. Se ofrece en la sede central de la Asociación C/ Málaga nº 1, La Vega de San José en Las Palmas de Gran Canaria.

5. Servicio de Promoción de la Autonomía personal y la Vida Independiente (SPAP). Este servicio tiene como objetivo fomentar la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual. Se proporcionan los apoyos necesarios para la adquisición de las habilidades que les permiten permanecer en su hogar, y así evitar el ingreso en centros institucionalizados. Este servicio se ofrece en el propio hogar y en el entorno más próximo de la persona beneficiaria.

6. Empleo. Servicio dirigido a ofrecer un empleo remunerado y estable a las personas con discapacidad que no pueden integrarse en una empresa ordinaria. Se desarrolla a través del Centro Especial de Empleo APROSU S.L. y con apoyo al empleo en la empresa ordinaria. El CEE desarrolla su actividad en un aula ubicada en la planta baja de sede de la Asociación en la calle Málaga nº1 en Las Palmas de Gran Canaria y, en una nave en régimen de alquiler situada en C/ brezo nº 10-c, Polígono industrial de Arinaga en el municipio de Agüimes: La nave consta de 609 metros dividido en dos alturas y cuenta con todo el equipamiento necesario para la recogida, transporte y valorización del aceite vegetal usado.

• Dirigidos a las Familias y personas que ejercen la tutela de personas con discapacidad intelectual:

1. Asesoramiento, información, y orientación. Se ofrece apoyo, información, orientación y asesoramiento a las familias vinculadas a la Asociación. Se ofrece en la sede de la Asociación.

2. Servicio de Hotel: Servicio en el que se proporciona apoyo de atención integral a las personas con discapacidad intelectual de forma temporal con el fin de favorecer la conciliación de la vida familiar, social y laboral del cuidador/a principal. Se ofrece en una habitación de la residencia destinada para ese servicio.

Los competidores claves de la Asociación lo forman todas las Asociaciones y empresas dedicadas a la prestación de servicios dirigidos a la Atención a la Dependencia en la Isla de Gran Canaria.

Entre ellos destacar que en los servicios de día como competidores están la Asociación Civitas y Adepsi, pues todos ofrecemos servicios orientados a personas con diversidad funcional en el Municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

En los servicios de vivienda podemos considerar competidores a la Fundación Ser y Adepsi. Ambas entidades cuentan con un número reducido de plazas en comparación con la Asociación APROSU.

En el ámbito de Tutela el competidor es la Fundación Sagrada Familia que pertenece a la Administración Pública y FUTUCAN, perteneciente a la Asociación Adepsi que sólo presta servicios de apoyos tutelares a un número más reducido de personas que la Asociación APROSU y con menos trayectoria.

En el CEE nuestros competidores son empresas ordinarias del sector, teniendo un aspecto claramente identificador y diferenciador entre el CEE y las competidores (Torres& Sosa y Cambio), pues el CEE tiene un carácter meramente social, y distintivo, ya que la actividad es desarrollada por personas con discapacidad. Fruto del análisis para la Elaboración del Plan Estratégico 2018-2021 y con el fin de anticiparnos a las expectativas de nuestros clientes, los servicios que la Asociación APROSU ofrece tiene previsto que se amplíen y todo ello, de conformidad con la línea estratégica 2: Creación de APROSU Fundación Tutelar, así como línea estratégica 3,1 Aumentar el número de personas que se les ofrece en el Servicio de promoción de la Autonomía personal (SPAP).

Ver cuadro de servicios y número de plazas en Anexo 7: Cuadro de servicios y N° plazas.

## 1.5 CADENA DE VALOR (PROCESOS OPERATIVOS, PARTNERS Y PROVEEDORES)

Cadena de valor. Estructura y funciones principales:

La Asociación tiene definido un sistema de gestión por procesos basado en el Modelo EFQM.

Cada proceso tiene identificada una persona propietaria, objetivos, indicadores, estándares de calidad asociados, y frecuencia de medición, que nos permitirá generar valor a nuestros clientes y otros grupos de interés.

La estructura de los procesos recoge la gestión de todas las actividades necesarias para asegurar la satisfacción de sus grupos de interés. Los clasificamos en:

Procesos estratégicos: Procesos orientados a mantener la sostenibilidad a largo plazo.

Procesos operativos: Procesos orientados a garantizar la calidad en la prestación de los servicios añadiendo valor a las personas con discapacidad y sus familias.

Procesos de soporte: Procesos necesarios para el control y mejora de la estructura interna: gestión de los recursos materiales, humanos, de conocimiento, económicos, ambientales e intangibles necesarios para poder atender adecuadamente a nuestros grupos de interés.

El mapa de procesos se puede ver Anexo 8: Mapa de Procesos. La cadena de valor la forman todos los procesos operativos de la Asociación, que contribuyen a la consecución de la misión.

La gestión de APROSU se estructura en base a los Planes Estratégico y los planes operativos anuales, a la gestión de los procesos y cuadro de mando de los indicadores claves.

En cuanto a recurso tecnológicos: Los líderes apuestan por la mejora tecnología para mejorar el rendimiento en el trabajo. Así todos los profesionales que cuentan con despachos disponen de PC conectados al servidor y con acceso a internet, y teléfono.

Las mejoras en esos dos últimos años se basan principalmente en la incorporación de tecnología para la mejorar la eficiencia de los procesos de gestión e intervención (ver Anexo 9. Mejoras tecnológicas)

Además, la Asociación se encuentra en el proceso de cambio de la imagen corporativa y mejora de la página web.

La Asociación APROSU mantiene alianzas estables y duraderas con distintos partners y proveedores, todas ellas alineadas con la estrategia, con el objeto de aportar valor a la labor que desarrollamos. Entre las alianzas están:

Administraciones públicas. Estas alianzas tienen como objetivo la prestación de un servicio de apoyo a las personas con discapacidad intelectual de la Comunidad de Canarias. Las Administraciones ofrecen apoyo económico. Estas alianzas son duraderas y estables y se formalizan a través de convenios o subvenciones



**Empresas privadas.** Se establecen convenios para la financiación económica de proyectos como por ejemplo con la Fundación Once, obras sociales como las de La Caixa y Proyecto Dono.



Entidades del tercer sector. Estas alianzas se materializan con adhesiones a Federaciones del sector de la discapacidad intelectual (Plena Inclusión y Plena Inclusión Canarias), Redes: Red EAPN de pobreza y exclusión Social, Fundación Grupo Develop, AEDIS, asociaciones y fundaciones de Canarias.



Centros de formación. Se mantienen alianzas estables con centros de formación, tanto con las universidades, Institutos, academias, etc., para la formación de estudiantes en prácticas.

Proveedores. Estos tipos de alianzas son muy importantes en la cadena de valor de la Asociación, se basa en la prestación de servicios y/o productos. APROSU cuenta con un Código ético donde se incluye el compromiso con las pautas de conducta y prácticas responsables en relación con la política de compras. Los proveedores asumen estos compromisos que garantizan la responsabilidad de la cadena de suministro. Con la Adhesión a los Principios del Pacto Mundial en 2016, APROSU se ha comprometido a difundir información al respecto y a influir positivamente en la adhesión de nuestros partners en dicho pacto. Anexo 10. Adhesión de APROSU al pacto Mundial.

## 1.6 ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS

De conformidad con los estatutos, la Asamblea es el órgano supremo de la Asociación, se reúne al menos una vez al año en el primer trimestre de cada año. Y la Junta Directiva, elegida en Asamblea, es el órgano de gestión y representación de la Asociación y se reúne cada dos meses o cuando sea preciso. Los líderes de la Asociación están convencidos que la excelencia de una organización comienza con la promoción del liderazgo compartido. El modelo de liderazgo se basa en la delegación de responsabilidades a través de la estructura organizativa. Las decisiones se toman por consenso. Existen herramientas y canales que facilitan aportaciones constructivas, escucha activa,

desacuerdo civilizado, comunicación abierta, funciones y tareas claras, relaciones externas, comportamiento grupal y autoevaluación y mejora (grupos de mejora, comités, reuniones departamentales y de equipos, ...). Consideramos líderes: Directora General, Equipo Directivo, responsables de Centro de Día, responsables de servicios de vivienda, coordinadoras y responsables del Comité de ética y comunicación externa y responsables de los grupos de mejora. Para tener una representación más clara de la organización, se puede consultar el organigrama. Ver Anexo 1: Organigrama y Anexo 2 cuadro de profesionales por áreas.

APROSU revisa cada cuatro años LOS VALORES con la participación de sus grupos de interés. Actualmente tras la revisión llevada a cabo en 2017, se han incorporado al III PLAN ESTRATÉGICO 2018-2022 los siguientes valores que forman parte de la cultura organizativa:

**RIGOR:** Hacer lo que se debe de hacer y asegurarnos de que está bien hecho.

**INNOVACIÓN:** Entendemos la innovación como el permanente interés por aprender metodologías y prácticas que se puedan poner al servicio de la mejora continua de las entidades para que su gestión sea cada vez más excelente.

**EMPATÍA:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

**ÉTICA:** Respeto al trabajo de otros, aunque no sea nuestro proyecto. A las personas con independencia de su situación de dependencia, posición social, procedencia o creencia religiosa y política.

**COMPROMISO:** Con el trabajo bien hecho, con la defensa de los derechos de las personas para las que trabajamos y con la mejora de la sociedad en general.

El Código Ético de APROSU integra un Código de Conducta y Prácticas Responsables, el objetivo es procurar un comportamiento profesional, ético y responsable por parte de todos los integrantes de la asociación. Somos firmantes además del Código ético de PLENA INCLUSIÓN y al de la FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP sobre Transparencia, Responsabilidad Social y Calidad. Nos comprometemos también con los PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL con el compromiso de colaborar en la difusión de dichos principios a nuestros grupos de interés, y de comunicar nuestras actuaciones a través de una memoria de sostenibilidad anual. En nuestro caso hemos escogido las memorias GRI y disponemos ya de dos memorias compartidas en la web del Pacto Mundial. <https://www.pactomundial.org/>

La adecuación y consecución de los objetivos del Plan estratégico se revisa trimestralmente por el Equipo de Dirección, a través del seguimiento de los planes operativos anuales y el cuadro de mando. El rendimiento de la organización, se evalúa a través de la medición periódica de los indicadores de rendimiento de procesos y de satisfacción de los grupos de interés.

En los criterios de resultado, las comparaciones se establecen con los datos aportados por la RED DEVELOP a la que APROSU pertenece. También obtenemos datos de la red PLENA INCLUSIÓN y de los Convenios para la prestación de servicios de dependencia entre el Gobierno de Canarias y el Cabildo Insular de Gran Canaria. Como mostraremos en la memoria, las comparaciones nos sirven para detectar buenas prácticas que son analizadas e incorporadas en nuestros procesos.



# AGENTES FACILITADORES



**CRITERIO 1: LIDERAZGO**

APROSU apuesta por un modelo de liderazgo compartido. Consideramos líderes a aquellas personas responsables de dinamizar y articular los equipos de trabajo.

En 2018 se hace una reestructuración organizativa (línea Estratégica 4 Adecuación de la Estructura Organizativa) orientada a la consecución de los objetivos estratégicos), quedando el modelo de liderazgo identificado en varios niveles:

**Nivel 1:** Constituido por la Asamblea General de personas asociadas y Junta Directiva

**Nivel 2:** Dirección General.

**Nivel 3:** Direcciones de áreas: formado por las áreas de recursos humanos, responsable técnico y finanzas e I+D+i.

**Nivel 4:** Responsables de servicios y en este grupo están los responsables de vivienda y los de servicios diurnos, servicio de promoción de la autonomía personal, medioambiente,

**Nivel 5:** Personal de coordinación, así como los responsables de liderar los comités, equipo de mejora.

La función principal de los líderes es diseñar, desplegar y divulgar la estrategia de APROSU, así como divulgar y hacer seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, impulsando para ello planes de mejora.

La evaluación de los líderes se realiza a través de encuestas de satisfacción, así como a través del buzón de quejas y sugerencias.

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADO
<b>1.a. Definición de Misión, Visión y Valores</b>	<b>PROPIETARIO:</b> Equipo de dirección	
<p>La Asociación APROSU tiene definida la nueva misión, visión y valores de 2018. La misión, visión y valores se revisa y es actualizada con las revisiones de los ciclos de cada Plan estratégico, con vigencia de cuatro años.</p> <p>Los líderes de la Asociación son los responsables de elaborar, asumir y difundir la misión, visión y valores.</p> <p>Tras la nueva definición se difundió a los grupos de interés. Además, está publicada en la página web de la Asociación.</p> <p>Los líderes manifiestan su preocupación por la definición y difusión de la misión, visión y valores y con el convencimiento de que la participación de los grupos de interés es crucial para anticiparnos a las necesidades y expectativas. Para ello han promovido que el equipo de planificación estratégica disponga de una metodología específica que garantice la participación de los principales grupos de interés.</p> <p>En julio de 2017 se constituyó el equipo de planificación estratégica, formado por personas que representaban a diferentes grupos de interés (profesionales de diferentes servicios, personas con discapacidad intelectual y familiares, liderado por el responsable de calidad y directora general). Este equipo elaboró las encuestas para todos los grupos de interés. Se obtuvo un alto nivel de participación.</p> <p>Las revisiones de la misión, visión y valores se hacen a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión coincidiendo con los ciclos de revisión con cada ciclo de los Planes estratégicos.</li> <li>• Inclusión de preguntas en encuestas de satisfacción sobre el grado de identificación con la misión, visión y valores y facilidad de comprensión.</li> <li>• Preguntas específicas sobre el comportamiento de los líderes con la misión, visión y valores.</li> <li>• Adaptaciones a los nuevos modelos de intervención que desde el movimiento Plena Inclusión se promueve.</li> </ul> <p>Como consecuencias de las evaluaciones y revisiones de la misión, visión y valores en 2018 fueron reformuladas y serán evaluadas anualmente en las encuestas y en el próximo ciclo de revisión del Plan estratégico a finales de 2021.</p>	<p>Encuestas Autoevaluación de órganos de gobierno</p> <p>DAFO</p> <p>Página Web</p> <p>F08.PE.02.02 Plan estratégico</p> <p>F02.PS.03.07 Actas</p> <p>Equipo de planificación estratégica</p> <p>Encuestas a grupos de interés</p>	<p>6A</p> <p>7A7</p> <p>9A1</p> <p>9A2</p> <p>9A3</p> <p>9A4</p> <p>9 A5</p> <p>9A6</p> <p>9A7</p> <p>9A8</p>
<b>1.b. Sistema de Gestión</b>	<b>PROPIETARIO:</b> Equipo de dirección	
<p>La Asociación tiene implantado un sistema de gestión por procesos orientado a dar respuesta a las necesidades y expectativas de todos los Grupos de interés, Los procesos están clasificados en procesos estratégicos, operativos y de soporte y de acuerdo a los estándares de los modelos de gestión que utilizamos de manera integrada como referencia: norma ISO 9001, sistema de gestión medioambiental 14.001 requisitos del Reglamento Europeo Reglamento (EMAS), EFQM y el Esquema de Estrellas "RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISOS SOCIAL". Además, integra los estándares de la norma ISCC para la gestión del Centro Especial de Empleo. La adecuación de nuestros procesos a cada una de estas normas y modelos, está garantizada a través de los certificados emitidos por la entidad de certificación BUREAU VERITAS.</p> <p>La forma de evaluación de los indicadores de rendimiento y satisfacción está definida en cada proceso. El seguimiento de los resultados de estos indicadores se realiza con la ayuda del cuadro de mando integral que contiene el conjunto de indicadores y además los indicadores clave de la Asociación (denominamos clave a los indicadores del plan estratégico). El cuadro de mando nos permite conocer de manera actualizada el rendimiento de todos los procesos.</p>	<p>PE.04.03 Equipo de mejora</p> <p>F02.PS.03.07 Actas</p> <p>Fichas de procesos</p> <p>F13.PE.03.02 Mapa de procesos</p> <p>F15.PE.02.02 Cuadro de mando integral</p> <p>Auditoria interna</p> <p>Certificados EFQM, ISO 14001, 9001, Estrellas, ISCC</p>	<p>9A1, 9A2, 9A3, 9A4 9B1, 9B2, 9B3, 9B4</p>

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADO
<p>Los líderes están implicados en el análisis de resultados del cuadro de mando integral y el establecimiento de acciones correctivas para alcanzar los estándares de calidad de los procesos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La revisión se realiza de manera trimestral en las reuniones del equipo de dirección. Cada responsable de proceso realiza su propio seguimiento y toma las medidas oportunas si detecta desviaciones.</p>		
<p>1.c. Implicación con los grupos de interés externos</p>	<p>PROPIETARIO: Equipo de dirección</p>	
<p>Los líderes son referentes de los valores de la Asociación, del comportamiento ético, de generar confianza y transparencia en la cadena de valor. Asumen las responsabilidades de sus áreas de gestión, participan en la planificación y ejecución de los planes estratégicos y operativos y equipo de mejora, divulgación, así como en el seguimiento y control de cumplimiento de objetivos.</p> <p>Los líderes mantienen una estrecha colaboración con los grupos de interés con el fin de desarrollar la estrategia de APROSU. Estas relaciones se recogen en los procesos de comunicación externa, comunicación interna, alianzas estratégicas, gestión de compras.</p> <p>Los líderes participan en acciones formativas externas, encuentros, jornadas y actos. La Directora-general forma parte del equipo que desde Plena Inclusión Canarias lideran la incorporación de enmiendas propuestas a la Ley de Servicios Sociales de Canarias, mejorando el borrador de la Ley y acudiendo a las reuniones con los líderes políticos.</p> <p>La directora general forma parte del equipo de trabajo de la cartera de servicios que se está elaborando por parte de Plena Inclusión Canarias. Además, es miembro de la Junta directiva de Plena Inclusión Canarias, desempeñando de cargo de Secretaria</p> <p>En 2016 la directora-general fue nombrada, por el Presidente del Gobierno de Canarias, como miembro del jurado en la modalidad de "Acciones altruistas y solidarias" de los Premios Canarias 2016.</p> <p>Ese mismo año la fundación DISA elige a la Asociación APROSU para donar el dinero que recauda con la venta de las entradas al concierto de Navidad que organiza la Fundación DISA junto con el Cabildo Insular de Gran Canaria y la Orquesta y el coro de la Filarmónica de Gran Canaria.</p> <p>APROSU ha participado en el pilotaje de autodeterminación de transformación de servicios promovidos desde Plena Inclusión, habiendo sido seleccionado nuestro pilotaje para exponer en el Speech Corners con café en los servicios centrados en la persona en la feria de la transformación. Para el conocimiento, la innovación y el aprendizaje que se celebrará los días 22 y 23 de noviembre en Logroño.</p> <p>Desde la Asociación APROSU se ha participado con aportaciones en la elaboración del Plan estratégico de Canarias para la discapacidad. En octubre de 2017 participó el responsable de calidad y medioambiente en el Congreso Nuevos retos, nuevos modelos en el bloque de evidencias de cambio en Canarias, la mesa redonda Innovación, transparencia y gestión de calidad con la ponencia de Calidad, transformación e innovación en los servicios.</p> <p>En 2017 APROSU participó el VII Congreso del Grupo Develop, Aspectos éticos en torno a la gestión y a la intervención social, con la presentación de 6 buenas prácticas, de las que fue seleccionada la buena práctica denominada "Yo también puedo ayudar a mi Comunidad", siendo la Ganadora final del IV Concurso de Buenas prácticas de Responsabilidad Social.</p> <p>En 2018 a directora-general fue invitada a participar en las Jornadas de Buenas prácticas de gestión, inclusión y Responsabilidad Social organizada por la Fundación PROMI, en la Ponencia "Gestión de la innovación en entidades sociales"</p> <p>APROSU con el fin de fomentar el intercambio de experiencias, la calidad y la Mejora continua de las entidades del tercer sector y para dar cumplimiento al Plan de Responsabilidad Social corporativo facilita el acceso a la formación especializada y específica de aquellos aspectos que consideramos han sido relevantes en la historia de APROSU, para lo cual organiza talleres, cursos y un punto de encuentro en el que poder compartir experiencias que aporten herramientas prácticas que ayudarán a las organizaciones a alcanzar pequeños retos que faciliten el desarrollo y la sostenibilidad.</p> <p>En 2018 se han organizado 2 cursos: Cómo elaborar un Plan de Calidad, los días 22 y 23 de octubre y el Curso de Gestión por procesos en una organización Social los días 19 y 20 de noviembre. Contando entre las personas asistentes a la primera formación con 3 personas representantes de las Administraciones públicas.</p> <p>En 2017, 3 personas de la Junta directiva y 1 posible candidato a integrarse en las juntas directivas de APROSU participaron en una formación organizada desde Plena Inclusión Canarias "Plena en forma" de 40 horas de duración.</p>	<p>Auditoría de cuentas anuales</p> <p>F02.PS.03.05 Plan de formación</p> <p>Auditorías externas</p> <p>Código Ético</p>	<p>8A 9A1 9B1 9B2 9B3</p>

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADO
<p>1. d. Refuerzo de la cultura de excelencia entre las personas</p> <p>Los líderes son referencia para las personas de la organización, asumen la cultura de la excelencia y las transmiten al resto de personas. Los líderes son los primeros que se involucran y asumen los retos.</p> <p>Se fomentan la participación y la búsqueda permanente de ideas innovadoras y se ponen en marcha acciones que contribuyan y favorezcan la participación. Así para la propuesta de ideas existe el Buzón Creativo que consiste en un buzón instalado en la sede principal para que tanto el personal como las personas beneficiarias, pueden hacer aportaciones y proponer cualquier mejora o proyecto innovador. Además, en todas las reuniones existe un punto del orden del día denominado "PROPUESTAS DE MEJORA".</p> <p>En diciembre de 2016 y fruto de la baja participación en la aportación de ideas innovadoras se pone en marcha un área de mejora para facilitar que las personas participen más activamente en aportaciones de ideas y propuestas de mejora. Así en 2017 se realizó una acción específica con el fin de promover la participación de todos los profesionales, y se denominó "Tú formas parte, Juntos Mejoramos": Con la idea de fomentar la participación, se crean seis cajas que al unir las forman el logo de APROSU como un puzzle. La primera semana se situó en la sede de la APROSU, justo en la entrada y con un panel informativo dónde se explica el funcionamiento del mismo.</p>  <p>Cada caja se entregó en cada servicio permaneciendo 15 días para que todas las personas pudieran hacer propuestas de mejora e innovadoras. El nivel de participación fue muy elevado, con 143 aportaciones innovadoras que se agruparon por temáticas y de las que se crearon 11 equipos de mejora: Alianzas entre organismos e intercambio de experiencias, eficiencias de recursos, mejora del servicio comedor, plan de igualdad, voluntariado.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Además se han puesto en marcha otras acciones dirigidas a la participación de todos los profesionales y personas con discapacidad en la organización: una de ellas denominada "Conociendo a ...": Consiste en un documento semanal que se coloca en el panel creativo con una breve entrevista de las aficiones, gustos y preferencias, etc. de cada persona trabajadora, dando la oportunidad a que se conozcan todos aquellos profesionales que quieran participar. La participación es muy elevada siendo 50 las personas han participado.</li> <li>- Con motivo del "Día Mundial de la Creatividad e Innovación": se realizó un concurso creativo en el que cinco equipos formados por personal y personas beneficiarias, pudieron mostrar su nivel de creatividad, utilizando como único elemento tapones de botellas.</li> <li>-Actividad "APROSU TALENT": Tomando como modelo el concurso televisivo "Got Talent", se realizó un concurso de talentos creativos y artísticos, dónde personal y personas beneficiarias participaron mostrando su espectáculo y siendo estos evaluados por un jurado y obteniendo premios.</li> </ul> <p>En 2018, se constituye el departamento I+D+i que incorpora el área de calidad y comunicación externa.</p>	<p>PROPIETARIO: Equipo de dirección</p> <p>BBPP creando e innovando entre TODOS PE.04.03 Equipos de mejora</p> <p>PE.04 I+D+i</p> <p>F12.PE.02.02 Organigrama</p>	<p>7A1 7A2 7A3 7A4 7A5 7A6 7A7</p>
<p>1.e. Flexibilidad y gestión del cambio</p> <p>El equipo de dirección se reúne mensualmente para valorar y poner en marcha los cambios necesarios para conseguir los objetivos previstos de la manera más eficiente. La necesidad de cambio se detecta a través del proceso de seguimiento de requisitos legales, la desviación de los resultados de indicadores, el análisis de las propuestas de los grupos de mejora, las conclusiones de las reuniones de revisión por la dirección y el análisis de sugerencias, quejas e informes de auditorías internas y externas. La creación del área de I+D+i ha supuesto, además del rediseño de los procesos, la incorporación de mejoras de carácter tecnológico. En cada cambio que se realiza, en primer lugar, se cuenta con la persona responsable del proceso al que afecta. La persona responsable propone las acciones necesarias y plan de trabajo para llevarlo a cabo, así como la formación necesaria a las personas a las que los cambios afectan. Si es necesario y la dimensión de la mejora lo requiere se realizan pruebas piloto para evitar riesgos innecesarios (ej. implantación dirección por objetivos) Las acciones formativas se incluyen en los planes de formación anual en coordinación con la responsable de recursos humanos y el área de finanzas quien aprueba el presupuesto. A través de los subprocesos del proceso de mejora continua se establecen los canales de evaluación y revisión así como del impacto producido de los cambios establecidos. Esta información sirve a los líderes para adoptar medidas que reduzcan posibles riesgos futuros.</p>	<p>PROPIETARIO: Equipo de dirección</p> <p>PS.01.02 Proceso de Requisitos legales</p> <p>PO.18 APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA</p>	<p>7A1 7A2 7A3 7A4 7A5 7A6 7A7 9A1 9A2 9A3 9A4</p>

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA**

La Asociación APROSU desarrolla sus planes estratégicos con una perspectiva de 4 años. Para la elaboración del Plan Estratégico la Asociación realiza análisis interno y externo con el fin de obtener información relativa a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Actualmente se encuentra en vigor el III Plan Estratégico 2018-2021 y, en este Plan se determina los objetivos a largo plazo y continúa enfocando nuestros proyectos hacia la satisfacción, crecimiento y desarrollo de todos nuestros grupos de interés. En la elaboración del III Plan estratégico han participado activamente 1 persona con discapacidad intelectual, 2 familiares y profesionales de la Asociación en representación de áreas (Dirección-general, calidad, ética, formación-voluntariado, una persona en representación de los servicios de vivienda y otro de los servicios de día). Con el objeto de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés para la elaboración del Plan Estratégico, se realizan a través de

encuestas en las que participan personas beneficiarias, familiares, administraciones públicas y privadas, profesionales y sociedad en general, además se utilizan las quejas y sugerencias recibidas.

El análisis interno se obtiene a través de la evaluación del II Plan estratégico 2014-2017, cuadro de mando que contiene los indicadores, cuyas mediciones, informe de evaluación EFQM 400+ de 2016 y seguimiento y análisis que permiten conocer el rendimiento de los procesos.

Esta información junto con la información externa se toma de referencia para la elaboración del III Plan Estratégico (2018-2021).

En el último Análisis Estratégico Externo e Interno, realizado en el año 2017, participaron todos los grupos de interés, del que se extrajo un DAFO (Ver Anexo 3: DAFO) a partir del cual se elaboraron las principales líneas estratégicas que sentaron las bases para la elaboración del III Plan Estratégico 2018-2021. Ver Plan estratégicos y objetivos en Anexo 4: III Plan Estratégico 2018-2021.

Los grupos de interés de APROSU son:

GRUPO DE INTERÉS INTERNO	
Grupo	Definición
Personas beneficiarias	Aquellas personas que utilizan los servicios definidos en nuestra Carta de Servicios.
Familiares y personas que ejercen la tutela	Aquellas personas que tienen un vínculo parentesco y/o afectivo o de protección y que, además tiene la responsabilidad de la persona a las que proporcionamos apoyos.
Personas trabajadoras	Personas que prestan sus servicios profesionales con contrato laboral.
Personas asociadas	Familias de las personas con diversidad funcional y otras personas que pagan una cuota atendiendo a su interés por el trabajo que realizamos con las personas beneficiarias.
Personas voluntarias	Personas que colaboran de manera habitual y de forma altruista con la Asociación.
Junta Directiva	Personas socias que se implican directamente en la gestión de la entidad y que dedican su tiempo de manera voluntaria.

GRUPO DE INTERÉS EXTERNO	
Grupo	Definición
Empresas Aliadas	Entidades o Empresas con las que hemos firmado un acuerdo de colaboración para desarrollar productos o servicios de manera conjunta.
Administración Pública.	Entidades públicas que apoyan nuestro trabajo y financian los proyectos de intervención que llevamos a cabo.
Empresas Proveedoras	Empresas suministradoras de productos o servicios que añaden valor al servicio que prestamos a las personas beneficiarias.
Medios de comunicación	Canales de difusión que transmiten o pueden transmitir mensajes relacionados con la actividad que desarrollamos.
Donantes	

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADOS CLAVE
<b>2.a. Participación de los grupos de interés en la definición de la estrategia</b>	<b>PROPIETARIO: Equipo de Planificación Estratégica</b>	
<p>APROSU defiende que para la definición de su estrategia tiene que hacer partícipes a todos los grupos de interés. Al darles esta participación, ponemos el foco en sus necesidades y expectativas, y conseguimos consensuar los objetivos estratégicos, los cuáles se llevarán a cabo más eficientemente, al tener el apoyo de los grupos de interés como aliados.</p> <p>Para dar dicha participación a los grupos de interés en la planificación estratégica, se procedió a realizar una encuesta online, que se difundió a través de nuestra página web y redes sociales, donde los diferentes grupos de interés respondían a preguntas sobre la misión, visión y valores de la entidad, cuáles eran sus necesidades y expectativas en relación a la organización, y también se les solicitó que respondieran sobre las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que podría aprovechar la Asociación. Además en el equipo de Planificación estratégica, participaron tres personas (dos familiares y una personas con discapacidad intelectual) de nuestros grupos de interés más importantes</p> <p>Una vez obtenido los resultados se procedió a evaluar la participación de cada grupo de interés, y a realizar un vaciado de las aportaciones a la Misión, visión y Valores, que ha dado lugar a la modificación de dichos documentos; así como la realización por parte del equipo de planificación del DAFO 2017, con las necesidades y expectativas y las aportaciones de los diferentes grupos de interés. Se observa que este proceso de participación ha sido positivo en relación con algunos grupos de interés, en cambio con otros donde la participación ha sido baja, habría que añadir formas de difusión y promoción que fomente una mayor participación de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaciado de Resultados del Cuestionario GG.II. Plan Estratégico.</li> <li>- Visión.</li> <li>- Misión.</li> <li>- Valores.</li> <li>- DAFO 2017</li> <li>- Plan Estratégico 2018-2021</li> <li>- Actas de reunión del equipo de Planificación Estratégica</li> <li>- Plan Estratégico 2018-2021</li> </ul>	<p>9 B3 9B4</p>
<b>2.b La estrategia se basa en comprender el rendimiento y sus capacidades</b>	<b>PROPIETARIO: Equipo de Dirección</b>	
<p>La Asociación APROSU busca que su VISIÓN consensuada con todos los grupos de interés se haga realidad, y para ello desarrolla su Plan Estratégico 2018-2021, con objetivos que buscan corregir debilidades, afrontar amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades. Por lo que disponer de la información acerca de la evolución y el desarrollo de los objetivos resulta de máxima importancia, ya que, aunque hayamos partido de un análisis de la realidad para la elaboración de dicho Plan, al encontrarnos en un entorno VUCA (siglas en inglés de volátil, incertidumbre, complejo y ambiguo) debemos ser flexibles al análisis, incorporar nuevos datos y reajustar la estrategia, para la consecución de los objetivos planteados.</p> <p>El desarrollo de la comprensión del rendimiento se realiza principalmente a través de los indicadores de los procesos, tanto estratégicos como operativos, y de aquellos indicadores clave que forman parte del Cuadro de Mando Integral, al estar íntimamente relacionados con los objetivos operativos y estratégicos. El equipo de dirección, a través de sus reuniones semestrales, es el encargado de la comprensión de los resultados obtenidos en los indicadores de los procesos claves.</p> <p>La comprensión de los resultados del anterior Plan Estratégico, ha llevado a que en el nuevo Plan haya objetivos relacionados con la sostenibilidad Económica, social y ambiental, la creación de una fundación tutelar FUNCAPROSU, el desarrollo del talento de las personas trabajadoras y la gestión de sus funciones, la innovación en los servicios, la integración de los sistemas de calidad y ambientales, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico 2018-2021.</li> <li>- Cuadro de Mando</li> </ul>	<p>6B1 6B2 6B3 9A1 9A2 9A3 9A4 9B1 9B2 9B3 9B4</p>
<b>2.c Desarrollo, revisión y actualización de la estrategia</b>	<b>PROPIETARIO: Equipo de Dirección</b>	
<p>La Asociación APROSU quiere disponer de la información de la evolución y el desarrollo de los objetivos ya que al encontrarnos en un entorno VUCA (siglas en inglés de volátil, incertidumbre, complejo y ambiguo) debemos ser flexibles a la revisión incorporando los datos cuando se producen y actualizar la estrategia, para la consecución de los objetivos planteados.</p> <p>El desarrollo de nuestro tercer plan estratégico, 2018-2021, que comenzó en julio de 2017, siendo liderado por un equipo de planificación estratégica donde han participado personal trabajador, familiares y personas con discapacidad intelectual; utilizando la metodología REDER, realizó a partir de un análisis interno (rendimiento) y externo (encuestas grupos de interés), elaborando un DAFO y un CAME, que dieron lugar a un borrador del Plan Estratégico, que fue aprobado en Asamblea anual de Socios del año 2018, y posteriormente es divulgado a todos los Grupos de interés, haciendo especial hincapié en las personas trabajadoras a través de charlas para explicar el nuevo plan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico 2018-2021.</li> <li>- DAFO y CAME.</li> <li>- Plan operativo 2018.</li> <li>- Acta de la Asamblea General de socios de 2018.</li> <li>- Cuadro de Mando.</li> <li>- Actas de revisión del equipo de Dirección.</li> </ul>	<p>6B1 6B2 6B3 9A1 9A2 9A3 9A4 9B1 9B2 9B3 9B4</p>

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADOS CLAVE
<p>Una vez aprobado y divulgado, El Plan Estratégico, se despliega a través de planes operativos anuales con sus correspondientes objetivos operativos e indicadores, los cuáles se integran en diferentes procesos, consiguiendo de esta forma alinear la estrategia con la operatividad de la entidad. A su vez los indicadores clave del Plan Estratégico están recogidos en los procesos como "indicadores clave".</p> <p>La evaluación de los planes se realiza a través del Cuadro de Mando, que incluye los indicadores claves relacionados con los objetivos operativos y con los procesos; la evaluación es realizada a través del equipo de dirección, que semestralmente, es el encargado de la comprensión de los resultados obtenidos en los indicadores de los procesos claves. Estas revisiones pueden producir cambios en la estrategia, para una mayor adaptación de la misma, quedando reflejada en un historial de cambios en el mismo Plan Estratégico. Con el Plan estratégico 2018-2021, se han realizado cambios en la estructura organizativa, así como una reingeniería de procesos que llevará a buen término la estrategia de la organización.</p>		
<p><b>2.d Comunicación de la estrategia, implantación y supervisión</b></p>	<p><b>PROPIETARIO: Equipo de Dirección. Equipo de Comunicación Externa.</b></p>	
<p>El Plan Estratégico de la organización debe ser comunicada a todos los Grupos de Interés, ya que es imprescindible para conseguir la VISIÓN propuesta por todos y los objetivos planteados en nuestra estrategia. De esta forma enviamos un feedback a los grupos de interés, que se sienten partícipes de un proyecto común, y que son muchas veces nuestros aliados en la consecución de estos mismos objetivos.</p> <p>La comunicación de la Estrategia una vez ha sido aprobada en Asamblea, se realiza a través de las tecnologías de la información, como es la publicación en la página web y en las redes sociales. Además, se envía una circular a los familiares con la dirección donde pueden consultar el plan estratégico, y si no tienen medios, se les informa que pueden obtener una copia en las instalaciones de la entidad. Con las personas trabajadoras, se realiza una charla donde se explica el plan estratégico, pudiendo hacer aportaciones al respecto.</p> <p>Los objetivos se ubican en el tablón de anuncios ubicado en la entrada y además se publica en la página web.</p> <p>Una vez se van desarrollando los planes operativos, si la estrategia es modificada por el equipo de dirección en una de sus revisiones, se procede a comunicar la actualización de la estrategia a través de comunicación interna, las redes sociales y la página web. Anualmente se elabora un informe de rendimiento del plan operativo que es comunicado al personal, y que sirve para realizar ajustes en el plan operativo del siguiente año.</p> <p>Además de la comunicación de la estrategia, desde el equipo de comunicación externa, con la finalidad de crear interacción con los diferentes grupos de interés, publica de manera periódica noticias de interés del sector, así como una revista realizada por las propias personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Este proceder está siendo eficaz, ya que cada vez aumentamos el número de personas que nos siguen en las redes y visitan nuestra página web, aunque también hemos detectado que hay que fortalecer como impactamos en aquellas personas que no manejan las tecnologías de la comunicación.</p>	<p>- Plan Estratégico 2018-2021 - Comunicación Externa. - Formación Interna.</p>	<p>8A1 8A2.</p>

**CRITERIO 3-PERSONAS**

La Asociación APROSU tiene una Política de Personas claramente definida y que apoya la estrategia de la organización. Esta política contempla todas las áreas relacionadas con la gestión de personas y aboga por la captación o identificación de aquellas personas idóneas para cada puesto, así como por la mejora de la satisfacción de las personas a través de su capacitación, desarrollo y reconocimiento.

El grupo PERSONAS es una de los grupos de interés claves y de mayor riqueza de la Asociación, está integrado por personas comprometidas con la consecución de los objetivos y que comparten la Misión, visión y valores de la Asociación.

En la Estrategia de la Asociación se ha incorporado el eje estratégico 4: Adecuación de la estructura, a trabajar desde 2018-2021. Este eje surge por el crecimiento en los últimos años de la Asociación, que hace necesario adecuar la estructura orientándola a la consecución de los grandes retos que nos planteamos. Para ello nos planteamos las siguientes acciones:

<b>LÍNEA 4.1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>	a.Reorganización y adecuación de la estructura y orientarla a la consecución de objetivos estratégicos. b.Revisión y adecuación de perfiles, Asignar responsables a los procesos. 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
<b>LÍNEA 4.2: MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS</b>	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.

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADO
<b>3.a. Los planes de RRHH apoyan la estrategia</b>	<b>Propietario: Recursos Humanos</b>	
<p>El departamento de Recursos Humanos es responsable de las estrategias y políticas en materia de personas, dispone de datos de la satisfacción de las personas, así como de indicadores internos para evaluar aspectos de la efectividad de los procesos. La selección y contratación de personas se realiza de manera sistemática, según el proceso PS.03.01 Selección, contratación y desvinculación.</p> <p>Como mejora de este proceso, en 2016, se incorporó expresamente una persona para mejorar la acogida de personas trabajadoras, facilitando la incorporación a la organización y al equipo de trabajo. Tras el proceso de acogida, las personas evalúan su satisfacción con el mismo. Este proceso ha sido revisado.</p> <p>En 2018, se ha realizado una revisión y adecuación de los perfiles de puestos, en apoyo a la línea estratégica L.4.1.b. del plan estratégico 2018-2021. En esta revisión han participado las personas trabajadoras y responsables de cada servicio o área. Se describen además de los requisitos necesarios para ocupar el puesto, las funciones, responsabilidades y competencias.</p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción anuales a las personas trabajadoras desde 2007 y al alumnado en prácticas desde 2010. Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción son comunicados a las personas y se realizan mejoras.</p> <p>En 2108 se ha realizado un estudio de factores psicosociales. Este estudio ha sido realizado por una empresa externa de prevención y se evaluaron todos los puestos de trabajo. El estudio estuvo compuesto por una fase de cuestionarios contando con la participación del 95,06% de la plantilla y una parte cualitativa con una participación del 100% previsto (21 entrevistas).</p> <p>De este estudio se concluye que: "a nivel general, las actuales condiciones psicosociales de APROSU, reciben la valoración de riesgo Tolerable para la salud de las personas trabajadoras. Si bien, por un lado, existen algunos aspectos que se encuentran en una situación mejorable en determinados puestos, que precisan de planificaciones y recomendaciones significativas y por otro, existe algún factor/ aspecto que reciben la valoración de riesgo trivial"</p>	F01.PO.18.02 Encuesta de satisfacción de personas trabajadoras F06.PS.03.10 Cuestionario de valoración de alumnado en prácticas PS.03.01.01 Acogida de personas trabajadoras F01.PS.03.01 Perfil de puestos de trabajo PS.03.01 Proceso de selección, contratación y desvinculación -Revisión de tareas por puestos de trabajo F8. PE.02.02 Plan estratégico.	7A1 7A2 7A3 7A4 7A5 7A6 7A7 7A14 7B1 7B2 7B3 7B 7B5 7A13 7B11

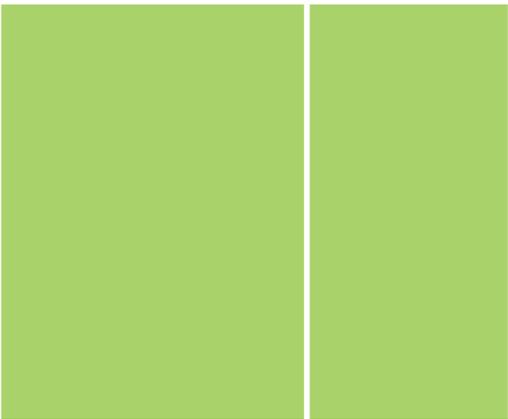
<p>Según los resultados del cuestionario de referencia Fpsico 3.1, los factores psicosociales ordenados desde el que se encuentra en situación más favorable al más desfavorable, para la muestra total, serían:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)</li> <li>2. Variedad/Contenido (VC)</li> <li>3. Autonomía (AU)</li> <li>4. Tiempo de Trabajo (TT)</li> <li>5. Relaciones de Apoyo Social (RAS)</li> <li>6. Desempeño de Rol (DR)</li> <li>7. Demandas Psicológicas (DP)</li> <li>8. Carga de Trabajo (CT)</li> <li>9. Participación- supervisión (P/S)</li> </ol> <p>Se han realizado, además algunas mejoras en materia de igualdad de oportunidad entre mujeres y hombres:</p> <p>Charlas de sensibilización a todas las personas trabajadoras, formación para la elaboración de planes de igualdad, solicitud para la subvención para la elaboración e implantación del plan de igualdad en la Asociación (solicitada al instituto de la mujer y para la igualdad de oportunidades), , y se ha elaborado el Proceso PS.03.09.02 prevención de situaciones de acoso.</p>		
<p><b>3b. Desarrollo del conocimiento y capacidades de las personas</b></p>	<p><b>Propietario: Recursos Humanos</b></p>	
<p>La mejora competencial de las personas de la Asociación APROSU, así como el desarrollo del talento se considera esencial para hacer realidad la misión y objetivos establecidos, así como para mejorar calidad del servicio prestado.</p> <p>La formación interna está sistematizada a través del proceso PS.03.05 Formación interna. Y alineado con la línea estratégica LÍNEA 4.2: MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS.</p> <p>En la definición del plan de formación anual F02.PS.03.05 Plan de formación, se alinean las necesidades con la estrategia y se tienen en cuenta las solicitudes formativas del personal.</p> <p>Anualmente las personas cumplimentan un cuestionario de detección de necesidades. Tras participar en una acción formativa, las personas evalúan su satisfacción e impacto de la formación en su puesto.</p> <p>Anualmente se mide la satisfacción del personal hacia la formación recibida.</p> <p>Cada año se elabora memoria anual de formación, como resumen general de actividades formativas llevadas a cabo.</p> <p>Para favorecer el desarrollo personal y profesional de las personas trabajadoras de APROSU, se ha sistematizado un proceso de evaluación por competencias. Existe definición de competencias transversales y específicas para todos los puestos de la Asociación y están recogidas en los perfiles. Existe además un manual de competencias. La evaluación se realiza cada dos años. La evaluación por competencias realizada en 2017 fue superada por el 98,59% de las personas.</p> <p>Se establece un plan individual de desarrollo a las personas que no superan la evaluación.</p> <p>En 2018, los planes individuales de formación están alineados con la gestión por objetivos (para las personas que forman parte del proyecto piloto "DIRECCIÓN POR OBJETIVOS")</p>	<p>PS.03.05 Formación interna F02.PS.03.05 Plan de formación F01.PO.18.02 Encuesta de satisfacción de personas trabajadoras F01.PS.03.05 Cuestionario de Detección de necesidades formativas Plan estratégico F06.PS.03.05 Herramienta A3Bycomp (evaluación por competencias) e informe obtenidos de la evaluación. F03.PS.03.06 Manual de competencias Memoria de formación interna</p>	<p>7B.2 7B.3 7A.5 7B.8</p>
<p><b>3c. participación y asunción de responsabilidades</b></p>	<p><b>Propietario: Dirección general , I+D+i, Recursos Humanos</b></p>	
<p>La estructura organizativa de la Asociación favorece la implicación y participación a todos los niveles. Todas las personas trabajadoras participan en distintos grupos de trabajo, para el cumplimiento de la Estrategia.</p> <p>Existe un liderazgo compartido. La delegación de responsabilidades se realiza a través de los responsables de servicios y del personal de coordinación.</p> <p>Cada responsable se encarga de sus correspondientes procesos, elaborándolo y desplegándolo, evaluando sus indicadores, revisándolo y aplicando las medidas oportunas en base a resultados.</p> <p>Se fomenta el trabajo en equipo a través de reuniones mensuales de coordinación y se elabora acta de cada reunión. Se tiene en cuenta la opinión de las personas a través de las reuniones de equipo, en las que existe un punto del orden del día para propuestas de mejora y se fomenta el conocimiento compartido.</p>	<p>Actas de los equipos de trabajo. Procesos con propietarios asignados. PE.04.03 Equipos de mejora Responsabilidad Social Cooperativa</p>	<p>7A6 7A8 7A9</p>

<p>Existe un departamento I+D+i, que promueve un ambiente de innovación y creatividad a través de la creación de equipos de mejora. Este proceso está sistematizado según el proceso PE.04.03 Equipos de mejora.</p> <p>Se anima a las personas trabajadoras a participar en actividades de Responsabilidad social corporativa, y se muestran comprometidos con la sostenibilidad al participar en las acciones ambientales y de responsabilidad social que desde la asociación se organizan, como, por ejemplo, campaña de donación de sangre, recogida de piensos para animales, recogida de tapones...</p>		
<p><b>3d. Comunicación interna</b></p>	<b>Propietario: Recursos Humanos</b>	
<p>La comunicación interna en APROSU es un proceso clave de la organización, ya que es responsable de mantener a las personas correctamente informadas en todo lo referente a la entidad y si no se desarrolla correctamente conlleva a pérdida de eficacia en los procesos, disminución de la satisfacción de los grupos de interés e incumplimiento de objetivos y de la misión de la organización</p> <p>La comunicación interna está sistematizada a través del proceso PS.03.07. Comunicación interna.</p> <p>El organigrama de la asociación determina como se realiza la comunicación ascendente, descendente y horizontal, según la planificación realizada.</p> <p>Para la mejora de la comunicación interna, la Asociación ha elaborado un Plan de comunicación interna, con el que se planifica lo que se ha de comunicar, cuando, quien, cómo y dónde.</p> <p>Están establecidos los canales adecuados para la comunicación interna, algunos de ellos son: reuniones periódicas de equipo, tablón de anuncios, correo corporativo, teléfono, libretas de comunicación, registros internos, medios audiovisuales, intranet...</p> <p>En cada reunión se elabora un acta. Las actas de cada equipo son custodiadas por recursos Humanos.</p> <p>Se comparten buenas prácticas, acciones formativas realizadas y materiales a través de la carpeta compartida "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO".</p> <p>En la encuesta de satisfacción anual se evalúa la satisfacción de las personas trabajadoras hacia la comunicación interna.</p> <p>En 2018 se han implantado las siguientes medidas para mejorar la comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación interna</li> <li>• Incorporación de un sistema para la gestión de la información: "Portal horario", mejora la comunicación interna entre la persona trabajadora y su responsable directo, en materia de solicitudes y permisos.</li> <li>• Resiplus. Sistema de Gestión de personas beneficiarias</li> <li>• Correo electrónico corporativo para cada persona trabajadora.</li> <li>• Instalación de Office 365, herramienta para trabajar de forma colaborativa.</li> <li>• Laycos, (entre noviembre y diciembre)</li> </ul>	<p>Plan estratégico PS.03.07. Comunicación interna. Plan de comunicación interna F02.PS.03.07 Actas de reuniones F01.PO.18.02 Encuesta de satisfacción de personas trabajadoras PS.06 Gestión del conocimiento</p>	<p>7A4 7A7</p>
<p><b>3e. Reconocimiento</b></p>	<b>Propietario: Dirección General, Recursos Humanos</b>	
<p>Al ser una entidad sin ánimo de lucro, la Asociación APROSU, tiene limitada la capacidad de reconocimiento mediante remuneración económica, más allá de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación. No obstante, la Dirección, consciente de la alta responsabilidad de las tareas del personal, ha establecido un proyecto piloto para implantar un sistema de gestión por objetivos con su consiguiente plan de reconocimiento. Todo ello en apoyo al criterio 4.1.c y 4.1.d. del plan estratégico 2018-2021. La implantación de este sistema se está haciendo de manera paulatina, habiéndose incorporado en 2018 el 10% de la plantilla.</p> <p>En diciembre se realizará la evaluación de resultados, con el consiguiente reconocimiento económico a las personas que consigan sus objetivos. Esta evaluación es realizada por las personas responsables de áreas o servicios e impulsada desde Recursos Humanos.</p> <p>Se ha de destacar que hasta el momento la evaluación se hacía en función de las competencias y la superación de esta evaluación supone la obtención de un complemento económico de desarrollo profesional.</p>	<p>PS.03.06 Evaluación del rendimiento. F01.PO.18.02 Encuesta de satisfacción de personas trabajadoras</p>	<p>7A7 7A6, 7B10</p>

Se han implantado algunas medidas para favorecer la conciliación personal, laboral y familiar, como, por ejemplo: flexibilidad horaria o cambios de turnos entre personas, cambio de servicio que implica la mejora de condiciones de horario, y algunos beneficios como almuerzo gratuito por cuestión de horario y financiación para formación de profesionales. Además, se atienden individualmente todas las situaciones referentes a situaciones personales, visitas médicas propias o de los hijos o hijas, etc.

En la encuesta de satisfacción anual se evalúa la percepción sobre el reconocimiento. El número de personas que se acogen a algunas de las medidas de conciliación son:

- 36 personas pueden solicitar cambio de turno con personas del mismo servicio,
- 3 personas que han tenido redistribución de horarios para conciliación por cuidado de hijos
- 1 persona ha sido trasladada de servicio por mejora de condiciones de horario
- 20 personas reciben almuerzo gratuito por cuestión de horario de trabajo



**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Con el objeto de dar cumplimiento a la Misión, Visión, y al Plan estratégico se ha consolidado una adecuada gestión de recursos que ha permitido la optimización tanto de los recursos técnicos, económicos y humanos. Esta gestión también se ve complementada con el establecimiento de alianzas clave para la consecución de la estrategia. Desde APROSU se hace una intensa labor de búsqueda de aliados para poder realizar proyectos que permiten un mejor desarrollo de la estrategia.

La directora-general participa en reuniones, y en actos públicos, para cultivar y cuidar una red de relaciones externas que faciliten y permitan el diálogo con diversas entidades (públicas y privadas) para la búsqueda de alianzas que permitan el desarrollo de proyectos para la consecución de la estrategia. APROSU apuesta por la sostenibilidad medioambiental. Hemos incorporado a todos los procesos el impacto ambiental. En 2008 APROSU obtiene la primera certificación según la norma medioambiental ISO 9001 y además cumple los requisitos del Reglamento Europeo Reglamento CE nº 1221/2009 (EMAS). En 2015 pone en funcionamiento la planta de reciclaje de aceite vegetal usado que en 2016 obtiene la certificación según la norma medioambiental ISO 9001.

Alianza	Estrategia
Administraciones públicas	Garantizar la sostenibilidad económica para la prestación de los servicios
Entidades privadas (Obra sociales, fundaciones, proyecto dono...)	Garantizar la sostenibilidad económica Mejorar de la tecnologías
Centros de formación	Formación práctica de alumnado
Otras entidades del sector (federaciones, redes, asociaciones,...)	Intercambio de buenas prácticas
Otras entidades del entorno	Mejora de la atención a las personas beneficiarias Contribuir con la Mejora de la Sociedad a través de los planes de RSC

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADO
<b>4.a. Gestión de partners y proveedores</b>	<b>Propietario: Dirección-General</b>	
Desde APROSU se realiza una intensa labor de relación con los agentes del entorno, con el objeto de poder realizar proyectos conjuntos que permitan la consecución de la estrategia. La gestión de partners y proveedores se encuentra sistematizado y definido en el PS. 05 Proceso de compras y tienen que estar alineados con el código ético de APROSU. Anualmente se realiza la autoevaluación en función de calidad del producto o servicio, precio, plazos de entrega relación con proveedores y garantías o no conformidades. En APROSU se fomenta la participación en foros públicos y privados para fomentar una red de relaciones externas que faciliten y permitan el diálogo con diversas entidades para establecer alianzas que ayuden a la consecución de la estrategia. La imagen y reputación de APROSU favorece el establecimiento de alianzas con otras entidades que contribuyen a la consecución de la estrategia. Anualmente se evalúa el impacto de la eficacia del proceso de gestión de las alianzas y el impacto de cada aliado, así como la evaluación de proveedores. El compromiso de APROSU por el medioambiente le llevo a realizar una gran inversión para la puesta en marcha de una planta de reciclaje de aceite vegetal usado. Y todo con el objetivo de la protección del medioambiente como medio para conseguir la integración de personas con discapacidad, sensibilizar de las capacidades de las personas con discapacidad, así como vía de generar oportunidades para que las empresas puedan desarrollar sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa, así como la cadena de consumo responsable.	PS.05 Compras F1.PS.05 Cuestionario de Proveedores  PE.03.Gestión de Alianzas Estratégicas  F01,PE,03.01 Relación de alianzas F1.PS.05 Listado de proveedores aceptados y evaluación.	8A1 8A2 8B2 8B3 8B4

<p>El CEE APROSU está autorizado por el Gobierno de Canarias como gestor de residuos de aceite vegetal usado y está inscrito en el registro de CEE de Canarias. El CEE ha establecido 316 alianzas con empresas del sector HORECA (hoteles, restaurantes y catering) para la gestión del aceite usado que se genera en sus cocinas.</p>		
<p><b>4.b. Gestión de recursos financieros</b></p>	<b>Propietario: Dirección-General</b>	
<p>La planificación y seguimiento de los recursos es función de la Dirección-general. Se elabora el presupuesto anual alineado con la estrategia de APROSU y que permite la consecución de los objetivos del Plan operativo anual. El presupuesto se elabora a partir de los presupuestos de cada servicio y proyectos, imputando los gastos e ingresos que se estiman para cada año. Para la elaboración del presupuesto se tienen en cuenta múltiples variables, entre ellas, presupuesto ejecutado, variación del número y/o perfil de personas beneficiarias, cartera de servicios, así como cambios legislativos (convenio laboral, ley de servicios sociales...)</p> <p>Una vez elaborado el presupuesto de gastos e ingresos se aprueba por la Junta Directiva y posteriormente y dentro del primer trimestre de cada año por la Asamblea General de socios.</p> <p>El principal ingreso de APROSU es un Convenio firmado entre el Instituto de atención sociosanitario del Cabildo de Gran Canaria con el objeto de la prestación de servicios dirigidos a las personas en situación de dependencia por discapacidad intelectual. Debido a la insuficiente financiación, nos vemos obligado a que las familias y/o tutores tengan que abonar cuotas para la continuidad en la prestación de servicio, así como por servicios complementarios.</p> <p>Trimestralmente se hace seguimiento del presupuesto anual, tanto de ingresos como de gastos, con el fin de anticiparnos y poder tomar decisiones y así dar cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Con el fin de generar confianza de los Grupos de interés se realiza anualmente auditoría de cuentas de APROSU y CEE APROSU.</p> <p>Anualmente en el primer trimestre del siguiente año se presenta las cuentas anuales (liquidación del presupuesto, balance y memoria e informe de auditoría) del ejercicio anterior en la Asamblea General de Socios.</p> <p>También el presupuesto anual en versión resumida y el seguimiento del presupuesto anual se encuentra en la página web, en la sección de transparencia y buen gobierno, así como la información actualizada la información de convenios y subvenciones públicas <a href="http://www.aprosu.com/index.php/transparencia-y-buen-gobierno">http://www.aprosu.com/index.php/transparencia-y-buen-gobierno</a></p> <p>El CEE APROSU cuenta también con un presupuesto anual que lo aprueba el Consejo de administración en los seis primeros meses de cada año. Se hace seguimiento trimestral por parte de la Directora-general y tanto el presupuesto como la evolución del mismo se publica en la página web y, también se publica las subvenciones recibidas en la página web en la sección de transparencia y buen gobierno del CEE APROSU: <a href="http://www.aprosu.com/index.php/transparencia-buen-gobierno-cee">http://www.aprosu.com/index.php/transparencia-buen-gobierno-cee</a>.</p> <p>El principal ingreso del CEE procede de su principal actividad que es la venta del aceite valorizada. El 100% de la inversión fue financiado por APROSU.</p> <p>Anualmente se presentan telemáticamente el acta de formulación de las cuentas anuales en el Registro Mercantil</p>	<p>F 01. PE.02.01 Presupuesto PS.05 Compras F02.PE.02.01 Seguimiento de Presupuesto F01.PE.01 Convocatoria Asamblea F03.PE.01 Actas de Asamblea F04.PE.01 Acta de reunión Convenio suscrito con el Instituto de Atención Sociosanitario del Cabildo de Gran Canaria Auditorias anuales de cuentas F01.PE.02.02 Presupuesto versión resumida F01.PS.02.02 Convenios y subvenciones públicas</p>	<p>9B1 9B2 9B3 9B4</p>
<p><b>4. c. Gestión de edificios, equipos, materiales y recursos naturales</b></p>	<b>Propietario: Dirección- General</b>	
<p>Desde APROSU se considera necesario disponer de unas adecuadas instalaciones, tanto en cuanto a equipamiento, mantenimiento, accesibilidad y seguridad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.</p> <p>Desde APROSU se considera necesario disponer de unas adecuadas instalaciones, tanto en cuanto a equipamiento, mantenimiento, accesibilidad y seguridad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.</p> <p>En 2017 APROSU adquiere en propiedad una vivienda y plaza de garaje en una zona céntrica de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, bien comunicada con zonas comerciales próximas y próximo a otras dos viviendas propiedad de APROSU. Dicha vivienda se adquirió para destinar al Hogar funcional en el que viven cinco varones con discapacidad intelectual. Con la adquisición de la vivienda se reducen los gastos por eliminación del gasto por arrendamientos y se garantiza la continuidad de las personas en su hogar, sin tener que estar de mudanzas cuando el propietario reclamaba su vivienda. También se hizo una gran inversión en todo el equipamiento necesario para una vivienda, esto es, camas, cochones, mesillas de noche, muebles de TV, mesa, sillas, lavadora, secadora, luces de emergencia, extintores,...</p> <p>La financiación del piso fue a través de la Fundación ONCE y fondos propios de APROSU. La vivienda está acreditada para 5 plazas de Hogar funcional para personas con discapacidad intelectual por la Viceconsejería de Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, para la prestación de servicios a persona en situación de dependencia.</p> <p>APROSU cuenta con un proceso de mantenimiento e infraestructuras, que incluye tanto la limpieza de edificios como el mantenimiento de recursos e infraestructuras, en éste último se recoge el mantenimiento preventivo de equipos y sistemas, así como el mantenimiento correctivo y calibrado de equipos.</p> <p>Anualmente se elabora el plan de mantenimiento preventivo con las actuaciones a realizar según la frecuencia que proceda, y se registra el historial de mantenimiento.</p> <p>Todos los edificios de APROSU disponen de Resolución de acreditación para la prestación de servicios de la dependencia emitida por la Viceconsejería de Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, por lo que cumplen con el Decreto 154/2015 por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía persona y la atención a personas en situación de</p>	<p>Escrituras públicas Resolución</p> <p>Resolución subvención Justificación PS.04.02 Limpieza PS.04.01 Mantenimiento de recurso e infraestructura F01.PS.04.01 Plan Anual de Mantenimiento F02.PS.04.01 Historial de Mantenimiento</p>	

dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/02012, en el artículo 1.20 recursos materiales y equipamiento, de garantizar que las prestaciones se hallen adaptadas a las necesidades de las personas en situación de dependencia, a las intensidades, a la seguridad y a la accesibilidad. Además, APROSU cuenta con dos huertos urbanos en el que participan 25 personas con discapacidad intelectual con dos profesionales de la entidad. Desde APROSU se hace una gran apuesta por la gestión de los recursos naturales. Se les denomina BHUS (Bosque huerto urbano sostenible), y que tiene dos enfoques:

La creación de ecosistema costero de biodiversidad canaria y la puesta en marcha de un cultivo agroecológico.

El BHUS ha dado lugar a la plantación de diferentes especies de flora canaria adaptada a las condiciones de nuestro jardín. En la actualidad, tarajales, toldas, granadillos, botoneras, y un largo etcétera forman parte de nuestro pequeño ecosistema. Con esta sencilla acción generamos un espacio verde en medio de la urbe que sirve como foco y punto atrayente para diferentes especies vegetales y animales. Obteniendo como resultado un doble beneficio, por un lado, luchamos contra el cambio climático y por otro mejoramos el paisaje y calidad de nuestro entorno.

La ecohuerta es un ejemplo de reutilización y reciclaje de los recursos y materia orgánica. Siguiendo los preceptos de la agroecología, nada se crea ni se destruye, sino que, vuelve a emplearse en el ciclo de la vida. En este sentido, para nosotros no existe el concepto de residuo, ya que, se trata de materias primas en continuo movimiento. Los restos de la cosecha, así como la fracción orgánica de cocina se transforma a través de dos procesos: el lombricompostaje y el compostaje, de esta manera obtenemos abono orgánico de calidad y generamos residuo cero.

La evaluación se realiza con la evolución de los indicadores del proceso, además en las encuestas se pregunta a los grupos de interés por las instalaciones y equipos.

APROSU con el fin de poner en marcha una actividad que permitiera la inserción laboral de personas con discapacidad hace una gran apuesta por la protección del medioambiente y en 2015 pone en funcionamiento la planta de reciclaje de aceite vegetal usado, por medio del CEE, propiedad 100% de las acciones de APROSU. Siendo el primer CEE de Canarias dedicado a la gestión de residuos.

En 2016 el CEE obtiene la certificación según la norma medioambiental ISO 9001. En estos 4 años de andadura ha gestionado 61.113 litros de aceite usada de cocina en 2015, 105.985 litros en 2016 y 157.065 en 2017, evitando la emisión de 145.449 Kg de CO2 en 2015, 252.244 en 2016 y 373.815 en 2018. Evitando también la contaminación de 324.163.000 litros de agua. Creando 4 puestos de trabajo estable para personas con discapacidad.

APROSU desde 2008 está certificada según la norma ISO 14001, y se encuentra adherida al Reglamento Europeo Reglamento CE nº 1221/2009 (EMAS).

F03.PS.04.01  
calibrado de aparatos  
F02.PS04.01 historial  
de mantenimiento  
PS.01.03 Acreditación  
y autorizaciones  
Encuestas

#### 4.d. Gestión de la tecnología

#### Propietario: Equipo Dirección

En APROSU en 2017 se comenzó con un proceso de transformación de tecnología para apoyar y mejorar la eficacia en la gestión y en la consecución de la estrategia. El cambio de proveedor de empresa de servicios tecnológicos ha permitido el establecimiento de sinergias que posibilitan el avance hacia la mejora de la gestión tecnológica. La empresa proveedora del servicio de mantenimiento de equipos informáticos además de la prestación del servicio de mantenimiento, asesora a la dirección-general de herramientas que faciliten y mejoren la gestión y el control por parte de los líderes. Otro factor importante que ha favorecido los avances en tecnologías se debe a la alianza que tenemos establecida con el proyecto Dono que permite la adquisición de software para la gestión y seguridad de la información a precios muy reducidos, así como la alianza establecida en este 2018 con Microsoft que permitió la adquisición del paquete Office 365 Enterprise E1 para todos los profesionales a coste cero.

La evaluación de las nuevas tecnologías se realiza a través de la encuesta de satisfacción de los medios para desarrollar el trabajo.

Se han implantado las siguientes herramientas de trabajo: el software para residencias RESIPLUS, en concreto la aplicación de Gestión Integral para Centros de Diversidad Funcional nos permite eliminar la duplicidad y disminuir la complejidad documental y de procesos en nuestra organización, además de organizar las actividades en función de las necesidades de sus residentes, y desde un único entorno y sin necesidad de repetir la información: registrar, controlar y comunicar todos los acontecimientos que sean de interés tanto de las personas beneficiarias como las distintas áreas necesarias para la gestión de los centros. Entre las áreas de gestión están: área general (información general de la persona beneficiaria, asistente de ingreso y valoración, datos personales y económicos, historia de vida, preferencias e intereses, contactos, familiares y direcciones, documentos (contratos, autorizaciones), área médica, área de enfermería, personal técnico, área atención directa, plannings, transportes, área comercial, recepción, económica, calidad, almacén proveedores, listados de informes, mantenimiento, además del complemento de Tablet, reglas y familias.

PLATAFORMA EMPRESARIAL OFFICE 365, es una herramienta que nos permite crear, acceder y compartir documentos de Word, Excel, OneNote y PowerPoint, en tiempo real de forma compartida y con varias personas al mismo tiempo editando la documentación. Se integra con cualquier tipo de dispositivo que tenga acceso a Internet (Tablet, móviles, portales). Facilitando una total movilidad de las personas integrantes de la organización, incluyendo a las personas que están fuera de la sede central de la empresa, mejora el trabajo en grupo, reuniones, las comunicación a través de Skype, planificación de tareas diarias y administrar las tareas de trabajo de equipos, entre otras. Utilización de Repositorios

F01.PS05  
Listado de  
Proveedores  
aceptados y evaluados  
7A6  
8B1  
8B2  
8B3  
8B4  
F01.PE. 03.01  
Relación de alianzas  
Encuesta

Centralizados y Securizados, para compartir información en la organización o con terceros .Podemos tener acceso al correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencias, pantallas compartidas, almacenamiento en la nube, calendarios...

SECURIZACION DEL ENTORNO INFORMÁTICO DE APROSU: Dado el especial carácter de nuestra actividad, y la especial protección de los datos médicos y psicológicos de nuestros clientes, APROSU se ha dotado de los medios materiales y profesionales para cubrir esta área:

Monitorización y Alerta Temprana ante incidentes y Amenazas

Políticas de Seguridad informática orientadas a cumplimiento del Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos que entró en vigor en mayo de 2016 y de aplicación a partir del 25 de mayo de 2018

Actualizaciones y contramedidas en el área perimetral.

Reestructuración y Securización Area Wifi

RESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA TELEFONÍA Y COMUNICACIONES DE APROSU: consiste en una centralita virtual que permite eliminar los costes de mantenimiento de una centralita física, ampliar las extensiones de teléfonos en la central, con la utilización del cableado de red, integrar los teléfonos y móviles que teníamos fuera del edificio externo, para tratarlo como extensiones internas de la organización, eliminar el problema de la congestión, pues cada extensión tiene garantizado un canal dedicado para llamar, dotar a la organización de una total flexibilidad a la hora de dar alta y bajas en la organización, siendo una simple tarea administrativa, virtualizaciones del fax, para eliminar la dependencia de líneas y aparatos físicos, llegando los fax al correo electrónico de la organización.

Además, también se cuenta con los siguientes servicios:

- IVR: Tenga una operadora automática para filtrar las llamadas entrantes redireccionándolas a la extensión que necesites. De la posibilidad a sus clientes de escoger el departamento o persona con la que desea contactar pulsando o diciendo la opción correspondiente,
- Posibilidad Grabación de llamadas: Se incluye un espacio para grabación de llamadas: total, por extensiones o sólo determinadas conversaciones. La conversación se guarda en forma de fichero de audio en el buzón de cada usuario.

LAYCOS es una red social corporativa que mejora la comunicación, la coordinación de proyecto entre equipos y el desarrollo ágil de ideas de innovadoras

PORTAL HORARIO MHP es un gestor de personal. Es una herramienta de uso sencilla on line que se encuentra disponible también a través de la app, Permite APROSU tener una bases de datos de todos los profesionales, hacer que los trabajadores participen activamente para consultar sus propios fichajes, realizar sus solicitudes de incidencias, solicitud de permisos, reduciendo las gestiones, ahorro de recursos ( tiempo y papel, teléfono), permite una gestión transparente pues todas las personas disponen de la misma información, permite mayor proximidad para las personas que trabajan en otros centros de trabajo.

ILUSTRATOR es un software de gráficos que permite realizar diseños e ilustraciones con el fin de mejorar las prestaciones de APROSU y evitar el elevado precio de las empresas de diseño externas.

El CEE APROSU cuenta con todo el equipamiento necesario para el desarrollo de la actividad de recogida, transporte y valorización de aceite vegetal usado. El equipamiento de la planta de reciclaje hace de la misma una de las plantas más modernas y que permite obtener un producto de calidad. Cuenta con vehículo con capacidad hasta 3.500 kg, con plataforma elevadora e impermeabilización del compartimento de carga, 3 depósitos cilíndricos vertical de acero inoxidable con capacidad de 12.0000 litros para decantación de aceite vegetal usada, 30.000 litros de aceite decantada y 12.000 litros de almacenamiento de lodos, sistema de filtrado compuesto por dos equipos conectados entre sí, electrobombas centrífugas, auto aspirantes y filtro auto limpiante, piscina de vertido de 3.500 litros de capacidad, además cuenta con depósito cilíndrico horizontal separador de hidrocarburos de 5.000 litros de capacidad, báscula, lavadora industrial, estanterías, bidones y contenedores para la recogida de aceite vegetal usado en los establecimientos.

Cuenta con equipos y medios que facilitan la realización del trabajo a personas con diferentes tipos de discapacidad. En 2018 se han realizado las siguientes mejoras: se adquirió un elevador para evitar el levantar carga, bidones con asideros a ambos lados para mejorar las condiciones ergonómicas, además de mejoras en cuanto a seguridad con la señalización de incendios mediante luminarias para personas con discapacidad sensorial

**4.e. Gestión de la información y el conocimiento** **Propietario: Equipo dirección**

La creciente complejidad de APROSU por los numerosos servicios y proyectos/programas ha propiciado la mejora en herramientas tecnológicas que favorecen la comunicación entre profesionales.

Cada profesional dispone de correo electrónico corporativo que le permite acceder a red social corporativa Laycos, recientemente implantada, así como el Resiplus en proceso de implantación, y que permite mejorar la comunicación entre profesionales y una prestación de servicios más ágil y eficaz.

APROSU cuenta con proceso de comunicación interna, y de gestión del conocimiento que permite detectar las diferentes fuentes de conocimiento, recopilarlas y almacenarlas por temática.

Además, cuando algún profesional es especialista en alguna materia, se planifica formación para el resto de profesionales y se incluye en el plan de formación. También se está en alerta a las acciones formativas que se impartan fuera de APROSU para que participen los profesionales y Junta Directiva y compartir los conocimientos aprendidos con el resto de compañeros, tanto en la carpeta de gestión del conocimiento como con la realización de formación interna.

Laycos  
Resiplus

PS.03.RRHH  
Comunicación  
Interna

PS.06. Gestión del  
Conocimiento

7B4

**CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La actividad de la asociación está dirigida a cumplir con su misión de “Proporcionar los apoyos y oportunidades para el desarrollo de los proyectos de vida de las personas con diversidad funcional de Canarias” así como de sus familias. Dada la variedad de servicios que Aprosu ofrece para conseguirlo y a los distintos esquemas de calidad en la gestión que tiene implantados, durante el 2018 se ha impulsado un nuevo diseño del sistema de gestión, integrando todas las normas y estándares de calidad que detenta la entidad, para alcanzar una implantación

real y más efectiva y así optimizar el valor de los servicios de la organización para todos grupos de interés.

La nueva estructura queda reflejada en el nuevo mapa de procesos (Anexo 8: Mapa de Procesos) y todos los procesos reflejados en el mapa están documentados y se les ha asociado nuevos objetivos e indicadores. Los indicadores se integran en un Cuadro de Mando que facilita la comprensión y análisis de los objetivos designados a cada proceso. El nuevo sistema de gestión agiliza la consecución de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios de APROSU ( Ver Anexo 11: Carta de Servicios) y de todos los objetivos estratégicos de la organización (Anexo 4: III Plan Estratégico 2018-2021).

DESCRIPCIÓN	EVIDENCIAS	RESULTADOS
<b>5a. Nuevo diseño de los procesos para optimizar el valor para los grupos de interés</b>	<b>Propietario: Dirección-General</b>	
<p>Durante el 2018 APROSU rediseñó su sistema de gestión con el objetivo de articular una nueva organización en la que se perciba el valor añadido de cada área y de cada persona de la entidad en los servicios prestados. La entidad se ha basado en el modelo EFQM pero también en los siguientes requisitos y estándares de calidad, para conseguir un sistema integrado para Aprosu y su Centro Especial de Empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Modelo EFQM</li> <li>•ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad</li> <li>•ISO 14001:2015. Sistema de gestión Ambiental</li> <li>•Reglamento Europeo Reglamento CE nº 1221/2009 (EMAS).</li> <li>•Norma ISCC para la Producción de Biocombustibles.</li> <li>•En Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social en el nivel 4 Estrellas.</li> <li>•Adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</li> <li>•Estándares de sostenibilidad Global Reporting Initiative para la Memoria de Sostenibilidad GRI.</li> </ul> <p>Tras revisar todos los componentes, se ha definido una nueva versión del Mapa de Procesos global para toda la entidad, estableciendo las relaciones transversales entre todas las áreas y articulando un nuevo modelo de gestión avanzado, sistemático y global, orientado tanto a cumplir con las necesidades de las personas beneficiarias y sus familias como a los objetivos generales de la entidad como a las metas globales de sostenibilidad que indica el Pacto Mundial de Naciones Unidas.</p> <p>El nuevo Mapa de Procesos es por tanto la herramienta de partida de gestión de Aprosu y del Centro Especial de Empleo ya que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Agiliza la actividad, permitiendo una mayor sistematización en la gestión.</li> <li>•Estructura nuevas responsabilidades en cuanto a la gestión de los diferentes procesos.</li> <li>•Facilita el acceso a información relevante para las evaluaciones, revisiones y mejora de los procesos de trabajo y de los procesos clave.</li> <li>•Alinear la estrategia de la organización con el esquema de procesos a través de los indicadores, los cuales se integran un Cuadro de Mando que ayuda a la toma de decisiones.</li> </ul>	<p>Mapa de procesos</p> <p>Certificados: -EFQM -ISO 9001:2015.</p>	<p>6B1 6B2 6B3 7B1 7B2 7B3 7B4 7B5 8B1 8B2 8B3 8B4 9B1 9B2 9B3 9B4</p>
<b>5b. Los servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a las personas beneficiarias</b>	<b>Propietario: Dirección-General</b>	
<p>A través de distintas fuentes como entrevistas, encuestas y requisitos de la Administración Pública se diseñan los programas y servicios que darán valor a las personas beneficiarias otros grupos de interés como familias, administración y sociedad. Estos servicios se integran en las distintas cartas de servicios, las cuales también son comunicadas mediante el proceso PE-06 COMUNICACIÓN EXTERNA.</p> <p>Las Cartas de Servicios (Anexo 11) son una herramienta para informar a las personas beneficiarias de los compromisos que asume Aprosu en la prestación de sus servicios, además de ser un instrumento que permite a la entidad evaluar la calidad de sus programas y la adecuación de los objetivos previstos.</p> <p>Para definir estos compromisos ha sido necesario el conocimiento de las necesidades de las personas beneficiarias y administración pública para posteriormente ofrecer los siguientes servicios.</p>	<p>PE-06 COMUNICACIÓN EXTERNA Carta de servicio promoción, autonomía Carta de servicio residencia, Carta de Servicio Hogar Funcional Masculino,</p>	<p>6A,7A 8A</p>
<p><b>Carta de servicio promoción autonomía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Orientación y asesoramiento.</li> <li>•Asistencia y formación en tecnología de apoyos y adaptaciones.</li> <li>•Habilitación psicosocial.</li> <li>•Terapia ocupacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estimulación cognitiva.</li> <li>•Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía personal:</li> <li>•Acompañamiento Activo.</li> <li>•Apoyos personales y cuidados en alojamientos especiales (Viviendas tuteladas).</li> </ul>	
<p><b>Carta de servicio residencia Obligatorios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Manutención,</li> <li>•Limpieza y Lavandería.</li> <li>•Atención social.</li> </ul>	<p><b>Carta de Servicio Hogar Funcional Masculino Obligatorios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Alojamiento .</li> <li>•Manutención.</li> <li>•Limpieza</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención psicológica.</li> <li>•Prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal.</li> <li>•Cuidados personales y apoyos para la realización de las actividades de la vida diaria.</li> <li>•Actividades de Ocio y Tiempo Libre.</li> <li>•Atención sanitaria preventiva.</li> <li>•Complementarias.</li> <li>•Terapias habilitadoras y rehabilitadoras.</li> <li>•Terapias alternativas. Acuaterapia, Equinoterapia y terapia asistida con perros.</li> <li>•Actividades. Piscina, Gimnasio y sala Snoezelen.</li> <li>•Formación prelaboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal</li> <li>•Cuidados personales y apoyos para la realización de las actividades de la vida diaria</li> <li>•Actividades de Ocio y Tiempo Libre</li> <li><b>Complementarios:</b></li> <li>•Terapias habilitadoras y rehabilitadoras: Atención conductual, atención psicológica, atención social, atención sanitaria preventiva, atención fisioterapéutica y atención logopedia.</li> <li>•Terapias alternativas: Acuaterapia, terapia asistida con caballos (Equinoterapia) y la terapia asistida con perros.</li> <li>•Actividades: Piscina, Gimnasio y sala Snoezelen.</li> <li>•Formación prelaboral: Formación Medioambiental, informática, Nuevas Tecnologías (Programa de Prensa y comunicación) y el Programa de Asesoramiento, orientación, entrenamiento y acompañamiento para la Inserción Laboral.</li> </ul>	<p>6B1 6B2 6B3 7B1 7B2 7B3 7B4 7B5 8B1 8B2 8B3 8B4 9B1 9B2 9B3 9B4</p>
<p><b>5d. Los servicios se producen y gestionan</b></p>		<p><b>Propietario: Dirección-General</b></p>
<p>Para mejorar la gestión de sus servicios, APROSU cuenta desde el 2018 con una nueva herramienta Software de gestión especializada en residencias, RESIPLUS la cual que permite ahorrar costes y automatizar las tareas de las personas que trabajan en los distintos centros. La información que se gestiona y se recoge desde esta herramienta es fundamental para la comprensión y análisis de cada servicio, además de ser un instrumento que agiliza el trabajo de las personas. Para la gestión interna, APROSU dispone de su propia intranet, llamada "Intercambio". Cada persona tiene acceso a sus procedimientos y formatos para trabajar de forma sistematizada y en red con el resto del equipo. De esta forma garantizamos la unificación de criterios en la gestión documental y agilizamos el intercambio de información entre las personas, aunque para lograrlo, también se han implantado otras herramientas para mejorar la comunicación interna, tal y como se ha comentado con anterioridad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan de comunicación interna.</li> <li>•Incorporación de un sistema para la gestión de la información: "Portal horario", mejora la comunicación interna entre la persona trabajadora y su responsable directo, en materia de solicitudes y permisos.</li> <li>•Resiplus. Sistema de Gestión de personas beneficiarias</li> <li>•Correo electrónico corporativo para cada persona trabajadora.</li> <li>•Instalación de Office 365, herramienta para trabajar de forma colaborativa.</li> <li>•Laycos, (entre noviembre y diciembre)</li> </ul>		
<p><b>5e. Las relaciones con los grupos de interés se gestionan y mejoran y se posicionan en la sociedad</b></p>		<p><b>Propietario: Dirección-General</b></p>
<p>Para conocer el nivel de satisfacción con los servicios que presta APROSU se sigue el proceso de PO.18.02 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. En este se describe qué tipo de encuesta se envía a cada grupo de interés, así como la metodología de evaluación y seguimiento de los resultados. El objetivo de la entidad es abarcar las opiniones de todos sus grupos de interés para garantizar la mejora continua considerando las expectativas de todas las partes interesadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•F01.PO.18.02 Encuesta de satisfacción Personas trabajadoras.</li> <li>•F02.PO.18.02 Encuesta satisfacción Socios y donantes.</li> <li>•F03.PO.18.02 Encuesta de satisfacción Personas beneficiarias.</li> <li>•F04.PO.18.02 Encuesta de satisfacción familias</li> <li>•F05.PO.18.02 Encuesta de satisfacción Personas tuteladas</li> <li>•F06.PO.18.02 Encuesta de satisfacción a Administraciones públicas</li> <li>•F07.PO.18.02 Encuesta de satisfacción a clientes.</li> <li>•F08.PO.18.02 Encuestas de satisfacción Empresas sector HORECA</li> <li>•F09.PO.18.02 Encuestas de satisfacción Aliados</li> <li>•F06.PS.03.10 Cuestionario de valoración del alumnado en prácticas</li> <li>•F05.PS.03.08 Cuestionario de Valoración de la persona Voluntaria</li> <li>•F03.PO.17.02 Cuestionario de satisfacción para la persona beneficiaria</li> <li>•F04.PO.17.02 Cuestionario de satisfacción del familiar y/o tutor.</li> <li>•F11.PO.07 Cuestionario de Satisfacción de la intervención familias</li> <li>•F13.PO.07 Cuestionario de Satisfacción de la intervención personas beneficiarias</li> <li>•F04.PO.18 Cuestionario de satisfacción</li> <li>•F15.PO.10 Cuestionario de valoración de la persona beneficiaria de las actividades de agosto.</li> <li>•F16.PO.10 Cuestionario de valoración de profesionales de atención directa de las actividades de agosto.</li> </ul> <p>Asimismo, Aprosú también cuenta con un canal para recoger las quejas, sugerencias y reclamaciones en la página web: <a href="http://www.aprosu.com">www.aprosu.com</a>. También se dispone de un formato Word F10.PO04.02 SUGERENCIA, PROPUESTA DE MEJORA, QUEJA Y RECLAMACIÓN) que está a disposición de los grupos de interés.</p> <p>Todas estas herramientas permiten tener información directa de las personas beneficiarias y del resto de grupos de interés, con la que posteriormente se implantan las mejoras tanto en los servicios que ofrece Aprosú y el Centro Especial de Empleo a las personas beneficiarias y sus familias como en las herramientas de gestión interna que facilita la consecución de los objetivos de las personas.</p>		<p>PO.18.02 Satisfacción de los grupos de interés</p> <p>Formatos de encuestas de satisfacción</p>