

MEMORIA EFQM

2016



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

ÍNDICE

INFORMACIÓN CLAVE

1

AGENTES FACILITADORES

8

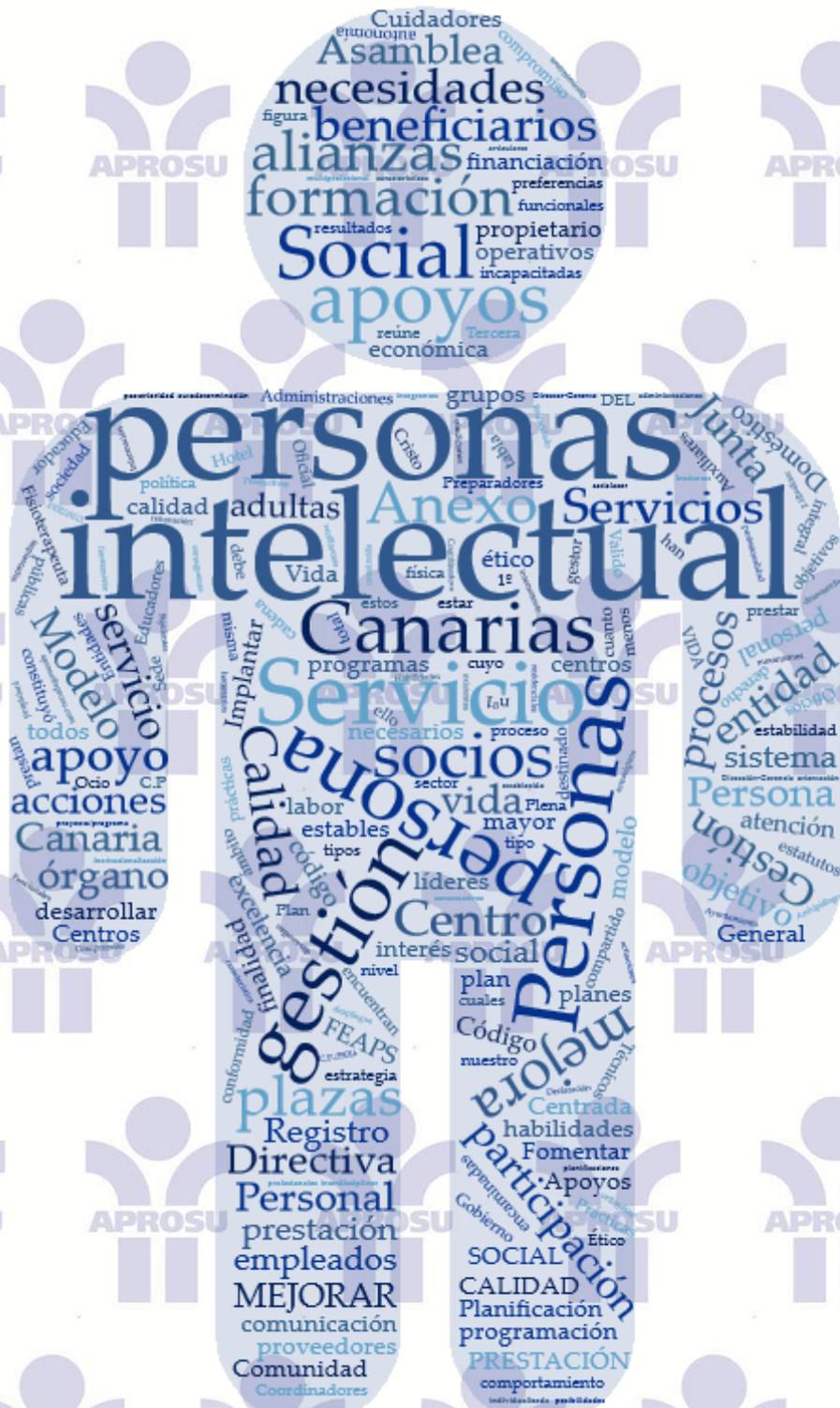
RESULTADOS

29

ACRÓNIMOS Y ANEXOS

45

INFORMACIÓN CLAVE



1.1 HECHOS Y DATOS

Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual de Las Palmas, APROSU.

CIF: G-35029065

Dirección de la Sede Principal: C\l Málaga nº1, Vega de San José.

Localidad: Las Palmas de Gran Canaria, C.P.: 35016

Tel: 928320861 / 928321266, Fax: 928320824

Email: aprosu@aprosu.com, Web: www.aprosu.com



La Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual de Las Palmas (En adelante Asociación APROSU) es una entidad privada sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública, y con número de Registro Nacional: 2281; Registro Provincial: 28; Registro Regional de Entidades colaboradoras: LP/GC/07/013; Registro de Centros Ocupacionales: LP/GC/07/040.

La MISIÓN de la entidad es **LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS/TUTORES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS, A TRAVÉS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL Y/O LABORAL.**

De conformidad con los estatutos de la Asociación, la misma está compuesta por los socios/as, un total de 335, de los cuales 129 son numerarios, esto es, persona física, pudiendo ser un familiar, o persona jurídica, que sea representante legal de una persona con discapacidad intelectual y que realicen aportaciones económicas periódicas; y 206 socios/as protectores, personas que no tengan relación con personas con discapacidad intelectual y que realizan aportaciones económicas periódicas y contribuyen al sostenimiento de la Asociación. Finalmente, 2 socios/as honorarios, que son los que hayan colaborado o realizado alguna contribución de forma notable en el desarrollo de los fines de la Asociación.

Los órganos de la Asociación APROSU son la Asamblea General y la Junta Directiva. La Asamblea General es el órgano supremo de la Asociación y está integrado por todos los socios/as. La Junta Directiva es el órgano de representación que gestiona y representa los intereses de la Asociación. Solo pueden ser parte del órgano de representación, los socios/as. Estos son elegidos democráticamente en Asamblea General. La Junta Directiva está formada por 9 socios/as, de los cuales 6 son socios/as protectores y 3 son socios/as numerarios.

El ámbito de actuación de la Asociación APROSU es la Comunidad Autónoma de Canarias, destacando que fue la primera Asociación que se constituyó para ofrecer servicios y apoyos a las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias/tutores; actualmente es una de las entidades que más plazas de servicios de vivienda ofrece a las Personas con Discapacidad Intelectual con necesidad de apoyo intermitente y/o limitado.

La Asociación APROSU dispone en la actualidad de los siguientes Centros de Trabajo, con la plantilla que figura en el siguiente cuadro:

Sede Principal: Residencia, Centro Ocupacional y Centro de Día "Cristo de la Salud". C\l Málaga nº1, Las Palmas de Gran Canaria. C.P.:35016, Provincia Las Palmas.	1 Director, 1 Responsable de Recursos Humanos, 1 Responsable de Calidad y Medioambiente, 4 Psicólogos, 1 Empleado/a Social, 1 Fisioterapeuta, 1 Logopeda, 1 Terapeuta Ocupacional, 1 Responsable de Formación, 3 Técnicos de Gestión Administrativa, 2 Auxiliares de Gestión Administrativa, 2 Personal de Servicios Generales, 2 Coordinadores, 2 Educadores Social, 2 Educadores, 1 Técnico en Integración Social, 1 Profesor de Taller, 4 Preparadores Laborales, 34 Cuidadores, 1 Monitora de Ocio, 1 Oficial 1º de Oficios y 5 de Personal de Servicio Doméstico.
Hogar Funcional para Personas con Discapacidad Intelectual con Necesidad de Tercera Persona "Domingo Suárez Valido". C\l Perojo nº37, Las Palmas de Gran Canaria. C.P.: 35003, Provincia de Las Palmas.	1 Coordinadora, 1 Auxiliar de Gestión Administrativa, 12 Cuidadores y 1 de Personal de Servicio Doméstico.
Dos Hogares Funcionales. (No se indica información de las direcciones, para salvaguardar la protección de las personas que en ellos viven).	6 Cuidadoras.
Un Piso Tutelado No se indica información de la dirección, para salvaguardar la protección de las personas que en ellos viven).	1 Cuidadora.

El capital humano, con su alta profesionalidad, nivel de implicación y participación en acciones de mejora, de formación..., es uno de los grandes valores que tiene la organización, por estar en permanente contacto con los beneficiarios/as y sus familias/tutores. La Asociación APROSU cuenta con un total de 94 profesionales (distribuidos en los centros según la tabla anterior) que forman un equipo multiprofesional e interdisciplinar, distribuido de acuerdo a la tabla siguiente:

PERFIL PROFESIONAL	NÚMERO	HOMBRE	MUJER	PERFIL PROFESIONAL	NÚMERO	HOMBRE	MUJER
Director-Gerente	1	-	1	Educador Social	2	1	1
Responsable de Recursos Humanos	1	-	1	Educador	1	-	1
Responsable de Calidad y Medioambiente	1	1	-	Técnico en Integración Social	1	-	1
Técnicos de Gestión Administrativa	3	1	2	Profesor de taller	1	-	1
Auxiliares de Gestión Administrativa	2	-	2	Preparadores Laborales	4	-	4
Psicólogos	4	-	4	Formadores	2	1	1
Empleado/a Social	1	-	1	Cuidadores	54	4	50
Fisioterapeuta	1	-	1	Personal de Servicios Generales	2	-	2
Logopeda	1	-	1	Oficial 1º de Oficios	1	1	
Terapeuta Ocupacional	1	-	1	Personal de Servicio Doméstico.	6	-	6
Responsable de Formación	1	-	1				
Coordinadores de Servicios	3	-	3				

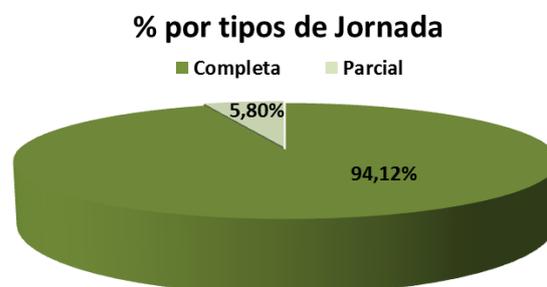
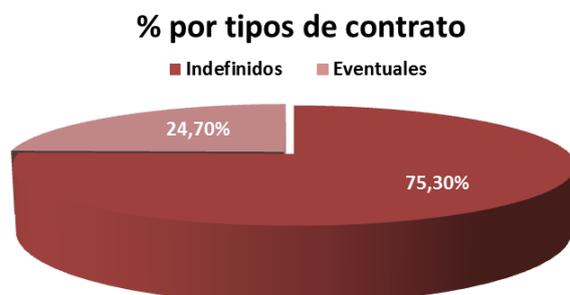
En el siguiente gráfico se puede observar el compromiso de Asociación APROSU por la igualdad entre hombres y mujeres:



la

La Asociación APROSU está comprometida con la diversidad y tiene contratado a dos personas con discapacidad. En relación a la multiculturalidad, hay una persona de etnia indoamericana contratada (de origen boliviano).

La Asociación APROSU apuesta por la estabilidad en el empleo, como se demuestra en las siguientes tablas:

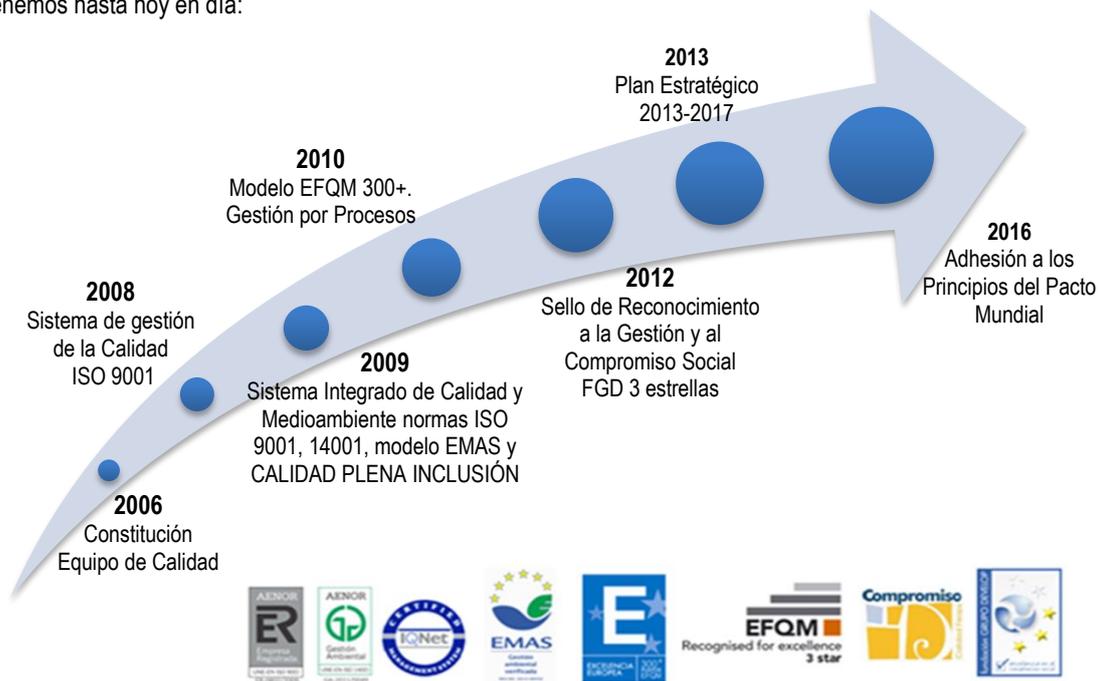


La financiación de la organización proviene de fondos externos de carácter público (73,10%), siendo el de mayor importe el del Convenio de colaboración suscrito con el Instituto de Atención Social y Socio sanitario del Cabildo de Gran Canaria para la prestación de servicios a personas en situación de dependencia, de los fondos propios de la organización (26,90%), estos provienen de la participación de las personas con discapacidad intelectual en el coste de los servicios, las cuotas de socios/as de la entidad, donaciones y otras fuentes de ingreso propias de la Asociación. (Ver Anexo 2- fuentes de financiación).

1.2 HITOS CLAVES HISTÓRICOS Y LOGROS ALCANZADOS

La Asociación APROSU se constituyó en 1962 por un grupo de familias/tutores que tenían en su seno a una persona con discapacidad intelectual; es la primera Asociación constituida en el Archipiélago Canario, fue declarada de Utilidad Pública a nivel nacional (12 de noviembre de 1982) En sus comienzos se dedicó a sensibilizar y a prestar servicios educativos a menores con discapacidad intelectual, una vez esta labor fue asumida por las administraciones públicas, la Asociación se centró en prestar servicios residenciales y de apoyo a personas con discapacidad intelectual adultos a través de la formación sociolaboral. La labor desarrollada por la Asociación ha obtenido diversos reconocimientos, entre los que cabe mencionar; Medalla de Plata de la Ciudad (4 de junio de 2007) concedida por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria; reconocimiento a la labor desarrollada por APROSU, concedido por el Colegio de Médicos de Las Palmas (2003), Distinción "Roque Nublo al Mérito Social" del Cabildo de Gran Canaria; Premio Canarias 2013 en la modalidad de Acciones Altruistas y Solidaridad del Gobierno de Canarias.

En relación a la ruta hacia la excelencia, en la siguiente línea de tiempo se pueden observar los hitos más importantes y que mantenemos hasta hoy en día:



1.3 RETOS Y ESTRATEGIA

La **VISIÓN** de la Organización es la de **SER PERCIBIDOS COMO UNA ORGANIZACIÓN EXCELENTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS/TUTORES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.**

En el último Análisis Estratégico Externo e Interno, realizado en el año 2013, participaron todos los grupos de interés se extrajo un DAFO (Ver Anexo 3) a partir del cual se realizó el **Plan Estratégico 2013-2017** (Ver Anexo 4) con las siguientes líneas estratégicas y sus objetivos:

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
L.E. 1- MANTENER LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	1.1 Conseguir la estabilidad presupuestaria que garantice la prestación de los servicios.
L.E. 2- SER PERCIBIDOS COMO UNA ENTIDAD TRANSPARENTE EN LA GESTIÓN.	2.1 Realizar auditorías económicas, de calidad y medioambiente. 2.2 Difusión de Información sobre la gestión de la organización.
L.E. 3- MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS	3.1 Implantar un sistema de gestión por competencias. 3.2 Mejorar el sistema de formación. 3.3 Desarrollar e implantar el plan de comunicación interno.
L.E. 4- FOMENTAR LA CREATIVIDAD PARA DESARROLLAR ACCIONES INNOVADORAS	4.1 Implantar y desarrollar un proceso de creatividad e innovación en la organización.
L.E.5- AMPLIAR Y MEJORAR NUESTRAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	5.1 Realizar acciones encaminadas a la mejora de la sociedad. 5.2 Implantar y desarrollar un plan de comunicación externa.
L.E. 6- MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS/TUTORES	6.1 Mejorar los servicios que se prestan. 6.2 Dar respuesta a las necesidades no cubiertas de las Personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores. 6.3 Fomentar la participación de las Personas con Discapacidad Intelectual en la toma de decisiones sobre sus planes de futuro. 6.4 Fomentar la participación de las familias/tutores en la organización. 6.5 Defender los derechos de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias/tutores.
L.E. 7- MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO DE FEAPS POR PARTE DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN.	7.1 Fomentar el cumplimiento del código ético de FEAPS en la organización.

El Plan estratégico se desarrolla a su vez a través de los planes operativos anuales.

1.4 MERCADOS, SERVICIOS OFRECIDOS Y CLIENTES

Los clientes a los que la Asociación APROSU presta servicios son las personas con discapacidad intelectual adultas y sus familias/tutores o tutores legales en el ámbito regional de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Los servicios que actualmente ofrecemos son los siguientes:

➤ **Dirigidos a las Personas con Discapacidad Intelectual:**

- **Servicios de Vivienda:** Servicio destinado a la atención social integral de personas con discapacidad intelectual que, por distintas razones tengan dificultad para la integración familiar normalizada y que por sus especiales características necesitan una atención personal para realizar las actividades de la vida diaria. Se ofrecen servicios de alojamiento y manutención y prestar apoyo en las actividades que precisen. Los centros con los que cuenta la entidad son:
 - La Residencia “Cristo de la Salud” con 47 plazas,
 - El Hogar Funcional para Personas con Discapacidad Intelectual con Necesidad de Tercera Persona “Domingo Suárez Valido” de 15 plazas,
 - Dos hogares funcionales (femenino y masculino), de 5 plazas cada uno,
 - Un piso tutelado, con 5 plazas.
- **Servicios de Día:** Los servicios de Día se ofrecen en horario de 09:00 a 17:00 horas, están enfocados a la realización de programas adaptados a las necesidades y preferencias de los beneficiarios/as, basados en el enfoque de la Planificación Centrada en la Persona, el Modelo de Apoyos y el Apoyo Conductual Positivo. A diferencia de otras formas de programación individual, es una forma completamente diferente de percibir y de trabajar con la persona con discapacidad intelectual, orientada a su mejor inclusión social, su derecho de autodeterminación y a la mejora de la calidad de vida. Los Servicios de Día de la Asociación se divide en dos tipos:
 - Centro Ocupacional con 74 plazas ocupadas, tiene como finalidad la habilitación socio laboral de personas adultas con discapacidad intelectual. Para ello, se lleva a cabo una formación dirigida a la adquisición de destrezas, conocimientos y habilidades prelaborales tendentes a aumentar sus competencias laborales con vistas a incrementar así sus posibilidades de acceso al empleo ordinario o especial. Y al mismo tiempo, se ofrece una preparación para que los beneficiarios/as alcancen un mayor grado de autonomía personal, facilitando así la inclusión social. Dentro de la programación del Centro Ocupacional se encuentran los siguientes talleres ocupacionales: Manipulado y Retractilado, Artesanía, Prensa y Comunicación y Huerto Urbano. Además de los programas de Inserción Laboral, Actividades Productivas, Actividades Instrumentales, Deportes, etc.
 - Centro de Día con 37 plazas ocupadas, está destinado a personas adultas con discapacidad intelectual con necesidades persistentes de apoyo extenso o generalizado. Tiene como finalidad el diseño de los apoyos necesarios para cada personas con discapacidad Intelectual, con el fin de mejorar sus capacidades funcionales y sus habilidades de adaptación, intentando retrasar el deterioro físico, cognitivo y sensorial. Se les proporciona la asistencia y cuidados adecuados para ofrecerles una atención integral, trabajando la autonomía personal, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y por consiguiente, mejorar su calidad de vida e integración social. Dentro de la programación del Centro de Día se encuentran los siguientes programas: Estimulación Cognitiva, Estimulación Sensorial, Habilidades Sociales y Emocionales, Equinoterapia, Terapia acuática, etc.
- **Servicio de Tutela:** Servicio que consiste en la protección jurídica, económica y de promoción de la salud de las personas legalmente incapacitadas. Actualmente 13 personas con discapacidad intelectual incapacitadas legalmente están bajo la tutela de la Asociación. Además la asociación desempeña el cargo de guardador de hecho de 9 personas.
- **Ocio:** Servicio que ofrece a la persona con discapacidad intelectual los recursos y apoyos necesarios para que pueda ejercitar su derecho a un ocio individual y compartido en igualdad de condiciones que el resto de la comunidad. Durante el año 2015, 113 personas participaron en el servicio.
- **Vida Independiente:** Servicio cuyo objetivo es fomentar la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual en sus hogares, proporcionando los apoyos necesarios para la adquisición de las habilidades que permitan la permanencia en su hogar, y así evitar los procesos de institucionalización de las personas con discapacidad intelectual. Durante el año 2015, 11 personas participaron en el servicio.
- **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.. actualmente tiene contratados a tres personas con discapacidad.

➤ Dirigidos a las **Familias/tutores:**

- **Asesoramiento:** Servicio de información, asesoramiento y orientación a las familias/tutores.
- **Servicio de Hotel:** Servicio en el que se proporciona a las familias/tutores apoyo para alojar a un familiar con discapacidad intelectual de forma temporal con el fin de favorecer la conciliación de la vida familiar. Durante el año 2015, 2 familias/tutores se beneficiaron del servicio de Hotel, y se realizaron 15 estancias.

Cada uno de estos servicios tiene una planificación propia. Esta planificación se revisa de forma periódica, para asegurarnos que cada vez se da una respuesta más ajustada a las necesidades y expectativas detectadas a nuestros grupos de interés. Estas planificaciones se desarrollan y despliegan a través del sistema de gestión por procesos, que se comenta en el punto siguiente.

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

La Asociación tiene definido un **sistema de gestión por procesos, orientado a producir un impacto en las personas con discapacidad y sus familias/tutores, y se representa a través de un mapa de procesos** (Ver Anexo 5). La misión de la Asociación APROSU, como ya hemos indicado, es la Mejora de la Calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores, para ello ofrece apoyos a las personas adultas con discapacidad intelectual a lo largo de su ciclo vital, a través del despliegue de sus procesos tanto los operativos, como los estratégicos y los de apoyo.

La intervención con cada persona con discapacidad intelectual se desarrolla a través del Modelo de Atención Individual, el cual se apoya en cuatro componentes:

- A. El Paradigma, El concepto de Calidad de Vida y sus dimensiones.
- B. El Modelo de Apoyos y la conducta adaptativa.
- C. La Planificación Centrada en la Persona.
- D. El Apoyo Conductual Positivo.

Estos componentes están fuertemente relacionados entre sí y conforman un conjunto coherente: para ser eficaces, tanto el Modelo de Apoyos como el Apoyo Conductual Positivo deben articularse mediante una planificación individualizada capaz de determinar qué apoyos necesita la persona para alcanzar las metas u objetivos y esto sólo es posible mediante una planificación que se articule en torno a la persona, a sus necesidades, a sus deseos y a sus preferencias, es decir, mediante una Planificación Centrada en la Persona; a su vez, esa planificación de los apoyos debe obedecer a una finalidad última, que es el de la mejora de la Calidad de Vida de la persona. Ver diagrama de Flujo del Modelo de Atención Individualizada (Ver Anexo 6)

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

- **Las Administraciones públicas:** esta alianza tienen como objetivo por parte de la Asociación APROSU la prestación de un servicio a la Comunidad de Canarias con un alto impacto en el colectivo de personas con discapacidad de Canarias y sus familias/tutores y por parte de la Administraciones, la financiación económica. Estas alianzas son duraderas y estables. Estas alianzas se formalizan en convenios o a través de subvenciones anuales.



- **Empresas privadas:** Se establecen convenios para la financiación económica de proyectos con por ejemplo con la Fundación Once, Obras sociales, 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 alumnos/as/as en prácticas.

- **Proveedores:** Estos tipo de alianzas son muy importantes en la cadena de valor de la Asociación, se basa en la prestación de servicios y/o productos. La Asociación APROSU cuenta con un documento de Comunicación y compromiso con proveedores, y tiene definido en el código de conducta y prácticas responsable la política de compras y los compromisos que tiene que estar implantados en los proveedores con el fin de garantizar la responsabilidad de la cadena de suministro. Además con la Adhesión a los Principios del Pacto Mundial, la Asociación se ha comprometido a difundir información al respecto y a influir positivamente en la adhesión de nuestros partners en dicho pacto. (Ver Anexo 7).

1.6 ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS

De conformidad con los estatutos de la Asociación, 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, formada por los socios/as, se reúne al menos cada dos meses.

Los líderes de la Asociación están convencidos que la excelencia de una organización comienza con la excelencia en sus líderes y el modelo de liderazgo asumido por la Asociación propiciará una mejor gestión de la misma. La gestión de la organización está centrada en la figura de la Dirección-Gerencia que defiende e impulsa un modelo de liderazgo compartido, donde se fomenta un cultura entre sus miembros/as de mayor participación, consenso de decisiones, fomento de aportaciones constructivas, escucha activa, desacuerdo civilizado, comunicación abierta, funciones y tareas claras, relaciones externas, comportamiento grupal y autoevaluación y mejora. Así entendemos diferentes tipos de líderes, esto es, propietario de un proceso, propietario de un equipo de mejora, propietario de un proyecto/programa, gestor de información, gestor comercial. Para tener una representación más clara de la organización, se puede consultar el organigrama (Ver Anexo 8)

La Asociación APROSU tiene establecido **LOS VALORES** que toda la organización debe comprometerse a cumplir. Estos valores fueron aprobados por la Junta Directiva el 17/07/2013, y son los siguientes:

VALOR	DEFINICIÓN
CALIDAD	Control de la gestión de los servicios que se prestan para satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios/as y sus familias/tutores.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Compromiso de la organización para realizar acciones que tengan repercusiones positivas sobre la sociedad.
COHERENCIA	Realización de acciones encaminadas a la consecución de la misión de la organización
TRANSPARENCIA	Difusión de información sobre la gestión y los resultados económicos de la organización.
DEFENSA DE LOS DERECHOS	Acción de promover, desarrollar y proteger los derechos de las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores.
INNOVACIÓN	Capacidad de la organización para crear nuevos servicios y/o apoyos, o renovación de los ya existentes.
COMPROMISO ÉTICO	Realización de acciones en base al código Ético de FEAPS.

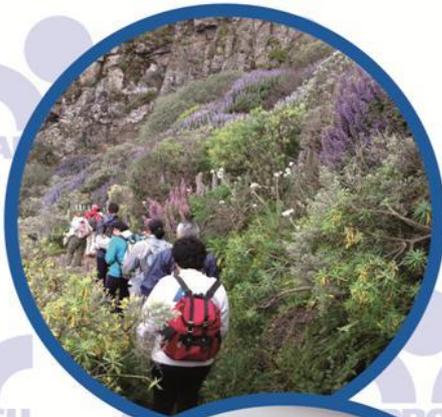
La Asociación también está suscrita al Código ético de PLENA INCLUSIÓN y al de la FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP sobre Transparencia, Responsabilidad Social y Calidad. Así como a los 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL, con el compromiso de colaborar en la difusión de dichos principios a nuestros grupos de interés, y de comunicar nuestras actuaciones a través de una memoria de sostenibilidad anual, en nuestro caso hemos escogido las memorias del modelo GRI.

La asociación cuenta con su propio Código de Conducta y Prácticas Responsables, el DS-Código de Conducta, cuyo objetivo es procurar un comportamiento profesional, ético y responsable por parte de todos los integrantes de la asociación.

Todas las personas que integran la Asociación APROSU han recibido una copia de los Valores, del Código Ético de PLENA INCLUSIÓN y del documento interno DS-CÓDIGO DE CONDUCTA

En cuanto a los mecanismos de revisión de la Estrategia de la Organización esta es revisada semestralmente a través de los planes operativos anuales y el cuadro de mando del plan estratégico, teniendo la característica de ser una estrategia flexible y adaptable a los cambios que se puedan producir en el entorno. El rendimiento de la organización, se evalúa a través de la gestión del desempeño de los empleado/as, siendo una evaluación 360° que realizan aquellos empleado/as que quieran optar a una mejora en su desarrollo profesional.

AGENTES FACILITADORES



CRITERIO 1: LIDERAZGO

El órgano máximo de gestión de la Asociación es la Asamblea General que es la encargada de aprobar los planes anuales de acción (incluye objetivos a nivel social, ambiental y económicos) y los presupuestos. La Junta directiva es la responsable de ejecutar los acuerdos adoptados en la Asamblea General. La junta directiva tiene entre sus competencias la de nombrar gerente o director ejecutivo con las facultades que estime.

La Dirección es la responsable de elaborar el presupuesto y plan de acción que se presentará a la Junta Directiva para su aprobación y posteriormente ser aprobado por la Asamblea General, así como dar cumplimiento, seguimiento e informar a la Junta Directiva de la evolución de los acuerdos adoptados tanto en Junta Directiva como en Asamblea General de Socios/as. Además es la persona responsable de las cuestiones económicas, ambientales y sociales y rinde cuentas de su evolución en reuniones de Junta Directiva que se celebran de manera bimestral. También rinde cuentas anualmente ante la Asamblea General de Socios/as a través de la Memoria que recoge tanto las actuaciones como resultados en el ámbito social, económico y ambiental.

La Asociación se dota de instrumentos que faciliten la coherencia entre la actuación de sus líderes y los Valores de la misma, por lo que cuenta con un documento de política de conflicto de intereses que tiene como objetivo evitar que los intereses personales y/o institucionales de los miembros/as del órgano de gobierno interfieran en el normal desempeño de la labor en la Asociación y asegurar que no existe un beneficio personal, profesional y/o político en perjuicio de la Asociación. Con ello se pretende asegurar la resolución transparente, participativa y eficiente.

La Asociación está suscrita al Código ético de PLENA INCLUSIÓN y al de la FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP sobre Transparencia, Responsabilidad Social y Calidad. Además se ha adherido a los 10 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, que, en nuestro caso hemos escogido el modelo GRI. Como documento interno, la Asociación ha desarrollado un código de conducta, el DS-Código de Conducta, en el que se hace referencia al conjunto de actuaciones que deben ser de obligado cumplimiento de todos los grupos de interés de APROSU en el desempeño de sus responsabilidades. Existiendo una vigilancia del cumplimiento ético en las actuaciones de los diferentes grupos de interés.

Los líderes han promovido que la asociación cuente con un sistema integrado de gestión de la calidad y el medioambiente basado en las normas ISO 9001, 14001, EMAS, Modelo EFQM de Excelencia Europea y el Modelo de Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social de la Fundación Grupo Develop. Todos estos Sistemas de gestión se encuentran certificados por una tercera parte independiente.

Los líderes han desarrollado una política de sostenibilidad en la cual detallan los compromisos que asume la organización en

relación al desarrollo sostenible a nivel económico, social y ambiental; esta política es pública y difundida a todos nuestros grupos de interés, indirectamente a esta política también se ha desarrollado un equipo de Responsabilidad Social que convoca acciones sociales y ambientales, animando a los grupos de interés a participar en los mismos.

Aunado a la política de Sostenibilidad, se encuentra la Gestión del Riesgo, en el cuál la dirección, a partir de la información interna y externa que dispone en el Cuadro de Mando Estratégico y Económico, evalúa los posibles escenarios futuros plausibles y desarrolla actuaciones de contingencia, en las que se tienen en cuenta disponer de remanentes económicos o líneas de financiación para poder abordar cualquier situación adversa para la Asociación.

Desde APROSU se potencia el modelo de liderazgo compartido (Se entrega a los líderes el documento DS-Liderazgo), este modelo de liderazgo tiene como objetivo, desplegar el mayor número de oportunidades para que todas las personas de la organización puedan desarrollar sus capacidades de liderazgo y conseguir:

1. Promover el análisis crítico.
2. Compartir el liderazgo.
3. Ser proactivo.
4. Promover el sentido de pertenencia.
5. La Mejora continua.
6. Reconocer el talento de las personas.
7. Delegar tareas y responsabilidades.
8. Fomentar la autonomía.
9. Dar oportunidad de promoción interna.
10. Incrementar la percepción de equipo.
11. Favorecer la participación.
12. Respetar, analizar y reflexionar las aportaciones individuales.

El liderazgo no solo se fomenta, sino que se evalúa a través de diferentes formas, entre ellas: Evaluación del rendimiento: A través de los resultados de rendimientos obtenidos en la evaluación de los indicadores de los procesos. Evaluación de competencias: Se obtiene de la evaluación competencial de los líderes que tengan definida esa competencia en su perfil competencial. Evaluación de satisfacción: Se obtiene de los cuestionarios de evaluación con el nivel de satisfacción con los líderes definidos jerárquicamente dentro de la organización y que se corresponde con la estructura jerárquica del organigrama.

1A Liderar una Visión, Misión y Valores consensuadas con los Grupos de Interés

-Propietarios/as: Dirección y el Equipo de Planificación Estratégica.

-Descripción: La Visión, Misión y Valores deben ser elementos acordes a la realidad de la organización y ser resultado de un consenso generalizado entre todos los grupos de interés identificados por la organización, por lo que durante el desarrollo del documento “planificación estratégica 2013-2017”, se realizó la primera revisión de nuestra Visión, Misión y Valores, dándoles la oportunidad a los Grupos de Interés para que propusieran como debía de ser la organización en el futuro y que valores nos identificaban. Para ello, se les envió un cuestionario a cada grupo de interés para que respondieran preguntas sobre nuestra Visión, Misión y Valores. Una vez obtenido los resultados se realizó un informe con aquellos puntos en común entre los grupos de interés; el equipo de planificación estratégica junto a la Dirección de la organización valoró dicho informe y se redactaron la Visión, Misión y los Valores que se consideraron más consensuados. Una vez aprobados por la Junta Directiva, dichos documentos se difundieron a todos los grupos de interés, y desde entonces forman parte del marco estratégico de la Organización. Estos documentos se revisarán en 2017 junto el desarrollo del siguiente Plan Estratégico de la Organización.

-Evidencias: Documentos de la Visión, Misión y Valores; Plan Estratégico 2013-2017

-Resultados: Ver Gráficas 7A2 y 7A3. Informe de resultados del Cuestionario a Grupos de Interés 2013. Cuestionario Clima Laboral L1: Los Líderes comunican adecuadamente el Plan Estratégico y la Misión, Visión y Valores

1B Sistemas de Gestión de la Mejora Continua

-Propietarios/as: Dirección, Equipo de Calidad y Medioambiente, Responsable de Calidad y Medioambiente y Propietarios/as de procesos.

-Descripción: Los líderes siempre han apostado por la implantación de un sistema de Gestión en la búsqueda constante de la mejora continua para poder hacer frente a los retos que nos rodean, en un infinito ciclo de cambios y adaptación a la realidad presente y con miras al futuro. Desde el principio la implantación del sistema de gestión ha estado liderada por la Dirección, utilizando la implantación progresiva de normas y modelos de renombre y con efectividad probada (Ver ruta hacia la excelencia, en información clave).

Los líderes han hecho una apuesta importante para conseguir un despliegue adecuado de la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión: participan activamente en el equipo de Calidad y medioambiente; dotar a la entidad de partidas presupuestarias específicas para el mantenimiento del sistema, y nombraron un responsable de Calidad y Medioambiente desde 2008, con dedicación exclusiva. Los empleado/as a través de las diferentes acciones formativas y de la formación de Acogida al Empleado/a conocen el Sistema de Gestión y su funcionamiento.

La Asociación empezó este proceso implantado y certificando un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008 desde 2008, cuyo alcance fue “El diseño, desarrollo

y gestión técnico-administrativa de proyectos de integración social y laboral dirigidos a personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores”, con una clara orientación hacia el cliente. También implantó en 2009, las norma ambientales ISO 14001 y EMAS y en 2010 los modelos CALIDAD PLENA INCLUSIÓN y EL MODELO EFQM. Con este último se implantó la gestión por procesos, con lo que se llevó a cabo la identificación de todos los procesos en un mapa de procesos, además de nombrar propietarios/as de procesos con capacidad de decisión sobre los mismos, definición de objetivos, medir indicadores y evaluarlos para proponer mejoras en los mismos procesos, y llevar a cabo los cambios. Además sumamos las auditorías periódicas de certificación y evaluación, como herramientas externas para detectar áreas de mejoras en el sistema y las propuestas de mejora del personal que pueden proponer a través de los canales establecidos. Estas propuestas se valoran y si son viables se implantan en la organización. En 2012 se certificó en el Sello de Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social FGD, en el nivel de 3 Estrellas, y en 2013 se desarrolló el proceso de gestión estratégica para obtener el Plan Estratégico 2013-2017, el cual se desarrolla a través de planes operativos y se revisa anualmente proponiéndose cambios para su adaptación a la realidad de la entidad.

-Evidencias: Mapa de Procesos, Certificaciones, P-03 “Revisión por la Dirección”, Informes de auditorías, Revisiones de las Fichas de Procesos, Revisiones Plan Estratégico 2013-2017, F-02 Control de documentos, actas Planes de Mejora.

-Resultados: Ver Gráfica 9A3. Registros de Propuestas de Mejora. Cuestionario Clima Laboral L2: Los líderes muestran su compromiso con la mejora continua.

1C Sostenibilidad y Transparencia

-Propietarios/as: Dirección.

-Descripción: Desde la Asociación se apuesta por generar valor a todos los grupos de interés, y la forma de generarlo es a través de nuestro comportamiento, de cómo actuamos en el ámbito social, ambiental y económico. Si bien es cierto que la actividad propia de APROSU implica resultados en el ámbito social, los líderes decidieron adquirir el compromiso de la sostenibilidad económica y ambiental, teniendo presente a los grupos de interés para conseguir un desarrollo responsable de todas nuestras actuaciones.

Considerando que una memoria de sostenibilidad es una herramienta de comunicación eficaz, sistemática y transparente que utilizan las organizaciones para informar sobre sus actuaciones se decidió a finales del año 2015 comenzar a elaborar una Memoria anual de Sostenibilidad en base al Modelo de Memorias GRI. Con esta memoria se deja constancia de los compromisos adquiridos más allá de la propia finalidad de la organización y del cumplimiento de los mismos. Utilizando la metodología de las Memorias GRI, se procedió a dar participación a los Grupos de Interés para desarrollar una matriz de materialidad (relevancia) entre los aspectos que la organización consideraba que tenían mayor impacto y los que los Grupos de interés consideraban más importantes en

relación a la entidad. El resultado obtenido fue veinte temas organizados en tres categorías: Económicos, Sociales y Ambientales (Ver Anexo 9).

Además para fomentar la gestión transparente, dar credibilidad y generar confianza en los grupos de interés de APROSU, se realizan auditorías externas de gestión, contabilidad y ambientales y todos los años se publica en la página web la cuenta de resultados, el balance económico, la memoria de actividades, presupuesto en curso y evolución del presupuesto de cada año, así como las memorias anteriormente mencionadas. También se difunde dicha información a través de las redes sociales. Como consecuencia de estas auditorías se han introducido cambios y mejoras en la organización, por ejemplo entre las últimas mejoras, se ha realizado un procedimiento de Administración Segura de Medicación, para el correcto registro de la toma de medicamentos de las Personas con Discapacidad Intelectual.

-Evidencias: Política de Sostenibilidad, Calidad y Medioambiente. Memoria de Sostenibilidad 2015, Página web www.aprosu.com.

-Resultados: Ver Gráficas 6A2, 7A4 y 8A4. Indicadores Memoria de Sostenibilidad.

1D Igualdad de Oportunidades y Diversidad

-Propietarios/as: Dirección, Responsable de Recursos Humanos.

-Descripción: La Asociación APROSU y sus líderes tienen una especial sensibilidad hacia la igualdad de oportunidades y la diversidad, debido a la propia acción social de la entidad; por ello su compromiso con acciones de fomento de la igualdad entre hombres y mujeres, la integración de personas con discapacidad, la igualdad de oportunidades de acceso a un empleo así como la No Discriminación por razón de etnia (término más acertado, en sustitución del término raza), sexo, religión o ideología.

En la entidad el personal es mayoritariamente femenino, siendo el cargo de la Presidencia asumido por una mujer, así como otros puestos líderes: Dirección-Gerencia, Responsable de RR.HH., Coordinación de servicios, Equipo técnico.

Además la Asociación tiene contratado a dos personas con discapacidad y es promotora de la creación de un Centro Especial de Empleo para la integración de Personas con Discapacidad, a través de una línea de negocio verde que consiste en la recogida, transporte y gestión del residuo de Aceite Vegetal Usado que proporciona empleo a cuatro personas con discapacidad.

En relación a la multiculturalidad, la asociación tiene contratada a una persona de etnia indoamericana (Bolivia).

La revisión de estos aspectos, se comenzó hacer en este año 2016 con la elaboración de la primera memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2015, en la cual se aportan datos de indicadores de oportunidad, diversidad y multiculturalidad.

-Evidencias: Plan de RR.HH., Fichas de puestos de Trabajo.

-Resultados: Ver página 03 de Información Clave, *Cuadro de Perfil profesional y división por sexos, información sobre igualdad y diversidad*. Indicadores Memoria GRI.

1E Liderando el cambio

-Propietarios/as: Dirección,

-Descripción: La Dirección ha sido quien ha motivado e impulsado los cambios que se han puesto en práctica, siendo consciente de la necesidad de adaptar la Asociación a la realidad que nos rodea, y apoyada por el sistema de gestión de la Entidad y los modelos a los que aspiramos, hemos ido implantado la cultura del cambio y la mejora continua. Desde la Dirección se ha fomentado sistemas de mejora continua y existen partidas presupuestarias específicas para la implantación y desarrollo de dichas mejoras. Se ha creado el Equipo de Creatividad e Innovación para canalizar todas las ideas del personal en la búsqueda de la innovación de servicios y procesos; se ha desarrollado un proceso de mejora, el SP-1.5 Gestión de Mejoras. Una vez obtenido una idea viable, entra en funcionamiento el desarrollo de los planes de mejora, que utilizando un enfoque REDER, garantizan un desarrollo metodológico de la implantación de la mejora, y la obtención de resultados y aprendizaje del proceso.

Por otro lado la Dirección fija los objetivos cuantificables, a través del plan operativo anual, siendo un documento comprensible que se entrega al personal, para que colaboren en su consecución. Este documento cuenta con evaluaciones periódicas y una evaluación final una vez cumplido el año, cuyos resultados se evalúan y se integran en el plan estratégico para posteriormente desarrollar el siguiente plan operativo.

También los resultados de las auditorías anuales de contabilidad, calidad y ambientales no solo informan de los avances que realizamos, sino que sirven para detectar las oportunidades de mejora del sistema. Las acciones preventivas permiten evitar la aparición de No Conformidades, mejorando los procesos de la organización. Como ejemplo de mejora, en el último año se está realizando una transformación del centro ocupacional de un modelo más educativo-asistencial a un modelo más productivo y prelaboral.

-Evidencias: Plan de Innovación, SP-1.5 Gestión de Mejoras, Planes de Mejoras, Planes Operativos Anuales, Revisión por la Dirección, Informes de Auditorías. Listados de No Conformidades y Listado de acciones Correctivas.

-Resultados: Ver Gráfica 9A3. Cuestionario Clima Laboral L7: Los líderes fomentan la generación de nuevas ideas e innovaciones; L8: Los líderes realizan los cambios necesarios con agilidad para adaptarse al entorno.

ESTRATEGIA



CRITERIO 2: ESTRATEGIA

La Asociación APROSU realizó su primer Plan Estratégico 2009-2012, utilizando como herramienta de diagnóstico el modelo de CALIDAD FEAPS (Actualmente PLENA INCLUSIÓN). Este Plan Estratégico se vertebró a través de 8 Líneas Estratégicas:

- L.E. 1. Contribuir a la Normalización de la Vida de las Familias de las Personas con Discapacidad Intelectual. Con 6 Objetivos. No se consiguieron llevar a cabo los objetivos.
- L.E. 2. Contribuir a la Normalización de la Vida de las Personas con Discapacidad Intelectual. Con 6 Objetivos. No se consiguieron llevar a cabo los objetivos.
- L.E. 3. Recoger los derechos y deberes de los servicios en un documento de lectura fácil. Con 3 Objetivos. Se consiguieron los 3 objetivos.
- L.E. 4 Elaboración de documentos de intervención. Con 6 Objetivos. Se consiguieron los 6 objetivos.
- L.E. 5 Acciones relacionadas con el área de Formación. Con 2 Objetivos. De los 2 objetivos, se consiguió 1.
- L.E. 6 Acciones relacionadas con el área de Mejora Continua. Con 3 Objetivos. Se consiguieron todos.
- L.E. 7 Acciones relacionadas con la gestión de la Entidad. Con 5 Objetivos. Se consiguieron 4 objetivos.
- L.E. 8 Acciones relacionadas con el área de Ética. Con 5 Objetivos. Se consiguieron todos los objetivos.

Al finalizar el año 2012, con la revisión de la sistemática de la planificación estratégica, detectamos que la metodología que utilizamos nos daba un diagnóstico incompleto de la entidad, y que había que priorizar y disminuir el número de objetivos, para no dispersar esfuerzos y poder aumentar la tasa de éxito de los objetivos.

Por ello en 2012 realizamos una formación específica sobre desarrollo estratégico que sentó las bases para realizar una planificación estratégica más completa y exhaustiva y que se llevó a cabo durante el año 2013, año en el cuál se consensuó con los grupos de interés identificados como relevantes como sería su futuro al finalizar el Plan Estratégico 2013-2017 (desarrollo de su Visión), se consensuó cuál debía ser la finalidad de la entidad (Misión) y la forma ética en la que iba a desarrollarse (Valores). De esa base y del conocimiento de las Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés, y de la herramienta DAFO, se desarrollaron los objetivos Estratégicos de nuestro vigente plan estratégico y sus planes operativos anuales.

Tanto los planes operativos como el plan estratégico se revisan periódicamente para evaluar los indicadores de los cuadros de mandos (estratégico y económico). Los indicadores de los Cuadros de mando se extraen de los procesos identificados en el Mapa de procesos y alineados a la estrategia y a la política de sostenibilidad que ha establecido la organización.

Dicha información junto a la vigilancia de la información externa (noticias del sector, política, legislación...), el benchmarking, las acciones de búsqueda de buenas prácticas de otras organizaciones y las auditorías internas y externas, forman la base para prever futuros escenarios y poder actuar para minimizar posibles impactos negativos.

La Asociación APROSU también tiene como estrategia una actuación más activa en la transformación de los servicios y de su realidad, a través de la Innovación, para la que existe un objetivo en el Plan Estratégico y se ha creado un equipo para llevar a cabo un Plan de Creatividad e Innovación que busque nuevas respuestas a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, aprovechando las herramientas de comunicación online que facilitan y favorecen la comunicación (redes sociales...)

2A Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés

-Propietarios/as: Equipo de Calidad y Medioambiente.

-Descripción: La Asociación tiene un claro enfoque hacia el cliente, y busca añadir valor a los mismos, comprendiendo, anticipando y satisfaciendo necesidades, expectativas y oportunidades, y para ello se basa en la observación diaria de la realidad social de las personas con discapacidad intelectual y las familias/tutores (su principal Grupo de Interés),

Desde 2008, con la implantación de un sistema de Gestión de la Calidad, se realizan encuestas de satisfacción anuales a las personas beneficiarias, sus familiares y a los empleado/as. En 2010, con la implantación del modelo EFQM, se amplió las encuestas de satisfacción a otros grupos de interés identificados. En el año 2013 durante el proceso de diagnóstico y elaboración del II Plan Estratégico se identificaron los grupos de interés internos y externos, y de cada grupo se definió los siguientes aspectos: el impacto de la actividad en cada grupo de interés, necesidades, expectativas y aspectos relevantes a tener en cuenta en cada uno (Ver Anexo 10 DS-GRUPOS DE INTERÉS).

El Responsable de Calidad y Medioambiente es el encargado de todo el proceso de conocimiento de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés. Anualmente se revisan las diferentes encuestas que se van a enviar a los diferentes grupos de interés, estos son revisados por la Directora-Gerente, ampliando y mejorando ítems a preguntar según los conocimientos que queremos conseguir del grupo de interés objetivo. A continuación se realiza la difusión de las encuestas a través de la entrega directa, fax, por carta o utilizando las tecnologías de la información como el e-mail o los formularios webs. En los cuestionarios se han añadido preguntas específicas para conocer las necesidades y expectativas de las personas.

Posteriormente se realiza un vaciado de la información obtenida y se extraen los resultados, realizándose informes que se trasladan a la Dirección y a todos los empleado/as. De aquellos casos que se observen posibilidad de mejora, se proponen cambios para hacerlos efectivos. Un ejemplo de mejora atendiendo a la necesidad de las familias, fue la detección de la necesidad de las familias con Personas con Discapacidad Intelectual que acuden a los Servicios de Día de poder traer a su familiar antes de la hora de comienzo de las actividades (09:00 a.m.) por lo que se creó un servicio de acogida

temprana, en el cuál un profesional atiende a las Personas con Discapacidad Intelectual desde las 08:00 a.m. Actualmente 3 familias hacen uso de este servicio.

A partir de este año 2016, con la elaboración de las memorias de sostenibilidad según el modelo GRI, se desarrolló un cuestionario para detectar qué aspectos consideraban más importantes los grupos de interés y que debían de incluirse en dicha memoria. También en este cuestionario se les preguntó sobre sus necesidades y expectativas.

-Evidencias: DS-Grupos de Interés, Plan Estratégico; cuestionarios e Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés; Memoria de Sostenibilidad.

-Resultados: Ver Gráficas 6A1, 6A2, 7A1, 7A4, 8A3 y 8A4. Necesidades y Expectativas detectadas en cuestionarios de satisfacción de Familias. Memoria de Sostenibilidad 2015.

2B Cuadro de Mando Estratégico y Cuadro de Mando Económico

-Propietarios/as: Dirección, Equipo de Calidad y Medioambiente, Responsable de Calidad y Medioambiente.

-Descripción: El Cuadro de Mando es una herramienta de administración de organizaciones que muestra el grado de cumplimiento de los objetivos del plan estratégico vigente, así como las desviaciones del mismo, y expresar los objetivos e iniciativas necesarios para reconducir la situación.

El Cuadro de Mando Estratégico actual surge a partir del año 2013 con el comienzo del Plan Estratégico 2013-2017, anteriormente solo se tenía el Cuadro de Mando Económico con indicadores relevantes de este tipo, y una hoja de cálculo con todos los resultados de los indicadores de los procesos identificados. El Cuadro de Mando estratégico actual recoge los indicadores relevantes para el seguimiento del Plan Estratégico y por ende de la evolución de la Asociación.

En el cuadro de Mando Estratégico se hace un seguimiento continuo y periódico del Plan Operativo y Estratégico en diferentes reuniones del Equipo de Calidad y Medioambiente, en función de estas revisiones se va actualizando el Plan Estratégico y si es preciso, se incorporan aspectos que se hayan detectado importantes y se corrigen las desviaciones. Actualmente el Plan estratégico se encuentra en su 4ª edición donde por decisión del Equipo de Calidad y Medioambiente se eliminó la Acción Estratégica 1.2- *Captación de nuevas fuentes de financiación* por no poder llevarse a cabo.

Los indicadores económicos, son supervisados mensualmente por la Dirección para detectar desviaciones en el presupuesto y realizar las correcciones necesarias.

-Evidencias: Cuadro de Mando Económico, Cuadro de Mando Estratégico, Planes Operativos y Plan Estratégico 2013-2017.

-Resultados: Ver todas las Gráficas del Criterio 9. Indicadores Cuadro de Mando Estratégico y Económico.

2C Política de Sostenibilidad

-Propietarios/as: Dirección y Equipo de Calidad y Medioambiente.

-Descripción: La continua valoración de las filosofías y estrategias empresariales, sumado a los nuevos desafíos que presenta el entorno, ha supuesto una transformación en la visión de los líderes de plantear la organización como un “elemento” que se interrelaciona y combina con otros para crear una “fórmula” que tenga “efectos” e impactos positivos en la sociedad. Es por ello, que los líderes de la Asociación APROSU han asumido una filosofía de sostenibilidad y desarrollo de la Responsabilidad Social y las alianzas que aseguren un mayor impacto. Esta filosofía se ha incluido en el Plan Estratégico en vigencia a través de la línea estratégica **AMPLIAR Y MEJORAR NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**, y se basa en los compromisos que adquiere la Asociación APROSU con la sostenibilidad económica, ambiental y fundamentalmente social.

SOCIAL.- añadiendo valor a la labor desarrollada en materia de responsabilidad social, integrando a las personas con discapacidad en la sociedad como sujetos con plenos derechos y facilitando el desarrollo de actividades encaminadas a la mejora de la sociedad. Como ejemplos de actividades, se han realizado campañas de donación de sangre, de recogida de tapones para ayudas sociales, recogida de juguetes, donaciones a otras organizaciones sociales de material diverso...

AMBIENTAL.- adquiriendo el compromiso de minimizar el impacto medioambiental, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales, dando cumplimiento a los objetivos de nuestro sistema de gestión medioambiental. Como ejemplos de actividades, mantenimiento de la certificación ISO 14001 y EMAS, disminución del uso de recursos como agua y energía en los diferentes centros, realización de separación de residuos en los centros y entrega en los diversos puntos de recogida de residuos específicos, punto de recogida de pilas y aceite vegetal usado para personas externas a la entidad...

ECONÓMICA.- apostando por una gestión transparente que genere confianza en los grupos de interés, garantizando la sostenibilidad de la organización. Como ejemplos de actividades, mantenimiento económico de los servicios, búsqueda de financiación para creación de nuevos servicios para cubrir nuevas necesidades de las Personas con Discapacidad Intelectual, difundir a través de nuestra página web www.aprosu.com, en el apartado *Transparencia y Buen Gobierno*, la información relacionada con las cuentas de la entidad, elaborando la memoria y divulgándola a los Grupos de Interés.

Estos compromisos quedan plasmados en nuestra Política, y se desarrollan a través de los objetivos de nuestro Plan Estratégico, además se comunican las actividades a nuestros grupos de interés a través de nuestra memoria de sostenibilidad. Este año se ha elaborado la primera memoria de

sostenibilidad, con las actuaciones del ejercicio 2015 y utilizando el Modelo de memorias de sostenibilidad GRI.

-Evidencias: DS-Política (Ver Anexo 11), Plan Estratégico, Memoria de Sostenibilidad, página web: www.aprosu.com.

-Resultados: Ver Gráficas 8B2. Indicadores Memoria de Sostenibilidad. Indicadores Declaración ambiental. Indicadores Cuadro de Mando estratégico y Económico. Indicadores Responsabilidad Social.

2D – Comunicación a los Grupos de Interés Relevantes

-Propietarios/as: Dirección, Equipos de Comunicación y Responsable de Calidad y Medioambiente.

-Descripción: La Comunicación y la integración de los Grupos de Interés en la estrategia de las organizaciones es una de las herramientas más poderosas para el éxito de un posicionamiento más competitivo y sostenible. Los valores como la transparencia, la comunicación y el diálogo como elementos diferenciales son esenciales a la hora de potenciar la sostenibilidad a largo plazo.

Al ser un elemento Estratégico, hemos incorporado en el Plan Estratégico 2013-2017 objetivos relacionados con la comunicación interna y externa de la organización, desarrollando planes de comunicación a partir de DAFOs específicos de la comunicación de la entidad, donde hemos identificados los grupos de interés, las vías de comunicación más utilizadas por los mismos y su frecuencia de uso, ver Cuadro 2D-1.

La comunicación con nuestros principales clientes, las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores, fluye diariamente a través del contacto directo o de las llamadas telefónicas, intentado satisfacer las demandas que surgen. Además las personas con Discapacidad Intelectual, participan en un grupo denominado Autogestores, en el cual debaten sobre sus derechos, sus necesidades y expectativas, las cuáles son recogidas para poder llevar a cabo mejoras en la entidad. Por otro lado la asociación cuenta con sistemas formales para recoger información, como son las encuestas de satisfacción, con un buzón de felicitaciones, sugerencias y quejas que se encuentra en el Hall de entrada, Además de poder utilizar el buzón virtual de nuestra página web, y que anualmente se invita a utilizar a través de una publicación en nuestras redes sociales

Para la comunicación con el personal, se les traslada a través de los correos electrónicos o en los tablones, siguiendo el formato de Comunicación Interna, además se les envía informes de clima laboral, informes ambientales de los centros donde trabajan y todas las memorias que se realizan.

Otra fórmula para comunicar la información a los empleado/as, es a través de las carpetas de calidad y medioambiente que hay en cada uno de los servicios, en donde se encuentran a disposición de cualquier empleado/a. También como medio de

asegurar la correcta información de la comunicación, el responsable de Calidad y Medioambiente acude a las reuniones de los servicios para explicar los nuevos documentos o informes de resultados, y poder aclarar dudas.

El Equipo de Comunicación Interna es el encargado de revisar cómo se produce la comunicación, evaluarla, proponer e implantar mejoras. Como ejemplos de mejoras se ha establecido un formato común de comunicado a familias y al personal, cambio de herramientas de comunicación entre el personal cuando hay cambio de turnos a través de carpetas temáticas: Ocio, Mantenimiento, Beneficiarios/as, Medicación...

CUADRO 2D-1		
GRUPOS DE INTERÉS	VÍAS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
SOCIOS/AS	Asamblea	Anual
JUNTA DIRECTIVA	Reuniones	Bimestral
PERSONAS EMPLEADAS	Comunicación interna vertical y horizontal	Diaria
PERSONAS VOLUNTARIAS	Comunicación a través del Responsable de voluntariado	Diaria
PERSONAS ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS	Comunicación a través del responsable de prácticas	Diaria
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	Autogestores. Comunicación a través de los profesionales de atención directa	Diaria
FAMILIARES/TUTORES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	Comunicación a través de la empleado/aa social	Diaria
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Comunicación a través de la Dirección	Diaria
ALIADOS (PROVEEDORES, CENTROS DE FORMACIÓN, OTROS ORGANISMOS,...)	Comunicación a través del departamento de administración	Diaria
SOCIEDAD (CANARIAS)	redes sociales y los medios de comunicación	Diaria

-Evidencias: Plan Estratégico, Plan de Comunicación interna,

-Resultados: Ver Gráficas 6A3 y 7A5. Clima Laboral L1: Los Líderes comunican adecuadamente el Plan Estratégico y la Misión, Visión y Valores; L3: Los líderes se muestran accesibles para consultarles o comunicarles propuestas; L9: ¿Consideras que hay buena comunicación entre la Dirección y los empleado/aes?.

CRITERIO 3: PERSONAS

La Asociación APROSU considera La Política de Personas como parte principal de su estrategia, las personas (profesionales, voluntarios/as y alumnos/as de prácticas) son uno de los grupos de interés importante de la asociación, pues son las que de forma directa prestan servicios a nuestros clientes, son los responsables de los procesos y contribuyen al cumplimiento de nuestra Misión, por ello existe una línea estratégica dedicada a las personas **L.E. 3- MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS**. Los perfiles de puesto de trabajo se encuentran identificados, y estructurados en el organigrama. Cada perfil de puesto de trabajo indica las funciones y tareas del puesto, las competencias organizacionales y específicas del puesto.

Con el ingreso de una nueva persona, se activa el proceso de Acogida al Nuevo Empleado/a, cuyo objetivo es formar y acompañar a las personas en sus comienzos para que puedan adquirir las competencias, la formación y conocer cuales son las expectativas de la Asociación APROSU hacia ellos.

La participación de las personas es un factor importante, ya que como grupo de interés aportan una visión sobre la organización más cercana a las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores, al ser un servicio continuo conocen de primera mano sus necesidades y expectativas, por ello se interrelacionan entre los profesionales buscando la cooperación, y se trabaja con equipos y en equipos buscando la consecución de nuestra misión. Además se realizan cuestionarios de satisfacción segmentados por servicios, para mejorar el clima laboral, y detectar mejoras en la organización. En cuanto al impacto de la Sostenibilidad en las personas, estas integran un colectivo que no solo aportan su tiempo y su "Know how" por un salario, sino que están comprometidos con la sostenibilidad al participar en las acciones ambientales y de responsabilidad social que desde la asociación se organizan.

3A Plan de Gestión de los Recursos Humanos

-Propietarios/as: Dirección y Responsable de Recursos Humanos.

-Descripción: El departamento de Recursos Humanos, es el encargado de la selección, formación, contratación y desvinculación de los distintos profesionales de la organización. El Plan de Gestión de los Recursos Humanos (P-22 Plan de RR.HH.) tiene como finalidad definir las políticas de reclutamiento, selección, contratación, formación, evaluación, motivación y desvinculación del personal. Las Políticas de Recursos Humanos se encuentran alineadas con la Estrategia de la Asociación, son necesarias para la consecución de nuestra Misión, la **L.E. 3- MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS**, anteriormente mencionada, contempla los objetivos estratégicos siguientes:

3.1 Implantar un sistema de gestión por competencias.

3.2 Mejorar el sistema de formación.

3.3 Desarrollar e implantar el plan de comunicación interno.

Además el Plan de Recursos Humanos se encuentra apoyado por el Procedimiento específico P-09 Formación y Cualificación del Personal, y por los procesos: SP-4.1 Selección y Contratación; SP-4.2 Formación y SP-4.3 Desempeño Laboral. Los principales valores de la Política de Personas que se defienden y por los que se apuesta son:

Desarrollo profesional	Mediante la formación ligada a evaluación del desempeño, promoción interna, y reconocimientos
Igualdad de oportunidades	Promoviendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los niveles de APROSU.
No Discriminación	Evitando la discriminación por razones de sexo, edad, etnia, ideología o religión.
Diversidad	Fomentando la integración de personas con discapacidad
Conciliación	Favoreciendo la conciliación de la vida personal, laboral y familiar
Participación	Fomentando una cultura de participación de todos sus integrantes

La revisión de los objetivos estratégicos se realiza periódicamente por parte del equipo de Calidad y Medioambiente, y la Revisión del Plan de RR.HH. y de sus procesos, es realizado por parte de la Responsable del departamento. Entre las últimas mejoras que se han implantado se encuentra todo lo relacionado con la Gestión por competencias y evaluación del desempeño, así como la incorporación de un profesional para la formación y acompañamiento en el proceso de acogida a nuevos profesionales.

-Evidencias: Plan Estratégico, P-22 Plan de RR.HH., P-09 Formación y Cualificación Personal, SP-4.1 Selección del Personal, SP-4.2 Formación y SP-4.3 Desempeño Laboral.

-Resultados: Ver Gráficas del Criterio 7. Clima Laboral P6: Se cuenta con los empleado/as para diseñar las políticas de Recursos humanos; P7: La Política de RR.HH. es coherente con la estrategia de la Asociación.

3B Gestión por Competencias

-Propietarios/as: Dirección y Responsable de Recursos Humanos.

-Descripción: La gestión por competencias es un proceso sistémico que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente. La Asociación ha apostado por incorporar este sistema con la finalidad de implementar un nuevo estilo de dirección que pone el foco de atención sobre las personas, estableciendo estrategias para motivar a los profesionales a ser más eficaces, detectar necesidades de formación y a fomentar su desarrollo personal y profesional. La evaluación del desempeño se realiza utilizando las tecnologías de la información, y es a través de una aplicación informática de la organización A3BYCOM: "HERRAMIENTA DE APOYO PARA LA IMPLANTACIÓN BÁSICA DE SISTEMAS DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN ENTIDADES SOCIALES".

El proceso comienza con una correcta identificación y descripción del perfil de cada puesto de trabajo y de las competencias asociadas a cada uno de ellos; en 2014 se realizó un “análisis inicial competencial” para conocer la situación de partida de cada profesional. A continuación se convocan los procesos de evaluación de competencias con una periodicidad bienal. Los profesionales pueden solicitar someterse voluntariamente a la evaluación de sus competencias. La evaluación se realiza a través de cuestionarios por puestos de trabajo. Se evalúa siguiendo el modelo de evaluación 360º: autoevaluación, evaluación de pares, y evaluación de un superior. El resultado de la evaluación se da a conocer al empleado/a en un informe detallado. Si la evaluación es positiva, se le aplica al empleado/a el complemento de desarrollo profesional (CDP). La Asociación, de acuerdo con el empleado/a que no ha superado la evaluación, diseñará un plan de formación individualizado al objeto de poder superar la siguiente evaluación. Con la evaluación del desempeño, también se detectan necesidades formativas, que se tendrán en cuenta para su inclusión en los Planes de Formación Anual.

Durante el año 2015, se realizó la primera evaluación del desempeño obteniendo resultados muy favorables. La próxima evaluación del desempeño, se realizará en 2017.

-Evidencias: Plan Estratégico, P-22 Plan de RR.HH. y SP-4.3 Desempeño Laboral.

-Resultados: Ver Gráfica 7B3. Clima Laboral P4: Se te facilitan medios y recursos para la mejora de tus conocimientos y de tus competencias.

3C Cultura de Creatividad e Innovación

-Propietarios/as: Dirección y Equipo de Creatividad e Innovación

-Descripción: La Asociación APROSU en su enfoque hacia el cliente (las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores) y sus otros grupos de interés, ha detectado las necesidades y expectativas de estos, y busca satisfacerlas, teniendo en cuenta el contexto socioeconómico en el que estamos inmersos y la constante búsqueda de recursos. Por lo que surge la Innovación como una forma de dar respuestas a las necesidades y expectativas de una forma eficiente; pero para que haya innovación aprovechando los recursos de la Asociación, se ha apostado por dar participación a los empleado/as y aprovechar el potencial creativo desarrollando una cultura creativa como germen de la innovación.

La Innovación forma parte de la Estrategia de la Asociación siendo uno de los **valores** que consideramos necesarios para poder desarrollar nuestra Misión. Además hemos incluido en nuestro Plan estratégico una Línea Estratégica, la **L.E. 4- FOMENTAR LA CREATIVIDAD PARA DESARROLLAR ACCIONES INNOVADORAS** con el siguiente objetivo: **4.1 Implantar y desarrollar un proceso de creatividad e innovación en la organización.**

En la Asociación se creó un Equipo de Creatividad e Innovación, formado por empleado/as de distintos servicios que han realizado un diagnóstico de partida de la situación de la Asociación y han creado una base documental: P-25 Plan de gestión de la Innovación. (Ver Anexo 12 Diagrama de Flujo del Proceso de Innovación)

Los objetivos del Equipo y del Plan de Innovación son:

1. Desarrollar la misión y alcanzar la visión de APROSU.
2. Identificar oportunidades de innovación.
3. Conseguir los objetivos del plan estratégico en relación a la línea estratégica de Innovación.
4. Desarrollar iniciativas para implicar a los profesionales de APROSU en la generación de ideas innovadoras.
5. Fomentar una mentalidad abierta para responder de manera rápida y de forma creativa a los retos.
6. Facilitar y apoyar la innovación de las personas mediante un proceso estructurado de presentación, gestión y evaluación de proyectos.
7. Establecer un sistema de evaluación del impacto y del valor añadido de las innovaciones en la organización.

La revisión del Plan de Innovación es realizada periódicamente por parte del Equipo de Creatividad e Innovación. Aun no se han realizado mejoras al proceso.

-Evidencias: DS-Valores, Plan Estratégico 201-2017, P-25 Plan de gestión de la Innovación.

-Resultados: Clima Laboral L7: Los líderes fomentan la generación de nuevas ideas e innovaciones; Rv3: En la entidad hay una cultura y valores que potencian la creatividad y la innovación.

3D Comunicación Interna

-Propietarios/as: Dirección y Equipo de comunicación Interna.

-Descripción: La comunicación interna es un proceso “vital” de cualquier organización, necesaria para que el personal comprenda su contribución al cumplimiento de la misión, las estrategias y los objetivos. Si no se le da la importancia que tiene este aspecto y no se desarrolla de forma correcta, lleva a una pérdida de eficacia en los procesos, descontento de los grupos de interés e incumplimiento de la Misión. En 2013 durante el periodo del desarrollo del Plan Estratégico, en el DAFO que se realizó, se detectaron necesidades de comunicación interna, por lo que se incluyó el objetivo Estratégico **3.3 Desarrollar e implantar el plan de comunicación interno** dentro de la **L.E. 3- MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS**

En la Asociación se creó un Equipo de Comunicación Interna, formado por empleado/as de distintos servicios que han realizado un diagnóstico de partida de la situación de la Asociación y han creado una base documental: P-24 Plan de Comunicación Interna.

Los objetivos del Equipo y del Plan de Comunicación son:

- Cubrir las necesidades de comunicación que presentan los grupos que conforman la organización (personas con discapacidad, familias/tutores, empleado/as, personal en prácticas, socios/as....)
- Promover la comunicación en todos los niveles y en todas las direcciones.
- Reducir los focos de conflicto interno.
- Contribuir a la creación de los espacios de participación y opinión.

Cabe destacar que los canales de comunicación de la Asociación combinan los de tipo presencial (reuniones, tabloneros de anuncios, carpetas e comunicación, presentaciones, entrevistas y diálogo) con los de tipo técnico, medios de comunicación electrónicos (correos), destacando la Intranet a la que pueden acceder la Dirección, el departamento técnico, departamento de administración, contabilidad.... Además se realizan reuniones "en cascada" que posibilitan que la información llegue a todos, y potencian el "feedback".

El Equipo de Comunicación Interna es el encargado de revisar cómo se produce la comunicación, evaluarla, proponer e implantar mejoras. Como ejemplos de mejoras se ha establecido un formato común de comunicado al personal, cambio de herramientas de comunicación entre el personal cuando hay cambio de turnos a través de carpetas temáticas: Ocio, Mantenimiento, Beneficiarios/as, Medicación...

-Evidencias: Plan Estratégico 201-2017, P-24 Plan de Comunicación Interna.

-Resultados: Ver Gráfica 7A5. Clima Laboral L9: ¿Consideras que hay buena comunicación entre la Dirección y los empleado/aes?; P26:¿Se te proporcionan los canales adecuados para fomentar la comunicación entre compañeros?; P27:¿Consideras que existe buena comunicación dentro de tu departamento?; P28:¿Consideras que existe buena comunicación con otros departamentos?; Pr9:Los canales de información utilizados (reuniones, correos, calendario, etc.) facilitan la comunicación en el trabajo.

3E Diversidad, Multiculturalidad, igualdad de Oportunidades, Conciliación y Reconocimientos

-Propietarios/as: Dirección y Responsable de RR.HH.

-Descripción: La Asociación al ser una entidad social que contribuye con su Misión a la Mejora de la Calidad de vida del Colectivo de las Personas con Discapacidad Intelectual, considera la Diversidad un valor con un alto impacto dentro de su Política de RR.HH., ya que es un colectivo en riesgo de exclusión y con dificultades en la inserción laboral, por ello se fomenta la contratación de Personas con Discapacidad en la entidad, actualmente 2 personas con discapacidad intelectual: desde 2014, la Asociación también es socia única del Centro Especial de Empleo APROSU Sociedad Limitada Unipersonal, cuya actividad principal es la recogida y valorización de Aceite Vegetal Usado (actividad de protección ambiental). Esta empresa es No Lucrativa, y no destina ningún dividendo a la Asociación APROSU, ya que se creó para dar respuesta a la necesidad de las personas con discapacidad de insertarse

laboralmente, actualmente 4 personas con discapacidad se encuentran empleadas. En relación a la multiculturalidad y la No Discriminación, en la composición de la plantilla hay 1 persona de etnia indoamericana (Bolivia).

En cuanto a la igualdad de oportunidades, La asociación está comprometida con la Igualdad de oportunidad y la aplicación del convenio se hace sin atender a diferencias por sexo u otros factores. Cabe mencionar también, en este sentido, que la plantilla está formada por una mayoría de mujeres y que en los puestos de Presidenta de la Asociación y de Dirección son ocupados por mujeres, así como otros puestos de liderazgo como son los de Coordinación de Servicios. En cuanto a la política de salarios de la Asociación se rige según el convenio colectivo vigente para nuestro sector, XIV Convenio de centros y servicios de atención a personas con discapacidad., sin que haya diferencias entre mujeres y hombres.

En relación a la conciliación y los reconocimientos, se cumple con lo indicado por la ley y la Asociación favorece la conciliación de la vida personal, laboral y familiar. Como fórmulas de reconocimiento a los empleado/as, se encuentra el complemento de Desarrollo Profesional, complemento dinerario relacionado directamente con los resultados positivos obtenidos durante la Evaluación del Desempeño y explicado en el apartado 3B. Otras compensaciones que se emplean de manera puntual son la promoción interna, los incentivos económicos puntuales, los líderes hacen reconocimientos expresos a través de comunicados en los tabloneros de anuncio y la financiación para la formación de profesionales. También como otra fórmula de reconocimiento para poner en valor a las personas

Entre las medidas de mejora de condiciones laborales u beneficios a empleado/as están:

- Aumento del número de profesionales para una mejor distribución de las tareas y paliar la sobrecarga de trabajo
- Flexibilidad de horario y cambio de turnos en momentos puntuales y en los periodos de disfrute de las vacaciones o días de permiso.
- Almuerzo gratuito por cuestión de horarios de trabajo para el personal de atención directa del centro ocupacional, equipo técnico administración, personal de servicios domésticos y oficial 1º de oficios.
- Anticipos cuando los profesionales lo requieran.

La Revisión del Plan de RR.HH. y de sus procesos, es realizado por parte de la Responsable del departamento.

-Evidencias: Plan de RR.HH., Convenio colectivo en Vigor.

-Resultados: Ver página 03 de Información Clave, *Cuadro de Perfil profesional y división por sexos, información sobre igualdad y diversidad*. Ver Gráfica 7B4. Clima Laboral L5: Los líderes apoyan y reconocen el trabajo desarrollado por el equipo; P11: Se favorece la conciliación de la vida personal y laboral; P29: ¿Existen posibilidades reales de ascenso en tu Asociación?.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

La naturaleza de la Asociación APROSU hace que las alianzas sean una parte importante para el desarrollo de sus actividades, para la atención al colectivo de Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias/tutores, así como con su estrategia y sus compromisos de sostenibilidad económica, ambiental y social siendo necesario el trabajo en red con otras entidades. Las alianzas constituyen un pilar básico para desarrollar nuestra política y estrategia, compartir el conocimiento e intercambiar experiencias.

Para llegar a acuerdos con otras entidades es necesario que cumplan con una serie de principios según nuestra Política de Selección de Proveedores y Colaboradores. Los proveedores además son evaluados periódicamente en base a criterios de calidad, medioambiente y éticos (código de Conducta de Proveedores), y se les anima a adherirse a los principios del Pacto Mundial.

Por otro lado, el funcionamiento de la entidad depende de la generación de recursos y su gestión. Las fuentes de ingresos monetarios de la entidad provienen en mayor medida de las administraciones públicas, seguida por las empresas privadas, cuotas de beneficiarios/as, cuotas de socios/as, donaciones a la entidad e ingresos propios.

Para una óptima gestión de los recursos (económicos, infraestructura, tecnológicos...) es necesario un control exhaustivo, una planificación y seguimiento presupuestario por cada servicio, con indicadores económicos y no económicos para detectar posibles desviaciones de los objetivos anuales. En caso de desviaciones o de escenarios desfavorables para la entidad, están definidos una serie de planes de contingencia entre ellos superávit de ejercicios económicos anteriores y pólizas de crédito.

4A Gestión de las Alianzas con Partners y Proveedores

-Propietarios/as: Dirección.

-Descripción: La Asociación APROSU necesita establecer alianzas como apoyo al cumplimiento de su misión, estrategias y necesidades. Las alianzas se encuentran identificadas en el apartado 1.5 CADENA DE VALOR DE LA INFORMACIÓN CLAVE.

Las organizaciones del tercer sector dependientes en un alto porcentaje de las subvenciones públicas se encuentran en constante competitividad por los recursos para poder llevar a cabo su misión, Las Alianzas más estratégicas son con los organismos públicos y se deben de caracterizar por ser duraderos, y basadas en el cumplimiento de objetivos, la confianza y la transparencia. Estas alianzas se realizan a través de convenios de colaboración, que desde hace muchos años se mantienen para poder ofrecer nuestros servicios. Las alianzas implican la prestación de servicios y apoyos por parte de la Asociación, para las personas con discapacidad intelectual y por parte de la Administración Pública la financiación

económica de las plazas por convenio. Otros tipos de alianzas son:

- Alianzas con entidades para beneficio mutuo y sus Grupos de Interés: Prestación del servicio, lucha por los derechos de las personas con discapacidad, centros de formación...
- Proveedores de productos o servicios.

Las alianzas se han incluido dentro del proceso FP-23 Alianzas, donde se desarrollan 5 subprocesos que establecen como es el desarrollo de alianzas con Proveedores, Organismos Públicos, empresas privadas, otras ONGs y centros de formación. Todos los subprocesos cuentan con un responsable y con indicadores para su evaluación. En relación con los proveedores y subcontratistas, además de su proceso, existe un procedimiento, el P-05 Compras y Proveedores donde se establece el proceso para poder ser proveedor de la Asociación, además los proveedores deben de cumplir el Código de conducta (DS-Código de Conducta) de la Asociación, así como la Política de Selección de Proveedores, documentos alineados con los Principios del Pacto Mundial.

Periódicamente los procesos son revisados por sus propietarios/as y el Procedimiento P-05 Compras y Proveedores es revisado por el Responsable de Calidad y Medioambiente, entre las últimas mejoras, se añadió la obligatoriedad de entregar a los proveedores habituales los documentos de la Política, el Compromiso Ambiental e Información sobre los 10 Principios del Pacto Mundial.

-Evidencias: Convenios Con Instituciones Públicas para prestación de Servicios, Procesos FP-alianzas, Procedimiento P-05 Compras y Proveedores, DS-Código de Conducta y DS-Política de Selección de Proveedores.

-Resultados: Indicadores FP-Alianzas. Clima Laboral A3: Se favorece la creación y mantenimiento de alianzas con otras entidades.

4B Sostenibilidad Económica

-Propietarios/as: Dirección.

-Descripción: La Asociación APROSU es una entidad sin ánimo de lucro, por lo que los beneficios obtenidos, se destinarán al cumplimiento de sus fines, sin que quepa en ningún caso su reparto entre los asociados, además los miembros/as que componen la Junta Directiva desempeñarán gratuitamente sus cargos. Por lo que no entra en sus objetivos obtener máximos beneficios económicos, pero sí ofrecer un servicio de calidad, para lo cual adquiere relevancia clave disponer de una planificación económica que permita equilibrar oferta de servicios, calidad y coste. Por ello, La Asociación APROSU está en constante búsqueda de asegurar la sostenibilidad económica, esto es, conseguir el equilibrio entre ingresos y gastos. Para realizar una gestión económica excelente es necesario hacer una correcta planificación, control, seguimiento y revisión de los ingresos y gastos para ofrecer servicios que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias/tutores.

El proceso comienza a final de cada ejercicio, cuando se elabora el presupuesto del ejercicio siguiente, que tiene que ser aprobado por la Junta Directiva y posteriormente aprobado en Asamblea General en el primer trimestre de cada año en curso. El presupuesto anual consta de varias partidas presupuestarias según servicio y/o departamento y la valoración de la inversión en nuevos proyectos, para ello se encuentra alineado al plan Estratégico. Del presupuesto se realiza un seguimiento periódico y se revisa y se adoptan las medidas correctoras, si procede, bien por reducción de ingresos o por un aumento de gastos imprevistos.

En el mapa de procesos de la Asociación como proceso estratégico está el PROCESO DE GESTIÓN ECONÓMICA., que cuenta con los siguientes subprocesos: y S.P. 3.1. Gestión del Presupuesto, SP-3.3 Gestión Tributaria y S.P. 3.5 Proceso de inversión.

Por otro lado, la Asociación APROSU tiene definido como uno de sus valores la transparencia. Con el objeto de garantizar la credibilidad de la información, mejora continua y generar confianza en los grupos de interés, la Asociación apuesta por someterse de manera voluntaria y periódicamente a auditorías externas económicas, que son publicadas anualmente en nuestra página web.

-Evidencias: DS-Política, DS-Mapa de Procesos, Presupuesto anual, FP-3 Gestión Económica, S.P. 3.1. Gestión del Presupuesto, SP-3.3 Gestión Tributaria y S.P. 3.5 Proceso de inversión.

-Resultados: Ver Gráficas del apartado 9B del Criterio 9. Indicadores Económicos Cuadro de Mando.

4C Sostenibilidad Ambiental

-Propietarios/as: Dirección y Equipo de Calidad y Medioambiente.

-Descripción: La Asociación APROSU siempre ha estado comprometida con el medioambiente, prueba de ello es la instalación de placas solares y la incorporación de sistemas de ahorro de agua en las habitaciones de la Residencia "Cristo de la Salud" durante el periodo anterior a tener un Sistema de Gestión Ambiental certificado.

A finales del 2009 se decidió que junto a la cultura del cambio y de la mejora continua en la gestión de la calidad se integraría en la Asociación APROSU cambios en sus procesos, dotándoles de una mayor sensibilización medioambiental y contribuyendo a la protección de nuestro entorno. Se comenzó a integrar al sistema de calidad, un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, y durante 2010 se añadió el modelo EMAS, asumiendo un compromiso formal con el medioambiente, y realizándose auditorías anuales ambientales por parte de entidades externas, así como la correspondiente Declaración Ambiental Anual EMAS. En nuestra Política de Sostenibilidad, en el apartado ambiental se ha adquirido el compromiso de minimizar el impacto medioambiental, favoreciendo la conservación de la

biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales, dando cumplimiento a los objetivos anuales de nuestro sistema de gestión ambiental, que se revisan periódicamente. Estos compromisos ambientales están alineados a su vez con los principios del Pacto Mundial.

El impacto de la Gestión Ambiental ha repercutido en todas las personas (que han recibido formación básica ambiental y se les entrega el documento "Buenas Prácticas ambientales"), así como en las Personas con Discapacidad y sus Familias/tutores, ya que la participación directa de estos es fundamental para la aplicación de hábitos eficaces ambientalmente y la consecución de los objetivos ambientales, los cuáles han producido beneficios directos en la protección de la naturaleza e indirectos como el ahorro económico al consumir menos y reutilizar recursos.

Por otro lado, desde la dirección apuesta por la inversión ambiental, al contribuir con partidas presupuestarias específicas para la gestión ambiental y se tienen en cuenta los requisitos ambientales a la hora de adquirir productos y/o aparatos para una mayor eficacia ambiental (luminaria de bajo consumo, compra de lavadoras A+...)

-Evidencias: DS-Política, Pacto Mundial, Certificados ISO 14001 y EMAS, Documento Buenas Prácticas Ambientales y Declaración Ambiental EMAS.

-Resultados: Ver Gráficas 8B2. Declaración Ambiental EMAS.

4D Gestión Tecnológica

-Propietarios/as: Dirección, Técnicos y Responsables de Procesos.

-Descripción: Las tecnologías de nueva generación contribuyen a diferentes objetivos: como la mejora de los procesos, haciéndolos más eficientes e indirectamente contribuyendo a la consecución de nuestra misión; mejorando la comunicación externa e interna, así como la transparencia con nuestros Grupos de Interés. Por ello es necesario que se realice previamente una vigilancia tecnológica a través de la detección en las redes y en los encuentros de buenas prácticas y benchmarking del sector de aquellas técnicas y tecnología que pueda ser implantada en la organización, la asociación destina partidas presupuestarias para mantener la tecnología existente así como la implantación de la tecnología de nueva generación.

El personal técnico y administrativo poseen ordenadores con acceso a internet y a una intranet, con los programas de correos y ofimáticos comunes, y toda la información se guarda en un servidor central que se encuentra en nuestras instalaciones en un ambiente protegido; de dicha información se hacen copias semanales y se guardan fuera del centro. El mantenimiento tecnológico se realiza a través de una empresa externa, que nos evalúa anualmente de los riesgos tecnológicos, y por lo que se han realizado algunas mejoras para su prevención, como adquisición de un nuevo antivirus, renovación de equipos y sistemas operativos, sistema Cloud...

Algunos empleado/as, según sus funciones específicas cuentan con programas específicos para llevar a cabo sus tareas y/o procesos, un ejemplo son los técnicos los cuáles tienen instalado un programa específico de Gestión de Usuarios "IxisSocialGest", que utilizan muchas organizaciones a nivel nacional. O el departamento de Contabilidad que utiliza el programa "Noray", así como muchos otros programas en otros procesos...En relación al ámbito de Internet, se utilizan las tecnologías de la información, como es nuestra página web, que lleva funcionando mucho tiempo, pero que hemos renovado en 2014 para hacerla más accesible, y es un portal de información de la transparencia y de noticias del sector muy útil; también utilizamos las redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube, Google+ e Instagram, y hemos llegado a un acuerdo con el programa de ayuda a ONGs de Google para tener anuncios de la Asociación de forma gratuita en sus motores de búsqueda. En los dos últimos años hemos comenzado a utilizar la herramienta para realizar encuestas a través de Google, y así poder llegar a más personas cuando realizamos las encuestas de satisfacción a los diferentes grupos de interés, reduciendo a su vez el consumo de papel.

En relación a las tecnologías que se utilizan con las personas con discapacidad intelectual, hemos adquirido material de última generación como son las tablets para la comunicación adaptativa de las personas con dificultades en la comunicación, hemos creado un aula de informática con ordenadores normales y con ordenadores con pantallas táctiles, así como una pizarra digital táctil, para acercar la alfabetización digital a las personas con discapacidad intelectual. También cuenta con una aula multisensorial según el modelo Snoezelen, siendo una de las primeras de Canarias con última tecnología y controlada totalmente por ordenador para poder dar servicios a las personas con mayores necesidades de apoyos así como otras instalaciones como el gimnasio con todos los aparatos renovados y una sala de fisioterapia con abundante material.

-Evidencias: Inversión en tecnología, medios TIC: pizarras táctiles, tablets; servidor, Programa "Ixis Social Gest", Programa "Noray", Sala Multisensorial, Sala Informática, Gimnasio, Sala Fisioterapia.

-Resultados: Ver Gráficas 8B1 y 8B2. Clima Laboral A1: Cuentas con los recursos necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente; A2: Se promueve el uso de las tecnologías para mejorar la información, comunicación y procesos.

4E Gestión de la Información, el Conocimiento y Benchmarking

-Propietarios/as: Dirección, Responsable de Calidad y Medioambiente, Responsables de Procesos.

-Descripción: La Gestión de la información y el conocimiento que genera la organización, así como la que capta del exterior son necesarias para una eficaz toma de decisiones y avanzar en las capacidades de la organización.

Para llevarlo a cabo, además del cumplimiento legislativo obligatorio en relación a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y de seguridad de la información, al tener

una ISO 9001 implantada desde 2007, el Responsable de Calidad y Medioambiente gestiona el control tanto de la legislación (a través de la vigilancia de los Boletines legislativos, BOP, BOC y BOE) con un proceso específico SP-1.1 Gestión de la Legislación, como del sistema documental que viene regulado por el Procedimiento P-02 Control de Documentación y de los Registros.

Para que la información y el conocimiento sea transmitida con eficacia se ha añadido a la carpeta informática en red "Compartido" la información más relevante en relación a la gestión documental del Sistema de Calidad y Medioambiente, y se ha enviado a través de los correos informáticos de los profesionales. También se ha creado una carpeta denominada "Gestión del Conocimiento", donde se han añadido toda la información relacionada con cursos y jornadas para que esté disponible para cualquier profesional con acceso a la red interna de la Asociación APROSU. Otro canal de comunicación, es a través de las carpetas de calidad y medioambiente que hay en cada uno de los servicios, en donde se encuentran totalmente a disposición de cualquier empleado/a la documentación que les puede afectar en relación al Sistema de Calidad y medioambiente, así como Procedimientos e Instrucciones técnicas. También como medio de asegurar la correcta información de la comunicación, El responsable de Calidad y Medioambiente acude a las reuniones de los servicios para explicar los nuevos documentos o informes de resultados, y poder aclarar dudas.

La Asociación APROSU también ha contribuido en la generación de conocimiento sobre la discapacidad intelectual, con la participación en la red federativa PLENA INCLUSIÓN, o con proyectos con la Fundación Grupo Develop, y a través de la participación en investigaciones de índole universitaria, ejemplo de ello es el proyecto REVISEP, con la Universidad Complutense de Madrid.

La Asociación APROSU participa en el entorno de la discapacidad, estos foros son necesarios para detectar actividades innovadoras o de mejora continua, y detectar que organizaciones son líderes, para realizar benchmarking. La participación de la entidad es activa acudiendo a las jornadas y encuentros, y presentando buenas prácticas para la difusión del conocimiento con otras entidades, o de forma pasiva aprovechando las redes sociales y el empleo de Youtube como un portal de transmisión de jornadas, conferencias... La última participación fue en las jornadas de Prácticas Admirables de Plena Inclusión, donde se extrajo importante información para la mejora de los procesos de personas, de una Buena Práctica presentada por una organización de la red. También hemos participado en jornadas de la Fundación Grupo Develop y de la Red EAPN, además participamos en una red de Benchmarking a través de un programa informático denominado "Compar-t".

-Evidencias: SP-1.1 Gestión de la Legislación, Procedimiento P-02 Control de Documentación y de los Registros, Carpetas Informáticas "Compartido" y "gestión del Conocimiento", Buenas Prácticas Presentadas y Proyecto REVISEP,

-Resultados: Ver Gráficas 9A4 y 9A5. Carpetas Informáticas "gestión del Conocimiento", Buenas Prácticas Presentadas y Proyecto REVISEP,

CRITERIO 5: PROCESOS

En el proceso de diagnóstico y elaboración del Plan Estratégico 2013-2017 se identificaron los grupos de interés internos y externos. (DS-GRUPOS DE INTERES). De cada grupo de interés se definió los siguientes aspectos: el impacto de la actividad en cada grupo, necesidades, expectativas y aspectos relevantes a tener en cuenta en cada uno. También los grupos de interés se representaron gráficamente según su impacto en la Asociación.

Las necesidades y expectativas, se siguen detectando a través de los cuestionarios anuales de percepción de la satisfacción de los grupos de interés principales; mejorando la calidad de vida cumplimos con nuestra Misión, mientras nos acercamos con cada paso que damos hacia nuestra Visión.

Desde el año 2010 en la organización ha ido avanzando en el Modelo EFQM y en su metodología. Implantado un Sistema de Gestión por procesos propio que aportan indicadores y estándares de rendimiento de la eficacia y la eficiencia. Con las revisiones de los procesos y el aprendizaje adquirido, se han desarrollado nuevos programas y proyectos orientados a las Personas con Discapacidad Intelectual, siendo servicios que han sido innovadores en la región Canaria como el Centro Domingo Suárez Valido para Personas con Discapacidad intelectual que envejecen o el servicio de Vida Independiente.

5A Gestión por Procesos

-Propietarios/as: Dirección, Responsable de Calidad y Medioambiente y Responsables de Procesos.

-Descripción: La Asociación APROSU creó su primer mapa de procesos en 2008 basado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la norma de referencia ISO 9001 con los procesos que consideraba más importantes. Estos procesos a su vez no poseían ninguna ficha de procesos, y los indicadores que se utilizaban eran los que la Asociación consideraba más importantes para conocer el funcionamiento de la entidad.

Posteriormente con la incorporación del modelo EFQM en 2010 y el asesoramiento de la Fundación Luís Vives, se modificó el mapa de procesos dando lugar al formato actual, siendo más completo y con una codificación que permitió una mayor organización y control de los cambios y vigencias de los mismos. A continuación se realizaron las fichas de procesos por parte de los propietarios/as asignados, los cuáles describieron el desarrollo del proceso, sus objetivos, indicadores y estándares de calidad.

El mapa de procesos vigente se estructura en tres bloques: Estratégicos, Operativos y de Apoyo, y todos ellos se encuentran identificados con un código y se desarrollan a su vez en una ficha de procesos donde se les asigna un propietario. Gracias al modelo de liderazgo compartido que fomenta la organización, se ha dado protagonismo a los profesionales que son los responsables del desarrollo, mantenimiento y mejora del proceso, así como de la elaboración de indicadores de evaluación.

Además el Mapa de Procesos se encuentra en constante revisión por parte del Responsable de calidad y Medioambiente, ya que una organización flexible genera nuevos procesos y desecha aquellos que no se adaptan a los continuos cambios que ofrece nuestro entorno. Hay evidencias claras de esta permanente revisión e incorporación de mejoras y aprendizajes

-Evidencias: Mapa de Procesos, Fichas de Procesos

-Resultados: Clima Laboral Pr2: Conozco suficientemente los procesos en los cuales intervengo; Pr4: Considero que los procesos y servicios se revisan y actualizan convenientemente.

5B Modelo del Servicio: Atención Individualizada

-Propietarios/as: Dirección y Departamento Técnico.

-Descripción: El modelo de atención que se ha implantado en la Asociación APROSU es un modelo basado en la concepción de la prestación del servicio centrado en la persona, frente al modelo anterior que era centrado en su discapacidad.

Este modelo ha implicado un necesario cambio en los servicios tanto a nivel organizativo, de intervención y de participación, situando en el centro de la atención a la persona, permitiendo su autonomía, potenciando su independencia y por supuesto la participación activa, destacando el papel terapéutico de lo cotidiano y lo significativo para cada persona y todo ello con el único fin de la mejora de la calidad de vida de la persona.

El modelo de Atención Individualizado se apoya en cuatro componentes básicos:

- A. El Paradigma, El concepto de Calidad de Vida y sus dimensiones.
- B. El Modelo de Apoyos y la conducta adaptativa.
- C. La Planificación Centrada en la Persona.
- D. El Apoyo Conductual Positivo.

Estos componentes están fuertemente relacionados entre sí y conforman un conjunto coherente: para ser eficaces, tanto el Modelo de Apoyos como el Apoyo Conductual Positivo deben articularse mediante una planificación individualizada capaz de determinar qué apoyos necesita la persona para alcanzar las metas u objetivos que desea alcanzar y esto sólo es posible mediante una planificación que se articule en torno a la persona, a sus necesidades, a sus deseos y a sus preferencias, es decir, mediante una Planificación Centrada en la Persona; a su vez, esa planificación de los apoyos debe obedecer a una finalidad última de mejora de la Calidad de Vida de la persona, que es la Misión de la Organización.

El modelo de Atención Individualizado se detalla en el documento P-26 Plan de Atención Individualizado, y se lleva a cabo a través de los siguientes pasos (Ver Anexo 6: Diagrama de Flujo Plan de Atención Individualizado):

- 1. Evaluación inicial:** En la fase inicial del ingreso de un nuevo beneficiario/a, el psicólogo/a se encarga de pasar una **Evaluación** que evalúa el nivel de la personas en

relación a destrezas básicas para desenvolverse con independencia en su entorno.

2. Evaluación según el modelo de atención individualizado: Una vez superado el periodo de adaptación (3 meses desde su ingreso) los técnicos se encargan de pasar las siguientes escalas al beneficiario/a en base al modelo de atención individualizado:

- Escala Integral de Evaluación Objetiva y Subjetiva de la Calidad de Vida de Personas con Discapacidad Intelectual.
- Escala de Conducta Adaptativa (ABS-RC2).
- Modelo PCP
- Otras escalas. Estas son utilizadas para aportar nueva información o aumentar la ya existente, acerca de las necesidades específicas del beneficiario/a en los diferentes ámbitos. (Ejemplo: logopedia, fisioterapia, psicología, etc.).

3. Diseño y Desarrollo del Plan de Atención Individualizado. Reunión del equipo de profesionales para diseñar el PAI, que debe estar ajustado al informe para el servicio y a los informes de las evaluaciones. Se consensuan los objetivos individuales, y las actividades que se deben de desarrollar para conseguirlos. Las Actividades son desarrolladas por los profesionales de atención directa con la supervisión del equipo técnico y quedan registradas en el documento "Fichas de Actividades", que se encuentra en los Planes Generales de Intervención de cada servicio. En ellas, se describen las actividades a realizar en cada actividad (Objetivos, metodología y evaluación de las mismas). La evaluación general del Plan Individual de cada beneficiario/a se realiza semestralmente (Junio y Diciembre). En ella participan los profesionales de referencia del beneficiario/a junto con el equipo técnico. Aquí se analiza la situación individual (nuevas valoraciones, nuevas necesidades, cambios en el plan individual de intervención, cambio de pautas).

4. Evaluación del PAI en base a la Mejora de la Calidad de Vida y de las Habilidades Adaptativas. El objetivo es que a través de la prestación de apoyos en las diferentes áreas de la vida, la persona consiga mejorar todas las dimensiones que integra la Calidad de Vida (Grado de independencia, su nivel relacional, su nivel de participación en la comunidad, su bienestar personal, etc.) y la mejora de sus habilidades adaptativas. Por lo tanto bienalmente, los profesionales de la entidad evalúan a través de la Escala INICO-FEAPS y de la ABS-RC2 la mejora de estas dimensiones. En base a los resultados se realiza una revisión de las necesidades y del plan individual de atención con objeto de verificar su adecuación. Si se logra una mejora de la calidad de vida, se mantienen los logros adquiridos y se definen nuevos objetivos y, en su caso, si no mejora la calidad de vida se realizará un rediseño del PAI para ajustarlo a la nueva situación.

-Evidencias: P-26 Plan de Atención Individualizada, Planes generales de intervención, Fichas de actividades, registros de objetivos.

-Resultados: Ver Gráficas 6A1, 6B1 y 6B2. Resultados Objetivos Individuales.

-Propietarios/as: Dirección y Equipo de Comunicación Externa

-Descripción: La Asociación APROSU promociona su Misión y sus servicios para posicionarse en la sociedad como una entidad referente en la prestación de servicios y apoyos a las personas con discapacidad intelectual. Desde 2010, la marca "APROSU" y su logotipo se encuentran registrados oficialmente en la Oficina Española de Patentes y Marcas. Con motivo del DAFO realizado durante la planificación Estratégica en 2013, se detectó el poco conocimiento que tenía la sociedad canaria de la Asociación, teniendo en cuenta que llevábamos más de 51 años prestando servicios, debido a que no se habían realizado campañas de comunicación ni se estaban aprovechando correctamente las oportunidades de las tecnologías de la información. Por lo que se valoró que debía de incluirse un objetivo de comunicación externa; dentro de la Línea Estratégica 5-AMPLIAR Y MEJORAR NUESTRAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL se añadió el objetivo 5.2 Implantar y desarrollar un plan de comunicación externa.

Se ha creado un equipo de comunicación externa e implantado el procedimiento P-23 Plan de Comunicación Externa, con el objeto de conseguir:

- Mayor Visibilidad de APROSU.
- Impactar positivamente en la sociedad.
- Mejorar la imagen de la organización.
- Hacer accesible la comunicación externa.

Además de la utilización clásica de apariciones en prensa escrita, participación en programas de Radio y en Televisión, dando un empuje considerable a la promoción y visibilidad de la Asociación aprovechando las tecnologías de la información y reduciendo el impacto ambiental de las comunicaciones en papel y ampliando el alcance e impacto de nuestro mensaje, a su vez hemos ahorrado en costes de publicidad al utilizar canales gratuitos, por ello se crearon las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. También existen anuncios gratuitos en el buscador GOOGLE, gracias al programa de ayuda Google AdGrants que concede publicidad gratuita en GoogleAdWords a entidades sin ánimo de lucro.

Con el fin de fomentar la participación a las personas con discapacidad intelectual, se ha puesto en marcha un equipo de prensa y comunicación formado por personas con discapacidad intelectual con su propio Facebook y encargados de realizar una revista semestral, "El Revuelo", con información sobre la Asociación y el sector de la Discapacidad Intelectual. En Octubre de este año ha salido el primer número con edición en papel y digital, y con una buena aceptación por parte del público.

El equipo de comunicación externa es el encargado de revisar periódicamente el plan de comunicación externa y de proponer las mejoras, Entre las últimas mejoras destaca que nuestra página web: www.aprosu.com fue renovada en 2015, incluimos información general sobre nuestros servicios y contenido elaborado por el personal que después difundimos a través de nuestras redes sociales, también sirve como portal de comunicación (Hay buzón de sugerencias y de Recursos Humanos) y transparencia (se publican las memorias de

actividades, económicas, la declaración ambiental, la memoria de sostenibilidad GRI...).

-Evidencias: Plan Estratégico 2013-2017, Plan de Comunicación Externa, página web www.aprosu.com, redes sociales, revista "El Revuelo".

-Resultados: Ver Gráficas 8A1, 8A2 y 8B1. Indicadores Plan de Comunicación Externa.

5D Servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de las Personas con Discapacidad Intelectual

-Propietarios/as: Dirección, Responsable de Calidad y Medioambiente y Responsables de Servicios y procesos.

-Descripción Los procesos claves de la Asociación están orientados a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores/tutoras, para su cumplimiento se ha desarrollado acciones orientadas a los clientes principales, las Personas con Discapacidad Intelectual.

De ahí la necesidad de dar respuesta a las demandas detectadas a las personas con discapacidad intelectual como a sus familias/tutores, y a través de los sistemas de mejora se han realizado inversiones y se han puesto en funcionamiento nuevos programas/proyectos orientados a las personas, entre ellos:

- Formación en tecnologías de la información adaptadas a las personas con discapacidad intelectual, con formador específico y aula adaptada.
- Aula multisensorial (Sala Snoezelen), sala domótica que tiene como objetivo la estimulación o relajación a través de los sentidos.
- Proyecto de vida Independiente, cuyo objetivo es facilitar la autonomía personal de las personas en su entorno habitual, a través de la prestación de apoyos en las actividades de la vida diaria y/o apoyo psicosocial en sus hogares.
- Implantación del Modelo de Atención Individualizado, de la metodología Planificación Centrada en la Persona y de la herramienta pedagógica del Apoyo Conductual Positivo, explicados en el apartado 5B, y que ha supuesto una transformación de los profesionales y de los servicios.
- Formación ambiental, se detecta un sector de empleo emergente y se adapta la formación para las personas. La formación va dirigida a adquirir conocimiento para una futura inserción laboral como para el impacto medioambiental de las actuaciones de las personas con discapacidad intelectual con la protección del medioambiente.
- El Centro Especial de Empleo APROSU S.L., y una línea de negocio verde que consiste en la recogida de aceite vegetal usado.- se persigue la protección del medioambiente y la inserción laboral de personas con discapacidad, con el fin de dar cumplimiento a los compromisos asumidos por la Asociación, ambiental, social y económico.
- En 2016, el Gobierno de Canaria han concedido una subvención para comenzar un proyecto de integración laboral a través de la fabricación de jabones ecológicos.

En la ejecución de todos los procesos se intenta reducir el impacto medioambiental con medidas diversas: reciclado de papel y tóner; supresión del papel impreso en la medida de lo posible, separación de residuos, sustitución por iluminación de bajo consumo...Cada propietario es encargado de revisar su proceso y de añadir mejorar al mismo, una vez ha sido supervisado por la Dirección. Hay múltiples ejemplos de cambios en los procesos, frutos de adaptarlos a mejoras y a la realidad de la organización.

-Evidencias: Procesos Operativos, P-26 Plan de Atención Individualizada, Proyecto C.E.E. APROSU S.L, Proyecto Vida Independiente.

-Resultados: Ver Gráfica 6A1. Objetivos conseguidos de los planes individuales de las personas con discapacidad intelectual.

5E Relaciones con las Personas con Discapacidad y sus Familias/tutores

-Propietarios/as: Todos los profesionales.

-Descripción: al ser una organización que presta servicios 24 horas los 365 días del año, la comunicación con nuestros grupos de interés principales, las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores es diaria y directa. Otra de las formas más habituales y frecuentes de contacto con las familias/tutores es a través de circulares informativas, contacto telefónico y el contacto presencial con los familiares.

Otros canales diferentes de comunicación, e implantado desde el año 2007 es el de conocer la percepción de la satisfacción de la Persona con Discapacidad y de sus familiares a través de encuestas, así como el uso del Buzón de sugerencias físico de la entidad, o en los últimos años el buzón virtual de nuestra página web.

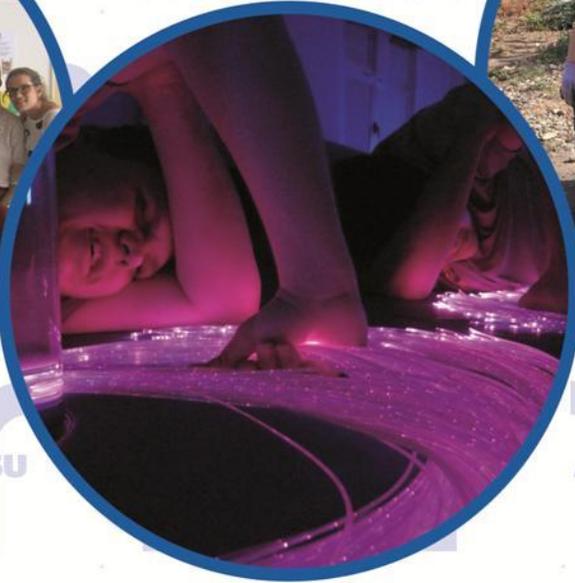
Las encuestas de percepción de la satisfacción (así como de detección de necesidades y expectativas) se revisan anualmente y se han producido importantes cambios como al añadir preguntas más concretas y realizar las encuestas sectorizadas por servicio. Además los socios/as, tienen derecho a voz y voto en la asamblea de la Asociación, y a poder ser elegidas como miembros/as de la Junta Directiva.

Las Personas con Discapacidad Intelectual por su parte, han formado un grupo denominado autogestores con la finalidad de promover la autogestión y la autodeterminación de las personas con discapacidad intelectual en nuestra organización, y puedan debatir y reflexionar sobre temas que les afectan, para trasladar a la dirección las áreas de mejora detectadas.

-Evidencias: Circulares, Registro de sugerencias, Encuestas de Satisfacción, Actas de Autogestores.

-Resultados: Ver Gráfica 6A1 y 6A3. Indicadores del proceso de Autogestores.

RESULTADOS



RESULTADOS EN LOS CLIENTES (CRITERIO 6)

ÁMBITO Y RELEVANCIA

El ámbito de clientes abarca nuestros clientes principales, esto es, las personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores. La Misión es Mejorar la Calidad de vida de personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores. Los resultados que presentamos a continuación están directamente relacionados con los procesos operativos, programas y servicios que desarrolla la Asociación. Además, se recogen datos que tienen relación directa con dos líneas estratégicas del Plan Estratégico, relacionadas con los destinatarios de nuestra intervención: **L.E. 6- MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS**, que establece 6 objetivos estratégicos relacionados con los clientes; y **L.E. 7- MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO DE FEAPS POR PARTE DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN** que establece 1 objetivo estratégico. Este conjunto de resultados reflejan hasta dónde hemos conseguido dar respuesta a las necesidades y expectativas de este colectivo.

INTEGRIDAD DE LOS RESULTADOS

Con la implantación del sistema de calidad y medioambiente, desde el año 2008 se vienen realizando encuestas a los clientes principales. Se realizan encuestas de percepción en las que se evalúa la satisfacción de las personas con discapacidad intelectual y sus familias. Las encuestas se revisan anualmente para adecuarlas a las necesidades de evaluación de cada año, así como al colectivo al que se dirige, haciendo la encuesta accesible a las personas con discapacidad intelectual. De los indicadores de rendimiento de los procesos se obtienen los resultados.

SEGMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los cuestionarios pasaron de forma global a realizarse segmentados por servicios a partir del año 2011. Y todos los años se revisan para actualizarlos según demande cada servicio. Actualmente tanto los resultados de percepción como los de rendimiento están segmentados según el servicio que recibe el cliente.

TENDENCIAS

La Asociación APROSU obtiene, en general, resultados sostenidos y positivos en los resultados de percepción de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias/tutores, estando por encima de los estándares de calidad y el grado de consecución de los objetivos planteados desde que se empiezan a recoger resultados en 2008. En los gráficos se pueden observar algunos casos con resultados que han producido bajadas, hay que indicar que el grado de participación en los diferentes años ha sido desigual, lo que puede explicar estas fluctuaciones en alguna tendencia.

OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos relacionados con los resultados en los clientes son **mejorar los servicios que se prestan, dar respuesta a las necesidades no cubiertas de las Personas con discapacidad intelectual y sus familias/tutores, fomentar la participación de las Personas con Discapacidad Intelectual en la toma de decisiones sobre sus planes de futuro, fomentar la participación de las familias en la organización, defender los derechos de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias y fomentar el cumplimiento del código ético de PLENA INCLUSIÓN en la organización.**

COMPARACIONES

No resulta fácil encontrar organizaciones que se presten a realizar comparaciones ni de percepción ni de rendimiento en relación a los clientes. Aun así hemos realizado comparaciones, seleccionando a 2 ONGs (Identificadas como Entidad A y B), certificadas en 500 puntos EFQM y referentes en sus determinadas regiones en la prestación de servicios a personas con Discapacidad Intelectual; hemos extraído la información a comparar de las memorias públicas de dichas entidades del ejercicio 2015. Estas entidades son un ejemplo a seguir, y el compararnos con ellas nos marcan el camino que debemos seguir para mejorar.

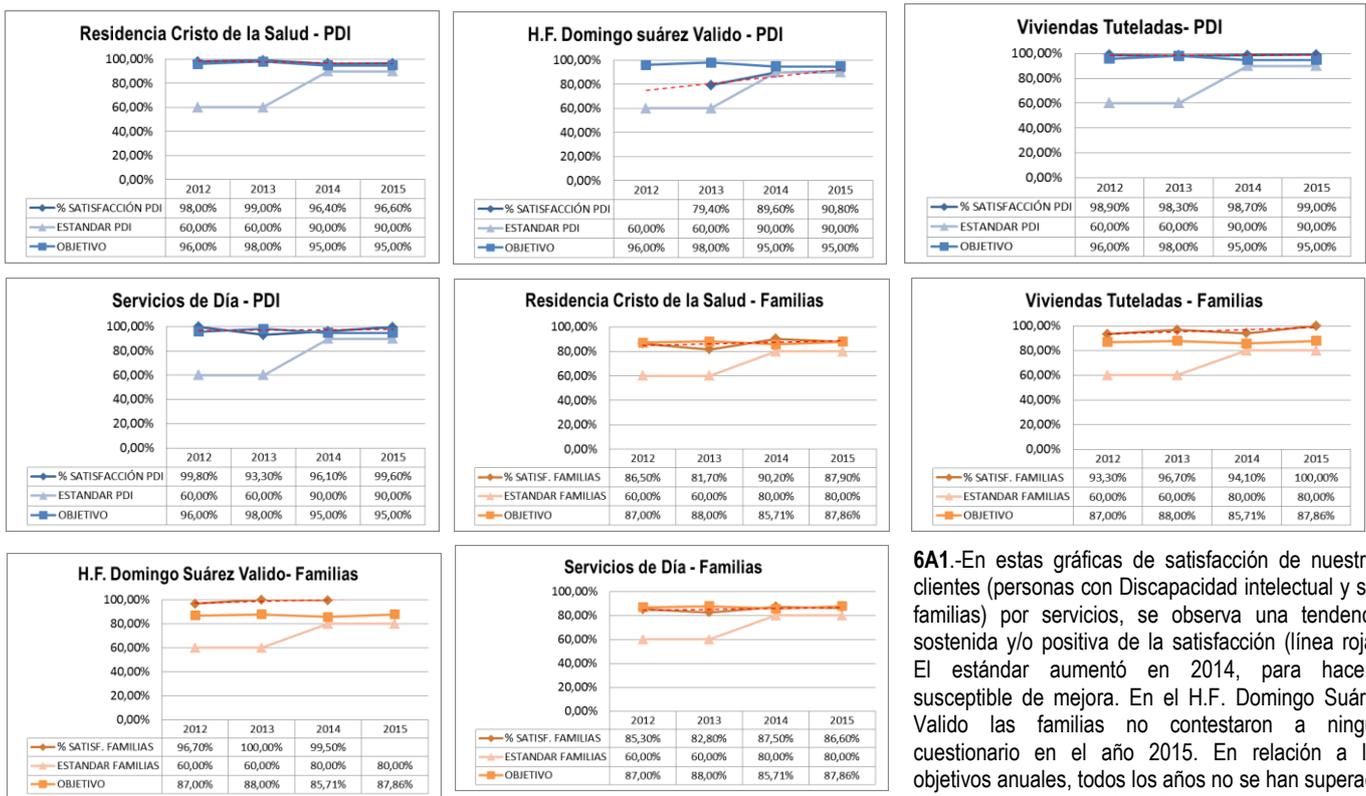
Además durante este año 2016 hemos comenzado una alianza con la Fundación Grupo Develop para participar a través de una herramienta informática en un Panel de indicadores denominado "Cuadro de mando", que nos proporcionará comparaciones de nuestros indicadores. Actualmente estamos en la fase de introducir los resultados de nuestros indicadores.

CONFIANZA. RELACIONES CAUSA-EFECTO

Los buenos resultados obtenidos responden a la implantación de sistemas de gestión por procesos, mayor implicación de los grupos de interés, aumento de la participación de los principales clientes, las personas con discapacidad intelectual y sus familiares/tutores. Adoptar modelos para fomentar el aumento de la participación de las personas con discapacidad intelectual, en la toma de decisiones vitales. Destacando también por propuestas innovadoras en la puesta en marcha de productos y servicios que dan respuesta a las demandas de los clientes principales.

6A. RESULTADOS EN LOS CLIENTES: PERCEPCIONES

6A1. % Medio de Satisfacción y Estándar de Calidad de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familias/Tutores segmentado.

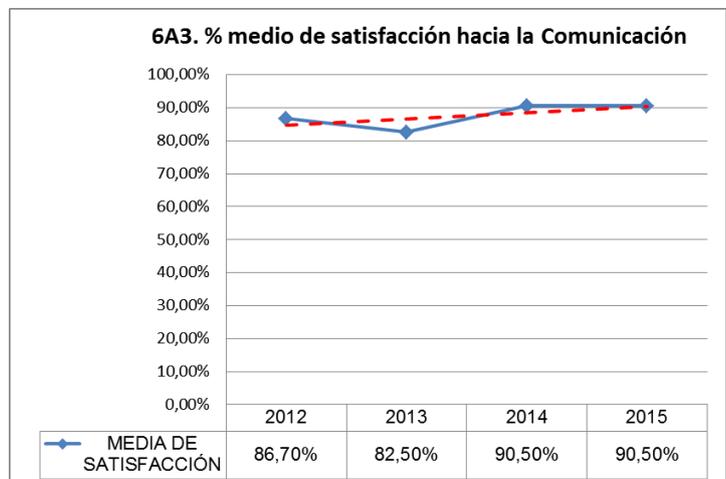


6A1.-En estas gráficas de satisfacción de nuestros clientes (personas con Discapacidad intelectual y sus familias) por servicios, se observa una tendencia sostenida y/o positiva de la satisfacción (línea roja). El estándar aumentó en 2014, para hacerlo susceptible de mejora. En el H.F. Domingo Suárez Valido las familias no contestaron a ningún cuestionario en el año 2015. En relación a los objetivos anuales, todos los años no se han superado los objetivos establecidos. El objetivo se establece de la media de satisfacción de las familias de todos los centros

6A2. Expectativas más Relevantes del Grupo de Interés de las Familias/tutores (Cuestionario realizado en 2016) con motivo de la realización de la Memoria de Sostenibilidad en base al modelo GRI.

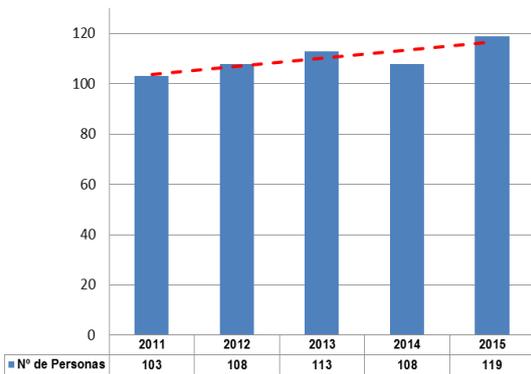
Grupos de Interés	Expectativas más relevantes
Familiares o Tutores de las Personas con Discapacidad Intelectual beneficiaria/o de los servicios de la Asociación APROSU.	Que siga prestando los servicios a las personas con discapacidad intelectual y que siga creciendo para que pueda seguir desarrollando su labor en las mejores condiciones posibles
	Que se preste los servicios y atención necesaria encaminada a la mejora de la calidad de vida de las personas que hacen uso del recurso.
	Que se puedan seguir consiguiendo los objetivos de la asociación.
	Que se mantengan los principios y valores de sus fundadores, las familias.

6A3.-Esta gráfica indica el % medio de satisfacción de las familias hacia la comunicación interna, en los 4 últimos años. Se observa que desde 2013 ha ido aumentando el porcentaje de satisfacción, y una tendencia positiva hacia la comunicación con este Grupo de Interés.



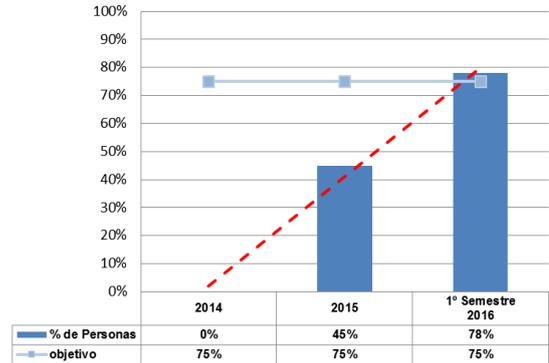
6B. RESULTADOS EN LOS CLIENTES: RENDIMIENTO

6B1. Nº de Personas con Discapacidad Intelectual que reciben servicios y apoyos.



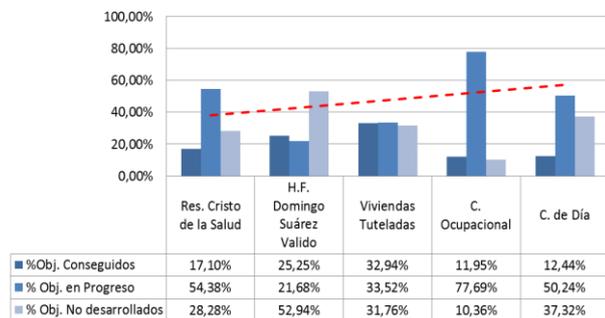
6B1.- Este gráfico representa la evolución del número de Personas con Discapacidad Intelectual que reciben servicios y apoyos en los últimos 5 años. El número no coincide con el de plazas debido a que hay personas que ocupan plazas en varios servicios (por ejemplo una plaza de vivienda y otra de Centro Ocupacional). Desde 2011 han ido aumentando el número de personas. En 2014 hubo una pequeña reducción por falta de financiación del proyecto de Vida Independiente, pero en 2015 se consigue financiación para proseguir con el mismo. Se observa una tendencia positiva en la prestación de servicios a las Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familias.

6B2. % de Personas con Discapacidad Intelectual que tienen su Plan Centrado en la Persona.



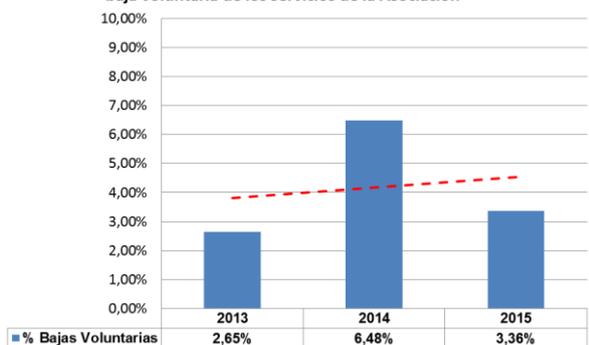
6B2.- Este gráfico indica el % de Planes Centrados en las Personas que se han realizado, anteriormente al 2015 se realizaban las programaciones de los servicios de día en base a las herramientas evaluativas de los técnicos; actualmente se realizan los Planes Centrados en las Personas donde son los protagonistas para la toma de decisiones de sus planes de futuro según sus deseos e intereses; en 2016, en el primer semestre se ha conseguido que el 78% de las personas tengan su PCP. En relación al objetivo operativo de conseguir el 75%, este no fue superado hasta el año 2016.

6B3. % de Objetivos Individuales Conseguidos, en progreso y sin desarrollar por servicio.



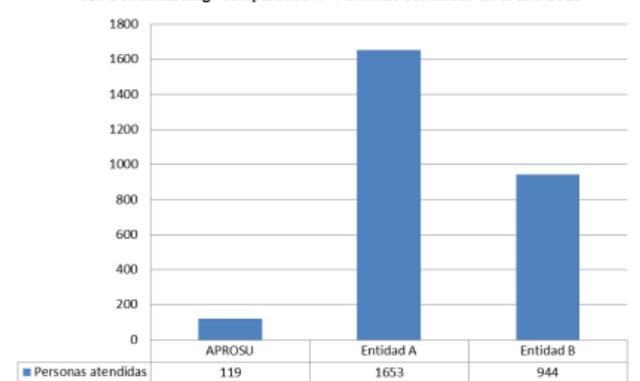
6B3.- Este gráfico indica el % de Objetivos individuales conseguidos, están en progreso o aún no se han desarrollado; solo tenemos datos del primer semestre del año 2016 debido a que en los años anteriores el enfoque estaba centrado en el éxito de los programas de cada servicio; con el modelo de atención individualizado y la Planificación Centrada en la Persona, cada persona tienen sus objetivos, y los profesionales tienen que proporcionar los apoyos para conseguirlos, como hablamos de objetivos personales, estos suelen ser a largo plazo, los objetivos que ya se han conseguido o están en proceso, mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias; en cuanto a los objetivos aún no desarrollados, estos no se han puesto en progreso por causas externas. A excepción del Centro H.F. Domingo Suárez Valido, los objetivos conseguidos y en progreso, superan a los objetivos que aún no se han podido desarrollar.

6B4. % de Personas con Discapacidad Intelectual que se dan de baja voluntaria de los servicios de la Asociación



6B4.- El número de personas anual que renuncian de forma voluntaria a los servicios de la Asociación es muy bajo. En la gráfica hemos aumentado el foco hasta el máximo del 10% para ver la diferencia entre los tres últimos años. Los motivos de las renuncias voluntarias son por decisiones personales de la persona o de sus familiares; en cuanto se produce una baja esta es ocupada en pocos días debido a la lista de espera que existe en la comunidad.

6B5 Benchmarking: Comparativa nº Personas atendidas en el año 2015



6B5.- En esta gráfica se puede observar el volumen de personas que atienden las entidades referentes A y B, frente a la Asociación APROSU. Estas entidades ofrecen servicios de 10 veces a más personas que la Asociación APROSU. De sus modelos de negocio y prestación de servicios podemos aprender a llegar a más personas con discapacidad intelectual y prestar servicios sostenibles en el tiempo. Los ratios de Personas atendidas por cada empleado, son APROSU: 1,35; Entidad A: 2,52; entidad B: 1,67.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS (CRITERIO 7)

ÁMBITO Y RELEVANCIA

El ámbito de personas abarca a los todos los profesionales que integran a la Asociación, a sus voluntarios y a los alumnos en prácticas Ver observaciones (4) y con un alto nivel de relevancia en los resultados de la misma. Por eso, desde hace ya años, hemos establecido mecanismos que nos permiten medir su satisfacción y fomentar su implicación en la Asociación. Los resultados que presentamos a continuación tienen relación directa con el proceso de Gestión de Recursos Humanos y con la Línea Estratégica del Plan Estratégico relacionada con las personas que desarrollan su labor profesional en la Asociación. **L.E. 3- MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS**, que establece 3 objetivos estratégicos.

INTEGRIDAD DE LOS RESULTADOS

A partir de la implantación del sistema de gestión de Calidad y Medioambiente se realizan encuestas de evaluación de percepción del Clima Laboral, que se revisa anualmente para su adecuación a la realidad de la Asociación. Posterior al vaciado del cuestionario, se traslada al personal los informes de satisfacción de cada servicio.

Por otro lado, se obtiene los resultados de los indicadores de rendimiento de los procesos de recursos humanos.

SEGMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los cuestionarios pasaron de forma global a realizarse segmentados por servicios a partir del año 2011. Y todos los años se revisan para actualizarlos según demande cada servicio o necesidades detectadas desde Dirección. Actualmente los resultados de percepción están segmentados según el servicio en donde se encuentre la persona desempeñando sus funciones, En 2015 se modificaron los cuestionarios para adaptarlos al modelo EFQM, con preguntas de cada uno de los criterios del modelo EFQM. Por otro lado, los resultados de rendimiento están segmentados por subprocesos.

TENDENCIAS

La Asociación APROSU obtiene, en general, resultados sostenidos y positivos en los resultados de rendimiento de las personas; En cuanto a las percepciones, en el último año valorado en la percepción de Satisfacción se han obtenido resultados inferiores, pero es debido al cambio de herramienta para evaluar la satisfacción.

OBJETIVOS

Los objetivos relacionados con los resultados en las Personas son **implantar un sistema de gestión por competencias, mejorar el sistema de formación, desarrollar e implantar el plan de comunicación interno.**

COMPARACIONES

No resulta fácil encontrar organizaciones que se presten a realizar comparaciones ni de percepción ni de rendimiento en relación a las personas. Aun así, al igual que en el criterio de resultados en los clientes, hemos realizado comparaciones, seleccionando a 2 organizaciones, certificadas en 500 puntos EFQM, referentes en sus determinadas regiones en la prestación de servicios a personas con Discapacidad Intelectual; hemos extraído la información a comparar de las memorias públicas de dichas entidades del ejercicio 2015. Estas entidades son un ejemplo a seguir, y el compararnos con ellas nos marca el camino que debemos seguir para mejorar.

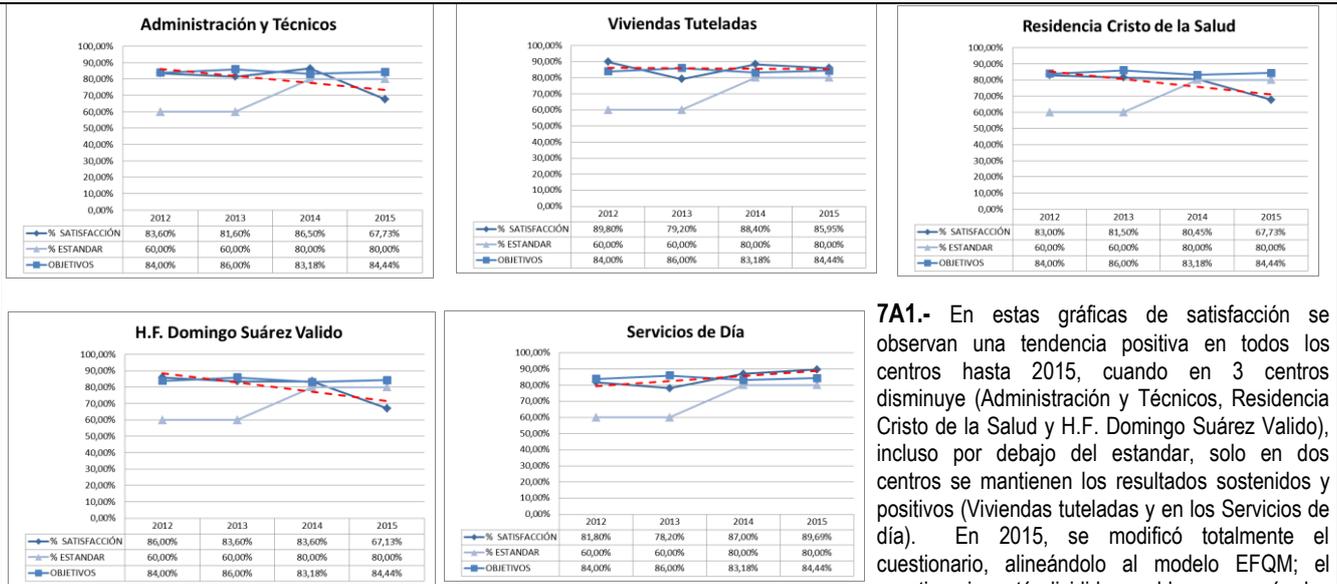
Además, como también se ha explicado en el criterio de resultados en los clientes, durante este año 2016 hemos comenzado una alianza con la Fundación Grupo Develop para participar a través de una herramienta informática en un Panel de indicadores denominado "Cuadro de mando", que nos proporcionará comparaciones de nuestros indicadores. Actualmente estamos en la fase de introducir los resultados de nuestros indicadores.

CONFIANZA. RELACIONES CAUSA-EFECTO

Los resultados obtenidos son fiel reflejo de las políticas adoptadas por la Asociación, apostando por un sistema de gestión por procesos, de responsabilidad social, de liderazgo compartido, de prácticas responsables, de gestión por competencias, garantizando en todo momento una mayor eficiencia, participación, implicación de las personas que integran la Asociación.

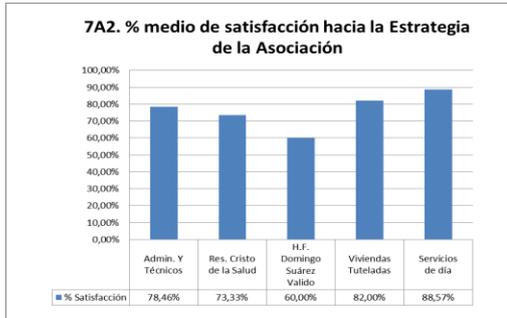
7A. RESULTADOS EN LAS PERSONAS: PERCEPCIONES

7A1. % Medio de Satisfacción y Estándar de Calidad de las Personas segmentado.

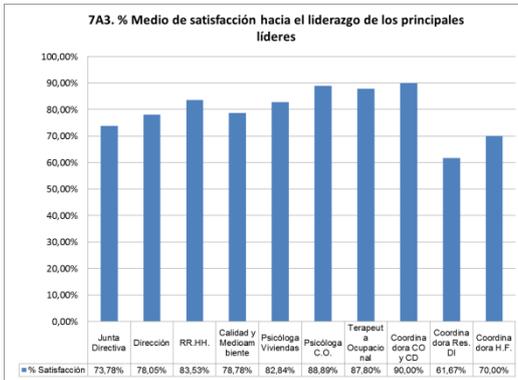


7A1.- En estas gráficas de satisfacción se observan una tendencia positiva en todos los centros hasta 2015, cuando en 3 centros disminuye (Administración y Técnicos, Residencia Cristo de la Salud y H.F. Domingo Suárez Valido), incluso por debajo del estándar, solo en dos centros se mantienen los resultados sostenidos y positivos (Viviendas tuteladas y en los Servicios de día). En 2015, se modificó totalmente el cuestionario, alineándolo al modelo EFQM; el cuestionario está dividido en bloques según los criterios EFQM. En relación a los objetivos, estos se establecen de la media de satisfacción de todos los centros, y se produce el mismo fenómeno, solo se consiguen en el último año, en las viviendas tuteladas y en los servicios de día.

7A2.- Esta gráfica indica el % medio de satisfacción de las personas hacia la estrategia de la Asociación (Es el resultado de toda la organización). En el año 2015, fue el primer año que había preguntas sobre la estrategia al personal, con motivo de la modificación del cuestionario para alinearlo al Modelo EFQM.

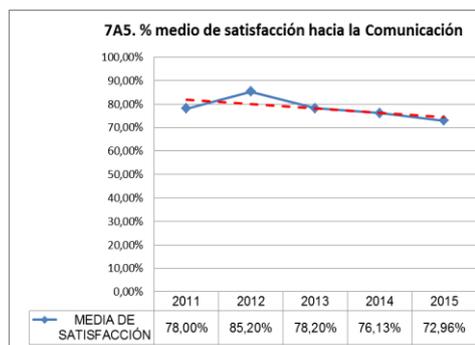


7A4. Expectativas más Relevantes del Grupo de Interés de los profesionales (Cuestionario realizado en 2016) con motivo de la realización de la Memoria de Sostenibilidad en base al modelo GRI.



7A3.-Esta gráfica indica el % medio de satisfacción de los empleado/as hacia el liderazgo de los principales líderes (Es el resultado de toda la organización). Solo hay datos del año 2015, porque no se ha preguntado sobre el liderazgo hasta ese año, se añadió con motivo de la modificación del cuestionario para alinearlo al Modelo EFQM. Los resultados en la mayoría de los líderes es positivo, y todos se encuentran por encima del 60%.

7A5.-Esta gráfica indica el % medio de satisfacción de los empleado/as hacia la comunicación interna, en los 5 últimos años dentro del departamento y entre departamentos (Es el resultado de toda la organización). Se observas que desde 2012 ha ido disminuyendo el porcentaje de satisfacción, por lo que desde el año 2014 se constituyó el Equipo de Comunicación Interna para poder mejorar el proceso de comunicación, así como los canales y herramientas, y evitar fallos de comunicación.



Grupos de Interés	Expectativas más relevantes
Personal de la Asociación APROSU	Que provea de servicios adecuados a las necesidades de los diferentes grupos de interés.
	Mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad Intelectual y fomentar su inserción laboral.

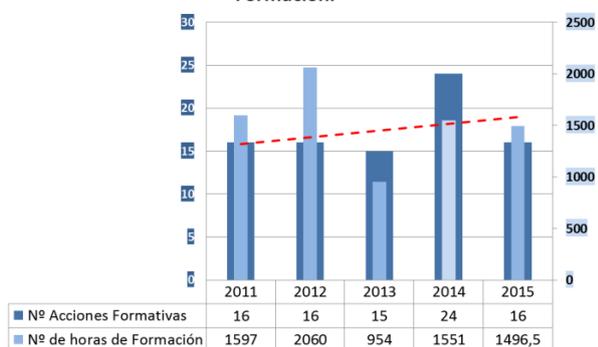
7B. RESULTADOS EN LAS PERSONAS: RENDIMIENTO

7B1. Media de Empleados



7B1.- Este gráfico representa la media de empleado/as de la Asociación APROSU en los últimos 5 años (para la media no solo se ha contado con las personas que poseen contratos indefinidos, sino además todas aquellas personas que han realizado tareas con un contrato laboral temporal en la organización), en 2011, 2012 y 2013, en plena crisis logramos mantener la organización con una plantilla estable de 75 empleado/as. A partir de 2014, la Asociación contrató a más personas, gracias a la búsqueda de financiación y a la implantación de nuevos servicios para satisfacer las necesidades de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familias.

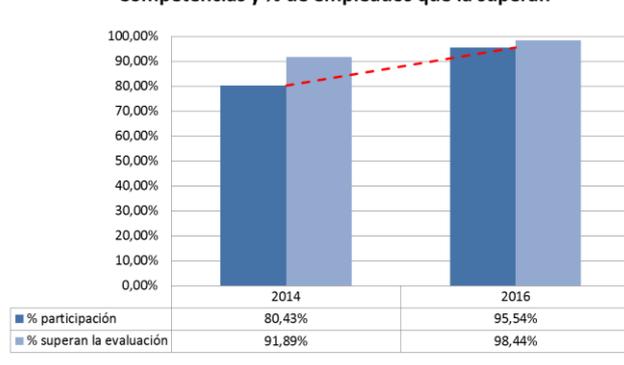
7B2. Nº de Acciones Formativas y Nº de Horas de Formación.



7B2.- Este gráfico indica el número de acciones formativas realizadas por los empleado/as y el número de horas de formación total. Se observa una tendencia positiva en los últimos 5 años. Durante el año 2015 se realizó un gasto total de **4.958,98 €** en formación. En el año 2015 el promedio de horas de capacitación por empleado/a fue de **16,44 horas**. El promedio de horas de capacitación desglosado por sexo fue el siguiente:

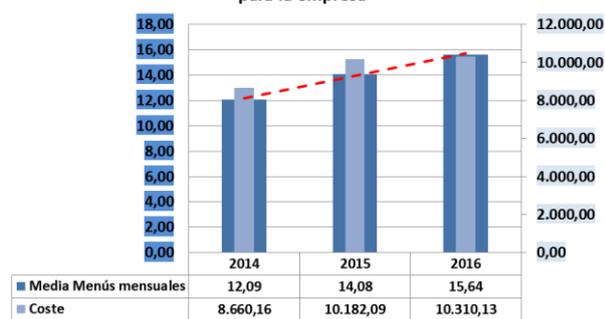
Mujeres	1315,20 horas
Hombres	180,84 horas

7B3. % de Empleados que participan en la Evaluación de Competencias y % de empleados que la superan



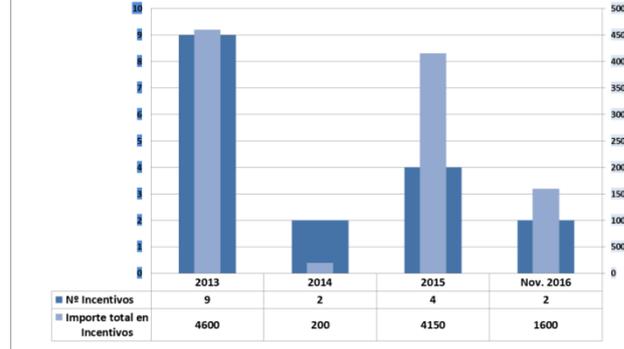
7B3.- Este gráfico indica el porcentaje de Empleado/as que han participado en las Evaluaciones de competencias de 2014 y 2016 e indica el porcentaje de empleado/as que superan dicha evaluación. Se observa una tendencia positiva tanto en la participación como en la superación de la evaluación.

7B4. Nº de Menús que han recibido los empleados y coste para la empresa



7B4.- Entre las medidas de mejora de condiciones laborales y beneficios a empleado/as está el almuerzo gratuito por cuestión de horarios de trabajo para el personal de atención directa del centro ocupacional, equipo técnico administración, personal de servicios domésticos y oficial 1º de oficinas. En esta gráfica se puede observar que durante los tres últimos años, hasta Noviembre de 2016, se ha aumentado la media de menús mensuales que han recibido los empleado/aes. Al aumentar el número, ha supuesto un aumento del dinero destinado a esta compensación para los empleado/aes con derecho a almuerzo.

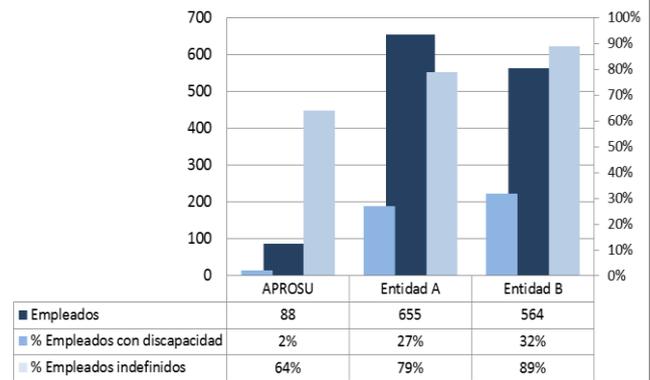
7B5. Nº de Empleados que han recibido incentivos económicos y cuantía total anual destinada a los incentivos.



7B5.- Esta gráfica indica el Nº de personas que han recibido incentivos económicos en los 3 últimos años, y hasta Noviembre del año 2016. También se indica el importe total destinado a incentivos. En 2013 hubieron 9 incentivos, posteriormente se redujo en 2014, y en 2015 ha vuelto a aumentar, y hasta Noviembre del año 2016 se han concedido 2. La decisión de conceder incentivos y su cuantía es responsabilidad de la Dirección, en base a los criterios del trabajo excelente del profesional.

7B6.- En esta gráfica se puede observar el volumen de profesionales, y los porcentajes de empleado/as con discapacidad y de contratos indefinidos de las entidades referentes A y B, frente a la Asociación APROSU. En relación al empleo, como son organizaciones que prestan servicios a una gran cantidad de clientes, tienen muchos empleado/as en comparación de la Asociación APROSU. En relación al % de Personas con discapacidad Contratadas superan en más del 25 puntos porcentuales los resultados de APROSU. En cuanto al % de contratos indefinidos, los resultados de las 3 entidades se acercan más. Las ratios de Personas atendidas por cada empleado, son APROSU: 1,35; Entidad A: 2,52; entidad B: 1,67. De estas entidades referentes podemos aprender de como gestionan sus política de Personas, ya que al tener esta gran cantidad de personal deben de ejecutar sus procesos de RR.HH. de manera eficiente.

7B6. Benchmarking: Comparativa nº de empleados; % de empleados con discapacidad; % de empleados con contrato indefinido, en el año 2015



RESULTADOS EN LA SOCIEDAD (CRITERIO 8)

ÁMBITO Y RELEVANCIA

Por su larga trayectoria y la labor social que realiza, la asociación tiene el reconocimiento de la sociedad canaria, y se demuestra en la confianza de las administraciones públicas en la financiación de servicios y proyectos de la Asociación, así como los premios que hemos recibido. Muchos de los datos presentados tienen relación con los procesos estratégicos de la Organización y con dos líneas estratégicas: la **L.E.5- AMPLIAR Y MEJORAR NUESTRAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**, que establece 2 objetivos estratégicos relacionados con la sociedad; y la **L.E. 2- SER PERCIBIDOS COMO UNA ENTIDAD TRANSPARENTE EN LA GESTIÓN**, que establece otros 2 objetivos. Este conjunto de resultados reflejan directamente el impacto que producimos en nuestro entorno y que, a juzgar por los datos, es muy relevante.

INTEGRIDAD DE LOS RESULTADOS

A partir de la implantación del sistema de gestión de procesos existen indicadores de evaluación de los impactos que la Asociación tiene en la Sociedad, no sólo a nivel social, sino también ambiental.

SEGMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados ambientales se segmentan entre los distintos centros. Los resultados de percepción se segmentan entre los distintos Grupos de Interés identificados por la organización.

TENDENCIAS

La tendencia obtenida en los indicadores evaluados es positiva y sostenida en el tiempo.

OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos relacionados con los resultados en la sociedad son **realizar acciones encaminadas a la mejora de la sociedad e implantar y desarrollar un plan de comunicación externa., realizar auditorías económicas, de calidad y medioambiente y difusión de Información sobre la gestión de la organización.**

COMPARACIONES

Como en el resto de criterios, no resulta fácil encontrar organizaciones que se presten a realizar comparaciones ni de percepción ni de rendimiento en relación a la sociedad. Aun así hemos realizado comparaciones, siguiendo la misma metodología que en los criterios 6 y 7. Esto es: hemos seleccionando a 2 organizaciones, certificadas en 500 puntos EFQM, referentes en sus determinadas regiones en la prestación de servicios a personas con Discapacidad Intelectual; hemos extraído la información a comparar de las memorias públicas de dichas entidades del ejercicio 2016. Estas entidades son un ejemplo a seguir, y el compararnos con ellas nos marcan el camino que debemos seguir para mejorar.

Además, como también se ha explicado en los anteriores criterios de resultados, durante este año 2016 hemos comenzado una alianza con la Fundación Grupo Develop para participar a través de una herramienta informática en un Panel de indicadores denominado "Cuadro de mando", que nos proporcionará comparaciones de nuestros indicadores. Actualmente estamos en la fase de introducir los resultados de nuestros indicadores.

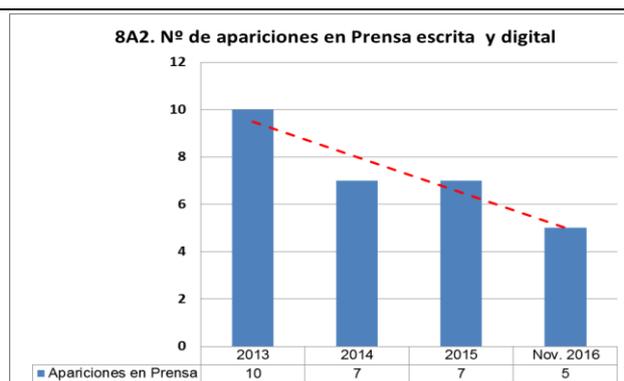
CONFIANZA. RELACIONES CAUSA-EFECTO

La evaluación de los resultados de la Asociación APROSU es una consecuencia por un lado de la trayectoria de la Asociación en esos 54 años y recientemente con la implantación de las políticas adoptadas, basadas en la gestión de sostenibilidad y responsabilidad social.

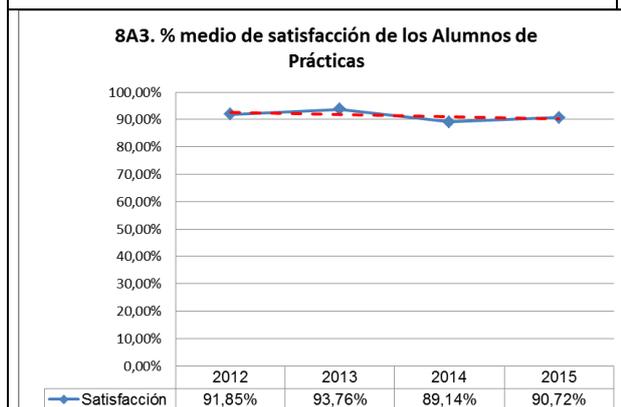
8A. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD: PERCEPCIONES



8A1.- En este gráfico cruzado se observa la evolución del nº de seguidores en las redes sociales de Facebook y Twitter en APROSU, hasta Diciembre del año 2015. Los seguidores han ido en aumento en las dos redes sociales, y estas plataformas son herramientas fundamentales para favorecer la comunicación de forma efectiva con nuestros grupos de interés y apoyan el compromiso con la transparencia de la organización.



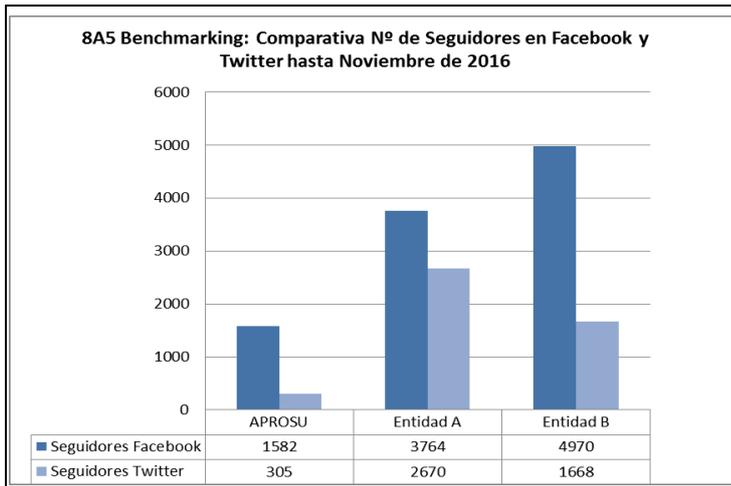
8A2.- Evolución del nº de artículos publicados en prensa escrita y digital desde el año 2013. El aumento o disminución de artículos depende en gran medida de los acontecimientos que hayan ocurrido durante ese año. En 2013, conceden el premio de reconocimiento público más importante de la Comunidad Autónoma de Canarias, el Premio Canarias 2013 en La Modalidad de Acciones Altruistas y Solidarias. Los siguientes años hemos tenido una tendencia sostenida, y hasta noviembre del 2015 se han publicado 5 artículos de prensa, todos los artículos de prensa son de carácter positivo, informando de los logros de la entidad.



8A3.- Esta gráfica indica el % de medio de satisfacción de los alumnos/as de prácticas hacia la organización. La tendencia es sostenida, y se encuentra por encima del 80% de satisfacción.

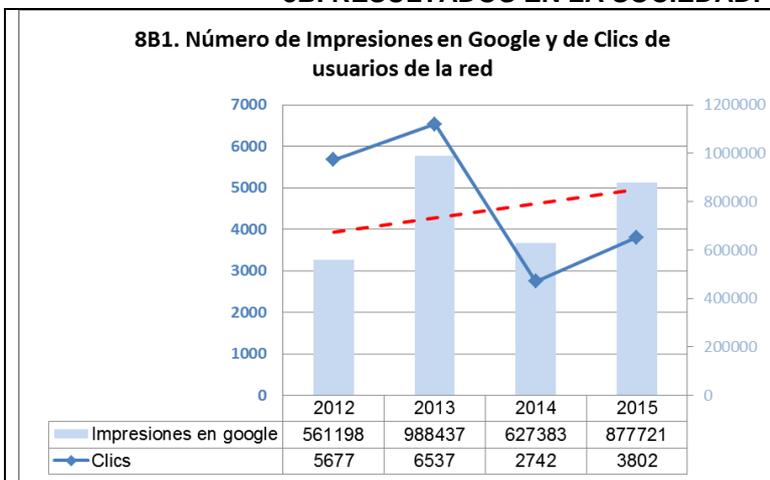
8A4. Expectativas más Relevantes de los Grupo de Interés de la Sociedad (Cuestionario realizado en 2016) con motivo de la realización de la Memoria de Sostenibilidad en base al modelo GRI.

Grupos de Interés	Expectativas más relevantes
Empleados/as por Proveedores que suministran servicios y/o productos a la Asociación APROSU.	Que continúe en su actual línea de mejoras para prestar cada vez más y mejores servicios a las personas con discapacidad intelectual de todas las edades.
	Trabajo por y para la evolución en los servicios que presta a las personas con discapacidad y su integración en nuestra sociedad
Personas Estudiantes que han realizado las prácticas en la Asociación APROSU.	Que se integren a las personas con discapacidad en la medida de lo posible a llevar una vida normal y que a su vez ayude a concienciar a la sociedad de las situaciones existentes en el
	Inserción Laboral de los alumnos/as en prácticas.
Personas pertenecientes a entidades de carácter privado con alianzas con la Asociación APROSU (empresas donantes, federación, Centros de prácticas...)	Que contribuya al cumplimiento de la misión del movimiento asociativo de Plena inclusión, a través tanto de su acción directa como del apoyo a otras organizaciones del movimiento asociativo.
	Que sea una entidad líder en la atención de las personas con discapacidad intelectual. Desde paradigmas de trabajo basados en modelos de calidad de vida, prestación de apoyos y desde un compromiso ético.
	Que sea fiel a su Misión y a sus Valores
	Mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad Intelectual y fomentar su inserción laboral.



8A5.- En esta gráfica se puede observar el Nº de Seguidores de las entidades referentes A y B, frente a la Asociación APROSU. Estas entidades tienen un número importante de seguidores, donde mayor se nota la diferencia es en twitter, donde es más complicado conseguir seguidores. De estas entidades podemos aprender sobre sus políticas de difusión de información y sobre sus usos de las redes sociales.

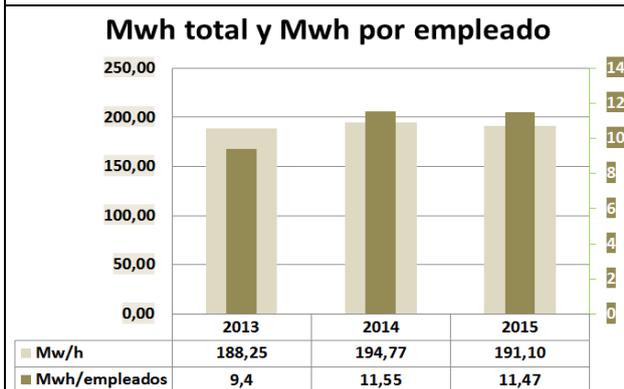
8B. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD: RENDIMIENTO



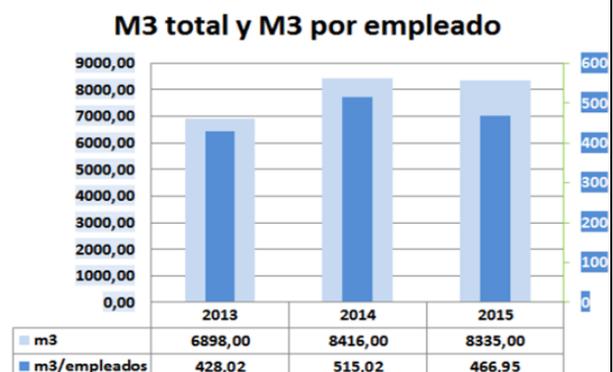
8B1.- En esta gráfica se observa que desde 2012, después de realizar una alianza con Google a través de su proyecto "Google Ad Grants", se han publicado varios anuncios gratuitos en su buscador, en la gráfica se puede determinar el número de veces que ha sido publicado (impresiones) y el número de veces que las personas han pinchado en el anuncio (Clics) y que los llevan directamente a nuestra página web. Se puede observar una tendencia positiva en el número de impresiones, aunque en el número de clics ha disminuido en 2014, se está volviendo a recuperar durante 2015.

8B2.-Resultados de Impactos Ambientales de Consumos de Materias Primas y Generación de Residuos.

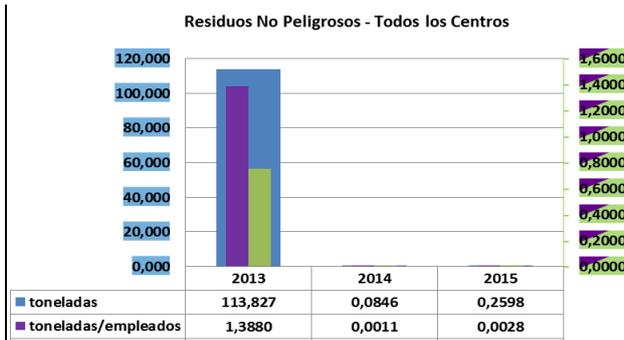
Indicar que el estándar viene marcado por el resultado del año anterior, y el objetivo siempre es reducir los consumos y la generación de residuos en comparación con el año anterior.



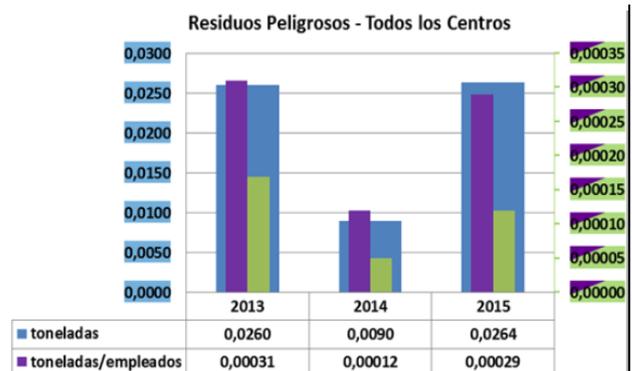
Esta gráfica se observa el consumo en los tres últimos años de toda la organización. Ha habido durante el 2014 un aumento del consumo en comparación con el consumo del 2013, debido a la apertura de nuevos servicios, en 2015 se ha conseguido reducir el consumo un total de 1,88%. Según el número de empleado/as ha habido un aumento entre 2013 y 2014, habiendo conseguido reducir el consumo por persona en 2015, un total de 0,69%.



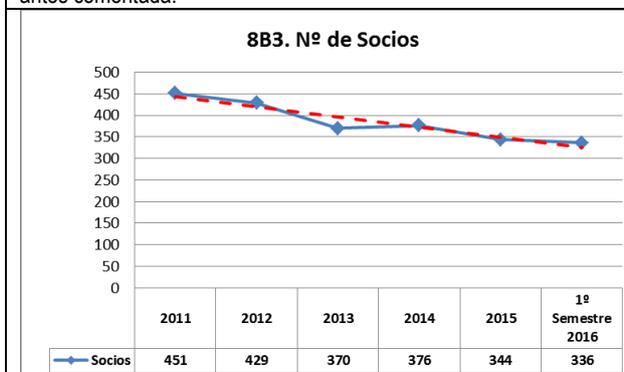
Esta gráfica se observa el consumo en los tres últimos años de toda la organización. Ha habido durante el 2014 un aumento del consumo en comparación con el consumo del 2013, debido a la apertura de nuevos servicios y contratación de más empleado/as, en 2015 se ha conseguido reducir el consumo un 0,96%. Según el número de empleado/as ha habido un aumento entre 2013 y 2014, habiendo conseguido reducir el consumo por persona en 2015 un 9,33%.



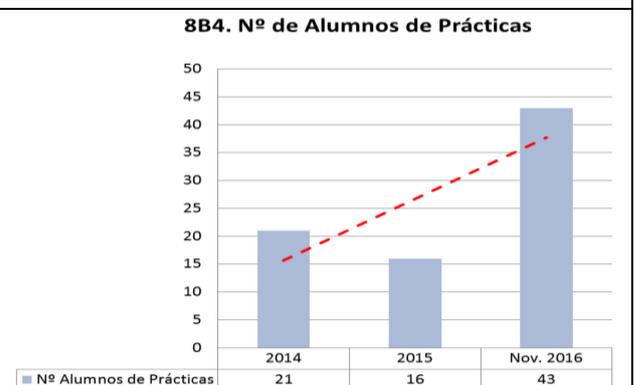
En esta gráfica se observa la generación de residuos no peligrosos de la organización en los tres últimos años. En 2013, es tan grande el resultado debido a que hubieron obras y se generaron residuos de construcción. En 2015, ha aumentado un 206,95% sobre todo por la generación de residuos de chatarra férrea, en comparación al 2014. En relación a los residuos no peligrosos dividido entre el número de empleado/as, en 2013 hubo gran cantidad de residuos por las obras antes mencionadas, en 2014 disminuyó, y en 2015 volvió a aumentar un 154,54% por la generación de chatarra férrea antes comentada.



En esta gráfica se observa la generación de residuos peligrosos de la organización en los tres últimos años. Como residuos peligrosos solo se generan los fluorescentes y bombillos de bajo consumo por su contenido en mercurio. En 2015 hubo un aumento del 193,33%. En cuanto al dato relativo de Toneladas de Residuos Peligrosos dividido entre el número de empleado/as, se observa una reducción de 2013 al 2014, para posteriormente en 2015 aumentar un 141,66%.



8B3.- En esta gráfica se observa la evolución del n° de socios/as en los últimos 5 años. Hay una tendencia negativa, desde el comienzo de la recesión económica en 2010. Los socios/as proporcionan una aportación dineraria mensual que va a formar parte de los fondos propios de la organización. La aportación de los socios/as corresponde en 2015 con el 0,65% de los ingresos de la Asociación.



8B4.- En esta gráfica se indica el n° de alumnos/as que han realizados prácticas en la asociación. La tendencia en los tres últimos años ha oscilado, siendo el último año, aun sin terminar muy positivo, debido a que la Asociación APROSU ha apostado por aumentar este número y dar posibilidades de aprendizaje a los alumnos/as de los centros de formación que se han puesto en contacto con la asociación. Estos alumnos/as una vez finalizadas las prácticas, pueden formar parte de la plantilla de la organización.



8B5.- En esta gráfica se indica el n° de voluntarios/as que realizan acciones en la Asociación, la mayoría de ellos se encuentran incluidos en el programa de ocio de las Personas con Discapacidad Intelectual, realizando acompañamiento. La tendencia es estable en estos últimos años.

RESULTADOS CLAVE (CRITERIO 9)

ÁMBITO Y RELEVANCIA

Los resultados claves de la Asociación afectan al ámbito social, económico y ambiental. Todas las líneas estratégicas tienen su impacto en resultados claves, por ejemplo la línea estratégica, la **L.E. 1- MANTENER LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**, que establece 1 objetivo estratégico.

INTEGRIDAD DE LOS RESULTADOS

Tanto el Plan Estratégico como todos los procesos de la Entidad tienen definidos indicadores para medir los resultados. Estos indicadores se revisan al menos una vez al año, tratando de ajustar los estándares de calidad, en el caso de que sea necesario. También se revisa la utilidad de los diferentes indicadores medidos, ajustando e incluso cambiando aquellos que se considera necesario.

SEGMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados relacionados con el Plan Estratégico se miden en el cuadro de mando. Así los resultados claves que afectan a la gestión económica se pueden medir en su globalidad para toda la Organización y también se encuentran segmentados según la partida presupuestaria a la que pertenezcan o por servicios o proyectos. Los que afectan a la gestión medioambiental también están segmentados.

TENDENCIAS

Tal y como se ha podido observar en los resultados presentados en los diferentes criterios, en general son buenos y en su mayoría tienen tendencias positivas o sostenidos. En los resultados clave, también se pueden percibir tendencias en general positivas.

OBJETIVOS

El Plan Estratégico con sus líneas estratégicas, tiene a su vez los objetivos estratégicos. Los objetivos estratégicos se desarrollan en los planes operativos y en los respectivos objetivos operativos.

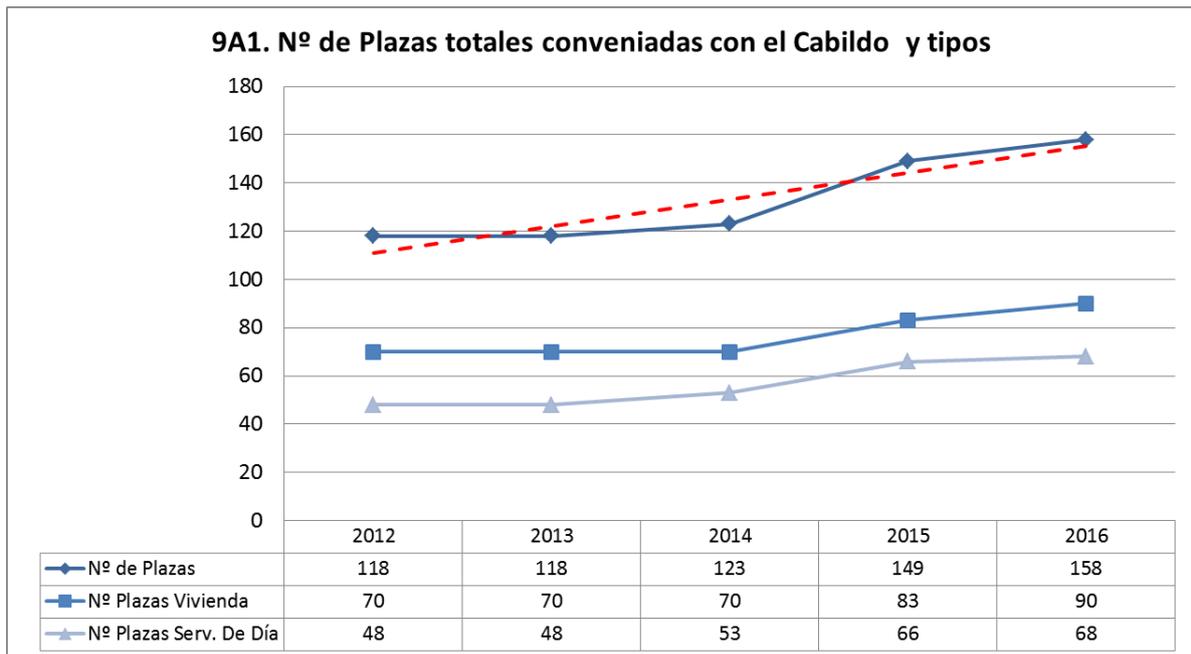
COMPARACIONES

En ningún criterio resulta fácil encontrar organizaciones que se presten a realizar comparaciones ni de percepción ni de rendimiento en relación a los resultados clave y económicos. Aun así hemos realizado comparaciones, seleccionando a 2 organizaciones, certificadas en 500 puntos EFQM, referentes en sus determinadas regiones en la prestación de servicios a personas con Discapacidad Intelectual; hemos extraído la información a comparar de las memorias públicas de dichas entidades del ejercicio 2016. Estas entidades son un ejemplo a seguir, y el compararnos con ellas nos marcan el camino que debemos seguir para mejorar. También la Asociación APROSU ha realizado comparaciones en relación al número de plazas de dependencia dirigidas a personas con discapacidad intelectual concedidos por el Cabildo de Gran Canaria a servicios de Vivienda, del cual somos referente en la isla de Gran Canaria y del Servicio de Día, el cual estamos por encima de la media de plazas concedidas. Estos datos han sido extraídos de la información pública de los convenios anuales de plazas de dependencia del Gobierno de Canarias. Además, como ya hemos explicado en reiteradas ocasiones en esta memoria, durante este año 2016 hemos comenzado una alianza con la Fundación Grupo Develop para participar a través de una herramienta informática en un Panel de indicadores denominado "Cuadro de mando", que nos proporcionará comparaciones de nuestros indicadores. Actualmente estamos en la fase de introducir los resultados de nuestros indicadores.

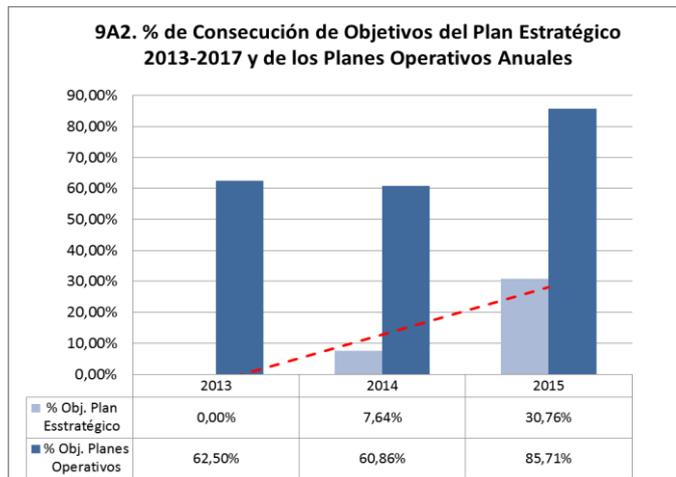
CONFIANZA. RELACIONES CAUSA-EFECTO

Los resultados de la Asociación APROSU en los últimos años es una consecuencia clara de las políticas adoptadas que han girado en torno a la mejora de la organización, hacia una gestión por procesos efectiva que garantiza la máxima eficiencia y la calidad en el servicio que se presta a los beneficiarios/as y familiares.

9A. RESULTADOS CLAVE: ACTIVIDAD

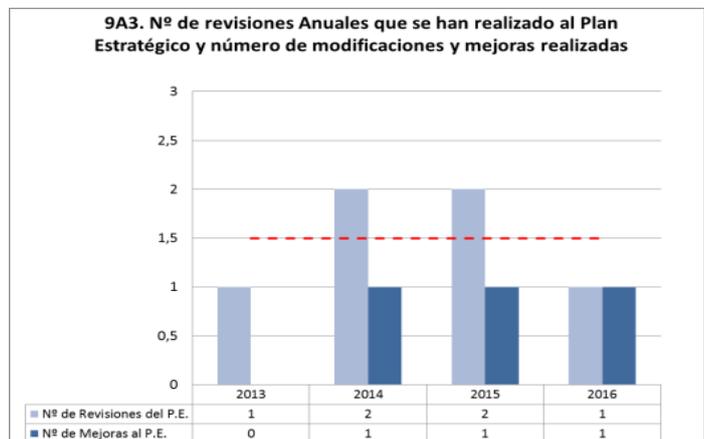


9A1.- Este gráfico representa la evolución del número de plazas de la asociación desde 2012 y del tipo. En viviendas a partir del año 2015 se ha aumentado 20 plazas hasta 2016. En Servicios de Día (Centro ocupacional y Centro de Día) desde el año 2014 se ha aumentado en 20 plazas hasta el año 2016. Se observa una tendencia positiva por parte del Cabildo de Gran Canaria para el aumento de la prestación de servicios de vivienda y de Servicios de Día.

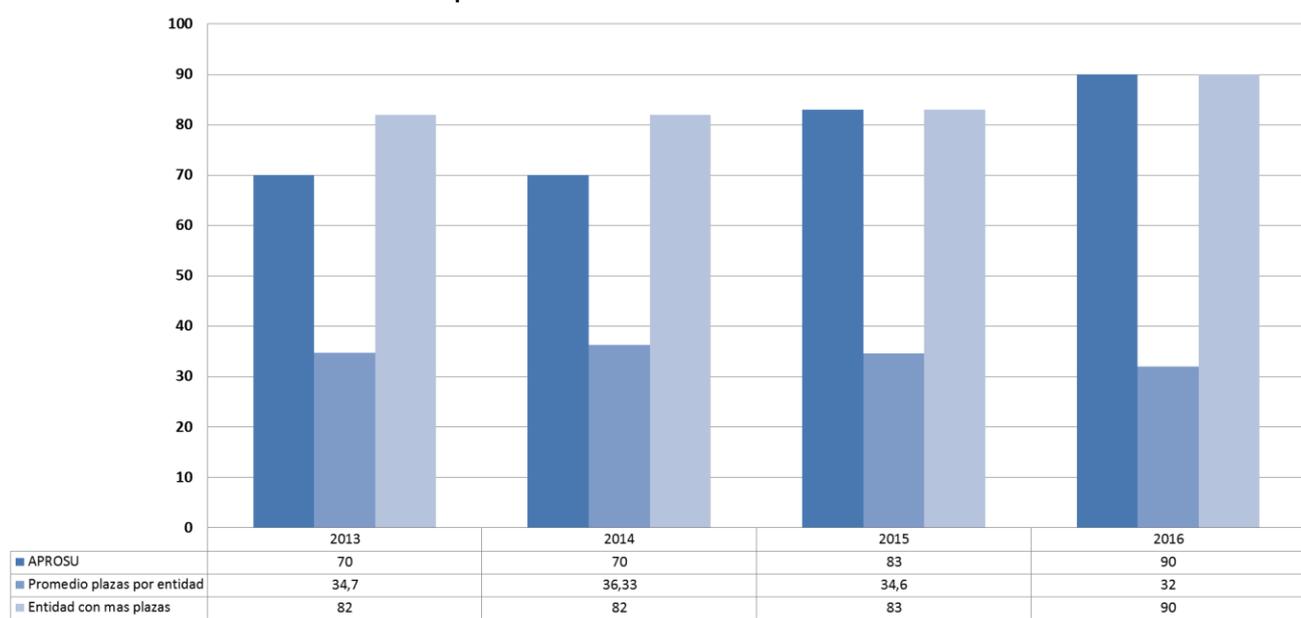


9A2. Este Gráfico indica el % de Consecución de los objetivos del Plan Estratégico, que como se ve tiene una tendencia positiva, y a fecha del año 2015 ya tenía el 30% de los objetivos finalizados, y por otro lado el % de consecución de los objetivos anuales de los planes operativos pertenecientes al Plan Estratégico, como se ve la tasa de éxito está por encima del 60%. Hasta el año 2017 tenemos de plazo para cumplir con los objetivos estratégicos planificados.

9A3. Este Gráfico indica el nº de revisiones que se han realizado cada año al Plan Estratégico, al cuál le corresponden 2 revisiones anuales; con motivo de estas revisiones se han realizado modificaciones y mejoras al Plan Estratégico, para que sea una herramienta flexible y que se adapte a la realidad de la Asociación. Las mejoras han supuesto una modificación de la edición del Plan Estratégico, y su respectivo reparto entre el personal.

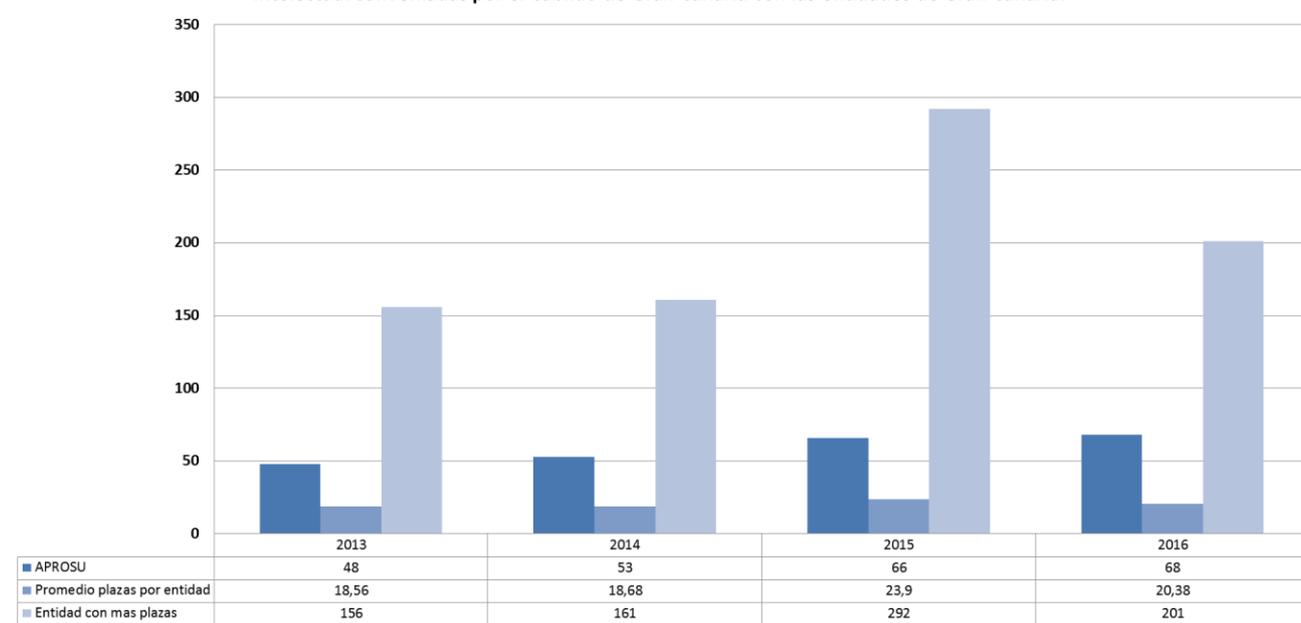


9A4. Benchmarking: Comparativa de Plazas de Vivienda para Personas Dependientes con Discapacidad Intelectual conveniadas por el Cabildo de Gran Canaria con las entidades de Gran Canaria.



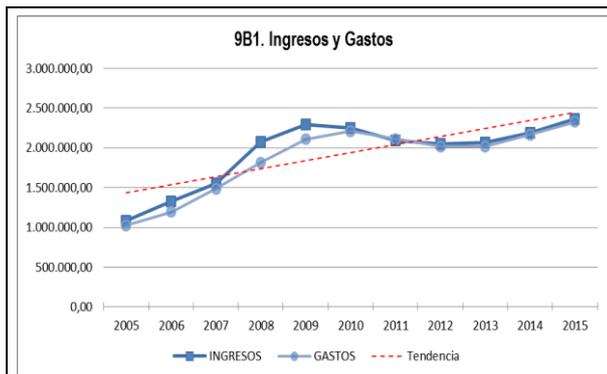
9A4.- Comparativa de plazas de Vivienda para Personas Dependientes con Discapacidad Intelectual conveniadas por el Cabildo de Gran Canaria con las entidades de Gran Canaria dedicadas a la prestación de servicios a personas en situación de dependencia por discapacidad intelectual. La Asociación APROSU siempre ha estado por encima de la media de plazas conveniadas a las entidades (12 entidades del sector de la discapacidad intelectual), a partir del año 2015 la Asociación es la entidad referente en la isla de Gran Canaria que mas plazas tiene conveniadas de vivienda para Personas con Discapacidad Intelectual. También somos la entidad con mayor importe de financiación por parte del Cabildo de Gran Canaria para la prestación de los servicios.

9A5. Benchmarking: Comparativa de Plazas de Servicios de Día para Personas Dependientes con Discapacidad Intelectual conveniadas por el Cabildo de Gran Canaria con las entidades de Gran Canaria.

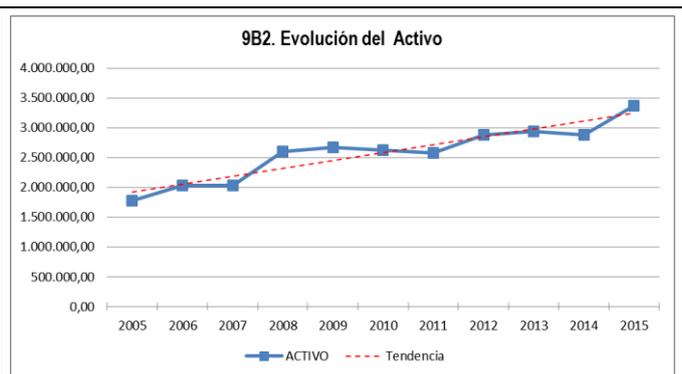


9A5.- Comparativa de Plazas de Servicios de Día para Personas Dependientes con Discapacidad Intelectual conveniadas por el Cabildo de Gran Canaria con las entidades de Gran Canaria dedicadas a la prestación de servicios a personas en situación de dependencia por discapacidad intelectual. La Asociación APROSU siempre ha estado por encima de la media de plazas concedidas a las entidades (30 entidades del sector de la discapacidad intelectual), cada año hemos ido aumentando las plazas conveniadas.

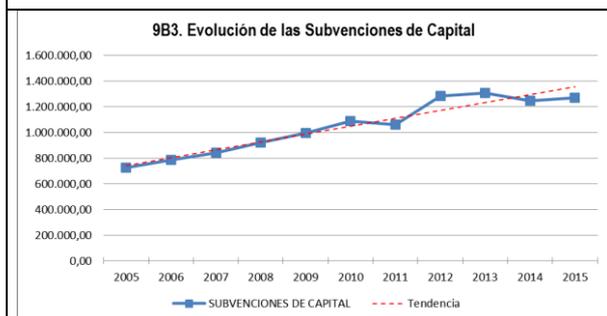
9B. RESULTADOS CLAVE: RENDIMIENTO



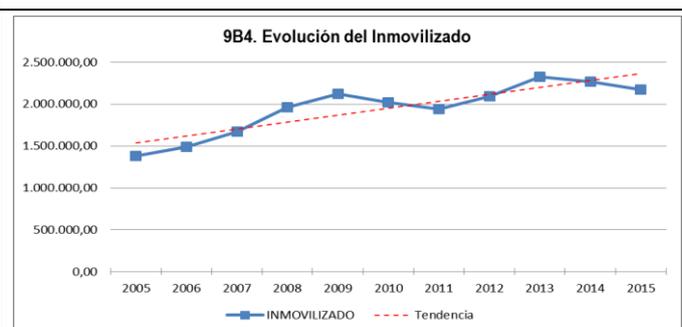
9B1.- Este gráfico representa la evolución de los ingresos y gastos de la asociación en los últimos 10 años. Al ser una entidad sin ánimo de lucro busca el equilibrio entre ingresos y gastos. En 2015 estaba en vigor el Plan de Atención a la Discapacidad 2005-2010, y fue prorrogado en 2010 y 2011. A partir del año 2012, entró en vigor la ley de promoción de la Autonomía Personal. Se observa una tendencia positiva en la obtención de ingresos, así como en la utilización de los mismos para el mantenimiento de los servicios y la puesta en marcha de nuevas plazas y servicios.



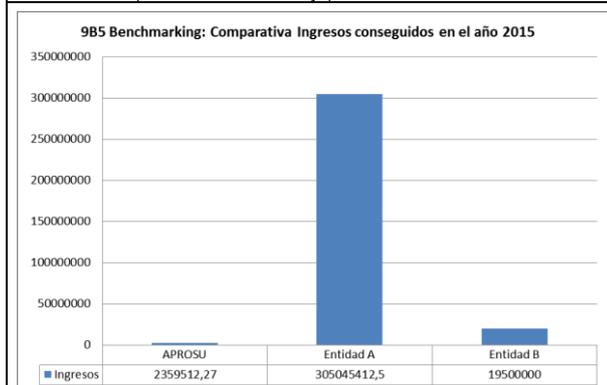
9B2.- Este gráfico representa la evolución del activo de la asociación que engloba el total del activo en los últimos 10 años. El activo es el conjunto de bienes y derechos de los que es titular la asociación. Se observa una tendencia positiva en la misma (línea discontinua roja).



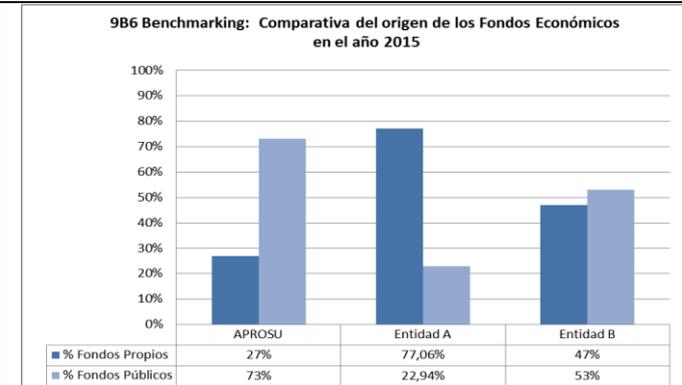
9B3.- Este gráfico representa la evolución de las subvenciones de capital de la asociación en los últimos 10 años. Las subvenciones de capital son las subvenciones que la Asociación recibe para el establecimiento o estructura fija de la empresa. Extraído de la partida del pasivo del balance de la partida, subvenciones, donaciones y legados recibidos. Se observa una tendencia positiva en la misma (línea discontinua roja).



9B4.- Este gráfico representa la evolución del Inmovilizado en los últimos 10 años. El Inmovilizado es el conjunto de elementos patrimoniales reflejados en el activo, con carácter permanente y que no están destinados a la venta. Se observa una tendencia positiva en la misma (línea discontinua roja).



9B5.- En esta gráfica se puede observar los ingresos de las entidades referentes A y B, frente a la Asociación APROSU. Estas entidades ingresan mucho más dinero que la Asociación APROSU. De estas entidades podemos aprender sobre sus políticas económicas y como se relacionan con los financiadores para obtener tanto volumen de ingresos.



9B6.- En esta gráfica se puede observar los porcentajes de ingresos propios y públicos de las entidades referentes A y B, frente a la Asociación APROSU. Estas entidades han logrado equilibrar e incluso superar con los fondos propios y no depender tanto de la financiación pública. De estas entidades podemos aprender sobre sus políticas económicas y sus modelos de negocio para evitar depender de la financiación pública.

ANEXO

ANEXO 1: ACRÓNIMOS.

ANEXO 2: FUENTES DE FINANCIACIÓN.

ANEXO 3: DAFO 2013.

ANEXO 4: PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017.

ANEXO 5: MAPA DE PROCESOS.

ANEXO 6: DIAGRAMA DE FLUJO DEL MODELO DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

ANEXO 7: ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL.

ANEXO 8: ORGANIGRAMA.

ANEXO 9: ASPECTOS MAS IMPORTANTES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS.

ANEXO 10: DS-GRUPOS DE INTERÉS

ANEXO 11: DS-POLÍTICA

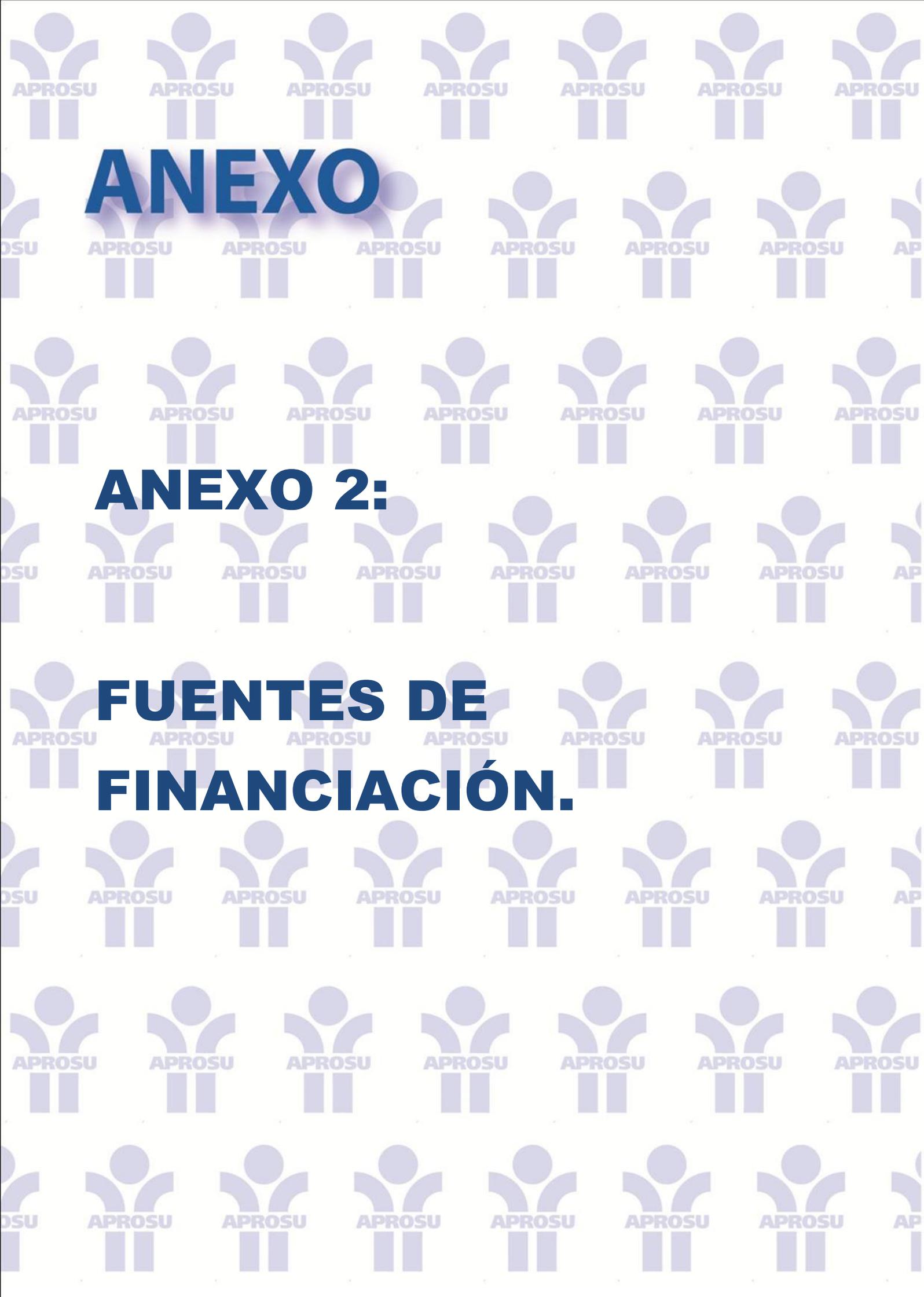
ANEXO 12: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INNOVACIÓN

ANEXO

ANEXO 1:

ACRÓNIMOS.

- **APROSU:** Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual de las Palmas.
- **ISO:** International Organization for Standardization - Organización Internacional de Normalización
- **EMAS:** Eco-Management and Audit Scheme - Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría
- **EFQM:** European Foundation for Quality Management - Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
- **FGD:** Fundación Grupo Develop
- **DAFO:** Debilidades Amenazas Fortalezas Oportunidades
- **COMPSI:** Coordinadora de Centros Ocupacionales de la Provincia de Las Palmas
- **EAPN:** The European Anti-Poverty Network - Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social
- **AEDIS:** Asociación Empresarial para la Discapacidad
- **GRI:** Global Reporting Initiative - Iniciativa de Reporte Global
- **REDER:** Resultados Enfoques Despliegue Evaluación Revisión
- **RR.HH.:** Recursos Humanos
- **CDP:** Complemento de Desarrollo Profesional
- **ONGs:** Organización No Gubernamental
- **BOP:** Boletín Oficial Provincial
- **BOC:** Boletín Oficial de Canarias
- **BOE:** Boletín Oficial de España
- **PCP:** Planificación Centrada en la Persona
- **PAI:** Plan de Atención Individualizado
- **Mwh:** Megavatios por hora
- **M3:** Metros cúbicos
- **RAEEs:** Residuos de aparatos Eléctricos y Electrónicos

The background of the entire page is a repeating pattern of a light purple logo. The logo consists of a stylized human figure with arms raised, positioned above the word "APROSU" in a sans-serif font.

ANEXO

ANEXO 2:

FUENTES DE FINANCIACIÓN.

La Asociación APROSU recibe ayudas económicas de entidades de distinto ámbito territorial (ayuntamiento, cabildo y gobierno regional) del estado español, a través del convenio de plazas de servicios y de las subvenciones a determinados proyectos, el total de las subvenciones (por el convenio de plazas y subvenciones para proyectos específicos) en 2015 ascendió a **2.183.462,22 €**. Estas entidades gubernamentales no son socios de la Asociación APROSU ni forman parte de los órganos de gobierno y por tanto no tienen capacidad de decisión en la misma.

SUBVENCIONES AÑO 2015

ORGANISMO	OBJETO	SERVICIOS	BENEFICIARIOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	IMPORTE
AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Proporcionar los apoyos necesarios para la promoción de la autonomía personal en ambientes más normalizados	PREVENCIÓN DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL: HOGARES FUNCIONALES	10	01/01/2015	31/12/2015	15.617,11
	Prevenir la exclusión social	OCIO INCLUSIVO	108	01/01/2015	31/12/2015	14.229,90
	Proporcionar los apoyos necesarios para evitar el agravamiento de la exclusión social y fomentar la autonomía, la vida independiente y la inclusión social	INCLUSIÓN SOCIAL Y VIDA INDEPENDIENTE	15	01/01/2015	31/12/2015	26.560,44
CABILDO INSULAR DE GRAN CANARIA	Programa Servicio de Comedor	CENTRO OCUPACIONAL Y CENTRO DE DÍA	53	01/01/2015	31/12/2015	35.600,00
GOBIERNO DE CANARIAS DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS SOCIALES E INMIGRACIÓN	Mantenimiento y gestión de la Asociación APROSU para la prestación de servicios a personas dependientes	GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE VIVIENDA Y DE DÍA A PERSONAS DEPENDIENTES POR DISCAPACIDAD INTELECTUAL.	115	01/01/2015	30/11/2015	561.119,85
GOBIERNO DE CANARIAS SERVICIO CANARIO DE EMPLEO	Apoyos para mejorar la Calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual	RESIDENCIA, HOGARES FUNCIONALES, PISO TUTELADO, CENTRO OCUPACIONAL Y CENTRO DE DÍA	109	27/10/2015	26/04/2016	43.761,37
GOBIERNO DE CANARIAS- DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO	Mejora de las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo	HOGAR FUNCIONAL DOMINGO SUÁREZ VALIDO	14	22/10/2015	31/10/2015	9.450,00

CONVENIO DEPENDENCIA AÑO 2015

ORGANISMO	OBJETO	SERVICIOS	BENEFICIARIOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	IMPORTE MÁXIMO A FINANCIAR POR PLAZAS OCUPADAS
INSTITUTO DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIO DEL CABILDO DE GRAN CANARIA	Prestación de servicio de alojamiento a personas con discapacidad intelectual y bajo requerimiento	RESIDENCIA CRISTO DE LA SALUD	42	01/01/2015	31/12/2015	659.190,00
	Prestación de servicio de alojamiento para personas con discapacidad intelectual mayores con necesidad a tercera persona y bajo requerimiento	HOGAR FUNCIONAL DOMINGO SUÁRAEZ VALIDO	13	01/01/2015	31/12/2015	166.075,00
	Prestación de servicio de alojamiento a personas con discapacidad intelectual y bajo requerimiento	HOGAR FUNCIONAL MASCULINO	5	01/01/2015	31/12/2015	47.450,00
	Prestación de servicio de alojamiento a personas con discapacidad intelectual y bajo requerimiento	HOGAR FUNCIONAL FEMENINO	5	01/01/2015	31/12/2015	47.450,00
	Prestación de servicio de alojamiento para personas con discapacidad intelectual	PISO TUTELADO	4	01/01/2015	31/12/2015	32.120,00
	Prestación de servicio de alojamiento para personas con discapacidad intelectual	PISO TUTELADO	1	01/04/2015	31/12/2015	6.050,00
	Prestación de servicio de Ocupacional	CENTRO OCUPACIONAL	29	01/01/2015	31/12/2015	115.072,00
	Prestación de servicio de día para personas con discapacidad intelectual y necesidad a tercera persona	CENTRO DE DÍA	24	01/01/2015	31/12/2015	196.416,00
	Prestación de servicio de día para personas con discapacidad intelectual y necesidad a tercera persona	CENTRO DE DÍA	13	01/04/2015	31/12/2015	79.794,00
	Prestación de servicio para el mantenimiento de funciones y habilidades adquiridas del C.O.	PROGRAMA MANTENIMIENTO DE FUNCIONES Y HABILIDADES ADQUIRIDAS	71	01/01/2015	31/12/2015	105.648,00

The background of the entire page is a repeating pattern of a light blue logo. The logo consists of a stylized human figure with arms raised, positioned above the word "APROSU" in a bold, sans-serif font. The text "ANEXO" is centered in the upper portion of the page, rendered in a large, bold, dark blue font with a subtle drop shadow effect.

ANEXO

The background of the entire page is a repeating pattern of a light blue logo. The logo consists of a stylized human figure with arms raised, positioned above the word "APROSU" in a bold, sans-serif font. The text "ANEXO 3:" is centered in the middle portion of the page, rendered in a large, bold, dark blue font with a subtle drop shadow effect.

ANEXO 3:

The background of the entire page is a repeating pattern of a light blue logo. The logo consists of a stylized human figure with arms raised, positioned above the word "APROSU" in a bold, sans-serif font. The text "DAFO 2013" is centered in the lower portion of the page, rendered in a large, bold, dark blue font with a subtle drop shadow effect.

DAFO 2013

DAFO 2013

Equipo de Planificación Estratégica

Debilidades:

- Escasa participación de socios en la asamblea.
- Poca participación de las familias.
- Dependencia económica de pocos financiadores (Instituciones públicas, cuotas de usuarios y empresas privadas).
- Falta de conocimiento de la sociedad sobre la organización.

Fortalezas:

Gestión:

- Implantado y Certificado un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medioambiente y de Excelencia en la Gestión (ISO 9001, ISO 14001, EFQM y EMAS).
- Índices altos de percepción de la satisfacción por parte de los Grupos de Interés principales de la organización.
- Gestión por procesos.
- Protocolarización de las actuaciones llevadas a cabo por los empleados.
- Diversidad de servicios.
- Capacidad de innovación en proyectos.
- Existencia de recursos adecuados para trabajar (equipamiento, materiales, etc.)
- Nº de plazas de vivienda. Aumento de las mismas.
- Nº de personas a las que se presta servicios.
- Nº de Socios.
- Comunicación y apoyo a las familias con Personas con Discapacidad Intelectual.
- Liderazgo de la organización por parte del equipo directivo.
- Diversidad de socios (Numerarios y Protectores) en la Junta Directiva.
- Apoyo de la Junta Directiva a las decisiones y proyectos de la Dirección-Gerencia. Amplio margen de maniobra.
- Infraestructuras de la organización y ubicación céntrica. Titularidad propia de las instalaciones.
- Transparencia económica a través de auditorías externas de cuentas de forma anual.
- Disponibilidad de medios económicos propios.
- Estabilidad presupuestaria en el contexto de crisis económica.
- Mejora de la infraestructura y creación de nuevos servicios.
- Mantenimiento del servicio en un contexto de crisis.
- No existen Deudas contraídas.
- Aumento del Patrimonio.

RR.HH.:

- Implicación y motivación del personal.
- Buena coordinación y trabajo en equipo
- Equipo profesional y multidisciplinar. Muy cualificado.
- Buena Comunicación entre profesionales.
- Planes de formación anuales para empleados.
- Nº de empleados alto y mantenimiento de la plantilla en un contexto de crisis económica.
- Disponer de diferentes profesionales que no contempla la ley.

Alianzas e Imagen externa:

- Pertenencia a FEAPS y a la red EAPN.
- Apoyo y Compromiso de FEAPS CANARIAS ante la situación de crisis económica.

- Alianzas con Centros de Formación para prácticas de alumnos.
- Imagen positiva de APROSU de cara a la sociedad (Administraciones públicas, comunidad y empresas privadas).
- Diversidad de Alianzas con otras organizaciones (Grupo Develop, Fiscalía, ULPGC...).
- Presencia en las redes a través de Página web, Facebook y Twitter.
- Publicación en Manuales de Buenas Prácticas de FEAPS.
- Registro de la Marca y del Logotipo APROSU.
- Buenas Relaciones con organizaciones públicas y privadas
- Trayectoria y expansión de APROSU.
- Premios y Reconocimientos concedidos a la entidad

AMENAZAS:

- Retraso en recibir las partidas presupuestarias de las subvenciones concedidas.
- Ley de autonomía personal (ingresos por plaza ocupada).
- Ley de copagos.
- Talante Político.
- Crisis Económica Actual. Recortes financieros que perjudican a la estabilidad presupuestaria.
- Excesiva burocracia por parte de las Administraciones públicas.
- La gestión para adjudicar plazas por parte del servicio de admisión puede producir un descenso de ingresos.

OPORTUNIDADES

- Imagen que tiene la sociedad de APROSU. Siendo muy positiva sobre todo por parte de la administración pública.
- Relación con otras entidades, públicas y privadas: actividades de la Compsi, etc.
- Certificaciones de calidad y medioambiente.
- Existencia de premios e iniciativas que fomentan la calidad, transparencia y la buena imagen ante la sociedad.
- Convenios con las administraciones públicas.
- Normativa de medidas alternativas.
- Ley de Autonomía personal, Control de estancias por plazas ocupadas.
- Búsqueda de financiación con la venta de productos realizados por los beneficiarios y por la ampliación de plazas de viviendas.
- Ubicación de la Residencia Cristo de la Salud frente al nuevo macroedificio de juzgados.
- Cambios en la organización de los servicios.
- Aprovechamiento de la Responsabilidad Social de Grandes Empresas.
- Realizar Benchmarking.
- Talante del Consejero de Política Social del Cabildo de Gran Canaria.
- Realizar Benchmarking.

The background of the page is a repeating pattern of a light purple watermark. Each watermark consists of a stylized human figure with arms raised, positioned above the word "APROSU" in a sans-serif font.

ANEXO

ANEXO 4:

PLAN ESTRATÉGICO

2013-2017



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

INDICE:

1. PRESENTACIÓN.
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.
3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.
4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.
5. LINEAS ESTRATÉGICAS.

CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO		
Nº	PÁGINAS	CAUSAS DE LA MODIFICACIÓN
01 23/06/14	Todas	Edición Inicial.
02 31/01/2014	Todas	Actualización de indicadores en los objetivos estratégicos.
03 03/02/2015	Todas	Actualización de indicadores en los objetivos estratégicos.
04 28/01/2016	Pág. 9 y 11	Eliminación de la Acción Estratégica 1.2 -Captación de nuevas fuentes de financiación.



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

PRESENTACIÓN

Todas las organizaciones del sector, desde las más grandes a las más pequeñas, tienen la necesidad de elaborar planes estratégicos que permitan aumentar la eficacia de los procesos que llevan a cabo para mejorar la calidad de vida del colectivo de las personas con discapacidad intelectual y sus familiares.

Con el plan estratégico quiero definir el mapa de ruta de a dónde queremos llegar en los próximos 4 años.

La elaboración de nuestro Plan Estratégico 2013-2017 se ha realizado a través de un proceso de participación de todos los grupos de interés de la Asociación APROSU, aportando cada uno sus propuestas y necesidades, realizándose de esta manera un trabajo conjunto y global.

El Plan se inicia en un contexto socioeconómico difícil, que en términos de financiación de las ONG supone una disminución de ingresos y muchas dificultades para incrementar la base social, pero también sirve como estimulante para los procesos de creatividad e innovación a las nuevas dificultades que se nos presentan.

Con el desarrollo de este Plan Estratégico podemos afrontar los retos -presentes y futuros- con un buen marco de orientación y consenso, siguiendo líneas estratégicas bien definidas.

Este Plan estratégico no pretende ser un marco rígido de actuación, porque en una realidad tan cambiante como la actual, procede revisar cada año nuestro trabajo, nuestras alianzas y nuestros objetivos, orientados siempre a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.

Carmen Delia Arencibia Quintana
Directora-Gerente



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.



APROSU es una asociación cuyo objeto 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,



La Dirección Social de la organización es:

APROSU
C/ Málaga, 1
35016 Las Palmas de G.C.
Las Palmas

C.I.F.: G-35029065
Telf.: 928 32 08 61
Fax.: 928 32 08 24
www.aprosu.com
aprosu@aprosu.com



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

**SER PERCIBIDOS COMO UNA ORGANIZACIÓN
EXCELENTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA
LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y
SUS FAMILIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE
CANARIAS.**

MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

**LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS EN LA
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS, A TRAVÉS DE LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYOS DE INTEGRACIÓN
SOCIAL Y/O LABORAL.**

VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

VALOR	DEFINICIÓN
CALIDAD	Control de la gestión de los servicios que se prestan para satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios y sus familias.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Compromiso de la organización para realizar acciones que tengan repercusiones positivas sobre la sociedad.
COHERENCIA	Realización de acciones encaminadas a la consecución de la misión de la organización
TRANSPARENCIA	Difusión de información sobre la gestión y los resultados económicos de la organización.
DEFENSA DE LOS DERECHOS	Acción de promover, desarrollar y proteger los derechos de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.
INNOVACIÓN	Capacidad de la organización para crear nuevos servicios y/o apoyos, o renovación de los ya existentes.
COMPROMISO ÉTICO	Realización de acciones en base al código Ético de FEAPS.



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Las líneas estratégicas de la Asociación APROSU en los próximos 4 años irán orientadas a potenciar nuestras fortalezas como organización, disminuir las debilidades detectadas, aprovechar al máximo las oportunidades y responder a las amenazas externas que se nos puedan presentar.

Del análisis de situación, realizado de forma participativa con los diferentes grupos de interés de la organización, extraemos los aspectos más destacados:

ANALISIS INTERNO

Debilidades:

- Escasa participación de socios en la asamblea.
- Poca participación de las familias.
- Dependencia económica de pocos financiadores (Instituciones públicas, cuotas de usuarios y empresas privadas).
- Falta de conocimiento de la sociedad sobre la organización.

Fortalezas:

Gestión:

- Implantado y Certificado un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medioambiente y de Excelencia en la Gestión (ISO 9001, ISO 14001, EFQM y EMAS).
- Índices altos de percepción de la satisfacción por parte de los Grupos de Interés principales de la organización.
- Gestión por procesos.
- Protocolarización de las actuaciones llevadas a cabo por los empleados.
- Diversidad de servicios.
- Capacidad de innovación en proyectos.
- Existencia de recursos adecuados para trabajar (equipamiento, materiales, etc.)
- Nº de plazas de vivienda. Aumento de las mismas.
- Nº de personas a las que se presta servicios.
- Nº de Socios.
- Comunicación y apoyo a las familias con Personas con Discapacidad Intelectual.
- Liderazgo de la organización por parte del equipo directivo.
- Diversidad de socios (Numerarios y Protectores) en la Junta Directiva.
- Apoyo de la Junta Directiva a las decisiones y proyectos de la Dirección-Gerencia. Amplio margen de maniobra.
- Infraestructuras de la organización y ubicación céntrica. Titularidad propia de las instalaciones.
- Transparencia económica a través de auditorías externas de cuentas de forma anual.
- Disponibilidad de medios económicos propios.
- Estabilidad presupuestaria en el contexto de crisis económica.



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

- Mejora de la infraestructura y creación de nuevos servicios.
- Mantenimiento del servicio en un contexto de crisis.
- No existen Deudas contraídas.
- Aumento del Patrimonio.

RR.HH.:

- Implicación y motivación del personal.
- Buena coordinación y trabajo en equipo.
- Equipo profesional y multidisciplinar. Muy Cualificado.
- Buena Comunicación entre profesionales.
- Planes de formación anuales para empleados.
- Nº de empleados alto y mantenimiento de la plantilla en un contexto de crisis económica.
- Disponer de diferentes profesionales que no contempla la ley.

Alianzas e Imagen externa:

- Pertenencia a FEAPS y a la red EAPN.
- Apoyo y Compromiso de FEAPS CANARIAS ante la situación de crisis económica.
- Alianzas con Centros de Formación para prácticas de alumnos.
- Imagen positiva de APROSU de cara a la sociedad (Administraciones públicas, comunidad y empresas privadas).
- Diversidad de Alianzas con otras organizaciones (Grupo Develop, Fiscalía, ULPGC...).
- Presencia en las redes a través de Página web, Facebook y Twitter.
- Publicación en Manuales de Buenas Prácticas de FEAPS.
- Registro de la Marca y del Logotipo APROSU.
- Buenas Relaciones con organizaciones públicas y privadas
- Trayectoria y expansión de APROSU.
- Premios y Reconocimientos concedidos a la entidad.



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

ANALISIS EXTERNO

Amenazas:

- Retraso en recibir las partidas presupuestarias de las subvenciones concedidas.
- Ley de autonomía personal (ingresos por plaza ocupada).
- Ley de copagos.
- Talante Político.
- Crisis Económica Actual. Recortes financieros que perjudican a la estabilidad presupuestaria.
- Excesiva burocracia por parte de las Administraciones públicas.
- La gestión para adjudicar plazas por parte del servicio de admisión puede producir un descenso de ingresos.

Oportunidades:

- Imagen que tiene la sociedad de APROSU. Siendo muy positiva sobre todo por parte de la administración pública.
- Relación con otras entidades, públicas y privadas: actividades de la Compsi, etc.
- Certificaciones de calidad y medioambiente.
- Existencia de premios e iniciativas que fomentan la calidad, transparencia y la buena imagen ante la sociedad.
- Convenios con las administraciones públicas.
- Normativa de medidas alternativas.
- Ley de Autonomía personal, control de estancias por plazas ocupadas.
- Búsqueda de financiación con la venta de productos realizados por los beneficiarios y por la ampliación de plazas de viviendas.
- Ubicación de la Residencia Cristo de la Salud frente al nuevo macroedificio de juzgados.
- Cambios en la organización de los servicios.
- Aprovechamiento de la Responsabilidad Social de Grandes Empresas.
- Realizar Benchmarking.
- Talante del Consejero de Política Social del Cabildo de Gran Canaria.



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

ÁMBITO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIONES ESTRATÉGICAS
GESTIÓN	L.E. 1- MANTENER LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	1.1 Conseguir la estabilidad presupuestaria que garantice la prestación de los servicios.
	L.E. 2- SER PERCIBIDOS COMO UNA ENTIDAD TRANSPARENTE EN LA GESTIÓN.	2.1 Realizar Auditorías Económicas, de Calidad y Medioambiente. 2.2 Difusión de Información sobre la gestión de la organización.
PERSONAS	L.E. 3- MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS	3.1 Implantar un Sistema de Gestión por Competencias. 3.2 Mejorar el sistema de formación. 3.3 Desarrollar e Implantar el Plan de Comunicación Interno.
INNOVACIÓN	L.E. 4- FOMENTAR LA CREATIVIDAD PARA DESARROLLAR ACCIONES INNOVADORAS	4.1 Implantar y desarrollar un plan de creatividad e innovación en la organización.
IMPACTO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	L.E.5- AMPLIAR Y MEJORAR NUESTRAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	5.1 Realizar acciones encaminadas a la mejora de la sociedad. 5.2 Implantar y Desarrollar un Plan de Comunicación



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

		Externa.
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS	L.E. 6- MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS	6.1 Mejorar los servicios que se prestan. 6.2 Dar respuesta a las necesidades no cubiertas de las Personas con discapacidad intelectual y sus familias. 6.3 Fomentar la participación de las Personas con Discapacidad Intelectual en la toma de decisiones sobre sus planes de futuro. 6.4 Fomentar la participación de las familias en la organización. 6.5 Defender los derechos de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias.
ÉTICA	L.E. 7- MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO DE FEAPS POR PARTE DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN.	7.1 Fomentar el cumplimiento del Código Ético de FEAPS en la organización.



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEA ESTRATÉGICA 1	ACCIÓN ESTRATÉGICA 1.1
MANTENER LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CONSEGUIR LA ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA QUE GARANTICE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende conseguir el equilibrio entre ingresos y gastos que aseguren la prestación de los servicios de la organización.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Conseguir el equilibrio entre ingreso y gastos. Mantener 77 plazas de vivienda para personas con discapacidad intelectual. Mantener 36 plazas de centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual. Mantener 32 plazas de centro de día para personas con discapacidad intelectual, anualmente.	INDICADOR: Diferencia entre ingresos y gastos. Nº de plazas de vivienda que se ofrecen a las personas con discapacidad intelectual. Nº de plazas de centro ocupacional que se ofrecen a las personas con discapacidad intelectual. Nº de plazas de centro de día que se ofrecen a las personas con discapacidad intelectual. Nº de plazas por convenio con el IAS. Nº de personas que reciben servicios.
RESULTADO FINAL 2017: Conseguir el sostenimiento de la organización en base al equilibrio presupuestario. Prestar servicios de vivienda a las personas con discapacidad intelectual. Prestar servicio de centro ocupacional a las personas con discapacidad intelectual. Prestar servicio de centro de día a las personas con discapacidad intelectual.	



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEA ESTRATÉGICA 2	ACCIÓN ESTRATÉGICA 2.1
SER PERCIBIDOS COMO UNA ENTIDAD TRANSPARENTE EN LA GESTIÓN.	REALIZAR AUDITORÍAS ECONÓMICAS, DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE.
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende que desde empresas externas especializadas evalúen y certifiquen que la organización cumple con las normativas y modelos vigentes en materia económica, de calidad y medioambientales.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Realizar auditorías externas.	INDICADORES: Nº de Auditorías económicas anuales. Nº de Auditorías de calidad anuales. Nº de Auditorías medioambientales anuales.
RESULTADO FINAL 2017: Realizar 5 auditorías económicas durante el periodo del plan estratégico. Realizar 12 auditorías de calidad durante el periodo del plan estratégico. Realizar 12 auditorías medioambientales durante el periodo del plan estratégico.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 2	ACCIÓN ESTRATÉGICA 2.2
SER PERCIBIDOS COMO UNA ENTIDAD TRANSPARENTE EN LA GESTIÓN.	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende dar a conocer la gestión de la organización.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Facilitar el acceso de información de la gestión de la organización.	INDICADORES: Nº de acciones encaminadas a la difusión de información.
RESULTADO FINAL 2017: Que nos perciban de forma transparente un 50% de los Grupos de Interés encuestados.	



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEA ESTRATÉGICA 3	ACCIÓN ESTRATÉGICA 3.1
MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS	IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende elaborar e implantar un sistema de gestión por competencias.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Tener implantado un sistema de gestión por competencias.	INDICADORES: Nº de personas que participan en la evaluación de competencias. Nº de personas que no participan en la evaluación de competencias. Nº de evaluaciones de competencias realizadas. Nº de personas que superan la evaluación de competencias. Nº de personas que no superan la evaluación de competencias. Documento del Plan de RR.HH. y Ficha de procesos actualizados.
RESULTADO FINAL 2017: Tener un plan implantado y documentado en base a la gestión por competencias. Tener un 100% de los perfiles profesionales definidos. Tener un 100% de perfiles profesionales evaluados.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 3	ACCIÓN ESTRATÉGICA 3.2
MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS	MEJORAR EL SISTEMA DE FORMACIÓN
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende planificar la formación de los profesionales en base a las áreas de mejora detectadas con la evaluación del desempeño.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Tener implantado un sistema de formación ligado a la gestión por competencias.	INDICADORES: Nº de personas que requieren de un plan de formación. Nº de acciones formativas que se realizan en base a los niveles competenciales. Nº de personas que participan en acciones formativas debido a la evaluación de competencias. Nº de acciones formativas necesarias detectadas después de la evaluación. Nº de acciones formativas necesarias que no se han podido realizar.
RESULTADO FINAL 2017: Implantar un plan de formación ligado a gestión por competencias.	



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEA ESTRATÉGICA 3	ACCIÓN ESTRATÉGICA 3.3
MEJORAR LA POLÍTICA DE PERSONAS	DESARROLLAR E IMPLANTAR EL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende elaborar e implantar el plan de comunicación interno de la organización.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Disponer de un plan de comunicación interno. Implantar el plan de comunicación interno. Mejorar la comunicación interna.	INDICADORES: % del plan elaborado. % de acciones del plan ejecutado. % de satisfacción hacia la comunicación interna. Nº de propuestas de mejora relacionados con la comunicación interna. Nº de acciones realizadas para mejorar la comunicación interna.
RESULTADO FINAL 2017: 100% del plan elaborado. 100% del plan ejecutado. 75% de satisfacción de los grupos de interés hacia la comunicación interna.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 4	ACCIÓN ESTRATÉGICA 4.1
FOMENTAR LA CREATIVIDAD PARA DESARROLLAR ACCIONES INNOVADORAS	IMPLANTAR Y DESARROLLAR UN PLAN DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende elaborar, implantar y desarrollar un proceso de creatividad que contribuya a la mejora continua de la organización.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Disponer de un plan de creatividad e innovación en la organización. Implantar un plan de creatividad e innovación en la organización.	INDICADORES: % del plan elaborado. % del plan ejecutado. Nº de ideas creativas propuestas. Nº de acciones innovadoras realizadas. % de satisfacción de los Grupos de Interés.
RESULTADO FINAL 2017: 100% del plan elaborado. 100% del plan ejecutado.	



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEA ESTRATÉGICA 5	ACCIÓN ESTRATÉGICA 5.1
AMPLIAR Y MEJORAR NUESTRAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	REALIZAR ACCIONES ENCAMINADAS A LA MEJORA DE LA SOCIEDAD
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende la realización de acciones que contribuyan a una sociedad sostenible, justa y solidaria.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Elaborar e implantar un proceso de Responsabilidad Social Corporativa. Elaborar un plan de Responsabilidad Social Corporativa. Realizar Acciones sostenibles, justas y solidarias.	INDICADORES: % del proceso elaborado. % del plan elaborado. % del proceso ejecutado. % del plan ejecutado. Nº de acciones realizadas durante el plan estratégico.
RESULTADO FINAL 2017: 100% del proceso elaborado. 100% del proceso ejecutado. 100% del plan elaborado. 100% del plan ejecutado. 10 acciones de R.S.C. durante el periodo del plan estratégico.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 5	ACCIÓN ESTRATÉGICA 5.2
AMPLIAR Y MEJORAR NUESTRAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	DESARROLLAR E IMPLANTAR UN PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA ORGANIZACIÓN.
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende elaborar e implantar el plan de comunicación externa de la organización.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Disponer de un plan de comunicación externa. Implantar el plan de comunicación externa. Mejorar la comunicación externa.	INDICADORES: % del plan elaborado. % de acciones del plan ejecutado. % de satisfacción hacia la comunicación externa.
RESULTADO FINAL 2017: 100% del plan elaborado. 100% del plan ejecutado. 60% de satisfacción de los grupos de interés en relación con la comunicación externa.	



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEA ESTRATÉGICA 6	ACCIÓN ESTRATÉGICA 6.1
MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS	MEJORAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende contribuir a la mejora continua de los servicios que se prestan.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Mejorar los servicios.	INDICADORES: Nº de Acciones de Mejora realizadas por servicio. Nº de Propuestas de mejora planteadas por los profesionales. % de satisfacción hacia la acción realizada. Media de profesionales de la entidad
RESULTADO FINAL 2017: Realizar 5 acciones de Mejora. 80% de satisfacción hacia las mejoras.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 6	ACCIÓN ESTRATÉGICA 6.2
MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS	DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES NO CUBIERTAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende dar respuesta a las necesidades no cubiertas para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Puesta en marcha de proyectos que den respuesta a necesidades no cubiertas de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.	INDICADORES: Nº de proyectos nuevos. % de satisfacción hacia los nuevos proyectos. Nº de Personas con Discapacidad Intelectual atendidas en nuevos proyectos. Nº de profesionales de nuevos proyectos.
RESULTADO FINAL 2017: Dar cobertura a las necesidades detectadas. 75% de satisfacción hacia el proyecto nuevo.	



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 03/02/2015

LÍNEA ESTRATÉGICA 6	ACCIÓN ESTRATÉGICA 6.3
MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS	FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA TOMA DE DECISIONES SOBRE SUS PLANES DE FUTURO
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende que las Personas con Discapacidad Intelectual participen en la toma de decisiones sobre su futuro.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Conseguir que las Persona con Discapacidad Intelectual dispongan de una planificación centrada en la persona.	INDICADORES: Nº de personas atendidas que cuentan con su PCP. % de persona atendidas que cuentan con su PCP. Nº de personas con discapacidad intelectual que no cuentan con una PCP
RESULTADO FINAL 2017: 100% de las personas con discapacidad intelectual cuenten con una PCP.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 6	ACCIÓN ESTRATÉGICA 6.4
MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS	FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE FAMILIAS EN LA ORGANIZACIÓN.
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende que las familias participen en la organización.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Aumentar la participación de las familias en la organización.	INDICADORES: Evolución del % de participación en las actividades.
RESULTADO FINAL 2017: 30% de media participación en las actividades.	



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DS – PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Edición: 04
Fecha: 28/01/2016

LÍNEA ESTRATÉGICA 6	ACCIÓN ESTRATÉGICA 6.5
MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS	DEFENDER LOS DEECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SUS FAMILIAS.
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende garantizar y velar por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Garantizar el cumplimiento de los derechos de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias.	INDICADORES: Nº de vulneraciones de derechos detectadas. Nº de acciones realizadas para el cumplimiento de los derechos.
RESULTADO FINAL 2017: 100% de nº de vulneraciones de derechos detectados tengan una acción correspondiente. No se produzcan vulneración de derechos.	

LÍNEA ESTRATÉGICA 7	ACCIÓN ESTRATÉGICA 7.1
FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO DE FEAPS EN LA ORGANIZACIÓN	FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO DE FEAPS EN LA ORGANIZACIÓN.
	<i>DEFINICIÓN: Con esta acción se pretende que todas las personas que integran la organización cumplan el código ético de FEAPS.</i>
OBJETIVO ESTRATÉGICO Cumplir el código ético de FEAPS.	INDICADORES: Nº de acciones realizadas para el cumplimiento del código ético de FEAPS. Nº de acciones dirigidas a cada grupo de interés. Nº medio de participantes por cada grupo de interés.
RESULTADO FINAL 2017: Que se realicen 5 acciones encaminadas al fomento del cumplimiento del código ético de FEAPS.	

ANEXO

ANEXO 5:

MAPA DE PROCESOS



ASOCIACIÓN PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

MAPA DE PROCESOS GENERAL DE LA ASOCIACIÓN APROSU

Codificación: DS – Mapa de Procesos
Fecha: 30/06/2015
Página 1 de 1
Edición: 08

PROCESOS ESTRATÉGICOS

FP-1 GESTIÓN ORGANIZATIVA

- SP-1.1 Gestión de Legislación .
- SP-1.2 S.G.C.M.
- SP-1.3 Planificación Estratégica
- SP-1.5 Gestión de Mejoras

FP-2 ETICA

FP-3 GESTIÓN ECONÓMICA:

- SP-3.1 Gestión de Ingresos.
- SP-3.2 Gestión de Gastos.
- SP-3.3 Gestión Tributaria.
- SP-3.4 Gestión de presupuesto.
- SP-3.5 Gestión de Inversiones.

FP- 4 RECURSOS HUMANOS:

- SP-4.1 Selección y Contratación.
- SP-4.2 Formación.
- SP-4.3 Desempeño Laboral.

PROCESOS OPERATIVOS

FP-6 RESIDENCIA R.M.:

- SP-6.1 Alojamiento.
- SP-6.5 Inserción Social.

FP-7 CENTRO OCUPACIONAL Y CENTRO DE DÍA

- SP-7.1 Serv. Comedor.
- SP-7.2 Integración Social
- SP-7.4 Inserción laboral.
- SP-7.6 Autogestores

FP- 8 LOGOPEDIA

FP- 9 FISIOTERAPIA

FP-10 RESIDENCIA R.M. CON N.T.P.:

- SP-10.1 Alojamiento.
- SP-10.4 Inserción Social.

FP- 12 VIVIENDAS INTEGRADAS EN LA COMUNIDAD:

- SP-12.1 Alojamiento 2ºB.
- SP-12.2 Alojamiento 2ºA.
- SP-12.3 Alojamiento 1ºA.
- SP-12.4 Inserción Social.

FP-17 SERVICIO DE TUTELAS:

FP-19 ATENCIÓN FAMILIAR

FP-20 OCIO:

- SP-20.1 Ocio
- SP-20.2 Vacaciones IMSERSO

FP-16 SERVICIO DE HOTEL

FP-18 PLANIFICACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

PROCESOS DE APOYO

FP-21 GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

- SP-21.1 Gestión de Socios.
- SP-21.2 Control Documental.

FP-22 VOLUNTARIADO

FP-23 ALIANZAS:

- SP-23.1 Proveedores y Subcontratas.
- SP-23.2 Organismos Públicos
- SP-23.3 Empresas Privadas.
- SP-23.4 ONGs
- SP-23.5 Centros de Formación

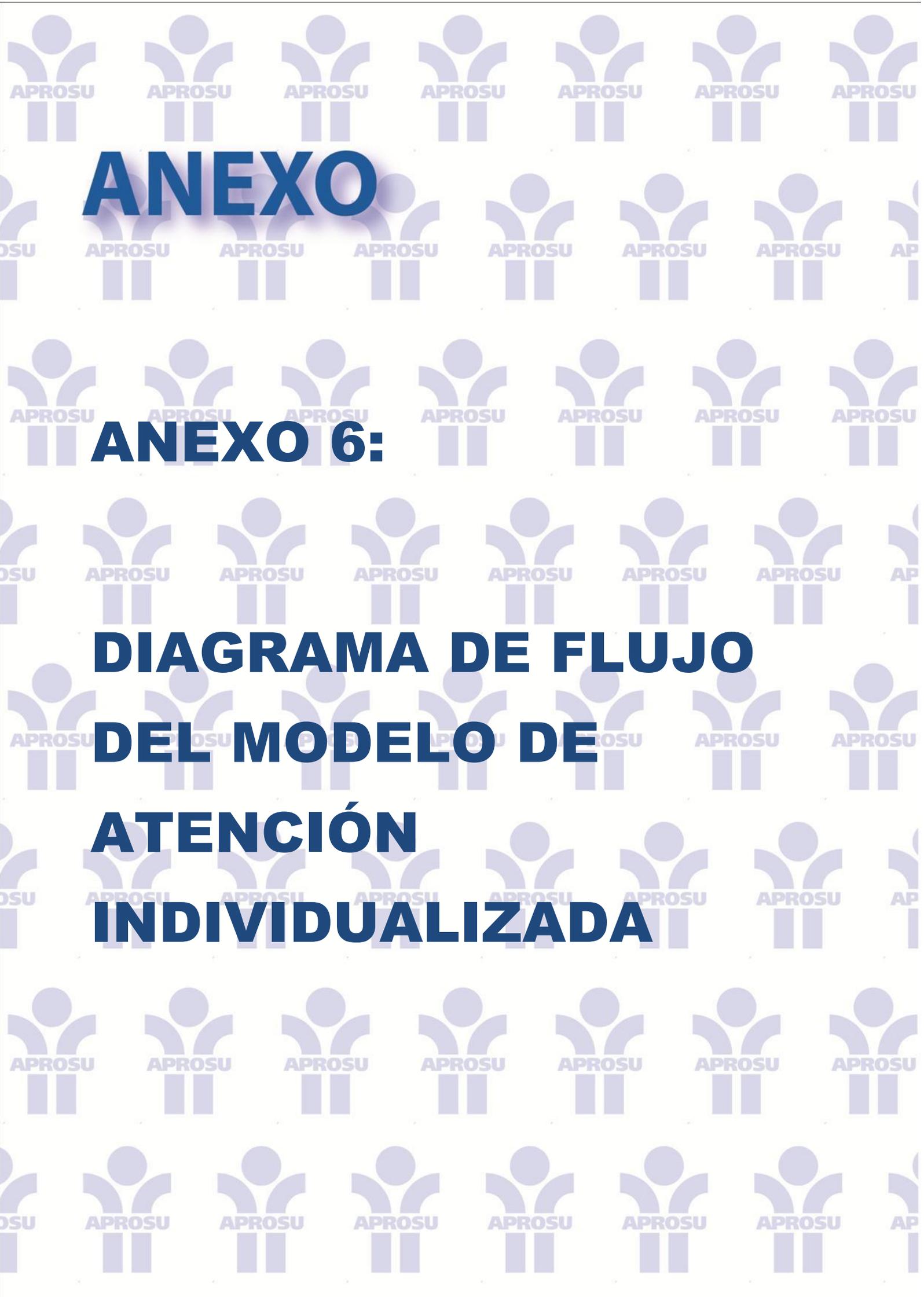
FP-24 INFRAESTRUCTURA:

- SP-24.2 Mantenimiento.

BENEFICIARIOS/AS
Y FAMILIAS

FP-5 ADAPTACIÓN E INGRESO
DEL BENEFICIARIO

MEJORA DE LA
CALIDAD DE VIDA DE
LOS BENEFICIARIOS/AS
Y SUS FAMILIAS

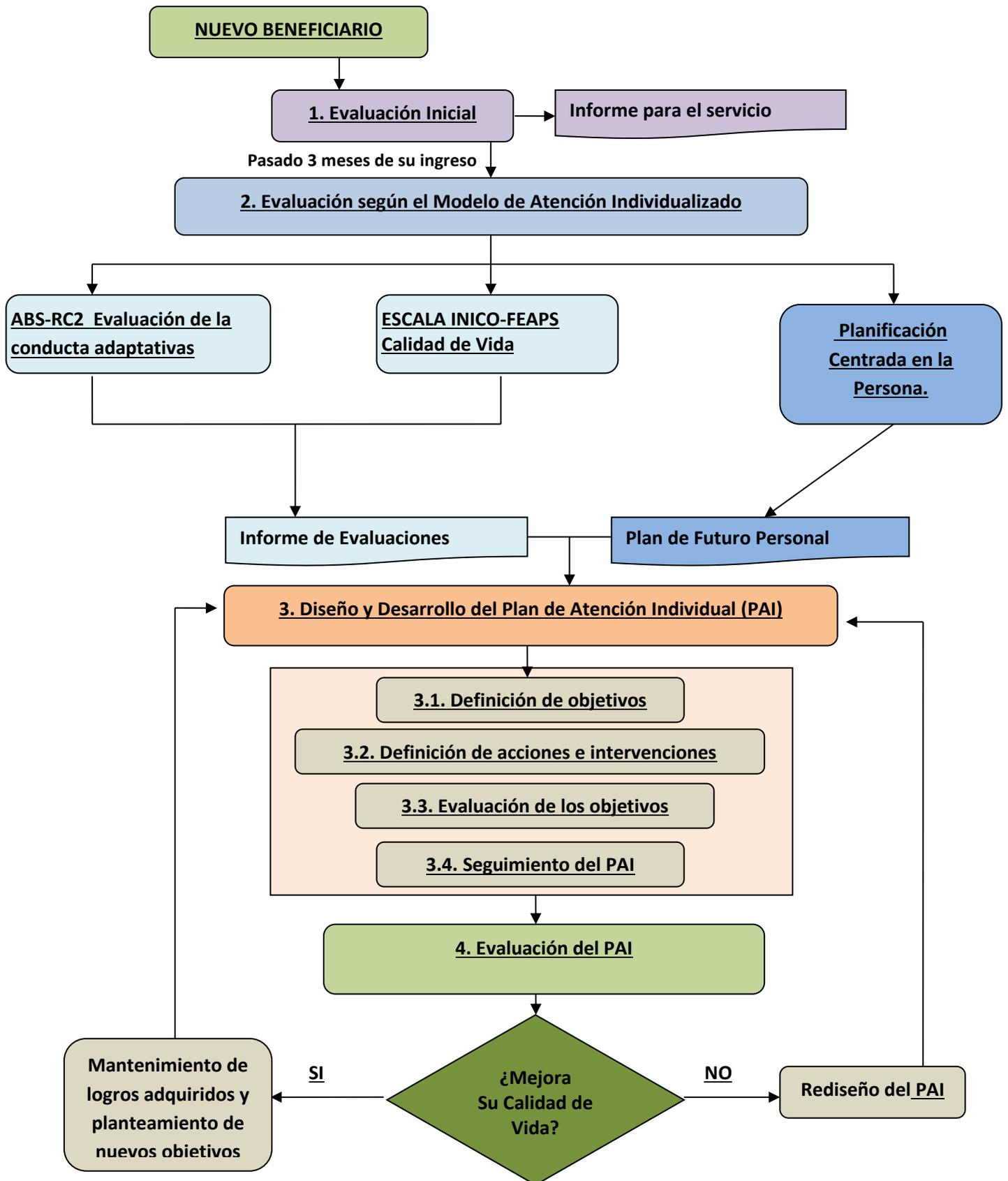
The background of the entire page is a repeating pattern of a light purple logo. The logo consists of a stylized human figure with arms raised, above the acronym 'APROSU'.

ANEXO

ANEXO 6:

**DIAGRAMA DE FLUJO
DEL MODELO DE
ATENCIÓN
INDIVIDUALIZADA**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL MODELO DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADO



ANEXO

ANEXO 7:

ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL



ASOCIACIÓN PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

PREMIO CANARIAS 2013



Carta de Adhesión al Pacto Mundial para Organizaciones sin actividad empresarial

15/09/2016

H.E. Ban Ki-moon
Secretario General de la
Organización de las Naciones Unidas
Nueva York, NY 10017
EUA

Estimado señor Secretario General,

Me complace comunicarle que la Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual de Las Palmas, APROSU, apoya los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. A través de esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar e implementar estos Principios en el marco de nuestra esfera de influencia. Además, informaremos puntualmente de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

También nos comprometemos a involucrarnos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las siguientes forma(s):

- Comprometerse con las Redes Locales de Pacto Mundial.
- Unirse y / o proponer proyectos de asociación en materia de sostenibilidad corporativa.
- Comprometer a las empresas en temas relacionados con el Pacto Mundial.
- Participar o apoyar las iniciativas específicas o líneas de trabajo del Pacto Mundial.
- Proporcionar comentarios a las empresas en relación a su Informe de Progreso.
- Participar en las actividades de Pacto Mundial y de las Redes Locales.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío cada dos años de una Comunicación de Compromiso (COE) que describa los esfuerzos de nuestra organización para apoyar la implementación de los diez principios y para involucrarse con el Pacto Mundial. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a dos años de haber ingresado al Pacto Mundial, y cada dos años desde esa fecha, tal como lo indica la política de COE del Pacto Mundial.

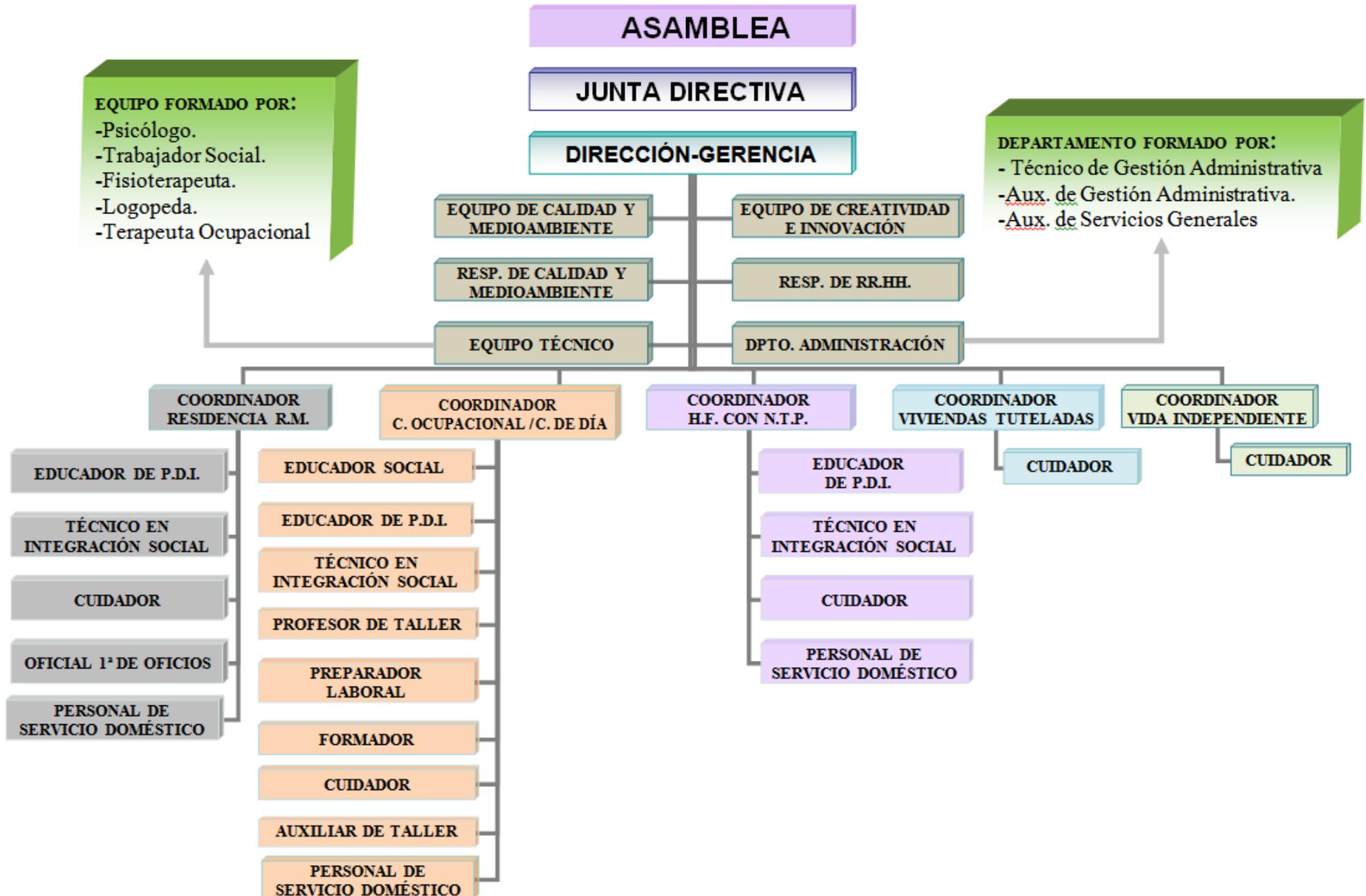
Atentamente,

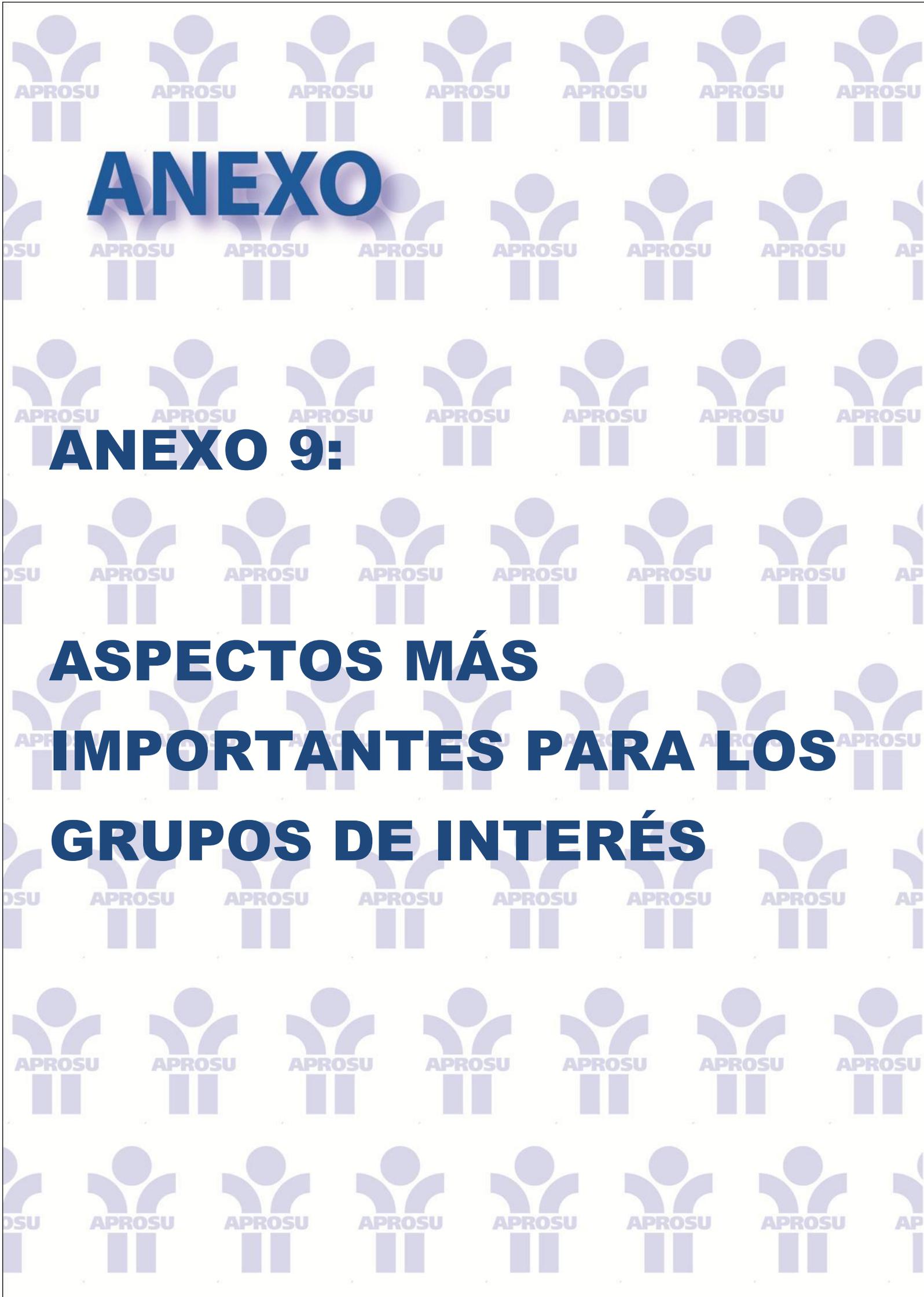

Juana Rosa Falcón Verona
Presidente

ANEXO

ANEXO 8:

ORGANIGRAMA



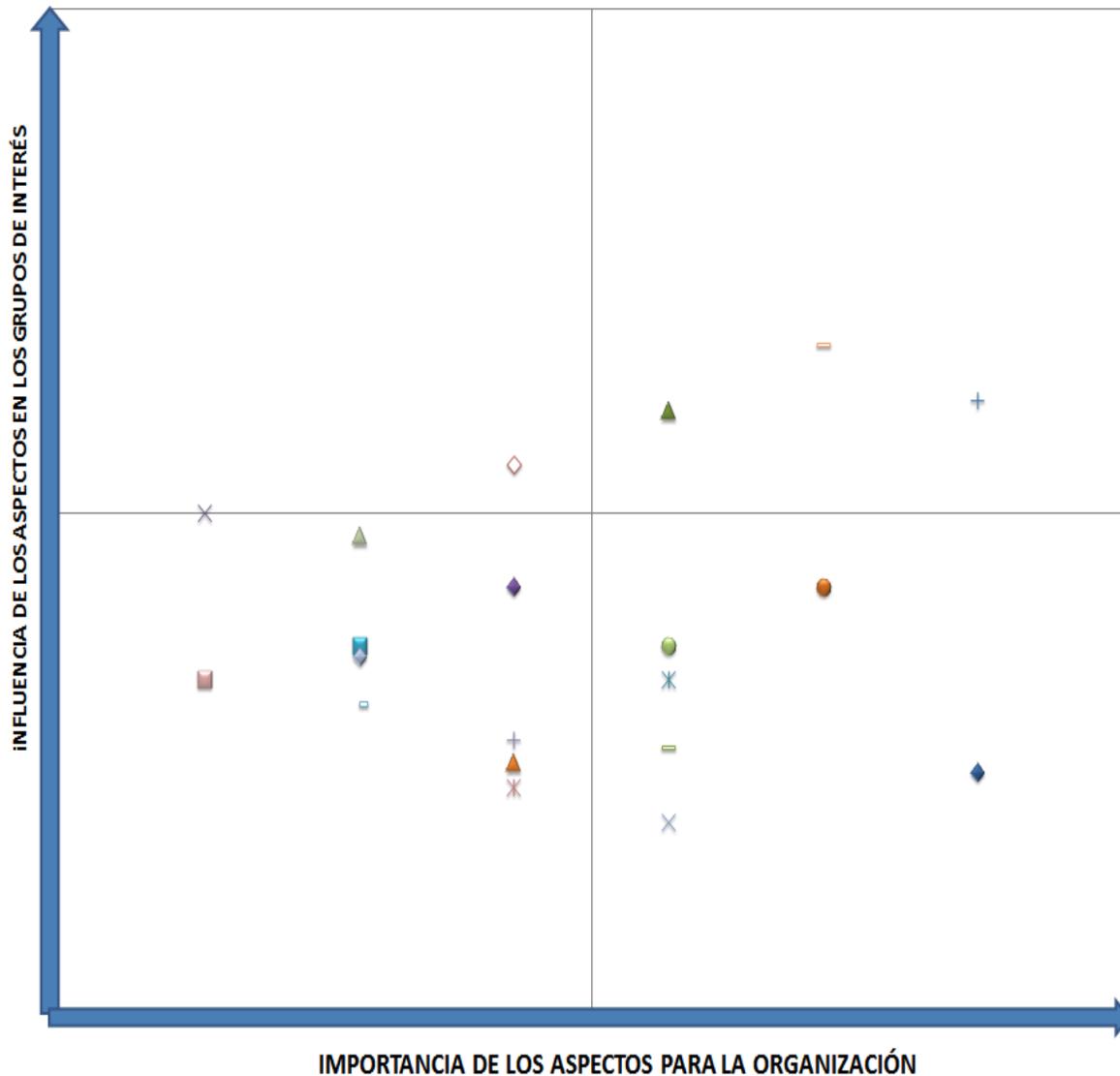
The background of the entire page is a repeating pattern of a light purple logo. The logo consists of a stylized human figure with arms raised, positioned above the word "APROSU" in a bold, sans-serif font.

ANEXO

ANEXO 9:

ASPECTOS MÁS IMPORTANTES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

MATRIZ DE MATERIALIDAD DE LOS ASPECTOS CON MAYOR IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN



- ◆ El Desempeño Económico de la Asociación APROSU.
- Como se protege la salud y la seguridad de las personas con discapacidad intelectual que reciben servicios de la Asociación APROSU.
- ▲ Como se protege la privacidad de las personas con discapacidad intelectual que reciben servicios de la Asociación APROSU.
- × Como se comunica los servicios que se prestan por parte de la Asociación APROSU
- ✖ Como se desarrolla el cumplimiento normativo en relación a los servicios
- El empleo en la Asociación APROSU
- + Como se desarrolla la seguridad y se protege la salud en el trabajo
- = Como se desarrolla la capacitación y la formación de las persona trabajadoras
- Como son las relaciones entre las personas trabajadoras y la dirección
- ◆ Diversidad e igualdad de oportunidades en el acceso al empleo en la Asociación APROSU
- Como evaluamos las practicas laborales de nuestros proveedores de productos y servicios.
- ▲ El impacto del consumo de energía de la Asociación APROSU
- × El impacto del consumo de agua de la Asociación APROSU
- ✖ El impacto de las emisiones de gases de la Asociación APROSU
- El impacto de los residuos de la Asociación APROSU
- + El impacto ambiental de los servicios de la Asociación APROSU
- = Como evaluamos el impacto ambiental de nuestros proveedores de servicios y productos
- = Impacto Social de la Asociación APROSU en la Comunidad
- ◆ Como la Asociación APROSU desarrolla las políticas de lucha contra la corrupción
- Como evaluamos la repercusión social de nuestros proveedores de servicios o productos
- ▲ Como evaluamos el cumplimiento en materia de derechos humanos de nuestros proveedores de servicios o productos

ANEXO

ANEXO 10:

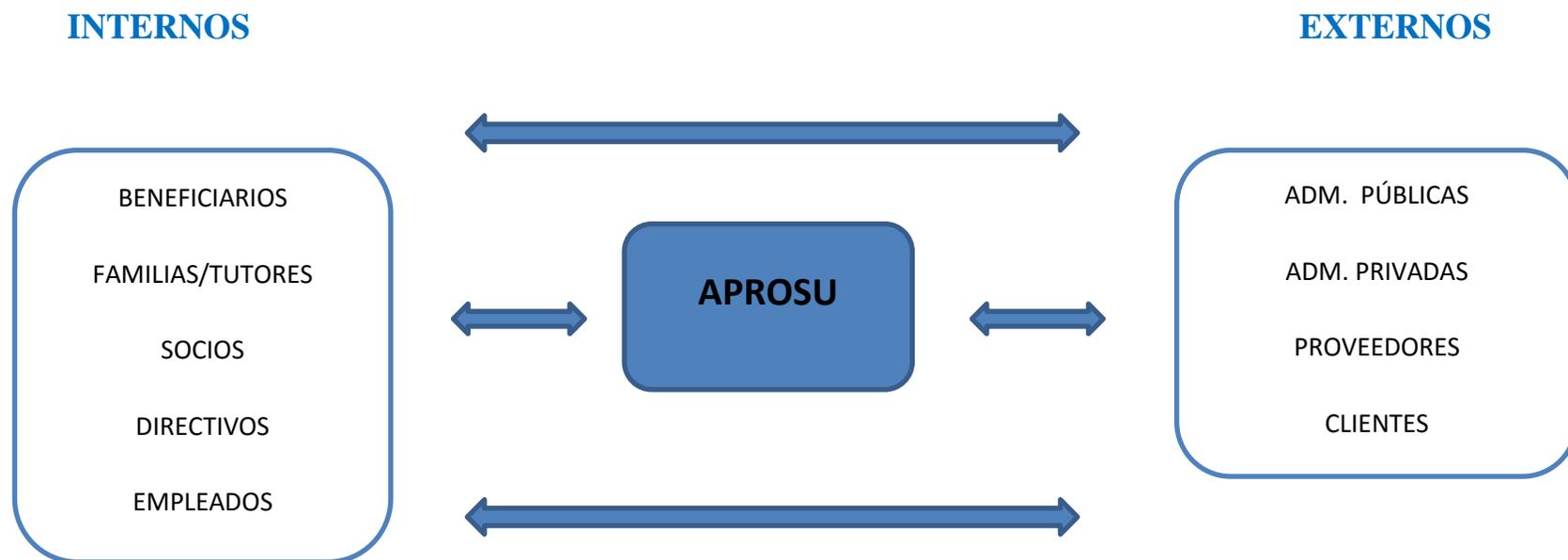
DS-GRUPOS DE INTERÉS

En el proceso de la elaboración de nuestro diagnóstico y el II Plan estratégico de APROSU, hemos analizado la importancia que tiene para la Asociación APROSU sus clientes tanto internos como externos.

Los grupos de interés se dividen en:

Internos: Personas con discapacidad intelectual (beneficiarios), familiares/tutores, socios, directivos, empleados, voluntarios, alumnos en prácticas.

Externos: Proveedores, administraciones públicas y privadas, clientes y la sociedad en general.

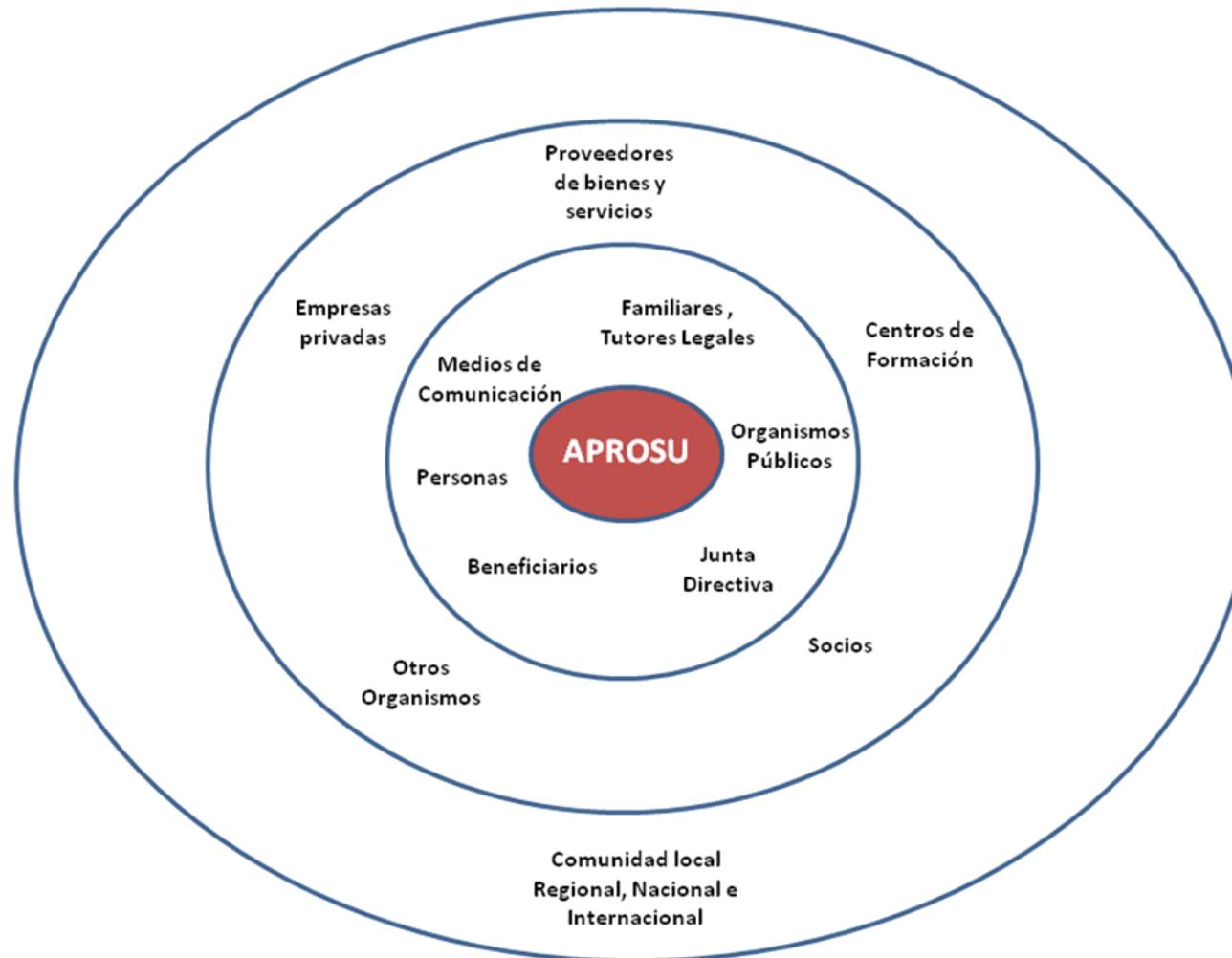


Todas las acciones que se realizan van orientadas a alcanzar los resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de APROSU. De los resultados obtenidos de las consultas realizadas a los diferentes grupos de interés hemos obtenido resultados tanto en relación al impacto que tiene la actividad de APROSU, las necesidades, expectativas, y hemos destacado algunos aspectos relevantes a tener en cuenta en cada grupo de interés.

GRUPOS DE INTERÉS	IMPACTOS DE LA ACTIVIDAD EN EL GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ASPECTOS RELEVANTES A TENER EN CUENTA
SOCIOS	A nivel económico, colaborando para la prestación de servicios a las personas con discapacidad intelectual.	Realizar una contribución económica con una entidad que se dedica a la atención de personas en situación de vulnerabilidad.	Que se preste servicios a las personas con discapacidad intelectual.	Personas con un nivel de compromiso de colaboración económica y concienciación con la necesidad de ayudar a personas en situación más vulnerables.
JUNTA DIRECTIVA	Impacto a nivel personal.	Vocación para dedicar parte de su tiempo a personas más vulnerables	Que se pueda mantener económicamente los servicios y recursos que se ofrecen, mejorarlos y poner en marcha nuevos proyectos.	Personas con alto nivel vocacional e implicación por la ayuda, y colaboración por las personas más vulnerables de nuestra sociedad.
PERSONAS EMPLEADAS	Proporcionar empleo digno, estabilidad laboral y buenas condiciones laborales.	De realizar un trabajo que aporte crecimiento personal, económico y de adquisición de experiencia.	Mejora de las condiciones salariales y la promoción interna.	Personas con gran vocación para la atención de personas con discapacidad intelectual.
VOLUNTARIOS	Proporcionar recursos para realizar acciones altruistas.	Tener disponibilidad de tiempo personal para dedicar a personas en situación de vulnerabilidad.	Ayudar a personas en situación de vulnerabilidad, adquirir experiencia.	Personas con un alto nivel vocacional por la realización de acciones altruistas con personas con discapacidad intelectual.
PERSONAS EN PRÁCTICAS	Proporcionar formación práctica para adquisición de conocimientos del sector de la discapacidad intelectual.	Adquirir conocimientos prácticos en el sector de la discapacidad intelectual para poder finalizar su formación académica y poder optar a conseguir posteriormente una oferta de empleo en el sector.	Adquirir el máximo de formación práctica para poder optar a un puesto de trabajo.	Personas con vocación para dedicarse a la atención de personas con discapacidad.
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	Impacto a todos los niveles: Impacto personal: cubrir necesidades básicas, a nivel físico, psíquica y emocional, proyecto de	Más concienciación de las capacidades de las personas con discapacidad intelectual. Servicios especializados y/o de integración social y laboral para	Ser independientes y conseguir la integración laboral.	No se lleva a cubrir toda la demanda de plazas de vivienda, de centros ocupacionales, de día, laborales, etc.

	<p>futuro.</p> <p>Impacto social: integración social.</p> <p>Impacto Laboral: Integración laboral</p>	<p>personas con discapacidad intelectual.</p>		
<p>FAMILIARES/ TUTORES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</p>	<p>Impacto a todos los niveles, familiar, social y laboral.</p>	<p>Servicios para la atención de personas con discapacidad intelectual, fundamentalmente para cuando no puedan cuidarlos sus padres o tutores o éstos hayan fallecido.</p>	<p>Que sus hijos sean felices y estén bien atendidos.</p> <p>Que existan más actividades, más centros y más empleo para las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Necesidad de implicar más a las familias /tutores en la actividades y en el proyecto de futuro de las personas con discapacidad intelectual.</p>
<p>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p>	<p>Proporcionar recursos y servicios a personas con discapacidad intelectual de Canarias, que de no existir tendría que ser prestado por la Administración Pública.</p>	<p>Puesta en marcha de recurso específico para personas con trastorno dual, discapacidad intelectual y problemas de conducta.</p>	<p>Que se continúe ofreciendo los recursos y servicios a las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Concienciación sobre integración de personas en situación vulnerable.</p> <p>Concienciación del papel fundamental del trabajo que realiza APROSU</p>
<p>ALIADOS (PROVEEDORES, CENTROS DE FORMACIÓN, OTROS ORGANISMOS,...)</p>	<p>Apoyo mutuo en la actividad de cada entidad para la consecución de los fines de cada uno.</p>	<p>Establecer alianzas que aporten valor a ambas partes.</p>	<p>La colaboración y la aportación mutua de sinergias, bien por la prestación de servicios como la colaboración mutua.</p>	<p>Proporciona sinergias que benefician a ambas partes.</p>
<p>SOCIEDAD (COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS)</p>	<p>Proporciona recursos y servicios a las personas con discapacidad intelectual, que no son prestados por las Administraciones públicas.</p> <p>Apuesta por la Responsabilidad Social, realizando acciones dirigidas a la mejora de la sociedad Canaria.</p>	<p>Que se continúe prestando los recursos y servicios a las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Que se continúe con la labor desarrollada durante tantos años y que haya más compromiso por parte de las administraciones públicas con APROSU.</p>	<p>Concienciación de la labor desarrollada por las ONGs</p>

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SEGÚN SU IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN.



1º CIRCULO:

- **Beneficiarios:** Personas con Discapacidad Intelectual que reciben los servicios y/o apoyos de la organización.
- **Familiares o Tutores legales:** 1- Personas con vínculo de parentesco familiar hacia la Persona con discapacidad Intelectual y se ocupe de velar por la integridad del mismo. 2- Persona física o jurídica designada judicialmente para velar por la integridad de la Persona con Discapacidad Intelectual legalmente incapacitada.
- **Personas:** Los profesionales, alumnos de prácticas y voluntarios de la organización.
- **Junta Directiva:** Es el órgano de representación que aprueba la gestión y representa los intereses de la Asociación, de acuerdo con las disposiciones y directivas de la Asamblea. Sólo podrán formar parte los asociados.
- **Organismos Públicos:** Entidades públicas con las que se establecen alianzas económicas y de gestión para la prestación de servicios y programas dirigidos a las Personas con Discapacidad Intelectual.

2º CIRCULO:

- **Socios:** Toda aquella persona física que colabora económicamente con la organización.
- **Proveedores:** Persona física o jurídica que provee de un servicio o producto a la organización.
- **Centros de Formación:** Entidades con las que se establece una alianza para la formación práctica de alumnos en la organización.
- **Empresas Privadas:** Entidades privadas con las que se establecen alianzas económicas y de gestión para la prestación de servicios y programas dirigidos a las Personas con Discapacidad Intelectual.
- **Otros Organismos:** Entidades con las que se establecen alianzas de distinto tipo, como pueden ser confederaciones...
- **Medios de Comunicación:** entidades cuya finalidad es la información y comunicación de masas.

3º CIRCULO:

- **Sociedad Local, Regional, Nacional e Internacional:** Personas físicas y jurídicas que se encuentran en diferentes ámbitos territoriales y que no pertenezcan a ninguno de los anteriores Grupos de Interés.



ANEXO

ANEXO 11:

DS-POLÍTICA



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Codificación: DS - Política
Fecha: 18/03/2015
Rev: 03

Política de Calidad y Medioambiente

APROSU es una organización sin ánimo de lucro, fundada en 1962 para **MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y SU FAMILIAS.**

Desde APROSU apostamos por generar valor a todos los grupos de interés, y la forma de generarlo es a través de nuestro comportamiento, de cómo actuamos en el ámbito social, ambiental y económico.

Es por ello, que desde APROSU hemos adquirido el compromiso de trabajar con y para los grupos de interés y conseguir un desarrollo responsable de todas nuestras actuaciones tanto en el ámbito social, económico y ambiental.

La Dirección de APROSU se compromete a liderar el Sistema integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, y para ello aportará los medios y recursos necesarios. La Dirección ha designado un Responsable de Calidad y Medioambiente como su representante, otorgándosele la autoridad necesaria para desarrollar una eficaz gestión y mejora del sistema.

APROSU adquiere el compromiso con la sostenibilidad económica, ambiental y fundamentalmente social.

- ✓ **SOCIAL.-** añadiendo valor a la labor desarrollada en materia de responsabilidad social, integrando a las personas con discapacidad en la sociedad como sujetos con plenos derechos y facilitando el desarrollo de actividades encaminadas a la mejora de la sociedad.
- ✓ **AMBIENTAL.-** adquiriendo el compromiso de minimizar el impacto medioambiental, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales, dando cumplimiento a los objetivos de nuestro sistema de gestión medioambiental.
- ✓ **ECONÓMICA:-** apostando por una gestión transparente que genere confianza en los grupos de interés, garantizando la sostenibilidad de la organización.

La política de APROSU respecto a la Calidad y el Medioambiente es la de proporcionar recursos y servicios de acuerdo con los requisitos y necesidades de nuestros grupos de interés, sin aceptar ningún compromiso que pueda afectar a la calidad, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales. Comprometiéndonos, por tanto, a sobrepasar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Desde APROSU estamos concienciados con la responsabilidad de minimizar el impacto medioambiental a través de las acciones de **reducir, reutilizar y reciclar** a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos y servicios que se utilizan.



ASOCIACION PROTECTORA DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
DE LAS PALMAS

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Codificación: DS - Política
Fecha: 18/03/2015
Rev: 03

La Dirección garantizará que esta declaración de la Política de Calidad y Medioambiente sea transmitida a todos los grupos de interés, velando por su correcta comprensión y asimilación.

Además garantizará su adecuación a las necesidades de la organización, mediante la revisión sistemática del sistema.

Conscientes de la importancia de la Calidad y la Protección del medioambiente, en su voluntad de realizar una gestión responsable, APROSU tiene implantado un sistema integrado de gestión de Calidad y Medioambiente, certificado con los requisitos de la norma UNE ISO 9001 y la ISO 14001, figura inscrita en el registro de centros adheridos al sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental (EMAS) con el Número ES.IC.000102, está certificada con los requisitos del modelo EFQM de Excelencia y del Sistema de Calidad de FEAPS.

La Dirección de APROSU velará por el estricto cumplimiento de los requisitos legales, normativos y reglamentarios que le sean de aplicación en su actividad así como otros requisitos que la organización suscriba.

La Dirección de APROSU es la máxima figura responsable de velar por el buen funcionamiento y desarrollo del Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente que toma como base la filosofía de una **MEJORA CONTINUA**.

ANEXO

ANEXO 12:

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INNOVACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

