

# PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021 (v.5)

## **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



*“La diferencia entre el pasado, el presente y el futuro es solo una ilusión persistente” -Albert Einstein-*

## ÍNDICE

---

- 1. CARTA DE LA DIRECCIÓN**
- 2. INTRODUCCIÓN**
- 3. MISIÓN, VISIÓN, VALORES**
- 4. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**
- 5. POLÍTICA DE CALIDAD**
- 6. GRUPOS DE INTERES**
- 7. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

## CARTA DE LA DIRECCIÓN

Estimados/as amigos y amigas:

Lo que en este momento estás leyendo no es solamente una planificación estratégica que servirá de marco a las actividades de APROSU en los próximos años. Por el contrario, esta publicación es el resumen de un proceso de reflexión llevado a cabo tras la revisión de nuestro plan estratégico anterior finalizado en 2017 y que fue determinante para consolidar y posicionar la Asociación en el entorno en el que trabajamos.

En la elaboración de este documento han participado todas las personas y organizaciones que forman parte de nuestros Grupos de Interés y que comparten con nosotros la Misión, Visión y Valores.

La reflexión estratégica es algo muy necesario en el seno de una organización como ésta. Contamos con la confianza de las familias y de las Administraciones Públicas locales, autonómicas y nacionales que continúan apostando por nuestro esfuerzo, compromiso e ilusión para mejorar la calidad de vida las personas para las que trabajamos.

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

Para finalizar, quiero invitarle a que se embarquen conmigo en la implantación de un planteamiento estratégico que no tiene otra finalidad que la de mejorar lo que ya hacemos, así como de dar respuesta a aquellas problemáticas a las que aún no pudimos llegar. Todos los colaboradores que están sumando a esta organización son los verdaderos protagonistas de la estrategia para los próximos cuatro años. Solamente con vuestro compromiso de trabajar conjuntamente, con esfuerzo y sintonía, será posible que este instrumento de gestión que hoy ponemos en marcha sirva para que podamos responder a los retos organizativos de nuestro tiempo.

Carmen Delia Arencibia Quintana  
Directora-Gerente

## INTRODUCCIÓN

La Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual de Las Palmas, fue fundada en el año 1962, promovida por un grupo de familias que contaba en su seno con algún familiar con Discapacidad Intelectual.

En un principio la Asociación APROSU se centró en el ámbito educativo de las personas con discapacidad intelectual, pero con el paso del tiempo se forjaron nuevos retos y así en 1996 se inauguró la "**Residencia y el Centro Ocupacional Cristo de la Salud**", destinada a la atención de Personas con Discapacidad Intelectual, adultos con necesidad de apoyo intermitente y limitado, huérfanos y/o en desamparo o con graves problemas socio-familiares. Este fue el primer recurso de esta índole en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Debido a la larga lista de espera, por tanto, a la necesidad de plazas de vivienda, además de detectar otras necesidades en la personas con discapacidad intelectual, en el año 2000 se pone en marcha el Piso tutelado, abriendo posteriormente dos recursos alojativos más, integrados en la comunidad. Actualmente la Asociación cuenta con **un piso tutelado y dos hogares funcionales**. Esto supone dar respuesta a un mayor número de personas con discapacidad intelectual, ofreciéndoles de esta manera una vivienda digna y todos los apoyos necesarios para su desarrollo personal y su plena integración social.

En el año 2000, se constituye el **Centro Especial de Empleo APROSU S.L.**, que surge para ofrecer un empleo a personas con discapacidad, al tiempo que les ofrece la preparación y formación necesaria para favorecer su integración laboral en el mercado ordinario. En 2015 se hace una gran apuesta por la protección del medioambiente como vía para conseguir la integración laboral de las personas con discapacidad, poniendo en funcionamiento una planta de reciclaje de aceite vegetal usado.

Con el transcurso de los años se detectan nuevas necesidades en las personas beneficiarias de la Asociación, surgiendo así en 2008, un nuevo servicio denominado "**Hogar Funcional "Domingo Suárez Valido"**" destinado a la atención de personas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento, mayores de 45 años y con necesidad de apoyo extenso y/o generalizado.

En el año 2013 se puso en funcionamiento el Servicio **de Centro de Día**. Este servicio surge para dar respuesta a la gran demanda de plazas para personas con NTP. Con la creación de este servicio se ha conseguido dar respuesta a un mayor número de personas.

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

La Asociación ha sido pionera en la puesta en marcha de numerosos proyectos con gran impacto para la sociedad canaria tales como: colegios de educación especial, residencia para personas con discapacidad intelectual y necesidad de apoyo intermitente y limitado, piso tutelados, hogares funcionales para adultos y personas con discapacidad intelectual que envejecen, servicios de promoción de la autonomía personal, centro especial de empleo dedicado al reciclaje de aceite vegetal usado.

## MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Fruto del trabajo del proceso de reflexión estratégica se procedió a la revisión de estas definiciones, dando como resultado:

### **MISIÓN**

---

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

### **VISIÓN**

---

Lograr que las personas con diversidad funcional vinculadas a la Asociación APROSU desarrollen una vida plena en la sociedad canaria.

### **VALORES PRINCIPALES**

---

En términos generales la Asociación APROSU se adhiere a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a la carta de Derechos Sociales de la UE, a las Normas Unificadas de igualdad y a la Convención de la ONU. Además, hace suyos los siguientes valores:

- 1. RIGOR:** Hacer lo que se debe de hacer y asegurarnos de que está bien hecho.
- 2. INNOVACIÓN:** Entendemos la innovación como el permanente interés por aprender metodologías y prácticas que se puedan poner al servicio de la mejora continua de las entidades para que su gestión sea cada vez más excelente.
- 3. EMPATÍA:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
- 4. ÉTICA:** Respeto al trabajo de otros, aunque no sea nuestro proyecto. A las personas con independencia de su situación de dependencia, posición social, procedencia o creencia religiosa y política.
- 5. COMPROMISO:** Con el trabajo bien hecho, con la defensa de los derechos de las personas para las que trabajamos y con la mejora de la sociedad en general.

## PERFIL DE LA ENTIDAD

### 1. La Asociación APROSU ofrece los siguientes servicios dirigidos a las **personas con discapacidad intelectual**:

#### 1. **Servicios de vivienda**, que tiene como objeto proporcionar una vida digna a y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, cuenta con los siguientes recursos de vivienda:

- a. Residencia Cristo de la Salud, para personas con discapacidad intelectual y necesidad de apoyo intermitente y limitado, ofrece vivienda a 46 personas.
- b. Hogar funcional Domingo Suárez Valido, para personas con discapacidad intelectual mayores de 45 años y necesidad de apoyo extenso o generalizado, ofrece vivienda a 15 personas.
- c. Dos Hogares funcionales, ofrece 10 plazas de vivienda para personas con discapacidad intelectual y necesidad de apoyo intermitente.
- d. Piso Tutelado, ofrece 5 plazas de vivienda a personas con discapacidad intelectual que presentan un mayor nivel de autonomía.

#### 2. **Servicios de día**: con el objeto de proporcionar una atención habilitadora integral, mediante programas de habilitación ocupacional y de ajuste personal y social. Cuenta con los siguientes recursos:

- a. Centro Ocupacional, asisten 81 personas con discapacidad intelectual.
- b. Centro de día: asisten 39 personas con discapacidad intelectual con mayor necesidad de apoyo.

#### 3. **Servicio de Tutela** tiene como objeto la protección jurídica social y proporcionar apoyos a las personas con discapacidad intelectual con la capacidad modificada judicialmente. Son 12 las personas tuteladas, así como desempeña la función de guardador de hecho de 8 personas.

#### 4. **Ocio y tiempo libre**, 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. Ofrece el servicio a 76 personas con discapacidad intelectual.

#### 5. **Servicio de promoción de la autonomía personal y vida independiente**, tiene como objeto promover la autonomía personal de la persona con discapacidad intelectual, fomentar la vida independiente y evitar la institucionalización. Ofrece el servicio a 15 personas.

#### 6. **Empleo**: Cuenta con un Centro Especial de Empleo APROSU S.L. con 4 personas con discapacidad contratada y, tiene como objetivos:

- a. Proporcionar a los trabajadores con alguna discapacidad la realización de un trabajo productivo, estable y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite la integración laboral de éstos en el mercado ordinario de trabajo
  - b. Asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que requieran los trabajadores con discapacidad
  - c. Favorecer la integración personal, laboral y social de las personas con discapacidad.
  - d. Integrar a las personas con discapacidad en el denominado mundo ordinario del trabajo.
- 2. Entre los servicios que se prestan a **las familias de las personas con discapacidad intelectual** están:**
1. Asesoramiento y apoyo, con el fin de asesorar y apoyar a las familias en todo lo afecte o pueda afectar a la persona con discapacidad intelectual y su entorno.
  2. Servicio de Hotel, con el objeto de proporcionar a las familias apoyo de forma temporal y ofrecer oportunidad de una vida familiar y social. Este servicio se ofrece en las instalaciones de la Residencia Cristo de la Salud, que cuenta con una habitación destinada al servicio.



## POLÍTICA DE CALIDAD

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 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.

Además existe un gran 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 excelente, transparente, buen gobierno y una gestión basada en aspectos éticos 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.

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.

La Dirección garantiza que esta declaración de la Política de Calidad y Medioambiente es transmitida a todos los grupos de interés, velando por su correcta comprensión y asimilación, así como 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, dispone además del Sello de EXCELENCIA EUROPEA 400+ y alcanza el nivel 4 estrellas en el RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL.

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**.

Carmen Delia Arencibia Quintana  
Directora Gerente

## GRUPOS DE INTERÉS

Los Grupos de Interés de APROSU son:

### INTERNOS:

- PERSONAS BENEFICIARIAS: Aquellas personas que utilizan los servicios definidos en nuestra Carta de Servicios.
- FAMILIAS Y PERSONAS QUE EJERCEN LA TUTELA. Aquellas personas que tienen un vínculo parentesco y/o afectivo o de protección y que, además tiene la responsabilidad de la persona a las que proporcionamos apoyos.
- PERSONAS TRABAJADORAS: Personas que prestan sus servicios profesionales con contrato laboral.
- PERSONAS ASOCIADAS: Familias de las personas con diversidad funcional y otras personas que pagan una cuota atendiendo a su interés por el trabajo que realizamos con las personas beneficiarias.
- PERSONAS VOLUNTARIAS: Personas que colaboran de manera habitual y de forma altruista con la Asociación.
- JUNTA DIRECTIVA: Personas socias que se implican directamente en la gestión de la entidad y que dedican su tiempo de manera voluntaria.

### EXTERNOS:

- ALIADOS: Entidades o Empresas con las que hemos firmado un acuerdo de colaboración para desarrollar productos o servicios de manera conjunta
- ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. Entidades públicas que apoyan nuestro trabajo y financian los proyectos de intervención que llevamos a cabo.
- PROVEEDORES. Suministradores de productos o servicios que añaden valor al servicio que prestamos a las personas beneficiarias.
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Canales de difusión que transmiten o pueden transmitir mensajes relacionados con la actividad que desarrollamos.
- DONANTES: Aquellas personas y organizaciones que nos ayudan con donativos económicos puntuales o en especie a desarrollar nuestra labor social.

## EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Con la información procedente de nuestros grupos de interés, la evaluación de los indicadores de rendimiento y satisfacción y sus tendencias en los últimos años y tras realizar un exhaustivo análisis, definimos los ejes de actuación para los próximos cuatro años y las líneas estratégicas.

- Eje 1: Sostenibilidad Económica, Medioambiental y Social.
- Eje 2: Creación de la Fundación Tutelar.
- Eje 3: Consolidación y mejora de los servicios.
- Eje 4: Adecuación de la estructura.
- Eje 5: Ser referencia en excelencia, transparencia, buen gobierno y buena gestión basada en aspectos éticos.

### EJE 1. Línea de Sostenibilidad Económica, Medioambiental y Social

OBJETIVOS PACTO MUNDIAL: 3,5, 6, 7,8,10,11,12,13,14,15,16,17

Además de constituir un eje fundamental para la buena salud de la entidad, la financiación es una de las áreas en las que la Asociación prevé mantener un exhaustivo control, con la finalidad de que se reflejen todos estos movimientos con la mayor transparencia de cara a todos los grupos de interés. El crecimiento económico no es suficiente para alcanzar la sostenibilidad de la organización y para ello trabajaremos también el impacto medioambiental de nuestra actividad y consolidaremos nuestra aportación a la sociedad.

#### LÍNEA 1.1: Sostenibilidad económica:

- Aumentar el presupuesto dedicado a potenciar cada una de las líneas estratégicas definidas. Conseguir nuevas fuentes de financiación desarrollando nuevas líneas de negocio, aumentando las fuentes de ingresos propios, diversificando las fuentes de financiación, aumentando los contratos y subvenciones con la administración pública y/o privada, optimizando costes a través de la eficiencia de los procesos de trabajo e incrementando de la actividad del Centro Especial de Empleo.

#### LÍNEA 1.2: Sostenibilidad social y medioambiental

- Incorporar de forma transversal y visibilizar la gestión medioambiental en todos los procesos de gestión, de intervención y comunicación interna y externa de APROSU.
- Visibilizar las acciones de RESPONSABILIDAD SOCIAL. Revisión de procesos relacionados y elaboración de plan específico de Responsabilidad Social Corporativa.

- Incorporar de forma transversal la perspectiva de género en toda la documentación disponible y en la que se genere.

## 2. Creación de la Fundación Tutelar

**OBJETIVOS PACTO MUNDIAL: 1,2,3,4,10,16,17**

Necesitamos evidenciar la independencia del ejercicio de la tutela de la prestación de servicios que realizamos para las personas tuteladas, además de las diferentes realizadas que ya se están produciendo con las personas que tutela la Asociación. La figura del tutor garantizará la protección jurídica y social y la disposición de los apoyos necesarios para el desarrollo de los proyectos de vida de las personas tuteladas.

### LÍNEA 2.1: CONSTITUCIÓN DE LA FUNDACIÓN TUTELAR

- a. Abordar aspectos legales para constituir la Fundación.
- b. Búsqueda de recursos económicos y técnicos.
- c. Acuerdos de colaboración con aliados para la puesta en marcha y desarrollo de procesos de intervención.

### LÍNEA 2.2: GESTIÓN y FUNCIONAMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE LA FUNDACIÓN TUTELAR

- a. Derivar la tutela de las personas tuteladas por APROSU a la entidad tutelar de forma que se mejore la prestación del servicio a la persona tutelada.
- b. Conseguir nuevas plazas de tutela. Aumentar el número de personas tuteladas.
- c. Disponer de personas voluntarias para la actividad de la Fundación Tutelar.

## 3. Consolidación y mejora de los servicios de atención directa

**OBJETIVOS DEL PACTO MUNDIAL: 1,2,3,4,5,10,12,16,17**

Atendiendo a las sugerencias y peticiones concretas de nuestras personas beneficiarias y de sus familias para la mejora en la prestación y/o adecuación de servicios, trabajaremos en este periodo:

### LÍNEA 3.1: ATENCIÓN A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

- a. Aumentar el número de personas a las que se les proporciona el servicio de promoción de autonomía personal.
- b. Trasladar personas que viven en la residencia a recursos integrados en la comunidad.
- c. Flexibilizar los servicios prestados a las personas y ampliar actividades en la comunidad fuera de las instalaciones de APROSU.
- d. Integración de personas con grandes necesidades de apoyo en viviendas integradas en la comunidad.
- e. Adecuar y mejorar las infraestructuras para mejorar la calidad de vida de las personas.
- f. Cooperación con aliados para conseguir los objetivos de mejora en la prestación de servicios a personas beneficiarias.
- g. Trasladar el centro ocupacional fuera de la residencia.

### LÍNEA 3.2: APOYO A LAS FAMILIAS

- a. Establecer acciones concretas que faciliten la participación de las familias.
- b. Definir el papel de familia/tutores como parte activa en la consecución de los objetivos de la persona con diversidad funcional definidos en el PAI.

### LÍNEA 3.3: DESARROLLO DEL VOLUNTARIADO

- a. Definir el papel del voluntariado en APROSU
- b. Definir los perfiles necesarios.
- c. Adecuar el plan de voluntariado a los nuevos retos estratégicos.

### LÍNEA 3.4: INNOVACIÓN ORIENTADA A LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

- a. Desarrollar proyectos innovadores en colaboración con entidades de referencia que ayuden a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias y su integración en la sociedad.
- b. Participar en proyectos de investigación con aliados que nos ayuden a incorporar metodologías o proyectos innovadores que mejoren la calidad de vida de las personas.

## 4. Adecuación de la estructura organizativa

### OBJETIVOS DEL PACTO MUNDIAL: 3,5,8,10,16

Durante el periodo de vigencia de anteriores planes estratégicos, el objetivo prioritario alcanzaba a la puesta en marcha, consolidación de la estructura básica y promoción de la calidad de nuestro trabajo y valor añadido. En estos momentos y dado el crecimiento, se hace necesario trabajar en adecuar la estructura orientándola a la consecución de los grandes retos que nos planteamos. Para ello trabajaremos en las siguientes líneas:

#### LÍNEA 4.1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- a. Reorganización y adecuación de la estructura y orientarla a la consecución de objetivos estratégicos.
- b. Revisión y adecuación de perfiles. Asignar responsables a los procesos.
- c. Implantar un sistema de dirección por objetivos basado en evaluaciones de rendimiento (competencia + desempeño) coherente con la consecución de logros estratégicos y operativos.
- d. Establecimiento de Planes de Reconocimiento orientados al aumento de la motivación, el compromiso y la satisfacción de las personas.

#### LÍNEA 4.2: MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS

- a. Capacitación de las personas para asumir nuevos retos. Plan de formación.
- b. Mejora la satisfacción de las personas trabajadoras.
- c. Programa de gestión del talento.

## 5. Ser referencia en excelencia, transparencia, buen gobierno y buena gestión basada en aspectos éticos

### OBJETIVOS DEL PACTO MUNDIAL: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17.

En APROSU apostamos y trabajamos desde la transparencia. Nos planteamos hacer el trabajo mejor cada día y nos comprometemos a mantener esta línea de actuación. Para ello nos ayudan algunas herramientas cuyo uso queremos consolidar y garantizar así que la mejora continua forma parte de la identidad de la Asociación ahora y en el futuro.

#### LÍNEA 5.1: CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS.

- Integración de las certificaciones actuales en un solo sistema de gestión.
- Alineación del plan estratégico con el plan operativo y el sistema de gestión por procesos. Revisión y adecuación del 100% de la documentación disponible. Diseñar el 100% de los procesos y adecuar los indicadores y estándares de calidad a la consecución de los retos estratégicos.

#### LÍNEA 5.2: INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN

- Diseñar herramientas innovadoras que mejoren la eficiencia de los procesos de gestión.

#### LÍNEA 5.3: GESTIÓN ÉTICA

- Incorporar de forma transversal y visibilizar la gestión ética que se desarrolla en APROSU. Trabajar en un CÓDIGO ÉTICO propio y recopilar las buenas prácticas.

#### LÍNEA 5.4: COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

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