

1º Plan Estratégico

2010- 2014

**PRIMER PLAN ESTRATÉGICO DE LA ASOCIACIÓN
M^a AUXILIADORA:**

0. PROLOGO

Estimados amigos-as:

Es para mí una gran satisfacción presentaros este documento para nuestra Asociación, finalizado en Diciembre de 2009, que guiará su futuro en los próximos 4 años (2010-2014) y el cual se irá enriqueciendo con las aportaciones de todos y cada uno de nosotros.

Deseamos que con este 1^o Plan Estratégico iniciemos el camino hacia la mejora continua y hacia los mejores resultados en el cumplimiento de nuestra Misión: "Promover y prestar servicios de apoyo a las personas con discapacidad intelectual para mejorar su calidad de vida y la de sus familias."

Gracias a todas las personas que nos han ayudado a valorar las circunstancias de nuestro entorno y a alcanzar una visión de futuro conjunta.
Siempre a vuestra disposición.



Atentamente

Antonia Llanos Fuentes
Presidenta

1. INTRODUCCION

El 1º Plan Estratégico de la Asociación Pro-Disminuidos Psíquicos M^a Auxiliadora pretende recoger la orientación estratégica que la Organización necesita para los próximos 4 años.

Este documento ha sido elaborado tras un análisis de las circunstancias del entorno y desde el diagnostico de la situación interna, con el fin de dar lo mejor a las personas con discapacidad y/o dependientes y a sus familias. Esperamos que los resultados de este Plan sirvan para cumplir nuestra Misión y para alcanzar nuestra Visión de futuro: ser una organización comprometida con lo que hace, cohesionada y profesional que presta servicios de calidad a las personas con discapacidad intelectual.

El 1º Plan Estratégico es fruto del trabajo del **Equipo Guía de Calidad**, constituido para su elaboración, en que el están representados diferentes grupos de interés de nuestra entidad (padres/madres, miembros de Junta Directiva y profesionales), permitiendo así que con el esfuerzo de todos construyamos el futuro común de nuestra Organización.

2. MISIÓN, VISIÓN VALORES Y GRUPOS DE INTERES.

3. ESTRUCTURA DEL PLAN.

4. DESPLIEGUE DEL PLAN.

5. CRONOGRAMA

6. TERMINOLOGÍA.



2. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y DESPLIEGUE.

LA MISION

Promover y prestar servicios de apoyo a las personas con discapacidad intelectual para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

LA VISION

La Asociación Pro-Disminuidos Psíquicos M^a Auxiliadora quiere ser una entidad comprometida con lo que hace y hacia dónde va, que cuenta con una Junta directiva cohesionada y democrática, unos profesionales comprometidos y unos servicios y apoyos ajustados a las expectativa de sus clientes, con una gestión óptima de los recursos de que dispone con criterios de eficiencia.

La Asociación Pro-Disminuidos Psíquicos M^a Auxiliadora desea que el entorno social la perciba como una entidad participativa que forma parte de la vida social, que sea percibida como una organización sólida, eficaz y transparente con proyectos de mejora continua y servicios de calidad.

Para las familias la Asociación Pro-Disminuidos Psíquicos M^a Auxiliadora es sinónimo de garantía y confianza.

La Asociación Pro-Disminuidos Psíquicos M^a Auxiliadora pretende que sus clientes finales la vean como el apoyo adecuado a sus necesidades y expectativas y sus profesionales como una entidad eficiente y moderna donde se desarrollan buenas prácticas.

Con respecto a la Administración, la Asociación Pro-Disminuidos Psíquicos M^a Auxiliadora desea que sea percibida como entidad seria que tiene clara su misión, cumplidora con las exigencias administrativas y que presta unos servicios de calidad.

Para otras organizaciones, deseamos ser un modelo a seguir y con quien compararse.

LOS VALORES

PROFESIONALIDAD

Cualificación de los profesionales y trato exquisito, teniendo como referente la calidad de vida de los clientes. Pilar fundamental sobre el que se basa la mejora continua y la innovación respecto a la prestación de apoyos dirigidos a conseguir la satisfacción de necesidades y demandas de los clientes de M^a Auxiliadora.

PARTICIPACIÓN

Voluntad de todos los miembros de la asociación a involucrarse y cooperar en este proyecto común. Facilitar y promover cauces y vías para involucrar a todos los miembros del movimiento asociativo en el logro de la misión del mismo.

SOLIDARIDAD

Compromiso sincero y generoso hacia los demás.
Ser sensibles y actuar ante la injusticia social.

DEMOCRACIA

M^a Auxiliadora usa el dialogo y el consenso entre sus miembros, respetando las opiniones de los grupos de interés.

TRANSPARENCIA

Información sobre todo lo que hacemos y como lo hacemos con la máxima claridad y sinceridad.

EFICACIA Y EFICIENCIA

Consecución de los objetivos previstos optimizando la utilización de recursos y sin perder calidad.

MEJORA CONTINUA

Deseo de no estancarse donde mismo e innovar con visión de futuro.

LIDERAZGO COMPARTIDO

Dinamizar las ideas y los proyectos en equipo.

APRENDIZAJE CONTINUO

Compromiso con la formación de todos los miembros de la Asociación como fuente de evolución, cambio y crecimiento permanentes.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Todas las actividades, servicios y esfuerzos están encaminados a alcanzar las expectativas individuales de los clientes.

GRUPOS DE INTERES

INTERNOS: clientes o usuarios, personas (trabajadores y voluntarios), familias y miembros de Junta Directiva.

EXTERNOS: Administración Pública, socios, donantes o patrocinadores, proveedores, sociedad en general

3. ESTRUCTURA DEL PLAN.

EJES ESTRATÉGICOS:

1. PERSONAS

- 1.1. Plan de Personas
- 1.2. Comunicación
- 1.3. Formación
- 1.4. Voluntariado

2. CALIDAD:

- 2.1. Gestión de procesos
- 2.2. Medición de la satisfacción
- 2.3. Acreditación en Calidad: Modelo de la Calidad de la Dirección General de Personas con Discapacidad de la Junta de Andalucía o Sistema EFQM

3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA:

- 3.1. Comunicación y Alianzas
- 3.2. Participación de las familias en la organización.

4. SERVICIOS:

- 4.1. Mejora del centro ocupacional COPRODIS
- 4.2. Consolidación de los servicios de Aprodimax

5. ÉTICA:

- 5.1. Código Ético.



4. DESPLIEGUE DEL PLAN

EJE 1. PERSONAS:

1.1. PLAN DE PERSONAS: Planificar y mejorar la gestión de las personas			
OBJETIVOS/ACCIONES	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN	
<p>-Elaborar los perfiles de competencias profesionales coherentes con los servicios en los que prestan apoyos.</p> <p>-Solicitar entrar en el Plan LIDER de Feaps.</p>	<p>-Definición de las competencias de cada uno de los puesto de trabajo de los distintos servicios de la asociación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los directores de servicios y de la asociación elaborarán un listado inicial de competencias - El listado de competencias serán consensuados con un equipo de referencia representativo de los profesionales de la entidad <p>-Elaboración de un documento donde se describirá las competencias y perfiles profesionales coherentes con los servicios que presta la entidad.</p>	<p>2012</p> <p>2010</p>	
<p>-Diseñar el proceso de selección de los mejores profesionales.</p>	<p>-Descripción del proceso de selección de las personas para ocupar puestos de trabajo en la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfiles y competencias - Experiencias - Condiciones del puesto de trabajo: duración, horarios, turno,... <p>-Elaborar el protocolo de selección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria interna - Convocatoria externa <p>-Constitución de la mesa de contratación.</p>	<p>2012</p>	

<p>-Informatizar la gestión de los profesionales (ausencia, enfermedad,...)</p>	<p>Elaboración de un programa de gestión informática que facilite el tratamiento de la información de las personas en algunos campos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absentismo laboral: <ul style="list-style-type: none"> - enfermedad - ingresos hospitalarios - visitas médicas - días sin sueldos - Vacaciones - Otros: <ul style="list-style-type: none"> - Examen - Bodas - Defunciones - Otros 	2011	
<p>-Diseñar el proceso de acogida de los nuevos profesionales</p>	<p>-Describir el proceso que garantice que cuando se incorpora un nuevo trabajador se Comunica el sentimiento de satisfacción por tenerle en la Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haciéndole comprender en el menor plazo de tiempo los objetivos de la asociación al nuevo ingresado - la forma de hacer a nivel profesional, - forma de hacer a nivel de relación interpersonal - Situar al nuevo profesional ante las funciones de su puesto e informarle de las relaciones que debe mantener con otras personas o funciones, a partir de su trabajo. <p>-Integrar a la persona en la organización, acogerle con</p>	2012	

	eficacia y cordialidad. -Entregar un manual de acogida donde venga recogida la cultura de la organización, la misión, visión y valores, la historia de la asociación su composición actual, el servicio para el que trabaja y la relación de funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.	
1.2. COMUNICACIÓN: Identificar, desplegar y mejorar los procesos de comunicación interna y externa.		
OBJETIVOS/ACCIONES	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
-Diseñar el Plan de comunicación participado por todas las personas de la entidad para lograr una mayor implicación de todos en el proyecto común.	-Crear un equipo para el diseño del proceso. -Determinar las fases para desarrollar el plan de comunicación: - Diagnóstico de la situación actual - Definición de las estrategias y objetivos según los grupos de interés - Determinación de los canales de comunicación: o Comunicación directa o Boletines o Correos electrónicos o Tablón de anuncios o Reuniones o Página web o Espacios de participación -Ejecución y desarrollo del Plan de Comunicación -Seguimiento y evaluación -Determinación de un profesional responsable de Comunicación.	2013

1.3. FORMACIÓN:		
OBJETIVOS/ACCIONES	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
-Conocer las necesidades formativas de la plantilla según sus expectativas profesionales.	-Listado de requerimientos formativos de la plantilla -Priorización de necesidades en función de criterios operativos y oportunidad según el servicio.	2010
-Elaborar un plan de formación coherente con los resultados del estudio de necesidades formativas de los profesionales.	-Elaboración del plan de formación anual de los servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de los contenidos - Determinación del calendario de ejecución - Búsqueda de las fuentes de financiación - Determinación de los profesionales que impartirán la formación -La organización tendrá formado a todos los profesionales de atención directa.	2012
-Elaborar un plan de Formación para los directores y dirigentes de la entidad en Calidad	-Seguimiento de iniciativas formativas externas sobre Calidad -Toma de contacto con entidades dedicadas a la formación en Calidad. -Participar al menos en una iniciativa formativa externa por parte de algún miembro directivo de la entidad. - Difundir entre el equipo directivo.	2011
1.4. VOLUNTARIADO:		
OBJETIVOS/ACCIONES	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
-Captación de voluntariado	-Campaña de captación de voluntarios a través de la web. -Desarrollo de la página web como vehículo de comunicación con la sociedad.	2014

<p>-Diseñar el proceso de acogida de los voluntarios</p>	<p>-Describir el proceso que garantice que cuando se incorpora un nuevo voluntario se comunica el sentimiento de satisfacción por tenerle en la Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haciéndole comprender en el menor plazo de tiempo los objetivos de la asociación al nuevo ingresado - forma de hacer a nivel de relación interpersonal - Situar al nuevo voluntario ante sus funciones como colaborador <p>-Integrar a la persona en la organización, acogerle con eficacia y cordialidad.</p> <p>-Entregar un manual de acogida donde venga recogida la cultura de la organización, la misión, visión y valores, la historia de la asociación su composición actual, el servicio para el que colabora y la relación de funciones.</p>	<p>2014</p>	
<p>-Gestión del voluntariado</p>	<p>Elaboración de un programa de gestión informática que facilite el tratamiento de la información de los voluntarios en algunos campos importantes.</p>	<p>2014</p>	
<p>-Elaborar un plan de Formación para voluntariado de la entidad.</p>	<p>-Seguimiento de iniciativas formativas externas para el voluntariado.</p> <p>-Toma de contacto con entidades dedicadas a la formación para voluntariado.</p> <p>-Participar en alguna iniciativa formativa externa por parte de algún voluntario de la entidad</p> <p>-Organizar una sesión formativa interna anual para los voluntarios de la entidad.</p>	<p>2014</p>	

2.1 GESTIÓN DE PROCESOS		
OBJETIVOS/ACCIONES	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar el mapa de procesos de la entidad -Identificar , diseñar, gestionar, mejorar los procesos claves, estratégicos y de apoyo de la entidad -Elaborar el organigrama de la entidad y de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> -La organización tiene un profesional responsable de Calidad -La organización dispone del mapa de procesos de: <ul style="list-style-type: none"> -La asociación M^a Auxiliadora -Los servicios concertados -Se han identificado los procesos estratégicos y de apoyo en la entidad. -Se han identificado los procesos claves de: <ul style="list-style-type: none"> -La entidad -Residencia -Centro Ocupacional -La junta directiva y los directivos determinan el organigrama de la entidad y de los servicios. -Puesta en marcha de estrategias y herramientas organizativas de empowerment en las personas de la organización. 	<p style="text-align: center;">2010</p> <p style="text-align: center;">2010</p>
<ul style="list-style-type: none"> -Determinar los momentos de autoevaluación del desempeño de las procesos y de sus proyectos - Acometer los cambios para mejorar los procesos 	<p>La organización introducirá cambios y mejoras en sus procesos como consecuencia de la revisión de los mismos (Evaluación sistemática de todos los procesos).</p>	2011
2.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCION		
OBJETIVOS/ACCIONES	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> -Detectar las necesidades y expectativas de los clientes, personas y socios 	<ul style="list-style-type: none"> -La organización dispondrá de información sobre las necesidades y expectativas presentes y futuras y se medirá el grado de satisfacción de los diferentes grupos anualmente 	2011

2.3.ACREDITACION EN CALIDAD: MODELO DE CALIDAD DE LA DGPD o EFQM		
OBJETIVOS/ACCIONES	RESULTADOS	TEMPORALIZACION
<ul style="list-style-type: none">-Constituir un equipo de trabajo para analizar el modelo y sus exigencias con respecto a los servicios.-Formar al equipo de trabajo para realizar el análisis y adecuación de los servicios para realizar la memoria de autoevaluación-Elaborar los documentos de apoyo al proceso de evaluación-Preparar los servicios para la visita de evaluación futura.-Solicitar la evaluación externa de calidad.	<ul style="list-style-type: none">-Equipo de mejora.-Elaboración de la memoria de autoevaluación según el modelo de la calidad de la Dirección General de Personas con Discapacidad.-Los profesionales de los servicios conocen en qué consiste el proceso acreditación externo de la calidad y su contribución en este importante momento.-La organización estará en condiciones para solicitar la evaluación externa por el sistema de calidad de la DGPD al final del plan.	<p>2011</p> <p>2012</p>

EJE 2. CALIDAD

3. EJE POLITICA Y ESTRATEGIA		
Línea 3.1. Comunicación y alianzas.		
ACCIONES/OBJETIVOS	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
3.1.1. Difundir la Misión, Visión y Valores así como el I Plan Estratégico de la entidad a todos los grupos de interés y a la sociedad en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de acciones de Comunicación externa, que contendrá al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación de un nuevo folleto informativo de la organización. ○ Contacto en medios de comunicación locales y provinciales. ○ Inclusión de artículos y noticias en medios escritos y virtuales de Feaps Andalucía. 	2010
3.1.1. Fomentar y poner en marcha acciones que favorezcan un mejor posicionamiento en el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoraremos nuestro posicionamiento en el entorno incrementando la presencia social de la entidad aumentando su participación en la comunidad de manera que la persona con discapacidad y/o en situación de dependencia sea visible y transmita una imagen positiva: <ul style="list-style-type: none"> ○ Orientación, información y sensibilización a los medios. ○ Participación en actividades organizadas por la comunidad, tanto por parte de la institución como con la presencia activa de los clientes. ○ Planificación de visitas programadas a nuestros centros de otros centros, colectivos, etc. para conocernos. ○ Visita de otros centros e instituciones por parte de nuestros clientes. 	2010
		Permanente

<p>3.1.2. Implantar el desarrollo de las nuevas tecnologías como herramienta de mejora de la comunicación externa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoraremos el posicionamiento en el entorno con el desarrollo de nuestra Web <ul style="list-style-type: none"> ○ Nuevo diseño y actualización de una página Web con periodicidad mensual. 	<p>Permanente</p>
<p>3.1.3. Impulsar estrategias de negociación con otras instituciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se incrementarán las alianzas a través de la firma de convenios de colaboración con organizaciones públicas y privadas. 	<p>Permanente</p>

3.- EJE POLITICA Y ESTRATEGIA		
Línea 3.2. Participación de las familias en la organización.		
ACCIONES/OBJETIVOS	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
<p>3.2.1. Mejorar la participación familiar en la organización tanto en los órganos de gobierno como las actividades de la misma (actos institucionales, reuniones, encuentros...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizaremos acciones que fortalezcan nuestra visión a través de foro de participación activa de todas las personas de nuestra organización, tanto familias, profesionales y voluntarios. • Se constituirá El Consejo de Participación de Padres y Madres y de Personas con Discapacidad. Tendrá un carácter jurídicamente consultivo, sin embargo, su opinión será vinculante en las decisiones que se puedan tomar. Será función, entre otras, de este Consejo el velar por el cumplimiento del presente Plan Estratégico. 	<p>2010</p>
<p>3.2.2. Captación de nuevos socios para aumentar nuestra masa social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para favorecer la participación de las familias y socios, la organización elaborará un protocolo de acogida de nuevas familias y nuevos socios. 	<p>2011</p>

4.- EJE SERVICIOS		
Línea 4.1. Mejorar los servicios de la entidad		
ACCIONES/OBJETIVOS	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
4.1.1. Diseñar y desplegar el mapa de procesos de Aprodimax.	<ul style="list-style-type: none"> Constituir en el primer año de vigencia del Plan un equipo de trabajo para el diseño y despliegue del mapa de procesos. 	2010
4.1.2. Favorecer la participación de las personas de la organización (profesionales y voluntarios) en la planificación anual del centro.	<ul style="list-style-type: none"> Formar a las personas en gestión por procesos. La organización realizará una autoevaluación en el Modelo de Calidad de la DGPD. 	2010 2011
4.1.3. Actualizar y mejorar los recursos materiales, instalaciones y equipamientos para conseguir una mayor calidad de vida y en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> Realizar planes de mantenimiento de las instalaciones y vehículos. Actualización de planes y protocolos de mantenimiento. Establecimiento de sistemas de comunicación para detectar y solucionar necesidades de reparación Impulsar la eficiencia energética en la entidad 	2010 2012
4.1.4. Promover los derechos de las personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> Creación y puesta en marcha de un Grupo de autogestores 	2012

4.- EJE SERVICIOS		
Línea 4.2. Consolidación de servicios		
ACCIONES/OBJETIVOS	RESULTADOS	TEMPORALIZACIÓN
4.2.1. Consolidar el funcionamiento los Servicios de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluará los procesos tanto en Coprodis como en la residencia teniendo como base el modelo de Calidad de la Dirección General de Personas con Discapacidad, realizando las mejoras oportunas. 	2014
4.2.2. Poner a disposición de las familias el Servicio de Respiro	<ul style="list-style-type: none"> • La organización ofrecerá Feaps Andalucía plazas de respiro familiar para su gestión. . 	2010

5.- EJE ETICA		
Línea 5.1. Código ético.		
ACCIONES/OBJETIVOS	RESULTADOS	TEMPORALIZACION
5.1.1 La organización dispondrá de código ético cimentado en el de FEAPS donde se enunciaran nuestros valores, principios y normas para que sirva de guía a la conducta de los distintos actores y estamentos de nuestra organización.	<ul style="list-style-type: none"> El Código se aplica a todas las personas que tienen cualquier tipo de responsabilidad en la tarea de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias, independientemente de su papel, lugar de desempeño o personas a las que sirvan. Se constituirá un equipo guía que liderará el proceso de diseño y adaptación al mismo, este equipo tendrá carácter transversal y estará representadas las personas con discapacidad y sus familias. 	2013

6. TERMINOLOGIA

Cliente

Persona, colectivo o entidad que recibe un servicio de la organización. O de uno de sus procesos.

Cliente final

Usuario o colectivo al que va dirigido el proceso de servicio y por el cual se justifica la existencia de la organización.

Cliente interno

Persona de la organización, ya sea empleado, voluntario o colaborador, a la que se dirigen las actividades de los procesos de otras personas o grupos de la propia organización.

Eficacia

Medida del grado de realización de los resultados planificados.

Eficiencia

Medida del grado de productividad entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

Mejora continua

Es el fin último de la implantación de un sistema de calidad: mejorar de manera progresiva y continuamente todas las actividades, procesos, productos y servicios que satisfagan a todas las partes implicadas en la organización, obteniendo con ello una importante aportación a la sociedad

Misión

Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización y le da la personalidad específica, diferenciándola del conjunto de organizaciones similares

Objetivo

Metas, en términos de rendimiento, que una organización se fija para alcanzar y que deberán ser cuantificables, en la medida de lo posible. Los objetivos en una ONG deben estar en consonancia con sus valores. Se deben establecer una vez definida la política de calidad.

Organización

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades, relaciones y actividades de transformación de unos bienes en otros de mayor valor.

Organización no gubernamental de servicios sociales

Organización sin ánimo de lucro que presta servicios sociales, normalmente en colaboración con la Administración pública.

Organización sin ánimo de lucro

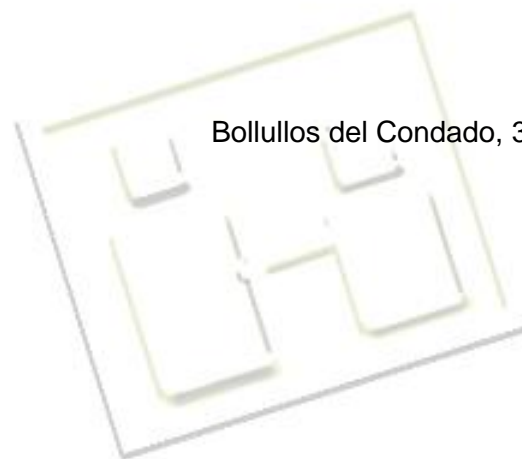
Organización cuyos beneficios obtenidos por el valor creado en sus actividades revierten en los fines y las actividades de la misma.

Satisfacción del usuario

Percepción positiva del usuario al comparar el servicio recibido con el servicio esperado.

Servicio

Según la norma ISO 8402 de vocabulario de calidad, el servicio es el resultado generado por las interacciones entre el profesional o voluntario y el usuario, así como aquellas actividades internas que desempeñan profesionales y voluntarios para gestionar las necesidades de los usuarios



Bollullos del Condado, 31 de Diciembre de 2009.