

PLAN ESTRATÉGICO ASPACE GRANADA 2009-2012

PRESENTACIÓN DE LA PRESIDENTA: *En nombre y representación de ASPACE y de su Junta Directiva, tengo el placer de presentar el Primer Plan Estratégico de ASPACE en Granada para el periodo 2009 – 2012. Es un plan ambicioso, cuyo principal fin es el de mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.*

Nuestra organización ha visto muchos cambios en los últimos años y este Plan establecerá el camino futuro de la organización y las estrategias que garanticen la atención que ofrecemos al colectivo de parálisis cerebral.

- **EJE 1: CALIDAD**
 - L.E.1.: Gestión por procesos
 - L.E.2.: Modelo Calidad DGPD
 - L.E.3.: Ética

- **EJE 2: GESTIÓN**
 - L.E.1.: Gestión económica
 - L.E.2.: Optimización de instalaciones y recursos
 - L.E.3.: Gestión documental

- **EJE 3: SERVICIOS**
 - L.E.1.: Centro de día
 - L.E.2.: Centro Ocupacional
 - L.E.3.: Residencia Gravemente Afectados
 - L.E.4.: Rehabilitación
 - L.E.5.: Ocio y Tiempo Libre
 - L.E.6.: Deporte
 - L.E.7.: Usuarios/as
 - L.E.8.: Transporte
 - L.E.9.: Formación y Orientación Laboral

- **EJE 4: PERSONAS**
 - L.E.1.: Gestión Laboral
 - L.E.2.: Política de personas
 - L.E.3.: Formación
 - L.E.4.: Comunicación
 - L.E.5.: Voluntariado

- **EJE 5: ENTORNO**
 - L.E.1.: Alianzas
 - L.E.2.: Marketing

EJE 1: CALIDAD

L.E.1.: Gestión por procesos

Objetivo: *Implantar la gestión por procesos en la organización*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Informar y formar a las personas de la organización, en gestión por procesos.	X	X		
2- Diseñar y dar a conocer el mapa de procesos.	X			
3- Diseñar los procesos de los distintos Centros Concertados	X			
4- Diseñar los procesos de los distintos Servicios	X	X		
5- Propiciar que todos los miembros de la organización participen en la identificación de los procesos		X	X	
6- Definir los equipos para la mejora	X	X	X	X
7- Evaluar la satisfacción de los usuarios/as en los distintos Centros ¹ .	X	X	X	X
8- Incorporar la evaluación de resultados a los planes operativos		X	X	X

EJE 1: CALIDAD

L.E.2.: Calidad

Objetivo: *Obtener acreditaciones en calidad*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Constituir una comisión de calidad para el desarrollo e implantación de los Modelos.	X			
2- Realizar una autoevaluación EFQM	X			
3- Informar y formar a los miembros de la organización sobre el Modelo.	X	X		
4- Obtener la evaluación externa de la Dirección General de Personas con Discapacidad.	X			
5- Solicitar la acreditación del Modelo EFQM.	X			
6- Implantar los modelos en nuestros Centros y Servicios	X	X	X	X

¹ Centro de Día, Centro Ocupacional y Residencia.

EJE 1: CALIDAD

L.E.3.: Ética

Objetivo: Definir y asumir la ética de la Asociación por todos sus miembros y grupos de interés

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Constituir un Equipo redactor del Código Ético.	X			
2- Aprobar y difundir el Código Ético a todos los miembros de la Organización.	X	X	X	X
3- Difundir el código ético a todos los grupos de interés	X	X	X	X
4- Redactar una carta de derechos y deberes de los usuarios/as	X			
5- Redactar una carta de derechos y deberes de los trabajadores	X			
6- Revisar el código ético así como las cartas de derechos y deberes		X	X	X
7- Incluir el código ético de la organización en los contratos laborales	X	X	X	X

EJE 2: GESTIÓN

L.E.1.: Gestión económica

Objetivo: Optimizar recursos para garantizar nuestros servicios

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Definir los objetivos e indicadores económicos	X	X	X	X
2- Realizar un estudio de costes por Centros y Servicios.	X	X	X	X
3- Optimizar las fuentes de financiación.	X	X	X	X
4- Buscar nuevas fuentes de financiación	X	X	X	X
5- Diseñar planes operativos de mejora para garantizar la viabilidad de los Centros y Servicios	X	X	X	X
6- Realizar una auditoría externa	X	X	X	X

EJE 2: GESTIÓN

L.E.2.: Optimización de instalaciones y recursos

Objetivo: Optimizar el uso y mantenimiento de las instalaciones y recursos

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Realizar un inventario de instalaciones y recursos de la organización	X	X		
2- Mantener y actualizar el material inventariado de los distintos centros y servicios			X	X
3- Compartir y ofrecer nuestras instalaciones y recursos a la Comunidad	X	X	X	X

EJE 3: SERVICIOS**L.E.1.: Centro de Estancia Diurna, (UD, Unidad de día)**Objetivo: Asegurar la atención integral y coordinada de los usuarios de la UD

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Cumplir con la norma administrativa como centro concertado	X	X	X	X
2- Recoger las necesidades y expectativas de los usuarios/as	X	X	X	X
3- Fomentar y definir la participación de los propios usuarios/as	X	X	X	X
4- Realizar las programaciones y evaluaciones anuales, según las necesidades y expectativas de cada usuario	X	X	X	X
5- Revisar la normativa de régimen interno	X	X	X	X
6- Establecer herramientas de participación de los usuarios	X		X	

EJE 3: SERVICIOS**L.E.2.: Centro de Estancia Diurna con terapia ocupacional
(Centro Ocupacional, CO)**Objetivo: Asegurar la atención integral y coordinada de los usuarios del CO

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios/as en relación al servicio y las actividades que en él se realizan	X	X	X	X
2- Cumplir con la norma administrativa como centro concertado	X	X	X	X
3- Realizar y evaluar la Programación Anual, programación de actividades, evaluación y normativa interna	X	X	X	X
4- Fomentar y definir la participación de los usuarios/as	X	X	X	X
5- Aumentar la autofinanciación			X	X
6- Concretar la actividad ocupacional en los talleres más productivos	X		X	
7- Consolidar la producción del Centro Ocupacional			X	X
8- Ampliar el Centro Ocupacional tanto en superficie como en ratio				X
9- Disponer de una cartera fija de clientes		X	X	X
10- Afianzar la marca que define nuestros productos		X	X	
11- Mantener y actualizar el material inventariado	X	X	X	X

EJE 3: SERVICIOS

L.E.3.: Residencia Gravemente Afectados

Objetivo: Asegurar la atención integral y coordinada de los usuarios de la RGA

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios/as.	X	X	X	X
2- Realizar y evaluar la Programación Anual, programación de actividades, evaluación y normativa interna	X	X	X	X
3- Cumplir con la norma administrativa como centro concertado	X	X	X	X
4- Definir los grupos de interés de la Residencia	X			
5- Establecer estrategias que favorezcan la buena coordinación de la residencia con sus grupos de interés		X		X
6- Asegurar la atención ofrecida, así como las necesidades básicas, personales y sociales	X	X	X	X
7- Fomentar la participación en actividades de ocio	X	X	X	X

EJE 3: SERVICIOS

L.E.4.: Rehabilitación

Objetivo: Asegurar la atención integral y coordinada de los usuarios en el servicio de rehabilitación.

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios/as.	X	X	X	X
2- Revisar y evaluar el Programa de rehabilitación.	X	X	X	X
3- Realizar las programaciones individuales anuales de forma integral y en coordinación con otras áreas.	X	X	X	X
4- Actualizar el listado de patologías afines a la parálisis cerebral	X			
5- Elaborar y unificar procesos de diagnóstico, protocolos y procedimientos	X	X		
6- Disponer de las NNTT ² necesarias para ejecutar la rehabilitación	X	X	X	X
7- Revisar la normativa de régimen interno		X		X
8- Realizar un estudio de campo, para delimitar los presentes, y posibles futuros usuarios de nuestros servicios		X	X	
9- Implantar el Modelo de Atención Temprana establecido por la Administración	X			

² Se consideran Nuevas Tecnologías (NNTT) a aquellos elementos que mejoran la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, dando un apoyo manual o electrónico a la labor profesional, tales como grúas, sillas adaptadas para dar de comer, camillas articuladas, ordenadores, adaptaciones...

EJE 3: SERVICIOS

L.E.5.: Ocio y tiempo libre

Objetivo: *Asegurar la atención integral y coordinada de los usuarios en el servicio de Ocio y tiempo libre.*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios/as.	X	X	X	X
2- Realizar y evaluar la programación anual de actividades	X	X	X	X
3- Elaborar protocolos y procedimientos	X	X		
4- Disponer de los recursos necesarios para el ocio	X	X	X	X
5- Crear y delimitar la figura del responsable de ocio y tiempo libre	X			
6- Mejorar la autofinanciación	X	X	X	X
7- Crear una red estable de voluntariado que sostenga el servicio	X	X	X	X
8- Diseñar herramientas que aumenten y mejoren la calidad de las actividades	X	X	X	X

EJE 3: SERVICIOS

L.E.6.: Deporte

Objetivo: *Garantizar el servicio de Deporte, como herramienta de integración.*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios/as		X	X	X
2- Realizar y evaluar la programación anual de actividades	X	X	X	X
3- Elaborar protocolos y procedimientos	X	X		
4- Disponer de los recursos necesarios para el desarrollo del deporte	X	X	X	X
5- Participar en los órganos representativos autonómicos y nacionales	X	X	X	X
6- Crear la Escuela Deportiva para niños	X	X		
7- Delimitar y definir la figura del responsable de deporte, dentro del personal laboral de la organización	X	X		
8- Mejorar la autofinanciación.	X	X	X	X
9- Aumentar el número de usuarios así como la oferta deportiva		X		X
10- Disponer de un espacio propio para la gestión y el desarrollo de las actividades			X	X

11- Crear una red estable de voluntariado que sostenga el servicio		X	X	X
--	--	---	---	---

EJE 3: SERVICIOS

L.E.7.: Usuarios

Objetivo: *Servir de Red de apoyo a los usuarios, aumentando su grado de satisfacción, con respecto a los servicios que presta la Asociación.*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Detectar necesidades y expectativas de los usuarios/as ³ e incorporarlas al servicio en función de los resultados	X	X	X	X
2- Elaborar protocolos y procedimientos del servicio de atención socio-familiar	X	X		
3- Fomentar y aumentar la participación de los usuarios/as en las actividades de vida asociativa	X	X	X	X
4- Proveer programas y actividades para los usuarios/as, garantizando la atención individualizada	X	X	X	X
5- Crear y difundir una guía para madres / padres	X	X	X	X
6- Crear un servicio de información en los hospitales, centros de salud...			X	X
7- Disponer de un archivo único de usuarios, que se actualizará anualmente, cumpliendo con la L.P.D.P.	X	X	X	X
8- Disponer de un espacio asociativo, (físicamente aparte) donde poder encontrarse			X	X

EJE 3: SERVICIOS

L.E.8.: Transporte

Objetivo: *Asegurar la atención integral y coordinada de los usuarios en el servicio de Transporte.*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Mantener actualizada la flota de vehículos	X	X	X	X
2- Conseguir financiación alternativa al concierto con la administración			X	X
3- Disponer de conductores independientes de otros Centros y servicios	X			
4- Minimizar la presencia del personal de atención directa en el servicio de transporte		X	X	
5- Definir procesos de transporte	X	X		
6- Disponer de instalaciones adecuadas para el mantenimiento y el estacionamiento de los vehículos			X	X

³ Según nuestros Estatutos, se consideran usuarios/as, a las personas con parálisis cerebral, afines y sus familias

EJE 3: SERVICIOS

L.E.9.: Formación y orientación laboral

Objetivo: *Ofrecer la formación adecuada a las necesidades del Colectivo*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Conocer las necesidades del colectivo en materia de formación y empleo	X	X	X	X
2- Ofrecer una formación acorde a las necesidades del colectivo	X	X	X	X
3- Ofrecer una formación pre-laboral en coordinación con el Centro Ocupacional			X	X
4- Realizar un estudio de viabilidad de un Servicio de Orientación para el empleo			X	X
5- Disponer de un listado actualizado de personas con parálisis cerebral y afines con inclusión de sus necesidades de formación y empleo			X	X

EJE 4: PERSONAS

L.E.1.: Gestión Laboral

Objetivo: *Diseñar y optimizar la gestión laboral*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Determinar cargos y funciones de todos los puestos de la Asociación	X	X		
2- Diseñar un Plan de Gestión Laboral		X	X	
3- Actualizar el archivo de personas	X	X	X	X
4- Registrar el Plan de Gestión de cada ejercicio con las actuaciones acometidas		X	X	X
5- Protocolizar las actuaciones con la gestoría laboral externa		X	X	
6- Evaluar la satisfacción de los/las trabajadores/as	X	X	X	X
7- Conocer y analizar las necesidades y expectativas del personal de cada uno de los Centros y Servicios de la Asociación		X		
8- Disponer de un archivo único de los/las trabajadores/as, que se actualizará anualmente, cumpliendo con la L.P.D.P.	X	X	X	X
9- Informatizar los expedientes de los/las trabajadores/as			X	X
10- Registrar y valorar el absentismo y sus causas; así como minimizar su influencia en la calidad de nuestro trabajo	X	X	X	X

EJE 4: PERSONAS**L.E.2.: Política de personas**Objetivo: *Diseñar la Política de personas de la Asociación*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Planificar acciones que generen transparencia	X	X		
2- Planificar acciones que minimicen el burnout, (síndrome del quemado)		X		X
3- Diseñar un documento que resuma la Política de Personas		X		
4- Revisar la Política de personas de la Asociación				X
5- Elaborar un Plan de RRHH		X		
6- Diseñar herramientas de fomentar de participación de personas en la organización	X		X	
7- Cumplir las medidas en materia de riesgos laborales y revisar anualmente su Plan, (P.R.L.)	X	X	X	X
8- Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas	X	X	X	X
9- Propiciar encuentros con los representantes sindicales para revisar y consensuar los criterios de funcionamiento interno	X	X	X	X
10- Realizar una descripción de todos los puestos que existen en la Asociación, con indicación de sus funciones	X			

EJE 4: PERSONAS**L.E.3.: Formación**Objetivo: *Ofrecer una Formación acorde a las características de los puestos laborales y el colectivo al que atendemos*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Elaborar un Plan de Formación a corto y medio plazo teniendo en cuenta a todos los grupos de personas	X	X	X	X
2- Elaborar un "Catálogo de acciones formativas"			X	X
3- Potenciar la formación interna y continua		X	X	X
4- El Centro fomentará la carrera profesional y la posibilidad de promoción interna	X	X	X	X

EJE 4: PERSONAS**L.E.4.: Comunicación**Objetivo: *Diseñar e implantar el Plan de Comunicación Interna*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Diseñar e implantar un Plan de comunicación interna	X	X	X	X
2- Analizar la eficacia del plan de comunicación y revisarlo		X		X

3- Promover iniciativas que faciliten la comunicación vertical y horizontal	X		X	
4- Diseñar e implantar un sistema de acciones correctoras, (recogida de incidencias, quejas, no conformidades y propuestas de mejora)	X			
5- Tramitar las reclamaciones, según normativa	X	X	X	X
6- Registrar y cuantificar las no conformidades, dándoles respuesta	X	X	X	X
7- Planificar la gestión del conocimiento	X	X		
8- Desarrollar y promover en las personas que integran el Centro, habilidades para las relaciones interpersonales		X		X

EJE 4: PERSONAS

L.E.5.: Voluntariado

Objetivo: *Disponer del número de voluntarios/as necesario para apoyar la atención al colectivo*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Disponer de recursos materiales y de un espacio específico, necesarios para la gestión del voluntariado.	X	X		
2- Ofrecer los medios y la formación adecuada al voluntariado que lo habilite para realizar sus actuaciones.	X	X	X	X
3- Delimitar la figura del responsable de voluntariado, dentro del personal de la Asociación	X			
4- Crear un departamento de voluntariado	X			
5- Disponer de un Plan de Voluntariado anual con inclusión de una carta de actividades	X	X	X	X
6- Propiciar acciones que afiancen el compromiso del voluntariado con la organización	X	X	X	X
7- Propiciar canales de participación activa del voluntariado, en los centros y servicios de la organización	X	X	X	X

EJE 5: ENTORNO

L.E.1.: Alianzas

Objetivo:

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Diseñar nuestra Política de Alianzas		X	X	
2- Definir nuestros grupos de interés	X			
3- Definir nuestros grupos de iguales, (otras Asociaciones, colectivos...) donde nos pueda interesar aliarnos.	X			
4- Analizar periódicamente nuestro entorno más competitivo		X		X
5- Conocer otras experiencias del sector	X	X	X	X

6- Afianzar la imagen corporativa en el entorno		X	X	
7- Darse a conocer a todos los grupos de interés		X	X	X
8- Incorporar a personas con parálisis cerebral como agentes activos en las campañas		X	X	X
9- Analizar la satisfacción de los grupos de interés		X	X	X

EJE 5: ENTORNO

L.E.2.: Marketing

Objetivo: *Planificar un Plan de comunicación externa*

ACCIONES	2009	2010	2011	2012
1- Definir nuestros públicos externos, donde comunicar nuestro trabajo		X	X	
2- Promover la presencia en medios de difusión			X	
3- Testar el conocimiento y los efectos de nuestro marketing en los grupos de interés y públicos	X	X	X	X
4- Planificar una estrategia de Marketing interno, "mostrando" a nuestros usuarios la calidad de nuestros servicios			X	
5- Promover el marketing social		X	X	X

