



Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

Calidad, Transformación e Innovación en los servicios

APROSU
y su experiencia





Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

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**

NUESTRA MISIÓN

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**

NUESTRA VISIÓN

CALIDAD, RESPONSABILIDAD SOCIAL, COHERENCIA, TRANSPARENCIA, DEFENSA DE LOS DERECHOS, INNOVACIÓN Y COMPROMISO ÉTICO

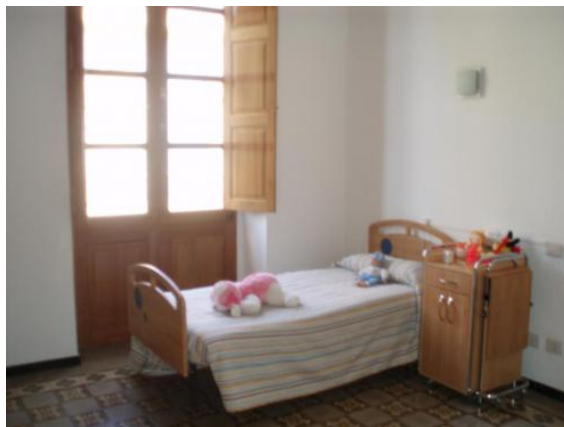
NUESTROS VALORES



Desde 1962
Comprometidos con las **PERSONAS**

APOYOS parte I

■ Vivienda:





Desde 1962
Comprometidos con las **PERSONAS**

APOYOS parte II

- **Centro Ocupacional y Centro de Día.**



- **Tutelas.**
- **Promoción de la Autonomía Personal.**



Desde 1962
Comprometidos con las **PERSONAS**

APOYOS parte III

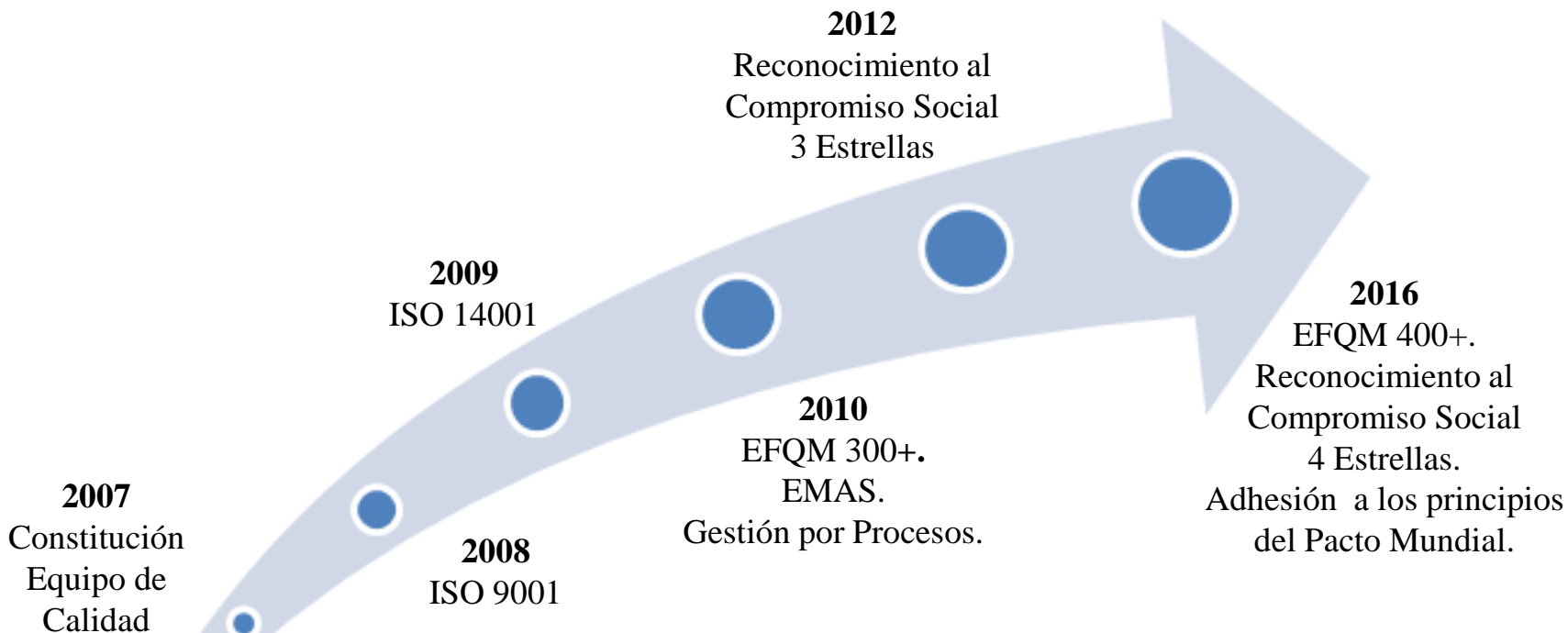
- **Centro Especial de Empleo APROSU S.L.**
 - Planta de Reciclaje de Aceite Vegetal Usado





Desde 1962
Comprometidos con las **PERSONAS**

EVOLUCIÓN DE NUESTRA TRANSFORMACIÓN





Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

¿Cuál es el objetivo de lo que estamos haciendo?

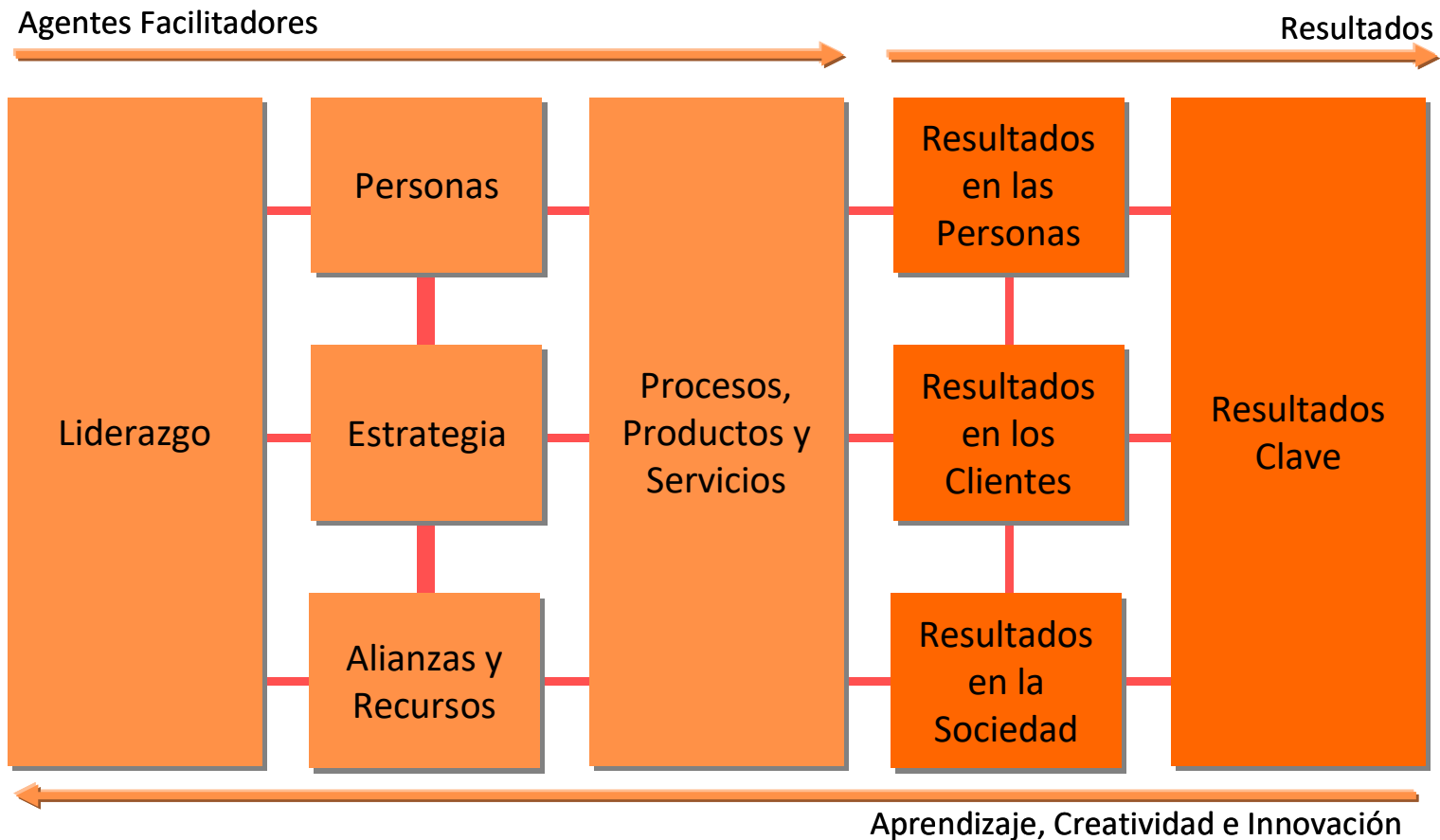
Transformar la organización
a través de la Mejora Continua

EXCELENCIA EN
LA GESTIÓN



DESARROLLO DEL PROCESO EFQM

- Primera vez en 2010, y renovado cada 2 años.





Desde 1962
Comprometidos con las **PERSONAS**

METODOLOGÍA REDER

Resultados,
Enfoque,
Despliegue,
Evaluación y
Revisión





Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

Diferencia organizaciones **TRADICIONALES** **vs EXCELENTES**

TRADICIONALES:

- Se desconocen las necesidades de las personas.
- El personal buscan satisfacer a los jefes, y no a las personas.
- Existen resistencias a los cambios. Percepción de ser una carga de trabajo.
- Organización dividida en departamentos con poca comunicación entre ellos.
- Los jefes son los que deciden
- La participación no es prioritaria. Las personas no deben perder tiempo, sino realizar sus funciones.
- Enfoque institucional o de servicios.

EXCELENTES:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- El personal busca satisfacer a las personas que reciben los apoyos.
- Los cambios son oportunidades de mejora en la organización y de crecimiento profesional para las personas trabajadoras.
- Cultura del aprendizaje. Se aprende de los éxitos, pero sobre todo de los errores.
- Organización por procesos, fluida y flexible, la comunicación es veloz y en todas las direcciones.
- Los líderes delegan funciones y responsabilidades, y recompensan en función de los objetivos alcanzados.
- Se estimula y se premia la participación de las personas a través de equipos de alto rendimiento.
- Enfoque de apoyos centrados en las personas.



Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

Aspectos para comenzar con EFQM

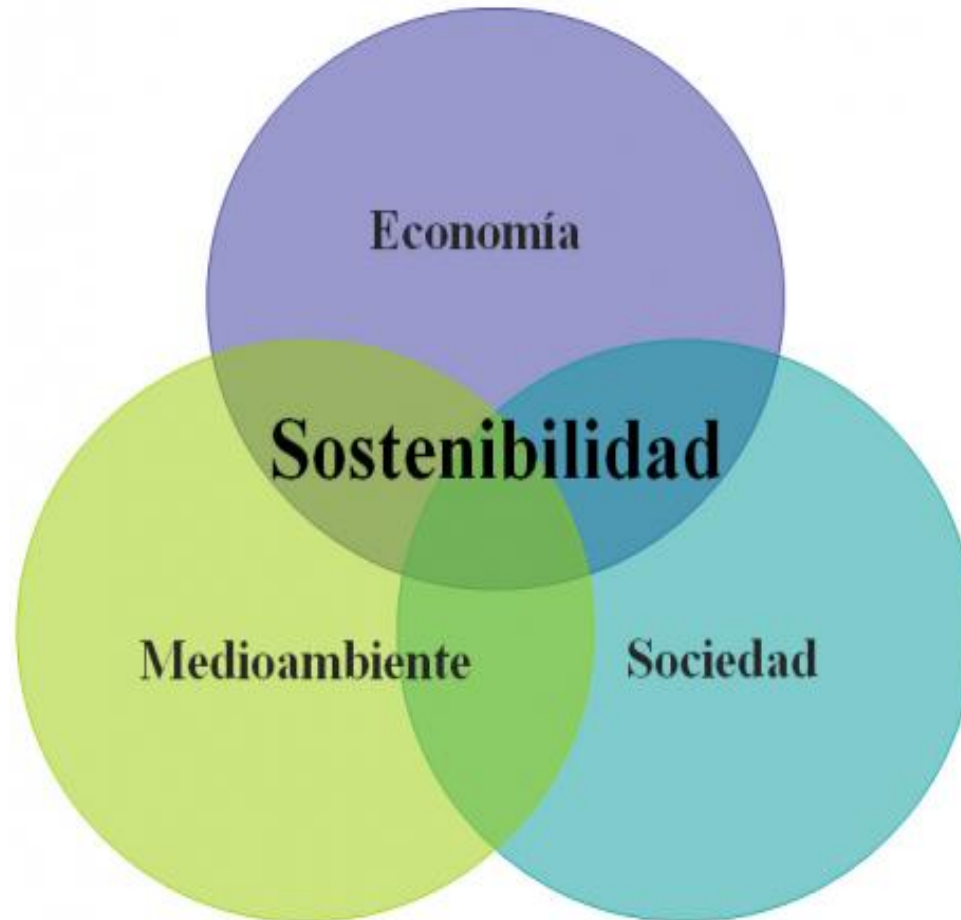
- **Liderazgo a través del marco estratégico de la organización (Visión, Misión, Valores, Plan Estratégico y Política de Sostenibilidad).**



Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

EJEMPLO: POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD





Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

Aspectos para comenzar con EFQM

- **Liderazgo a través del marco estratégico de la organización (Visión, Misión, Valores, Plan Estratégico y Política de Sostenibilidad).**
- **Gestión de las Personas (RR.HH.).**
- **Enfoque Basado en los Procesos.**
- **Satisfacción de los Grupos de Interés.**

Ejemplo: Satisfacción de los Grupos de Interés

■ Principales Grupos de Interés:

- Personas Beneficiarias.
- Familias o Tutores Legales.
- Personal, Personas voluntarias y Alumnado de Prácticas
- Organizaciones Financiadoras
- Proveedores





Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

Aspectos para comenzar con EFQM

- **Liderazgo a través del marco estratégico de la organización (Visión, Misión, Valores, Plan Estratégico y Política de Sostenibilidad).**
- **Gestión de las Personas (RR.HH.)**
- **Enfoque Basado en los Procesos**
- **Satisfacción de los Grupos de Interés.**
- **Participación y Mejora Continua.**



Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

Ejemplo: Mejora Continua a través de la participación del personal





Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

Ventajas del Modelo EFQM

- Visión global y objetiva.
- Mejora de los prestación de los apoyos.
- Implica a toda los miembros.
- Conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Fomenta la participación y la mejora continua.
- Control de los resultados.

.

DIFICULTADES DEL MODELO EFQM



- **Complejidad de la terminología.**
- **Coste económico.**



Desde 1962

Comprometidos con las **PERSONAS**

**SOMOS LO QUE
HACEMOS DÍA A DÍA.
DE MODO QUE LA
EXCELENCIA NO ES
UN ACTO SINO UN
HÁBITO.**

-Aristóteles

MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

Mas Información:
www.aprosu.com
calidad@aprosu.com

