0.1. INFORMACIÓN CLAVE

BREVE RESEÑA HISTÓRICA

La Asociación de Discapacitados de la Bisbarra de Muros (ADISBISMUR), antes llamado Grupo de Minusválidos de la Comarca de Muros, se constituye en junio del año 1982, para luchar por la integración de las personas con discapacidad de la comarca. En el año 1984 en las visitas que se hacían por las casas para hacer el censo se veían las condiciones de pobreza en las que se encontraban las personas con discapacidad, no se le daba acceso a formación ,al trabajo, etc. simplemente estaban encerrados en casa. Non hay local social, las oficinas de la Asociación están en Campo de Cortes, en el domicilio del secretario, las subvenciones casi no existen ,no cubren los desplazamientos para ir por los ayuntamientos. Se ve que es necesario hacer algo, por estas personas ya que no tienen empleo, ni opciones de nada. La junta directiva piensa que la única opción que tienen para dar trabajo a estas personas es la de construir una cooperativa para que por lo menos alguna tenga la oportunidad de trabajar.

En el año 1988 se elabora una campaña de mentalización ciudadana de la discapacidad. Se elabora un plan de eliminación de barreras en los ayuntamientos.

En el año 1989 se hace campaña de mentalización en los ayuntamientos, se trata el analfabetismo. Se busca un local social para la Asociación.
Se consiguen los terrenos en Lariño para hacer la nave y montar la cooperativa.

En el año 1990, se termina la nave de la cooperativa y se empieza a colocar la maquinaria que se adquirió con subvenciones de la Xunta y ONCE y comienza a funcionar con 23 personas con discapacidad de la comarca.
Este mismo año se hace la primera jornada de pesca, el programa de vacaciones en la residencia A Robaleira y se comienza a dar cursos de alfabetización en los ayuntamientos de Outes e Muros.

En el año 1995 se hacen unas jornadas de convivencia en Abelleira con personas con discapacidad de la comarca, se sigue con los cursos de alfabetización en Outes y Muros. Se hace el programa de vacaciones en la residencia y se contrata un cocinero para los residentes. Los programa de vacaciones son en estancias de 15 días, vienen personas con discapacidad de Valencia, Madrid, Ferrol, etc.

En 1996 hacemos un curso de restaurador de muebles en Outes con 15 personas con discapacidad cara a una futura integración laboral. Se solicitan subvenciones a la Fundación ONCE para la adquisición de coches para personas con discapacidad de la comarca. En alfabetización se forman a una serie de personas para sacar el graduado.

En el año 1998 se hace un curso de carpintería de 9 meses con 10 personas con discapacidad, con la idea de integrar laboralmente a 6. Se cambian los estatutos de ADISBISMUR para adecuarlos a los de la Federación de A Coruña. Se comienza a construir la nave de la carpintería ESTEIRANA en Riomaior (Esteiro), Muros.

En el 1999 con 6 trabajadores del curso de carpintería se crea un centro especial de empleo, ESTEIRANA DE CARPINTERIA el capital social es 100% de ADISBISMUR, comienza a funcionar en el mes de julio y hacen toda clase de trabajos de madera. Se realiza el transporte escolar de un niño en silla de ruedas en Outes, este transporte está subvencionado por la consejería de educación. En este año también se le concede el" DOLMEN DE ORO" a la Esteirana de carpintería.

En el año 2000 se sigue con el transporte escolar en el colegio de Outes. Se empieza a construir el centro ocupacional en unos terrenos que cedió el ayuntamiento de Outes a ADISBISMUR, se sigue con alfabetización y realizan las pruebas para obtener el graduado 5 usuarios/as, aprueban todos. Después de varias reuniones mirando las posibilidades de empleo para las personas con discapacidad se decide, junto con el ayuntamiento de Carnota iniciar los trámites para construir un camping en Carnota.

En el año 2001,seguimos con la construcción del centro ocupacional por medio de subvenciones del Ministerio de Asuntos Sociales y la Xunta de Galicia.
ADISBISMUR constituye una S.L junto con el ayuntamiento de Carnota para construir un camping, el ayuntamiento cede a la entidad unos terrenos de 21.500 m2 situados en la Boca Do Rio, ya se entrega toda la documentación en el registro mercantil y se comienzan a pedir las subvencione.
Por medio de una subvención de la ONCE conseguimos dos furgonetas adaptadas. La cooperativa AS LOMBAS está funcionando muy bien, se va a adquirir nueva maquinaria y a aumentar así os puestos de trabajo, en estos momentos hay 45 personas con discapacidad trabajando y ESTEIRANA de CARPINTERIA cuenta con 12 trabajadores.

En el 2002 ADISBISMUR seguimos con las obras del centro de Valadares, el camping aún no empezó su construcción debido a unos pequeños problemas que tuvo el ayuntamiento de Carnota con algunos vecinos por terrenos que dicen que son de su propiedad. Se empezaron las rutas marítimas en el yate Laio que fue cedido a Adisbismur por el juez Garzón, este yate fue incautado por narcotráfico y cedido en guardia y custodia a nuestra entidad.

En el año 2003 seguimos con el proyecto GAVEA por el que un gran número de personas discapacitadas recorrieron la costa gallega en el yate durante este año.

En el 2004 comienza a funcionar el centro ocupacional con 18 personas con discapacidad, en un principio en horario de mañana, ya que non tenemos financiamiento

para abrir el comedor, además necesitamos más transporte adaptado y contratar a profesionales.
En el año 2005 el centro ya funciona a jornada completa, con servicio de comedor y transporte adaptado, ya contamos con fisioterapia, tres días a la semana, logopedia, atención psicológica y varios/as monitores/as para las aulas y talleres.

En el año 2006 el centro ya cuenta con 26 usuarios/as, ya se realizan más actividades y varios cursos de formación en viveros, cara a una futura integración laboral, seguimos con las actividades de ocio y tiempo libre, impartimos escuela de familias, asistimos a varios cursos para implantar un sistema de calidad en el centro, tenemos reuniones en los ayuntamientos e institutos para darnos a conocer, etc.

En el 2010 se crea C.E.E. VIVEIROS VALADARES, con tres personas con discapacidad , ya que aumentan los trabajos que tenemos para la limpieza y mantenimiento de jardines. Este mismo año ADISBISMUR recibe el Sancosmeiro de Ouro.

En el año 2011, el centro de Valadares, ya cuenta con 30 usuarios/as, y las actividades que se hacen van en aumento, tenemos un taller de teatro, musicoterapia y de manualidades. VIVEIROS VALADARES sigue contando con más clientes y en los meses de verano podemos aumentar la plantilla en dos o tres personas más.

En el año 2019 ADISBISMUR, obtiene el sello de calidad EFQM COMPROMISO DE EXCELENCIA EUROPEA.

En el año 2022 ADISBISMUR,renueva el sello EFQM 200 por nuestra gestión excelente, innovadora y sostenible.



HECHOS Y DATOS

Ámbito de actuación: Comarca de Muros (Muros, Outes, Mazaricos,Noia,Carnota)

Dirección de sede principal: La sede principal está en Rosalía de Castro nº30, 1º piso, C.P: 15250. También contamos con un Centro de recursos situado en en lugar de As Touzas, s/n Valadares C.P: 15230.

Sector de actividad: Atención a las personas con discapacidad.

Cifras financieras: ADISBISMUR cerró el ejercicio económico 2024 obtiene como resultado de sus actividades ordinarias un ahorro XXXXXXX€, traspasados a la cuenta del fondo social. El 60% de estos ingresos corresponden al contrato de plazas del centro y el restante a subvenciones, ingresos de patrocinadores y colaboradores y cuotas de socios.

PROPÓSITO: Conseguir una sociedad que ofrezca la igualdad de oportunidades para todas las personas.
Los grupos de interés clave son:

- Personas con discapacidad (socios/as, usuarios/as)
- Familias

- Trabajadores/as, voluntarios/as y personas en prácticas.
- Las administraciones públicas financiadoras y otros financiadores.
- Centros educativos, entidades sociales, culturales y deportivas.
- Sociedad.

0.2 RETOS Y ESTRATEGIA

Para cumplir con nuestra VISIÓN: ”Ser una entidad referente en Galicia, en el sector de la discapacidad, ser reconocida socialmente por su calidad en los servicios para conseguir una sociedad más justa, igualitaria y participativa.” Y al PROPÓSITO: “Conseguir una sociedad que ofrezca la igualdad de oportunidades para todas las personas”. En cumplimiento de su misión, en correspondencia con la estrategia y el escenario de desarrollo ha ratificado algunos de sus objetivos estratégicos para continuar trabajando en los mismos para los próximos cuatro años. Esta ratificación de objetivos estratégicos viene como resultado de una evaluación detallada sobre el avance y cumplimiento del plan estratégico 2018-2022, donde se concluyó que el alcance de los mismos (objetivos) permanecen no sólo vigente al momento de la elaboración de un nuevo plan estratégico , sino que esa vigencia se extiende hacia adelante.
Para el año 2023-2026 tenemos un total de 16 objetivos de los cuales 12 provienen de la anterior estrategia en unos casos porque no se han cumplido y en otros casos por la importancia que tienen para la visión y propósito de la entidad.
Los 16 objetivos y su estrategia son los siguientes:

OBJETIVO 1: COMUNICACIONES.

1.1 Mejorar la actualización y distribución de la página web.

Se nombrará a una persona para que dedique una hora diaria a la organización de la actualización de la página web y de las redes sociales.

1.2 Puesta en funcionamiento de la tienda on-line.

Actualización de las imágenes y de los productos de los talleres para incorporalos en la tienda on-line, así como la organización para que una persona se ocupe de las ventas, envíos y del control de stocks.

1.3 Mayor difusión de la labor realizada por ADISBISMUR.

Se impartirán actividades (charlas, talleres,...) por los institutos y colegios, así como en los Centros Culturales y Sociales de la comarca, ademas de las diferentes visitas que se realizarán a las empresas para dar a conocer nuestra labor.

OBJETIVO 2: FINANCIAMIENTO.

2.1 Aumentar el número de plazas públicas

Tener reuniones con los responsables de Cogami para que por medio de ellos se soliciten las plazas

2.2 Aumentar el financiamiento propio.

Aumentar la producción y la venta de los productos de los talleres y los productos hortícolas, aprovechando la gestión de la tienda online.

2.3 Aumentar financiamiento de empresas privadas.

Visitar las empresas privadas de la zona, para darnos a conocer y pedir financiación a cambio de publicidad.

2.4 Colaboración de los ayuntamientos.

Conseguir un convenio de colaboración con los ayuntamientos de la zona.

OBJETIVO 3: FORMACIÓN.

3.1. Seguir aprovechando la financiación de la Fundae para realizar la formación el personal.

Se firmó un convenio con Cogami para realizar la formación conjunta a través de a Fundae.

OBJETIVO 4: PERSONAL.

4.2.Seguir aprovechando los Programas de Cooperación y los convenios de prácticas con las universidades e institutos

Mientras la Xunta siga convocando los programas de Cooperación aprovecharemos estas subvenciones para ampliar la plantilla así como los convenios con las universidades e institutos.

OBJETIVO 5:CERTIFICACIONES.

5.1 Renovar el sello EFQM de 200.

Renovar el sello EFQM en junio del 2025.

5.2. Realizar la auditoria de cuentas externa.

Hacer una auditoria externa de cuentas.

OBJETIVO 6.SERVICIOS CENTRO DE RECURSOS.

6.1. Seguir mejorando el transporte adaptado.

Conseguir una furgoneta adaptada.

6.2. Mantener o mejorar los servicios especializados para los próximos cuatro años.

Seguir manteniendo los servicios de fisioterapia, logopedia, terapia ocupacional y educación social y conseguir atención psicológica.

OBJETIVO 7.CONSTRUCCIÓN DE UNA RESIDENCIA.

No hay ninguna residencia para personas con discapacidad en la comarca.

OBJETIVO 8.REHABILITACIÓN DE LAS PAREDES EXTERIORES DEL CENTRO.

Recubrimiento de las fachadas exteriores del centro para evitar la filtración de humedades.

OBJETIVO 9.CONSEGUIR UNA PARCELA PARA REALIZAR PLANTACIÓN DE ÁRBOLES FRUTALES.

Queremos aumentar el financiamiento y diversificar las actividades del taller de viveros.

El cuarto plan estratégico se despliega a través de procesos con indicadores asociados orientados a conseguir los objetivos previstos. Todos los objetivos del plan estratégico están vinculados a los ODS. La elaboración del Plan estratégico 2023-2026 es fruto del análisis interno y externo y de la revisión del Plan estratégico 2018-2022. A través de la consulta a los grupos de interés, el análisis DAFO y la matriz de priorización, se identifican los retos estratégicos y las mejoras, según importancia, urgencia, viabilidad, impacto social y sostenibilidad ambiental.
Los valores corporativos se revisan sistemáticamente en cada renovación del plan estratégico.
Los valores corporativos definidos para el periodo 2023-2026 son:

- La persona con discapacidad como centro de nuestro trabajo y de nuestros objetivos.
- Igualdad,diversidad,pluralidad de roles e identidad de género para conseguir la plena integración.
- Transparencia en todos los procesos, en la gestión de recursos y servicios ofrecidos, en el trabajo del equipo técnico y en la actuación de los órganos de gobierno.
- Calidad en la prestación de nuestros servicios por profesionales cualificados y especializados,siguiendo el modelo de Gestión EFQM de Excelencia.
- Compromiso social para llegar a la consecución de los derechos de las personas con discapacidad en sinergia con el resto de los agentes sociales del territorio.
- Eficiencia gestionando adecuadamente los recursos de los que disponemos.
- Apoyo mutuo entre trabajadores/as, voluntarios/as y familias para un exitoso desenvolvimiento de las actividades fomentando el empoderamiento.

Adisbismur cuenta con un modelo de control y gestión de riesgos orientado a detectarlos, minimizarlos y/o eliminarlos para garantizar el cumplimiento del propósito, misión y visión.
Para la identificación de los riesgos utilizamos el informe DAFO, en los que se recogen los riesgos identificados en cada proceso, se realiza una valoración de los mismos. A partir de los resultados obtenidos se selecciona los riesgos más significativos y se establecen objetivos o planes de contingencias para minimizar o eliminarlos.

Adisbismur tiene establecidas una serie de políticas y procedimientos adecuados para garantizar el desarrollo de sus actividades conforme a la normativa vigente. Desarrollando sus actividades de acuerdo a las leyes, reglamentos, normas y practicas éticas, que se aplican al sector de la discapacidad

Los factores del éxito que contribuyen a la consecución del propósito de la entidad son:

- **Modelo de Gestión:** Gestión por procesos, cumplimientos de principios y buenas prácticas de transparencia, medidas de conciliación familiar, personal y laboral, auditorías internas y externas, apuesta por la innovación y la transformación digital, comité de calidad, años de experiencia, reconocimientos, certificaciones y sellos de calidad en la gestión.

- **Operacionales:** Anticipación a las necesidades de nuestros grupos de interés clave, proyección de futuro, variedad de servicios, servicios y profesionales especializados, trato con las personas con discapacidad y sus familias, servicios que sólo los ofrece la Asociación, modelo de apoyos en comunidad, código ético, comunicación.

- **Estratégicos**: Buen rendimiento financiero, la gestión de riesgos, definición de la estrategia, modelo de gestión de la excelencia, alianzas, contribución con las ODS de la Agenda 2030, Plan de Responsabilidad Social corporativa , trabajo colaborativo y flexible, capacidad de anticipación y adaptarnos a nuevos retos.



0.3 OPERACIONES, PARTNERS Y PROVEEDORES

Adisbismur ofrece diferentes servicios a las personas con discapacidad mayores de 16 años y a sus familiares en la comarca de Muros.
Todos los servicios disponen de la acreditación de centros o servicios de la Consejería de política social y juventud de la Xunta de Galicia. Nuestros clientes principales son las personas con discapacidad y sus familias.

Ofrece los siguientes servicios:

- Centro de Día para personas con discapacidad y necesidades de apoyo extenso y generalizado con capacidad para 40 plazas, tenemos concedidas 23 plazas públicas ,de las cuales están ocupadas 21.
- Centro Ocupacional para personas con discapacidad con necesidades de apoyo intermitente y generalizado con capacidad para 50 plazas, tenemos concedidas 26 plazas públicas, de las cuales están ocupadas 21.
- El centro también cuenta con una parcela con 5 invernaderos para cultivo de productos hortícolas.
- Servicios dirigidos a las familias que ofrecen :
  Servicios de información y asesoramiento: ofrece apoyo, información, orientación y asesoramiento.
- Servicio de Respiro familiar, que ofrece alojamiento temporal de fin de semana , con el fin de favorecer la conciliación de la vida familiar, social y laboral de la persona cuidadora.
- Servicio de transporte adaptado para aquellas personas con movilidad reducida.

Adisbismur tiene 646 personas asociadas.

La Asociación ha impulsado una manera de trabajar de plena autonomía en los distintos servicios y actividades, consiguiendo mejoras en la prestación de servicios (gestión del conocimiento).

Adisbismur está comprometida con los ODS de la Agenda 2030. Las actividades de Adisbismur tienen mayor impacto en :

3. Salud y Bienestar.

-Ofrecemos unos servicios especializados (logopedia,fisioterapia,terapia ocupacional, atención psicologica y educación social) a todas las personas con discapacidad de la comarca.

-Se realiza trimestralmente una escuela de familias donde se imparten charlas sobre temas relacionados con la salud y el bienestar de las personas con discapacidad.

-Organizamos con el centro de salud de Outes la vacunación de la gripe de nuestros/as usuarios/as y trabajadores/as anualmente.

-Colaboramos en las Jornadas socio-sanitarias que organiza el Ayuntamiento de Outes.

- Formamos a nuestro personal en Soporte Vital Básico y DESA y adquirimos un desfibrilador semiautomatico, para poder afrontar cualquier problema de salud que pudiese surgir en nuestro centro o en los alrededores.

- Despues de formar a varios/as monitores/as en un curso de terapia acuatica a las personas con discapacidad , ofrecemos este servicio a las mismas para mejorar capacidades funcionales perdidas.

4.Educación de calidad.

-Eliminamos las disparidades de género en educación y garantizamos el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.

-Construimos y adecuamos instalaciones que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta las cuestiones de género, ofreciendo entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos/as.

-Estamos en permanente contacto con colegios e institutos de la comarca , realizando diferentes charlas para que las personas con discapacidad tengan una educación inclusiva y de calidad.

7.Energía asequible y no contaminante.

-Tenemos una instalación de placas fotovoltaicas para el auto-abastecimiento de energía eléctrica para el Centro.

8.Trabajo digno y crecimiento económico.

-Colaboramos con el SIL de Cogami para integrar laboralmente a las personas con discapacidad de nuestra comarca.

-Tenemos un CEE en el que hacemos cursos de formación, destinados a las personas con discapacidad ya que en las zonas rurales no tienen acceso a una formación para el empleo.

10.Reducción de las desigualdades.

-Disponemos de un plan de igualdad y no discriminación, que tiene como objetivo principal la igualdad de trato y oportunidades, erradicando así todas las formas de discriminación, para lograr una sociedad verdaderamente igualitaria, en la que las mujeres y los hombres disfruten de un mismo trato e idénticas oportunidades, para su desarrollo vital. Este plan contiene una serie de principios básicos y estratégicos como la corresponsabilidad de la entidad por la efectividad del derecho constitucional de la igualdad entre hombres y mujeres.

- La plantilla de trabajadores/as está formada por un 70% de mujeres y un 30% de hombres.

-Se aplica el principio de igualdad, igual trabajo, igual remuneración.

-Contamos con un horario flexible para conciliar vida familiar y trabajo.

11. Ciudades y comunidades sostenibles.

-Trabajamos junto con los ayuntamientos de las comarcas para que todos los edificios públicos y sus calles sean accesibles, y que estos controlen las edificaciones privadas para que cumplan con la eliminación de barreras.

-Tratamos de mantener la población en las zonas rurales prestándole unos servicios de calidad.

- Suplimos las deficiencias del transporte público ofreciendo un transporte adaptado alternativo.

12.Producción y consumo responsable.

ADISBISMUR manifiesta y asume el compromiso de desarrollar sus actividades con el debido respecto por la protección del medio ambiente, y mejorando continuamente sus prácticas ambientales.
Tenido en cuenta los siguientes principios:

- Realizar el esfuerzo necesario para identificar, caracterizar y minimizar el impacto ambiental derivado de las actividades de la asociación.
- Sensibilizar, informar y formar sobre los aspectos ambientales derivados de nuestras actividades, productos y servicios, sobre la gestión ambiental a todo el personal del centro, usuarios/as y proveedores.
- Promover la comunicación interna y externa con criterios de transparencia e invitar a nuestros proveedores a aplicar unas normas ambientales equivalentes a las propuestas por ADISBISMUR.
- Utilización sostenible de recursos naturales, promoviendo sobre todo el ahorro energético en el desarrollo de nuestras actividades y reduciendo en la medida de lo posible el consumo de materias primas, así como la utilización de productos más res-

petuosos con el medio ambiente, mediante la aplicación de las mejores tecnologías posibles económicamente viables.
- Minimizar la generación de residuos y realizar la gestión de los mismos intentando reutilizar, recuperar y reciclar frente a eliminar, siempre que sea posible.
- El sistema de gestión Ambiental está abierto para la participación activa de todo el personal y para incluír las sugerencias de mejora propuestas por nuestros empleados, con el objeto de promover la mejora continua

- En nuestra huerta estamos desarrollando un proyecto de agricultura ecológica cumpliendo con los reglamentos U.E. vigentes, de aplicación en el ámbito de la producción ecológica, fomentando la fertilización del suelo de manera orgánica, intentando frenar la erosión y degradación de su estructura, optimizando el uso de recursos naturales, evitando siempre su contaminación.

14. Vida submarina

- Colaboramos con el proyecto Tanza:
Promoviendo proyectos de economía circular, sobre todo en los que aprovechamos restos marinos.

Fomentando la colaboración en la recogida de basura en los programas de sensibilización para luchar contra la contaminación, siendo estas las principales defensoras de un mar más limpio y cuidado.

- Diseñamos un proyecto intergeneracional de educación ambiental, para educar a la sociedad en las consecuencias y problematicas de los residuos en el mar y el exceso de consumo que se desarrollara el próximo año con colectivos de la tercera edad, centros educativos y personas con discapacidad.

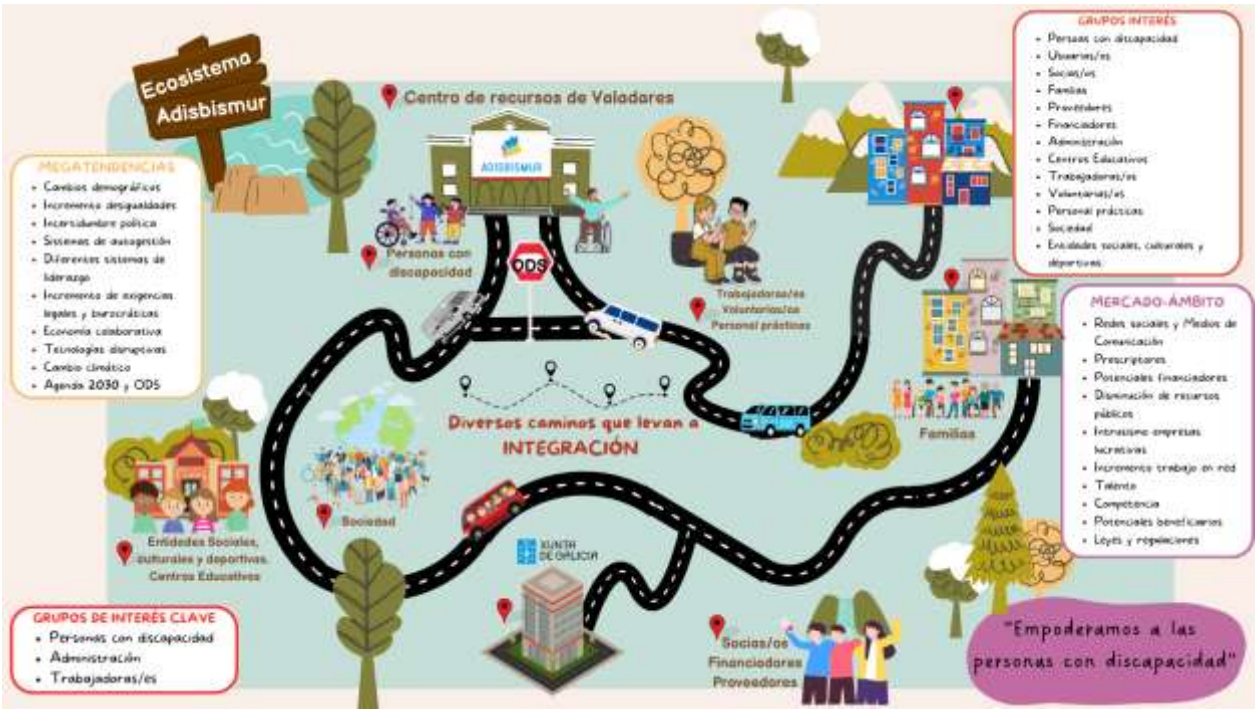
17. Alianzas para lograr los objetivos.

- Unimos sinergias con otras entidades de acción social como COGAMI y sus entidades, cáritas, etc., para la consecución de objetivos comunes, siendo el principal la integración laboral, social y educativa de las personas con discapacidad.

0.4 MERCADO, CLIENTES Y PRODUCTOS, SERVICIOS Y SOLUCIONES

Adisbismur ofrece diferentes servicios y actividades a las personas con discapacidad de la comarca. Estos servicios están orientados a la consecución de nuestro propósito, misión y visión. También ofrece apoyos a las familias con las que mantiene un contacto constante y también colabora con otras entidades sociales, culturales y deportivas de la comarca.

ECOSISTEMA ADISBISMUR



Adisbismur ofrece un servicio de atención y asesoramiento a 646 personas de la comarca (Outes, Muros, Carnota y Mazaricos). También dispone de un centro de recursos (centro ocupacional y centro de día), dónde asisten 52 personas con diferentes discapacidades, donde se imparten diferentes servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Se apuesta por servicios inclusivos en la comunidad, apoyos personalizados, adaptados a las necesidades individuales de cada persona con el fin de fomentar la autonomía personal y la vida independiente.

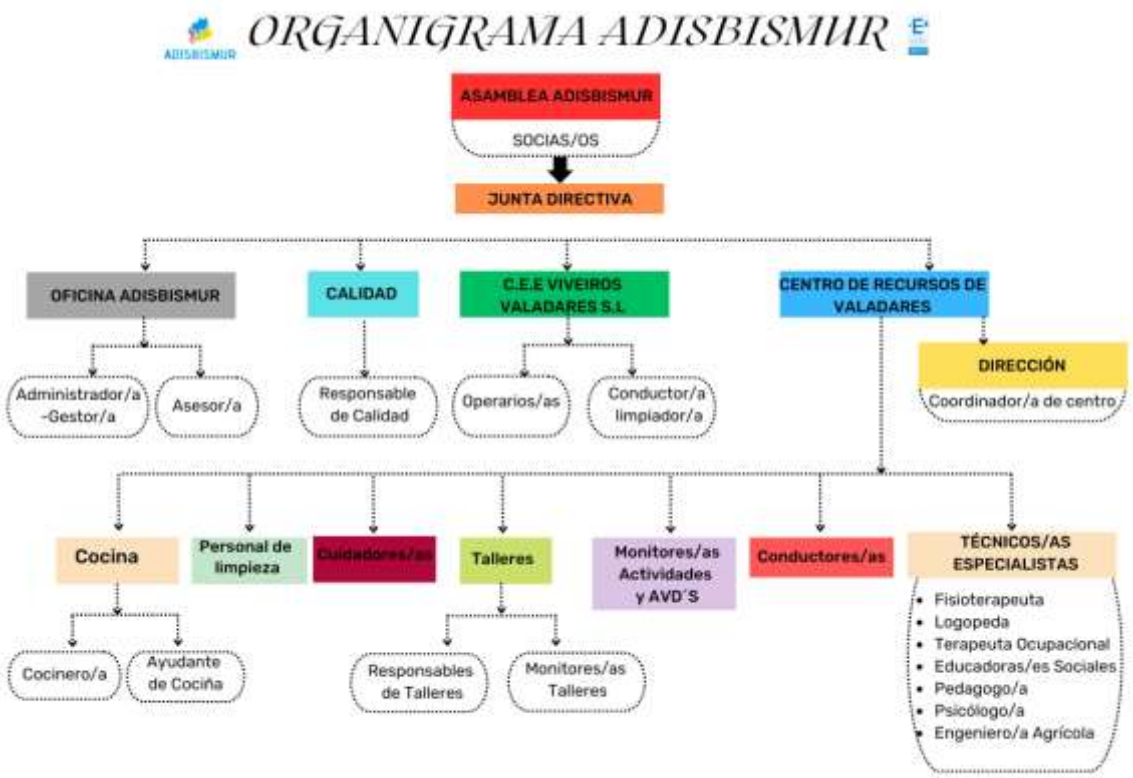
Después de analizar el ecosistema identificamos como competidores clave de nuestra entidad a todas las asociaciones y/o empresas privadas dedicadas a la prestación de servicios dirigidos a la atención de personas con discapacidad y/o en situación de dependencia. Entre las mismas y centrándonos en los servicios que prestamos identificamos como competidores más importantes a 2 entidades que ofrecen los mismos servicios que nosotros aunque estén en distinto termino municipal, acuden personas con discapacidad de esos municipios a nuestro centro, son Misela y Aspadex.
En relación a los servicios que prestamos queremos mencionar nuestro servicio de Respiro familiar de fin de de semana o por enfermedad, formando parte de nuestra propuesta de valor.

0.5 ESTRUCTURA Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN

La estructura organizativa está conformada por la dirección: Asamblea GeneraL, Junta Directiva y por el área ejecutiva (Dirección-gerencia, área de gestión de apoyos y personas, finanzas e innovación)

De conformidad con los Estatutos de la Asociación, La Asamblea General de personas asociadas es el órgano supremo de la misma. La Junta Directiva, elegida por la Asamblea, es el órgano de gestión y representación de la Asociación.

El área ejecutiva (Dirección-gerencia, área de gestión de apoyos y personas, finanzas e innovación) ejercen la responsabilidad de ejecutar los acuerdos aprobados por la Asamblea General y por la Junta Directiva. Adisbismur , atendiendo a su modelo de liderazgo compartido cuenta con diferentes comités de trabajo especializados, y equipos de mejora (que se constituyen para un fin concreto) con el objeto de abordar áreas de mejora que se detecten a través da las diferentes herramientas de evaluación.



DATOS DE PERSONAL

Total plantilla: 23 personas trabajadoras
Mujeres: 18
Hombres: 5
Mayores de 50 años: 6
Contratos indefinidos: 20

Para la consecución del propósito, misión y visión de la Asociación, las funciones que desempeña cada una de las áreas son:

Gestión de apoyos: la gestión de apoyos y actividades dirigidas a las personas con discapacidad y sus familias.

Innovación y sostenibilidad: la gestión de la innovación, la sostenibilidad ambiental y la calidad.

Dirección y gerencia: se ocupa de la finanzas y del área de personas y talento.

Estas áreas de gestión se complementan con Comités permanentes, creados para abordar y ejecutar acciones que ayudan al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Las principales funciones de los Comités son:

- Planificación: Desarrollar y ejecutar el proceso de la elaboración de cada plan estratégico.

- Transformación y cambio: Identificar las necesidades de cambio y transformación. Reflexionar sobre la estrategia actual y planificar los retos futuros.
  Incorporar enfoques innovadores y generar herramientas que faciliten la incorporación de metodologías ágiles.

- Cultura organizacional: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores. Crear las condiciones para hacer realidad el cambio.
  Estimular la creatividad y fomentar el compromiso en torno al propósito, visión y estrategia.
- Compliance: Garantizar el buen funcionamiento del sistema de control de los documentos internos (políticas, códigos éticos,…) y externos para prevenir actuaciones ilícitas y cualquier tipo de delito por parte de las personas que forman parte de Adisbismur.

- Igualdad: Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Desarrollar y velar por el cumplimiento del plan de igualdad, registrado en el

REGCOM en el mes de junio 2024 con el protocolo de actuación por acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo y Protocolo de actuación ante la violencia de género.
Planificar acciones proactivas en materia de igualdad.
Intervenir en la resolución de denuncias recibidas por acoso laboral,sexual o por razón de sexo.

- Responsabilidad social: Contribuir de manera activa y voluntaria para la mejora social, económica y ambiental, asumiendo compromisos que exceden al cumplimiento de las leyes y normas.

- Ética: Salvaguardar el cumplimiento del código ético. Planificar acciones proactivas en materia de ética. Ofrecer soluciones a dilemas éticos.

- Accesibilidad: Identificar, proponer e implantar mejoras que ayuden a contribuir a la mejora de la accesibilidad de la organización, adaptando instalaciones, documentos , etc, y dando cumplimiento a las normas establecidas sobre accesibilidad universal.

- Medioambiente: Proponer e implantar mejoras que contribuyan a la mejora de la gestión ambiental. Promover acciones de sensibilización y protección del medioambiente.

- Comunicación externa: Promocionar y difundir la actividad a través redes sociales y la página web, creando contenidos propios o externos con relevancia para los grupos de interés.

La reuniones de Adisbismur para garantizar el cumplimiento de la estrategia, propósito, misión y visión son las reuniones de equipos de dirección, reunión de comité de calidad y equipos de mejora de las que se toman actas según el MR041 Actas de reunión, entre ellas:

- Reuniones Asamblea (general y extraordinaria) de personas asociadas (anuales): Se delibera y adoptan acuerdos para el cumplimiento de los fines estatuarios de la Asociación. Reuniones de Junta Directiva. Se vela por el cumplimiento de los estatutos y se ejecutan los acuerdos adoptados por la Asamblea General de personas asociadas.

- Reuniones del Equipo de dirección y el comité de calidad(bimensuales): Se garantiza el cumplimiento y seguimiento de los acuerdos adaptados por la Asamblea General de personas asociadas y por la Junta Directiva (despliegue del plan operativo, plan estratégico, seguimiento de auditorías internas, análisis de riesgos, matriz DAFO, seguimiento presupuesto…)

- Reuniones de coordinación de servicios (mensuales): Entre cada coordinador/a , con el propósito de alcanzar objetivos propuestos a través del intercambio de información y el estableciendo acuerdos acuerdos para la consecución del correcto funcionamiento de los servicios.

- Reuniones de planificaciones (semestral): garantiza la elaboración, cumplimiento, seguimiento y reajuste de objetivos, de conformidad con preferencias, deseos, y voluntades de la persona con discapacidad para su PCP Y P.I.

CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

2019 – Sello EFQM COMPROMISO DE EXCELENCIA EUROPEA
2022– Sello EFQM 200 EXCELENCIA, INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

1. PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

En el 2010 se elaboró el primer Plan Estratégico donde se definió por primera vez la misión, visión y valores de Adisbismur, con vigencia de 4 años en el año 2022 durante la elaboración del IV Plan Estratégico 2023-2026, se ha involucrado a toda la organización en la redefinición del Propósito, Misión, Visión y Valores con motivo de la reflexión estratégica realizada en base del modelo EFQM 2020, y entendiendo la interrelación entre las necesidades y expectativas de los Grupos de interés clave en relación al Propósito y la Visión. El Propósito, Misión, Visión, Valores y Estrategia de la Asociación es aprobado por la Junta Directiva y la Asamblea General de personas asociadas. De esta forma, se ha obtenido un propósito inspirador, una visión ambiciosa y una estrategia que generará resultados y que es compartida por todos los grupos de interés. Estos son:

PROPÓSITO: “Conseguir una sociedad que ofrezca la igualdad de oportunidades para todas las personas”

Que expresa nuestro propósito:

- Derechos e igualdad de oportunidades, Reducción de desigualdades,Eliminación de las barreras, Participación activa.
- Empoderar a cada PERSONA con discapacidad y su FAMILIA.
- Da protagonismo y empodera a las personas con discapacidad para tomar decisiones.
- FUTURO sin límites

- Defensa de derechos de las personas con discapacidad: todas las personas somos iguales y tenemos los mismos derechos. Igualdad de oportunidades.
- Reducción de desigualdades
- Eliminar las barreras físicas y sociales
- Visibilizar a las personas con discapacidad.
- Un mundo más inclusivo y accesible, donde se respeta la toma de decisiones, la participación activa, igualdad de oportunidades, inclusión social, libertad y derecho a elegir. Alineado con los ODS de la agenda 2030.

VISIÓN: Ser una entidad referente en Galicia, en el sector de la discapacidad, ser reconocida socialmente por su calidad en los servicios para conseguir una sociedad más justa, igualitaria y participativa.

Que expresa nuestra Visión:

- REFERENTE: Ser reconocidos por los apoyos y los servicios prestados a las personas con discapacidad. Empoderando a las personas con discapacidad sobre el derecho que tienen a decidir sobre su vida y generando confianza en las familias.
- SOCIEDAD: Responsabilidad de la sociedad para conseguir una sociedad más igualitaria y justa.
- DEFENSA DE DERECHOS: Todos tenemos los mismos derechos ante la ley: accesibilidad, justicia, derecho al voto…

MISIÓN: ADISBISMUR promueve la igualdad de oportunidades y la inclusión social, en las personas con discapacidad.

Que expresa nuestra misión:

- Apoyar a las personas con discapacidad y sus familias proporcionando los apoyos necesarios para estas personas.
- Igualdad de oportunidades.
- Desarrollo de las PCP y P.I
- Defensa de los derechos de las personas con discapacidad.
- Un mundo más inclusivo y accesible, donde se respeta la toma de decisiones, la participación activa, igualdad de oportunidades, inclusión social, libertad y derecho a elegir. Alineado con los ODS de la agenda 2030.

Adisbismur asegura que todos sus grupos de interés claves comparten y están alineados con el Propósito, Visión y Misión; para ello desarrolla diferentes estrategias de comunicación adaptándolas a cada grupo de interés. Toda la organización está implicada en la consecución de nuestro propósito y nuestra Visión, identificándose los factores clave de éxito y el desarrollo a través de una estrategia que aborda los principales retos identificados, asegurándose que se desarrolla y llevan a cabo acciones que marcan el ritmo dentro del ecosistema. A partir de la estrategia, se desarrolla el

sistema de gestión y de gobierno, que se adapta a la velocidad de los cambios del ecosistema, y orienta el funcionamiento y las prioridades de la transformación.

1.1 DEFINIR EL PROPÓSITO Y LA VISIÓN

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

El primer Plan Estratégico se elaboró en 2010, se definió la primera Misión y Visión de Adisbismur, con vigencia de 4 años. En 2019 se elaboró el III Plan Estratégico y se analizaron las necesidades y expectativas de los grupos de interés claves, entre otros aspectos, y con ello hemos definido el nuevo Propósito, Misión y Visión, alineados con los procesos, ODS, así como indicadores de evaluación con el objeto de poder medir el cumplimiento y su consecución. A finales del 2022 se elaboró el IV Plan Estratégico de la entidad con 9 objetivos a alcanzar en los próximos 4 años.

b) CÓMO LO HACEMOS(DESPLIEGUE)

La nueva actualización de nuestro Próposito, Visión y Valores se hizó en el año 2020, con las aportaciones de nuestros grupos de interés. Despúes de recoger las necesidades y expectativas de los mismos, se realiza nuestro IV Plan estratégico con los 9 objetivos descritos anteriormente.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA).

El Propósito, Misión y Visión se evalúan, con indicadores asociados a procesos con impacto directo en su cumplimiento. Las revisiones para verificar la alineación de la organización se realizan de forma anual por el comité de calidad, asegurándonos de la orientación correcta de la organización y toma de decisiones. Asimismo, se realiza el envío de cuestionarios de satisfacción a los grupos de interés clave, donde se les pregunta por sus necesidades y expectativas, su identificación con el Propósito, Visión y Misión, y con ello poder analizar si están alineados y/o debemos redefinirlos.

d) COMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS).

MR058 Plan operativo anual

MR053 Plan estratégico

MR001 Informe de análisis de necesidades y expectativas

MR011 Actas de reunión del comité de calidad

Definición del Propósito, Misión y Visión.

e) RESPONSABLE

Junta Directiva, Equipo de dirección, Comité de calidad y Comité del plan estratégico.

1.2. IDENTIFICAR Y ENTENDER LAS NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

La Junta directiva, equipo de dirección y comité de calidad, identificaron las necesidades de los grupos de interés mediante los cuestionarios de análisis de necesidades y expectativas. El comité de calidad,analizó e identificó las mejora a implantar mediante los cuestionarios de análisis de necesidades y expectativas,enviados a todos los grupos de interés. Además, Adisbismur mantiene un marco de relaciones basadas en la comunicación bidireccional, la involucración y la colaboración, entre otros, construyendo relaciones de confianza de forma continuada.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE).

Para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, su identificación con el Propósito, Misión y Visión de Adisbismur, anualmente se envían cuestionarios de percepción. Además, cada 4 años, con la elaboración del nuevo Plan Estratégico, se realiza el envío de cuestionarios para un análisis más profundo. Con la información obtenida se realiza un vaciado y análisis, y se cubre el MR001 Informe de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

c) COMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA).

Con el PO-PO12-RM Proceso de Gestión de Revisión y mejora y el PO-P01-ANE Proceso de análisis de necesidades y expectativas, se realiza y reflexiona anualmente, o cuando sea preciso para adaptar los cambios del ecosistema, las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Una vez actualizada la información y con el seguimiento de indicadores, se analiza toda la información obtenida par a implantar mejoras, y así ajustar los objetivos de los planes operativos anuales y de los procesos de gestión, el plan estratégico, Propósito, Misión y Visión, etc.

d) COMO LO DEMOSTRAMOS(EVIDENCIAS).

-Cuestionarios de satisfacción de los grupos de interés

-Cuestionarios de análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

-MR019 Informe del análisis de la satisfacción de los grupos de interés.

-MR001 Informe del análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

-MR011 Actas de reunión , donde comprobar las reuniones celebradas para el análisis.

e) RESPONSABLE

Dirección y comité de calidad

1.3.COMPRENDER EL ECOSISTEMA, LAS CAPACIDADES PROPIAS Y LOS PRINCIPALES RETOS.

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Desde el año 2010 se realizan análisis del contexto interno y externo(DAFO), fruto de las metodologías de análisis del sistema de gestión EFQM 2020; además de tener identificado a nuestros grupos de interés, así como sus necesidades y expectativas. A este análisis, le hemos añadido la identificación y las interrelaciones de nuevos actores externos de nuestro ecosistema como son el mercado y las megatendencias, alineando nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo sostenible, para aportar nuestra contribución a los retos de la Agenda 2030.

b) COMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El comité planificador de la estrategia realiza una reunión para llevar a cabo un DAFO que se actualiza cuatrimestralmente, donde se identifica y se añade los nuevos retos (amenazas) y oportunidades que el ecosistema nos brinda (Mercado y Megatendencias). Además, se tienen identificados bases de datos a nivel comarcal, relacionadas con la discapacidad ,demográficos y de empleo (por medio del SIL de Cogami), así como los últimos estudios del sector, que proporcionan información sobre el mercado y las tendencias del mismo.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN,REVISIÓN Y MEJORA).

Es revisado cuatrimestralmente para adaptarlo a las mejoras continuas y a la realidad de la organización.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR011 Actas de reunión del comité planificador de la estrategia

-Informe DAFO

e) RESPONSABLE:

Comité de calidad y comité de la planificación estratégica

1.4.DESARROLLAR LA ESTRATEGIA

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con el proceso PE-MCP03-P01-PE Planificación estratégica, dónde se establece la sistemática para definir, desplegar, evaluar y conseguir unos objetivos, mediante la planificación de unas líneas estratégicas que se desarrollan en planes operativos anuales. El primer plan estratégico se definió en 2010, se revisa y actualiza con una periodicidad de 4 años y se va adaptando a la consecución de los objetivos y los cambios del ecosistema. Nace del análisis interno y externo de Adisbismur. El plan y el despliegue de objetivos e indicadores estratégicos se encuentran alineados con los ODS.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Se envían los cuestionarios de necesidades y expectativas a los grupos de interés, con los resultados obtenidos se hace un análisis interno y se vuelca en el *MR001 Informe de análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés*, se priorizan unas áreas de mejora, en las que se evalúa el impacto en los grupos de interés y la priorización

(importancia, urgencia, viabilidad económica, impacto social e impacto en el propósito) del que surgen las líneas estratégicas prioritarias, se definen objetivos estratégicos, indicadores y ODS relacionados.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA).

El plan estratégico se materializa en planos operativos anuales, el seguimiento de los indicadores estratégicos tiene una frecuencia de medición establecida (mensual, semestral, anual, etc).

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

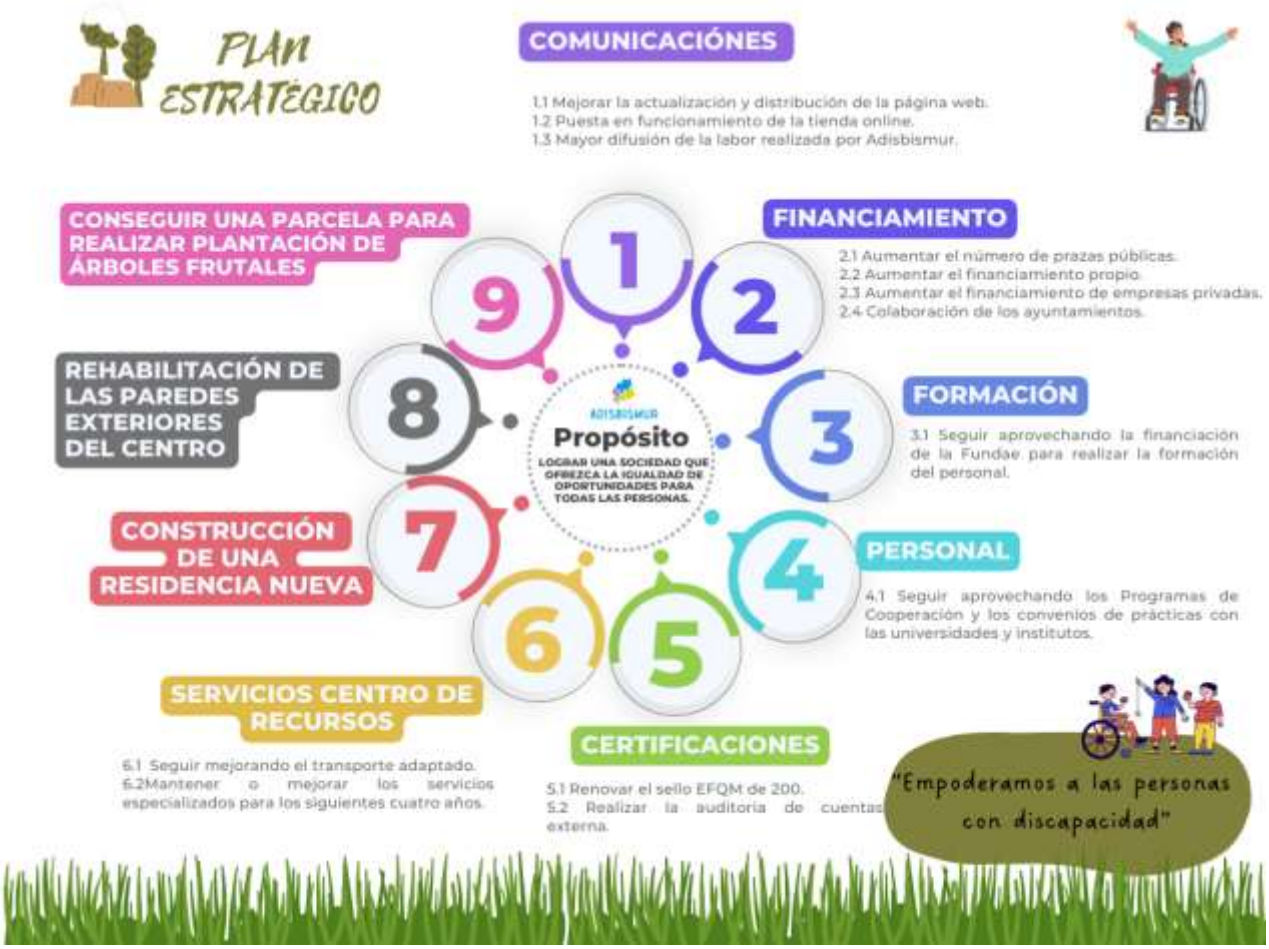
-MR011 Actas de reunión del comité de calidad

-Informe DAFO

-MR053 Planificación estratégica

e) RESPONSABLE

Junta directiva, Comité de calidad y Comité de planificador de la estrategia

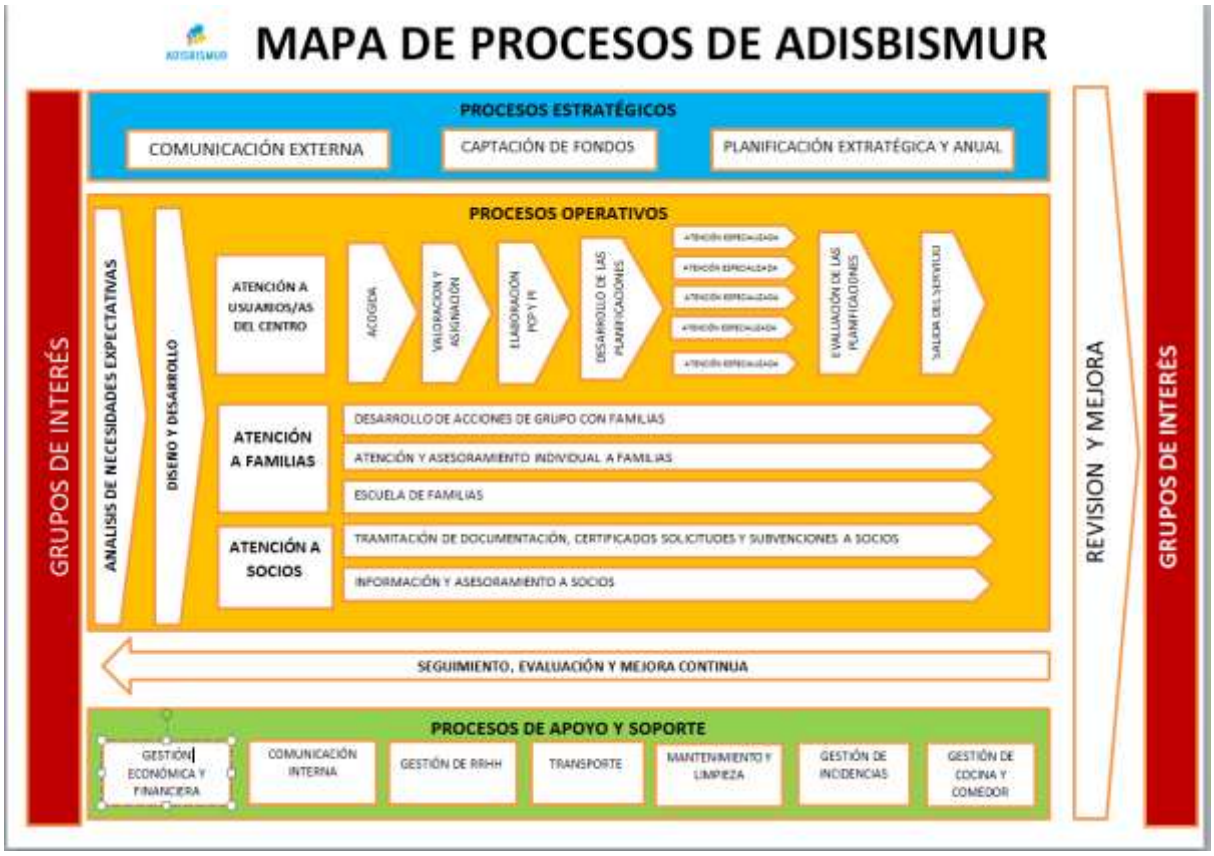


1.5.DISEÑAR E IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE GOBIERNO.

- Gestión del funcionamiento y rendimiento

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con un sistema de gestión por procesos consolidado, alineado con la estrategia y ODS. El sistema de gestión por procesos está desplegado por la organización, siendo las personas responsables de cada proceso las encargadas de su elaboración, despliegue, revisión y evaluación de resultados. El sistema de gestión por procesos se encuentra alineado con el mapa de procesos.



b) COMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La IT001 Metodología para el control de la documentación, controla la gestión de la documentación del sistema de calidad para garantizar un uso adecuado por parte de todas las personas.Las copias obsoletas serán substituidas por las nuevas ediciones aprobadas, mientras que el documento original, identificado con “obsoleto”,será archivado por el Responsable de Calidad, durante como mínimo tres años.

c) COMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los procesos se revisan una vez al año mediante las auditorías internas. El Comité de Calidad se encarga de la revisión de toda la documentación del Sistema de gestión de la calidad, antes de su aprobación y distribución. En el caso de que haya que modificar algo, el documento vuelve a manos de quien lo elaboró, para corregirlo y someterlo a revisión de nuevo.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS).

-Fichas de procesos (historial de modificaciones)

-IT001 Metodología para el control de la documentación: recoge el procedimiento, de despliegue y archivo de procesos.

e) RESPONSABLE

Junta Directiva, Comité de calidad y propietario/a de procesos.

- Control legislativo

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con una metodología de control de requisitos legales IT016 Metodología para la recogida de legislación y normativa vigente, donde se identifica toda la normativa que aplica a la entidad, se registra y controla en el MR045 Listado de legislación y normativa vigente, enumerando: Titulo,ámbito, área, materia regulada,requisitos aplicables y fecha de entrada en vigor.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La responsable de administración lleva a cabo una lectura diaria de boletines (BOE,BOP, DOGA), newsletter portal euro-lex oficial que envía información diaria sobre legislación europea, newsletter sobre actualidad fiscal, alertas en boletines.

En el momento que se detecta una nueva norma o cambio de las existentes, se registra en el MR045 Listado de legislación y normativa vigente, se analizan las políticas y procesos afectos para su actualización y aprobación y se comunica a los grupos de interés que afecte.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Diariamente con la revisión de boletines, newsletters..., se mantiene actualizado el MR045 Listado de legislación y normativa vigente. Anualmente se revisa la metodología para la recogida de legislación y normativa con las auditorias internas.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-IT001 Metodología para la recogida de legislación y normativa vigente

-MR045 Listado de legislación y normativa vigente

-MR030 Plan de auditoría interna

-MR031 Informe de auditoría interna

e) RESPONSABLE

Responsable de administración, responsable de calidad

- Sistema de buen gobierno

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con una metodología IT021 Metodología para la gestión del conocimiento y un código del buen gobierno, con el objeto de diseñar y revisar con carácter permanente el sistema de gobierno corporativo y aprobar las políticas corporativas para minimizar los riesgos identificados y que ofrezcan orientaciones de actuación de debida diligencia a los grupos de interés, alineados a su estrategia.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Adisbismur cuenta con el reglamento de régimen interno para el desarrollo de diferentes actividades de su centro de recursos. Y en nuestra Cloud están expuestos los Estatutos, Políticas, Plan de igualdad, Código ético, Registro de dirección general del voluntariado, Entidad pública, Metodología de actuación frente al acoso sexual o por razón de sexo, etc.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA).

Con los diferentes cambios, dirección y comité de calidad, según el impacto de cada normativa.

La política de reconocimiento, la política medioambiental, la política de sostenibilidad, la responsabilidad social corporativa y el código ético se revisan anualmente. El Plan de igualdad, cada 4 años. Los Estatutos se revisan cuando es necesario adaptarlos a nuevas normativas o a cambios en la organización.

d) COMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Políticas (Medioambiental, sostenibilidad, reconocimiento

-Responsabilidad social corporativa e informes asociados

-Código ético e informes asociados

- Código del buen gobierno

- Plan de igualdad y sus objetivos

-Estatutos

-MR011 Acta de reunión (Comité de calidad)

e) RESPONSABLE

Dirección y comité de calidad

2.CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

RESUMEN

Adisbismur promueve una cultura basada en los siguientes valores:

- La persona con discapacidad como centro de nuestro trabajo y de nuestros objetivos.
- Igualdad,diversidad,pluralidad de roles e identidad de género para conseguir la plena integración.
- Transparencia en todos los procesos, en la gestión de recursos y servicios ofrecidos, en el trabajo del equipo técnico y en la actuación de los órganos de gobierno.
- Calidad en la prestación de nuestros servicios por profesionales cualificados y especializados,siguiendo el modelo de Gestión EFQM de Excelencia.
- Compromiso social para llegar a la consecución de los derechos de las personas con discapacidad en sinergia con el resto de los agentes sociales del territorio.
- Eficiencia gestionando adecuadamente los recursos de los que disponemos.

- Apoyo mutuo entre trabajadores/as, voluntarios/as y familias para un exitoso desenvolvimiento de las actividades fomentando el empoderamiento.

La clave de su éxito está en la participación e implicación de sus grupos de interés clave, promoviendo que se unan y comprometan en torno a un propósito inspirador, una visión ambiciosa y una estrategia que genere resultados sobresalientes.

La cultura de Adisbismur se crea con las acciones y bajo la dirección de los lideres de la entidad, siendo referentes para el adecuado comportamiento de las personas que componen la misma. Se impulsa y refuerza a través de los sistemas de gestión implantados, las políticas de régimen interno, los procesos de la Asociación y la importancia de ser socialmente responsable con el entorno.

Desde 2010, con la definición de la estrategia, se inicia la definición de sus valores y de la política de las personas. Paulatinamente se han ido definiendo nuevas políticas que recopilan los compromisos que Adisbismur adquiere y los principios por los que se rige.

Las personas que lideran los procesos y cada área de gestión son impulsoras de los valores y la cultura de la Asociación, así como del comportamiento ético, y de generar confianza y transparencia en la cadena de valor. Cada persona líder asume las responsabilidades del proceso o de sus áreas de gestión, participa activamente en el diseño, despliegue y divulgación de la Estrategia y la cultura, así como en el seguimiento y control del cumplimiento de objetivos.

En Adisbismur, se cultiva un espíritu de aprendizaje continuo que haga realidad la estrategia. Se estimula la mejora continua y la transformación, aprendiendo de experiencias anteriores o de otros, realizando Benchmarking.

2.1. DIRIGIR LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y REFORZAR LOS VALORES.

- Cultura y valores

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE).

Adisbismur define la Cultura y valores corporativos que deben ser asumidos por todos/as para dar cumplimiento al propósito y visión y se asegura de que están alineados con su estrategia. La cultura y valores están definidos desde 2010 han sido aprobados por la Junta Directiva y son transmitidos y desplegados por las personas que lideran los distintos grupos de interés. En el 2020 se realizó una nueva definición de los valores.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE).

En 2020 para la definición de los Valores, se tuvo en cuenta la información extraída de los cuestionarios de percepción y de análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés, en varias reuniones del comité de calidad se reformularon con la siguiente aprobación por parte de la Junta Directiva y se dieron a conocer a todo el personal del centro.

c) COMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA).

Las reuniones para verificar la alineación de la organización se realizan de forma anual por el comité de calidad, asegurándonos de la orientación correcta de la organización y toma de decisiones, y con ello poder analizar si están alineados y/o debemos redefinirlos.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR011 Actas comité de calidad

e) RESPONSABLE

Comité de calidad, Junta directiva

- Gestión de la ética y profesionales

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur dispone de un código ético propio, este código recoge principios y normas básicas de actuación de cumplimiento para toda la organización y sus grupos de interés.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El comité de ética , planifica y ejecuta las acciones a desarrollar en materia de ética, se reúne a finales de año, para el seguimiento de la planificación y/o cuando surgen dilemas éticos recibidos, poder resolverlos. En cada reunión se redacta una acta. Cualquier persona trabajadora puede comunicar al comité dilemas éticos detectados. En la acogida

de personas trabajadoras se ofrece información sobre la gestión de la ética y se entrega el código ético. Anualmente el responsable de ética realiza un informe.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Código ético es revisado una vez al año, con el objeto de adecuarlo a la realidad. En este proceso queda definida la metodología a seguir.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR011 Actas de reunión
-Informes del Código ético

e) RESPONSABLE

Comité de calidad y Dirección del centro

- Gestión ambiental

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta desde el 2014 con una política medioambiental y desde el 2018 con una política de sostenibilidad. Se adquiere el compromiso de minimizar el impacto medioambiental a través de las acciones de mejora y continua reducción, reutilización y reciclaje a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos y servicios.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Adisbismur dispone de una política medioambiental que recoge los principios de actuación conforme a los valores de ADISBISMUR y las pautas de conducta de sus empleados/as, relacionados con la salud, seguridad, prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente, uso eficiente y responsable de los recursos respeto por los derechos humanos, empleo, diversidad e igualdad de oportunidades.

Adisbismur manifiesta y asume el compromiso de desarrollar sus actividades con el debido respeto por la protección del medio ambiente y mejorando continuamente sus prácticas ambientales.

Colaboramos con el ayuntamiento de Outes en un proyecto de compostaje, mediante el cual se colocó un compostero en nuestras instalaciones para concienciar a nuestros/as usuarios/as en las técnicas de compostaje de los residuos orgánicos generados en los hogares, así como restos de siega y de poda del taller de viveirismo, que mas tarde se usarán como abono en los invernaderos.

Asimismo con el ayuntamiento de Outes y varias entidades sociales, estamos desarrolando un proyecto de reciclaje de transformación de restos plásticos que aparecen en el medio marino.

Además estamos desarrollando un proyecto intergeneracional de educación ambiental (Pinea) que pretende educar a la sociedad en las consecuencias de los residuos del mar.

c) COMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La política medioambiental de Adisbismur se revisa una vez al año. La dirección tiene la responsabilidad de asegurar que esta política es comprendida y mantenida por todos/as y en todos los niveles de la organización y que está a disposición de nuestros grupos de interés.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Política medioambiental
-Política de sostenibilidad
-MR011 Actas de reunión
-Memoria de sostenibilidad
-Proyecto Pinea.

e) RESPONSABLE

Comité de calidad

2.2.CREAR LAS CONDICIONES PARA HACER REALIDAD EL CAMBIO.

- Planes de mejora

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur a través del PO-P12-RM Proceso de Gestión de revisión y mejora continua, define como identifica las áreas de mejora y la metodología a seguir para la definición de estrategias con el fin de mejorar el rendimiento de procesos y/o servicios y así favorecer la satisfacción y expectativas de los grupos de interés.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Se detectan las áreas de mejora a través de las revisiones del sistema de gestión,de las no conformidades, auditorías, Plan estratégico, Plan anual, quejas, sugerencias, reclamaciones de grupos de interés, propuestas de mejora de personas trabajadoras y encuestas de satisfacción.Todas estas áreas de mejora detectadas son incluidas en el MR062 Registro de acción de mejora , haciendo un seguimiento en el MR063 Registro de seguimiento de la acción de mejora. El/la técnico/a de Calidad se hace cargo del seguimiento de las mejoras.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Adisbismur realiza una auditoría interna anual, el MR038 Acta de la reunión del sistema por la dirección que se cubre también anualmente. La metodología utilizada es la REDER. Anualmente se revisa el estado de las mejoras para actualizarlas, saber si están implantadas, pendientes o es inviable su implantación.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-PO-P12-RM Proceso de Revisión y mejora

-IT003 Metodología para la Revisión del sistema

-MR030 Plan de auditoría

-MR031 Informe de auditoría

-MR038 Acta de la reunión del sistema por la dirección.

-IT004 Metodología para gestionar y controlar el desenvolvimiento del SGC de Adisbismur.

-MR041 Formulario de quejas/reclamaciones/sugerencias/propuestas de mejora

e) RESPONSABLE

Comité de calidad

- Espiritu de aprendizaje

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con el PA-MP03-RRHH Proceso de RRHH, en el cual encontramos el subproceso de Formación continua, incluye la formación necesaria para las personas trabajadoras, atendiendo a sus necesidades, fomentando así la mejora continua. Esta formación se sube a nuestra cloud, como rige la IT021 Metodología para la gestión del conocimiento. Las personas de nueva incorporación reciben formación inicial sobre trayectoria, estrategia y cultura de la Asociación, así como del sistema de gestión y políticas, cuando se le hace entrega de la carpeta de bienvenida. Adisbismur dispone el MR066 Plan anual de formación.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

A principios de año se realiza la detección de necesidades de aprendizaje de profesionales, según el MR107 Cuestionario de necesidades formativas. En base a esta detección de necesidades, se elabora el MR066 Plan anual de formación, recogiendo las acciones formativas planificadas. Disponemos de un convenio firmado con Cogami para organizar la formación conjunta a través de FUNDAE. Se dispone de la IT021 Metodología para la gestión del conocimiento, para compartir material y contenido sobre formaciones realizadas.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El plan de formación tiene un seguimiento anual para asegurar su cumplimiento. El proceso de formación continua tiene identificado su indicador y objetivo a conseguir. Se revisa una vez al año, aplicando las mejoras y adaptaciones necesarias para la eficacia del proceso. Las acciones formativas son evaluadas para asegurar la asimilación de contenidos y la satisfacción de las personas trabajadoras que participan.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Proceso de formación continua

-MR107 Cuestionario de necesidades formativas

-MR066 Plan de formación anual

-MR068 Evaluación formación personal

-Informes de la evaluación de la formación del personal

-MR069 Informe de la evaluación de la formación del personal

-IT021 Metodología para la gestión del conocimiento

e) RESPONSABLE

RRHH

2.3. UNIRSE Y COMPROMETERSE EN TORNO A UN PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

- Comunicar el propósito, la visión y la estrategia

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur asegura que todos los grupos de interés clave estén comunicados, implicados y alineados con su Propósito, Visión, Misión y Estrategia. Para ello se define una estrategia de comunicación externa adaptada a cada grupo de interés.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El responsable de comunicación externa, junto al comité de calidad, definen y desarrollan la estrategia de comunicación de nuestro Propósito y Visión para llegar a todos los grupos de interés. En las reuniones se debate la estrategia para conseguir el mayor impacto en todos los grupos de interés. La estrategia de comunicación sigue una metodología creativa e innovadora y se desarrolla a través de los diferentes canales de comunicación establecidos. Durante las campañas de difusión, se monitorizan los resultados y se verifica el impacto para llevar a cabo mejoras y ser más eficientes, obteniendo aprendizajes para futuras publicaciones/campañas.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN,REVISIÓN Y MEJORA)

La campaña de difusión del propósito, visión y actividades, tiene fecha de evaluación donde se miden los indicadores para verificar su impacto y poder llevar a cabo mejoras para lograr una mayor eficiencia. Con los cuestionarios de satisfacción se evalúa la eficacia del proceso de comunicación y en su caso, implementar las mejoras necesarias.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Redes sociales

-MR019 Informe de los cuestionarios de satisfacción de los grupos de interés

-PE-P02-CE Proceso de comunicación externa

-MR011 Actas de reunión del comité de calidad

e) RESPONSABLE

Propietario del proceso de comunicación externa y Comité de calidad.

- Mantener el compromiso de los grupos de interés

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

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 son esenciales a la hora de potenciar la sostenibilidad del compromiso a largo plazo. Están identificados todos los canales de comunicación y participación con los grupos de interés clave.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La comunicación con los grupos de interés clave, fluye diariamente a través de contacto directo, reuniones y llamadas telefónicas. Adisbismur se asegura de que las personas trabajadoras conozcan y se comprometan con su Propósito desde el inicio de la relación laboral y cada año realizamos información específica sobre el Propósito, Misión y Visión, y la estrategia. Se garantiza que las personas se sientan partícipes de los éxitos conseguidos. Se revisa anualmente los canales de comunicación.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente realizamos el MR019 Informe de satisfacción de los grupos de interés y el MR066 Plan anual de formación.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR077 Perfil profesional. Registro donde se especifica la descripción, funciones y tareas, entre otras de un determinado puesto de trabajo.

- Manual de acogida

e) RESPONSABLE

RRHH y Comité de calidad

3. IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS

RESUMEN

Adisbismur tiene identificado y definidos los grupos de interés claves y no claves:

- Grupos de interés clave:

Las personas con discapacidad: que tengan reconocido el certificado de discapacidad o la ley de dependencia.

Las personas trabajadoras: personas que cumplan con los requerimientos del perfil del puesto de trabajo, y que se impliquen activamente en la consecución del propósito, participen en el diseño,ejecución y evaluación de planificaciones, así como, de nuevos servicios, metodología, proyectos, etc.

La administración: entidad pública que aporta financiación en forma de convenio,contrato o subvenciones.

Los socios/as aportan una cuota anual a la entidad y se clasifican en:

- *Socios/as ordinarios/a:*

-Las personas con discapacidad mayores de edad y con capacidad de obrar que no estén sujetas a ninguna condición legal para el ejercicio del derecho.
-Las personas con discapacidad menores de edad, no emancipadas, de más de catorce años, previo consentimiento, documentalmente acreditado, de sus padres o tutores/as.

- Los padres, tutores/as o representantes legales en representación de los/as menores de edad o incapaces.

- *Socios/as de honra:*

- Todas aquellas personas físicas o jurídicas que se distingan por su actuación a favor de los fines de "ADISBISMUR" y del colectivo que representa.
- Los/as socios/as de honra no estarán sujetos a las obligaciones establecidas en los estatutos, nin serán titulares de derecho excepto su asistencia a la Asamblea General Ordinaria con voz pero sin voto

- *Socios/as colaboradores/as:*

Todas aquellas personas físicas o jurídicas que deseen colaborar de manera desinteresada con "ADISBISMUR" mediante su participación o mediante aportaciones económicas. Los/as colaboradores/as no son titulares de obligaciones ni derechos.

- Grupos de interés no claves:

- Las familias: que han sido designadas para apoyar a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica y que están recibiendo algunos de los servicios de Adisbismur, manteniendo un contacto activo con la persona beneficiaria de las diferentes actividades que ofrece la entidad.

- Proveedores: empresas/profesionales que suministran productos/servicios para la consecución del propósito.

- Personas voluntarias/personal en prácticas: personas externas que ofrecen sus apoyos de manera voluntaria para mejorar sus competencias profesionales, adquiriendo conocimientos.

- Financiadores: Personas físicas, entidades o empresas que colaboran de forma altruista con Adisbismur o con la adquisición de los productos que ofertamos.

- Centros educativos/entidades sociales, culturales y deportivas: que colaboran con Adisbismur para lograr objetivos compartidos que beneficien a ambas partes.

- Comunidad: Aprovechando la organización de ferias y otros eventos para dar visibilidad a las diferentes actividades que realiza la asociación.

Adisbismur impulsa un marco de relaciones basado en la comunicación bidireccional, la involucración y la colaboración, así como en los principios de transparencia, de escucha activa y de igualdad de trato, que permita tomar en consideración todos sus intereses legítimos y divulgar de forma eficaz la información acerca de las actividades y los resultados a nivel social, económicos y ambiental, construyendo relaciones de confianza de forma continuada.

En sus relaciones con los grupos de interés, Adisbismur asume y promueve los siguientes principios:

-El mantenimiento de una estrategia de fuerte implicación con los grupos de interés.

-El desarrollo de un trabajo responsable, con el objetivo de mantener la búsqueda permanente de la excelencia y por lo tanto que sea innovadora, transparente, integradora, abierta y comprometida, capaz de crear valor sostenible para todos los grupos de interés, de forma compartida con ellos.

-La dedicación de recursos necesarios al establecimiento proactivo, permanente y sistemático de vías fluidas de diálogo con los grupos de interés, con el objetivo de establecer relaciones de equilibrio entre los valores de Adisbismur y las expectativas tomando en consideración sus intereses, inquietudes y necesidades.

- El desarrollo y mantenimiento de una estructura organizativa dinámica que permita impulsar y coordinar las actuaciones responsables con los grupos de interés y usar diversos instrumentos para favorecer la comunicación y el diálogo con aquellos, en constante proceso de adaptación a sus necesidades, expectativas e intereses: el contacto directo,encuestas, la página web corporativa de Adisbismur.

- El compromiso de Adisbismur en materia de ética, y desarrollo sostenible, y en particular, los principios de honestidad y transparencia como generadores de credibilidad y confianza mutua son los ejes alrededor de los cuales construye sus relaciones con los grupos de interés.

- Buzón de quejas y sugerencias, libro de reclamaciones, canal de denuncias.

- Reuniones individuales y colectivas

3.1. CLIENTES: CONSTRUIR RELACIONES SOSTENIBLES

- Apoyos según necesidades de los clientes

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Alineado con el propósito, conseguir una sociedad que ofrezca la igualdad de oportunidades para todas las personas. Adisbismur ofrece diferentes tipos de servicios y apoyos a nuestros clientes, adaptándose a sus necesidades cambiantes y a las del ecosistema. Los servicios ofrecidos actualmente son: Respiro, Centro ocupacional y de día y Centro especial de empleo.

b) CÓMO LO HACEMOS(DESPLIEGUE)

Las plazas que ocupan las personas beneficiarias se asignan según el perfil de las mismas y sus necesidades de apoyo. Desde la entidad se realiza un Plan de Atención Individualizado (PAI) de cada persona.Para la realización de las valoraciones individuales, cada profesional se apoya en escalas o pruebas en función de las áreas a valorar. Una vez realizadas las valoraciones,se definen los objetivos a trabajar en diferentes áreas, especificando la necesidad, el objetivo y las acciones y/o actividades a realizar para su cumplimiento, así como el plazo y la persona responsable del programa y/o actividad.

c) COMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso PO-P05-Proceso de Elaboración de la planificación individualizada es revisado una vez al año para adaptarlo a las mejoras continuas. Anualmente se realiza la evaluación de las habilidades básicas e instrumentales de la vida diaria de cada persona, a través de escalas generales. Si se detectan cambios en la situación física, pérdida de habilidades o en caso de detectar nuevas necesidades específicas, se procederá a modificar el documento PI para ajustar los objetivos a las necesidades. Se realiza una evaluación semestral de las PI. Se hace entrega de una copia a la persona beneficiaria o familiar.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-PO-P05-EPI Proceso de Elaboración de la planificación individualizada

-MR008 Planificación individualizada

-MR010 Informe de evaluación dirigido al usuario/a/familia/tutor/a de las planificaciones de los/as usuarios/as.

-MR011 Acta de reunión

e) RESPONSABLE

Equipo interdisciplinar (Logopeda, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, educador/a social, psicólogo/a, pedagogo/a cuidadores/as, responsables de actividades y talleres)

- Experiencia global del grupos de interés

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Se ha analizado la experiencia global de los principales grupos de interés clave: personas con discapacidad, personas trabajadoras y administración, para conocer el "Costumer journey" desde que se descubre la Asociación hasta su posible desvinculación y de esta forma conocer los sentimientos y acciones de cada fase (descubrimiento, selección, entablar relación, prestación/servicio relación, fidelización y desvinculación), que nos ayude a proponer mejoras que satisfagan su experiencia y detectar nuestra propuesta de valor.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

En el mes de marzo se pasan los cuestionarios de satisfacción a todos los grupos de interés de la entidad. En los cuales hay preguntas sobre la prestación de servicios, la información, la formación, el trato,etc.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Una vez al año cubrimos el MR019 Informe de evaluación de la satisfacción de los grupos de interés. Son revisados también anualmente mediante auditorías internas, el PO-P10-AF Atención a familias , el PO-P11-AS Atención a socios/as y el P0-P12-RM dentro del cual está el Proceso de la medición de la satisfacción de los grupos e interés.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-PO-P10-AF Atención a familias

-PO-P11-AS Atención a socios

-PO-P12-RM Revisión y mejora

- Cuestionarios de satisfacción de los grupos de interés

-MR019 Informe de la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés

-MR030 Plan de auditoría

-MR031 Informe de auditoría

e) RESPONSABLE

Comité de calidad

- Planificación centrada en la persona

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con el PO-P06-EPCP Proceso de Elaboración de la planificación centrada en la persona, que tiene por objeto contribuir al desarrollo social, educativo y laboral de la persona, proporcionándoles los apoyos y recursos necesarios. En él se detalla, cómo a través de la metodología "Planificación centrada en la persona" se ofrecen las relaciones y apoyos necesarios para el desarrollo de su planificación. A través de dicho proceso se

pretende que logren sus metas personales y disfruten de una vida plena. Todo ello garantizando la participación activa de la persona y promoviendo su empoderamiento personal y social.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Con la selección de la persona partícipe de este proceso siguiendo el orden de antigüedad en el centro o las necesidades del/a usuario/a. La primera tarea a realizar será constituir el grupo de apoyo a través de la realización de varias reuniones entre el/la usuario/a y el/la facilitador/a donde se elaborará el mapa de relaciones, lugares…
El grupo de apoyo deberá quedar constituido por un mínimo de dos personas y un máximo de cuatro. Con dicho grupo ya constituido se pasaría a la elaboración del perfil de la persona, en el que el objetivo es conocer y describir su vida e ir descubriendo sus capacidades. Para esto podemos utilizar técnicas como : Mapa de relaciones, de lugares, biográficos, de preferencias, de sueños…así como las posibilidades que ofrece el entorno, pasando a elaborar la planificación de futuro personal del/a usuario/a y el plan de acción siguiendo sus decisiones.
En este proceso no podemos olvidar que el/la usuario/a interviene en todas las fases, y que de todas ellas ha de quedar constancia por escrito.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVIDENCIAS)

Una vez elaborada comenzaremos su implantación,y de manera periodico la revisaremos, tal como quede determinado. El primer año de la implantación se suele revisar a los seis meses, a partir de ahí, anualmente

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-PO-P06-EPCP
-MR007 Planificación centrada en la persona
-MR011 Acta de reunión
-MR072 Constitución del grupo de apoyo

e) RESPONSABLE

Facilitador/a, grupo de apoyo y equipo interdisciplinar (logopeda, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, educador/a social, psicólogo/a, pedagogo/a cuidadores/as, responsables de talleres y actividades)

- Necesidades y expectativas de nuestros clientes

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur tiene un claro enfoque hacia los clientes, buscando añadir valor a los mismos, comprendiendo, anticipando e intentando satisfacer necesidades, expectativas y oportunidades. Para ello se basa en la observación y trato diario con la realidad social y los cambios del ecosistema , fruto de las nuevas necesidades y expectativas de las personas con discapacidad y sus familias. Desde 2009 se realizan encuestas de satisfacción anuales a las personas beneficiarias y sus familias.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Las personas con discapacidad y las familias tienen acceso directo a los/as profesionales referentes, para comunicarles cualquier necesidad o expectativa que consideren. Además, anualmente se actualizan las encuestas que se van a enviar

adaptándolas según la información que queremos conseguir. En los cuestionarios se han añadido preguntas específicas para conocer las necesidades y expectativas de las personas. Una vez analizados los resultados,se realiza un informe. Cuando se detecta una posibilidad de mejora, se proponen cambios para hacerlos efectivos y solventar la necesidad o expectativa detectada.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los cuestionarios son revisados antes de su envío al grupo de interés.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR019 Informe de evaluación de la satisfacción de los grupos de interés
-Cuestionarios de satisfacción

e) RESPONSABLE

Comité de calidad

- Comunicación con los clientes

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con el PO-P10-AF Atención a familias que tiene los siguientes subprocesos: Atención y asesoramiento individual a familias, Desenvolvimiento de acción de grupo con familias y Escuela de familias. En el mismo,se establecen distintos canales de comunicación que facilitan a las familias, interactuar con la organización de una manera clara y eficaz. Las personas beneficiarias y las familias son informadas de cualquier incidente que afecta a su vida, programas y actividades en donde participe su familiar, de su plan terapéutico, de su situación y evolución, además de recibir asesoramiento en aspectos que fomenten la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias.

b) CÓMO LO HACEMOS(DESPLIEGUE)

Los sistemas de comunicación con las familias son los siguientes:

Entrevistas en el preingreso, en el período de adaptación, en la evaluación a través de escalas, en el seguimiento y en momentos puntuales que se consideren oportunos.

Comunicación escrita y/o online.

A través de vía telefónica.

Correo electrónico.

Reuniones presenciales.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Estas actividades forman parte del proceso PO-P10-AF Atención a familias, siendo revisado 1 vez al año, mediante la auditoría interna. Los canales de comunicación con las familias están identificados y son: Comités de trabajo, reuniones individuales, reuniones grupales, cuestionarios de satisfacción, cuestionarios estratégicos, reuniones

Asamblea, telefónicamente, página web, redes sociales, correo electrónico, MR041 registro de quejas,reclamación,sugerencia y propuesta de mejora.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Ficha de proceso PO-P10-AF Atención a familias.

-MR020 Atención a familias

-MR011 Actas

-MR012 Programación de actividades y servicios

-MR013 Informe de evaluación

-MR065 Registro de datos de las sesiones de Escuela de familias

-MR067 Evaluación charlas de Escuela de familias

e) RESPONSABLE

Propietarios del proceso y comité de calidad

- Inspirando a los clientes en el conocimiento y contribución de los objetivos de desarrollo sostenible

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur está comprometida y contribuye con la Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible, y para ello busca involucrar a las personas beneficiarias y sus familias, a través del conocimiento y la sensibilización, para impulsar la consecución conjunta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios del Pacto Mundial, objetivos que nos afectan a todos/as. Por ello, se comunican y dinamizan acciones sociales y ambientales donde participan los clientes (Personas, familias y comunidad), comprometiéndose con el bienestar de la comunidad.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Desde Adisbismur detectamos oportunidades de participación que contribuyan al Desarrollo Sostenible, tanto externas como internas, e invitamos directamente o a través de las RR.SS a las personas con discapacidad, familias y alumnado de colegios e institutos para explicarles el tema del compostaje y a nuestros/as usuarios/as como hay que reciclar. Estamos colaborando en un proyecto para la tranformación de residuos marinos junto con otras entidades sociales y el ayuntamiento de Outes, con el objetivo de sensiblizar a la comunidad sobre la necesidad de reducir la presencia de residuos marinos y el aprovechamiento sostenible de los recursos del mar. Lo que se está haciendo es aprovechar los residuos procedentes de las actividades maritimo pesqueras y transformarlos en nuevas piezas y utiles que se puedan aprovechar para un nuevo uso.

Asimismo estamos desarrollando un proyecto de educación ambiental, intergeneracional con el objetivo de concienciar a toda la comunidad sobre la consecuencia de los efectos de los residuos plásticos en el mar.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se analiza después de cada actividad con una evaluación sobre la charla o taller que se haya impartido. Haciendo un informe con los resultados obtenidos.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR105 Evaluación charla/taller

-Informe de evaluación

-RR.SS

e) RESPONSABLE

Técnico/a de calidad

3.2. PERSONAS: ATRAER, IMPLICAR, DESARROLLAR Y RETENER EL TALENTO

- Gestión de las personas

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur tiene el PA-MP03-RRHH, Ficha de proceso de RRHH, esta ficha define el modelo de Gestión de las personas, para atraer y fomentar el desarrollo personal y profesional de sus equipos de trabajo, garantizando estabilidad y crecimiento personal y laboral.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Toda la gestión de las personas queda definida dentro del Macroproceso de RRHH, PA-MP03-RRHH, así como en sus subprocesos: Contratación, Formación continua, Gestión de incidencias y Gestión del voluntariado.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realizan revisiones anuales de la ficha de procesos PA-MP03-RRHH, anualmente a través de la Auditoría interna, para ajustarlo a la realidad y detectar áreas de mejora, cada proceso dispone de un historial de versiones que recoge mejoras introducidas en el proceso y el origen de la mejora. Cada proceso tiene establecidos objetivos, indicadores y periodicidad de medición.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Organigrama

-PA-MP03-RRHH, con los subprocesos:

Contratación

Formación continua

Gestión de incidencias

Gestión del voluntariado

-IT022 Metodología de actuación ante el acoso sexual o por razón de sexo

-IT023 Metodología de actuación ante casos de violencia de género.

-Políticas y Planes: Plan de igualdad, Código de buen gobierno , Código ético y Plan de conciliación.

e) RESPONSABLE

Propietario del proceso, comité de calidad

- Necesidades y expectativas de personas trabajadoras

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur dispone del PO-P01-ANE, que recoge el procedimiento a seguir para conocer necesidades y expectativas de los Grupos de interés. Cada año se mide la percepción de las personas trabajadoras según PO-P12-RM, se cubre el cuestionario de satisfacción con el objeto de adaptarnos a las necesidades y expectativas presentes y futuras de las personas trabajadoras. Se dispone de datos de percepción desde el 2009. La búsqueda de un objetivo ambicioso en la percepción de las personas y los resultados obtenidos en el cuestionario nos marcan el camino a seguir para implantar mejoras, y nuevos sistemas de gestión.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

En el MR001 Informe de satisfacción de los grupos de interes se establece un objetivo ambicioso de percepción de personas trabajadoras en base al histórico de resultado de años anteriores y en función de los resultados obtenidos se programan acciones de mejora para solventar la necesidad o expectativa detectada. Anualmente se actualizan las encuestas de percepción adaptándolas según la información que necesitamos obtener. En los cuestionarios se han añadido preguntas específicas para conocer las necesidades y expectativas de las personas, así como su propósito y la consecución de Adisbismur al mismo. Una vez analizados los resultados, se realizan informes y se divulga a las personas involucradas.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cada año, antes de su envío se revisa el cuestionario y se modifican e incorporan nuevas cuestiones en función de la información que deseamos obtener. Esta revisión es realizada por el comité de calidad. Los indicadores de medición se encuentran incluidos en el PO-P12-RM, Ficha de proceso de revisión y mejora.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Cuestionarios de satisfacción y necesidades y expectativas

-PO-P12-RM Ficha de proceso de revisión y mejora

-Indicadores

e) RESPONSABLE

Propietario del proceso y comité de calidad

- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur dispone de unas medidas de conciliación para gestionar la vida personal, familiar y laboral. Dichas medidas han sido elaboradas basándonos en las necesidades y propuestas de las personas trabajadoras.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Tras el análisis de la situación, basándonos en necesidades y expectativas de las personas trabajadoras se elaboraron unas medidas de conciliación. Para hacer uso de las medidas, la persona cubre el MR098 Solicitud de días por asuntos propios/médico. El uso de las medidas queda registrado en el MR074 Informe de incidencias del personal.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El comité de calidad de Adisbismur revisa las medidas de conciliación anualmente. Semestralmente se cubre el MR076 Informe de incidencias del personal semestral y anualmente el MR074 Informe de incidencias del personal. Se mide la percepción en el cuestionario anual y el absentismo laboral.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Medidas de conciliación de Adibismur

-MR076 Informe de incidencias del personal semestral

-MR074 Informe de incidencias del personal

-MR098 Solicitud de días por asuntos propios/médico

-Cuestionarios de satisfacción

e) RESPONSABLE

Comité de calidad y dirección del centro.

3.3. INVERSORES Y REGULADORES: ASEGURAR Y MANTENER SU APOYO CONTINUO.

- Inversores

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur tiene identificados como inversores clave a la Xunta de Galicia , Diputación de la Coruña y a los ayuntamientos de Muros, Carnota, Mazaricos y Outes, puesto que estos organismos son claves para la prestación de apoyos y servicios, y necesarios para el cumplimiento de nuestro propósito y misión.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Con los cuestionarios estratégicos enviados a los grupos de interés clave, así como los cuestionarios de percepción, se involucra a los grupos de interés en la definición de la estrategia para que identifiquen nuestras necesidades y expectativas, con el fin principal de dar cobertura a la comunidad en los servicios esenciales recogidos en la ley, con un adecuado destino de fondos y transparencia. Diariamente se revisan los boletines oficiales (BOE, BOP Y DOGA) con el objeto de detectar convocatorias de subvenciones y poder presentar proyectos adaptados a nuestras necesidades en las diferentes convocatorias.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Adisbismur tiene contratos con la Xunta que se revisan y renuevan cada año, garantizando la continuidad en la prestación de servicios, así como relaciones mutuamente beneficiosas. Anualmente se envían cuestionarios de percepción . A través del PA-P01-XEF Ficha de proceso de Gestión económica y financiera, cuenta con el subproceso Gestión de subvenciones con su registro asociado MR093 Relación de subvenciones solicitadas, se planifica, organiza y gestionan proyectos/actividades para obtener financiación y ofrecer una mayor cobertura prestacional y/o mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Contratos

-PA-P01-XEF

-MR093 Relación de subvenciones solicitadas

-Sitio Sharepoint

e) RESPONSABLE

Responsable de administración

- Acreditación de centros y servicios para la atención de la dependencia

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur dispone de las diferentes autorizaciones de inicio de actividad y acreditaciones de los diferentes servicios destinados a las personas con discapacidad. Estas autorizaciones y acreditaciones son necesarias para el desarrollo de los servicios ofrecidos a nuestros clientes clave y para dar cumplimiento al propósito y visión da la Asociación. Siguiendo en todo momento los requisitos legales establecidos para cada centro.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Para la puesta en funcionamiento del Centro Ocupacional y del Centro de Día, firmamos el contrato (concerto social) para la adjudicación de plazas públicas con la Xunta de Galicia por un periodo de cuatro años (2024-2028) ademas contamos con las autorizaciones administrativas emitidas por la Consellería de Política Social e Xuventude de la Xunta de Galicia y la autorización del funcionamiento del centro tanto de la Xunta como del ayuntamiento de Outes.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La autorización de la acreditación tiene una vigencia indefinida, mientras sigamos prestando los servicios a las personas con discapacidad. Cuando el centro tiene plazas publicas libres se informa a la Consellería de Política Social e Xuventude para que nos envíen nuevas/os usuaria/os.La memoria anual de los diferentes servicios prestandos por la entidad junto al balance y las cuentas anuales quedan registrados en el RUEPPS de la Xunta de Galicia.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Diferentes acreditaciones/actualizaciones

-Memorias del RUEPPS

-Sharepoint

e) RESPONSABLE

-Responsable de administración

- Personas asociadas

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Las personas asociadas son un grupo de interés clave ya que constituyen la Asamblea General, órgano supremo de la Asociación, y adoptan sus acuerdos bajo el principio democrático mayoritario o de democracia interna de los votos válidamente emitidos. Se clasifican en: ordinarios, colaboradores y de honra.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Con los cuestionarios estratégicos enviados a los grupos de interés clave, así como los cuestionarios de percepción, se involucra a los grupos de interés en la definición de la estrategia e identificamos sus necesidades y expectativas, trasladando la información al

MR001 Informe de necesidades y expectativas de los grupos de interés, con el objeto de sintetizar la información obtenida y poder tomar decisiones para adaptarnos a sus necesidades y expectativas presentes y futuras. Además, con el MR103 Domiciliación bancaria se gestiona y controla el alta y baja de personas asociadas.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS(EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se envían a los grupos de interés cuestionarios de percepción para la revisión de sus necesidades y expectativas, que nos sirven para implantar mejoras en nuestros objetivos estratégicos y/o operativos. Asimismo, anualmente se realiza la revisión y mejora en el Proceso PO-P11-AS Ficha de proceso de atención a socios/as, que cuenta con dos subprocesos:

-Información y asesoramiento a socios/as

-Tramitación de la documentación, certificados, solicitudes y subvenciones a socios/as, así como la evaluación y revisión de indicadores.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PO-P11-AS	Domiciliación bancaria
Carnets de socios/as	Estatutos
Actas	Junta Directiva

e) RESPONSABLE :

Responsable de administración

- Referentes en transparencia

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con una debida diligencia en la accesibilidad de la información con el objetivo de generar confianza hacia el buen hacer de la entidad.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Tanto en la web de la entidad como de forma presencial, se puede acceder a la información relevante en transparencia (cuentas anuales auditadas por experto independiente, presupuestos anuales, relación de convenios y subvenciones, memoria de actividades, etc). Además, esta documentación se facilita a los organismos públicos que conceden las subvenciones junto con los certificados de estar al corriente de pago (Hacienda estatal y autonómica y Seguridad Social).

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Adisbismur se somete a controles para garantizar la transparencia como: auditoría por experto independiente de cuentas anuales, y revisiones periódicas por expertos externos para la obtención de certificados de calidad.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Cuentas anuales auditadas por experto independiente

-Control de legalidad servicio de mayores discapacidad y dependencia.

e) RESPONSABLE

Responsable de administración

3.4 SOCIEDAD: CONTRIBUIR AL DESARROLLO, BIENESTAR Y PROSPERIDAD

- Responsabilidad social con la comunidad.

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur está comprometida con ODS y la agenda 2030 como una vía para contribuir a la sostenibilidad del planeta, mejorando el mundo en que vivimos, a la que vez que es un camino hacia la excelencia.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Adisbismur a través de sus RR.SS muestra las acciones a realizar que son: nuestra entidad realiza donaciones a Cáritas, por parte del personal (económicas o de enseres a colectivos o personas vulnerables), campañas de concienciación ambiental , educación inclusiva, prevención de lesiones medulares , captación de voluntariado, etc en colegios e institutos.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa anualmente. Se hacen informes de las evaluaciones charlas/talleres impartidos.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Evaluaciones charlas/talleres e informes

-RR.SS

e) RESPONSABLE

Técnico de calidad y persona responsable de las RR.SS.

- Construyendo comunidad virtual

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur cuenta con página web, y RRSS desde 2017 . A través de estos canales tratamos de generar el máximo contenido propio, para mostrar la realidad de la organización, así como información relevante para nuestros Grupos de interés y que nos de visibilidad ante la sociedad. Gracias a estos medios, creamos una comunidad heterogénea en torno a la marca Adisbismur, y con un interés en el colectivo de las

personas con discapacidad, donde poder opinar, reflexionar e interactuar con Adisbismur.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

En la web se publican noticias que se comparten en RRSS. Las personas se comunican con Adisbismur en los diferentes canales de contacto, se reciben las comunicaciones y se responde en la mayor brevedad. En RRSS (Facebook e Instagram), se interactúa de manera rápida y directa,una vez compartidas las noticias,se procede a dar me gusta a todos los comentarios recibidos dando respuesta a las preguntas realizadas. También se invita a las personas que nos sigan. En relación a todos aquellos mensajes directos que recibimos damos respuesta en menos de 24h.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Estas actividades forman parte del proceso PE-P02-CE Comunicación externa, siendo revisado anualmente a través de la auditoría interna.

Se cubre el MR106 Notas de prensa, se revisa el aumento de seguidores en las RRSS a través de los indicadores.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-PE-P02-CE Comunicación externa, proceso donde se explican las actividades a llevar a cabo en la Web y las RRSS.

-MR106 Notas de prensa

-Copias de las noticias en prensa

e) RESPONSABLE

Propietario del proceso

- Transparencia-memoria de sostenibilidad

a LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

ADISBISMUR considera que una memoria de sostenibilidad es muy importante para informar sobre sus actuaciones e impactos en el medioambiente y asimismo aumentar la confianza de sus grupos de interés, por este motivo desde el año 2021 comenzamos a elaborar una memoria anual de sostenibilidad para dar constancia de nuestra contribución a los ODS.

b CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Mensualmente se recogen los datos de: consumo de electricidad, gasoleo A y C, papel, barnices de los talleres y tóneres de las impresoras; y trimestralmente el consumo de gas propano. Reciclamos los residuos orgánicos procedentes de la cocina elaborando compost para abono del invernadero; y separamos el resto de los residuos generados en los contenedores correspondientes. Anualmente se elabora una memoria de sostenibilidad que se publica en la web.

c CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza una revisión anual de la Política de Sostenibilidad antes de elaborar la memoria, se revisan las actualizaciones de las diferentes normativas publicadas y según el caso se realizan las modificaciones pertinentes.

d CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR089 Consumo de gasoil

-Registros de consumos

-MR011 Acta de Reunión comité de calidad

-Memoria de sostenibilidad

e RESPONSABLE

Técnica de calidad

3.5 PARTNERS Y PROVEEDORES: CONSTRUIR RELACIONES Y ASEGURAR SU COMPROMISO PARA CREAR VALOR SOSTENIBLE.

- Proveedores

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

El proceso PE-P02-CE Gestión económica y financiera, cuenta con el subproceso Evaluación de proveedores que define el sistema empleado por Adisbismur para la contratación de bienes y servicios, asegurando que las compras/servicios se realicen con proveedores aceptables, con un adecuado suministro, estableciendo criterios para la selección y evaluación de proveedores.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Para la selección de proveedores diferenciando los clave, de inversión y de explotación. Evaluando la: calidad, precio, servicio, profesionalidad, plazo de entrega, etc. Cubriendo el registro MR043 ficha de proveedor .

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se evalúan los proveedores (calidad, precio, servicio, profesionalidad, plazo de entrega...) se valorará entre 1 al 10 puntos (mínimo 1, máximo 10), se cubre el registro MR042 Cuestionario de evaluación de nuevos proveedores. El proveedor no aceptado se dará de baja. Además, se revisan los proveedores para evaluar el precio y la calidad de sus productos/servicio. El proceso de Evaluación de proveedores se revisa anualmente a través de la Auditoría interna y se realiza un seguimiento de indicadores.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Proceso de Evaluación de proveedores, establece los criterios para la selección y evaluación de proveedores.
-MR042 Cuestionario de evaluación de nuevos proveedores
-MR043 Ficha de proveedores
-MR044 Lista de proveedores

e) RESPONSABLE

Propietario del proceso

- Proveedores clave

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Los proveedores clave son aquellos que contribuyen directamente a la consecución de nuestro propósito, visión y estrategia, con los que se mantienen una relación estrecha y continuada en el tiempo para conseguir un beneficio mutuo. Estos proveedores contribuyen positivamente en la estrategia. Consideramos como proveedores claves principalmente a los suministros de productos de alimentación,luz, gas, gasóleo,...

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El proceso PA-P01-XEF, tiene un subproceso de Gestión de compras, a través del cual se lleva un riguroso control de los servicios para garantizar una adecuada gestión con el objeto de que las personas beneficiarias reciban unos servicios de calidad acorde a sus necesidades.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente, a través de la Auditoría interna, se realiza la revisión y mejora de los procesos. Además, las incidencias detectadas en los servicios se reportan al proveedor de forma inmediata.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PA-P01-XEF, con los subprocesos de Evaluación de proveedores y Gestión de compras

e) RESPONSABLE

Propietario del proceso

- Partners

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Con la IT018 Metodología para convenios y alianzas se identifican y establecen acuerdos de colaboración que contribuyan a cumplir los objetivos estratégicos. Los principales convenios son con: Cogami, Ges,Viveiros Valadares, Institutos, Universidades y Fundaciones.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Una vez manifestado el deseo de las partes se procede, a la firma del acuerdo/convenio de colaboración por parte de los representantes legales involucrados en el acuerdo. Si se establecen alianzas que no precisan firma de acuerdo,no se formalizará acuerdo por escrito.

La forma de materializar esa alianza puede ser muy diversa (financiación/donación, colaboración para la mejora de los servicios y/o para la mejora de la vida de las personas beneficiarias).

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se revisará el impacto de la alianza, igual que la IT018 Metodología para convenios y alianzas, para ajustarlo a la realidad.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-IT018 Metodología para convenios y alianzas

-MR095 Convenios y alianzas

e) RESPONSABLE

Responsable de administración y técnico/a de calidad.

4. CREAR VALOR SOSTENIBLE

RESUMEN

La propuesta de valor de Adisbismur es la expresión diferencial de nuestros servicios y apoyos, que perciben las personas con discapacidad y sus familias. Supone, por tanto, el factor que determina que nos elijan frente a la competencia, ya que responde de la mejor forma al problema o necesidad que tienen las personas con discapacidad; además de estar en sintonía con su conciencia social y ambiental.

Por ello, se realizó un ejercicio de reflexión e identificación de la propuesta de valor, extrayendo aquellos insights que nos caracterizan y diferencia de los competidores, y que resumimos a través de los siguientes elementos: Apoyos y Servicios de Calidad certificada y respetuosos con el medioambiente, centrado en sus clientes y en su proceso vital, con un enfoque ético, sostenible económica y ambientalmente, y siendo comunicada de forma accesible y transparente a todos los grupos de interés.

Apoyos y servicios de Calidad, certificada, trabaja conforme al Modelo EFQM de Excelencia, integramos un sistema de gestión de la calidad. Además, declaramos el compromiso de Adisbismur con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, la Convención de los derechos de las personas con discapacidad, y con los principios en los que se basan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

Centrado en sus clientes y en su proceso vital, con un enfoque ético. Utilizando modelos de intervención individualizada, cercanos a las personas, basados en los Derechos y respetando la voluntad, deseos y preferencias en la toma de decisiones sobres sus planificaciones. Con variedad de servicios y apoyos que se prestan a lo largo de la vida de las personas con discapacidad, y en instalaciones modernas y accesibles para todos/as.

Sostenible económica y ambientalmente. Buscando equilibrio presupuestario que nos permita llegar a nuestro propósito y adquiriendo el compromiso de minimizar el impacto medioambiental, a través de las acciones de mejora continua de reducción, reutilización y reciclaje a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos y servicios, prevenir la contaminación, favorecer la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.

Transparencia, facilitando información permanente, objetiva y veraz sobre la organización, el funcionamiento y su control. Acceso a la información, cualquier persona asociada puede solicitar el acceso a la información.

Veracidad, en virtud del cual la información ha de ser cierta y exacta asegurando que procede de documentos respecto de los que se ha verificado su autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad y cadena de custodia.

Accesibilidad, en virtud del cual la información se proporcionará por medios o en formatos adecuados de manera que resulten accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos.

Gratuidad, en virtud del cual el acceso a la información y las solicitudes de acceso serán gratuitas.

Reutilización, en virtud del cual se promoverá que la información sea publicada en formatos que permitan su reutilización.

La prestación de nuestra propuesta de valor se encuentra alineada con el propósito y el valor añadido que queremos ofrecer, cumpliendo con los estándares definidos en los indicadores, satisfaciendo la necesidades y expectativas de los clientes, y minimizando el impacto social y ambiental, a través de la formación y concienciación de las personas y de los clientes en el correcto uso de las instalaciones.

La mejora continua de nuestra propuesta de valor, se extrae de la continua evaluación de los procesos, indicadores y resultados, así como de la percepción, entendimiento y el conocimiento de la experiencia Global de relación con la organización de sus grupos de interés clave, que hacen que los servicios y apoyos sean cada vez más personalizados.

4.1. DISEÑAR EL VALOR Y CÓMO SE CREA

- Propuesta de valor de Adisbismur

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur promueve la igualdad de oportunidades y la inclusión social de las personas con discapacidad de la comarca mediante la prestación de una serie de servicios.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Adisbismur dispone de:

Una oficina de información y asesoramiento en aquellos temas relacionados con la discapacidad, se realizan solicitudes sobre accesibilidad, vivienda, subvenciones, reclamaciones,..

Un centro de recursos para personas con discapacidad en el que se imparten servicios de atención individualizada en: logopedia, fisioterapia, educación social, terapia ocupacional, psicología, pedagogía. Además dispone de aulas de educación de adultos, informática, talleres ocupacionales, servicio de cocina y comedor, transporte adaptado, bailoterapia, teatro, prácticas en AVD (limpieza, plancha, lavadora, manejo de euros, manejo de reloj, costura, cocina).

Promueve la integración laboral de personas con discapacidad, por lo que se creó el Centro Especial de Empleo Viveiros Valadares, dedicado a la producción de plantas, trabajos de jardinería y horticultura.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El servicio de Información y asesoramiento se revisa y evalúa anualmente.

Las distintas actividades que se desarrollan en el Centro de Recursos de Valadares disponen de un Plan individual de trabajo adaptado a las capacidades de cada persona. Se realiza un seguimiento semestral y una evaluación anual en la que se valoran los objetivos conseguidos y se formulan unos nuevos para el siguiente ejercicio.

En el Centro Especial de Empleo se revisan anualmente el volumen de trabajo y los beneficios obtenidos que, en caso de ser positivos se repercutirán directamente en el propio Centro para la adquisición de maquinaria o el incremento de contratos de trabajo.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-MR014 Información y Asesoramiento

-MR007 Planificación Centrada en la Persona

-MR008 Planificación Individualizada

-MR009 Plan de Trabajo

-Informe de Pérdidas y Ganancias

.-Contratos de Trabajo

e) RESPONSABLE

Responsable de calidad

Equipo interdisciplinar

Administrador de CEE

- Defensa de derechos

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

El comité de ética vela por el cumplimiento del Código Ético, ofrece soluciones a dilemas éticos y planifica acciones para la defensa de derechos de las personas.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El comité de ética se reúne 1 vez al año para planificar acciones a desarrollar, hacer seguimiento y gestionar los dilemas éticos recibidos. El comité de ética defiende los derechos de las personas con discapacidad, personal laboral, personas voluntarias...

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El comité se reúne anualmente, en estas reuniones se planifican las acciones, se revisan y se aplican las mejoras detectadas y se realiza un informe.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

El código ético e informes

Página web

e) RESPONSABLE

Comité de ética

- Compromiso medioambiental

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur está comprometida con el medio ambiente, prueba de ello es la realización de su política medioambiental en el año 2014. Se han hecho cambios en las infraestructuras como es la instalación de paneles fotovoltaicos para la generación de la energía limpia para auto-consumo y reducir nuestra huella de carbono. Las acciones ambientales realizadas proporcionan una importante propuesta de valor a nuestra actividad, ante una sociedad cada vez más concienciada con el cuidado del planeta y el desarrollo sostenible.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

A través de nuestra política medioambiental se llevan a cabo acciones en las que se hacen participes nuestros clientes, ya que en la prestación de los servicios se generan impactos (consumo de materias primas y generación de residuos) , a través de la

concienciación y compartiendo con ellos los logros conseguidos en la reducción del impacto ambiental.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Nuestra política medioambiental es revisada una vez al año, con el objeto de adecuarlo a la realidad.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Política medioambiental

Actas de reunión

e) RESPONSABLE

Comité de calidad

- Cartera de servicios

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Con el objeto de proporcionar mayor transparencia a nuestros clientes, Adisbismur tiene definidas las carteras de todos sus servicios, alineadas con el propósito. Recoge información pública sobre el servicio y los compromisos asumidos por Adisbismur para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes. Para las personas trabajadoras contamos con el manual de bienvenida que contiene: mensaje de bienvenida, presentación asociación, Propósito, visión y valores, Políticas y compromisos, organigrama, mapa de procesos, derechos y obligaciones, normativa interna y otra información práctica y para las personas usuarias con la carpeta de acogida: tríptico de información, horarios de actividades, listado de documentación necesaria, contrato de prestación de servicios, autorización de administración de medicación, certificado médico, domiciliación bancaria, autorización de datos e imágenes y reglamento del Régimen interno.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

En nuestro plan anual se desarrolla toda la cartera de actividades que ofrecemos con un objetivo, horas propuestas y responsables de cada una. En su redacción de utiliza un lenguaje claro y sencillo, evitando expresiones complejas o excesivamente técnicas.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cada año realizamos nuestro plan anual con diferentes objetivos y nuestra cartera de servicios. Semestralmente nuestro equipo interdisciplinar hace un seguimiento de las difetentes actividades y servicios y al final del año se hace una evaluación, viendo la necesidad de hacer mejoras o cambios.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Plan anual Adisbismur

-RUEPPS

-Reglamento del régimen interno de C.O y C.D

-Tablón de anuncios

e) RESPONSABLE

Responsable de actividades/servicios y Comité de calidad

4.2. COMUNICAR Y VENDER LA PROPUESTA DE VALOR

- Marca Adisbismur

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

ADISBISMUR nació con una marca corporativa que ha evolucionado renovándose en los años 1988 en que se refleja el ámbito de actuación; y 2018 que se dotó al logotipo de colorido que muestra diversidad, dinamismo, igualdad y alegría. Desde entonces esta marca ha sido la imagen de ADISBISMUR, compartida con todos los grupos de interés e integrada en toda la documentación.

b) COMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La primera modificación se realizó para diversificar los tipos de discapacidad y reflejar el ámbito de actuación de la entidad, integrando el color azul del mar. La siguiente para diferenciar los ayuntamientos con sus colores representativos.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El logotipo se revisa cuando hay alguna aportación de los grupos de interés o cuando se produce algún cambio en la entidad que promueva dicha modificación.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)







e) RESPONSABLE

Xunta directiva y asamblea

- Comunicando la propuesta de valor

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

La comunicación de nuestra propuesta de valor ha formado parte de nuestro plan estratégico. Nuestra estrategia se ha basado en creación de una página atractiva, tener mayor presencia en las RRSS generando contenido propio y de calidad,la imagen del centro de Recursos forma parte de la identidad corporativa.

A)CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Primero se identifica el contenido a divulgar. Luego se procede a elaborar la noticia, y se realiza la divulgación en el portal de noticias de la web y RRSS. En aquellas noticias que consideramos relevantes, además se envía nota de prensa a medios de comunicación. Una vez difundida la información realizamos seguimiento y análisis de la repercusión, que nos ayuda a crear contenidos más atractivos.

b) CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Estas actividades forman parte del PE-P02-CE Ficha del proceso de Comunicación externa, siendo revisado una vez al año, mediante una auditoría interna. Se realizan revisiones de las publicaciones, cubriendo el MR106 Notas de prensa. Además se revisa el aumento de seguidores de las RRSS y el impacto de las publicaciones realizadas. Ayudándonos así a la creación de nuevos contenidos o establecer una línea de trabajo adecuada en los diferentes medios de comunicación.

c) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE-P02-CE Ficha del proceso de Comunicación externa

MR106 Notas de prensa

RRSS

d) RESPONSABLE

Responsable del proceso

- Información, asesoramiento y seguimiento tras la desvinculación

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur ofrece su apoyo antes y después de la relación contractual, ya que proporcionamos servicios que se desarrollan durante la vida de las personas con discapacidad; por ello, familias y personas con discapacidad solicitan información sobre los apoyos que ofrece, la admisión de los mismos y cualquier información relacionada con la discapacidad y dependencia, derivando a otros organismos cuando la necesidad de información lo requiera.

También, con aquellas personas con discapacidad que finalizan la relación contractual, realizamos un seguimiento posterior para conocer los motivos y proponer mejoras a los procesos y servicios.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Adisbismur cuenta con una oficina donde se ofrece atención y asesoramiento sobre discapacidad,dependencia y los apoyos al ejercicio de la capacidad jurídica, añadiendo enlaces a los procedimientos oficiales para solicitarlos. En relación a aquellas personas con discapacidad que finalizan la relación contractual, realizamos un seguimiento posterior.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El PO-P10-AF Ficha de proceso de atención a familias y el PO-P09-SS, es revisado una vez al año, mediante auditoría interna. En dichos procesos quedan definidos los objetivos, metodología e indicadores de medición.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PO-P09-SS Salida del servicio, proceso que desarrolla y explica las acciones relacionadas con la desvinculación de las personas usuarias. PO-P10-AF, Proceso que desarrolla y explica las acciones relacionadas con las familias.

Libro de registro de usuarios/as.

e) RESPONSABLE

Propietario de procesos

4.3. ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA DE VALOR

- Fichas de procesos

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur tiene un sistema de gestión por procesos clasificados en procesos estratégicos, operativos y de soporte. Para facilitar el acceso de los códigos disponemos del Mapa de procesos, a disposición de todas las personas trabajadoras. Disponemos de una carpeta en la que se encuentran los procesos, formatos y documentos originales, se custodian todos los documentos matrices del mismo, manteniendo el control y seguimiento de las versiones. Se guardan los documentos obsoletos como histórico de los cambios de edición y formatos.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

En cada ficha de proceso se identifica el macroproceso y subprocesos relacionados (si es el caso), propietario, alcance, misión del proceso, objetivos del proceso y resultados esperados alineados con la línea del Plan Estratégico vigente, los clientes y sus necesidades y expectativas, los recursos y requisitos necesarios para su desarrollo, el

despliegue del proceso donde se describen las actividades a realizar y los formatos y/o documentos relacionados. Los procesos son elaborados por el comité de calidad, revisados y aprobados por la Junta Directiva.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cada objetivo de proceso tiene unos indicadores para su evaluación y revisión. Estos indicadores se clasifican en perceptivos o de rendimiento, la frecuencia de medición y fuente de verificación. Los procesos son revisados una vez al año y sus indicadores se miden según la frecuencia de medición establecida.

Asimismo, las fichas de procesos recogen el historial de modificaciones realizadas, las mejoras implantadas y el origen de las mismas.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

IT001 Metodología para el control de la documentación

Fichas de procesos

Auditorías internas

e) RESPONSABLE

Comité de calidad y técnico/a de calidad

- Auditoría internas y externas

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur realiza sistemáticamente auditorías internas y externas del sistema de gestión, manteniendo el criterio de independencia. Se obtienen evidencias y se evalúan de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen las acciones y objetivos de los procesos. En las auditorías externas se cuenta con profesionales altamente cualificados que trasladan su experiencia y proponen áreas de mejora que son trabajadas en el siguiente ejercicio.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La técnico de calidad define durante el primer trimestre del año el programa de auditorías. Una vez se acerca la fecha de la auditoría, el equipo auditor realiza el plan de auditoría, que hace llegar a las personas responsables de los procesos auditados. El responsable de cada proceso facilita las evidencias y datos necesarios que se soliciten. Posteriormente a la auditoría, se comunica el informe de auditoría a las personas responsables y a la dirección. Se valoran los resultados y se describen las áreas de mejora, las observaciones y no conformidades detectadas, asignando un plazo de resolución.

c) CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente a través de la IT003 Metodología para la revisión del sistema. En esta instrucción quedan definidos los objetivos y metodología a seguir.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

IT003 Metodología para la revisión del sistema

MR030 Plan de auditoría

MR031 Informe de auditoría

e) RESPONSABLE

Técnica de calidad. Equipo auditor interno y/o externo

- Reglamentos

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

La asociación tiene definidos los reglamentos de régimen interno del centro de recursos(Centro ocupacional y de día) en PO-P03-A Ficha de proceso de Acogida. Que recoge las normas y funcionamiento de los servicios, atención ofrecida, información a familias.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Los reglamentos de cada centro son elaborados y actualizados por la Dirección según las normas de la administración autonómica, atendiendo a la normativa vigente y a las necesidades de los clientes. El reglamento de Régimen interno es entregado al cliente, en el inicio de la relación contractual con el objeto de que dispongan de la información necesaria relacionada con el uso responsable de los servicios y normas de funcionamiento.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los reglamentos se revisan atendiendo a las necesidades cambiantes de los clientes, a las nuevas exigencias y normativas y a cambios en el entorno. Los reglamentos se revisan y actualizan si hay un aumento en la capacidad para atendender a un mayor numero de usuarios/as. Se dispone de histórico con las revisiones realizadas en los reglamentos.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PO-P03-A Ficha de proceso de acogida

Régimen interno de Centro de Dia y de Centro Ocupacional

e) RESPONSABLE

Dirección del centro y responsable de administración

- Concienciación y formación ambiental

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur presta sus servicios minimizando el impacto negativo que puedan tener sus actividades en la sociedad y el medioambiente, para ello se responsabiliza que todas las personas trabajadoras reciban información y formación, contribuyendo de esta forma a una propuesta de valor sostenible que satisfaga las expectativas de nuestros clientes.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

A través de nuestra Política medioambiental, se proporciona información y se promueve la participación de las personas en la propuesta de mejoras ambientales.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La política medioambiental es revisada una vez al año.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Política medioambiental, desarrolla y explica las actividades relacionadas con la gestión ambiental.

MR011 Acta comité de calidad

e) RESPONSABLE

Comité de calidad, técnico/a de calidad.

5. GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO Y EL RIESGO

RESUMEN

Toda organización que quiera alcanzar y mantener el éxito debe gestionar el funcionamiento de sus actividades y en paralelo anticiparse y gestionar los cambios continuos que se producen en el ecosistema, en otras palabras “tienen que trabajar para hoy, mientras se preparan para el mañana”.

El propósito de Adisbismur es “Conseguir una sociedad que ofrezca la igualdad de oportunidades para todas las personas. Para ello Adisbismur debe gestionar una serie de elementos fundamentales como son la innovación, la tecnología, la gestión de datos y su transformación en conocimiento y la utilización adecuada de los activos y recursos.

La gestión del funcionamiento se desarrolla a través de un sistema de gestión por procesos que se actualiza con cada ciclo estratégico, asegurando a través del mapa y las fichas de procesos una vinculación coherente con el propósito, la estrategia, los ODS y el valor sostenible. Se promueve la mejora continua en base a la revisión de los procesos y de los resultados obtenidos.

Los riesgos que son considerados estratégicos se incorporan en el análisis DAFO como amenazas o debilidades y se evalúan según su potencial impacto y probabilidad de ocurrencia.

La gestión de la transformación parte de un continuo análisis del ecosistema (megatendencias, entorno, mercado y competidores). Para prever los retos y

oportunidades e identificar las necesidades de transformación, se adapta la estrategia y la estructura organizativa desde un enfoque ágil e innovador, fruto del desarrollo de un entorno de creatividad e innovación que desarrolla el talento de las personas, explota el potencial de las tecnologías y la transformación digital. Para apoyar la creación de valor sostenible, las mejoras en infraestructura y la flexibilidad de los procesos se tiene en cuenta el ciclo de la vida de la tecnología, la economía circular y el desarrollo sostenible.
El Conocimiento proviene de los datos internos generados en los procesos, donde cobran importancia aquellos indicadores predictivos que proporcionan información útil, que junto la gestión sostenible e innovadora de los recursos financieros, activos tangibles e intangibles, apoyan la toma de decisiones para crear más valor sostenible.

5.1. GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO Y EL RIESGO

- Alineación del sistema de gestión con el propósito y la estrategia

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur asegura que todos los procesos identificados con la organización, sus actividades,objetivos e indicadores se encuentran alineados con nuestro propósito, estrategia y objetivos de creación de valor sostenible, asegurando la coherencia de los resultados en la percepción de los grupos de interés, en los resultados estratégicos y operativos obtenidos.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

En cada ficha de proceso se identifican los objetivos del proceso y estos son relacionados con los objetivos estratégicos. Además, se incluyen indicadores clave en su correspondiente proceso relacionado, el cual se identifica porque en el apartado de indicadores existe una columna de verificación denominada “indicadores clave”.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN,REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisan una vez al año, asegurándose que estos se encuentran adecuadamente alineados con la estrategia de la organización.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Ficha de proceso con sus objetivos e indicadores alienados

e) RESPONSABLE

Propietario de procesos y comité de calidad

- Gestión de riesgos

a) CÓMO LO HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur lleva a cabo un enfoque preventivo en todos sus procesos, que consiste en reconocer y evaluar los riesgos y poder superar los retos de forma resiliente, avanzando hacia el futuro.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Realizando un informe DAFO de la entidad definiendo los posibles riesgos y aportando medios para superarlos.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se revisa el informe DAFO, evaluando los posibles riesgos y creando acciones de mejora para subsanar los mismos

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

MR051 Informe DAFO

MR011 Acta de reunión comité de calidad

MR062 Registro de acción de mejora

e) RESPONSABLE

Comité de calidad

Junta directiva

- Alianzas para anticiparnos a los cambios del ecosistema

a) CÓMO LO HACEMOS (ENFOQUE)

Con el objeto de reducir riesgos para alcanzar nuestro propósito,adaptarnos y anticiparnos a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, Adisbismur establece alianzas con entidades referentes de diferentes sectores y que tiene impacto en la Asociación. Su misión es estar en continuo proceso de mejora, búsqueda de excelencia y adaptación ágil a los nuevos retos y a los cambios del ecosistema. Es miembro de Cogami, Cermi Galicia, Federación provincial de personas con discapacidad de A Coruña y Aecemco.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Adisbismur desde sus inicios mantiene un papel activo en el desarrollo y puesta en marcha de iniciativas tanto de la comarca como de la Comunidad Autónoma. Ha tenido un gran impacto tanto a nivel creación de servicios y proyectos como de su participación de manera activa en la aportación de propuestas en la comarca a través de alianzas con Cogami. Se establecen equipos de trabajo en los que la Junta Directiva hace numerosas aportaciones, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y los cambios en el ecosistema.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se evalúan las alianzas tanto estratégicas como operativas, de conformidad con la IT018 Metodologías para convenios y alianzas. Se hace propuesta de mejora en los niveles de participación e implicación o de incorporación de otras alianzas.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Carteras de servicios (equipo ingreso, acogida y adaptación de las personas beneficiarias)

IT018 Metodología para convenios y alianzas

MR095 Convenios y alianzas

e) RESPONSABLE

Responsable de administración y técnico/a de calidad

5.2. APROVECHAR LOS DATOS, LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

- Gestionando la información y el conocimiento

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Todo el personal está informado tanto del plan estratégico como de los planes operativos anuales.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Una vez integrada toda la información de la organización (estrategia, procesos, grupos de interés...) el despliegue de la estrategia y los procesos se visualiza a través del mapa de procesos, teniendo para cada objetivo estratégico y procesos, los proyectos, indicadores y riesgos relacionados entre ellos. Cada responsable de procesos inserta los resultados de los indicadores según la periodicidad establecida, para tener siempre los resultados actualizados para consulta propia por parte del equipo de dirección.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión se hace anualmente. Los responsables de procesos revisan los indicadores según periodicidad del mismo.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Google drive

e) RESPONSABLE

El equipo de dirección y Responsables del proceso

- LOPD

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur garantiza que los datos, información y conocimiento se tratan y utilizan de manera ética, respetando las necesidades y derechos de quienes los proporcionan. Tiene identificado los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar los niveles de seguridad adecuado al riesgo identificado y proteger los derechos de las personas interesadas. Cuenta con el registro de actividades de tratamiento y delegado de protección de datos. Realiza formación a profesionales responsables de la recogida, custodia y tratamiento de datos de carácter personal.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El delegado de protección de datos, realiza un análisis previo de riesgos del tratamiento de los datos de carácter personal para poder adoptar las medidas que procedan. Los riesgos se ponderan teniendo en cuenta si las operaciones de tratamiento de datos suponen un escaso riesgo (bajo), riesgo estándar (relativo) o un alto riesgo (significativo) y crítico. El informe recoge las recomendaciones a adoptar, en las que se establecen medidas generales de protección, cifrado de datos, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamientos a la capacidad de restaurar datos de forma rápida.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Para su revisión se realiza un control interno de cumplimiento de los principios y obligaciones y auditorías externas anuales sobre verificación de la eficacia de las medidas de seguridad implantadas. La revisión de la IT001 Metodología para el control de la documentación se hace anualmente.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

MR001 Metodología para el control de la documentación

Contrato de la empresa de protección de datos

e) RESPONSABLE

Responsable de administración

5.3. GESTIONAR LOS ACTIVOS Y RECURSOS

- Presupuestos de explotación, inversión, tesorería y proceso finanzas

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Con el presupuesto anual se planifica ,elabora, aprueba y liquida el presupuesto de ingresos y gastos anuales para la consecución de los objetivos y la sostenibilidad económica, y se estudia, planifica y analiza las actividades a realizar con el objeto de planificar el alcance estratégico de la organización. El PA-P01-XEF se lleva un control

objetivo y riguroso de las finanzas y con el MR091 Caja Adisbismur , se prevé con tiempo las necesidades puntuales de tesorería lo que permite disponer de información en el momento adecuado y así informar a dirección para la toma de decisiones.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

-Presupuesto anual de explotación: En el mes de diciembre, se elabora el presupuesto para el año siguiente en base a la información disponible a la fecha (subvenciones concedidas, convenio, nuevos contratos, el plan estratégico, la experiencia de años anteriores...) y se lleva a aprobación da la Asamblea junto con las cuentas anuales antes del mes de junio. Asimismo trimestralmente se realiza seguimiento del presupuesto e informe económico para la dirección.

-Presupuesto de inversiones: Se realiza a corto o largo plazo, considerando coste de la inversión, viabilidad económica, recursos necesarios, subvenciones publicadas,...

-Presupuesto de tesorería: Se realiza a comienzos de año estimando los cobros/pagos y se va actualizando mensualmente según datos reales y ajustando previsiones.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Trimestralmente se realiza seguimiento de presupuestos de explotación y tesorería con el objeto de analizar el presupuesto ejecutado y sus desviaciones para la toma de decisiones. Asimismo, al finalizar el año se realiza la liquidación del presupuesto de explotación y se lleva a Asamblea General para su aprobación. El presupuesto de inversiones a largo plazo se liquida una vez finalizada la inversión para su aprobación. Una vez al año se revisan los procesos mediante Auditoría interna para la implantación de mejoras y se evalúan los indicadores de procesos.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-Presupuesto anual

-Informe económico

-Actas de reunión de la Asamblea

e) RESPONSABLE

-Responsable de administración

- Plan de mantenimiento

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur dispone de unas adecuadas instalaciones, en cuanto a equipamiento, mantenimiento, accesibilidad y seguridad, y se asegura que los equipos e infraestructuras tengan un desempeño adecuado y eficiente, ya que están directamente relacionados con el funcionamiento de los servicios, apoyos y procesos y, por lo tanto, con la propuesta de valor ofrecida a los clientes.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Según el PA-P05-MEL es realizado por el responsable de mantenimiento, cuando es necesario se cubre el MR072 Averías. En cuanto al mantenimiento correctivo, si el sistema/infraestructura se puede reparar, lo realiza el responsable de mantenimiento o la empresa externa, sino, es sustituido y se recicla.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El PA-P05-MEL es revisado anualmente a través de la Auditoría interna. Las revisiones realizadas por las empresas externas son revisadas mensualmente, trimestralmente y anualmente según el tipo de equipo.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

-PA-P05-MEL Ficha de proceso de Mantenimiento y limpieza

-MR072 Averías

-Informes de la empresas externas.

e) RESPONSABLE

Responsable de mantenimiento

- Gestión de residuos

a) LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Adisbismur tiene integrado los principios de la economía circular, como son la preservación y mejora de los recursos naturales, siendo un ejemplo el uso de energías limpias gracias a las placas solares instaladas y la reducción del papel; la optimización y eficacia del uso de los recursos, a través de la instalación de equipos/sistemas eficientes y la formación y concienciación ambiental a las personas y clientes; y la correcta reutilización y reciclaje de los residuos, garantizando la introducción de los residuos y materiales en el ciclo de los productos.

b) CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Los residuos son segregados donde se originan según su naturaleza y forma de gestión, separando aquellos residuos que precisen un tratamiento o depósito especial (pilas, aceite, fluorescentes, medicamentos, tonners...), de los residuos asimilables a urbanos (Cartón, Envases y plástico, vidrio y orgánico). Posteriormente, los residuos son depositados en contenedores específicos en puntos de recogida, y otros son gestionados directamente por un gestor autorizado con un sistema específico de gestión.

c) CÓMO Y CUANDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Nuestra política medioambiental es revisada anualmente.

d) CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Política medioambiental

Actas del comité de calidad

e) RESPONSABLE

Técnico/a de calidad

6. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

RESUMEN

Adisbismur evalúa la percepción de sus grupos de interés claves desde la implantación del sistema de gestión de calidad en el año 2009. Se realizan encuestas de percepción en los que se evalúa la satisfacción de los grupos de interés en relación a la experiencia con la organización y la reputación de ésta respecto al impacto social y ambiental de sus actuaciones. De esta forma, obtenemos resultados del nivel de éxito de la estrategia para satisfacer las expectativas y necesidades de los grupos de interés clave, ayudándonos a modificar la estrategia cuando es necesario y a predecir el rendimiento futuro.

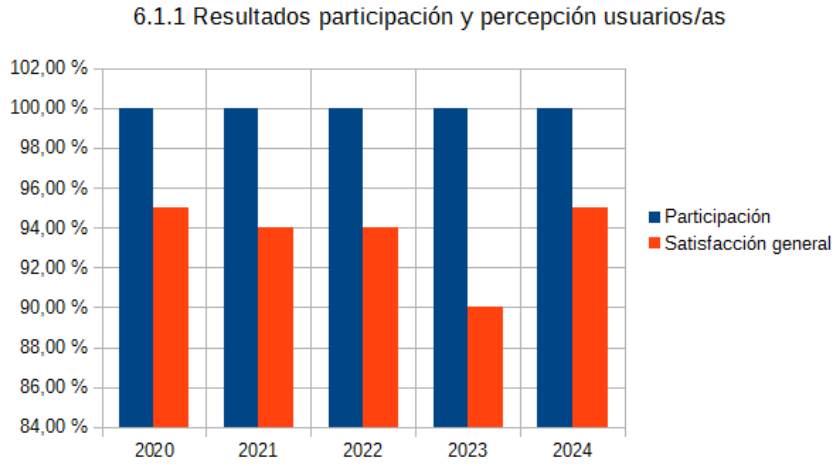
Los indicadores que utilizamos son relevantes y están vinculados y alineados con el Propósito, Visión, Misión y la Estrategia. Son útiles, siendo oportunos y fiables, y adecuadamente segmentados cuando queremos obtener información específica de un determinado servicio, que ayude a mejorar el funcionamiento y la transformación.

En relación a las tendencias, debido a la adaptación al nuevo modelo EFQM 2020, se han llevado a cabo nuevas preguntas a los grupos de interés clave que antes no analizábamos, por lo que algunos indicadores aún no cuentan con un histórico de datos con lo que poder trazar una tendencia; con aquellas cuestiones que se han mantenido de años anteriores, obtenemos resultados positivos sostenidos, alcanzándose los objetivos de manera continuada en la mayoría de indicadores.

6.1. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN EN CLIENTES

6.1.1 Resultados Participación y Percepción usuarios/as

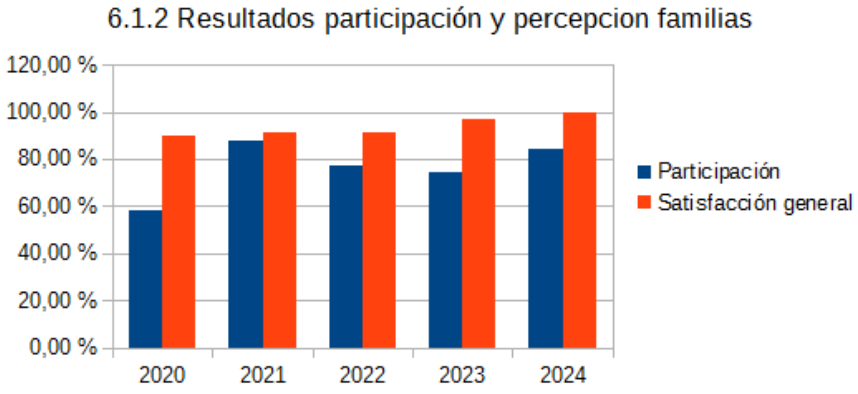
Años	Participación	Satisfacción general
2020	100 %	95 %
2021	100 %	94 %
2022	100 %	94 %
2023	100%	90,%
2024	100 %	95%
Objetivo	50%	75%



Este indicador mide la participación y la satisfacción general de los/as usuarios/as. Es relevante por estar relacionado con un grupo de interés clave, útil para saber la percepción de los/as usuarios/as en relación a la experiencia general en su trato con la entidad. Obtenemos resultados sobresalientes sostenidos por encima del objetivo.

6.1.2 Resultados Participación y Percepción familias.

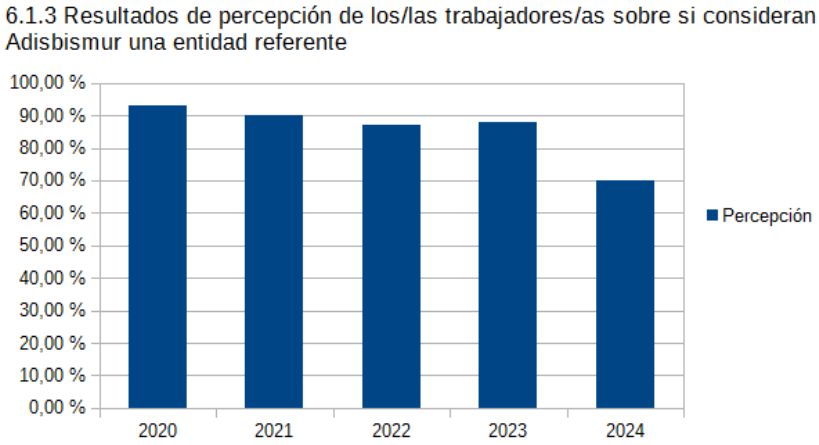
Años	Participación	Satisfacción general
2020	58 %	90 %
2021	88%	91%
2022	77 %	91%
2023	74 %	97 %
2024	84 %	100 %
Objetivo	50%	75 %



Este indicador mide la participación y la satisfacción general media de las familias. Es relevante por estar relacionado con un grupo de interés clave. Obtenemos resultados sobresalientes sostenidos.

6.1.3 Resultados de percecpción de las personas trabajadoras sobre si considera Adisbismur una entidad referente.

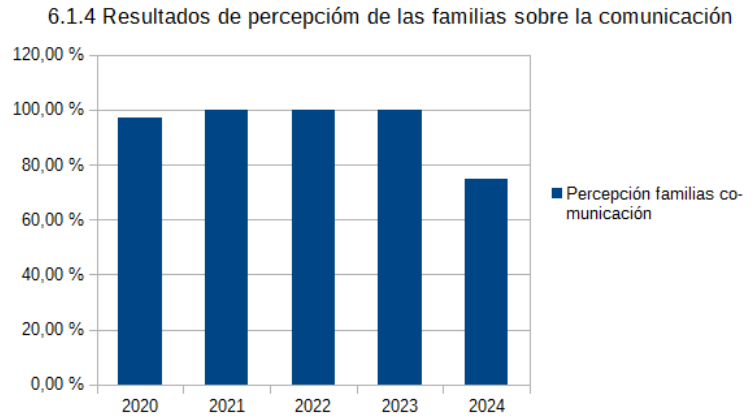
Años	Percepción
2020	83 %
2021	93 %
2022	90 %
2023	87 %
2024	88%
Objetivo	70 %



Este indicador mide la satisfacción de las personas trabajadoras, es relevante por estar relacionado con un grupo de interés clave y útil para saber la percepción en relación a la marca y reputación de Adisbismur.Obtenemos resultados positivos.

6.1.4 Resultado de Percepción de las familias sobre la comunicación.

Años	Percepción familias comunicación
2020	97%
2021	100%
2022	100 %
2023	100 %
2024	100 %
Objetivo	75 %

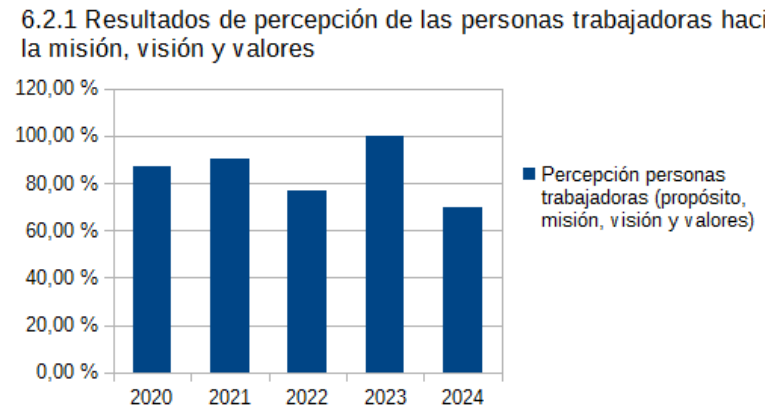


Este indicador mide la satisfacción de las familas en los últimos cinco años. Es relevante por estar relacionado con un grupo de interés clave, útil para saber la percepción de estos clientes en relación a la eficacia y eficiencia de los canales de comunicación utilizados.Obtenemos resultados positivos.

6.2.RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE PERSONAS

6.2.1 Resultado de percepción de las personas trabajadoras hacia el Propósito, la Misión, Visión y Valores.

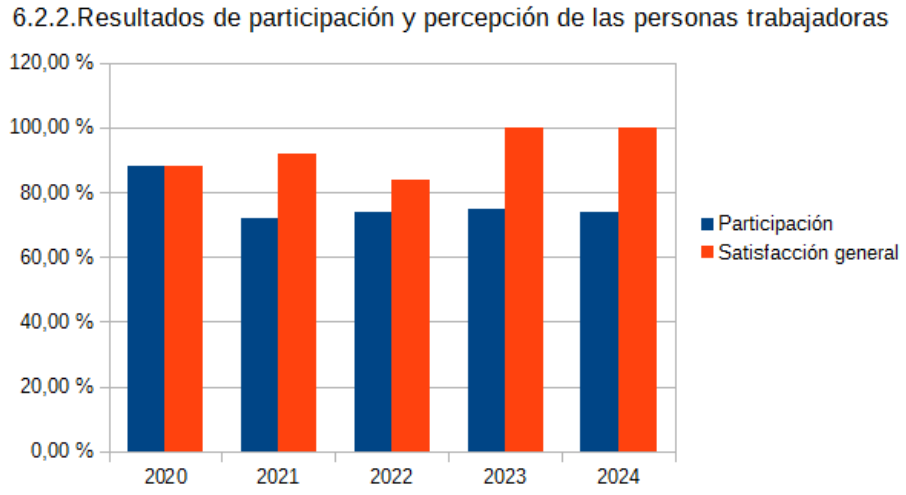
Años	Percepción personas trabajadoras (misión, visión y valores)
2020	87 %
2021	90 %
2022	77 %
2023	94 %
2024	100 %
Objetivo	70 %



Este indicador mide la percepción del grado de identificación de las personas trabajadoras con el Propósito, la Misión,Visión y Valores. Es relevante por estar relacionada con nuestro propósito y estratégia y porque indica el grado que este grupo de interés clave de identifica con la cultura y con cada uno de los valores. Obtenemos resultados sobresalientes por encima del objetivo (70%).

6.2.2 Resultado de Participación y Percepción de las personas trabajadoras.

Años	Participación	Satisfacción general
2020	88 %	88 %
2021	72 %	92 %
2022	74 %	84 %
2023	75 %	100 %
2024	74 %	100 %
Objetivo	50 %	75%

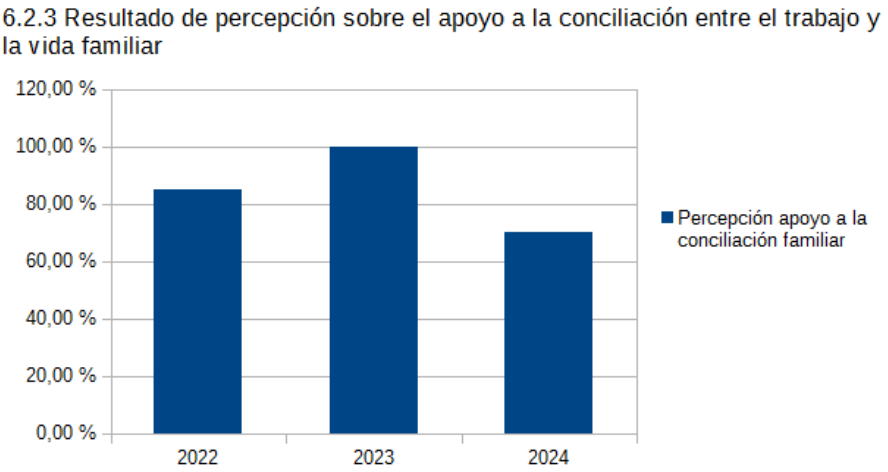


Este indicador mide la participación y la satisfacción general media de las personas trabajadoras. Es relevante porque este grupo de interés es clave para la Asociación .Es útil para conocer la percepción de las personas trabajadoras en relación a la experiencia general trabajando en la organización. Obtenemos resultados sobresalientes por encima del objetivo.

6.2.3 Resultado de percepción sobre el apoyo a la conciliación entre el trabajo y la vida familiar.

Años	Percepción apoyo a la conciliación familiar

2022	85 %
2023	100 %
2024	94%
Objetivo	70%

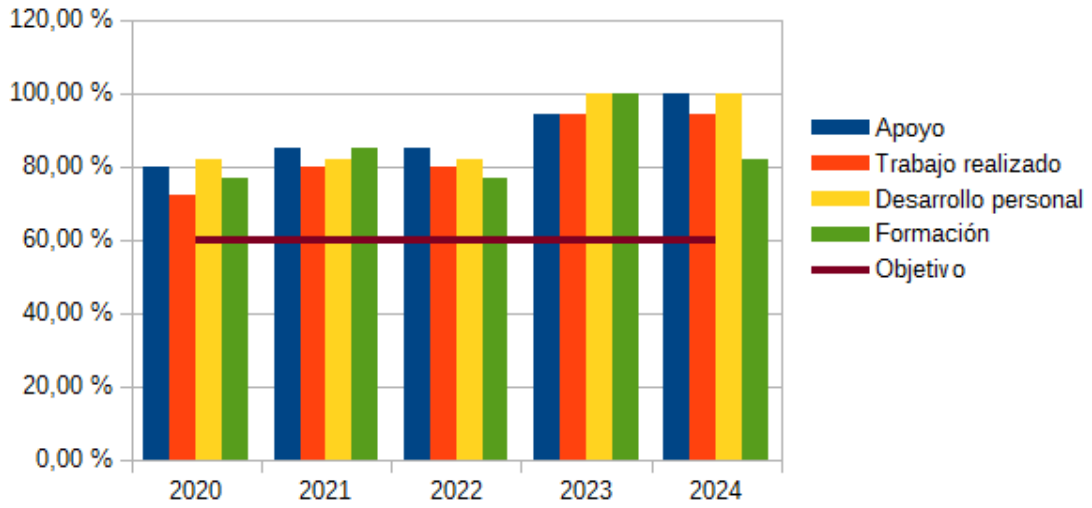


Este indicador mide la percepción sobre el apoyo a la conciliación entre el trabajo y la vida familiar. Es útil para conocer la satisfacción de las personas hacia el sistema de gestión de la conciliación implantado. Obtenemos resultados sobresalientes por encima del objetivo establecido. No disponemos de histórico de medición ya que fue implantando en el año 2022 al incorporarse por la adaptación al Modelo EFQM 2020.

6.2.4 Resultado de percepción hacia el apoyo recibido, formación interna, desarrollo personal y profesional y reconocimiento.

Años	Apoyo	Trabajo realizado	Desarrollo personal	Formación
2020	80 %	72 %	82 %	77%
2021	85%	80%	82 %	85 %
2022	85,%	80 %	82%	77%
2023	94 %	94%	100%	100 %
2024	100 %	94 %	100 %	82%
Objetivo	60%	60%	60%	50%

6.2.4 Resultado de percepción hacia el apoyo recibido, formación, desarrollo personal y reconocimiento

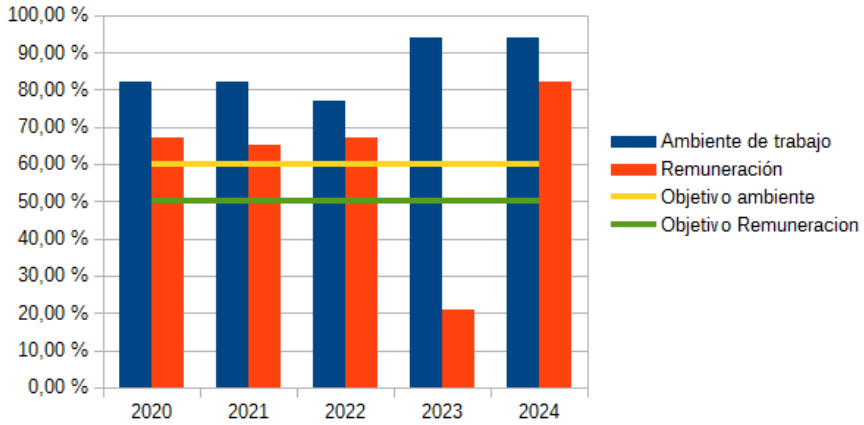


Mide la percepción del apoyo recibido, percepción sobre la contribución de las acciones formativas a la mejora profesional, reconocimiento que sienten hacia su trabajo y las posibilidades de desarrollo personal.Es relevante por estar relacionado con un grupo de interés clave y porque influye en la motivación y en la consecución del propósito y estrategia. Es útil para conocer la percepción de las personas en relación a su desarrollo e implicación en la organización. Disponemos de histórico de datos desde el 2018 por encima del objetivo y con tendencia positiva.

6.2.5 Resultado de percepción hacia el ambiente de trabajo y la remuneración

Años	Ambiente de trabajo	Remuneración
2020	82 %	67%
2021	82 %	65 %
2022	77 %	67%
2023	94 %	81 %
2024	94%	82%
Objetivo	60%	50 %

6.2.5 Resultado de percepción hacia el ambiente de trabajo y la remuneración

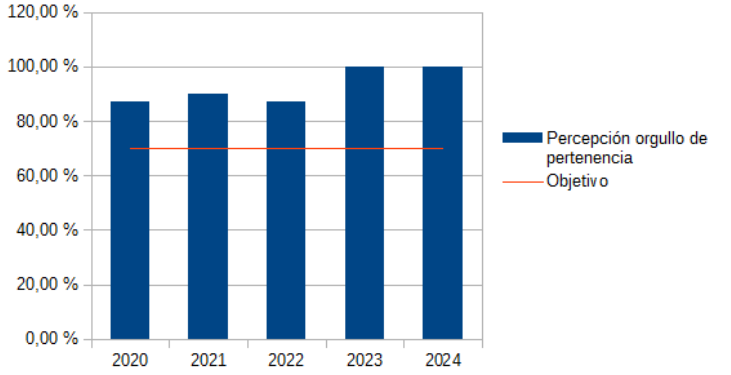


Mide percepción del ambiente propiciado por el/la líder, ambiente del equipo y con otras áreas, ambiente general y percepción hacia remuneración. Es relevante por estar relacionado con los grupos de interés clave y porque influye en el clima, bienestar y retención del talento y por consiguiente en la consecución del propósito y estrategia. Es útil para conocer la percepción de las personas en su experiencia trabajando en la organización e identificar áreas de mejora.

6.2.6 Resultado de percepción del orgullo de pertenecer a Adisbismur.

Años	Percepción orgullo de pertenencia
2020	87%
2021	90%
2022	87 %
2023	100 %
2024	100 %
Objetivo	70,00 %

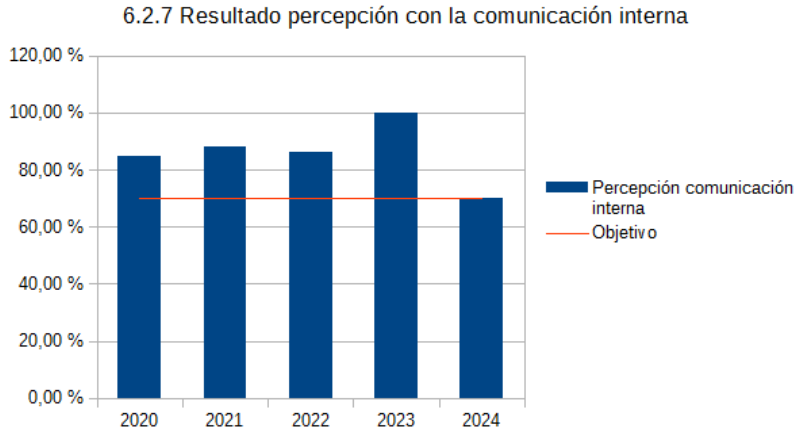
6.2.6 Resultado de la percepción del orgullo de pertenecer a Adisbismur



Este indicador mide la percepción de las personas trabajadoras hacia el orgullo de pertenecer a Adisbismur y como perciben que es una Entidad socialmente responsable. Es relevante por estar relacionado con la percepción que tiene en relación a la reputación da la Asociación y útil porque nos permite identificar el compromiso de las personas con la Entidad y su propósito. Disponemos de histórico de datos desde 2018 por encima del objetivo.

6.2.7 Resultado de percepción con la comunicación interna.

Años	Percepción comunicación interna
2020	85%
2021	88%
2022	86 %
2023	100 %
2024	100 %
Objetivo	70,00 %

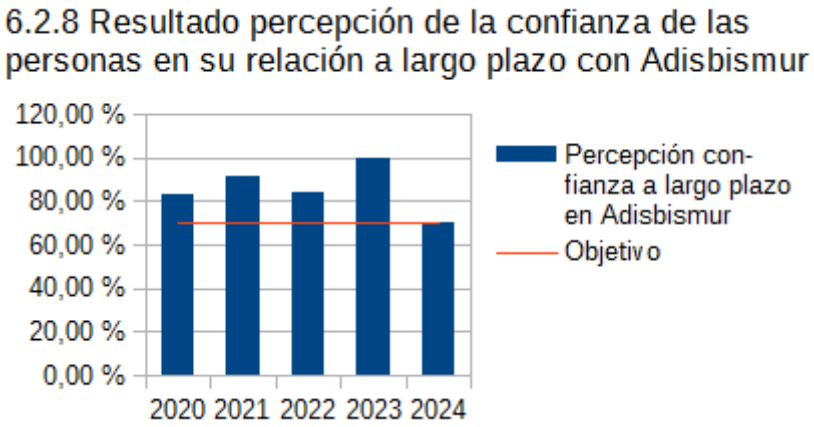


Este indicador mide la percepción de las personas con la comunicación interna y con la eficacia de los canales de comunicación utilizados. Es relevante porque indica la satisfacción percibida con la comunicación y con los medios disponibles para una comunicación eficaz, incidiendo directamente en la consecución del propósito y la estrategia. Obtenemos resultados por encima del objetivo.

6.2.8 Resultado de percepción de la confianza de las personas en su relación a largo plazo con Adisbismur.

Años	Percepción confianza a largo plazo en Adisbismur
2020	83 %
2021	92%
2022	84%
2023	94%

2024	100%
Objetivo	70%

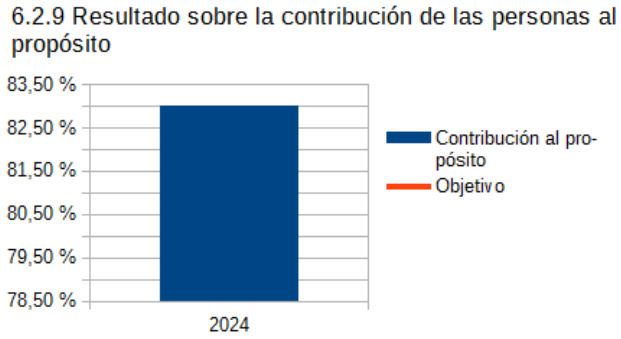


Este indicador mide la percepción que tienen las personas trabajadoras en la relación a la confianza en que su relación con Adisbismur se mantendrá a largo plazo.

Es relevante porque indica cómo se identifican las personas con el propósito y valores de Adisbismur y la confianza de que su relación se mantendrá a largo plazo. Es útil porque permite identificar que la gestión de las personas y talento es percibida como positiva y establecer áreas de mejora.

6.2.9. Resultado sobre la contribución de las personas al propósito.

Años	Contribución al propósito
2024	83 %
Objetivo	80%

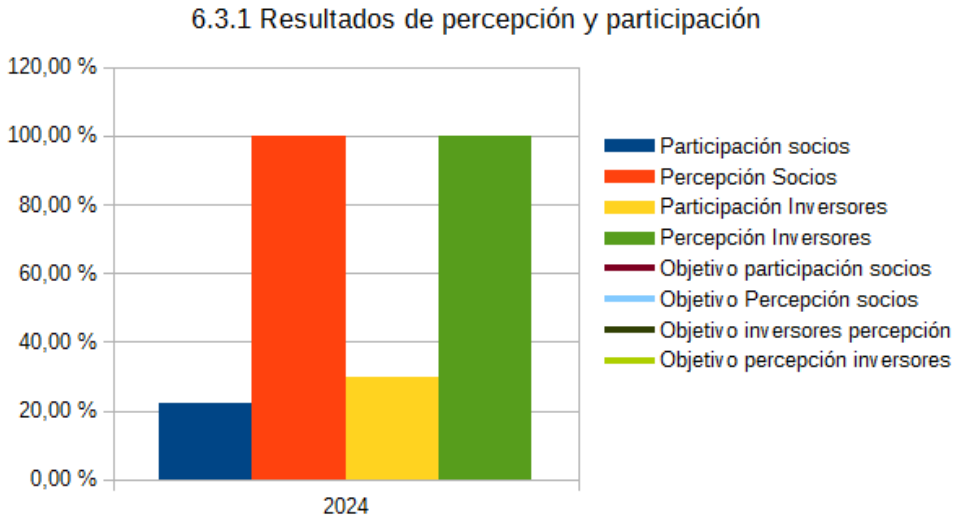


Este indicador mide la percepción de la contribución de las personas para la consecución del propósito de Adisbismur. Es relevante por estar relacionado con un Grupo de interés clave y con nuestro propósito y estratégia, y útil para conocer cómo perciben las personas trabajadoras la contribución que hacen al mismo, permitir identificar la necesidad de reforzar la cultura y el sentido de pertenencia. No hay histórico de datos, en este año tiene lugar la primera medición. El resultado está por encima del objetivo establecido.

6.3. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE INVERSORES Y REGULADORES

6.3.1 Resultados de percepción y participación

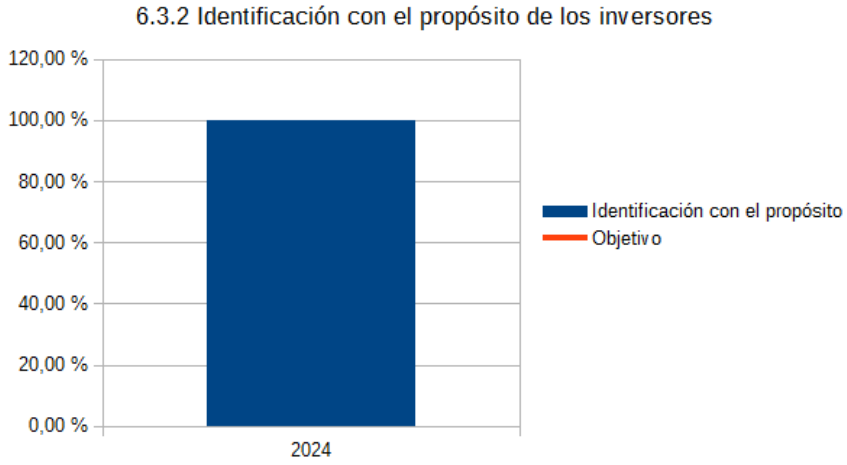
Años	Socios		Inversores	
	Participación	Percepción	Participación	Percepción
2024	22%	100%	30%	100%
Objetivo	25%	75%	25%	75%



Este indicador mide la participación y la satisfacción general media de los inversores y personas asociadas. Es relevante porque son grupos de interés clave para la Asociación y está relacionado con la consecución del propósito y estrategia. Y útil para conocer la percepción de los grupos de interés en la relación de la experiencia global. No hay histórico de los datos debido a que es la primera vez que se hace cuestionario a los inversores y que se mide la participación de las personas asociadas, por lo que tampoco podemos hacer predicciones.

6.3.2. Identificación con el Propósito de los Inversores.

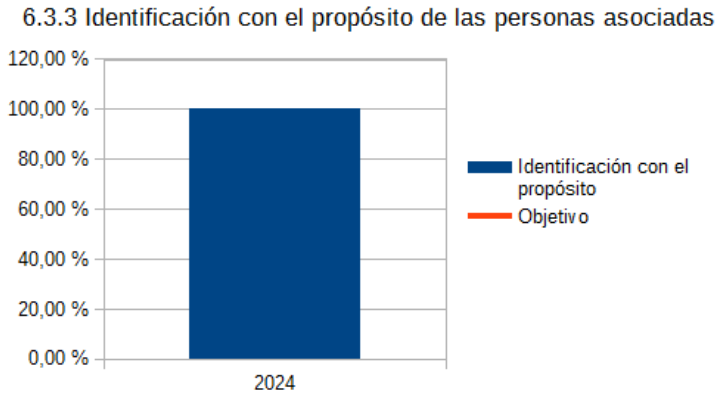
Años	Identificación con el Propósito
2024	100%
Objetivo	75%



Mide la percepción con la identificación con el propósito de los inversores en 2024. Obteniendo un resultado sobresaliente de 100%. Es relevante al ser un grupo de interés clave y porque indica el grado de identificación con la cultura de la asociación . Es útil para conocer la percepción de este grupo de interés y la alineación con la cultura y la estrategia. No hay histórico de los datos debido a que es la primera vez que se hace cuestionario a este grupo de interés, con la pregunta sobre el propósito.

6.3.3. Identificación con el Próposito de las personas asociadas.

Años	Identificación con el Propósito
2024	100%
Objetivo	75%



Mide la percepción con la identificación con el próposito de las personas asociadas en 2024. Obteniendo resultados sobresalientes, superiores al 75%. Es relevante al ser un grupo de interés clave y porque indica el grado de identificación con la cultura de la Asociación. Es útil para conocer la percepción de este grupo de interes y la alineación con la cultura y la estrategia de la Asociación.No hay histórico de los datos debido a que es la primera vez que se hace cuestionario a este grupo de interés, con la pregunta sobre el propósito.

6.3.4. Resultados de percepción con la experiencia en el trato con Adisbismur

Años	Inversores	Personas asociadas
2024	100 %	100%
Objetivo	75%	75 %



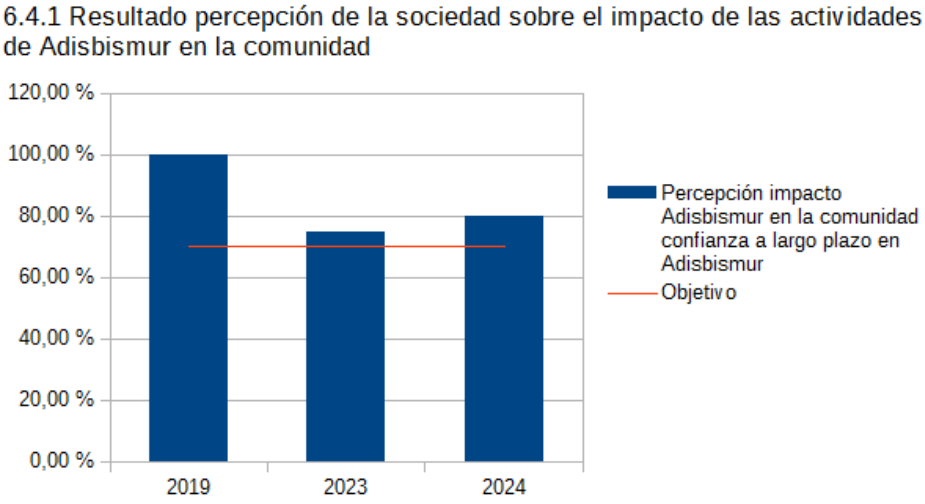
Mide la percepción de los inversores y las personas asociadas con la experiencia en el trato recibido. Es relevante porque indica el grado en que perciben un buen trato de los profesionales. Es útil para conocer la percepción y que no exista un problema con el

trato a estos grupos de interés clave que pueda afectar a la relación a corto-largo plazo. Obteniendo resultados sobresalientes por encima del objetivo de calidad(75%),siendo el 100% el resultado. No hay histórico de los datos debido a que es la primera vez que se hace cuestionario a los inversores.

6.4. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD.

6.4.1 Resultados de percepción de la Sociedad sobre el impacto de las actividades de Adisbismur en la comunidad.

Años	Percepción impacto Adisbismur en la comunidad confianza a largo plazo en Adisbismur
2019	100 %
2023	75 %
2024	80%
Objetivo	70%

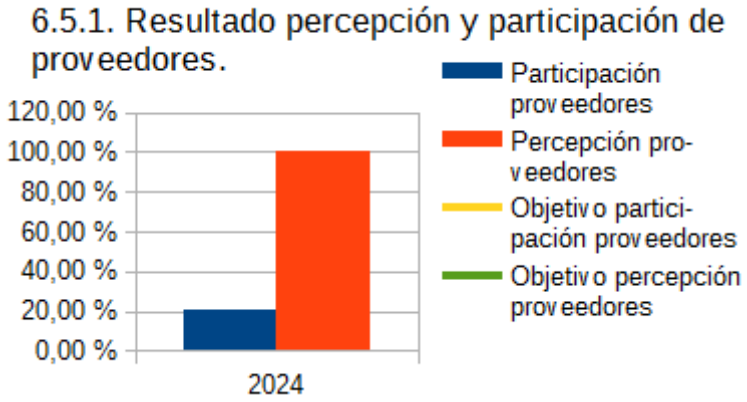


Este indicador mide la percepción de la Sociedad. Es relevante y útil para saber la percepción de la sociedad en relación al impacto de las actividades de Adisbismur en la comunidad. Obtenemos un resultado positivo, por encima del objetivo propuesto.Sólo tenemos medidas del 2019, por el COVID-19, hasta el 2023 no disponemos de la siguiente.

6.5. RESULTADOS DE PERCECPCIÓN DE PROVEEDORES.

6.5.1. Resultado percepción y participación de proveedores.

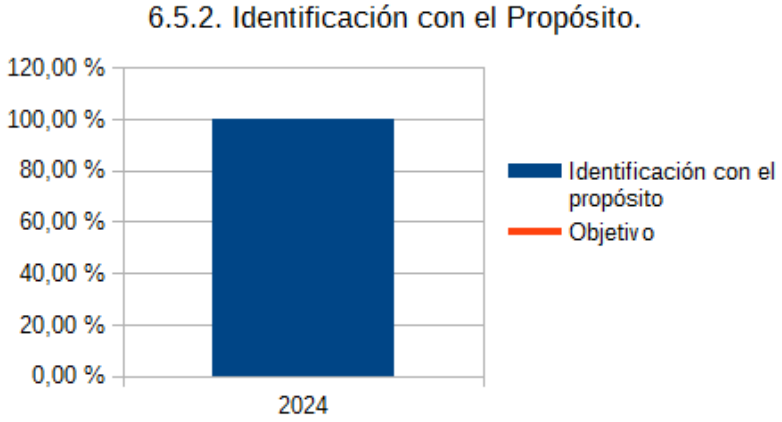
Años	Participación	Percepción
2024	21%	100 %
Objetivo	25 %	75%



Este indicador mide el grado de satisfacción de los proveedores, así como el nivel de participación en 2024. Se destaca un grado de satisfacción superior al objetivo, no obstante, el nivel de participación es bajo, debido a que se ha intentado llegar a la totalidad de proveedores de la Asociación. Consideramos que el indicador es relevante ya que se trata de un grupo de interés necesario para la consecución de nuestro propósito y nuestros procesos operativos, además, es útil ya que la información obtenida nos ayuda a mejorar el funcionamiento y la transformación.

6.5.2. Identificación con el Propósito.

Años	Identificación con el Propósito
2024	100%
Objetivo	75%



Este indicador mide la percepción con la identificación con el propósito de los proveedores en 2024. Obteniendo un resultado sobresaliente superior al objetivo (75%).

Es relevante porque indica el grado de identificación con la cultura de la Asociación.

Es útil para conocer la percepción de este grupo de interés y la alineación con la cultura y estrategia de la Asociación. No hay histórico de los datos debido a que es la primera vez que se hace referencia al propósito en el cuestionario de los proveedores.

7.RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

RESUMEN

Adisbismur evalúa los resultados estratégicos y operativos para determinar su capacidad para alcanzar el propósito, ejecutar su estrategia y crear valor sostenible, así como su preparación para afrontar el futuro.

Los indicadores que utilizamos son relevantes y están vinculados y alineados con el Propósito, Visión, Misión, La Estrategia y los procesos operativos. Son útiles para la toma de decisiones, siendo oportunos y fiables, y adecuadamente segmentados cuando queremos obtener información específica de un determinado servicio, y nos apoyamos en ellos para dar seguimiento, comprender y mejorar el rendimiento de la organización y para predecir el impacto tanto en las percepciones de los grupos de interés como en los objetivos estratégicos futuros.

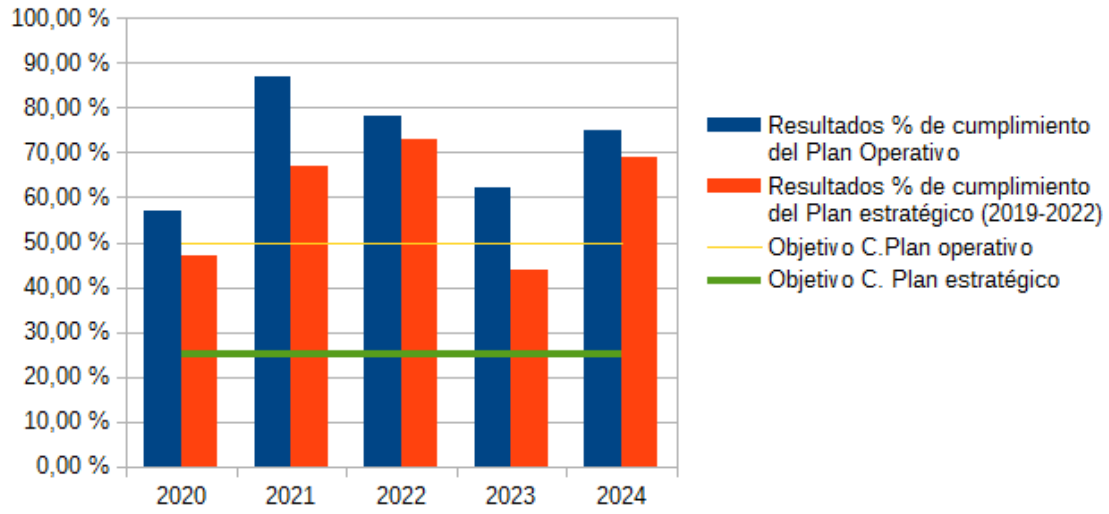
En cuanto a las comparaciones, no resulta sencillo encontrar organizaciones que se presten a realizar comparaciones ni de percepción ni de rendimiento.

7.1 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

7.1 Resultado Estratégico % de Cumplimiento de los Planes Operativos y del Plan Estratégico 2019-2023.

Año	Resultados % de cumplimiento del Plan Operativo	Resultados % de cumplimiento del Plan estratégico (2019-2022)	Objetivo C.Plan operativo	Objetivo C. Plan estratégico
2020	57,00 %	47,00 %	50,00 %	25,00 %
2021	87,00 %	67,00 %	50,00 %	25,00 %
2022	78,00 %	73,00 %	50,00 %	25,00 %
2023	62,00 %	44,00 %	50,00 %	25,00 %
2024	75,00 %	69,00 %	50,00 %	25,00 %

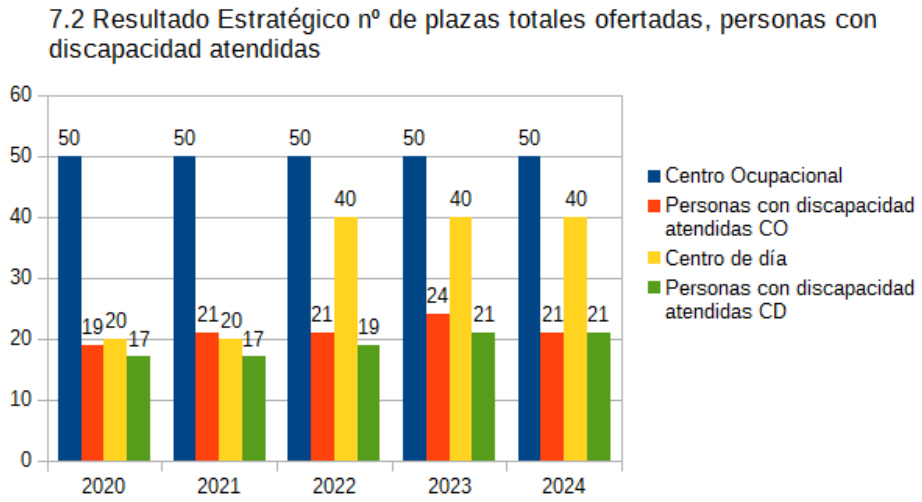
7.1 Resultado estratégico % de cuplimiento de los planes operativos y del Plan estratégico



Este indicador mide el cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con la estrategia. En el año 2020, debido a la situación COVID-19, supuso un proceso de adaptación y resiliencia, por lo que hubo que encausar la estrategia operativa del año.

7.2 Resultado Estratégico nº de plazas totales ofertadas, personas con discapacidad atendidas.

	Centro Ocupacional	Personas con discapacidad atendidas CO	Centro de día	Personas con discapacidad atendidas CD
2020	50	19	20	17
2021	50	21	20	17
2022	50	21	40	19
2023	50	24	40	21
2024	50	21	40	21



Este indicador mide el número de plazas que ofertamos. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con el propósito y la estrategia.

7.3. Resultado Estratégico % personas con discapacidad que mantienen o mejoran en la escala de calidad de vida.

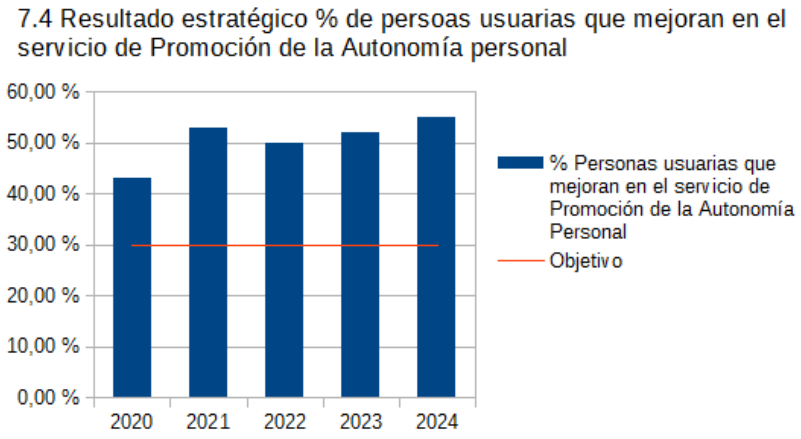
Años	% personas con discapacidad que mantienen o mejoran su indice en la escalala de calidad de vida
2020	93,00 %
2021	95,00 %
2022	90,00 %
2023	86,00 %
2024	90,00 %
Objetivo	75,00 %



Este indicador mide el % de personas con discapacidad que mantiene/mejora su índice de calidad de vida, y que es un resultado de apoyos y servicios que han recibido. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con el Próposito, la Visión y la línea Estratégica de atención a las personas usuarias. En general se consigue el objetivo.

7.4. Resultado Estratégico % de personas usuarias que mejoran en el servicio de Promoción de la Autonomía personal.

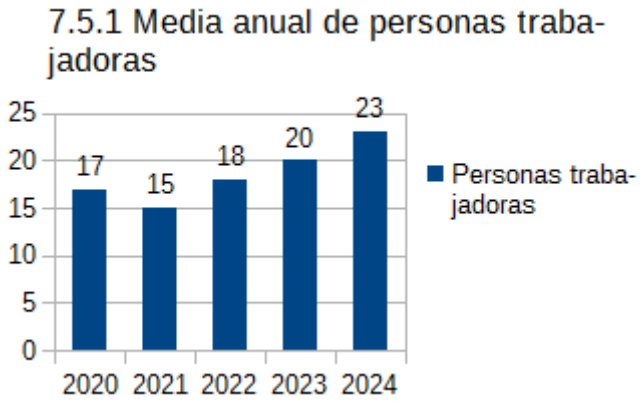
Años	% personas con discapacidad que mantienen o mejoran su indice en la escalala de calidad de vida
2020	93,00 %
2021	95,00 %
2022	90,00 %
2023	86,00 %
2024	90,00 %
Objetivo	30,00%



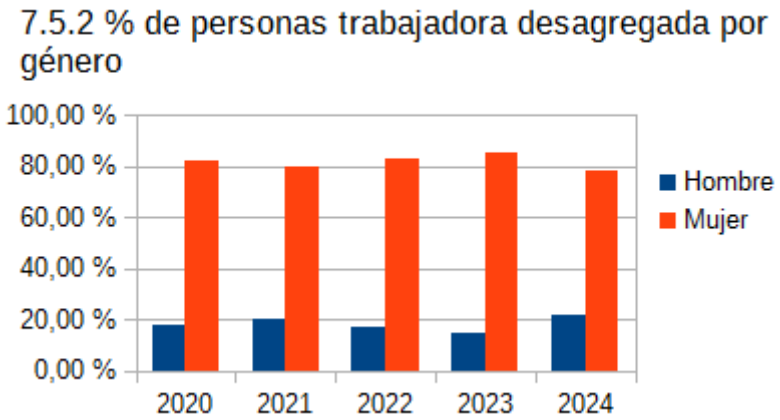
Este indicador mide el número de las personas usuarias que mejoran en la autonomía personal. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con el Propósito, la Visión y la línea Estratégica de Atención a las personas usuarias.

7.5. Resultado Estratégico Media anual de personas trabajadoras,% de la plantilla desagregada por género, % contratos indefinidos y nº de bajas.

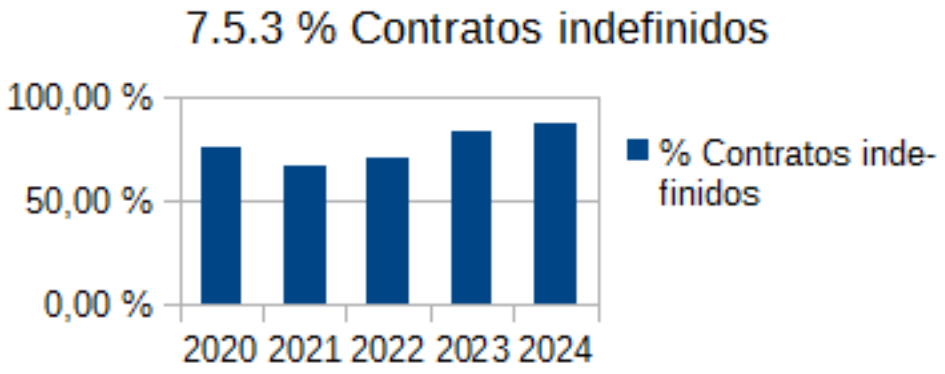
Años	Nº Personas trabajadoras
2020	17
2021	15
2022	18
2023	20
2024	23



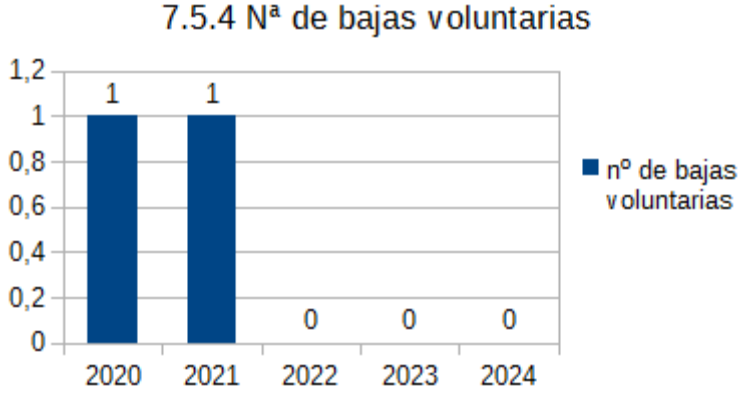
Años	Hombres	Mujeres
2020	18,00 %	82,00 %
2021	20,00 %	80,00 %
2022	17,00 %	83,00 %
2023	15,00 %	85,00 %
2024	22,00 %	78,00 %



Años	Nº Personas trabajadoras
2020	76,00 %
2021	67,00 %
2022	71,00 %
2023	83,00 %
2024	87,00 %



Años	Nº de bajas voluntarias
2020	1
2021	1
2022	0
2023	0
2024	0

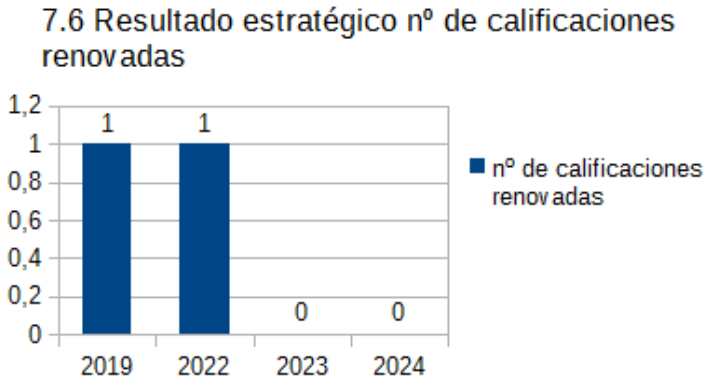


InIndeMide la media anual de personas trabajadoras, desagregación por género, por tipo de contratación y nº de bajas voluntarias/año. La información es relevante y útil, porque refleja datos de un grupo de interés clave y está relacionada con nuestra Misión. En la gráfica se observa aumento anual de la plantilla y la apuesta por la contratación

indefinida. Se observa aumento anual entre géneros debido a una menor recepción de candidatos de género masculino por el sector.

7.6. Resultado Estratégico Nº de certificaciones renovadas.

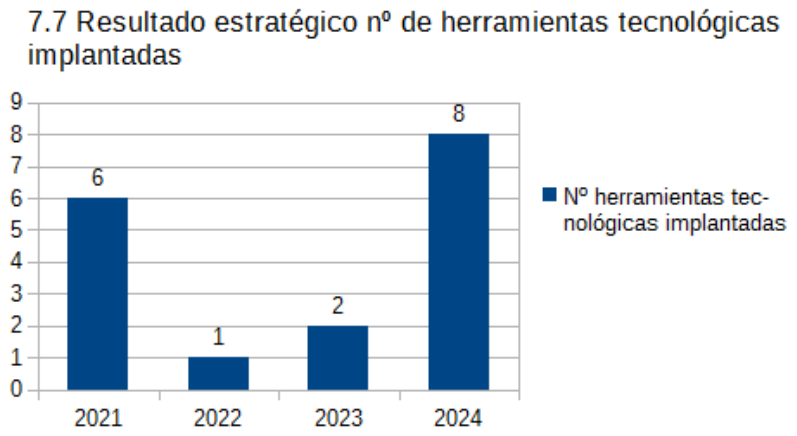
Años	Nº de certificaciones renovadas
2019	1
2022	1
2023	0
2024	0



Este indicador mide el número de certificaciones de gestión renovadas. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con la línea estratégica. Conseguimos el Modelo EFQM 200 y lo renovamos.

7.7. Resultado Estratégico nº de herramientas Tecnológicas implantadas.

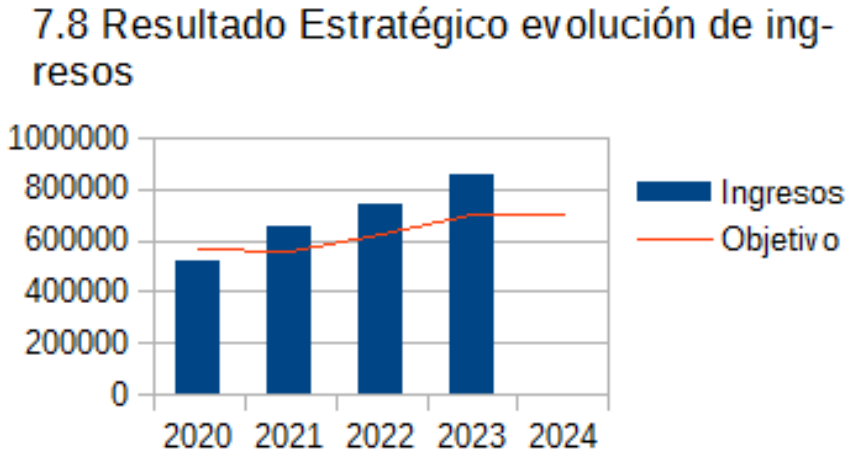
Años	Nº de certificaciones renovadas
2021	6
2022	1
2023	2
2024	8



Este indicador mide las herramientas tecnológicas que se han implantado.La información es relevante y útil porque está directamente relacionada con el valor innovación y la línea estratégica.

7.8. Resultado Estratégico evolución de ingresos.

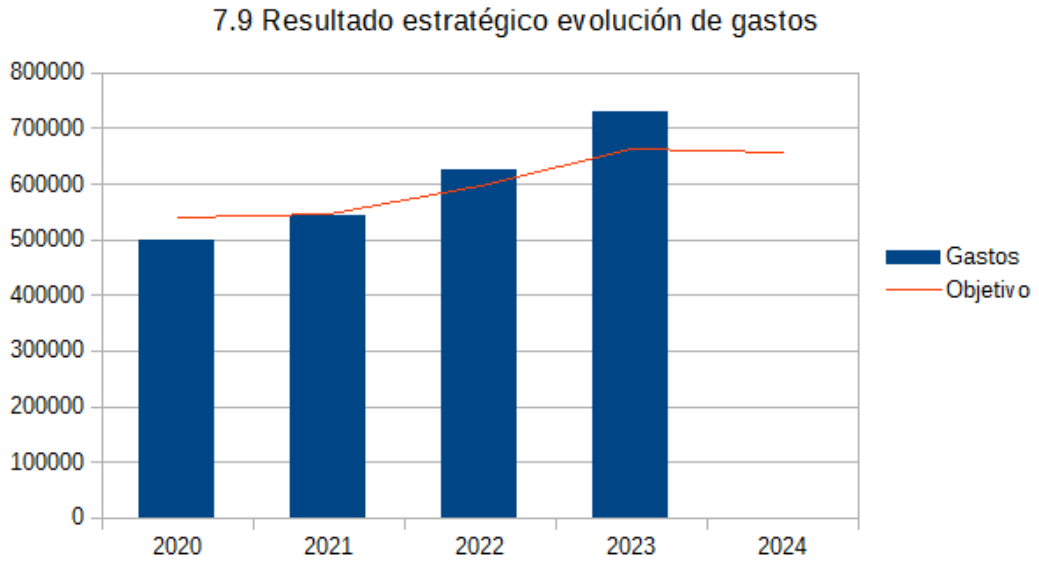
Año	Ingresos	Objetivo
2020	522715,26	565163,06
2021	658086	561940,22
2022	739064,33	624327,54
2023	852345,92	702687,15
2024		699423,83



Proporciona información sobre la evolución de ingresos en los últimos 5 años. Tiene como objetivo alcanzar anualmente unos ingresos, como mínimo, iguales a los del año anterior, que no siempre conseguimos. Es relevante al estar directamente relacionado con la línea estratégica sostenibilidad económica y útil para la toma de decisiones.

7.9. Resultado Estratégico evolución de gastos.

Año	Gastos	Objetivo
2020	498752,92	565163,06
2021	544147	561940,22
2022	625708,21	624327,54
2023	730266,7	702687,15
2024		699423,83

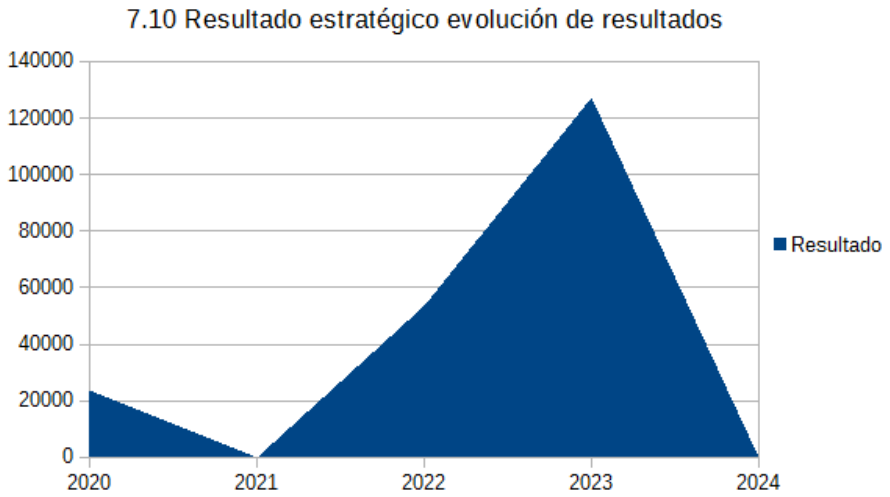


Proporciona información sobra la evolución de los gastos de los últimos 5 años. Tiene como objetivo no superar los ingresos del año en curso. Es relevante al estar directamente relacionado con la línea estratégica sostenibilidad económica y útil para la toma de decisiones.

7.10. Resultado Estratégico Evolución de Resultados.

Año	Resultado
2020	23962,34
2021	113,939
2022	53356,12
2023	127121,9

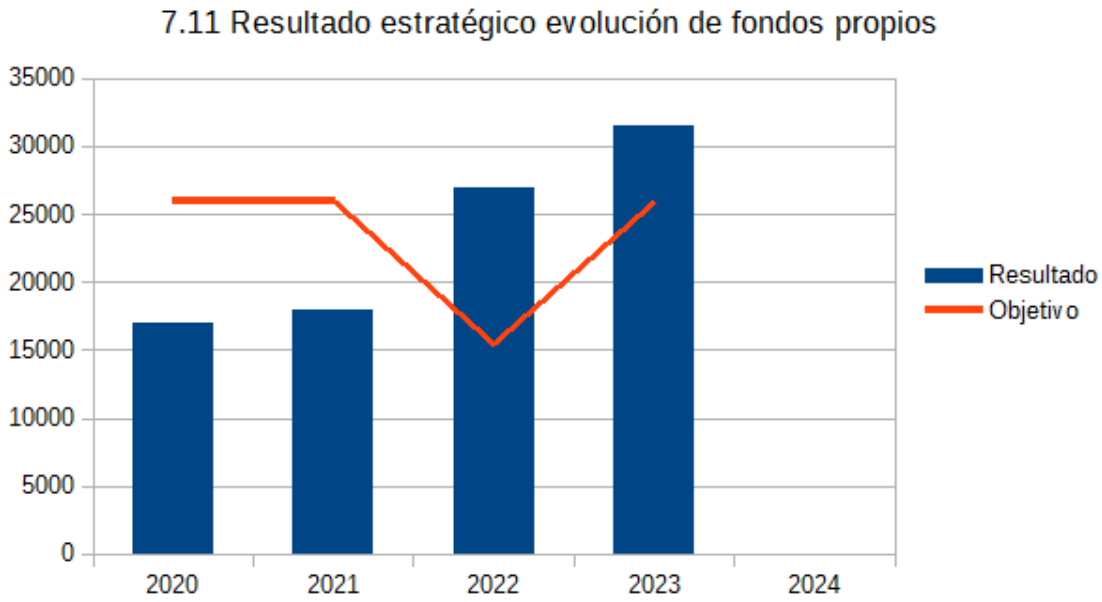
2024	



Mide la evolución de los resultados de los últimos 5 años. Es relevante al estar directamente relacionado con la línea estratégica sostenibilidad económica y útil para la toma de decisiones.

7.11. Resultado Estratégico Evolución Fondos Propios.

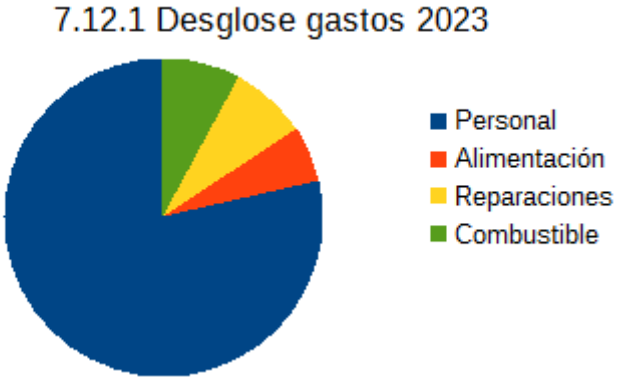
Año	Resultado	Objetivo	
	2020	16944,06	26000
	2021	17931	26000
	2022	26974,9	15500
	2023	31427,75	26000
	2024		



Mide la evolución de los Fondos propios. Observamos que algunos años no se llega al objetivo. No obstante , la Asociación tiene unos buenos fondos propios. Es relevante al estar directamente relacionado con la línea estratégica sostenibilidad económica y útil para la toma de decisiones.

7.12. Resultado Estratégico Desglose de ingresos y gastos 2023

Desglose gastos 2023		Desglose ingresos 2023	
Categoría gastos	**Gastos 2023**	**Categoria ingresos**	**Ingresos 2023**
Personal	309938,39	Contratos plazas	507446,03
Alimentación	22075,17	Cuotas usuarios/as	99000,81
Reparaciones	31340,46	Otras subvenciones	155452,86
Combustible	30475,9		





Este indicador refleja el detalle de gastos e ingresos de mayor a menor relevancia, destacando como principales gastos el del personal y la alimentación, y como principales ingresos los ingresos del contrato de plazas y cuotas de usuarios/as. Es relevante al estar relacionado con la línea estratégica sostenibilidad económica y útil para la toma de decisiones.

7.13. Resultado Estratégico Retorno a la Administración Pública

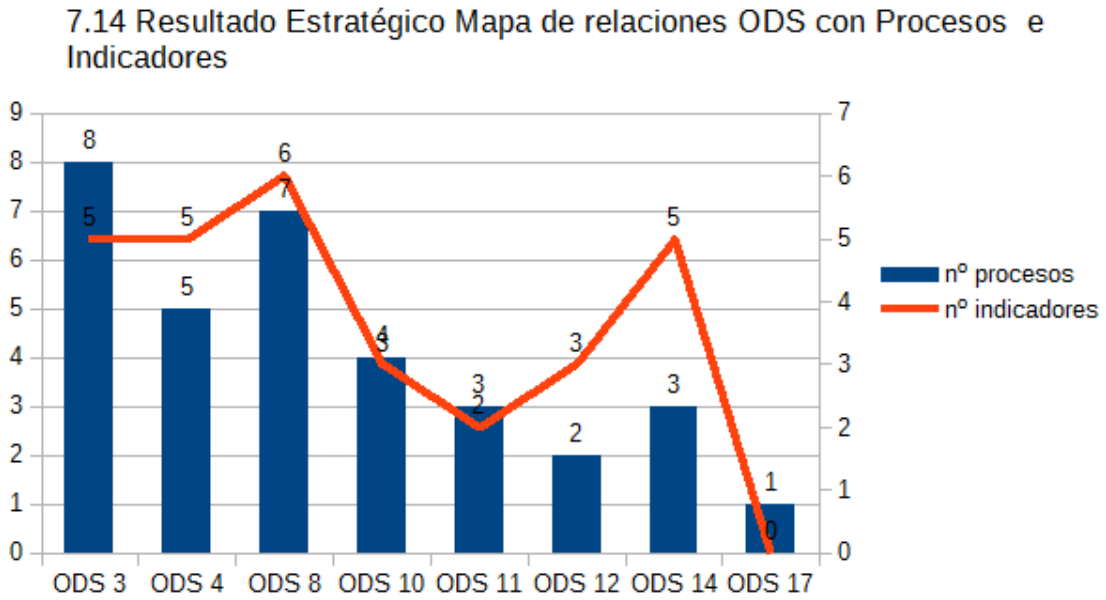
Año	Seguridad Social (S.S)	IRPF
2020	77748,76	20165,5
2021	79809,8	18619,36
2022	93940,22	30972,48
2023	114221,04	34877,74
2024	155191,41	41430,86



Este indicador nos proporciona información sobre los ingresos totales obtenidos en los últimos 4 años y los pagos realizados a la administración pública por distintos conceptos (Seguridad social, IRPF).

7.14. Resultado Estratégico Mapa de relaciones ODS con Procesos e Indicadores

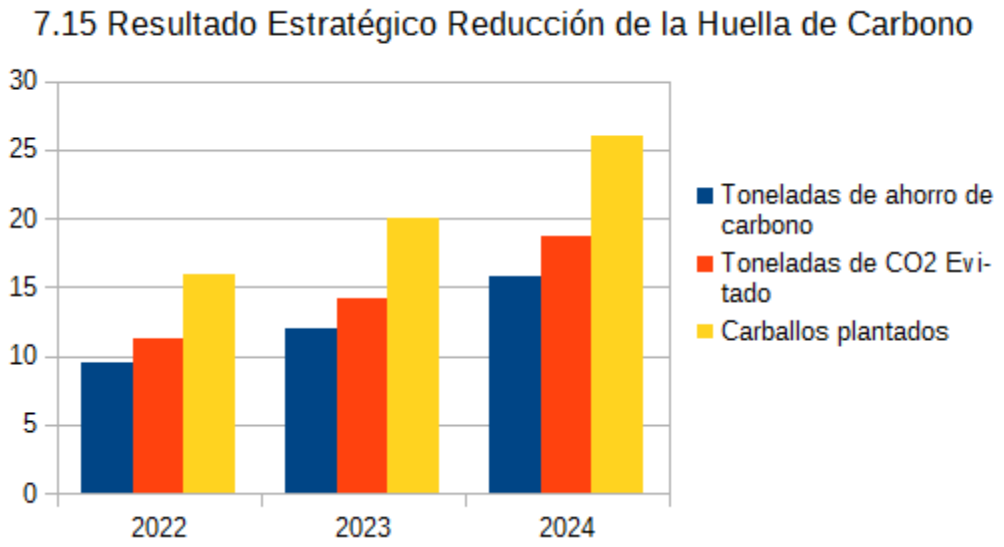
ODS Nº	nº procesos	nº indicadores
ODS 3	8	5
ODS 4	5	5
ODS 8	7	6
ODS 10	4	3
ODS 11	3	2
ODS 12	2	3
ODS 14	3	5
ODS 17	1	0



Este indicador nos proporciona información de los ODS donde las actividades de ADISBISMUR tienen más impacto, a través de sus procesos e indicadores. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con la estrategia de la organización en general y la sostenibilidad.

7.15. Resultado Estratégico Reducción de la Huella de Carbono.

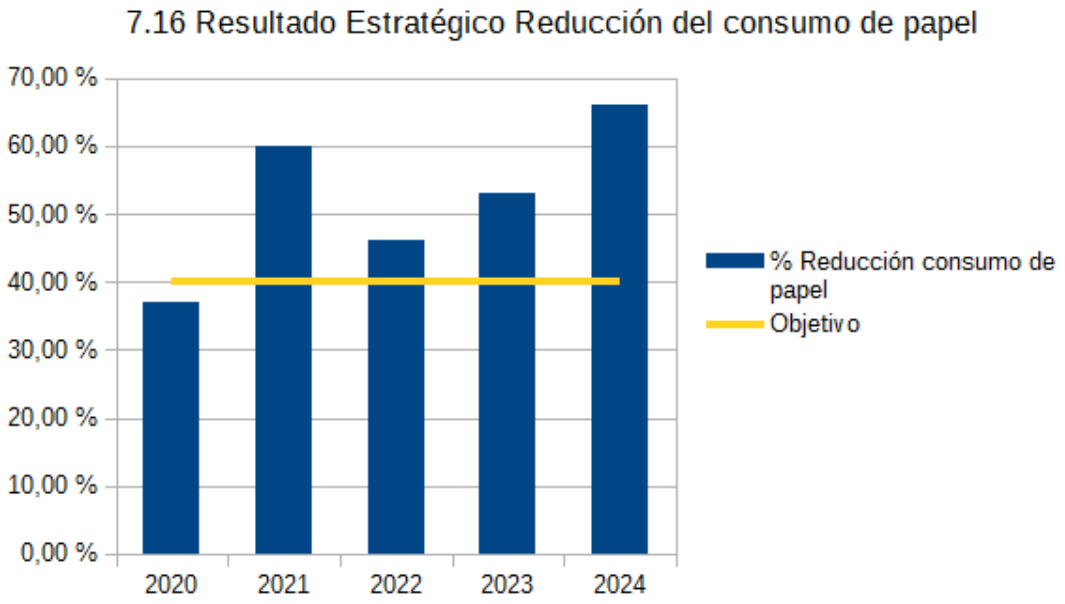
Años	Toneladas de ahorro de carbono	Toneladas de CO2 Evitado	Carballos plantados
2022	9,5	11,28	16
2023	11,97	14,22	20
2024	15,79	18,76	26



Este indicador mide la reducción de la huella de Carbono de ADISBISMUR. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con la línea estratégica de Sostenibilidad Ambiental. Todos los años conseguimos importantes reducciones. Según nuestra previsión, apoyada en las acciones ambientales que estamos llevando a cabo (placas solares, concienciación…), seguiremos reduciendo nuestra huella de carbono.

7.16. Resultado Estratégico Reducción del consumo de papel.

Año	% Reducción consumo de papel	Folios
2020	37,00 %	18500
2021	60,00 %	30000
2022	46,00 %	23000
2023	53,00 %	26500
2024	66,00 %	33000
Objetivo	**40,00 %**	

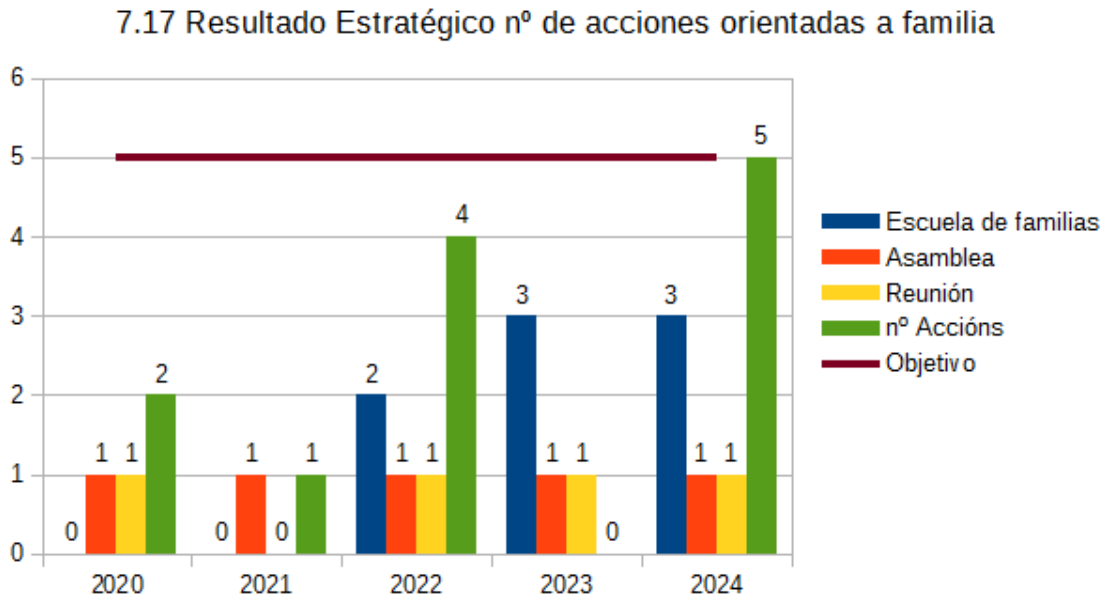


Este indicador mide la reducción del consumo de papel de ADISBISMUR. La información es relevante y útil,porque está directamente relacionada con la línea estratégica de Sostenibilidad Ambiental.

7.17. Resultado Estratégico Nº de acciones a familias.

Año	Escuela de familias	Asamblea	Reunión	nº Accións
2020	0	1	1	2
2021	0	1	0	1
2022	2	1	1	4
2023	3	1	1	0
2024	3	1	1	5
Objetivo				**5**

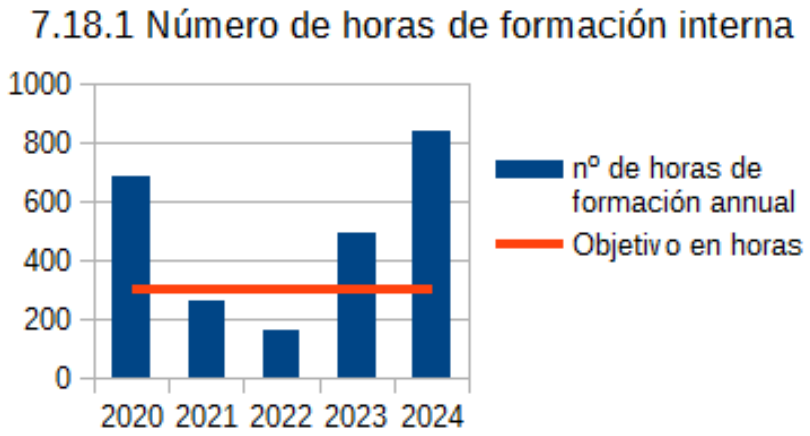
2024: Escuela familias:3 Reuniones:1 Asamblea:1



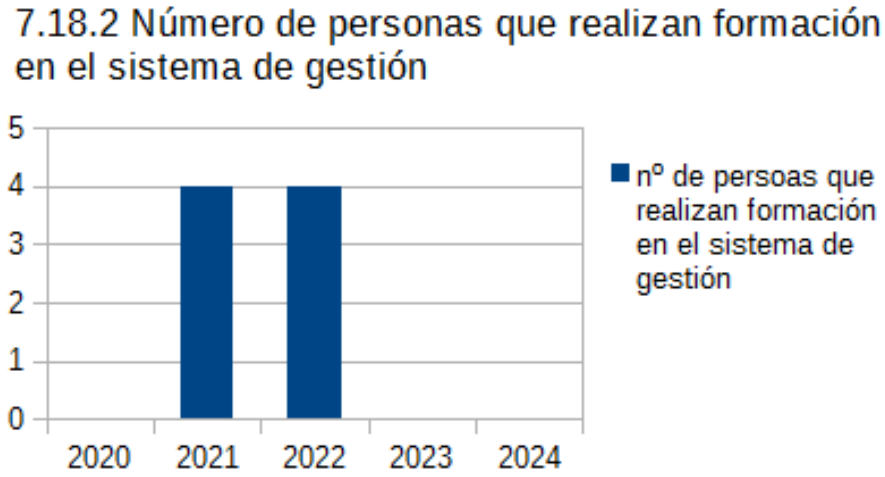
Este indicador mide el número de acciones que desarrollamos con las familias. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con la línea Estratégica de Atención a familias. Debido a la situación COVID-19 , las acciones presenciales con las familias se tuvieron que suspender, volviendo a retomarlas en el año 2022.

7.18. Resultado Estratégico número de horas de formación interna.

Año	nº de horas de formación annual
2020	690
2021	266
2022	167
2023	498
2024	844
Objetivo	**300**



Año	nº de persoas que realizan formación en el sistema de gestión
2020	0
2021	4
2022	4
2023	0
2024	0



Proporciona información sobre horas de formación anual realizadas por el personal. Es relevante y útil porque está relacionada con la línea estratégica. En la gráfica se muestra el nº de horas de formación anual desde 2018. En la segunda gráfica se observa el nº de personas que han recibido formación en sistema de gestión.

7.19. Resultado Estratégico índice de absentismo laboral.

Lo tiene Beni

Tempo que faltou o conxunto dos traballadores por cada mes do periodo

Proporciona información sobre el absentismo general. Es útil y relevante porque está relacionado con la línea estratégica.

7.20. Resultado estratégico número de accidentes laborales.

Año	nº accidentes laborales
2020	0
2021	0
2022	1
2023	0
2024	0
Objetivo	**0**



Proporciona información sobre el número de accidentes, destacando aquellos que han implicado baja laboral. Es útil y relevante porque refleja los accidentes que tienen lugar en los centros de trabajo, permitiéndonos identificar riesgos y establecer áreas de mejora para evitar que se repitan.

7.21. Resultado Estratégico % de cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo.

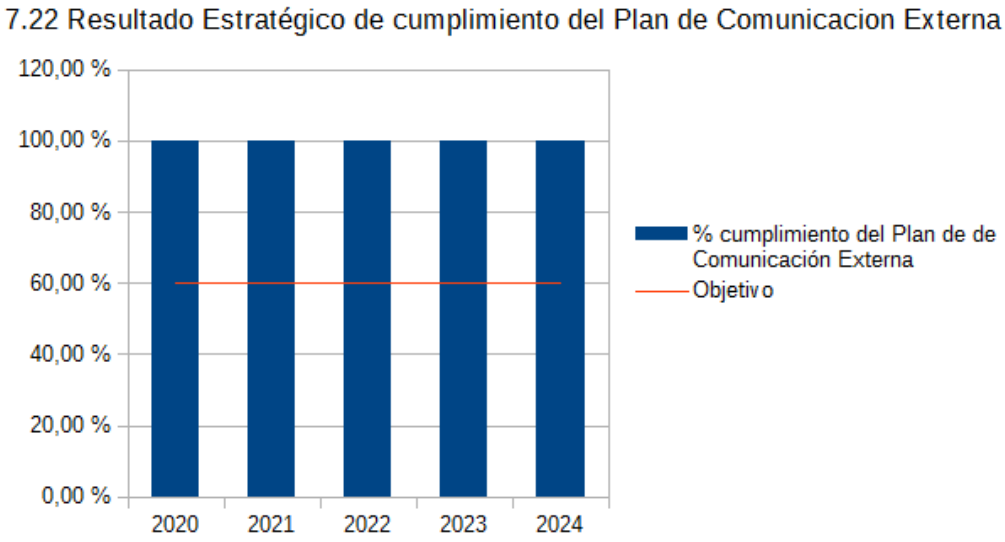
Año	% cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo
2021	80,00 %
2022	80,00 %
2023	80,00 %
2024	80,00 %
Objetivo	**90,00 %**



Este indicador mide el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo. La información es relevante y útil, está relacionada con el proceso de Mantenimiento.

7.22. Resultado Estratégico % de cumplimiento del Plan de comunicación externa.

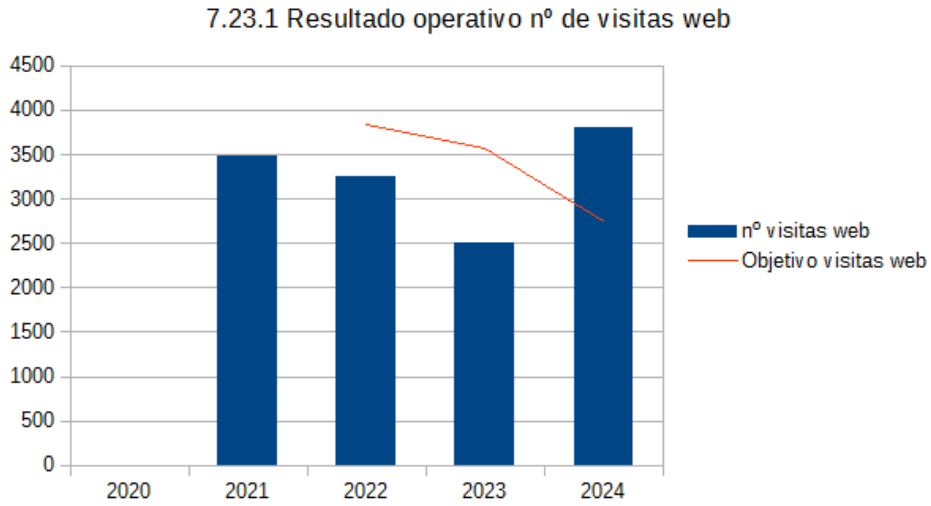
Año	% cumplimiento del Plan de de Comunicación Externa
2020	100,00 %
2021	100,00 %
2022	100,00 %
2023	100,00 %
2024	100,00 %
Objetivo	**60,00 %**



Este indicador mide el cumplimiento de nuestro plan de comunicación externa. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con la línea Estratégica de comunicación. Mantenemos un alto cumplimiento del plan, siempre superando el objetivo.

7.23. Resultado Operativo nº de visitas web y nº de seguidores en Facebook

Año	nº visitas web	Objetivo visitas web	
2020			
2021	3484		
2022	3253		3832
2023	2500		3578
2024	3800		2750
Objetivo web		**>10% visitas**	



Año	nº seguidores en facebook	Objetivo seguidores Facebook	
2020	2106		
2021	2339	2126	
2022	2510	2359	
2023	2759	2530	
2024	2883	2779	

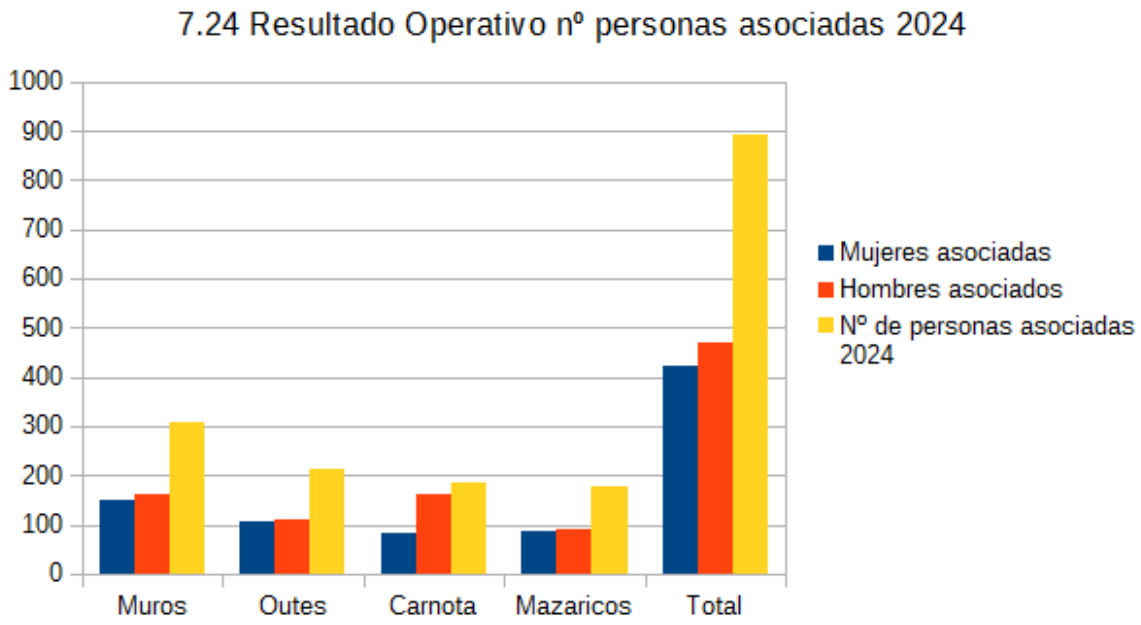
Objetivo facebook **>20 seguidores/as**

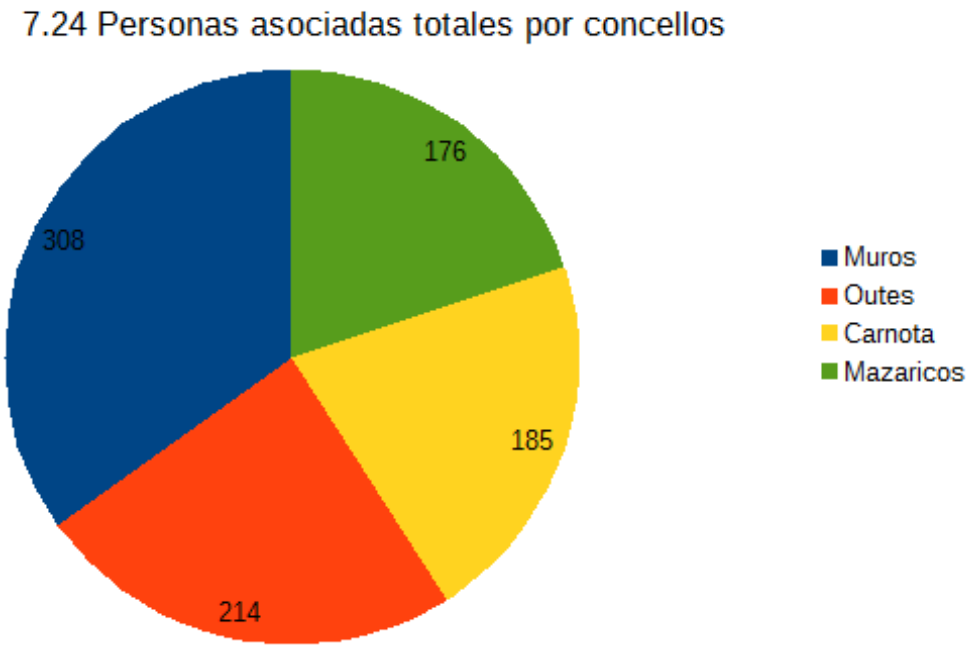


Este indicador mide las visitas en nuestra web y el nº de seguidores en Facebook. La información es relevante y útil, porque está directamente relacionada con la línea Estratégica de Comunicación. Se observa un crecimiento anual en el nº de seguidores.

7.24. Resultado Operativo nº de personas Asociadas.

Concello	Mujeres asociadas	Hombres asociados	Nº de personas asociadas 2024
Muros	148	160	308
Outes	106	108	214
Carnota	81	160	185
Mazaricos	87	89	176
Total	**422**	**471**	**893**





Este indicador mide el nº de personas asociadas que componen la Asociación.