

MEMORIA
ASPRODES
2013

1. MISIÓN Y VISIÓN
2. MAPA DE PROCESOS
3. DISEÑO ORGANIZATIVO Y ÓRGANOS DE GOBIERNO
4. NUESTROS CLIENTES, ¿RESPUESTA O NECESIDADES?
5. MEMORIA
 - 5.1. POLÍTICA DE PERSONAS (PdP)
 - 5.2. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN
 - 5.3. INNOVACIÓN Y RSC
 - 5.4. VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN
 - 5.5. CALIDAD Y EVALUACIÓN
 - 5.6. TECNOLOGÍA Y TIC's
 - 5.7. SOSTENIBILIDAD
 - 5.8. COMUNICACIÓN, MARKETING Y REDES SOCIALES
 - 5.9. RSC (MEDIOAMBIENTE)
 - 5.10. APOYOS Y VIDAS DE CALIDAD
 - 5.11. FAMILIARES Y SOCIOS
 - 5.12. DERECHOS Y PRESENCIA SOCIAL
 - 5.13. EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO SOCIAL
6. CENTROS Y SERVICIOS
 - 6.1. Arca
 - 6.2. Cueto
 - 6.3. Telar
 - 6.4. Asprocolor
 - 6.5. Mirobriga
 - 6.6. Madrigal
 - 6.7. Tamames
 - 6.8. Viviendas y Residencia Madrigal I
 - 6.9. Centro concertado de educación especial El Arca
 - 6.10. Servicios comunes
 - Servicios centrales
 - Servicio de Ocio y Deporte
 - Servicio de Apoyo a Familias (SAF)
 - 6.11. Centro Especial de Empleo
 - 6.12. CAI Vitigudino y C.O. Arribes
 - 6.13. Grupo Arca
7. INDICADORES

1. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

“Contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadano/ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.”

VISIÓN

“Una organización sostenible, abierta e innovadora...”

En el año 2016 ASPRODES contará con un sistema de financiación basado en la eficiencia y la viabilidad del nuevo modelo de prestación de apoyos a las personas con discapacidad y sus familiares.

ASPRODES trabajará activamente junto con sus socios, colaboradores y aliados, y de la mano de la Administración pública en el desarrollo de este nuevo modelo, velando por los niveles de calidad y defensa de derechos de las personas.

ASPRODES profundizará en el estudio de oportunidades que generen nuevas líneas de financiación que disminuyan la dependencia de subvenciones de la Administración pública.

En el año 2016 ASPRODES habrá aumentando y profundizado las conexiones con y entre sus socios/colaboradores del sector y de otros sectores productivos.

ASPRODES, sin perder de vista las redes/foros y espacios de colaboración de los que ya forma parte, avanzará de forma evidenciable en las conexiones con la Universidad, el sector empresarial ordinario y las redes comunitarias locales.

En el año 2016 ASPRODES se significará interna y externamente por ser una organización creativa y dinámica, lo que se traducirá en la producción de proyectos y acciones que supongan una clara aportación en innovación social.

“...que promueve la universalización de apoyos y la CdV de las personas con discapacidad y sus familiares...”

En el año 2016 ASPRODES habrá aumentado significativamente el número de personas con discapacidad y familiares que reciben apoyos en Salamanca y la provincia. El tipo de apoyo, formato en que se administra y calidad del mismo estará orientado a mejorar su Calidad de Vida (CdV) y avanzar en su consideración de ciudadano de pleno derecho.

ASPRODES estudiará y valorará dentro del marco del nuevo modelo de prestación de apoyos a las personas necesidades no cubiertas y nuevas modalidades y formatos de apoyos y servicios.

Todos los apoyos que reciban las personas pivotarán alrededor de su plan individual/planificación centrada en la persona, y con un enfoque claramente integrador y comunitario.

Se realizarán mediciones periódicas sobre los niveles de calidad de vida de cada una de las personas que reciben apoyos. Estas medidas servirán para evaluar y mejorar la planificación de los apoyos, y estarán a disposición de las personas y/o sus familiares.

En el año 2016, el área empresarial de ASPRODES y Salarca se encontrará consolidada, habiendo profundizado en una imagen profesionalizada y socialmente responsable.

ASPRODES y Salarca, a través de GRUPO ARCA promoverá todas las medidas de eficiencia, flexibilización y polivalencia en la asignación de recursos buscando la viabilidad de todas las líneas productivas y el sostenimiento de la plantilla de trabajadores.

ASPRODES y Salarca, a través de GRUPO ARCA proseguirá, en la medida de lo posible, con su proceso de diversificación empresarial. Las apuestas principales estarán en:

1. Desarrollar el potencial de crecimiento en el entorno rural en líneas de actividad que ya desarrollamos (viverismo y producción de planta, turismo rural, servicios a la comunidad...)
2. Mapear las necesidades sociales que subyacen en el medio rural y articular respuestas empresariales viables, generadoras de empleo y que aporten valor a la comunidad de referencia.
3. Desarrollar estrategias y proyectos compartidos con las otras organizaciones del sector de la exclusión social y a través de las diferentes redes a las que pertenecemos (con especial referencia a Red Círculos).
4. Apertura y participación en estructuras empresariales no específicas del sector de la discapacidad.

“...así como la satisfacción de trabajadores y voluntarios...”

En el año 2016, ASPRODES habrá desplegado su 2º Plan de Política de Personas (PdP), y este habrá sido la palanca fundamental para la mejora de la satisfacción laboral tanto de trabajadores como de voluntarios.

1. ASPRODES proseguirá y mejorará la apuesta por la formación continua de todos sus trabajadores-as.
2. ASPRODES habrá desarrollado un sistema de competencias que reforzará el desarrollo profesional de cada trabajador-a.
3. ASPRODES estudiará e incorporará medidas novedosas y creativas en materia de gestión de personas, tendentes a mejorar el clima y la satisfacción de los equipos de trabajo.

En el año 2016, ASPRODES habrá potenciado e integrado más en su modelo de prestación de apoyos a las personas la figura del voluntariado.

1. ASPRODES potenciará de forma más decidida su faceta de dinamizador de la sociedad civil y de valores de responsabilidad social y solidaridad. El desarrollo del voluntariado y su contribución como figuras que aportan apoyos naturales en contextos comunitarios a las personas con discapacidad será un elemento clave en la nueva estrategia.

“... administración pública y sociedad. ”

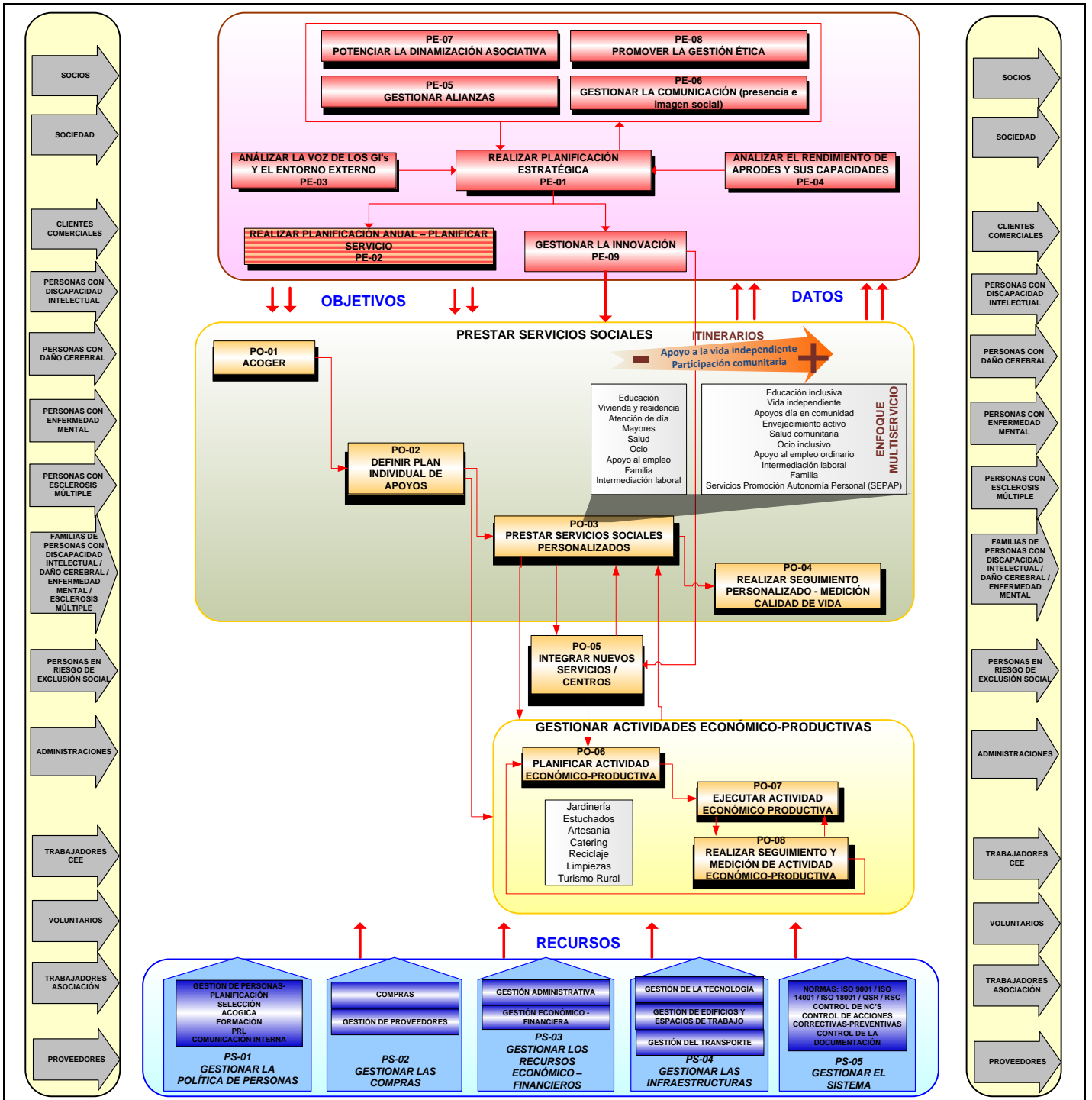
En el año 2016 ASPRODES es reconocido por la Administración Pública competente como una organización eficiente en la gestión de los recursos públicos y técnicamente puntera en la prestación de apoyos a las personas con discapacidad.

1. ASPRODES incorporará una medida de satisfacción a las Administraciones Públicas, para testar la visión que tienen de nuestra organización.
2. ASPRODES participará activamente del nuevo modelo de prestación de apoyos y otras iniciativas relevantes de la mano de las Administraciones Públicas.

En el año 2016 ASPRODES habrá dimensionado su faceta de responsabilidad social y será valorado como un agente social clave en el avance hacia una nueva economía y la regeneración de valores sociales fundamentales.

1. ASPRODES velará interna y externamente por avanzar en una imagen de la discapacidad fundamentada en derechos y profundizando en los valores asociativos referidos al comportamiento ético y la profesionalidad.
2. ASPRODES seguirá profundizando en las oportunidades de una nueva economía asentada en presupuestos de sostenibilidad social y medioambiental y potenciación del pro-común.
3. ASPRODES desarrollará a través de proyectos e iniciativas, no solo la idea de la demanda y reivindicación social, sino la apuesta por demostrar la capacidad de contribución social colectiva e individual de todas las personas que componen nuestra organización.
4. ASPRODES desarrollará su faceta de dinamización social, incrementando la masa social.

2. MAPA DE PROCESO



3. DISEÑO ORGANIZATIVO Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

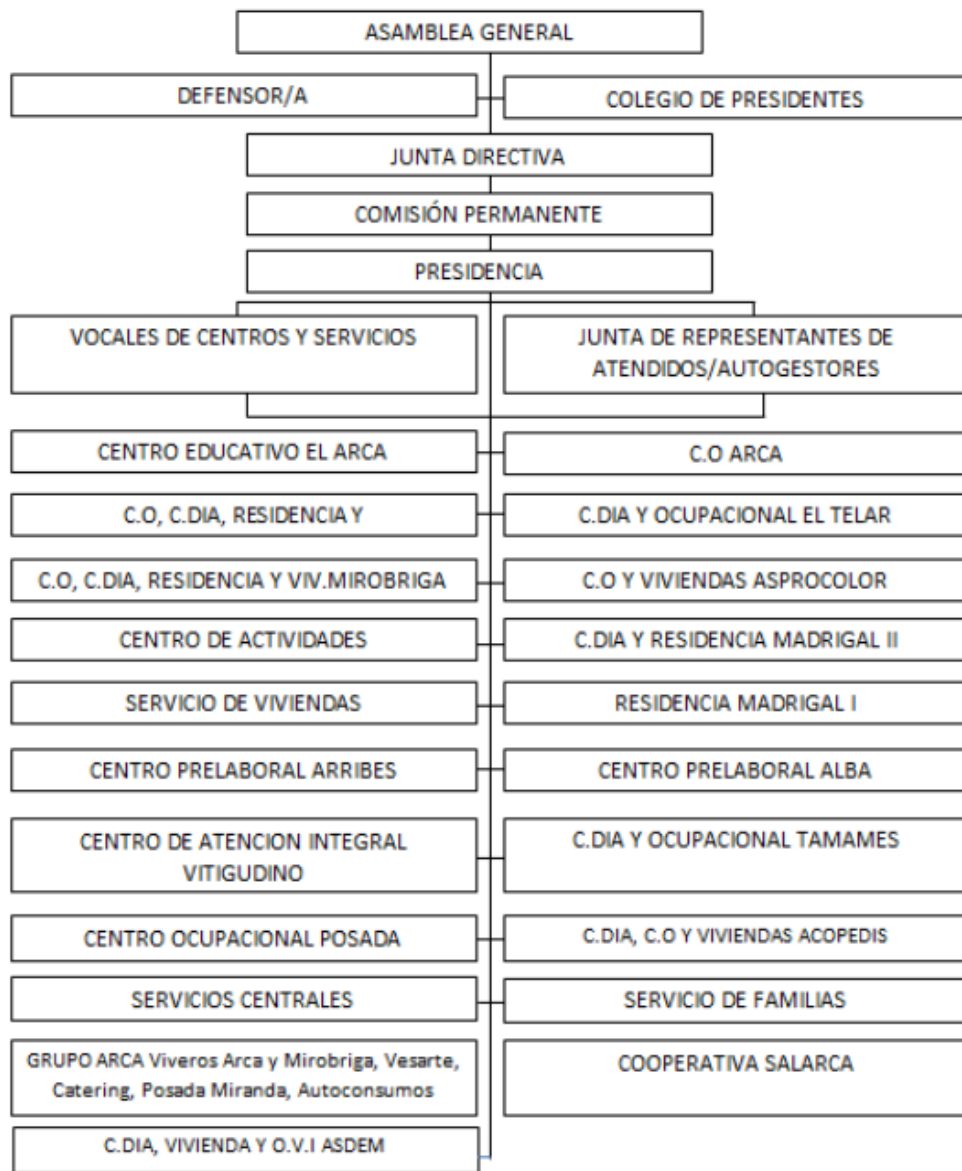


P
L
A
N

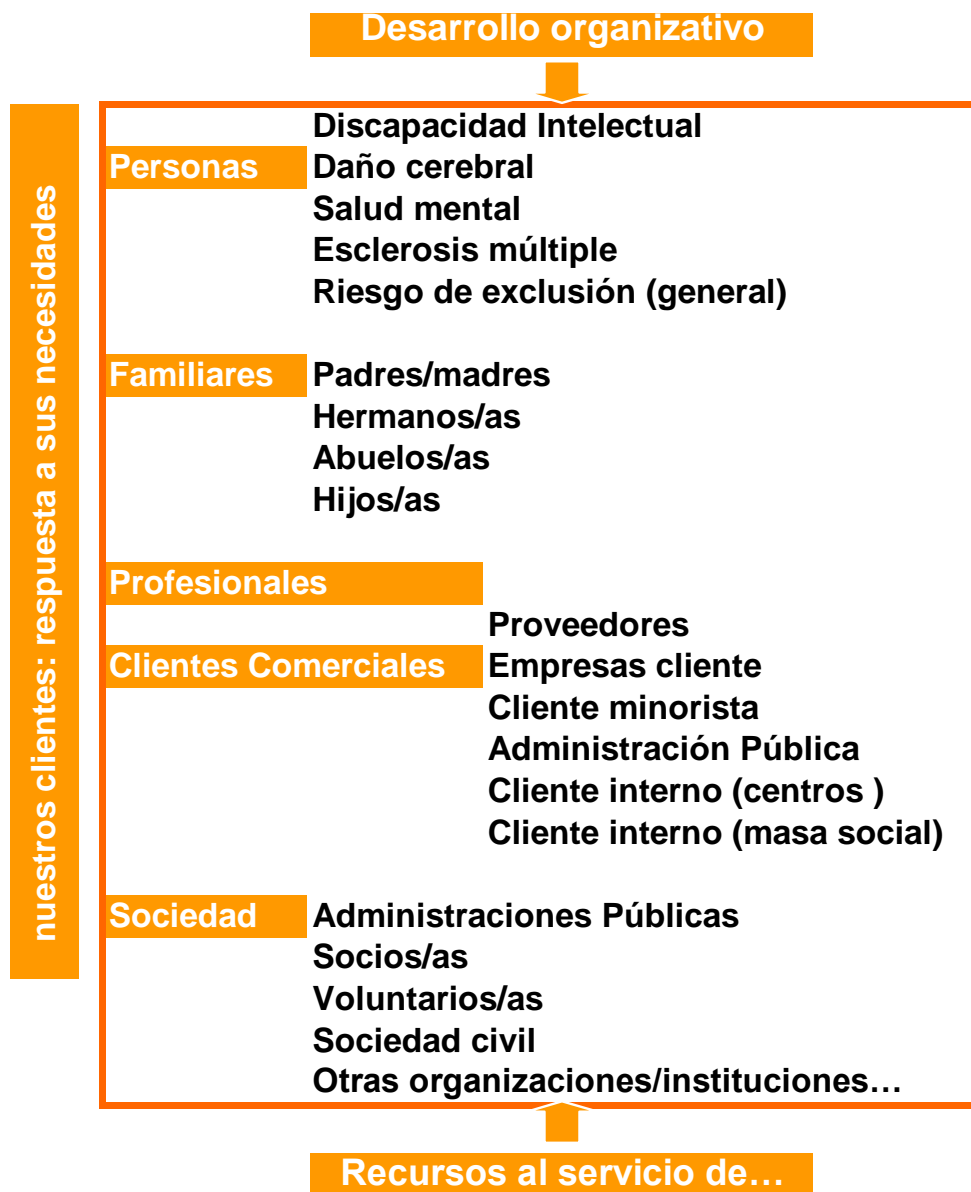
E
S
T
R
A
T
E
G
I
C
O

2
0
0
1
3
-
2
0
1
6

ORGANOS DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN



4. NUESTROS CLIENTES, ¿RESPUESTA O NECESIDADES?



5. MEMORIA

5.1. POLÍTICA DE PERSONAS (PdP)

Respecto a la política de personas destacar que tiene su propio plan específico, el PdP, que se ha hecho coincidir en el tiempo con el P. Estratégico.

En lo que respecta a la política retributiva ASPRODES se rige por el Convenio de aplicación. Además están establecidos unos pluses para los mandos intermedios o desarrollo de proyectos concretos. Se mantendrán a pesar de la coyuntura actual.

Existe estabilidad en el empleo, según nos dicen los indicadores de bajas voluntarias de trabajadores en la entidad y el porcentaje de contratos indefinidos.

Desarrollo de los procesos. Se han desarrollado los procesos de Acogida, Selección, Formación y Prevención de Riesgos Laborales, siendo unificado por el sistema de gestión de calidad en el PGCMS-21 Formación y Sensibilización.

Acogida: han pasado por este proceso casi la totalidad de los nuevos profesionales que se han incorporado a la entidad.

Formación: Destacar que se ha gestionado todo el crédito de la Fundación Tripartita, la media de horas de formación ha sido de 32 horas, la mayoría de los miembros de Junta Directiva han realizado la formación de FEAPS en forma, en lo que respecta a operarios se ha priorizado su formación a que sea en el puesto de trabajo y a la obtención de Acreditaciones profesionales, así como de los cuidadores/as. Incremento de más horas de formación dedicadas a la prevención de riesgos.

Prevención de Riesgos Laborales. El indicador del índice de accidentabilidad nos da un dato bastante fiable del nivel de implantación de la Ley de Prevención así como de su desarrollo posterior.

Realización de un inventario de todos los puestos de trabajo de la entidad, previo para la gestión por competencias y evaluación del desempeño.

El diseño organizativo V.2 de 2010, ya actualizó el organigrama de la entidad.

Se ha elaborado un Plan de Igualdad de Oportunidades en el año 2010 que se integrará en el segundo Plan de Personas de ASPRODES.

La comunicación se ha hecho, aunque siempre será un aspecto mejorable.

Se ha asumido la administración de personal de ASPRODES y otras entidades como SALARCA, ASDEM y ACOPEDIS.

Acciones pendientes

- Respecto al tema de liderazgo, a pesar de los cumplimientos de algunas acciones concretas, en general está pendiente de desarrollo. Modelo de liderazgo que está previsto realizar en el primer semestre del 2014.
- Gestión por competencias. Aplicación del Convenio en lo relacionado con la carrera profesional.
- Valoración del desempeño.
- Desarrollo de protocolos de embarazo y riesgos psicosociales.

5.2. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

El aspecto principal en este proyecto es la aprobación de un Plan Estratégico 2013-2016. Se renueva la visión para el año 2016, según consta en el inicio de esta memoria, y se actualizan los objetivos y acciones para el nuevo ciclo de 4 años.

En coherencia con la nueva planificación se ha elaborado un nuevo diseño organizativo, en su tercera versión, donde además de los aspectos estatutarios se identifican los equipos de trabajo por proyectos y por procesos.

Como prioridad para el futuro se mantiene el estudio de una nueva fórmula jurídica que garantice y facilite la gestión de la asociación y el cumplimiento de sus fines.

5.3. INNOVACIÓN Y RSC

ASPRODES-FEAPS Salamanca tiene el convencimiento de que para obtener resultados eficaces en la consecución de una sociedad más inclusiva, es necesario abordar desde una perspectiva integral las causas de dicha desigualdad, y consecuentemente tomar parte activa en todas las políticas desde las que es posible dar respuesta a dicha situación. Nos referimos no solo a las políticas sociales de igualdad de oportunidades y no discriminación y a las políticas activas de empleo para el fomento de la contratación de las personas con diversidad funcional; sino también aquellas políticas que promueven la cohesión territorial, económica y social de territorios que se encuentran en una situación de desventaja, como el medio rural o la de aquellos territorios fronterizos, y las políticas de innovación, en este caso social, a través de las que conseguir cambios en la sociedad.

ASPRODES-FEAPS Salamanca considera la innovación social como una herramienta muy potente de transformación social, nos atreveríamos a decir, de práctica política.

La innovación social, no surge por generación espontánea, sino que ha de aplicarse de forma sistemática en todos y cada uno de los procesos, a través de lo que se ha denominado cadena de valor de la innovación, que contiene diferentes fases: i) análisis y diagnóstico permanente de la realidad social, económica, ambiental y territorial; ii) gestión del conocimiento, a través de la generación de modelos o de la incorporación de nuevos elementos a modelos existentes, a partir de buenas prácticas identificadas; iii) transformación social, a través de ejecución de proyectos piloto y experimentales, que tengan positivos impactos en las personas, la organización y la sociedad; iv) gestión y transferencia del conocimiento y plataformas de influencia política, como herramientas aceleradoras del cambio social; v) activando palancas de dinamización y colaboración.

Cadena de Valor de la Innovación Social	Elementos de Innovación Social en ASPRODES
Análisis realidad social	<ul style="list-style-type: none"> • Observatorio de la realidad social, económica y territorial y de estrategias y políticas, entre otras: Estrategia Europea 2020, Políticas de Cohesión e Innovación Territorial, Políticas de Desarrollo Rural, Estrategia de Empleo de pcd., Estrategia de Emprendimiento y Empleo Juvenil, Políticas de Educación, Servicios Sociales, Políticas de Participación Ciudadana. • Foros de Cooperación e Innovación colaborativa (Foca, Grupo Salamanca2020, Red Círculos, Redes Cooperación Transfronteriza, Plataformas público-privadas)
Gestión conocimiento (conceptualización, prospectiva y generación de investigación)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de innovación territorial en la prestación de servicios: Calidad y Excelencia Territorial. • Modelo de Atención de personas con discapacidad de la Gerencia de Servicios Sociales. Vida independiente. • Modelos de Itinerarios de Formación y Empleo de personas con discapacidad. • Modelo de Itinerarios de Empleo para personas en riesgo de exclusión. • Modelo de Empleo y Territorio: Nuevos Yacimientos de Empleo. • Modelo de Cartera de Servicios Rural y de ámbito Transfronterizo.
Transformación social (proyectos piloto e impactos en personas con especiales dificultades, organización y el	<ul style="list-style-type: none"> • Red de Centros y Servicios y Red de Empleo provincial: Modelo de Gestión de Calidad y Excelencia en la Red de Centros de ASPRODES. • Proyecto Invictus de Vida Independiente en Comunidad. • Proyectos piloto itinerarios de formación y empleo para personas con discapacidad: Altair Sierras Béjar-Francia (turismo rural accesible e integral), Eco-itinerarios (empleo verdel), Feaps CyL,

territorio)	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos piloto de itinerarios para personas en riesgo de exclusión: enReda2 con el empleo y salamanc@ctua joven. • Proyecto Círculos de Innovación Social: Hacia un modelo de apoyo a cada persona con discapacidad que reside en el medio rural. Círculos de Innovación social • Proyecto Red Ambasaguas: un modelos de apoyo a las personas con discapacidad residentes en la frontera hispano-lusa:
Influencia política y sensibilización social y transferencia conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas público-privadas: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, FEAPS Castilla y León, Red Círculos, Ayuntamientos, Consejería de Empleo, Entidades Sociales, ECYL, Dirección Provincial de Educación. • Plataforma Red Círculos, Cermi Nacional y Autonómicos, Feaps Confederación y Autonómicos en políticas rurales. • Ver cuadro adjunto de participación en Jornadas durante 2013
Palancas de dinamización y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Foca, Red Círculos de Innovación Social, Grupo Salamanca2020 (Cáritas Salamanca, Secretariado Gitano Salamanca), Red Ambas • Red de Alianzas multinivel: local, provincial, regional, estatal y transfronteriza.

ASPRODES en el marco de la innovación social, ha llevado a cabo las siguientes acciones de difusión y transferencia de conocimiento en 2013, según proyectos:

Proyecto	Naturaleza proyecto	Acciones de difusión
Red Ambasaguas	Proyecto Cooperación España-Portugal	<u>JORNADA DE TRANSFERENCIA DE COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA</u> CIUDAD RODRIGO (SALAMANCA) 21 DE MARZO DE 2013
Círculos de Innovación	Proyecto Desarrollo Rural y Discapacidad	<u>TRANSFERENCIAS AUTONÓMICAS</u> VALLADOLID 26 DE SEPTIEMBRE DE 2013 LOGROÑO 16 DE OCTUBRE DE 2013 TOLEDO 22 DE OCTUBRE DE 2013

Social		<u>CONFERENCIA NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DISCAPACIDAD</u> SALAMANCA 28 DE OCTUBRE DE 2013
enReda2 con el empleo	Itinerarios de empleo y personas en riesgo de exclusión	<u>JORNADA SOBRE INNOVACIÓN, EMPLEO Y DESARROLLO SOCIAL</u> SALAMANCA 25 DE NOVIEMBRE DE 2013
Posada Miranda	Turismo Rural Accesible	IV CONGRESO INTERNACIONAL DE TURISMO PARA TODOS. FUNDACIÓN ONCE. ÁVILA, JUNIO 2013.
Eco-itinerarios de empleo BBVA	Itinerarios de empleo en NYE Ambientales	<u>ACTO RECONOCIMIENTO PÚBLICO PREMIO BBVA INTEGRA 2012</u> SALAMANCA 19 DE JULIO DE 2013 <u>ACTO DE ENTREGA DEL PREMIO BBVA V EDICIÓN</u> MADRID 12 DE SEPTIEMBRE DE 2013
Altair Sierras de Béjar-Francia	Itinerarios de empleo en NYE Servicios de Ocio	<u>JORNADA DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO MIRANDA DEL CASTAÑAR (SALAMANCA), 16 DE MAYO 2013</u>

Respecto de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), coincidiendo con un año de elaboración de documentos de carácter estratégico, Asprodes Feaps Salamanca ha elaborado un documento denominado Plan de Sostenibilidad de la Organización 2013-2016, que trata de reflejar nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

El Plan de Sostenibilidad de la Organización recoge la contribución de Asprodes Feaps Salamanca al desarrollo sostenible, un modelo de desarrollo que apuesta:

- En primer lugar, la consecución de sociedades más inclusivas, es decir, en las que todas las personas participen de las mismas oportunidades en materia educación, sanidad, ocio y consumo, participación pública, vivienda, tic, servicios sociales y empleo, sin discriminación por razón de sexo, etnia, religión o discapacidad;
- En segundo lugar, la apuesta por un sistema económico que sea capaz de “producir más y mejor con menos”, en cuanto la utilización de recursos y energías, que mejore la eficiencia de los procesos productivos a través de su

capacidad de “recuperar, reciclar y reutilizar”, que apueste por impulsar una actividad económica ambientalmente creativa (no destructiva), basada en la conservación y potenciación de los recursos ambientales, y por último;

- Que sea ambientalmente prudente, es decir, que tengan en cuenta la capacidad de carga y de regeneración de los ecosistemas, como fórmula de garantizar los recursos naturales sin los cuales no es posible la vida (el aire, el agua, el suelo, la biodiversidad).

El documento define 4 ejes estratégicos y medidas de acción en los siguientes capítulos: en Formación y Empleo, Sostenibilidad económica, Eficiencia en la gestión y en el uso de recursos e Impacto en el entorno y en el medioambiente. Algunos de ellos los desarrollaremos en el punto “5.9 RSC (MEDIOAMBIENTE)” y “5.13 EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO SOCIAL”.

5.4. VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La inclusión y la participación social es una de las dimensiones básicas de la calidad de vida de las personas y uno de los objetivos básicos del proyecto de vida independiente. Sentirse parte de la comunidad y participar regularmente en los acontecimientos sociales, culturales, deportivos, recreativos, etc., que se organizan en la comunidad debe constituir un aspecto fundamental en el desarrollo de las personas.

La conquista de un buen nivel de independencia en estos entornos no va a depender solo de las capacidades personales del individuo, sino que la supresión de barreras para la participación, la adaptabilidad del entorno, el respeto y aceptación de la diferencia, la provisión de apoyos, etc. son condiciones imprescindibles para la consecución de la inclusión social.

Con el fin de involucrar a la sociedad salmantina en la necesidad de construir entornos inclusivos una de las acciones clave es la elaboración de un mapa de gestión de entorno que aglutina las principales áreas de interés de la entidad y que nos ofrece

información sobre todos los recursos comunitarios, aliados y agentes activos identificados los que incidir y con los que trabajar conjuntamente, de igual forma nos da pistas sobre áreas en las que no estamos interviniendo y que son necesarias para avanzar.

Por otra parte se han aumentado el número de acciones de sensibilización en los que difundir e informar sobre el modelo a diferentes colectivos; haciendo especial hincapié en centros escolares de Educación Primaria y Secundaria a través del proyecto “Yo como tú” Y “Expresarte” organizado en colaboración con la Fundación Ciudad de Saberes de Salamanca.

En esta línea se viene trabajando desde hace tiempo en los centros y servicios de Asprodes, por lo que hemos incidido también en identificar y visibilizar buenas prácticas relacionadas con la inclusión y la participación social de las personas en la organización que permita transferirlas y generalizarlas.

Las acciones realizadas se inscriben dentro de las medidas que garantizan la igualdad de oportunidades y la accesibilidad a entornos inclusivos (en el trabajo, en la vivienda, en la comunidad, en la formación), con ellas pretendemos sentar las bases para impulsar una estrategia de gestión de entorno que favorezca la participación social de la persona con discapacidad.

VOLUNTARIADO

ASPRODES- FEAPS Salamanca es una entidad de voluntariado desde su origen. Probablemente entonces, ni siquiera existiese el término voluntariado social. Pero la labor de las primeras familias que pusieron en marcha la asociación era absolutamente altruista. Posteriormente se fueron incorporando otras personas, no necesariamente familiares, que regalaban parte de su tiempo por que crían que era posible cambiar el mundo o, al menos, hacerlo más accesible.

Aún hoy en día, muchas personas se acercan a la asociación para aportar su grano de arena. No piden nada a cambio. Creen en la igualdad de derechos y en la igualdad de oportunidades y luchan por ello.

En ASPRODES las personas voluntarias tienen establecido el siguiente itinerario:

1. Captación
2. Acogida
3. Acompañamiento
4. Formación
5. Despedida

A lo largo del año 2013 las actividades más destacadas realizadas en cada una de las fases fueron las siguientes:

- Captación
 - Se impulsó la captación de personas voluntarias a través de las nuevas tecnologías
 - Se impulsó la captación de personas voluntarias en el medio rural
- Acogida
 - Se trató de unificar el proceso, realizando sesiones conjuntas con las personas interesadas en colaborar.
- Acompañamiento
 - Se realizó la convivencia anual de de persona voluntarias de ASPRODES en Posada Miranda
 - Se participó en la convivencia regional de voluntariado organizada por FEAPS CyL
 - Se entregaron los Premios Voluntad a las personas que cumplieron 3 años de colaboración con la Asociación.
 - Participación en el día internacional del voluntariado
 - Participación de las persona voluntarias en distintos grupos de trabajo asociativos.
- Formación
 - Se facilitó la participación de las personas voluntarias en cursos de formación de los realizados desde ASPRODES.

- Se impulsó la participación de las personas voluntarias en los cursos de formación facilitados durante todo el año por la RED DE VOLUNTARIADO SOCIAL.
- Se realizó formación específica de voluntariado para vacaciones.
- Despedida
 - Se mantiene el protocolo de envío de carta de despedida a las personas que cesan en su voluntariado.

Además se participó de forma activa en la Rede de Voluntariado Social de Salamanca, ostentando el cargo de Vocal en la Junta Directiva de la misma y ejerciendo la coordinación de la comisión de observatorio y comunicación.

Potenciar la dinamización asociativa

El proyecto de DA ha continuado avanzado a lo largo de este año, liderado por el Equipo Guía del proyecto y con el apoyo de los Grupos Focales de reflexión, en los que han participado más de 100 personas, en su mayor parte familiares y socios. Después del trabajo de análisis y debate iniciado en el 2012, este año ha sido un ejercicio de recogida de resultados, presentándose a la Junta Directiva las conclusiones de los Grupos Focales, para que fueran aprobadas medidas de promoción del asociacionismo. Así se ha iniciado con la Campaña “**Queremos +**”, dirigido a la ampliación de la base social y a mejorar la implicación de los socios (actualización de la base de datos, condiciones y clarificación de ventajas del socio, establecimiento nueva cuota, diseño y contenidos de la futura Guía del Socio).

Por otro lado, y dado que nos encontramos en un momento clave para la promoción de la participación, se han recogido propuestas para la Celebración del 50 aniversario de ASPRODES, la sensibilización social y la mejora de la comunicación interna.

Por último, destacar la incorporación de familias en nuevos grupos de trabajo asociativos: Campaña “Tú como yo” (colegios), Participación Comunitaria; así como el establecimiento de alianzas a través de sesiones formativas y de cooperación con entidades de FEAPS CyL sobre comunicación y mantenimiento del socio.

5.5. CALIDAD Y EVALUACIÓN

A continuación se enumeran los proyectos y/o acciones más relevantes iniciados o en marcha dentro del proyecto estratégico Calidad y Evaluación.

1. Contar con el 3 Plan Estratégico 2013-16

Observaciones

A lo largo del 2013 se ha culminado todo el trabajo previo de elaboración de la estrategia asociativa 2013-16. Publicado y aprobado por socios. Documento accesible en intranet.

Elaborados Planes de gestión asociativo y de centros-servicios 2013.

2. Realizar la ampliación de socios comprometida en FOCA

Observaciones

A lo largo del 2013 se ha finalizado la apertura del proyecto FOCA a otras entidades del sector (Uliazpi, Gautena, Aprosub y San Cebrián) Hemos realizado nuestras aportaciones en los diferentes niveles requeridos por el proyecto.

3. Incorporar la innovación como un proceso estratégico en la organización y como eje cultural del periodo 2013-16
4. Diseño e implementación de un procedimiento de innovación que sitúe “ASPRODES como referente de innovación social 2020”

Observaciones

Hemos realizado una apuesta por integrar la innovación como hilo conductor en nuestra estrategia 13-16. Para ello, hemos incorporado enfoque y objetivos en visión asociativa, estrategia y planes de gestión, y revisión del mapa de procesos.

Contamos con un borrador de procedimiento de innovación (pendiente de aprobación) que recoge el posicionamiento organizativo en esta materia.

Se han realizado diferentes acciones formativas: 9 encuentro de trabajadores, 8 encuentro de trabajadores (2ª parte), 7 Seminario FOCA BCN, Calidad de Vida...

5. Revisar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) teniendo como referencia el nuevo marco estratégico 13-16 (mapa de procesos, procedimientos...)
6. Consolidar la implantación del SIG. Consolidar el funcionamiento del comité de calidad y apoyar/supervisar la implantación de todo el SIG en todos los centros/servicios.

Observaciones

El comité de calidad mantiene reuniones trimestrales de revisión del sistema de gestión. Además del equipo estable, incorpora en las reuniones de forma puntual a diferentes profesionales con responsabilidad en ámbitos diversos de gestión. En estas reuniones se incorpora el asesor de empresa externa (ZITEC).

Durante el 2013 y principios 2014 se han realizado los cambios del sistema derivados de la nueva estrategia (actualización mapa de procesos, incorporación de Instrucciones Técnicas referidas a Vida Independiente y Apoyo al empleo, actualización de manual y procedimientos, incorporación del sistema de quejas y sugerencias al sistema de gestión...) Un punto clave en 2013 ha sido la ampliación del sistema de gestión al área social, documentando en forma de procedimientos-instrucciones técnicas los ámbitos de prestación de apoyo fundamentales, realizando un trabajo de difusión e implantación.

7. Realizar las mediciones bienales de calidad de vida y satisfacción comprometidas

Observaciones

Durante el 2013 se ha realizado la planificación de mediciones de Calidad de Vida (herramienta, metodología de medición, explotación de datos...). En este momento está en marcha la tercera medición de calidad de vida (2010-12-14) Informe de resultados previsto para julio 2014.

5.6. TECNOLOGÍA Y TIC's

Asprodes incorpora en su 3er Plan estratégico un proyecto de mejora centrado en la Tecnología y las TICs. La inquietud y el interés de poner el foco en este tema surgen de la absoluta certeza en que un importante apoyo para el avance en eficiencia organizativa y mejora de la calidad de vida de las personas pasa por diseñar, desarrollar e integrar soportes y herramientas tecnológicas en nuestras organizaciones. Y los diferentes entornos y realidades en que desarrollan sus proyectos nuestras organizaciones supone una oportunidad para contribuir a la reducción de la tan manida “brecha digital”: entre organizaciones del tercer sector y otros sectores, entre personas con discapacidad y el resto de la población, entre el espacio rural y urbano...

Es a lo largo del 2014-15 cuando está previsto establecer un plan de mejora integral en esta área, si bien a lo largo de 2013 hemos realizado algunas acciones que pasamos a reseñar:

1. Difusión de la intranet organizativa, convirtiéndose en un recurso documental básico de todo el proyecto
2. Consolidación del uso del aplicativo IXIS
3. Adquisición de PRISM web , un software que pretende apoyar la gestión de datos y su transformación en información de utilidad
4. Participación en el proyecto HOLA VIDA- Vodafone, proyecto orientado al descubrimiento de necesidades de personas con discapacidad y la búsqueda colectiva de soluciones tecnológicas
5. Participación en el proyecto TUTORDIS, un tutorial vía móvil para el apoyo a trabajadores con discapacidad

5.7. SOSTENIBILIDAD

Asprodes garantiza la estabilidad económica con la consolidación del concierto con la Gerencia Territorial de Servicios Sociales, las ventas de las actividades productivas y la ampliación de nuevas plazas

En estos años, nuestras inversiones han crecido alrededor de 2,5 millones de euros y en cuanto a las inversiones indirectas, hemos ampliado las infraestructuras en 4 millones de euros: Vitigudino (2,5 millones); Residencia Cueto (1 millón); Tamames (1 millón).

Esta buena red de infraestructuras nos permite, como decíamos antes, poder afrontar el futuro con más seguridad y estabilidad.

En cuanto a la viabilidad de nuestras actividades comerciales hemos mantenido la facturación diversificando la cartera productiva; hemos ampliado el mantenimiento de limpiezas, los autoconsumos; aumentado la actividad en el medio rural mediante la creación de la Cooperativa "SALARCA"... etc.

La búsqueda de nuevas fuentes de financiación ha sido todo un reto en esta nueva etapa. Hemos incrementado las plazas con la gestión del Centro de Atención Integral de Vitigudino; aumentamos la fuente de financiación a través de las ayudas vinculadas (desde finales 2012); la concesión de varias ayudas en este periodo como:

- Premio BBVA: 50.000 €
- Fundación Mapfre: 4.000 €
- Obra Social la Caixa: 36.000 €
- Repsol: 98.000 €
- Banco Popular: 23.000 €

Reducir el gasto financiero será uno de los mayores retos para el año 2014 y siguientes. En los últimos años no hemos podido reducirlo debido a la ampliación de nuestra actividad principal (gestión de plazas) y el retraso en el cobro de subvenciones. Se ha ampliado el crédito, lo que supone, que nuestra imagen ante las entidades financieras sigue siendo muy positiva.

Objetivos o líneas de trabajo para el ciclo estratégico (2013-2016)

- Transformar algunas subvenciones de entidades locales y provinciales en ayudas vinculadas y cuotas privadas
- Mantener una política de inversiones conservadora.
- Generar recursos propios (beneficio) para poder acometer inversiones urgentes
- Aumentar la gestión de plazas privadas
- Exhaustivo control presupuestario en el gasto
- Seguimos con la búsqueda de nuevas fuentes de financiación.

5.8. COMUNICACIÓN, MARKETING Y REDES SOCIALES

La mejora de la comunicación, tanto interna como externa, ha sido una constante en ASPRODES-FEAPS Salamanca desde hace muchos años.

La actual situación de crisis que vive todo el país y, por tanto, también ASPRODES ha supuesto que los recursos económicos destinados a comunicación en la asociación han sido menores que en ejercicios anteriores. Por el contrario se ha hecho un mayor esfuerzo para optimizar los recursos internos.

Las acciones más representativas del pasado año fueron las siguientes:

- Comunicación externa
 - Envío sistemático de notas de prensa según la necesidad
 - Actualización de la web www.asprodes.es
 - Actualización de las redes sociales de la asociación
 - Mantenimiento de las campañas de publicidad comercial en La Gaceta
 - Envío periódico de publicidad a los distintos clientes y listas de distribución de viveros Arca:
 - Mayoristas
 - Cliente minoristas
 - Viveros
 - Viveros Madrid

- Comunicación interna
 - Se impartió la formación “Nuevas tecnologías para la mejora de la comunicación interna” en los siguientes centros y/o servicios
 - C. O. Tamames
 - C.O. Mirobriga
 - C.O. Telar
 - Centro educativo Arca
 - Centro Madrigal
 - Servicio de atención a familias
 - Desarrollo de una mesa de debate sobre comunicación y redes sociales en la jornada de profesionales.
 - Se probaron nuevas opciones de comunicación con las persona voluntarias basadas en aplicaciones de mensajería instantánea.

5.9. RSC (MEDIOAMBIENTE)

Durante el año 2013 en Grupo Asprodes, se ha creado un Grupo de Eficiencia Energética, para llevar a cabo la implantación efectiva de un sistema medioambiental. Para ello los responsables de medio ambiente del Arca con el apoyo de Servicios Centrales para dinamizar el grupo, han convocado reuniones periódicas con los trabajadores designados en medio ambiente de los diferentes centros de trabajo.

El objetivo durante estas reuniones de trabajo es empezar en la implantación efectiva de un sistema medioambiental eficaz, concienciación del mismo y la presentación y toma de contacto con un sistema medioambiental acorde a la norma ISO 14001.

Se exponen como actuaciones en medio ambiente para que los centros las vayan desarrollando:

- Se plantea que los trabajadores designados han de ser los responsables de dar forma a los acuerdos y actividades con el resto de trabajadores pertenecientes a su centro, para concienciar e impulsar las medidas adoptadas en el grupo de eficiencia energética.

- Realizar por los centros el control de consumos mensuales (agua, electricidad, gasoil) para poder comprobar la evolución de los mismos y posibles actuaciones con comparativas de los diferentes años en que se vaya realizando.
- A parte del control de los consumos anteriores, se plantea que en cada centro, estudien otros consumos relevantes para el centro, para poder llevar un control también de estos.
- Homogeneizar cartelería de eficiencia energética, para que todos los centros tengan el mismo tipo, siendo una seña de identidad del sistema de medio ambiente y como concienciador de la importancia del ahorro de energía.
- Plantear en las reuniones del grupo de eficiencia energética posible formación a realizar por los miembros u otros profesionales de Grupo Asprodes que faciliten la implantación de medio ambiente.
- Se dan unos primeros conceptos de la norma ISO 14001 de calidad en medio ambiente, para empezar a acercar la norma a los centros, tal y como está implantada en el Centro Arca.

En resumen, en 2013 se ha procurado dar los primeros pasos en la Implantación de una política medioambiental en toda la organización y desarrollo de medidas de eficiencia energética en todos los servicios, desplegándose algunas medidas concretas en los centros, de las que se irá haciendo seguimiento en las próximas reuniones del Grupo de Eficiencia Energética de Asprodes.

Una segunda línea de trabajo en materia de Responsabilidad Social es el desarrollo de programas de educación ambiental asociados a algunos proyectos productivos y de empleo promovidos por ASPRODES FEAPS Salamanca. En 2013, Viveros el Arca, con la colaboración de Fundación Ciudad de Saberes de Salamanca, un total de 26 colegios y 1000 escolares visitaron la planta de compost, el huerto de agricultura ecológica y los viveros de producción de árboles y plantas. En el centro de trabajo de Salarca en Béjar, también se han desarrollado numerosas jornadas de sensibilización

en colaboración con el Ayuntamiento de Béjar, sobre la importancia de los jardines en la salud, la calidad de vida de las personas y la preservación y mejora del medioambiente.

5.10. APOYOS A VIDAS DE CALIDAD

En la planificación de acciones del proyecto estratégico que tienen que ver con los apoyos a vidas de calidad, la asociación en el año 2013 ha continuado trabajando para cumplir su misión.

Todas las personas centrales de ASPRODES cuentan con un **plan individual** que tiene en cuenta no tan sólo sus necesidades y capacidades, sino los apoyos que precisa y cómo se le deben de prestar. El plan hace especial hincapié en el registro de sueños y deseos de la persona, para prestar los apoyos necesarios para que su vida des una vida feliz orientándose a ellos.

Hay especial interés en **conocer si lo que hacemos realmente tiene efecto en mejorar la vida de las personas**. Para ello, cuenta con una escala de medición de calidad de vida, cuyos análisis en el año 2013, y a la vista de la necesidad de mejorar en inclusión y derechos, ha dado importantes pasos para mejorar en la intensidad y frecuencia de actividades de Ocio y formación en entornos comunitarios.

Si bien esta escala (GENCAT) permite discriminar muy bien las áreas de mejora en la calidad de vida de cada persona, se observa que se tienen dificultades en hacer esa misma valoración en personas con muchas necesidades de apoyo. Por tanto se han estado estudiando escalas más adaptadas a esas personas y se ha optado por una escala específica, que se pasará en 2014 (Escala San Martín) y que os va a permitir detectar espacios de mejora en la Calidad de vida de personas que precisan apoyos generalizados.

De ese modo, y creyendo que es tarea nuestra la dinamización de todos los entornos comunitarios, hemos elaborada un **mapa de recursos** con todas las conexiones pertinentes para que las personas centrales puedan participar.

Igualmente, y aunque no está creada, se ha trabajado en equipo para el diseño e implantación de un proceso de apoyos a vida independiente, que ya tiene elaborada la Instrucción técnica y está diseñando el funcionamiento e implantación de **una oficina de Vida independiente (OVI)**

El avance destacable en 2013 tiene que ver con la **universalización** de los apoyos. Se ha hecho un esfuerzo importantísimo en el entorno rural generando apoyos con creación de unidades de vivienda (Peñaranda, Vitigudino, Béjar), Además, se ha mejorado la prestación de atención en viviendas, desde el punto de vista de la intensidad de los apoyos:

- Viviendas tuteladas
- Viviendas semituteladas
- Vida independiente

Desde el punto de vista de los aspectos **de innovación**, en 2013 ha continuado el proyecto Parte con Arte de creación artística. Este proyecto ha ampliado los espacios de participación incluyendo artes escénicas y otras colaboraciones puntuales de artistas. Se ha creado el grupo de club de lectura Libros y Conchas y el grupo de cuenta historias, ambos ubicados en los espacios de bibliotecas municipales de Salamanca.

Los intercambios de experiencias innovadoras (Impacta) y los aspectos de formación en asistente personal, diversidad funcional, estimulación cognitiva... han completado los espacios de mejora y búsqueda del objetivos de mejora de calidad de vida.

5.11. FAMILIARES Y SOCIOS

El trabajo con familias en el 2013 ha girado en torno a tres líneas de trabajo:

La primera en lo que se refiere a la acogida y el apoyo personalizado a nuestras familias; donde hemos pretendido incidir en la cooperación familias-profesionales, iniciando la andadura hacia un enfoque centrado en familias, dónde no sólo realicemos una prestación de servicios adecuadas a las necesidades de las personas y sus

familias, sino que los soportes se consensuen y las familias tengan la oportunidad de elegir aquellos apoyos que realmente atienden a sus preferencias. También se ha trabajado en la línea de mejorar la participación y cooperación de las familias en los servicios, con el desarrollo de programas específicos de actividades para familias en nuestros Centros y Servicios, con programas de voluntariado, con formación para mejorar su capacitación para influir en los nuevos modelos de transformación de servicios.

Por otro lado, la aplicación del Real Decreto de Copago de la Junta de Castilla y León, ha originado cambios en el modelo de relación con las familias, principalmente en lo referido a las cuotas de participación y al compromiso de pertenencia; por lo que se ha desarrollado un importante trabajo para apoyar las familias y defender sus derechos en este proceso; mientras que por su parte, la Junta Directiva ha iniciado la reflexión en torno a la diferenciación de dos estructura jurídicas, Fundación y Asociación, requiriendo esta segunda una definición de sus contenidos y estructuras.

El tercer área destacable, es el que recoge las acciones relacionadas con el Proyecto de Calidad de Vida Familiar. Pese a que desde hace ya varias décadas, el trabajo llevado a cabo con familias en nuestra Asociación ha estado encaminado a contribuir en la mejora de la calidad de vida familiar, en este año se hizo prioritario establecer un sistema de medida que nos permitiera el conocimiento más objetivo del grado de CdV y de las nuevas necesidades que emergen en los contextos familiares, para que de este modo podamos definir modelos de apoyo más adecuados. Así pues se ha aplicado a 80 familias La Escala de CdV Familiar y se ha elaborado un documento con conclusiones que deberán guiar futuras acciones.

Por último, el Proyecto de Hermanos se ha dirigido el pasado año a establecer alianzas con otras organizaciones. Así por un lado, El comité de Hermanos de ASPRODES ha promovido la creación de un grupo de hermanos de Salamanca con la participación de familiares de INSOLAMIS y ASPAR, con un claro objetivo reivindicativo y el diseño de acciones conjuntas. Y por otro, se has realizado sesiones informativas y colaboración con hermanos de otras organizaciones regionales (Burgos y Ávila), sobre el proceso de creación y finalidad de los grupos de hermanos en nuestras entidades.

5.12. DERECHOS Y PRESENCIA SOCIAL

Actividades desarrolladas durante el año 2013 teniendo como tema central los derechos:

1.- EXPOSICIÓN DERECHOS HUMANOS, ¿TODAVÍA?

Lugar: Centro Comercial El Tormes. Organizado por Consejo General de la Abogacía Española

Visita por el grupo de Autogestores el 29 de Abril

2.- JORNADA ENTRE ASOCIACIONES. CIUDADANOS DE PLENO DERECHO

Fecha: 10 de Mayo. Lugar Centro Julián Sánchez El Charro

Ponente: Daniel Díaz. Fundación ADEMO y profesionales de todas las asociaciones.

Participantes de ASPRODES: familias, profesionales y operarios del CEE

3.- CURSO DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Fecha: 30 de mayo, en Valladolid. 7 horas.

Participantes: Jorge Martín Portal, Andrés Picado y José Ramón Rodríguez

4.- JORNADA DE PARTICIPACIÓN

Día 6 de Junio, en Valladolid.

Participantes: Roberto Casillas y José Antonio, como ponentes. Ángel, y personas del Cueto y telar con Aurora.

5.- LA PREVENCIÓN DEL ABUSO Y LA VIOLENCIA EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Día: 21 de Septiembre (Sábado) en Salamanca.

Participantes: 12 personas centrales, 2 familias y (M^a José)

6.- ENCUENTRO CIUDADANÍA ACTIVA: PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPRESENTACIÓN

27 de Noviembre en Valladolid.

Participantes: Arca: 3 personas y Centro Educativo: 4 (acompaña M^a José)

7.- EN REUNIÓN FORMATIVA CON FAMILIAS SOBRE LA CARTA DE DERECHOS

20 Diciembre 2013 Reunión explicativa con familias sobre la Acta de derechos de ASPRODES

8.- IDENTIFICACIÓN DE BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS DENTRO DEL SERVICIO

A lo largo del año se han identificado buenas y malas prácticas en los servicios de CAI Vitigudino.

9.- JORNADA DE DERECHOS Y ÉTICA EN MIRÓBRIGA

El 8 de Noviembre del 2013 se celebró un Encuentro entre profesionales, familias y usuarios del C. O y Residencia Miróbriga. La jornada consistió en una charla sobre código ético y posteriormente trabajo- debate en grupos.

10.- SUGERENCIAS Y QUEJAS

Incorporado el sistema de sugerencias revisado, al sistema de calidad Asociativo.

5.13. EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO SOCIAL

2013 ha sido un año marcado por las dificultades coyunturales derivadas de la crisis económica afectando a la comercialización y venta de nuestros productos/servicios. Aun así, es preciso decir que ha habido un crecimiento de un 4,5% en empleo. Seguimos consolidando nuestra manera de trabajar, que es la de la calidad en la gestión. Nuestros clientes nos valoran positivamente. Hemos tenido más presencia que nunca desde el punto de vista de marketing y de campañas. Nuestros clientes en general se han mantenido, sin embargo ha disminuido la demanda. Se ha trabajado directamente con la Gerencia de Servicios Sociales, en el ámbito de los concursos públicos. Soluciones como la de reservar algunas contrataciones a CEE o buscar opciones en las cláusulas administrativas. Se han definido los diferentes perfiles competenciales de los trabajadores para realizar una formación más a la carta, más individualizada en función de las competencias de dichos perfiles.

Durante este año hemos trabajado por ser Entidad de referencia en la innovación de agricultura ecológica, de educación ambiental para escolares y de formación en cualificación profesional para nuestro colectivo. Nuestros centros se han homologado para la formación profesional en viverismo y en limpieza

En Medioambiente, y en concreto en la “planta de compost” hemos cambiado la imagen de nuestro producto envasado para facilitar su comercialización y se está trabajando en nuevas líneas complementarias como substratos vegetales en colaboración y con la asistencia de la Facultad de Ciencias Agrarias y Ambientales. Para ello hemos firmado un nuevo convenio de investigación con ellos.

Cerca de 1000 escolares de nuestra ciudad, provincia incluso de Portugal han visitado nuestra planta de compost.

Se ha creado un taller de comunicación transversal (es decir que sea facilitador) donde los usuarios se formarán en nuevas tecnologías y en la mejora de nuestras herramientas de comunicación tanto interna como externa.

En la línea de Vesarte seguimos trabajando en el Corte Inglés. Se han hecho cambios en el stand, buscando una línea más profesional e integradora en el diseño de este espacio. Se ha ampliado la gama de productos. Vesarte está en un proceso de renovación. El grupo compuesto por varios centros y talleres está estudiando la viabilidad de la puesta en valor de la creatividad de los usuarios, de su arte, para su posterior digitalización y creación de productos varios...En octubre en la jornada de profesionales nos hemos planteado como reto presentar el nuevo proyecto que estará apoyado por el taller de comunicación....

Un área en la que se está trabajando es en los servicios de proximidad. Por ello se está elaborando un catálogo de servicios en lavandería, limpieza a domicilio, pintura, asistente personal o transporte adaptado.

Mantenemos nuestros clientes (Carbajosa de la Sagrada, Ayuntamiento de Salamanca, Pelabravo, Nuevo Naharros, Residencia San Juan de Sahagún, Archivo Histórico de Salamanca, Valdelagua, Bizarricas, Camp, Colegio de Los Molinos, Centro de Transportes de Salamanca, Residencia Arapiles, 23 colegios de Salamanca, por la ampliación llevada a cabo por el Ayuntamiento, 5 comunidades grandes y además vemos más afluencia de público en nuestras instalaciones, peticiones de trabajos....etc.

Las actividades de nuestros autoconsumos son una parte importante en gestión que absorbe un porcentaje amplio de los contratos realizados. Me refiero a limpieza, lavandería, transporte adaptado, mantenimiento de edificios. Y estos servicios que se van consolidando y ampliando conforme Asprodes crece serán catalogados como carta y catálogo de servicios que se ofrecerán a nuestro colectivo en su vida autónoma.

El resto está compuesto por actividades productivas que actúan en el exterior y compiten con otras empresas.

Encuestas

Se han realizado encuestas a un total de 6 tipos distintos de clientes. En concreto:

- 1.- Clientes de producto (minorista principalmente que acude al Vivero a comprar productos y/o plantas)
- 2.- Clientes de mantenimientos de jardines
- 3.- Clientes que aceptaron un presupuesto de ejecución de obra de jardín o trabajo puntual
- 4.- Clientes de mantenimientos de limpieza
- 5.- Clientes de jardines propios de Asprodes (Centros de Asprodes a los que se lleva el mantenimiento de un jardín)
- 6.- Clientes de limpieza propios de Asprodes (Centros de Asprodes a los que se lleva el Servicio de limpieza)

El resumen es el siguiente:

Tipo de cliente	Encuestas realizadas	Encuestas recibidas	% Respuesta	Satisfacción 2013 (1 a 7)	Satisfacción 2012 (1 a 7)
Clientes de producto	312	152	49%	6,12	6,58
Mantenimientos de jardines	40	40	100%	6,32	6,16
Obras de jardinería	6	6	100%	5,5	-----
Limpiezas externas	2	2	100%	5,70	
Autoconsumos de limpieza	9	6	67%	5,50	
Autoconsumos de jardinería	9	6	67%	5,5	
Total	378	212	56%	-----	

Durante el ejercicio 2013 se han realizado un total de 378 encuestas a fecha 31 de Diciembre. El índice de respuesta ha sido de un 56%, es decir 212 encuestas totales recibidas. El objetivo del indicador de nivel de respuesta es de 50, siendo por tanto superado. La evolución de este indicador de respuesta es de 25,5% del año 2009 hasta el 55,6% en 2012 Y 56% en 2013.

El índice de Satisfacción del cliente comercial de producto ha sido de 6.12 INFERIOR al obtenido en 2012 que fue de 6,58 (de 1 a 7) y el objetivo para 2013 era de 6,20. Sin embargo el de mantenimiento de jardines ha mejorado respecto el año anterior (6,16) y el objetivo se ha cumplido. Estamos satisfechos de este nivel alcanzado, sin embargo no se han logrado el cumplimiento de los requisitos con el cliente en el contrato de mantenimiento.

Formación

Nombre Curso	Horas	Número alumnos	Aprovechamiento
Operaciones básicas para el mantenimiento de jardines parques y zonas verdes	70	6 alumnos	Positivo
Limpieza del mobiliario interior	30	6 alumnos	Positivo
Curso de poda	12	15 alumnos	Mejorable
Hábitos Saludables	2	3 alumnos	Positivo
Prevención del alcoholismo	2	4 alumnos	Positivo
Buenas prácticas en el uso de maquinaria y correcta utilización de epi's	2	28 alumnos	Positivo
Mantenimiento básico de maquinaria propia	2	28 alumnos	Positivo
Iniciación a la Poda Ornamental	2	28 alumnos	Positivo
Jornada de Derechos	5	9 alumnos	Positivo
¿Cómo hacer materiales en lectura fácil?	28	5 alumnos	Positivo

Instrucciones básicas de mantenimiento de maquinaria	6	15 alumnos	Positivo
Atención al cliente y comunicación	12	12 alumnos	Positivo
Jornada de profesionales	7	todos	Positivo
Jornada formativa plan gestión	2	10 alumnos	Positivo

Acciones de Intermediación laboral

- Elaboración del Curriculum Vitae
- Elaboración de una guía de recursos laborales de la ciudad, conocer ETT'S, empresas de jardinería, mantenimientos...
- Preparación de entrevistas de trabajo.
- Trabajo en grupo para adquirir habilidades socio-laborales.
- Presentación a empresas del sector para presentar el Servicio de intermediación y asesorar a los empresarios sobre los beneficios de contratación de personas con discapacidad.
- Prestar apoyos personales en la entrega de curriculum y elaboración de los curriculum solicitados por las empresas.

Durante el 2013 a través del Servicio de Intermediación se ha conseguido Homologar el Arca como Agencia de Colocación, esto va a suponer una mejora cualitativa en las acciones de intermediación realizadas con los trabajadores de centro especial de empleo, ya que dichas acciones serán comunicadas al Servicio Público de Empleo.

En el medio rural, en materia de empleo, en 2013, ha habido avances cualitativos y cuantitativos importantes, en el marco de los Nuevos Yacimientos de Empleo, en concreto: Servicios Medioambientales o Empleo Verde; Servicios de proximidad, y; Servicios de Ocio.

Desde el punto de vista cualitativo, 2013, ha sido un año en el que se han dado pasos muy importantes hacia un modelo económico y empleo ambientalmente "creativo", basado en la prospección de Nuevos Yacimientos de Empleo Verdes, que den como

resultado la conservación y potenciación de los recursos naturales y la puesta en valor del importante patrimonio natural.

Una relación de los proyectos que se han llevado a cabo en 2013 y los impactos en la formación y empleo que han generado, la exponemos a continuación:

Servicios Medioambientales

Centro de Interpretación del árbol autóctono y de gestión de la dehesa	<ul style="list-style-type: none">- 15 personas formadas en “Aprovechamiento y conservación de montes”- 30 personas reciben formación ocupacional más orientada al mercado- Mantenimiento 4 puestos de trabajo.
Red Espacios de Biodiversidad: jardines y zonas verdes de Béjar	<ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento 8 puestos de trabajo.- Creación de 3 puestos de trabajo.
Servicios Mantenimiento Espacios Naturales Protegidos: P.N. Arribes del Duero y P.N. Batuecas-Sierra de Francia	<ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento de 13 puestos de trabajo.- Creación de 3 puestos de trabajo.

Servicios de proximidad o mejora de la vida diaria

Construcción y puesta en marcha de Viviendas en Vitigudino, con capacidad para 16 plazas.

- Creación de 6 puestos de trabajo.

enRed2 Empleo: un modelo de itinerarios hacia el empleo de las personas en riesgo de exclusión (en colaboración con Cáritas Salamanca, Fundación Secretariado Gitano y Asociación Tas)

- 60 participantes en 4 acciones formativas.

Salamanca actúa joven: un modelo de innovación social en la mejora de la empleabilidad y la reducción de la exclusión de los jóvenes

- 96 participantes en 8 acciones pre-laborales y módulos de formación transversal.

Servicios de ocio

Altair Sierras de Béjar-Francia, en Béjar,

- 32 personas formadas en “Alojamientos de Turismo Rural” y “Turismo Rural en Espacios Naturales”.

6. CENTROS Y SERVICIOS

6.1. ARCA

Plazas:	115
Dirección:	Pº Lunes de Aguas s/n
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.19.04.40/ 923.19.19.43
E- mail:	direccionviverosarca@asprodes.es

6.2. C.O. CUETO Y RESIDENCIA CUETO

Plazas:	72 (C.O Cueto); 22 (R.Cueto); 8 (Chalet Cueto)
Dirección:	Avda de la Constitución s/n
Población y Provincia:	Santa Marta de Tormes (Salamanca)
Tfno. y fax:	923.20.03.25/ 923.20.03.61
E- mail:	cueto@asprodes.es

6.3. TELAR

Plazas:	100 (C.Día y Ocupacional)
Dirección:	C/ Hermanos Grimm s/n
Población y Provincia:	Santa Marta de Tormes (Salamanca)
Tfno. y fax:	923.13.85.29/ 923.13.99.29
E- mail:	telar@asprodes.es

6.4. C.O. ASPROCOLOR Y VIVIENDAS ASPROCOLOR

Plazas:	25 (C.O Asprocolor); 8 (Viviendas Asprocolor)
Dirección:	Carretera Palomares s/n
Población y Provincia:	Bejar (Salamanca)
Tfno. y fax:	923.41.11.13
E- mail:	asprocolor@asprodes.es

6.5. C.O. MIROBRIGA Y R. MIROBRIGA

Plazas:	120 (C.O y C.Día Mirobriga); 30 (R. Mirobriga)
Dirección:	Plaza de la Constitución

Población y Provincia:	Sanjuanejo- Ciudad Rodrigo (Salamanca)
Tfno. y fax:	923.48.06.27/ 923.48.06.27
E- mail:	mirobriga@asprodes.es

6.6. C. DÍA MADRIGAL Y R.MADRIGAL II

Plazas:	60 (C.Día Madrigal); 29 (R. Madrigal II)
Dirección:	C/ Lugo 29-37
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.18.69.89/ 923.18.87.48
E- mail:	madrigal@asprodes.es

6.7. TAMAMES

Plazas:	60 (C.Día y Ocupacional Tamames)
Dirección:	C/ Roldan 8-10
Población y Provincia:	Tamames (Salamanca)
Tfno. y fax:	923.44.93.25
E- mail:	tamames@asprodes.es

6.8. VIVIENDAS Y RESIDENCIA MADRIGAL I

Plazas:	73 (Viviendas); 25 (Residencia Madrigal I); 3 (Vida Independiente)
Dirección:	C/ Lugo 19-21
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.18.18.54/ 923.21.45.50
E- mail:	viviendas@asprodes.es

6.9. C.CONCERTADO DE EDUCACIÓN ESPECIAL EL ARCA

Plazas:	33
Dirección:	Avda la Salle 82, bajo
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.19.03.94
E- mail:	eduarca@asprodes.es

6.10. SERVICIOS COMUNES

SERVICIOS CENTRALES

Dirección:	C/ Mariseca 1
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.18.68.93/ 923.18.68.60
E- mail:	asprodes@asprodes.es

SERVICIO DE OCIO Y DEPORTE

Destinado a:	Niños, jóvenes, adultos y mayores con discapacidad intelectual.
Dirección:	C/ Lugo 23-27
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.18.68.11/ 923.18.68.58
E- mail:	ocioydeporte@asprodes.es

SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS (SAF)

Destinado a:	Socios y familiares de las personas con discapacidad intelectual atendidos en los centros y servicios.
---------------------	--

Dirección:	C/ Lugo 23-27
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.21.44.88/ 923.21.45.50
E- mail:	trabajosocial@asprodes.es

6.11. CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

Dirección:	Pº Lunes de Aguas s/n
Población y Provincia:	Salamanca
Tfno. y fax:	923.19.27.35/ 923.19.27.42
E- mail:	viverosarca@asprodes.es

6.12. CENTRO ATENCIÓN INTEGRAL DE VITIGUDINO Y C.O. ARRIBES

Plazas:	52 (C.día y C.Ocupacional); 13 (Viviendas); 20 (C.O Arribes)
Dirección:	C/ El parque nº 1
Población y Provincia:	Vitigudino (Salamanca)
Tfno. y fax:	923.52.81.41/923.52.81.57
E- mail:	mailto:direccionvitigudino@asprodes.es

6.13. GRUPO ARCA

Todas las iniciativas comerciales de ASPRODES se concentran en el Grupo Arca, que, precisamente, nace de la orientación hacia el empleo prevista en la labor de la entidad. La capacitación de las personas que trabajan en los centros ocupacionales ha permitido crear un sólido grupo empresarial, especializado en el sector servicios. Más de un centenar de trabajadores desarrolla su labor en las diferentes áreas de actuación: hostelería, jardinería, limpieza, estuchados y embalajes, artesanía y decoración. El Grupo Arca está formado por Viveros El Arca, Catering El Telar, Posada Miranda Estuchados Cueto, Cooperativa Salarca y Artesanía Vesarte.

7. INDICADORES

PERSONAS ATENDIDAS	
■ En educación	33
■ En atención diurna (centros día/ocupacionales)	471
■ En empleo	164
En viviendas /residencias	232
En ocio	275
PERSONAS QUE MEJORAN SU ITINERARIO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL	
■ Personas que acceden a empleo en CEE	17
■ Personas que acceden a empleo ordinario	7
PROMEDIO SATISFACCIÓN FAMILIAS , global sobre un total de 5	4,76
PROMEDIO SATISFACCIÓN USUARIO , global sobre un total de 5	4,40
PROMEDIO SATISFACCIÓN PROFESIONALES , global sobre un total de 5	4,10
Nº TRABAJADORES	459
FORMACIÓN POR EMPLEADO ASOCIACIÓN	30,00
FORMACIÓN POR EMPLEADO C.E.E	30,00
TASA DE ACCIDENTABILIDAD	2,86
% BAJAS VOLUNTARIAS	0,37
Nº DE VOLUNTARIOS	119
INVERSIONES EJECUTADAS EN EUROS (crecimiento del inmovilizado neto)	365.000 €
INGRESOS 2013	8.981.564€
GASTOS 2013	8.600.927€
PUNTUACIÓN EFQM	415
Nº ALIADOS	60
Nº SOCIOS	599