



**ASPRO
MANIS**

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

POLÍTICA DE CALIDAD DE ASPROMANIS

ASPROMANIS, 2011



Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
CIF: G29027117. Calle Ferreteros, 5. 29006 Málaga.
Tel: 952315989 aspromanis@aspromanis.org www.aspromanis.org



**ASPRO
MANIS**

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

POLÍTICA DE CALIDAD DE ASPROMANIS

La *Misión* de ASPROMANIS, en consonancia con el movimiento asociativo FEAPS, es la de *contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.*

En congruencia con la misión, ASPROMANIS ha definido su Política de Calidad, basada en el Modelo de Calidad FEAPS, así como en el Modelo de Calidad de Excelencia *EFQM* en su Versión para el Sector Público y Organizaciones de Voluntariado.

I. EJES ESENCIALES DE LA CALIDAD

ASPROMANIS define la Calidad como el resultado de la interacción de tres Ejes esenciales:

1. EJE DE CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida es el eje central de la calidad FEAPS. Todos los esfuerzos de ASPROMANIS deben ir dirigidos a mejorar la calidad de vida de cada persona con discapacidad intelectual y la de su familia. Para ello, orientaremos todas nuestras acciones a este fin, desarrollaremos planes, y evaluaremos periódicamente el grado de cumplimiento, del que obtendremos los datos necesarios para elaborar los planes de mejora.

2. EJE DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

El funcionamiento de ASPROMANIS ha de estar orientado a conseguir resultados en relación a lo que necesitan las personas con discapacidad intelectual y sus familias. Para ello, pondremos en marcha objetivos y acciones de forma ordenada y coherente, favoreciendo la implicación de los profesionales, el aprendizaje y la mejora continua, cuidando de que los recursos empleados sean proporcionales a los resultados conseguidos.

3. EJE DE ÉTICA

La ética debe estar presente en todas las actuaciones que ASPROMANIS lleve a cabo, y, para ello, el Código Ético será nuestra referencia, complementado con las “Buenas Prácticas de FEAPS”.

Ninguno de los tres Ejes puede faltar o tener desarrollos significativamente diferentes de los otros dos. Calidad FEAPS es algo más que calidad de vida, calidad en la gestión y ética.

II. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

ASPROMANIS asume los principios de calidad de FEAPS, a modo de política global de calidad, y



Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
CIF: G29027117. Calle Ferreteros, 5. 29006 Málaga.
Tel: 952315989 aspromanis@aspromanis.org www.aspromanis.org



**ASPRO
MANIS**

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

que son los siguientes:

1. Una concepción de la discapacidad intelectual que afirma el valor de toda persona por encima de sus perfiles de capacidad y limitación.
2. Cualquier persona puede permanentemente progresar si cuenta con los apoyos adecuados.
3. El papel del entorno es esencial
4. La familia es la base de inclusión social
5. La persona debe ser agente esencial en la construcción de su destino y en la planificación de su futuro.

ASPROMANIS entiende la calidad como una obligación que emana del derecho de las personas a recibir apoyos dignos y significativos para sus vidas, tras ser escuchadas, o percibidas, sus necesidades y expectativas.

III. OBJETIVOS

1. Asumir el liderazgo de la Calidad como objetivo prioritario ASPROMANIS.
2. Definir, implantar y mantener actualizado el Plan de Calidad.
3. Implantar un diseño organizativo lo más horizontal posible, que permita, por un lado, la gestión por procesos, la cooperación interna y el trabajo en equipo, y, por otro lado, maximizar el número de empleados en contacto directo con la persona con discapacidad intelectual y a sus familiares.
4. Atender de la manera más individualizada posible a los usuarios y sus familias, y a nuestros socios y colaboradores.
5. Identificar las necesidades de los usuarios y de sus familias, y de los socios y colaboradores, buscando de manera continua su satisfacción; anticipándonos, incluso, a sus expectativas futuras, para dar una respuesta rápida, eficaz y positiva.
6. Revisar el Plan de Calidad, a través de la realización periódica de auditorías internas de calidad, que permitan la autoevaluación y promuevan la mejora del mismo.
7. Dotar ASPROMANIS de los profesionales y de los recursos técnicos necesarios, para asegurar la calidad en la prestación de los servicios, según los requisitos establecidos, asumiendo el compromiso de dar a cada profesional la formación requerida para el desempeño de sus funciones.
8. Crear un ambiente de trabajo favorable a la promoción de la calidad en el seno ASPROMANIS, que permita el desarrollo profesional y personal de todos sus miembros y la consecución de los objetivos estratégicos, formando y motivando al personal en relación con la calidad y la estrategia.
9. Desarrollar en los profesionales aquellas habilidades que permitan la delegación de responsabilidades y el autocontrol en sus actividades.
10. Responsabilizar a cada profesional sobre sus tareas, procesos y funciones al nivel que le corresponde.
11. Establecer en ASPROMANIS un sistema de comunicación corporativa que sirva como canal de participación de todos los profesionales, y de la Sociedad en general.
12. Definir indicadores que nos permitan evaluar el nivel de calidad.

El Modelo de Calidad EFQM es el instrumento práctico que nos ayudará a cumplir con nuestra política de calidad de varias maneras:



Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
CIF: G29027117. Calle Ferreteros, 5. 29006 Málaga.
Tel: 952315989 aspromanis@aspromanis.org www.aspromanis.org



**ASPRO
MANIS**

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

1. Como **herramienta para realizar una autoevaluación** y medir en qué lugar nos encontramos en el camino hacia la excelencia, ayudándonos a identificar posibles carencias y a implantar soluciones.
2. Como base para establecer en todos los centros, servicios, departamentos y áreas un **mismo lenguaje y forma de pensar**.
3. Como **marco general para ubicar las diferentes iniciativas, eliminar duplicidades e identificar carencias**.
4. Como **estructura del sistema de gestión** de ASPROMANIS.



Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
CIF: G29027117. Calle Ferreteros, 5. 29006 Málaga.
Tel: 952315989 aspromanis@aspromanis.org www.aspromanis.org



**ASPRO
MANIS**

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

IV. MARCO CONCEPTUAL Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA EXCELENCIA

ASPROMANIS asume los Conceptos Fundamentales de la Excelencia del Modelo de Calidad EFQM. Asimismo, ASPROMANIS comparte la filosofía del Modelo EFQM basada en los principios de la Gestión de Calidad Total, también denominados Conceptos Fundamentales de Excelencia, y que pueden ser considerados como el compendio de las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de las organizaciones.

Estos Conceptos Fundamentales, y las Buenas Prácticas que ASPROMANIS implanta para el desarrollo de los mismos, son los que siguen:

1. Orientación hacia los resultados

La excelencia consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Con un modelo de organización ágil, flexible y capaz de responder a los cambios.*
- b) *Midiendo y anticipándonos a las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes (empleados, usuarios, familias, clientes de productos, socios, proveedores y la sociedad en general).*
- c) *Dando seguimiento a nuestras experiencias y percepciones.*
- d) *Supervisando y analizando el comportamiento de otras organizaciones.*
- e) *Recogiendo información de otros grupos de interés actuales y futuros, utilizándola para establecer, implantar y revisar nuestras políticas, estrategias, objetivos, medidas y planes a corto, medio y largo plazo.*
- f) *Velando por el equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización.*

2. Orientación al cliente

La excelencia consiste en crear valor sostenido para el cliente.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Conociendo en profundidad a los clientes.*
- b) *Estando convencidos de que el cliente es el árbitro final de la calidad de nuestros servicios y de nuestros productos, y sabiendo que la mejor manera de lograr mayores cotas de fidelidad y retención de clientes, e incrementar la cuota de mercado, es mediante una orientación clara hacia sus necesidades y expectativas, actuales y potenciales.*
- c) *Respondiendo a las necesidades que los clientes tienen en cada momento, y, cuando resulte conveniente, segmentando a los clientes para mejorar la eficacia de la respuesta.*
- d) *Haciendo un seguimiento de las actividades de otras organizaciones del sector, entendiendo cuál es su ventaja competitiva.*
- e) *Anticipando de manera eficaz cuáles serán las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y actuando en el presente para satisfacerlas, y, si es posible, excederlas.*
- f) *Dando seguimiento y analizando las experiencias y percepciones de nuestros clientes, y, cuando algo vaya mal, respondiendo con rapidez y de forma eficaz.*
- g) *Estableciendo y manteniendo excelentes relaciones con todos nuestros clientes.*





ASPROMANIS

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

3. Liderazgo y coherencia en los objetivos

Excelencia es ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás, y que, además, sea coherente en toda la organización.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Contando con líderes que establecen y comunican una dirección clara a su organización, y que, al hacerlo, une y motivan a los demás líderes para que con su comportamiento sirva de fuente de inspiración a sus colaboradores.*
- b) *Nuestros líderes establecen valores y principios éticos, y desarrollan una cultura y un sistema de gobierno de la organización que ofrezca a los grupos de interés un identidad y un atractivo único.*
- c) *Todos nuestro líderes, sea cual sea su nivel en la organización, motivan y estimulan de manera continua a sus colaboradores hacia la excelencia y, al hacerlo, sirven de modelo de referencia a los demás en cuanto a comportamiento y rendimiento.*
- d) *Liderando mediante el ejemplo, dando reconocimiento a los diferentes grupos de interés y trabajando con ellos en actividades conjuntas de mejora.*
- e) *En momentos difíciles, nuestros líderes muestran una coherencia y firmeza que inspira confianza y compromiso a los grupos de interés.*
- f) *Nuestros líderes demuestran capacidad para adaptar y reorientar la dirección de la organización en función del entorno externo, que se mueve con rapidez y cambia constantemente, logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.*

4. Gestión por procesos y hechos

Excelencia es gestionar la organización mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos, interdependientes e interrelacionados.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Contando con un sistema de gestión eficaz y eficiente, basado en las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, y diseñado para satisfacerlas.*
- b) *Definiendo y aplicando un conjunto de procesos claro e integrado, que haga posible y garantice la implantación sistemática de las políticas, estrategias, objetivos y planes de la organización.*
- c) *Tomando decisiones basadas en una información fiable de los resultados actuales y previstos, de la capacidad de los procesos y sistemas, las necesidades, expectativas y experiencias de los grupos de interés, y el rendimiento de otras organizaciones, incluido, cuando así convenga, el de la competencia.*
- d) *Identificando los riesgos a partir de medidas de rendimiento sólidas, gestionándose de manera eficaz.*
- e) *Gestionando la organización con gran profesionalidad, alcanzando y excediendo los requisitos que se exigen desde el exterior.*
- f) *Identificando e implantado las medidas preventivas adecuadas, inspirando y manteniendo altos niveles de confianza en los grupos de interés.*

5. Desarrollo e implicación de las personas



Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
CIF: G29027117. Calle Ferreteros, 5. 29006 Málaga.
Tel: 952315989 aspromanis@aspromanis.org www.aspromanis.org



**ASPRO
MANIS**

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

Excelencia es maximizar la contribución de los empleados a través de su desarrollo e implicación.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Identificando las competencias necesarias para implantar sus políticas, estrategias, objetivos y planes, tanto en la actualidad como en el futuro.*
- b) *Contratando y desarrollando profesionalmente a las personas, brindándoles en cada momento un apoyo activo y positivo.*
- c) *Fomentando el desarrollo personal de los empleados, permitiéndoles hacer realidad y desarrollar su pleno potencial.*
- d) *Formando y entrenando a los empleados para superar y adaptarse a cualquier cambio, ya sea de tipo operativo o que requiera nuevas capacidades personales.*
- e) *Reconociendo la importancia creciente del capital intelectual de quienes integran la organización, y utilizando su conocimiento en beneficio de toda la organización.*
- f) *Maximizando la implicación potencial y activa de las personas mediante valores compartidos y una cultura de confianza, transparencia, y delegación y asunción de responsabilidades.*
- g) *Aprovechando la implicación de las personas para generar e implantar ideas de mejora.*

6. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora

Excelencia es desafiar el *status quo* y hacer realidad el cambio, aprovechando el aprendizaje para crear innovación y oportunidades de mejora.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Aprendiendo continuamente, tanto de nuestras actividades y resultados, como de las actividades y resultados de los demás.*
- b) *Practicando un benchmarking riguroso, interno y externo, y recogiendo y compartiendo el conocimiento de las personas que las integran para maximizar el aprendizaje en toda la organización.*
- c) *Teniendo una mentalidad abierta para aceptar y utilizar todas las ideas de todos los grupos de interés.*
- d) *Animando a las personas a ver más allá del día a día, y de las capacidades actuales.*
- e) *Guardando celosamente su propiedad intelectual y aprovechándola para obtener beneficios comerciales cuando resulta conveniente.*
- f) *Desafiando constantemente, todas las personas que integran la organización, el status quo, y buscando oportunidades de innovación y mejora continuas que añadan valor.*

7. Desarrollo de alianzas

Excelencia es desarrollar y mantener alianzas que añadan valor.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Reconociendo que en el mundo de hoy, cada vez más exigente y en cambio continuo, el éxito puede depender de las alianzas que se establezcan, basadas la confianza mutua, el respeto, la transparencia y el beneficio mutuo.*



Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
CIF: G29027117. Calle Ferreteros, 5. 29006 Málaga.
Tel: 952315989 aspromanis@aspromanis.org www.aspromanis.org



**ASPRO
MANIS**

Desde 1964
Asociación declarada de utilidad pública
Miembro de Plena Inclusión Andalucía

**ASOCIACIÓN MALAGUEÑA
EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Entidad inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones con el número 34 y el Registro de Entidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con el número 159.

- b) *Estableciendo estas alianzas con otras organizaciones, con los clientes, la sociedad, los proveedores e, incluso, los competidores.*

8. Responsabilidad social de la organización

Excelencia es exceder el marco legal mínimo en el que opera la organización, y esforzarse por comprender y dar respuesta a las expectativas que tienen sus grupos de interés en la sociedad.

ASPROMANIS pone en práctica este Concepto:

- a) *Adoptando un estricto enfoque ético, siendo transparentes y dando cuenta a sus grupos de interés de su rendimiento como organización responsable.*
- b) *Teniendo muy presente, y fomentando activamente, la responsabilidad social y la defensa del medio ambiente, tanto del hoy como del mañana.*
- c) *Asumiendo la responsabilidad social como un valor, e integrándola en la organización.*
- d) *Satisfaciendo y excediendo las expectativas, normativas y leyes, mediante un compromiso, público y transparente, que contemple a todos los grupos de interés.*
- e) *Gestionando los riesgos, y buscando y fomentando las oportunidades de colaborar con la sociedad en proyectos mutuamente beneficiosos.*
- f) *Siendo conscientes de nuestro impacto en la comunidad actual y futura, y preocupándose por eliminar, o reducir al mínimo, cualquier impacto adverso.*

-----Aspromanis 13 de diciembre de 2011-----



Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
CIF: G29027117. Calle Ferreteros, 5. 29006 Málaga.
Tel: 952315989 aspromanis@aspromanis.org www.aspromanis.org