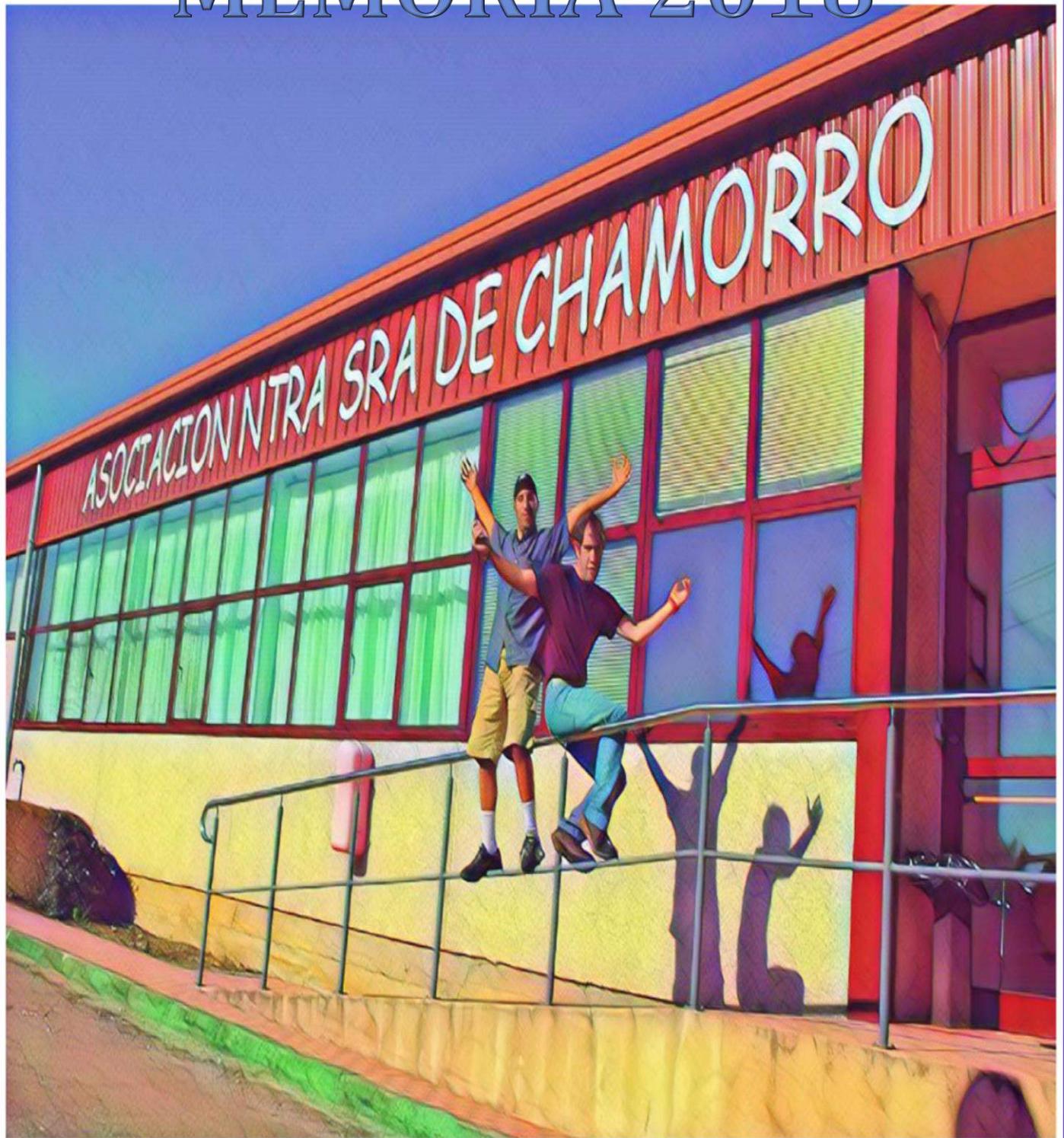


Asoc. Ntra. Sra. de 
Chamorro

MEMORIA 2018



Presentación



Amigos/as:

El 2018 ha sido un año de nuevos y grandes proyectos para hacernos avanzar en ese camino que es lograr una vida mejor para nuestros hijos/as.

Al presentaros la Memoria de este año no quiero dejar pasar la ocasión de recordaros la importancia de trabajar en común, de involucrarnos, de reivindicar, de formar parte activa de la Asociación y darnos a conocer en todos los ámbitos posibles. De nosotros depende en gran medida darle visibilidad a nuestros hijos/as y hacer sus sueños realidad.

Este año hemos comenzado proyectos muy importantes, los cuales los hemos recogido como objetivos de calidad 2018, como son:

- Proyecto creación Fundación Tutelar
- Proyecto Vivienda Tutelada y Servicio de Respiro Familiar
- Implantación Calidad Plena

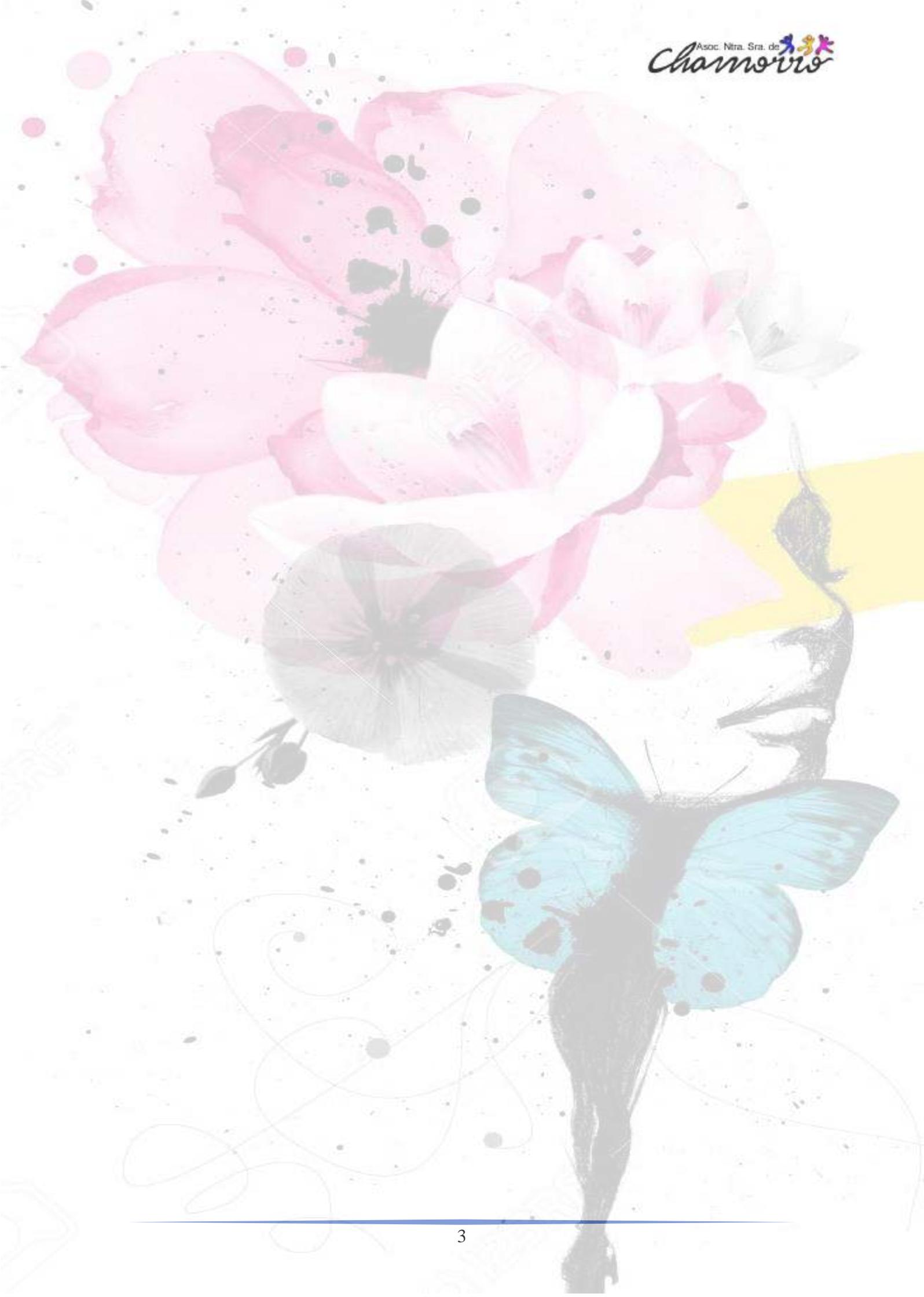
Todos ellos se verán conseguidos en este año 2019, y hemos de comenzar a trabajar en nuevos proyectos estratégicos que harán que las Personas con discapacidad Intelectual y del Desarrollo tengan muchísimas más oportunidades.

Los trabajos, servicios, programas, proyectos y actividades realizados este año son expuestos en las páginas que siguen. Detrás de cada dato, de cada tropiezo, de cada logro, estamos, no lo olvidéis, las familias.

Un año más, gracias a todos por seguir trabajando con la ilusión del primer día.

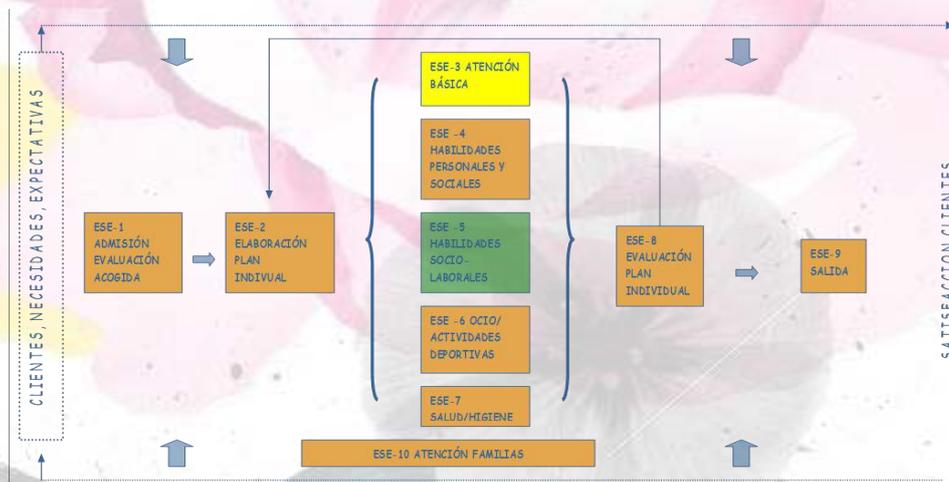
Un abrazo

Concepción Lage Menéndez
Presidenta



INDICE

1. NUESTRA ASOCIACIÓN	pág. 5
1.1- Centros	pág. 7
1.2- Personal	pág. 9
1.3- Financiadores	pág. 22
2. NUESTRO SISTEMA DE CALIDAD	pág. 24
3. CARTERA DE SERVICIOS	pág. 27
3.1- Procesos esenciales	pág. 27



3.2- Procesos estratégicos pág. 51



3.3- Procesos de apoyo pág. 53



4. ACCIONES DE VISIBILIZACIÓN pág. 58

5. DATOS ECONÓMICOS pág. 61

1. Nuestra Asociación

Es una entidad privada, sin ánimo de lucro, fundada por padres de personas con discapacidad intelectual el 16 de Noviembre de 1964, siendo declarada de utilidad pública en fecha 20 de febrero de 1970; está inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones con el nº 6564 en fecha 28 de septiembre de 1967, inscrita también en el Registro Provincial de Asociaciones con el nº 133 en la misma fecha e inscrita en el Registro Unico de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales con el nº E-53.

Formamos parte de FADEMGA Plena Inclusión GALICIA, la Federación de Asociaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual de Galicia, la cual pertenece a nivel estatal a la Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (Plena Inclusión).

Nuestra Política de la Calidad:

Nos comprometemos con la mejora continua de los servicios que ofrecemos a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y de sus familias, para desarrollar su proyecto de calidad de vida.

La misión de la Asociación es la siguiente:

El centro de día y el centro ocupacional de la Asociación Nuestra Señora de Chamorro tienen como misión atender a personas con discapacidad intelectual y a sus familias para su desarrollo social, personal y laboral, proporcionando los apoyos necesarios con profesionalidad y calidad, en la comarca de Ferrolterra.



La organización trabaja orientada a cumplir con la visión de la Asociación:



***Ampliar la oferta ocupacional con talleres innovadores.
Ser un centro de formación dirigido al empleo.
Ofrecer un servicio de vivienda (en un futuro próximo).
Ser un centro de referencia en la atención a personas mayores con discapacidad.***

Nos adscribimos y asumimos como propios los Valores de Plena Inclusión:



DIGNIDAD Y RESPETO



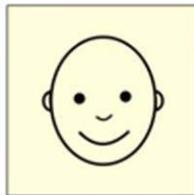
JUSTICIA E IGUALDAD



COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD



INTEGRIDAD Y CONFIANZA



VIDA PLENA Y FELICIDAD



ALTRUISMO Y SOLIDARIDAD



DIÁLOGO Y
LIBERTAD DE EXPRESIÓN



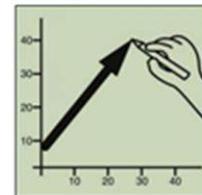
APERTURA MENTAL
E INNOVACIÓN



PASIÓN E ILUSIÓN



COOPERACIÓN Y
TRABAJO EN EQUIPO



CALIDAD Y MEJORA CONTINUA



VALENTIA Y PRUDENCIA



1.1- Centros

CENTRO DE DÍA

El Centro de Día proporciona atención especializada (apoyos) a personas adultas con discapacidad intelectual que necesitan apoyos extensos y generalizados para conseguir la máxima autonomía personal y social. Estos son los servicios prestados:

- **Desarrollo de habilidades personales y sociales** (atención psicológica, socio-familiar, entrenamiento en habilidades básicas de la vida diaria, terapia ocupacional, educación social)
- **Atención Básica y socio-sanitaria** (enfermería, fisioterapia y cuidados básicos personales)
- **Ocio-deporte**
- **Restauración y transporte**



Unidades/talleres del Centro de Día:

- Unidad de Apoyos Extensos
- Unidad de Apoyos Generalizados
- Unidad de Mayores
- Taller de Creación
- Taller de Costura



CENTRO OCUPACIONAL

El Centro Ocupacional proporciona los apoyos necesarios a personas adultas con discapacidad intelectual que necesitan apoyos intermitentes o limitados para mejorar la calidad de vida. Los servicios prestados en él son:

- **Desarrollo de habilidades laborales, personales y sociales** (atención psicológica, socio-familiar, capacitación en habilidades básicas e instrumentales de la vida diaria,

habilidades sociales, terapia ocupacional, formación para el empleo y habilidades laborales, empleo)

- **Servicios socio-sanitarios** (enfermería)
- **Ocio y deporte**
- **Restauración y transporte**

Talleres Ocupacionales:

- Taller de Jardinería
- Taller de Montaje
- Taller de Encuadernación
- Taller de Serigrafía
- Taller de Creatividad
- Taller de Carpintería



CENTRO DE EDUCACIÓN ESPECIAL

También contamos con un aula de Educación Especial, donde tratamos de dar respuesta a aquellos alumnos/as cuya integración en un centro de educación especial, dadas sus necesidades y tras la evaluación de los equipos de orientación, se considera lo más adecuado. En ella se prestan los siguientes servicios:

- Desarrollo de habilidades personales y sociales (atención psicológica, socio-familiar, entrenamiento en habilidades básicas e instrumentales de la vida diaria, formación para el empleo y habilidades laborales)
- Proyecto de intervención socio-educativa y transición a la vida adulta (promoción de la autonomía, desarrollo de las habilidades cognitivas y académicas, desarrollo de habilidades físicas y sensoriales, desarrollo de habilidades psicosociales y afectivas)
- Informática y redes sociales
- Atención básica y socio-sanitaria (enfermería y cuidados básicos personales)
- Ocio-deporte
- Restauración y transporte

1.2 Personas

Órganos de gobierno

Presidenta: D.^a Concepción Lage Menéndez
Vicepresidente: D. Juan Manuel Victoria
Secretaria: D.^a Begoña Echevarría
Tesorero: D. Jose Antonio Pita

Vocales: Carmen López López
 M^a Pilar Sobrino
 M^a del Carmen López Soto
 Marina Caneiro Freire
 Jose Luis González Montenegro
 M^a del Mar Casal Redondo
 Caridad Nieto Taramona

SOCIOS	
NÚMERO DE SOCIOS 01/01/2018	161
ALTAS 2018	3
BAJAS 2018	2
NÚMERO DE SOCIOS 31/12/2018	162

La **Asamblea General** es el órgano máximo de gobierno.

La **Junta Directiva** es la encargada de llevar a cabo todas las acciones determinadas por la Asamblea General, y actualmente está formada por 11 miembros, elegidos en Asamblea General Ordinaria del 25 de Mayo 2018.

En el año 2018 se han realizado ocho reuniones de Junta Directiva, una Asamblea General Ordinaria y una Asamblea General Extraordinaria.

Personal

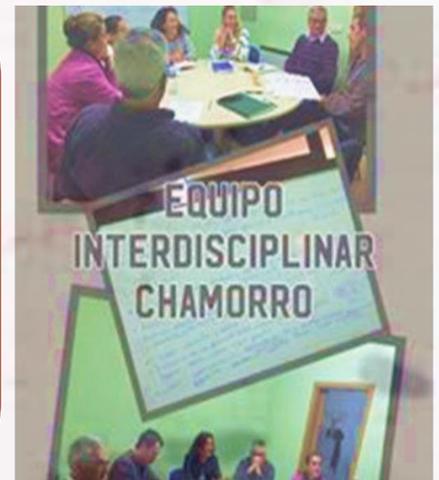
En la Asociación existen diferentes equipos de trabajo:

Equipo de dirección compuesto por:

- Gerente
- Directora- coordinación

Equipo Técnico Interdisciplinar:

- Juan Carlos Dovigo, psicólogo y responsable del equipo
- Miriam Garín, pedagoga y responsable de educación.
- Iago Casal, trabajador social
- Paula Parga, Terapeuta Ocupacional
- Belén Farias, educadora social y responsable de empleo
- Belén Dacal, Preparadora laboral y apoyo tutelados.
- Ángela Casal, responsable de enfermería
- Carlos Couce, responsable de ocio y deporte
- Aurora Lage, coordinadora de centros
- Rocío Coira, directora-gerente



Su misión es ser un equipo sólido y profesional que dirija, oriente y planifique las intervenciones técnicas para promover el desarrollo personal, social y laboral de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo.

Equipo FADAS

Pedagoga Responsable del Equipo: Miriam Garín.
Educativa Sexual: Débora Baz (Personal externo)
Psicólogo: Jani Dovigo
Trabajador Social: José Luis Oñate
Responsable Enfermería: Ángela Casal
Coordinadora: Aurora Lage



Su misión es ser un equipo sólido y profesional que dirija, oriente y planifique las intervenciones técnicas, en el ámbito afectivo-sexual, para promover el bienestar de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, capacitarlas para mejorar su confianza y autoestima, facilitar su identidad sexual y favorecer su integración social

Equipo Calidad

La responsable de este equipo es la Responsable de Calidad, Aurora Lage. En estos años ha sufrido cambios, y su misión es la de trabajar en el Sistema de Calidad ISO e implantar el Sistema de Calidad Plena.

PERSONAL

Nombre y Apellidos

Cargo/Servicio

Rocío Coira Fernández	Directora-Gerente
Aurora Lage Menéndez	Coordinadora-Responsable de Calidad
Juan Carlos Dovigo Prieto	Psicologo
M.ª Jesús Iglesias Pérez	Psicologa
Miriam Garín Silva	Pedagoga/Educadora
Jose Luis Oñate Barjau	Trabajo Social
Iago Casal Iglesias	Trabajo Social
Paula Parga Amado	Terapeuta Ocupacional
Belén Farias Pérez	Educadora Social
Belén Dacal Pedreiro	Preparadora Laboral
Juan C. Couce Freire	Coordinador Ocio-Responsable Transporte
Ángela Casal González	Responsable Enfermería
M.ª del Carmen Vázquez Vázquez	Administración
M.ª Isabel Martínez García	Administración
J. Andrés Vázquez Piñeiro	Ocupacional
J. Juan Vázquez Piñeiro	Ocupacional
Carlos López Couce	Ocupacional
Manuel Seoane Candal	Ocupacional
Concepción Bao Vázquez	Ocupacional
Montserrat Lis Díaz	Ocupacional
M.ª Consuelo Díaz Fernández	Ocupacional
M.ª Luisa García Bonome	Ocupacional
Laura Bouza López	Ocupacional
Juan Jose Fuentes Tenreiro	Ocupacional
José Manuel Gómez López	Asistencial
M.ª de la O Picos Rodríguez	Asistencial
Ana I. Arias Rodríguez	Asistencial
M.ª José Fraga Permy	Asistencial
Manuela Hermida Romero	Asistencial
Minerva Coira Fernández	Asistencial
Beatriz Pita Gómez	Asistencial
Estefanía Carballeira Barros	Asistencial
Susana Villares Varela	Asistencial
Patricia Pita López	Asistencial Piso
Isabel Del Río Díaz	Asistencial actividades ocio
Elvira Casalderrey Pérez	Centro de Educación Especial
Margarita Ares Gómez	Servicios Generales
M.ª Luisa Arcas Regueiro	Servicios Generales
M.ª Elena Barros Cernadas	Servicios Generales
Javier Tenreiro Alias	Servicios Generales
María José Gen Ares	Servicios Generales
Ana Belén Riola Fernández	Servicios generales
Juan C. Rodríguez Álvarez	Servicios Generales



PERSONAL SUBVENCIONADO

Nombre y Apellidos Cargo/Servicio Período

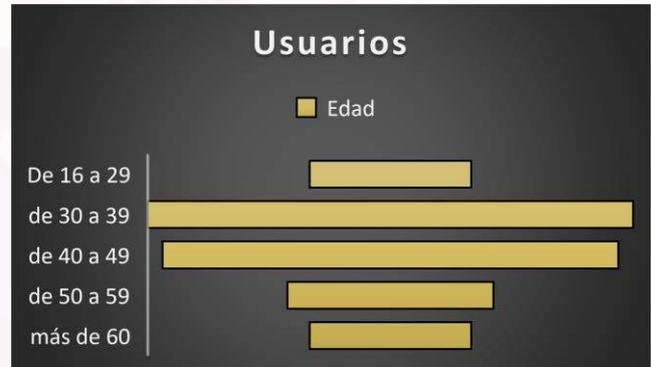
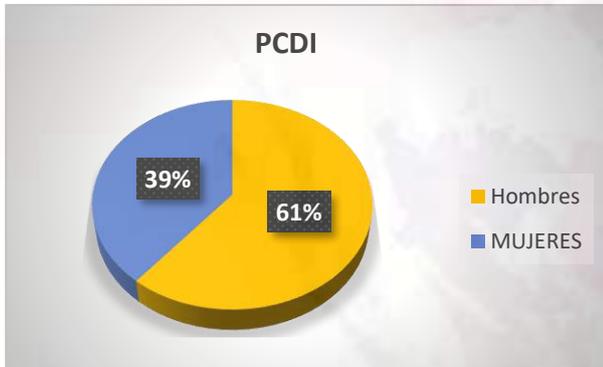
Consellería de Trabajo e Benestar

Sabela Díaz Agullo	Logopeda	Enero-Septiembre
Cristina Santiago Lista	Terapeuta Ocupacional	Enero-Mayo
Laura García Picallo	Terapeuta Ocupacional	Junio-Septiembre
Raquel eimil Barrio	Educadora Social	Enero-Septiembre
Lara Bermejo Calvo	Logopeda	Diciembre
Idoia Roigé Llusa	Educadora Social	Diciembre
Sara Romero Zunzunegui	Terapeuta Ocupacional	Diciembre
Gabriela Quijano Pérez	Terapeuta Ocupacional	Diciembre



Personas con Discapacidad Intelectual, NUESTROS CLIENTES....





DISTRIBUCIÓN POR SEXO	NÚMERO
Hombres	83
Mujeres	53

DISTRIBUCIÓN POR EDADES	NÚMERO
Hasta 29 años	15
De 30 a 39 años	45
De 40 a 49 años	42
De 50 a 59 años	19
Más de 60 años	15



DISTRIBUCIÓN POR TIPO PLAZA	NÚMERO	PORCENTAJE
Centro Ocupacional	99	72,8%
Centro Día	33	24,3%
Aula de E.E	4	2,9%



DISTRIBUCIÓN POR AYUNTAMIENTOS	PORCENTAJE
Ferrol	38,2 %
Narón	34,6 %
Ares	3,7 %
Neda	5,1 %
Valdoviño	5,9 %
Fene	3,7 %
Pontedeume	1,5 %
Cedeira	1,5 %
San Sadurniño	2,2 %
Mugardos	1,5 %
Cabañas	0,7%
A Capela	0,7 %
Vilarmaior	0,7 %

Equipo de autogestores



Las personas con discapacidad intelectual deben al igual que el resto de las personas ser los protagonistas esenciales en la determinación de su proyecto de calidad de vida. La intención es que las PCDI aprendan por sí mismas, no se trata de fijarse en las discapacidades, sino en sus capacidades y potencialidades. El trabajo realizado en el grupo va encaminado a que sus integrantes aprendan a gestionar su vida, aprender a tomar decisiones responsables, asumiendo los apoyos necesarios para poder vivir de la manera más autónoma posible. Así mismo es el equipo que representa a todas las PCDI de la Asociación.

➤ Objetivo : **Favorecer el empoderamiento de los integrantes del grupo**

El objetivo es permitir el autoconocimiento de los miembros del Grupo, alentando su reflexión y su sentir lo cual favorecerá su desarrollo y permitirá que estas personas estén más presentes a nivel personal y también más presentes y visibles en la sociedad. Con el autoconocimiento se pretende fortalecer a la persona contra las situaciones o contextos generadores de inestabilidad personal o social que se puedan presentar en su vida.

1) Programa basado en Mindfulness

El mindfulness es la capacidad humana básica humana de estar en el presente y de “recordarnos” estar en el presente, es decir constantemente volviendo a estar en el aquí y en el ahora.

- a) Lectura de fabulas y metáforas que permiten la reflexión y conllevan el desarrollo de recursos para enfrentarnos a las dificultades de la vida. Estas lecturas favorecen la comprensión de cuestiones difíciles de explicar, a la vez que desarrollan motivación hacia nuestras metas.
- b) Meditación para reconocer las cualidades
- c) Visualización de la nube
- d) Visualización de la lluvia
- e) Ejercicios para favorecer la energía y conexión del grupo
- f) Escaneo corporal
- g) Meditación de atención a la respiración
- h) Visionado de video de Plena Inclusión sobre mindfulness. Plena inclusión Madrid que crea un proyecto para acercar el Mindfulness a las personas con discapacidad intelectual.

2) Programa basado en Psicología Positiva

El objetivo de la psicología positiva es estudiar las bases y las razones del bienestar psicológico y emocional.

Lectura y trabajo de **“Las fortalezas”** en lectura fácil. Las fortalezas son valores o virtudes que nos ayudan a ser mejores y más felices. Son aspectos positivos que debemos trabajar.

El libro está dividido en 6 capítulos por grupos de fortalezas.

Cada grupo de fortalezas tiene un nombre y ese nombre es una virtud. El conocer y trabajar las fortalezas permite el bienestar de las personas y permite conocer y facilitar las cosas buenas de las personas y no sólo las limitaciones. El libro permite a los autogestores identificar sus fortalezas.

Se visionan videos y se proponen ejemplos de las diferentes fortalezas para integrar el aprendizaje

3) Programa de Educación emocional

a) Escritura de una carta a sí mismo, y posterior lectura a los demás miembros del grupo donde se destaquen aspectos positivos y negativos, que permite favorecer el autoconocimiento.

b) Se cubre un cuestionario de comportamiento impulsivo y se realiza una reflexión posterior en donde se pone en común actuaciones de impulsividad y distintas formas de controlar esos comportamientos impulsivos.

c) Visionado de videos y cortos sobre discapacidad para educar la motivación. Videos que hablan de retos y de superar las dificultades. Reconocer la discapacidad, todos los problemas que conlleva y plantear soluciones prácticas desarrollando propuestas en equipo. Identificar la pluralidad de las sociedades actuales reconociendo la diversidad y defendiendo la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas.

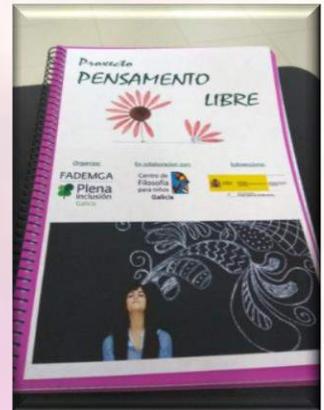
¿te atreves a sonar?



d) Visionado de un programa de “Nosotros también” que abordan los aspectos más sensibles de la discapacidad intelectual como empleo, el ocio, la vida privada...

4) Proyecto de Pensamiento libre

Durante el año 2018 acuden a Santiago 2 autogestores y se realizan 8 sesiones de Pensamiento Libre. Proyecto alternativo para pensar con libertad y que permite empoderar a las personas con discapacidad intelectual. El proyecto es llevado a cabo por profesionales de la Asociación de Filosofía para niños de Galicia.



Durante las sesiones se trabaja la exploración personal, el conocimiento de los otros, reflexión sobre la construcción de nuestra vida, las capacidades y discapacidades, las emociones, la violencia en la mujer con discapacidad, etc. Se celebra también una reunión de convivencia.

➤ Objetivo: Educación en salud

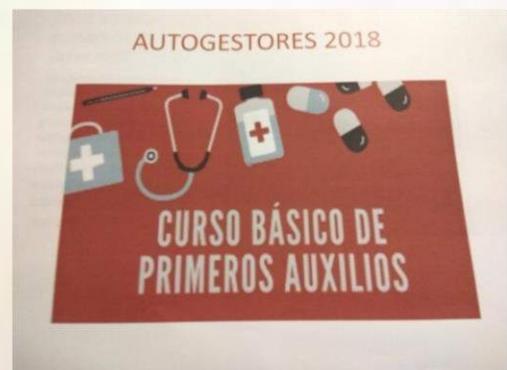
a) Curso básico de primeros auxilios.

Se muestran las causas, los síntomas y la acción de primeros auxilios en las siguientes situaciones:

- Asfixia/ahogamientos
- Fracturas/traumatismos/caídas
- Quemaduras
- Hemorragias/cortes/heridas
- Pérdida del conocimiento/convulsiones

Se visiona un video de RCP (reanimación cardiopulmonar y otro de maniobra de Heimlich para causa de atragantamientos).

b) Lectura de la guía “**Cóidate**”. Guía para ayudar a las personas con discapacidad intelectual a cuidar su salud”.



- ¿Qué es la salud?
- Alimentación
- Prevención de enfermedades
- Higiene bucodental
- Bienestar emocional

Se muestran ideas para cuidar la salud y mejorar la calidad de vida.

c) Guía de actuación en caso de accidentes y emergencias.

➤ Objetivo: **Educar en igualdad**

a) Con motivo de la celebración del día 8 de marzo, se habla de las desigualdades entre hombres y mujeres y de las movilizaciones que se van a celebrar este año para reivindicar la necesidad de promover cambios para conseguir la igualdad real de las mujeres y los hombres. Aprender a asumir responsabilidades y prácticas de convivencia y participación basadas en el respeto, la cooperación y el consenso, rechazando la violencia, los estereotipos y prejuicios.

Las autogestoras cuentan sus experiencias de situaciones de discriminación en el ámbito educativo, familiar, abusos...

"Si nosotras paramos, se para el mundo".

b) Visionado y reflexión de videos, sobre como la mujer debe adquirir la confianza en sí mismas y cómo romper con las limitaciones que la sociedad impone a la mujer



➤ Objetivo: **Adquirir conocimientos para la vida diaria**

a) Lectura de la guía de lectura fácil de Plena Inclusión **"Manejo y administración del dinero: los servicios del banco"** Se habla de cómo abrir una cuenta bancaria, ingresar y retirar dinero de nuestra cuenta, ingresar en otra cuenta, cómo hacer una transferencia, cómo controlar los movimientos de la cuenta y como sacar dinero de un cajero.





b) Lectura de la guía de Plena Inclusión sobre adicciones a Internet “**Engancharse a las redes sociales no mola**”. La guía muestra cómo usar bien internet y las redes sociales. El acoso en las redes (ciberbullying, sexting, grooming...) y consejos sobre ello.

c) Lectura del **posicionamiento por el derecho a la sexualidad de las personas con discapacidad o del desarrollo**



d) Lectura de la “**Guía básica de Educación vial**” Esta guía elaborada en lectura fácil tiene como objetivo facilitar a las personas con discapacidad intelectual el conocimiento de las reglas y pautas de seguridad vial para desplazarse con seguridad e incrementar así sus posibilidades de autonomía e independencia. Está estructurada en función del rol que desempeñen las personas en sus desplazamientos: como peatones, en bici, en coche y en autobús, se presentan las señales más importantes y ofrece consejos de seguridad.

e) Lectura del **comunicado de Plena Inclusión sobre el Derecho al voto de las personas con discapacidad intelectual**



➤ Objetivo: **Fomentar la Participación Social**

a) Participación en el **II Certamen Internacional de Brindis literario**. La participación en el concurso favorece la creatividad.



➤ Objetivo: **Transmitir y compartir aprendizajes**

a) Charla sobre “**Derechos y deberes**” al grupo de envejecimiento de la asociación.

El objetivo de la charla es que el grupo de envejecimiento conozca los derechos de las personas con discapacidad, el grupo de autogestores presenta el trabajo y dinamiza a los participantes.



b) Realización de un **mándala gigante** en el que participan todos los talleres y unidades del centro



➤ Objetivo: **Interrelacionar con otros grupos de autogestores**

Las acciones conjuntas que se realizaron:

a) **Reuniones de coordinación de autogestores** que se celebra en la sede de FADEMGGA Plena Inclusión

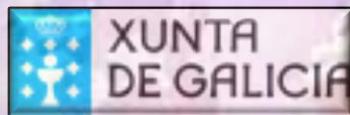
b) **18º Encuentro de autogestores que se celebra en Carballiño el 26 y 27 de octubre.**

Los temas de tratados en el Encuentro fueron:

- ✓ Experiencias de vida en pareja
 - ✓ Carnet de conducir
 - ✓ Prevención de abuso en las redes sociales
 - ✓ Encuentro con periodistas ¿tú preguntas?
 - ✓ Prevención de abuso en las redes sociales
-
- ✓ Posicionamiento por a la sexualidad de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Charla impartida por Rosa Pérez Gil de Plena Inclusión España
 - ✓ Talleres afectivo-sexuales

1.3-Nuestros financiadores y colaboradores

FINANCIACIÓN PÚBLICA



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADE E FORMACIÓN PROFESIONAL



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE POLÍTICA SOCIAL



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DO MEDIO RURAL



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE ECONOMÍA, EMPREGO E INDUSTRIA



Concello de Ferrol

ORGANISMO	PROYECTO	IMPORTE CONCEDIDO
DIPUTACIÓN	XESTIÓN ADMINISTRATIVA	15.000,00
DIPUTACIÓN	INNOVACIÓN E ACTUALIZACIÓN TECNOLÓXICA	12.187,80
CONS.ECONOMÍA	PROGRAMAS COOPERACIÓN	66.609,00
CONS.POLITICA SOCIAL	Contrato Plazas Centro Ocupacional y Día IRPF AUTONÓMICO/ OBRAS ADEC.INTER.CO CD	36.959,45
CONSELLERIA MEDIO RURAL	VIVIENDA DE PROMOCIÓN AUTÓNOMA Y RESPIRO FAMILIAR	58.000
CONSELLERÍA EDUCACIÓN	Financiación personal educación. Convenio comedor.	
CONCELLO NARÓN	INNOVA NARÓN	2.999,00
CONCELLO FERROL	CONVENIO "Fadas "	12.000,00
CONCELLO FERROL	CONVENIO "Aprendiendo a conocer II"	10.000,00



ENTIDAD	PROYECTO	IMPORTE CONCEDIDO
LA CAIXA	PARTE DE MI CAMINO	24.000,00
VOZ NATURA	HUERTO ESCUELA	441,00
FUNDACIÓN ONCE	PRODAIL	66.288,14
PULL & BEAR		
Rondalla Virgen de CHAMORRO		3.000,00

FINANCIACIÓN PRIVADA



Fundación ONCE



Obra Social
"la Caixa"



PULL&BEAR

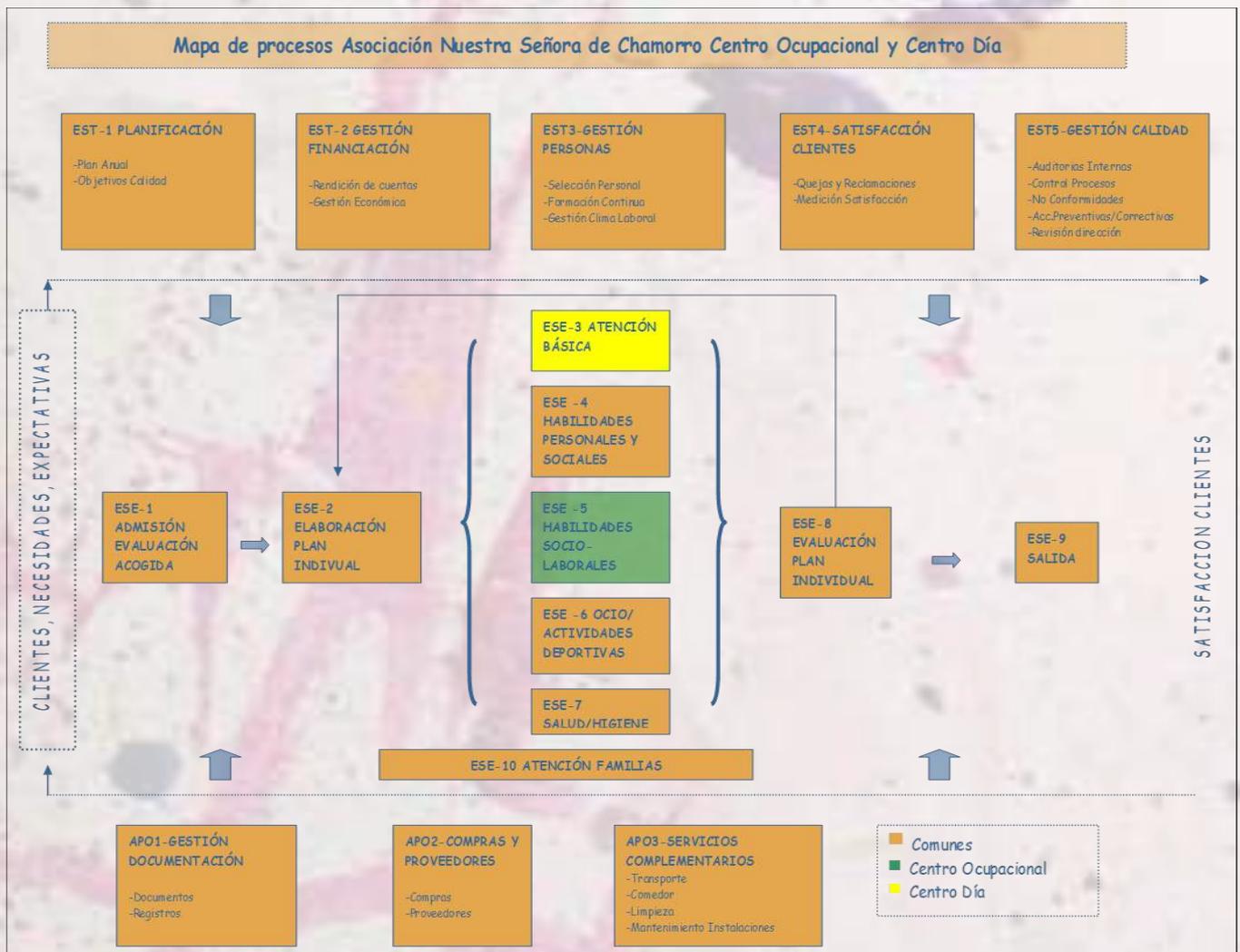


RONDALLA VIRGEN DE CHAMORRO

2. Nuestro Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad está estructurado en Procesos, que hemos dividido en tres grandes bloques que componen el Mapa de Procesos:

- **Los Procesos Esenciales** son aquellos que inciden directamente en el usuario/a, y es por este motivo por el que han sido los primeros en ser documentados. Entendiendo la calidad como un proceso de mejora continua, nos esforzamos en revisarlos, adaptándolos a las necesidades y expectativas que nos surjan, cumpliendo así lo que recogemos en nuestra Misión.
- **Los Procesos de Apoyo** son aquellos que ayudan a que funcionen los Procesos Esenciales, por lo que también están totalmente desarrollados.
- **Los Procesos Estratégicos** son aquellos que determinan desde la línea de actuación de la entidad, su gestión económica, la gestión de personas, y el propio sistema de Gestión de Calidad.



Llevamos desde el año 2011 certificados por la norma ISO 9001-2008, en este año 2018 conseguimos el certificado en ISO 9001:2015, por la empresa certificadora Bureau Veritas. Después de todos estos años, el sistema está totalmente instaurado, e interiorizado por todo el personal. Tenemos una herramienta que nos ayuda a realizar nuestro trabajo, de tal modo que todos/as seguimos las mismas directrices: una guía de qué hacer, cómo hacerlo y cómo y dónde registrarlo.

Pero nuestro Sistema no es un sistema estático, la Asociación está sumergida en un proceso de mejora continua, pensando cómo mejorar lo que ya estamos haciendo, en ir siempre un poco más allá..., centrándonos siempre en las PCDI y en sus familias. El siguiente paso es Certificarnos en Calidad Plena (Sistema de Plena Inclusión), para lo cual se ha constituido un Equipo.

Nuestra política de calidad

“Nos comprometemos con la mejora continua de los servicios que ofrecemos a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias, para su desarrollo social, personal y laboral. Y contribuir con la mejora de su calidad de vida”.

Objetivos de calidad

NUMERO: 1	DESCRIPCIÓN: Construcción de Vivienda de Promoción a la Vida Autónoma y Servicio de Respiro Familiar
ALINEACIÓN POLITICA CALIDAD: Como compromiso de mejora continua del servicio que ofrecemos a la sociedad.	

En este año se inicia el proyecto, consiguiendo subvencionar la totalidad de la vivienda , al final del año 2018 se finaliza la construcción de la vivienda. En el año próximo se adquirirá todo el mobiliario y enseres necesarios y se pondrá en funcionamiento.

NUMERO: 2	DESCRIPCIÓN: Implantación del Sistema de CALIDAD PLENA
ALINEACIÓN POLITICA CALIDAD: Como compromiso de mejora continua del servicio que ofrecemos a la sociedad.	

Debido a una nueva reestructuración organizativa, se decide paralizar este objetivo de calidad, e iniciar un nuevo Objetivo de Calidad.
Se valorará para el año 2019.

NUMERO: 3	DESCRIPCIÓN: Creación Fundación Tutelar
ALINEACIÓN POLITICA CALIDAD: Como compromiso de mejora continua del servicio que ofrecemos a la sociedad.	

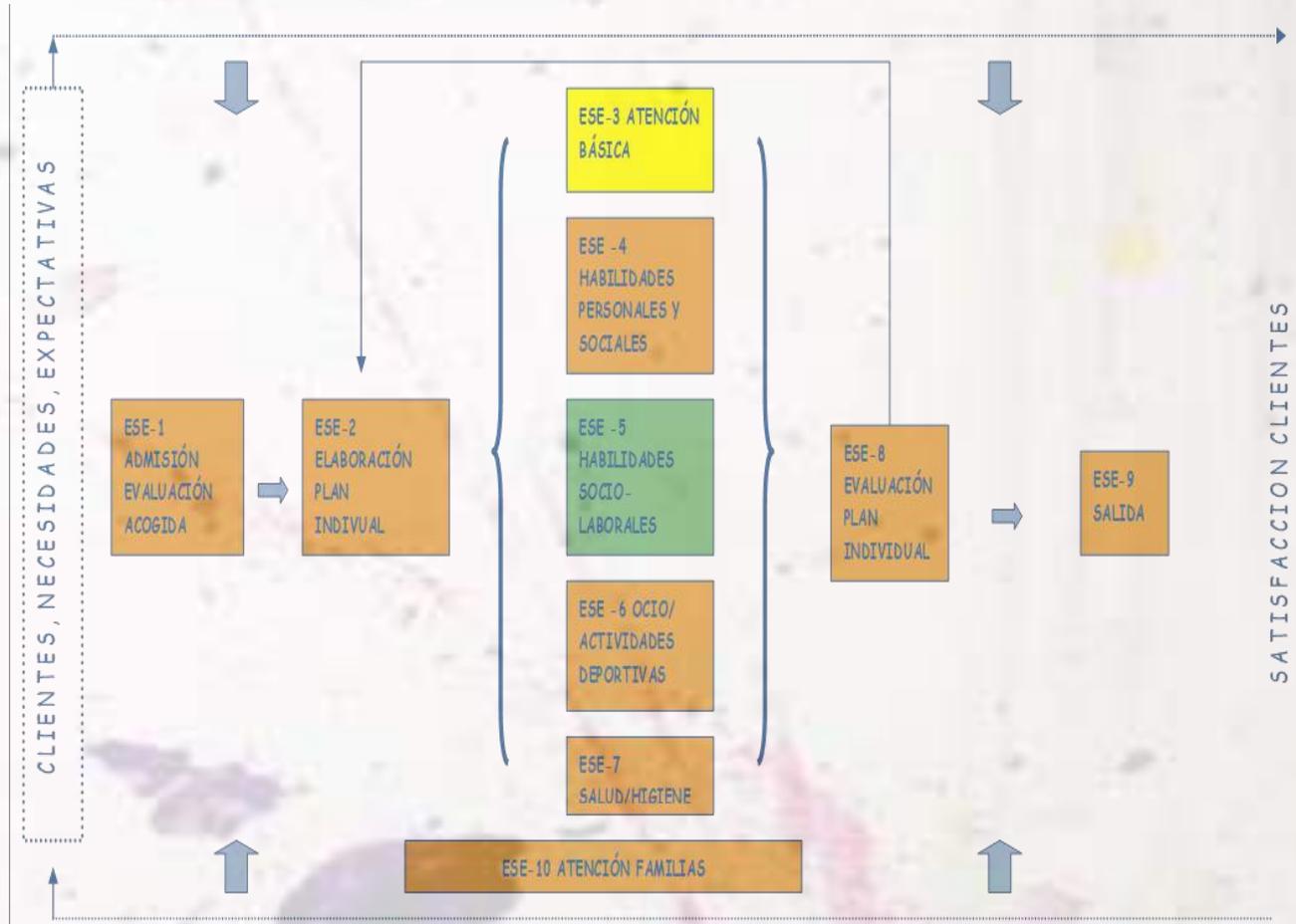
En el año 2018 se crea la Fundación Tutelar CHAMORRO, y se realizan todos los trámites necesarios de registro de la misma.
Debido a que la puesta en marcha de la Fundación aún está pendiente se mantiene el presente objetivo para el año 2019.

NUMERO: 4	DESCRIPCIÓN: Reestructuración Proyecto Intervención SocioEducativo
ALINEACIÓN POLITICA CALIDAD: Como compromiso de mejora continua del servicio que ofrecemos a la sociedad.	

Para todo este proceso de cambio, tanto a nivel organizativo como de, necesidades académicas, el Equipo Interdisciplinar ha realizado 10 reuniones de trabajo, desde el mes de marzo hasta octubre del año 2018. El 1 de octubre se envía por mail al personal, toda la información necesaria para la su puesta en funcionamiento, los nuevos horarios, nuevos grupos, las asistencias así como el material que se utilizará en las diferentes áreas y se pone en marcha el proyecto.

3. Cartera de Servicios de nuestra asociación

3.1. Procesos esenciales



Este es nuestro mapa de **los Procesos Esenciales**, que son aquellos que inciden directamente en el usuario/a, y es por este motivo por el que han sido los primeros en ser documentados. Entendiendo la calidad como un proceso de mejora continua, nos esforzamos en revisarlos, adaptándolos a las necesidades y expectativas que nos surjan, cumpliendo así lo que recogemos en nuestra Misión.

Vamos a ir recogiendo lo que hay dentro de cada cajón y que se ha hecho a lo largo de este año 2018.

3.1.1. ADMISIÓN, EVALUACIÓN Y ACOGIDA

ESE-1
ADMISIÓN
EVALUACIÓN
ACOGIDA

- El objetivo general es favorecer la entrada de los usuarios/as y familias en la Asociación. El responsable de todo este proceso es el Trabajador Social, aunque todo el equipo está implicado en él.

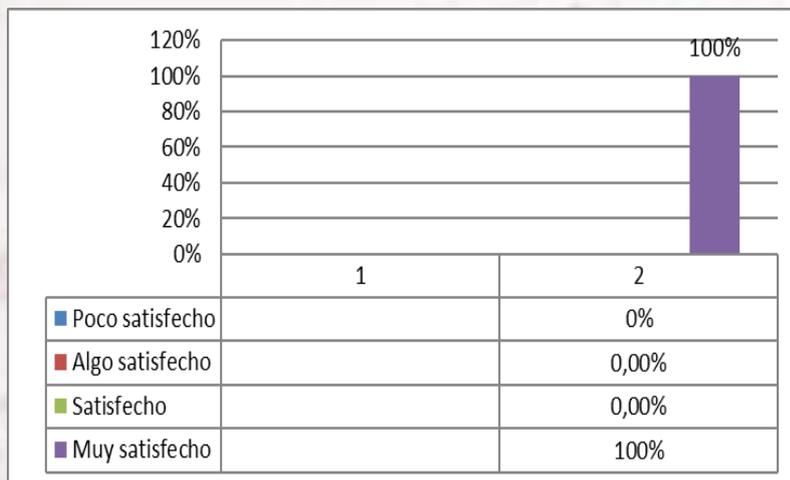


En el año 2018 el número de altas nuevas de personas con discapacidad fueron 3, una en el centro ocupacional y dos en el centro de día:

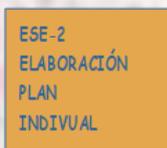
Se realizaron:

- Demandas de información por teléfono que no prosperaron por falta de plazas públicas: 11
- Entrevistas **programadas / No programadas** que no prosperaron: 5/5
- Procedimientos de admisión en CO / CD: 1/2
- Procedimientos de admisión en Centro Educación Especial: 2
- Procedimientos de admisión en plaza privada (CO): 1

La valoración general de este servicio fue muy buena, extrayendo los datos del cuestionario que se realiza.



3.1.2- ELABORACIÓN PLAN INDIVIDUAL



El objetivo de este proceso es que cada persona tenga un Plan Individual de Apoyos (PIA); Lo realiza el Equipo Interdisciplinar de la asociación en el primer mes de una persona usuaria en la asociación. En la elaboración de cada PIA participan los técnicos, monitores/educadores, las personas con discapacidad y sus familias.

Uno de los objetivos del año 2018 fue el de mejorar la Planificación Individual de Apoyos, para ello se han realizado las siguientes acciones:

Inicio de la Planificación centrada en la persona.

- realización formación específica: 5 personas del Equipo Interdisciplinar han realizado formación específica "Enfoque centrado en la persona" organizado por FADEMGGA Plena Inclusión de 32 horas.
- nº de PCP: se han realizado los PCP de dos usuarios.(alcanzado la meta establecida)

Y se han conseguido los siguientes indicadores:

- % de usuarios/as que participan en la elaboración PIA: el 100% de los usuarios/as han participado en la elaboración de su PIA (inicial)
- nº de PIA's realizado en plazo, el número de PIA's elaborado en plazo es de un 100%.
- nº de objetivos fijados en el PIA inicial: se cumple con el número de objetivos fijados en el PIA inicial.

3.1.3- ATENCIÓN BÁSICA

ESE-3 ATENCIÓN BÁSICA

Promover la autonomía e independencia personal, a través del reconocimiento de la discapacidad como un componente de la diversidad humana, con el objetivo de normalizar e integrar a la persona y, por ende, mejorar su calidad de vida.

Dentro del Proceso de Atención Básica, se pretende atender al usuario/a de manera interdisciplinar, proporcionando a los usuarios/as los apoyos necesarios en su vida diaria. La participación de los usuarios/as en los distintos proyectos dependerá de las necesidades y expectativas de los propios usuarios/as, de las familias y de las valoraciones de los profesionales.

En el 2018 hemos desarrollado los Proyectos de todos los talleres/idades, que están dentro del Centro de Día, y que son: **Unidad de Apoyos Extensos y Generalizados, Unidad de Mayores, y los talleres de Costura y Creación.**

o Unidad de Mayores.

El objetivo es ofrecer apoyos con el fin de que gocen del mayor grado de calidad de vida posible.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el envejecimiento activo como: "el proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez"

El envejecimiento satisfactorio está relacionado con la capacidad de adaptación del entorno a las circunstancias de la persona, prestándoles los apoyos necesarios para que su vida sea gratificante, desde un punto de vista subjetivo.



Todos los proyectos tienen desarrolladas las diferentes actividades que se realizan en ellos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los destinatarios.

Dentro de la parte de Atención Básica, se han desarrollado los siguientes programas, proyectos y actividades:

○ **Proyecto de Habilidades Básicas de la Vida Diaria (HBVD).**

Los objetivos de este Proyecto son:

- Entrenar, restaurar o instaurar las habilidades motoras y de procesamiento precisas para realizar las actividades de la vida diaria (AVD): vestido, higiene personal y alimentación.
- Fomentar el desarrollo del usuario/a en las actividades de autocuidado, vestirse y alimentación, adquiriendo hábitos de higiene personal, empleo correcto de útiles o dispositivos personales y cuidado del propio cuerpo.
- Entrenar las AVD de los usuarios/as en su entorno natural.



En el año 2018 se prestó atención a 30 personas, en relación a sus habilidades básicas de la vida diaria. Las intervenciones son: el entrenamiento de la actividad in situ, la puesta en marcha de actividades/juegos que impliquen el desarrollo de las capacidades necesarias para mejorar dichas actividades (cognitivas, físicas, etc.), las adaptaciones en el entorno y las actividades y la utilización de productos de apoyo. Además se ha incrementado la presencia de la terapeuta ocupacional en el comedor, para entrenar las habilidades relacionadas con la alimentación y actualizar las pautas sobre los apoyos en el comedor.

○ **Proyecto de Habilidades Instrumentales de la Vida Diaria.**

Los objetivos de este Proyecto son:

- Entrenar, restaurar o instaurar las habilidades motoras y de procesamiento precisas para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD): preparación de comidas, cuidado del hogar, mantenimiento y limpieza del taller.
- Fomentar el desarrollo del usuario/a en su casa, adquiriendo hábitos de limpieza, elaboración de comidas y cuidado del hogar.
- Entrenar las AIVD de los usuarios/as en su entorno natural.
- Conocer los posibles riesgos en el hogar y aplicar las estrategias necesarias para prevenirlos y actuar una vez que suceden.

Este Proyecto ha sido modificado, con el fin de mejorar su efectividad. Se han modificado las actividades, los contenidos y los destinatarios/as. Actualmente participan personas usuarias que viven temporalmente en la vivienda de PRODAVI y personas que viven solas en sus domicilios, tuteladas por la Asociación o tuteladas y supervisadas por sus familias. En total han participado 17 personas.

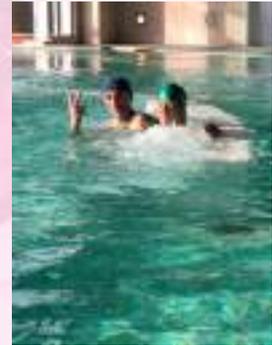


Para el entrenamiento de los objetivos se han realizado sesiones de trabajo grupales e individuales, a través de las cuales se realizaron entrenamientos reales de las actividades:

1. Elaboración de comidas y limpieza. Esta actividad consistió en la puesta en práctica de la actividad desde su elección realizando comidas de diferentes dificultades, entrenando en el uso de electrodomésticos y material necesario para preparar las comidas y elección y compra de alimentos necesarios. Inmersos en la misma actividad se ha entrenado el manejo y gestión del dinero y el tiempo.
2. Cuidado del hogar. En este bloque de actividades se realizaron entrenamientos para mantener las diferentes partes del hogar limpias y ordenadas. Se han realizado entrenamientos del cuidado de la ropa en la que se incluyeron actividades de limpieza y orden del armario, aprender a colgar y doblar la ropa y planchado de la misma.
3. Mantenimiento y limpieza del taller. En este grupo de actividades se realizaron entrenamientos de las actividades de barrer y fregar el suelo, así como la puesta en práctica de diferentes métodos de clasificación de los utensilios para mantener un lugar ordenado.

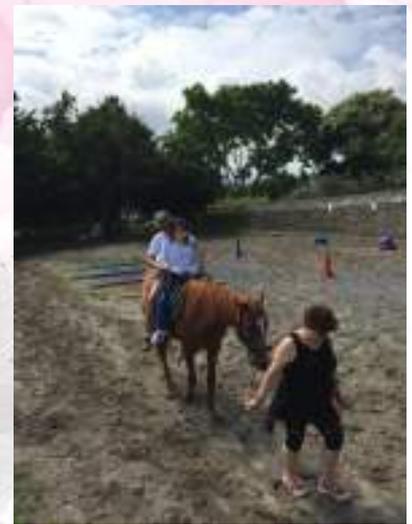
Estas actividades también han sido modificadas. Su puesta en marcha dará comienzo en 2019.

- **Actividad Acuática en Agua Caliente:** esta actividad se basa en la realización de ejercicios terapéuticos en el agua utilizando una variedad de posicionamientos, incluyendo decúbito supino, posiciones verticales y reclinadas.



El grupo ha asistido una vez al mes durante los meses de enero a abril. Se ha realizado en el Spa Attica 21 de Villalba (Lugo). Han participado un total de 12 personas.

- **Actividad de Equinoterapia,** cuyo objetivo fundamental es mejorar la calidad de vida de los usuarios/as con afectaciones sensoriales, físicas y sociales. Concretamente, se persigue que a través del contacto con el caballo, se consiga el máximo nivel de autonomía e independencia; se fomente la actitud responsable, sustituyendo el rol de persona cuidada a persona que cuida del caballo; se promueva las interacciones sociales y la comunicación individual y grupal; se optimice el control postural, la marcha, la coordinación y el equilibrio; se desarrolle la relajación del tono muscular; se mejore la orientación espacial, la memoria, la concentración y la atención; se incremente su nivel de bienestar y se suscite el trabajo en grupo.



Estas sesiones se llevaron a cabo un miércoles al mes en la Asociación La Finca (desde abril a noviembre). Asistieron un total de 7 personas, con grandes necesidades de apoyo.

Cada sesión se registró posteriormente mediante una evaluación con ítems de socialización, capacidades emocionales, motoras, sensoriales y cognitivas, autonomía, interacción con el animal y la naturaleza y satisfacción.

- Se continuó realizando **el Proyecto de Comunicación Aumentativa y Alternativa.**

Los objetivos del Proyecto son:

- Eliminar las barreras de comunicación en el entorno y facilitar la orientación de los usuarios/as en las instalaciones de la Asociación, a través de la implantación de sistemas de amplificación sensorial y cognitiva.
- Iniciar y mejorar el acceso a las TICs.
- Promover el desarrollo y mejora de las capacidades y habilidades comunicativas de comprensión y expresión.
- Implantar sistemas de comunicación aumentativos y alternativos (SCAA) para los/las usuarios/as que lo precisen.
- Proporcionar la tecnología de apoyo necesaria para potenciar una comunicación funcional.

- Mejorar la calidad de las intervenciones/interacciones mediante la adquisición, por parte de los profesionales y familiares, de habilidades que mejoren la comunicación con los/las usuarios/as.
- Mejorar la calidad de vida de los usuarios/as.



Durante el año 2018, se realizaron evaluaciones e intervenciones para mejorar la comunicación de las personas usuarias.

Se realizó la evaluación del 100% de las personas usuarias. Han participado en las intervenciones de Logopedia 40 personas.

o **Proyecto de Envejecimiento:**

Durante el año 2018 se desarrolló el Proyecto de envejecimiento, dirigido a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo mayores de 45 años o que presenten signos de envejecimiento.

Los objetivos del Proyecto son:

General

- Detectar el envejecimiento de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y atender a sus necesidades físicas, cognitivas, sensoriales, psicológicas y sociales, con el fin de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Específicos

- Informar y orientar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias sobre los cambios que se producen con la vejez.
- Desarrollar o mantener sus habilidades adaptativas (comunicación, autocuidado, habilidades en el hogar y sociales, uso de la comunidad, autodeterminación, salud, habilidades académico-funcionales, ocio y tiempo libre y trabajo) con el fin de prevenir el deterioro y conservar su nivel de autonomía e independencia.
- Crear oportunidades para asegurar su participación en actividades significativas dentro de su entorno natural.
- Mejorar su motivación y autoestima, así como su sentido de utilidad.
- Trabajar sus recuerdos personales, su identidad y su historia de vida.
- Proporcionar el apoyo necesario para afrontar situaciones de duelo y pérdida, la muerte de seres queridos y la propia.
- Fomentar la sociabilidad y el uso de la comunidad.
- Ofrecer la oportunidad para que decidan sobre sí mismos.
- Orientar y brindar asesoramiento sobre cuestiones de futuro: ingreso en residencia, tutela...
- Desarrollar habilidades para prevenir el estrés derivado de los cambios que se producen en esta nueva etapa.
- Atender las demandas de las familias, informándolas, orientándolas y ofreciéndoles apoyo psicosocial.
- Promover su inclusión en la sociedad

Durante el 2018, se evaluó a 59 personas para detectar signos de envejecimiento. Cada caso ha sido llevado a la reunión interdisciplinar para valorar, junto con las aportaciones de otros profesionales, los objetivos a seguir. De ellas, 31 han presentado signos de envejecimiento y, por ende, se han llevado intervenciones con ellas.

Una vez evaluadas, se elaboró un informe de cada caso y se envió a sus familias.

Además, se han realizado 3 sesiones formativas con las familias, a las que asistieron una media de 10 personas a cada una.

Se llevó a cabo una formación a los profesionales de la entidad para acercar conocimientos sobre el envejecimiento de las PDID.



○ Otros talleres, como el **Taller de prevención de dolores de espalda y relajación.** Se realiza los viernes por la tarde, con un grupo máximo de 15 personas.

○ **Programa de Terapia ocupacional,** que engloba:

- **Rehabilitación física**, para mejorar o mantener el rango articular de movimiento, la fuerza muscular, el equilibrio, la coordinación y el sistema respiratorio y circulatorio.



- **Psicomotricidad e integración sensorial**, con las cuales se persigue:

- Potenciar el desarrollo de los principales canales sensoriales y de su nivel de integración sensorial.
- Favorecer la conducta exploratoria y la capacidad de respuesta de las personas con discapacidad.
- Facilitar aprendizajes básicos y abrir puertas a relaciones más significativas.
- Promover la adquisición de nuevas formas de expresión.
- Favorecer el desarrollo de las habilidades psicomotrices básicas (control postural, esquema corporal, lateralidad, equilibrio...) a través de actividades que favorezcan los aspectos motores, cognitivos y relacionales.

- **La adaptación de hogares y del mobiliario** de la entidad. Desde el servicio de Terapia Ocupacional se realizaron tres valoraciones de domicilios y se proporcionaron pautas de mejoras a las familias. Además se colaboró para la modificación del Aula de Educación.

- **La prescripción de productos de apoyo:** durante el año 2018 se prescribieron alrededor de 10 productos de apoyo, además de realizar modificaciones en las sillas de ruedas y mantener contacto con la Unidad de Atención Temprana del CHUF para la prescripción de comunicadores.

❖ Otras actividades:

- **Participamos en jornadas de envejecimiento**, organizadas por FADEMGA.



3.1.4- HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES

ESE - 4
HABILIDADES
PERSONALES Y
SOCIALES

Prestamos los apoyos y el acompañamiento necesarios para mejorar la calidad de vida de las PCDID que quieren ser más autónomas o vivir de forma independiente.

○ Proyecto PRODAVI

PRODAVI tiene como principal objetivo prestar los apoyos y el acompañamiento necesarios para mejorar la calidad de vida de las PCDI que quieren vivir de forma independiente. Este objetivo se divide en pequeños objetivos específicos que facilitan la consecución del mismo, como son:



- Adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para la realización de las tareas y actividades del hogar.
- Adquirir las habilidades, destrezas y hábitos necesarios para una adecuada higiene personal.
- Conocer y manejar las gestiones y gastos de una vivienda, así como administrar el dinero correctamente.
- Desarrollar las habilidades necesarias para crecer como persona y saber relacionarse.
- Ofrecer apoyo psicosocial a las familias.

Para alcanzar estos objetivos se llevan a cabo diferentes actividades, tanto en la Asociación, como en el propio piso, así como en diversos espacios escogidos por los profesionales vinculados al proyecto.

A lo largo de este año han pasado un total de 20 usuarios/as por el piso, lugar en donde los contenidos teóricos se ponen en práctica. Se establecen turnos rotativos de chicos y chicas en donde cada grupo (de 3-4 personas) permanece 12 semanas en el piso, bajo la supervisión y el apoyo de un mediador/a.

Los resultados no pueden ser mejores, y así lo reflejan las valoraciones realizadas por los propios usuarios/as y por sus familias. En términos generales estas han sido las valoraciones realizadas:

- Satisfacción general respecto a la participación en PRODAVI muy alta.
- El 100 % considera que les ha ayudado a ser más autónomos.
- El 91.67% de las familias tienen un grado de satisfacción muy alto con el proyecto.

Igualmente la evaluación llevada a cabo desde la entidad también nos proporciona datos objetivos y muy positivos, alcanzándose los indicadores de medida establecidos para uno de los resultados esperados, aunque hay que tener en cuenta que al no haber finalizado el Proyecto los datos no son definitivos.

Tal y como aparece recogido en los cuestionarios de satisfacción, tanto de los propios usuarios/as como de las familias, hemos dado respuesta a la petición de ampliar el periodo de estancia en el piso.

Como estaba previsto este año se ha en marcha otro piso, en donde los usuarios/as están 6 meses. En este caso cuentan con el apoyo puntual de un mediador/a, que prestará dichos apoyos en las áreas donde se detecte la necesidad.

Todas las personas que participan en el Proyecto también lo hacen en actividades programadas por la Terapeuta Ocupacional; se trata de realizar un entrenamiento en las habilidades instrumentales de la vida diaria.

Por otro lado, también participan dos días a la semana en un grupo en horario de 15:00 a 16:45 en donde se trabajan contenidos de carácter funcional, encaminados a la consecución del mayor grado de autonomía posible, y siempre con una aplicación práctica en su día a día. Soy la persona responsable de elaborar este material, y de la impartición de las sesiones junto con Belén Farias.

- **Proyecto de intervención afectivo sexual (FADAS)**

Con este Proyecto lo que se pretende es que las PCDID (Persona Con Discapacidad Intelectual y del Desarrollo) adquieran los recursos, habilidades y conocimientos necesarios para conocerse, aceptarse, vivir y expresarse en el ámbito afectivo sexual, de modo que estemos a gusto con nosotros mismos.

Las PCDID tienen necesidad de amar y ser amadas, de expresar sus emociones y sentimientos, de manifestar y disfrutar su deseo erótico, de poder expresar libremente su manera de sentirse hombre o mujer, así como su orientación sexual. Por todo ello, la educación afectivo sexual debe formar parte de un enfoque de atención integral a la persona.

Debemos abandonar la creencia de que las PCDID son asexuales, o no tienen la capacidad para comprender y asimilar estos conceptos. Nuestra función es ayudar a dar una orientación positiva para que las PCDID puedan interpretar de manera libre los aspectos sexuales y que aprendan a exteriorizar su pulsión sexual de una manera socialmente aceptada.

La sexualidad no es reducida a la genitalidad, reconociendo la amplitud del mapa corporal y las dimensiones psicológicas y sociales de la sexualidad.

Las intervenciones se realizan de manera individual y/o grupal, en función de las necesidades detectadas en cada uno de los usuarios/as. Actualmente hay un total de 40 personas participando en las sesiones grupales; mientras que son 9 las personas con las que se ha trabajado o se está trabajando de manera individualizada a través de los itinerarios personalizados.

Continuamos con la modalidad, dentro de las sesiones grupales, de formador de formadores. Se trata de un grupo de usuarios/as que han sido formados previamente, recibiendo la formación e información necesarias, para llevar a cabo las diferentes dinámicas que conforman las Unidades Didácticas con un grupo de compañeros/as. Los

resultados que se han obtenido hasta el momento han sido muy buenos, a lo largo del 2019 se prevé realizar alguna salida a otra entidad para que el grupo explique lo que hace. Para poder poner todo esto en práctica contamos con Manoli, con quien preparo y pongo en marcha las diferentes dinámicas.

Apuntar que también se ha iniciado PREVEN, consiste en un espacio en donde se tratará de proporcionar a las usuarias de la entidad las herramientas y conocimientos necesarios para conocer su propio cuerpo, prepararlas para las revisiones ginecológicas, así como mostrar a las familias la importancia de apoyar a las mujeres también en este ámbito, perder los miedos y que no solamente se asista cuando ya existe una problemática, sino como prevención.

Para que todo el personal tenga conocimiento de los avances que se producen en el Proyecto se hace un encuentro con los trabajadores, en donde se les explica cada uno de los apartados que lo componen y la evolución en los mismos. Igualmente, se les pide que hagan una valoración, obteniéndose como resultado positivo un 88% de los votos.

Destacar que el equipo que imparte las sesiones de Afectivo Sexual (Belén F. Paula, Manoli y yo) hemos elaborado el material, adaptando cada una de las dinámicas a las características del grupo.



○ **Proyecto de intervención socioeducativa**

○

El proyecto de intervención socioeducativa ha sufrido un cambio importante este año. Se han tratado de hacer los grupos todavía más homogéneos, y reducir el número de usuarios/as en cada uno de ellos. Por otro lado, se han modificado los contenidos a trabajar, así como el material, totalmente adaptado a las necesidades de los grupos, comprado a una editorial especializada en materiales adaptados a personas con necesidades educativas especiales.

Actualmente se trabaja en base a las siguientes áreas:

- Lectura Fácil.
- Ejercicio Físico.
- Estimulación Cognitiva.
- Euro.
- Habilidades Sociales.
- Terapia de Orientación a la Realidad.

- TICs.
- Actividades complementarias a elegir por los usuarios/as: teatro, canto, cine, relajación, juegos de mesa, paseo.

Todos los usuarios/as de la entidad participan en el mismo, a excepción de las personas de la Unidad de Apoyos Generalizados que tienen una programación específica.

Cuando hay una nueva admisión, soy la persona responsable de pasar un Informe de Valoración Inicial en donde se evalúan las habilidades académico funcionales de la persona. Aquí es donde obtenemos información para saber en qué nivel debe ser ubicado el usuario/a, ya que lo que se busca es que dichos niveles sean lo más homogéneos posible, con el objetivo de facilitar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

Además de realizar las evaluaciones mi función es la de preparar el material para todos los usuarios/as, lo más individualizado posible y acorde a las capacidades y habilidades de cada nivel.

3.1.5- HABILIDADES SOCIO-LABORALES

ESE - 5
HABILIDADES
SOCIO-
LABORALES

Queremos conseguir la integración de todas y todos los usuarios/as interesados, en las actividades laborales; que estas tareas laborales sean un medio para su desarrollo y adaptación socio-laboral; capacitación de los usuarios/as en técnicas, habilidades y destrezas necesarias para desarrollar las actividades. Hacemos prospección de empresas.

Lo conseguimos con el trabajo en los diferentes talleres ocupacionales y con el Proyecto de empleo de la Asociación.

○ Taller de creación



El taller de creación está basado en la elaboración de jabones artesanales de glicerina. Para la realización de los jabones los usuarios/as deben realizar diferentes pasos hasta conseguir el resultado final. De esta manera finalmente se consiguen jabones artesanales de glicerina de diferentes formas, colores y esencias intentando siempre adaptarnos al gusto del consumidor, a lo que conlleva que se haya fomentado las ventas de nuestros productos. Por ello nuestro taller realiza encargos para bodas, comuniones, bautizos, diferentes festejos como la navidad, día del padre o madre....

Este año los usuarios/as siguen trabajando en la envoltura, el empaquetamiento y realización de lazos de decoración así como la puesta de las etiquetas en los productos para su resultado final trabajando de esta manera la motricidad fina.

También diariamente se trabajan actividades de la vida cotidiana como la correcta utilización de los utensilios utilizados y la limpieza del taller.

Como novedad han hecho sales de baño de diferentes colores y jabones temáticos.



Por otra parte, en ratos libres se ha trabajado la concentración, memoria, etc.. con diferentes juegos y dinámicas.

○ Taller de costura

En el taller de costura todos los trabajos que se realizan ayudan a mejorar la memoria, la psicomotricidad fina y la interacción entre compañeros/as.

Las **labores** que hemos confeccionado este año han sido:

- Acericos bordados (punto de cruz y punto yugoslavo)
- Baberos bordados (punto de cruz)
- Cojines bordados (punto yugoslavo y punto de cruz)
- Broches de fieltro diversos (profesiones, flores, iniciales ,etc...)
- Alfombras (lana , punto,..)
- Manteles y tapetes variados usando varios puntos (punto de cruz, cadeneta, cordoncillo, punto yugoslavo, etc...)
- Nombres bordados a punto de cruz
- Cuadros a punto de cruz



Además de todo lo anterior, seguimos realizando tareas básicas de costura que la Asociación va necesitando a lo largo del año (arreglos de bajos de pantalones,etc...) .También este año hemos colaborado con Prodavi, ayudando con arreglos de costura.

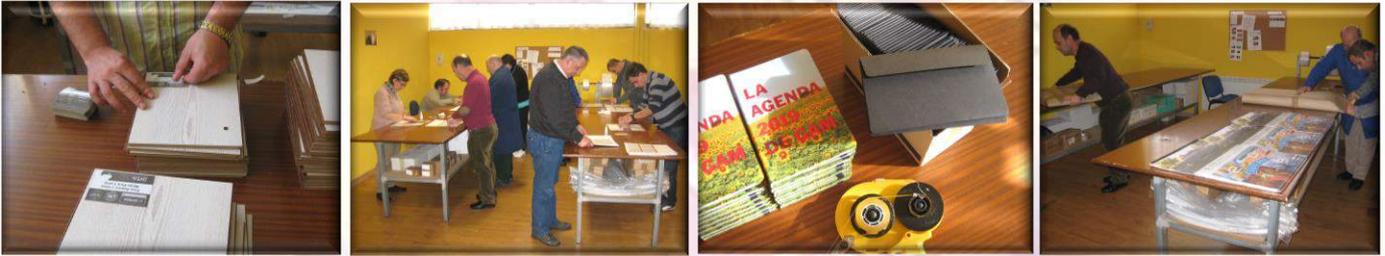
○ Taller Serigrafía



Club Arco Narón. Serigrafiado de equipación (camisetas y sudaderas) a una tinta.

Serigrafiado de carpetas para el Concello de Cabañas, de 190 camisetas Tenis de mesa para el Memorial Manuel De lacha, de 1000 bolsas para pan: Panadería García López, bolsas de papel, camisetas y bolsas “pintando la mona”, neceseres, camisetas “Abducete pola Arte”

○ Taller de montaje



- Montaje de rieles de aluminio
- hemos colaborado con el taller de encuadernación en actividades como: pegado de sobres, montaje de folletos de propaganda, montaje muestrarios INTASA, montaje de carpetas, montaje de diferentes muestrarios para imprenta, recuento y empaquetado de calendarios 2019, etc.

○ Taller de encuadernación



En el año 2018 se realizan trabajos de manipulado de imprenta para las siguientes empresas: Imprenta Mundo, Imprenta Galiza, Estampa y Fonseca. Durante este año los trabajos más sobresalientes fueron:

- Pegado de Cd's en libros
- Elaboración de 5.500 planos para el Concello de Oleiros (plegado, pegado y montaje)
- Plegado de carpetas
- Alzado y montaje de talonarios
- Embolsado de 3.000 Cd's
- Elaboración de agendas "Imborrable" (pegado, alzado, grapado y plegado)
- Elaboración y grabado de libretas y agendas artesanales
- Elaboración de libretas para la universidad de la Coruña
- Embolsado de documentación
- Elaboración de llaveros, fundas de gafa y carteras
- Pegado de sobres en agendas
- Montaje de calendarios
- Montaje de muestrarios de madera Besteiro

○ **Taller de creatividad**



Se continúan realizando trabajos para distintas entidades y particulares, se ha realizado diferentes productos para ayuntamientos, bodas, comuniones, etc...



○ **Taller de Jardinería**



Se trabaja en el mantenimiento de nuestro entorno, y en el invernadero con el que tenemos en la asociación. De la plantación salen lechugas, acelgas, pimientos, que se utilizan para consumo propio.

○ **Taller de Carpintería**

Se realizan todo tipo de trabajo de carpintería, además de ello se elaboran los muestrarios para la empresa INTASA, y apoyamos en ocasiones a otros talleres en momentos de producción alta.

○ **PROYECTO PRODAIL (Proyecto para el desarrollo de la autonomía a través de la inserción laboral)**

PRODAIL es un proyecto de formación específica orientado a la inserción laboral como un paso más en el proyecto de vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (PCDID). El objetivo general es proporcionar la formación e información necesaria, así como el apoyo y acompañamiento, para mejorar la calidad de vida de las PCDID.

Los objetivos específicos en los que hemos trabajado han sido los siguientes:

1. Mejorar la formación de las PCDID en derechos y deberes de los trabajadores y en Técnicas de Búsqueda Empleo (TBE)
2. Contribuir a la mejora de la empleabilidad a través del desarrollo de las competencias laborales generales y específicas.
3. Facilitar el desarrollo de habilidades personales, sociales y laborales que les permitan desempeñar de manera eficaz sus funciones en el puesto de trabajo
4. Aumentar la implicación y sensibilización del tejido empresarial de la zona en la contratación de las PCDID a través de la prospección

Durante el año 2018 han participado en el proyecto 33 usuarios, realizando las siguientes actividades para conseguir los objetivos propuestos:

1. Actividad de orientación e información. Sesiones semanales en las que se han trabajado los siguientes contenidos: conocimiento de la normativa de los derechos y deberes de los trabajadores, elaboración de currículum y carta de presentación, pautas para enfrentarse a una entrevista de trabajo y conocimiento y puesta en práctica de las TBE.



2. Actividad de mejora de la empleabilidad desarrollando competencias. Se han trabajado de manera grupal las competencias generales (comunicación, iniciativa, trabajo en equipo, resolución de problemas, uso de las TICs etc). En esta actividad hemos trabajado también de manera individual con un total de 13 personas las competencias específicas para 4 puestos de trabajo diferentes: reponedor de supermercado (6 personas), vendedor deportivo (2 personas), ayudante de prospección (4 personas) y ayudante de cocina (1 persona). Hemos trabajado competencias como la atención al cliente, manejo de las TICs para ventas a través de internet, implantación de productos en tienda y control de stock a través de los dispositivos destinados para ello, organización de un comedor, etc.

De la misma manera, un grupo de 7 personas se ha estado formando para presentarse a las oposiciones de ordenanza a nivel autonómico y estatal. Esta preparación se lleva a cabo de forma semanal.

3. Actividad de acompañamiento en el puesto de trabajo, realizadas a través del ECA (Empleo con Apoyo). Se han realizado 13 actividades de acompañamiento entre

octubre y junio 2018. Las empresas y puestos de trabajo donde hemos realizado esta actividad han sido las siguientes:

- Decathlon Ferrol. Perfil de vendedor deportivo. Una persona en formación práctica y otra insertada laboralmente.



- Fundación Misael Prieto. Perfil de reponedor de supermercado. 6 personas en formación práctica
- Asociación Nuestra Señora de Chamorro. Perfil de ayudante de prospección empresarial y ayudante de cocina. 4 personas en formación práctica y 7 personas insertadas laboralmente



- Carrefour Ferrol. Perfil de reponedor de supermercado. 4 personas en formación práctica



De manera paralela, se realiza el seguimiento de los usuarios que ya llevan tiempo insertados laboralmente, en empresas como Telepizza (repartidores de publicidad) y Colegio San Rosendo (ayudante de conserje)

4. Actividad de prospección empresarial. Se ha realizado una prospección de empresas en la comarca de Ferrolterra para dar a conocer nuestro proyecto y buscar colaboración. Se han establecido una nueva alianza con Carrefour Ferrol, y se mantienen las establecidas con la Cooperativa de Meirás y Decathlon

3.1.6 – OCIO Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS

ESE -6 OCIO/
ACTIVIDADES
DEPORTIVAS

Actividad Deportiva



La actividad deportiva realizada en la Asociación mejora la calidad de vida de las personas usuarias de la misma, al incidir principalmente en las dimensiones de calidad de vida de autodeterminación, bienestar físico y bienestar emocional.

Actividad no estrictamente de ocio, puesto que está vinculada a los programas de atención individualizada (PIAs) donde se recogen los objetivos a conseguir en esta área, pero si muy relacionado con este, puesto que de aquí surgen los deportistas de conforman los diferentes equipos deportivos de la Asociación.

Por otro lado, se prestan los apoyos necesarios para que cualquier persona usuaria de la Asociación pueda practicar deporte, independientemente de su nivel de necesidad de apoyos.

Esta actividad tiene dos grandes áreas:

- a) *Pabellón (O Val)*, a donde acudimos todos los martes. Allí se realiza un trabajo físico de mantenimiento que incluye paseos por el entorno de la comunidad de O Val y un entrenamiento deportivo más específico. Los deportes practicados son: atletismo (lanzamiento de peso), bádminton, fútbol sala, baloncesto, pruebas adaptadas y petanca.

- b) *Piscina (A Gándara)*, actividad realizada todos los jueves y donde se trabaja la natación terapéutica, de mantenimiento y deportiva.



Debemos destacar el incremento de personas usuarias que asisten a estas actividades que provienen de todos los talleres unidades independientemente del nivel de apoyos que requieran.

Fruto de todo lo anterior están las participaciones en las diferentes competiciones deportivas, participación que se hace de forma voluntaria tanto a nivel individual como en equipo. Resumiendo nuestra participación en 2018 se concretó en:

Liga Fútbol Sala de Special Olympics Galicia, seis jornadas de competición y una jornada final de entrega de premios en Santiago. Competimos en un grupo junto a las asociaciones Promede de Monforte de Lemos, Juan María de Nigrán y Aspnaís de Lugo.



Liga Deportiva Provincial, este año 2018 celebramos el 25 aniversario de la puesta en marcha de la misma. Con ese motivo se celebramos conjuntamente con el resto de asociaciones una comida. Además, como estos últimos años organizamos la jornada de natación y participamos en las de Juegos de Mesa (Carballo) y organizamos un partido de baloncesto con Aspaber.

En el entorno del Centro y relacionándonos con la comunidad en la que estamos inmersos, celebramos partidos de *fútbol sala con el Centro Souto de Leixa*, participamos en la *Marcha Ciclista del Concello de Narón* y en el mes de julio pusimos en marcha una nueva iniciativa que fue la iniciación a la práctica del *Surf*.

Juegos Autonómicos Special Olympics Galicia, participamos en todos los disputados: deportes minoritarios, fútbol sala, petanca, atletismo, maratón urbano, baloncesto y natación.



Además, una representación de deportistas y técnicos participamos en la *Reunión de las Ligas* y en la *Jornada de Técnicos, Voluntarios y Deportistas de Special Olympics Galicia*.

Por otra parte, como en ediciones anteriores tomamos parte en el *Certamen de Tarjetas de Navidad* y en el *Acto de Entrega de Premios* del mismo.

Ocio

El ocio es una experiencia personal que desarrollamos en nuestro tiempo libre, elegida libremente porque nos produce satisfacción y placer, y que sólo tiene este fin. Para la Asociación la esencia del ocio es la libertad de proponer y escoger entre una variedad de opciones y experiencias de ocio. Apoyamos a las personas usuarias para que ejerzan esta libertad de elección. Por otro lado, es prioritario para nosotros que las actividades de ocio sean inclusivas, es decir, que se lleven a cabo en entornos comunitarios como lo hacen el resto de ciudadanos. Desde el Servicio de Ocio tratamos de mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios incidiendo en las dimensiones de autodeterminación e inclusión social.

Con estos principios como guía, durante 2018 hemos realizado las siguientes actividades:

Vacaciones de verano: cuatro turnos de nueve días cada uno, durante los meses de julio y agosto. Un turno en Santiago, dos en Pontevedra y uno en Arcade.

Viajes del Imsero: Sevilla, Tenerife, Sevilla, Oviedo y Mallorca.

Fiestas: Carnavales, Magosto y Navidad.

Otras actividades: Comida-Baile de Navidad.



3.1.7 – SALUD E HIGIENE

ESE-7
 SALUD/HIGIENE

Favorecemos la calidad de vida en relación con la salud; Mejorar el estado de salud de los usuarios/as.

ACTIVIDAD EN ENFERMERÍA:

- Preparación de la medicación diaria y administración de otro tipo de medicaciones puntuales fuera de horario de comedor.
- Atención a usuaria/os con mareos, ataques epilépticos o ausencias siempre informando a la familia con un registro o llamada.
- Control mensual (semanal en algún caso puntual) del peso de los usuarios que están con dieta, control de cantidad o que la familia lo solicite.



Semanalmente (los miércoles) control de glucosa facilitándoles el desayuno en el centro.

- Control semanal, quincenal o mensual de la TA.
- Aplicación de pomadas o cremas antiinflamatorias, quemaduras, antigripales, curas de heridas, limpieza de oídos, colirios, toma de tensión, glucosa, peso, estatura, IMC, manicuras y pedicuras, tiras orina...
- Contacto mutuo con familias por teléfono para cambios de medicación, informar problemas puntuales, para cerciorarme del estado de salud del

usuaria/o, para informar de algún incidente ocurrido en el centro...

- Realizar 2 veces al día movilizaciones o cambios de postura a usuarias/os que utilizan silla de ruedas, junto con la T.O.
- Tramitación de citas médicas para usuarias/os que lo necesiten o familias que me lo soliciten.
- Organización junto con Quirón las revisiones médicas anuales para los trabajadores.
- Punto Sigre: recogida de fármacos caducados para depositar en la farmacia.
- Control y registro todos los viernes de la cloración del agua.
- Recibimiento y atención a inspectoras/es de sanidad, archivación de actas y solvencia de posibles desperfectos/ mejoras que pueden observar.
- Contacto con la empresa de residuos sanitarios Consenur, para la recogida de contenedor de agujas y objetos punzantes/ cortantes.
- Contacto con PMA NUTRIGRAS (empresa de recogida de residuos no peligrosos) para la recogida de aceite usado.

- Acompañamiento médico:

- Acompañamiento a visitas médicas y/o revisiones... (ambulatorio, urgencias, analíticas, mamografías, oncología, podología, radiología, vacunas, oftalmología y óptica, solicitud MAP informes y solicitudes para material de ortopedia)
- Visitas domiciliarias para cerciorarme del estado de salud de los usuarias/os y sus familias, comunicarles citas médicas, acompañarlos al centro de salud o ir a la farmacia (por falta de medios o por problemas de salud)

	ATENDIDOS	RESUELTOS	DERIVACIÓN CONSULTA
TOTAL año 2018	271	268	3

Nº USUARIOS CON OBJ MARCADOS EN PIA EN 2018	Nº OBJETIVOS MARCADOS EN PIA EN 2018	Nº OBJETIVOS QUE SE CUMPLEN EN 2018
32	37	37

- Envío y recopilación de informes médicos y hojas de medicación de los usuarios con el fin de actualizar datos y tener constancia de sus problemas de salud, datos de su medicación y autorización familiar firmada de los usuarios/as que tomen medicación en el centro.
- Actualización de datos en “turnos de medicación”, “tentempié del descanso”, “régimen alimentario” y en la carpeta de comedor: nuevas pautas médicas referentes a dietas/ régimen alimentario, información y explicación al personal de cocina, a las monitoras del comedor.
- Recopilación y archivación mensual de “asistencias de medicación” y de “asistencias de dietas” con las firmas correspondientes.
- Envío mensualmente del menú a todas las familias.
- Archivación y control de documentación cocina (formatos : Insa, Inveslabor, “control frío”, “cambio aceite”, “limpieza”, “recepción materias primas”...)
- Actualización de listado con fecha de caducidad para control de medicación de: botiquines varios, armario de enfermería y medicación de reserva.
- Actualización de listado de usuarias/os que padezcan epilepsia.
- Actualización anual de la acreditación para manipulador de alimentos del personal de cocina y limpieza.

- Solicitud tarjeta doble AA para 30 usuarios/as de la asociación.



- Proyecto Prevén: proyecto para la revisión y prevención ginecológica de las mujeres con DI, prepararlas para esa situación y fomentar y crear el hábito.

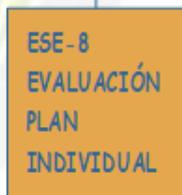
Realizamos reuniones y sesiones clínicas con el personal del ambulatorio de Narón (matronas, MAP...) para presentarles el proyecto y contar con su apoyo.

A lo largo del 2018 preparamos el material para comenzar con las sesiones con un grupo de mujeres. El 30 de noviembre 2018 se realiza la primera sesión formativa de PREVEN, está prevista otra sesión formativa en el mes de enero 2019.



- Realización formación básica de primeros auxilios para el grupo de Autogestores el 16/02/18.

3.1.8 – EVALUACIÓN DEL PLAN INDIVIDUAL DE APOYOS



Identificamos los logros, adaptamos modificaciones en el PIA, para la consecución de los objetivos individuales de cada persona, evaluamos y revisamos junto con las personas el PIA.

La periodicidad de las revisiones se realizan anualmente, aunque si se observa un desajuste o tenemos que realizar alguna modificación no se espera a la fecha de revisión.

Todas estas cuestiones quedan registradas en acta de equipo interdisciplinar.

3.1.9 – SALIDA



Tramitamos la baja del usuario/a del centro tanto por decisión propia, por decisión del centro o por defunción, de la manera más agradable posible.

Uno de los indicadores que recogemos es el -% de usuarios/as que causan baja por cambio de servicio cambio de servicio a residencia: ninguna baja ha sido por necesidad de servicio de residencia.

-bajas causadas por motivos económicos: ninguna por causas económicas.

En el año 2018 hubo una baja en el centro ocupacional y una baja en el centro de día.

3.1.10 – ATENCIÓN A LAS FAMILIAS

ESE-10 ATENCIÓN FAMILIAS

El objetivo de este proceso es el de mejorar la atención y apoyo a las familias. Favorecer la creación y mantenimiento de

lazos entre familias; ofrecer a las familias un lugar de reunión; dar respuesta a la demanda de información y formación

Para atender de una manera cercana y eficiente demandas de información/orientación, asesoramiento, gestión/tramitación, petición de recursos, documentación, apoyo y seguimiento, intermediación, a las familias se han realizado:

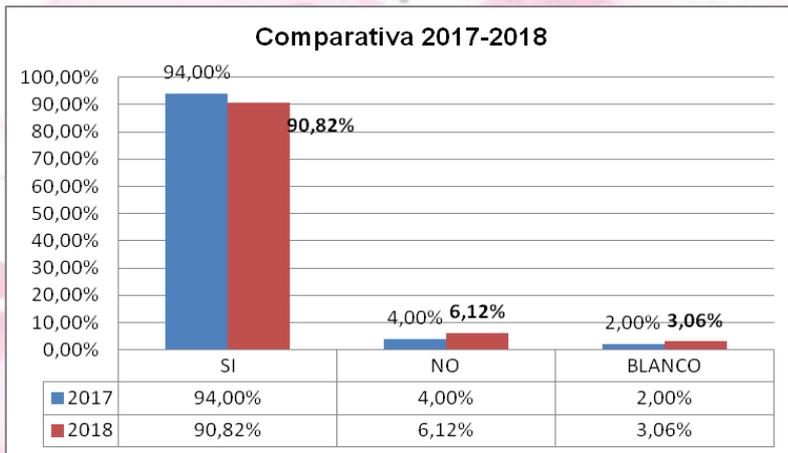
- Entrevistas programadas
- Entrevistas no programadas
- Visitas domiciliarias
- Consultas telefónicas

Las gestiones/ tramitación por temas han sido las siguientes:

- **Pensiones** (13): solicitudes PNC (6), declaraciones anuales PNC (7), PNC con 3ª persona...
- **Certificados de discapacidad** (19): revisiones/3ª persona (12), movilidad reducida (1), corrección erratas en las tarjetas de discapacidad (6)...
- **Incapacidad y tutela** (24): información sobre el proceso de incapacitación judicial, presentación de demandas, seguimiento, remoción de tutelas, testamento, últimas voluntades, elaboración de inventario, rendición de cuentas...
- **Dependencia** (22): información sobre la ley de dependencia, solicitudes de valoración, revisiones de grado, modificaciones de PIA...
- **Seguridad Social** (9): P.F., orfandad, viudedad, modificación datos bancarios y cambios de tutor,...
- **Otros recursos** (8): derivación recurso residencial (1), información sobre recursos residenciales (5), SAF (2), tarjeta movilidad reducida y transporte...

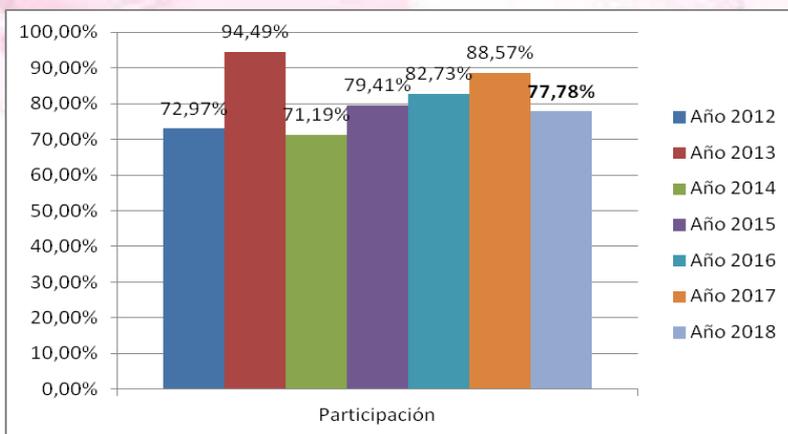
Se ha realizado cuestionario de satisfacción a las familias, dando los siguientes resultados de forma genérica:

-% de satisfacción de las familias en relación a la información que reciben de su familiar:
En el cuestionario se recoge el siguiente ítem:



“Conoce los programas y actividades que su familiar realiza en nuestro centro:”

El 90,82% indica que Si conoce los programas y actividades que su familiar realiza en Chamorro, frente al 6,12% que no lo sabe. Disminuye en un 3,18%, por lo que se intentará mejorar a la hora de comunicar dicha información.



-% de satisfacción cuestionario familias: El cuestionario se ha enviado el 15 de noviembre, se han entregado 126 cuestionarios, de los cuales hemos recibido 98, se alcanza un 77,78 % de participación. Disminuye un 10,79% el grado de participación. A continuación recogemos en este gráfico los datos de participación de los últimos 7 años.

3.2. Procesos estratégicos

Son aquellos que determinan desde la línea de actuación de la entidad, su gestión económica, la gestión de personas, y el propio sistema de Gestión de Calidad.



3.2.1 – NUESTRA PLANIFICACIÓN



Elaboramos y establecemos los objetivos de calidad. Elaboramos Plan de Acción. Conocer y definir cuáles son las necesidades y expectativas básicas de los clientes internos y externos para lograr una mayor satisfacción.

-Seguimiento del proceso:

-% de socios asistentes a la Asamblea que aprueban la planificación anual: el número de asistentes 33 socios aprobando el 100% la planificación anual, siendo la meta fijada del 90%

-Plazo de elaboración Plan Acción. El Plan de Acción se elabora en marzo 2018, y se aprueba en Asamblea General el 25/05/18.

Análisis del contexto (D.A.F.O.)

-Reuniones de Junta Directiva donde se trabaje sobre el D.A.F.O: durante el año 2018 no se trabajo en Junta Directiva, quedando aplazado al primer trimestre del año 2019.

-Reuniones Equipo Interdisciplinar donde se trabaje sobre el D.A.F.O.: durante el año 2018 se realiza una reunión, quedando pendiente una reunión para el primer trimestre del año 2019

-Envío mail al personal para realizar aportaciones sobre el D.A.F.O: El 05 de diciembre del 2018, se envía al personal un comunicado, donde se solicita su colaboración, se entrega un formato a 24 profesionales, de los cuales sólo han respondido 4. A pesar de que esta iniciativa no ha tenido la participación esperada, se continuará realizando.

Incremento de nº de socios que asisten a la Asamblea:

Envío de carta explicando la importancia de su participación en la Asamblea:

-Circular informativa: enviada el 4 de mayo 2018

-% de socios asistentes a la Asamblea: 21,71% de socios asistentes.

Implantar la base de datos + INTEGRA: Planificar implantación:

-realizar planificación implantación: debido a la actualización del sistema informático realizado, la implantación de la base de datos no se ha podido realizar, quedando pendiente para el año que viene.

3.2.2 – GESTIÓN DE LA FINANCIACIÓN

EST-2 GESTIÓN
FINANCIACIÓN

-Rendición de cuentas
-Gestión Económica

Objetivo: Realizar una adecuada y estructurada gestión económico-financiera. Establecer una visión global de la dimensión económica de la entidad y de los procedimientos fundamentales asociados a su gestión. Mejorar en el proceso de gestión económico llevado hasta ahora, estableciendo una mejora continua.

Seguimiento del proceso:

-% desviación presupuestaria, remitirse a las cuentas contables.

-Obtener la Certificación auditoría económica externa. Se valorará en el 1º trimestre del 2019. En el año 2018 se auditaron las cuentas económicas del 2017 por la empresa BDO Auditores S.L.P. con fecha 17 mayo 2018 (ver informe para más información)

3.2.3 – GESTIÓN DE LAS PERSONAS



Objetivo: Selección personal más adecuado según perfiles. Conocer el grado de satisfacción de los trabajadores, conocer sus necesidades y expectativas, y establecer los objetivos de mejora en función de los resultados obtenidos. Asegurarse de que el personal cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo el servicio que presta, hacerlo consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

Seguimiento del proceso:

- Plan de formación: se ha elaborado el plan de formación.
- % de trabajadores que participen en al menos una acción formativa al año, todo el personal ha realizado al menos una acción formativa.
- nº de acciones formativas aprobadas/denegadas: no se han realizado propuestas de formación.
- coste acciones formativas, ha sido de: 1.034,45 Euros
- valoración clima laboral:
Cómo valorarías el clima laboral de Chamorro (1 lo menos positivo y 10 lo más positivo)

Valoración	Porcentaje
1	0,00 %
2	0,74 %
3	0,00%
4	11,85 %
5	7,41 %
6	8,89 %
7	20,74 %
8	23,70 %
9	26,67 %
10	0,00 %

El 80,00% valora el clima laboral entre 6 y 10, y el 20,00% entre 1 y 5. La valoración global del clima laboral se considera satisfactorio

- nº de reuniones personal realizadas: se han realizado 84 reuniones del Equipo Interdisciplinar. Se han realizado 2 reuniones del Equipo Afectivo-sexual.
- Planificar formación: nº de reuniones, encuentros de transición de proyectos, actividades, etc....En enero tal como estaba planificado se realiza la formación interna, tanto específica como genérica del Proyecto para la detección e intervención con PCDID en proceso de envejecimiento. Y el 27 de junio se realiza el III Encuentro del Proyecto FADAS.

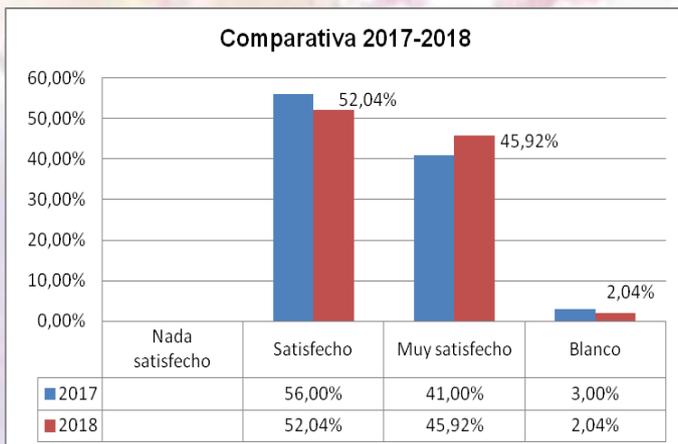
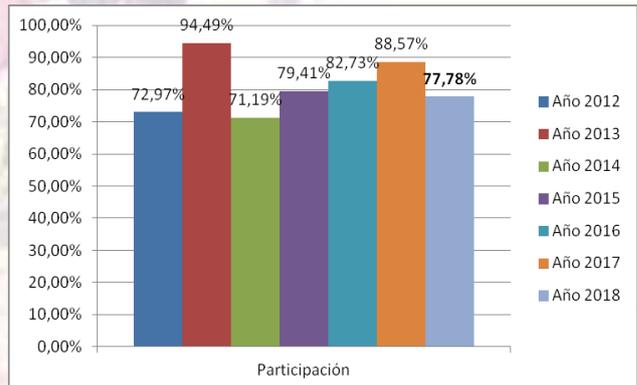
3.2.4 – LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

EST4- SATISFACCIÓN CLIENTES

-Quejas y Reclamaciones
-Medición Satisfacción

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as las familias y otros clientes. Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios/as y familias. Establecer objetivos de mejora en función de los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios/as y de sus familias.

-nº de encuestas realizadas: se han realizado 5 cuestionarios
 -% de familias que participan en la encuesta anual: La meta establecida es de un 55% de participación, y hemos alcanzado un 77,78%.



-% de grado satisfacción general con el servicio prestado, la meta establecida es de un 65%, obteniendo que el 97,96% manifiesta estar satisfecho/muy satisfecho, solo un 2,04% no responde a esta pregunta.

Los datos obtenidos se consideran muy satisfactorios; Uno de nuestros compromisos es la mejora continua por ello se continuará trabajando para mantener el grado de satisfacción.

3.2.5 – GESTIÓN DE CALIDAD



Certificación ISO 9001:2015.

- N.º de No Conformidades, en la Auditoría externa realizada por Bureau Veritas el 23 de abril 2018, se han detectado 1 no conformidades de tipo menor.
- obtener el certificado ISO 9001:2015; se mantiene el certificado de fecha 05 de mayo 2017.

Calidad Plena: Debido a una importante reestructuración organizativa, se ha invertido tiempo en la planificación, organización del proyecto de intervención socio educativo, así como en la planificación de nuevos servicios (construcción de vivienda...) por lo que se paraliza este punto.

3.3. Procesos de apoyo



Son aquellos que ayudan a que funcionen los Procesos Esenciales, por lo que también están totalmente desarrollados.

3.3.1 – GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN



Contamos con un control de la documentación que forma parte del SGC, y poder demostrar que los servicios cumplen con los requisitos del SGC.

- Nº de no conformidades detectadas en este proceso. No se han detectado no conformidades.
- grado de satisfacción del personal con el sistema documental utilizado, se estableció la meta del 50% , los datos que se obtienen de la encuesta realizado son: el 61,90% considera que el sistema documental utilizado Si es apropiado, frente al 23,81% que No lo considera y un 14,29% que no contesta.
- Revisión documentación: la documentación está en proceso de revisión, debido a la modificación informática que se está realizando quedo paralizado la adaptación teniendo en cuenta la base de datos +INTEGRA, a pesar de ello formatos que se encuentran en dicho proceso, como son los formatos del Proyecto de Actividades Instrumentales de la Vida Diaria, y los formatos del Proyecto de Actividades Básicas de la Vida Diaria.

3.3.2 – GESTIÓN DE LAS COMPRAS Y PROVEEDORES

**APO2-COMPRAS Y
PROVEEDORES**

-Compras
-Proveedores

Asegurar una correcta adquisición de los productos y servicios necesarios. Establecer las responsabilidades y metodología a la hora de la adquisición de materiales y productos (transporte, material médico, comedor, reparaciones, limpieza....) establecer la subcontratación de servicios. Que los proveedores cumplan los requisitos y verificarlos.

-% de proveedores con faltas graves, se han detectado 1 falta grave.

-porcentaje de proveedores con certificado de calidad 33,33%

-evaluaciones no aprobadas: 1 no aprobada

Se valora modificar el indicador para el año 2019, la propuesta sería:

-nº de proveedores con incidencias

-% de incidencias de proveedores y mantener evaluaciones no aprobadas

3.3.3– GESTIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

**APO3-SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS**

-Transporte
-Comedor
-Limpieza
-Mantenimiento Instalaciones

Conseguir unos buenos servicios complementarios, en los ámbitos que consideramos de importancia para el buen desarrollo de los procesos esenciales.

-Tiempo reparación (tiempo transcurrido entre que se solicita y se ejecuta: todas las reparaciones se ejecutan en el tiempo establecido, resultando una media de dos días entre la solicitud y la reparación.

-Coste del mantenimiento/reparaciones:

*servicio comedor: 79.961,82 €

*servicio transporte: 99.284,58 €

*servicios generales: 149.388,75 €

4. Acciones de visibilización

Queremos conseguir ampliar alianzas para la mejora de la asociación y en consecuencia de las personas con discapacidad intelectual

Realizamos actividades de acción social todo el año:

A principios de año nos fijamos una meta de 3 actividades y hemos realizado 12, que son las siguientes:

- 19 mayo participamos en la Convivencia Formativa de Irmáns
- 6 y 7 de junio participamos en la Jornada Sexualidad en Madrid “del tabú a la tarea”
- En agosto se retoman los contactos con la empresa Pull&Bear, estableciendo una nueva alianza, que repercute en un pedido a uno de los talleres de la Asociación, la realización de un video y un afianzamiento de dicha alianza.
- 05 octubre nos visitan alumnos/as del Rodolfo Ucha del ciclo de TAFAD, de estas visitas surge una alianza, que repercute en que dos alumnos realicen prácticas en nuestra asociación.
- 19 octubre participamos en el Congreso Nacional de Familias, presentando el Proyecto FADAS.
- 26 y 27 octubre, participamos en el Encuentro de Autogestores
- 3º Foro Familias FADEMGA, el 17 noviembre.
- 19 noviembre participación en la Feria Virtual con la presentación del Proyecto FADAS.
- 22 y 23 noviembre asistencia a la Feria Transformación Logroño
- 26 noviembre participación en el Acto Floral para conmemorar el Día Internacional de la violencia de género.
- 14 y 15 diciembre participación en las actividades organizadas desde el Concello de Narón relacionadas con el Día de la Diversidad Funcional (UN MUNDO CHEO DE DIVERSIDADE, charlas y flashmob)

Mantuvimos y aumentamos la participación en actividades realizadas desde otros organismos/asociaciones, nos habíamos fijado una meta de 5 actividades y hemos realizado 25:

- Enero realización de Auditorías Internas ASPRONAGA.
- 19 y 20 enero participación en “Introducción á avaliacion e intervención neuropsicolóxica en persoas adultas”
- Participación proyecto Pensamiento Libre (8 sesiones)
- 17 marzo organizamos una Jornada de Natación de la Liga Provincial
- 19 mayo participamos en la Convivencia Formativa de Irmáns
- 25 mayo participamos II Xornada Plena Saúde
- Mayo participamos en la recogida de firmas Cada Familia Importa.
- 6 y 7 de junio participamos en la Jornada Sexualidad en Madrid “del tabú a la tarea”
- 8 junio participamos en la II Xornada Salud Mental
- 22 junio realización actividad Educación Vial Concello de Narón
- Octubre se participa en la toma de datos para la realización de un estudio para analizar la situación y necesidades de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

- 10 octubre participación VII Sesión Clínica FADEMGA.
- 19 octubre participamos en el Congreso Nacional de Familias, presentando el Proyecto FADAS.
- 26 y 27 octubre, participamos en el Encuentro de Autogestores
- 3º Foro Familias FADEMGA, el 17 noviembre.
- 19 noviembre participación en la Feria Virtual con la presentación del Proyecto FADAS.
- 22 y 23 noviembre asistencia a la Feria Transformación Logroño
- 26 noviembre participación en el Acto Floral para conmemorar el Día Internacional de la violencia de género.
- 27 noviembre participación en la jornada “Míranos, escóitanos, apóianos”
- 19 diciembre participación jornada “Xuntos medramos nos apoios que prestamos”
- 14 y 15 diciembre participación en las actividades organizadas desde el Concello de Narón relacionadas con el Día de la Diversidad Funcional (UN MUNDO CHEO DE DIVERSIDADE, charlas y flashmob)
- Participación en siete jornadas de competición de la *Liga Fútbol Sala de Special Olympics Galicia*.
- Participación en todas las actividades de Special Olympics Galicia de los juegos autonómicos.
- Participación en la Marcha Ciclista del Concello de Narón

Participación en grupos de trabajo (UDS, comisiones de trabajo...), nos habíamos fijado 5 participaciones y conseguimos 12:

- Comisión de gerentes: Rocío Coira
- Comisión empleo de AEDIS: Rocío Coira
- UDS empleo: Rocío Coira
- Asociación Seitura 22 Rocío Coira
- Consello General de Participación Ciudadana: Rocío Coira
- UDS residencia y mini residencias: Jani Dovigo
- UDS comisión calidad: Aurora Lage
- Bolsa Auditores Internos FADEMGA: Aurora Lage
- UDS autonomía personal e dependencia: Jose Luís Oñate
- Grupo de trastornos mentales y/o alteraciones de conducta: Jani Dovigo
- UDS personas con necesidades de apoyos extensos: Paula Parga
- Reuniones del Concello de Narón Servicio Sociocomunitario: Aurora Lage

Aumentamos la aparición en los diferentes medios de comunicación:

- 03 de febrero, La Voz de Galicia “la portavoz del BNG (Ana Pontón) se reúne con la directiva de la Asociación Ntra.Sra.de Chamorro”
- 17 de febrero, La Voz de Galicia “La Asociación Chamorro lidera el programa con apoyo de la Fundación ONCE”
- 23 de febrero Ferrol 360 “Rey Varela ensalza la labor de Nuestra Señora de Chamorro, “un servizo de referencia””
- 23 de febrero, Galicia Ártabra “El Conselleiro de Política Social destaca la labor que desarrolla la Asociación Chamorro”

- 23 de febrero Diario de Ferrol “Rey Varela garantiza la continuidad del apoyo económico de la Xunta a la asociación Chamorro”
- 24 de febrero, La Voz de Galicia “Rey Varela garantiza apoyo a la asociación Chamorro”
- 16 de marzo La Voz de Galicia O Val tendrá una vivienda para vecinos con discapacidad intelectual
- 16 marzo, Galicia Ártabra “A Alcaldesa e a Edil de Igualdade visitaron as instalación da Asociación Ntra.Sra.de Chamorro”
- 17 marzo, Ferrol 360 ,”La alcaldesa de Narón visita las instalaciones de Ntra.Sra.de Chamorro”
- 01 de noviembre, Diario de Ferrol “La Diputación entrega un vehículo adaptado a la asociación Chamorro”
- 19 de diciembre, Diario de Ferrol “Cuatro usuarios de Chamorro finalizan las prácticas en Carrefour.

5. Datos económicos

5.1. Balance se situación

<i>Activo</i>	2018	2017
A) ACTIVO NO CORRIENTE	2.147.378,53	2.062.431,60
I. Inmovilizado intangible	2.679,01	4.627,48
III. Inmovilizado material	2.144.699,52	2.057.804,12
V. Inv.en ent.grupo y asoci.a largo plazo	0	0
VI. Inversiones financieras a largo plazo	189.460,31	189.460,31
B) ACTIVO CORRIENTE	600.526,16	496.100,33
I. Existencias	4.047,31	0
II. Usuarios y otros deudores de la act.propia	265.687,24	197.369,80
III. Deudores comerciales y otras ctas.a cobrar	251.887,06	211.757,61
V. Inversiones financieras a corto plazo	20.598,27	19.884,37
VII. Efectivo otros activos liquidos equivalen	58.306,28	67.088,55
TOTAL ACTIVO (A + B)	2.747.904,69	2.558.531,93

<i>Pasivo</i>	2018	2017
A) PATRIMONIO NETO	1.986.792,16	1.836.926,77
A-1) Fondos propios	353.616,65	299.515,27
I. Dotación Fundacional/Fondo social	313.420,70	313.420,70
II. Reservas	-34.905,43	-22.378,39
III. Excedentes de ejercicios anteriores	0	0
IV. Excedente del ejercicio	75.101,38	8.472,96
A-2) Subvenciones,donaciones legados recibidos	1.633.175,51	1.537.411,50
B) PASIVO NO CORRIENTE	279.059,91	330.468,28
II. Deudas a largo plazo	279.059,91	330.468,28
C) PASIVO CORRIENTE	482.052,62	391.136,88
I. Provisiones a corto plazo	23.169,22	0
II. Deudas a corto plazo	273.512,40	286.284,82
V. Acreedores comerciales y otras ctas.a pagar	185.371,00	104.852,06
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	2.747.904,69	2.558.531,93

5.2. Cuenta de Pérdidas y Ganancias (Resumen)

<u>INGRESOS</u>			
1.	Ingresos de la actividad propia	€	1.603.244,41
2.	Ventas y otros ingresos de la activ.merc.	€	14.972,61
11.	Subv.Donac.Legad.Cap.Trasp.Ex. Ejerc..	€	46.692,29
13.	Deterioroy rtdo.por enaj.del inmov	€	7.000,00
14.	Ingresos financieros.....	€	3,11
Total ingresos:		€	1.671.912,42
<u>GASTOS</u>			
3.	Ayudas y otros.....	-€	21.998,14
6.	Aprovisionamientos.....	-€	38.862,61
8.	Gastos de personal.....	-€	1.140.694,55
9.	Otros gastos de la actividad.....	-€	299.042,23
10.	Amortizacion del inmovilizado.....	-€	80.380,02
15.	Gastos financieros.....	-€	15.833,49
Total gastos:		-€	1.596.811,04
<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u>			
INGRESOS		€	1.671.912,42
GASTOS		-€	1.596.811,04
RESULTADO:		€	75.101,38

5.3. Liquidación presupuesto 2018

	PRESUPUESTO 2018	REALIZADO	DESVIACIÓN	% DESV.
1. Ingresos de la actividad propia	1.516.342,87 €	1.603.244,41 €	86.901,54 €	6%
2. Ventas y otros ingresos	17.080,98 €	14.972,61 €	- 171,41 €	-1%
3. Gastos por ayudas y otros	11.944,00 €	21.998,14 €	9.604,00 €	80%
4. Var. de exist. de prod. y en curso de fab.	- €	- €	- €	S/P
5. Trabajos realizados por la entidad para el activo	- €	- €	- €	S/P
6. Aprovisionamientos	45.611,00 €	38.862,61 €	- 6.748,39 €	-15%
7. Otros ingresos de la actividad	- €	- €	- €	S/P
8. Gastos de personal	1.093.351,88 €	1.140.694,55 €	47.342,67 €	4%
9. Otros gastos de la actividad	264.902,04 €	299.042,23 €	34.140,19 €	13%
10. Amortización del Inmovilizado	75.722,56 €	80.380,02 €	4.657,46 €	6%
11. Subv. Don. y legados de cap. trasp. al ejerc.	44.897,38 €	46.692,29 €	1.794,91 €	4%
12. Excesos de provisiones	- €	- €	- €	S/P
13. Deterioro y rdo. por enajenaciones del Inmovilizado	- €	7.000,00 €	7.000,00 €	S/P
A) EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD	86.789,75 €	90.931,76 €	4.142,01 €	5%
14. Ingresos financieros	50,82 €	3,11 €	- 47,71 €	-94%
15. Gastos financieros	16.219,04 €	15.833,49 €	- 385,55 €	-2%
16. Diferencias de cambio	- €	- €	- €	S/P
B) EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	- 16.168,22 €	- 15.830,38 €	- 433,26 €	3%
C) RESULTADO DEL EJERCICIO	70.621,53 €	75.101,38 €	4.479,85 €	6%

RESUMEN:	PRESUPUESTO	REALIZADO	DESVIACIÓN	% DESV.
INGRESOS	1.578.372,05 €	1.671.912,42 €	93.540,37 €	6%
GASTOS	- 1.507.750,52 €	- 1.596.811,04 €	- 89.060,52 €	6%
RESULTADO	70.621,53 €	75.101,38 €	4.479,85 €	6%



Asociación Nuestra Señora de CHAMORRO

Camiño da Calzada, nº 16 15541 O Val- Narón (A Coruña)

Tfno 981 363 427

chamorro@asociacionchamorro.org

www.asocionchamorro.org