

IR A MENÚ		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR.			DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN				AÑO								
PROCESO	Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	META	FÓRMULA	FRECUENCIA	2019	2020	2021						
EST-1 PLANIFICACIÓN	1	Valoración de las familias del nuevo formato de Plan de Acción una vez emitido durante dos años consecutivos. ELIMINA	Verificar que el formato es comprensible y no se hace monótono cada año.	Con el envío de los planes anuales, Adjuntar encuesta de valoración del formato, al 2º año de su edición	Comunicación	Compresible >75%	%	Al 2º año de edición		No corresponde medición	No corresponde medición						
	2	Porcentaje de familias que se sienten informadas sobre la planificación estratégica de Aspronaga (nuevo en 2022)	Asegurarse de que las familias reciben toda la información que necesitan sobre la estrategia de la entidad	Incluir ítem en la encuesta sobre la comunicación de la estrategia que se realiza cada 2 años	Comunicación	>90%	%	Cada 2 años									
EST-2 SATISFACCIÓN CLIENTES	3	Porcentaje de familias y/o usuarios que responden a la encuesta	Conocer el grado de satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios, familiares y otros clientes con el fin de establecer objetivos de mejora y reorientar nuestros servicios	Realización de encuestas. Recogida e quejas, reclamaciones o sugerencias...	Técnico Calidad/Direcciones técnicas	40%	%	Cada 2 años	NO SE REALIZAN ENCUESTAS	41,41%	46%	Satisfacción					
EST-3 POLÍTICA DE PERSONAS	4	Porcentaje de plazas fijas cubiertas con <i>personal eventual de la empresa</i>	Seleccionar a los candidatos idóneos para el perfil buscado	Implementar estrategia de política y promoción de personal (cada vez que se produce una vacante, tras proceso de selección)	Técnico RRHH/Dirección/Gerencia	30%	%	ANUAL	100%	100%	67%						
	5	Porcentaje de plazas fijas cubiertas de promoción interna					40%	%	ANUAL								
	6	Porcentaje de trabajadores que reciben al menos 1 acción formativa al año.	Asegurar que el personal cuenta con la competencia necesaria para el correcto desarrollo del servicio	Planificar acciones formativas y evaluar el grado de participación en cada una de ellas	Técnico de Calidad	40% al año	Sumatorio	Trimestral	8,63%	Pandemia	47%						
								8,25%			31%						
								-			10%						
								19,28%			35%						
									36,16%		31%						
EST-4 GESTIÓN CALIDAD	7	Satisfacción de los trabajadores con el Sistema de Gestión de Calidad (Los que dicen estar satisfechos o totalmente satisfechos)	Asegurarse que el SGC facilita y aporta valor a las actividades diarias de los trabajadores	Incluir en la encuesta a trabajadores que se realiza cada 2 años	Técnico Calidad	A: total interiorizado >80% B: Aporta mucho valor >70% C: Facilita el trabajo . >80%	%	Cada 2 años	N/c	N/c	N/c	71%	44%	40%	En 2023		
EST-5 ANÁLISIS DEL CONTEXTO	8	Nº de Estrategias (objetivos de calidad, acciones y despliegue de riesgos y oportunidades) implementadas a partir de la fortalezas y debilidades identificadas en el análisis del contexto (DAFO)	Revisar anualmente y de manera extraordinaria cambios del contexto que puedan tener un efecto en la Misión de la entidad y en el logro de sus objetivos	Crear equipos de trabajo para recoger información sobre: - Necesidades/expectativas - Riesgos/Oportunidades y establecer acciones de mejora	Gerencia	A:1 Objetivo de Calidad B:5 Despliegue de Riesgos y Oportunidades C:5 Acciones mejora	Nº	Anual (En revisión contexto)	1	21	3	25	7	1	Revisión DAFO 3º TRIMESTRE	6	1
EST-6 EVALUACIÓN DE RIESGOS	9	Nº de Riesgos con una evaluación "alta" que se han abordado en un plazo inferior a 15 días desde su identificación.	Eliminar o mitigar los efectos de riesgos cuyas consecuencias sean adversas para la entidad	Implementar estrategias para la identificación, análisis y valoración de los riesgos (Matriz de Riesgos y Oportunidades)	Direcciones técnicas	Menor a 15 días desde su detección		Cada vez que se detecta	Hasta la fecha no se realiza medición	4	3						
EST-7 COMUNICACIÓN	10	Nº de visitas a la WEB de Calidad	Asegurarse que el SGC es conocido y comunicado por todas las partes interesadas	Mantener la información de la página WEB actualizada	Técnico Calidad	>500 año	Nº	Semestral	Hasta la fecha no se realiza medición	5723	7623						
										6425	9981						
	11	Porcentaje de objetivos estratégicos alcanzados en el PLAN DE COMUNICACIÓN ANUAL	Urrecer inrormacion, airundair valores, imagen innovadora sobre la entidad y PCDI Fomentar la cohesión entre los miembros de la asociación y la sociedad en general	Establecer un plan de comunicación de la entidad	Comunicación	>75%	%	Semestral	Hasta la fecha medición anual	60%	No medición. COVID19	80%					

S				COMENTARIOS AÑO 2025																		
2022		2023		2024		2025																
92,7	No corresponde medición	No corresponde medición	No corresponde medición	96,60%																		
93,20%	No corresponde medición	No corresponde medición	No corresponde medición																			
32,65%	Familias: 10%	No corresponde medición	Familias: 30%																			
Profesionales: 24%			Usuarios: 52%																			
Profesionales: 40%																						
38%	36%	34%	43%	<p>6 PERSONAS TRABAJADORAS TEMPORALES HAN PROMOCIONADO A PUESTOS FIJOS EN LA ENTIDAD, DE LAS 14 OFERTAS, PROMOCIONAN DE TEMPORAL A INDEFINIDO UN 42,83%</p> <p>6 PERSONAS TRABAJADORA PROMOCIONAN INTERNAMENTE, 6 MUJERES. TOTAL PUESTOS OFERTADOS: 14, SUPONE QUE UN 42,83% DEL PERSONAS CANDIDATAS HAN PROMOCIONADO INTERNAMENTE</p>																		
	Nuevo en 2024	66%	44%																			
5%	9%	12%	60%	<p>La participación <u>se concentra</u> en Simulacros (140) Y Sensibilización en Igualdad (69), que empujan mucho el resultado. En no obligatorias destacan RCP práctica (44) y las acciones de prevención/primeros auxilios.</p> <p>Por modalidad, la formación es mayoritariamente presencial (84,3% de participaciones) frente a online (15,7%). Hay centros con cobertura completa (CLL, COLEGIO, GESTIÓN, LA CASA) y otros con margen claro de mejora: Viviendas Antonio Paz (41,7%), M.POU (47,6%), CRB (56,0%).</p>																		
33%	2%	29%	43%																			
9%	4%	5%	32%																			
12%	64%	83%	24%																			
59%	79%	87%	88%																			
B	C	A	B	C	A	B	C	C	A través de la encuesta de satisfacción de trabajadores se mide el grado de satisfacción con el Sistema de Gestión de Calidad. Este año el resultado ha sido 78%, por lo que no se alcanza la meta del 80%, aunque continúa siendo uno de los aspectos mejor valorados dentro de la encuesta.													
En 2023	En 2023	82%	58%	50%	En 2025	En 2025	En 2025	78%	De forma independiente, este año la encuesta se simplificó para favorecer una mayor participación. Hasta la fecha se evaluaba el sistema de calidad con tres preguntas: A) interiorización, B) valor aportado y C) si facilita el trabajo. Tras la revisión, se decidió mantener solo "facilita el trabajo" porque es el ítem más claro, reduce posibles dudas en A y B y resulta más operativo para detectar oportunidades de mejora.													
B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	Ver en excell de seguimiento de acciones de cada centro											
11	8	3	7	7	2	9	11	2	11	14												
7		4			3			1	<p>En septiembre de 2025, ante la excedencia del chófer de transporte de mercancías del CLL, se identificó el riesgo de interrupción en la entrega/recogida de mercancía, con el consiguiente impacto en la continuidad de la producción y en la ocupación laboral de las personas del centro.</p> <p>Para mitigarlo, se mantuvieron reuniones de coordinación con las empresas externas, acordando un sistema de entregas que garantizara la logística y evitara paradas o retrasos. Gracias a estas medidas, se mantuvo la ocupación laboral sin incidencias y se aseguró la continuidad del servicio.</p> <p>Como resultado, <u>el indicador muestra un incremento de la producción de +3,29 respecto al mismo semestre del año 2024.</u></p>													
10874		13187			15236			16710	Durante el primer semestre se pudo realizar la medición del indicador con normalidad. Sin embargo, posteriormente dejó de estar activa la aplicación del contador de visitas de la web, por lo Durante el primer semestre se pudo realizar la medición del indicador con normalidad. Sin embargo, posteriormente dejó de estar activa la aplicación del contador de visitas de la web, por lo que no fue posible registrar datos durante ese periodo.La incidencia se detectó en enero de 2026. Tras su identificación, se instaló una nueva aplicación de conteo y se reinició el contador, tomando como punto de partida los datos correspondientes a la última medición válida.A pesar de esta incidencia técnica, el indicador cumple la meta anual establecida (>500 visitas/año), si bien se deja constancia de que ha existido una discontinuidad en el registro por fallo del contador.													
12323		14316			15760			no medición														
1449		1129			1124			950														
80%		100%							Pendiente recoger datos del Plan de Comunicación													