



MEMÒRIA

2013

INTRODUCCIÓ

El context actual de profunda crisi econòmica ha condicionat en els darrers anys la situació de les entitats del Tercer Sector i ha determinat la nostra evolució futura i la de les nostres actuacions. L'escenari actual de retallades en inversió social per part de les administracions públiques ha tingut com a efecte l'aprimament d'allò que s'ha dit l'Estat del Benestar (un Estat que d'altre banda amb prou feines havíem començat a bastir), i com a efecte conseqüent, la desaparició de projectes i/o actuacions d'atenció social en àmbits com la inserció sociolaboral, la formació, l'acollida de persones en situacions desfavorides, l'habitatge... que les Entitats Socials desenvolupàvem com un dels eixos bàsics del que al nostre país és aquest Estat del Benestar.

Així podem afirmar que l'impacte econòmic de la dràstica reducció de finançament en les entitats socials, així com el retard en els pagaments per part de l'Administració, junt amb el creixement de la demanda provinent de la ciutadania, està provocant que la proximitat, l'eficàcia i l'eficiència en l'atenció a les persones amb les que treballem les entitats socials, es vegi seriosament ressentida.

Moltes entitats han hagut de tancar davant la manca de recursos per tal de continuar amb els seus projectes d'acció i atenció social. Altres ens hem pogut adaptar a aquesta situació i hem hagut de reduir les nostres estructures i recursos (prescindint de la valuosa aportació de molts professionals), i en conseqüència limitar l'abast dels nostres projectes i el seu impacte en el territori. Es dona la paradoxa doncs que en un moment en el qual el nombre de persones en situació de vulnerabilitat augmenta exponencialment (22 % d'atur a Catalunya i un 27 % a tot l'Estat) el nombre de recursos materials i econòmics (i de professionals del sector social) destinats a cobrir aquestes demandes socials, disminueix. Es dificulta doncs fer un abordatge que solucioni eficaçment les diverses situacions de precarietat sobrevinguda, i pel contrari es reforça la seva persistència i cronificació.

Val a dir que a moltes entitats, i Probens n'és un exemple d'això, hem aportat grans dosis de creativitat, enginy i dedicació en forma de temps i neurones a suplir aquestes mancances i així continuar empenyent projectes i actuacions socials per a atendre un nombre cada vegada més gran de persones, car una de les característiques de l'actual situació de crisi econòmica i consegüent pèrdua i destrucció de llocs de treball, és que la mateixa afecta a moltes persones de condició i origen divers i diferent.

És cert que el fet que cada vegada més la situació actual afecti a persones que tradicionalment no havien estat fins ara usuàries de serveis socials ens ha obligat a un esforç d'adaptació a noves realitats i situacions però també és cert que això ha estat possible gràcies al nostre esforç, flexibilitat i agilitat com a organització i a la nostra capacitat d'adaptació a noves realitats, posant en evidència aquest plus que en forma de valor afegit és un element característic i diferenciador de la nostra identitat.

MISSIÓ, VISIÓ I VALORS DE PROBENS

MISSIÓ

PROBENS, Associació per a l'Estudi i Promoció del Benestar Social és una entitat sense ànim de lucre del tercer sector i d'abast estatal, que treballa per a la inserció de persones amb dificultats socials, a partir dels nostres programes i serveis d'intervenció en els àmbits de formació, educació, ocupació, habitatge, assessorament jurídic, acollida i suport tècnic a altres organismes. Existeix des del 23 de desembre de 1983.

VISIÓ

PROBENS és una entitat reconeguda tant per la implicació social i la professionalitat del seu equip humà com per l'eficàcia del seu treball i compromís amb les persones. Probens esdevindrà referent en l'àmbit d'actuació en què està especialitzada dins del territori on és present.

Probens vol:

- El creixement i optimització del seu finançament
- Una gestió eficaç tant del seu equip humà (treballadors, voluntaris i socis) com dels projectes i serveis
- Una gestió econòmica i administrativa eficient
- El coneixement i la projecció de l'entitat i dels seus serveis
- Una comunicació interna oberta, fluida i dinàmica
- L'harmonia entre l'estructura organitzativa i associativa de l'entitat

Probens es diferencia per la seva especialització en els àmbits de immigració, habitatge, socio-educatiu i assessorament jurídic.

VALORS que ens ORIENTEN:

- **La comunicació**
- **la feina ben feta**
- **La coherència**
- **La creativitat**
- **La igualtat d'oportunitats**
- **La il·lusió**
- **La solidaritat**

ÀMBITS D'ACTUACIÓ. SERVEIS

Els àmbits on l'Associació per a l'Estudi i la Promoció del Benestar Social (PROBENS) ha actuat els últims anys han configurat els diferents Serveis que hem desenvolupat durant l'any 2013:

Servei d'Inserció Social i Laboral

- Acompanyament a la inserció de persones en situació d'atur i/o amb dificultats per inserir-se social i laboralment
- Borsa de Treball.
- Itineraris personalitzats per a la inserció laboral
- Orientació Laboral
- Orientació Formativa
- Intermediació Laboral amb empreses
- Prospecció

Formació Bàsica

- Cursos de Castellà nivell B1 per a aspirants a taxistes

Formació Laboral

- Cursos d'informàtica
- Cursos d'Introducció a Internet
- Tallers d'introducció a la Informàtica i a Internet com a eines de recerca de feina
- Taller eines Social Media 2.0. aplicades a la recerca de feina
- Taller de Jardineria

Formació Tècnica

- Cursos d'interculturalitat per a tècnics i voluntaris d'Entitats Socials.
- Tallers d'estrangeria.
- Cursos eines 2.0.
- Cursos Eines Social Media 2.0. aplicades a la Orientació Laboral

Servei d'Acollida per a persones nouvingudes

- Acollida a persones nouvingudes i orientació sobre l'accés a Recursos Socials, Educatius, Laborals, Habitatge
- Mediació Intercultural
- Tallers prelaborals i de coneixement de l'entorn

Servei Jurídic

- Servei Jurídic d'assessorament, orientació i acompanyament a usuaris en matèria d'estrangeria
- Servei Jurídic d'assessorament, orientació i acompanyament a empreses en matèria d'estrangeria
- Tallers Formatius en matèria d'estrangeria adreçats a tècnics d'entitats, personal de l'administració i empreses.

Servei d'Habitatge

- Pisos d'acollida per a famílies
- Immobiliària Social. Assessorament puntual per un accés a l'habitatge en condicions.

Servei d'Acollida per a Joves Ex-Tutelats

- Pisos d'acollida per a joves extutelats
- Acompanyament del jove vers la seva autonomia

Serveis per a Infants i joves

- Reforç escolar i activitats de lleure
- Preparació a la inserció laboral
- Servei socioeducatiu alternatiu
- Activitats de sensibilització i implicació social

INFORME DE LES ACCIONS REALITZADES PER PROBENS L'ANY 2013

PROJECTES DESENVOLUPATS A BARCELONA:

- **El Servei d'inserció socio-laboral**, s'articula en els següents projectes:
 - **BITÀCOLA: Un espai d'acollida / Immobiliària social: Acollida Integral per a la inclusió: 388** persones ateses. Inclou els àmbits d'assessorament jurídic, d'habitatge, informació i orientació sobre recursos de la ciutat, formació bàsica i específica, etc. Inclou la gestió d'un pis per a una família immigrant. Finançat pel MPSSSI, el MEYSS (RG i FEI), l'Ajuntament de Barcelona, l'ICASS, la XHI (ADIGSA) i la Secretaria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya.
 - **Protagonistes del nostre procés d'inserció laboral:** itineraris d'inserció individualitzats. **188** persones ateses. Finançat pel MEYSS (RG i FSE).
 - **Gestió de la diversitat:** Projecte de mediació amb les empreses, de cara a millorar la qualitat de la inserció laboral de les persones que atenem. Finançat pel MEYSS (RG i FSE). **188** persones ateses.
- **Servei de suport a la inserció laboral i accés a l'habitatge per a joves extutelats/ Serveis socioeducatius:** dos pisos de tres i quatre places, per a nois. Finançat per la DGAIA, la XHI, el SAEJ (F. Mercè Fontanilles) i el MEYSS (RG i FEI). Han passat 12 joves enguany. Hem participat a les reunions bimensuals a l'Àrea de suport al Jove de la DGAIA i altres reunions puntuals a FEPA.
- **Cercant vies d'apropament/Formació de persones voluntàries:** Inclou tant la formació interna dels nostres professionals i voluntaris, com per als equips d'altres entitats i organitzacions. És el tercer any que incloem la formació per a voluntaris i tècnics que imparteixen classes de castellà, català i alfabetització a organitzacions socials Finançat pel MEYSS (RG y FSE). Hem format a 92 persones.
- **Taller sobre la Llei d'estrangeria:** Dos tallers de formació adreçats a professionals i voluntaris de l'ensenyament i a futurs mediadors comunitaris realitzats per a La Coordinadora de La Llengua i Barcelona Activa respectivament. Finançament del Aj. BCN i de Barcelona Activa.
- **Certificació nivell castellà-català per a l'Institut Metropolità del Taxi (IMT):** Amb les entitats EICA i Servei Solidari, hem realitzat les proves de certificació del nivell de castellà-català de les persones que

volen accedir a la prova per al carnet de conductor de taxi. En les 3 proves realitzades al llarg del 2013 s'ha examinat a 258 persones aspirants a obtenir la credencial de taxista. També s'ha impartit un curs de castellà nivell B1 com a preparació per a l'examen en el qual han pres part 18 persones aspirants a taxistes.

- **Consultoria en eines 2.0:** S'ha prestat servei de consultoria a la empresa Alba Emoting amb una sessió de tancament.
- **Formació en temes europeus:** Hem realitzat una sessió d'assessorament en temes europeus a la Fundació Servi Solidari, el 13/06/13, de 2 hores de durada.
- **Prestació de serveis al Consell Comarcal del Barcelonès:**
Durant els mesos de setembre a desembre vàrem gestionar la Borsa de Treball Jove del Consell Comarcal del Barcelonès. La gestió d'aquest servei va suposar la contractació de 2 persones, una tècnica de gestió de borsa de treball i una tècnica d'orientació laboral. En aquests mesos es varen captar 311 ofertes, de les qual 288 foren indirectes (de webs i altres xarxes) i 23 foren directes d'empreses. Es va contactar amb 71 empreses. Tanmateix i en relació amb l'orientació laboral dels joves, s'assessorà a 73 joves i es varen fer 20 accions grupals de reforç de competències lligades a la recerca de feina. En aquestes participaren 76 joves.
- **Formació a Barcelona Activa**

L'any 2013 s'han realitzat les següents accions formatives a Barcelona Activa adreçades a joves:

- 2 tallers de 2 hores cadascun sota el títol: AUGMENTA ELS TEUS CONTACTES A LINKEDIN.
- 1 taller de 2 hores de NETWORKING.
- 28 sessions grupals de 1,5 hores de l'activitat: T'ESCOLTEM, COMPARTEIX DUBTES AMB EL TEU ORIENTADOR. Amb un total de 42 hores.

PROJECTES DESENVOLUPATS A BALEARS (Inca):

- **Servei Socioeducatiu alternatiu:** Projecte d'informació i assessorament formatiu-laboral, sobretot per a joves a partir de 16 anys. Finançat pel MEYSS (RG i FEI). **58** persones ateses.
- **Espai Solidari per a la Integració:** diferents accions amb nens en edat escolar (de 6-14 anys) **20** nens atesos. Estan cofinançades pel MSSSI. Dins d'aquest projecte s'inclouen les accions de reforç escolar de **Pro-Infància** finançades per "La Caixa". 21 infants atesos. Des d'octubre del 2011, donem Servei Psicològic als infants que participen en el projecte de La Caixa, amb un total de 17 infants atesos i un dia a la setmana es fan activitats de tallers dins del que anomenem centre obert.
- **Horts urbans per a tothom:** Projecte finançat per l'Obra Social La Caixa, adreçat a infants, joves i adults que vulguin realitzar un procés d'aprenentatge d'habilitats socioeducatives i prelaborals. Es va iniciar al setembre de 2012 i ha finalitzat al juliol de 2013.
- **Protagonistes del nostre procés d'inserció laboral:** itineraris d'inserció individualitzats. **53** persones ateses. Formació en informàtica bàsica i introducció a internet. Finançat pel MEYSS (RG i FSE). És el primer any que es realitza aquest projecte a Inca.
- **Gestió de la diversitat:** Projecte de mediació amb les empreses per a millorar la qualitat de la inserció laboral de les persones que atenem. Finançat pel MEYSS (RG i FSE). També es el primer any que funciona a Inca. S'han atès a **102** persones.
- **Projecte BITÀCOLA:** Un espai d'acollida: Inclou els àmbits d'assessorament jurídic, d'habitatge, informació i orientació sobre recursos del municipi, formació bàsica i específica, etc. Finançat pel MEYSS (RG i FEI). És el primer any que funciona a Inca. S'ha realitzat una estreta col·laboració amb la seu de Barcelona. S'han atès a **121** persones.
- **Cercant vies d'apropament:** S'ha realitzat formació interna als ostres treballadors, voluntaris i estudiants en pràctiques (**12** persones).

PROJECTES DESENVOLUPATS A ANDALUSIA (Sevilla):

El mes de desembre del 2012 vam haver de tancar la delegació per temes econòmics. Durant l'any 2013 només s'han realitzat gestions de tancaments de temes logístics (baixa de lloguer, subministraments, etc.) i las corresponents justificacions econòmiques dels projectes del 2012.

ALTRES ACTIVITATS DE PROBENS:

- **Federacions i xarxes a les que pertanyem:**

FCVS (Cat): Federació Catalana del Voluntariat Social. Participem com a socis.

ECAS (Cat): Entitats Catalanes d'Acció social. Participem en el grup de treball d'inserció laboral (reunions: 14/01-04/02-04/03-08/04-06/05-03/06-01/07-16/09-04/11-02/12/13) i la vocalia d'internacionalització (reunions: 06/02-03/04-08/05-03/07-18/09-20/11/13). Assemblees 22/02/13 i 12/07/12. Hem participat a una reunió formativa d'ACC10, el 05/04/13.

Taula del Tercer Sector (Cat): Participem a través de les federacions ECAS, FEPA i FCVS. Equival a EAPN-Catalunya. Per part de FEPA, participem al grup de treball sobre Qualitat i Innovació (reunions: 18/01 i 31/05/13). Enguany hem participat activament en el IV Congrés del Tercer Sector, que va tenir lloc entre els dies 27-29/13 a Barcelona, i en el qual vam tenir un espai a l'Àgora, per presentar la nostra experiència europea a través de la Xarxa REIN. Vam tenir com a convidat al president de la Xarxa REIN, el Sr. Dieter Schulze.

FEPA (estatal): Federació d'entitats amb projectes i pisos assistits. Formem part de la Junta Directiva portant la secretaria. Enguany s'ha celebrat l'assemblea a Barcelona (22/03/13). També hem participat a les Juntes Directives celebrades a Barcelona (16/01 i 22/03/13), a Saragossa (09/05/13) i a Santiago de Compostela (29-30/09/13). Formem part de la Comissió Executiva que és responsable de seguir el dia a dia de la Federació. Hem participat a les reunions següents: 07/02-07/03-11/04-16/05-12/06-18/07-12/09-05/11 i 02/12/13. Enguany també s'ha format la comissió catalana, ja que hi ha alguns temes que només afecten a les entitats d'aquí (reunions: 18/07 i 08/10/13)

Hem participat a les jornades per educadors a Saragossa els dies 09-10/05/13.

Coordinadora de la llengua (BCN): Participem a les reunions trimestrals (13/02 i 10/07/13). Formem part de la comissió de formació que enguany ha seguit coordinant el cicle de formació per als professionals i voluntaris de la Xarxa d'Acollida de Barcelona. Hem participat a les següents reunions de la comissió: 02/01-09/01-23/01-06/02-20/03-09/04-29/04-30/05-02/07-16/07-04/09-13/09-09/10-04/11-04/12/13. També durant aquest 2013 s'ha fet tot un treball per a convertir la formació en post-grau, que ha estat acceptat, però que no ha pogut iniciar-se dins del 2013, per manca d'alumnes.

XESAJE (BCN): Xarxa d'entitats amb serveis d'assessorament en estrangeria, promoguda per l'Ajuntament de Barcelona. Participem a les reunions trimestrals.

REIN (Europa): Xarxa Europea d'entitats que treballen amb col·lectius amb dificultats d'inserció. Probens té el càrrec de vicepresidència del Consell d'Administració de la xarxa (vam tenir reunió el dia 14/09/13 a Barcelona). Participem en les assemblees (Lodz-Polònia 21/06/13 i Barcelona 14/12/13). Enguany hem celebrat el 20è aniversari, el dia 13/12/13 a Barcelona, amb presència d'antics membres de la Xarxa.

Xarxa d'entitats contra la pobresa a Balears (EAPN): Som membres fundadors. Reunions mensuals.

Plataforma de Voluntariat de Balears: Probens participa en l'inici d'aquesta plataforma, i en som membres.

Consell de l'Habitatge (BCN): Consell de caràcter consultiu de l'Aj. de BCN. Participació a les reunions. Participem també a la Xarxa d'Habitatges de BCN.

Participació a la Xarxa d'Inclusió (BCN): Reunions periòdiques.

Participació a la Xarxa Tot Raval: Assistim a les 6 assemblees plenàries de l'any i participem activament al grup de prospecció que es reuneix 6 vegades per reforçar la col·laboració amb grups empresarials i definir noves línies d'actuació del grup.

Xarxa d'Habitatges d'Inclusió (Cat): Xarxa que reuneix entitats amb pisos d'acollida gestionada per ADIGSA. Tenim tres pisos donats d'alta.

Xarxa Xafir (BCN): Xarxa d'entitats que treballen amb infància i famílies. Som membres convidats.

- **Programes europeus:**

IDA MALLORCA: Projecte finançat pel Govern Alemany i gestionat per Arbeit und Bildung (Marburg-Alemanya). Estades de dos mesos de durada de grups d'entre 6-10 joves alemanys, que han d'aprendre el castellà a banda de poder fer una experiència pràctica de treball en diferents empreses. Probens duu a terme la gestió dels seu allotjament, les classes de castellà i l'acompanyament en el seu dia a dia. També organitzem les sortides culturals per a conèixer l'entorn en el que viuen durant dos mesos. Es desenvolupa a Inca. Hem rebut un total de 5 grups.

IDA BARCELONA: Aquest any 2013 hem rebut 3 grups de persones alemanyes desocupades, provinents de l'entitat alemanya, Q-Prints Services. Els grups han estat del 13 de gener al 9 de març, del 2 de juny al 27 de juliol, i del 10 de novembre al 21 de desembre de 2013. Alguns dels seus participants han allargat la seva estada, per exemple: Fins a finals de març hem tingut 2 participants de l'últim grup del 2012, i fins a principis de maig un participant del primer grup d'enguany, i de l'últim grup tornaran al gener de 2014, tres participants més. Del 24-26/03/13 ens visita una delegació de l'entitat Q-Prints, per tal de parlar del projecte i millorar la nostra

coordinació. Els dies 23-25/10/13 anem nosaltres a Pforzheim a una reunió del projecte IDA, on coneixem als propers participants, i ens trobem amb alguns dels anteriors.

També hem rebut un grup de l'organització Arbeit und Bildung, que fins ara només enviava grups a Inca. Han estat del 19/08 al 15/10/13. Hem rebut dues visites dels responsables del grup: el 02/04/13 i del 12-15/09/13. El 10/12/13 vam rebre també la visita d'experts del projecte IDA que havien estat a unes jornades a Platja d'Aro.

I hem rebut un grup més de l'entitat VSBI, del 11/08 al 08/10/13. El seu responsable ens va visitar el 15/07 i del 11-12/08/13.

Finalment, vam rebre la visita de les representants de l'entitat alemanya A+W, amb qui havíem esta en contacte anys enrere, per tal d'iniciar una col·laboració per formar joves d'aquí a les seva organització, sempre depenent del finançament que puguem trobar. Van ser amb nosaltres el dies 16-18/04/13.

FLEXICURITY: Aquest projecte pretén posar en comú les diferents fórmules que existeixen a Europa sobre la flexibilitat en treball i la seguretat del mateix, per tal d'adaptar-nos a les noves necessitats del mercat laboral i dels treballadors. Hem participat com a experts a la reunió del 13-17/03 a La Rochelle i a la cloenda del projecte a Lodz, del 18-23/06/13. Del 18-21/09/13 vam tornar a visitar La Rochelle, perquè els nostres socis francesos volen impulsar un nou projecte lligat a l'experiència d'aquest, en el període 2014-2020.

VISITA GRUP PRAXIS: Visita d'un grup de joves i els seus educadors de l'entitat alemanya PRAXIS, amb qui realitzem alguns projectes europeus conjuntament. Els organitzem activitats i visites a Barcelona. Estan del 21-27/09/13.

H-CODE (Leonardo Multilateral): Iniciem aquest projecte, que és la continuació del Fifty Fit que vam desenvolupar entre 2009 i 2011. Consisteix en crear una formació de formadors que tingui validesa a nivell europeu, en la que es contemplin elements de prevenció de la salut, per tal de millorar el procés d'inserció laboral de les persones que atenem. La nostra entitat prepara el mòdul de gestió de les emocions, juntament amb els socis de Bulgària. Es va realitzar la primera reunió a Marburg (Alemanya) del 17-20 d'octubre, i la segona del 11-13 de desembre a Barcelona.

NEWJOB TRAILS (Leonardo associació d'aprenentatge): També tenim aprovat aquest projecte, que consisteix en diferents visites estudi a diferents experiències de desenvolupament rural, a partir de les feines que es poden crear entorn a un camí temàtic (allotjament rural, gastronomia,

elaboració de productes artesanals, guies de natura, guies d'història, tradicions, etc.). Vam tenir al primera reunió a Jena (Alemanya) del 15-17 d'octubre.

ENWRA (Grundvig associació d'aprenentatge): Aquest projecte vol crear una xarxa de dones rurals, en la que es puguin compartir recursos, idees, experiències, etc. i sigui realment un element motivador del treball de les dones en cada territori. En aquest projecte hi participem com experts. Hi ha hagut la primera reunió a Rubielos de Mora (Terol) del 9-12 d'octubre.

Altres activitats:

* **Assemblea de PROBENS** el 13/04/13 a Barcelona. Enguany hem celebrat també el 30è aniversari de l'entitat, amb un acte obert als nostres amics i col·laboradors, el 20 de desembre.

Juntes directives de PROBENS: s'han fet dues reunions: 11/07 i 19/12/13.

- **Reunions generals a Probens Barcelona:** Reunions gairebé mensuals, per parlar de temes generals de l'entitat, temes laborals, pluja d'idees sobre noves actuacions etc. Reunions els dies: 07/03-24/04-30/05-27/06-25/07-03/10-31/10-26/11 i 18-19/12/13.
- **Reunions de coordinació a Mallorca:** Es realitzen aproximadament cada trimestre, per coordinar i fer seguiment dels diferents projectes. Enguany s'ha aprofitat també per a fer formació, ja que els projectes que fins a desembre de 2012 estaven funcionant a Sevilla, s'han traspassat a Inca, i calia posar-los en marxa de nou. Reunions els dies: 15/01-05-06/06-31/07 I 03/12/13.
- **Participació a diferents actes:**
 - Presentació de material d'un projecte europeu. Associació DEMÀ (08/03/13).
 - Sessió sobre Europa a la Diputació de BCN (26/03/13).
 - Sessió de l'Acord Ciutadà per a una Barcelona inclusiva (03/04/13).
 - Presentació del Catàleg Antirumors de l'Aj. BCN (11/04/13).
- **Signatura de convenis de col·laboració:**
 - Empresa de serveis a les persones: 23/07/13.
 - Obra Social La Caixa: 07/11/13.
 - Fundació Luis Vives per formació en emprenedoria: 21/11/13.
 - Ajuntament Inca.

- **Reunions institucionals:**

- Direcció d'immigració de l'Aj. BCN: 14/02 i 08/07.
- Directora General DGAIA: 11/04/13.
- Fundació Jaume Bofill: 07/05/13.
- Responsable ASJTET: 06/06/13.
- Direcció Immigració Generalitat: 18/09 i 23/12/13.

- **Reforç de l'àrea de comunicació**

- Campanya de la celebració dels 30 anys de Probens
- Creació i unificació de material gràfic
- Creació d'un video corporatiu i commemoratiu dels 30 anys de Probens
- Renovació de la pàgina web de Probens
- Augment significatiu de la presència de l'entitat a la xarxa social Facebook

* **Participació a l'acció formativa "SROI: Anàlisi del retorn de la inversió social"** i posterior implantació del Sistema SROI al programa "Protagonistas de nuestro proceso de inserción laboral" (MEYSS i FSE) obtenint el valor monetari del retorn de la inversió realitzada.

* Convenis d'acollida **d'alumnes en pràctiques** a les diferents delegacions: Facultat Ca Foscari de Venècia, Facultat La Sapienza de Roma, Facultat d'Educació Social de l'UIB, IES de Mallorca i Barcelona, Facultat de Treball Social de l'UB i la UNED, Facultat de Psicologia de la UB.

- Som **Agència de Col·locació** degudament registrada, amb el núm. 9900000099.

- **Millora interna del funcionament de Probens:**

- Revisió positiva del **certificat de qualitat** (ISO 9001) a Mallorca, pel projecte Espai Solidari per a la Integració.

Barcelona, març de 2014