



**DOCUMENT:**

**LÍNEES ESTRATÈGIQUES**

**OBJECTIUS GENERALS**

**OBJECTIUS ESPECÍFICS**

**ACCIONS**

## **1<sup>a</sup> LINEA ESTRATÈGICA:**

**MILLORA DEL FINANÇAMENT DE  
L'ENTITAT: DIVERSIFICACIÓ,  
AMPLIACIO DEL FINANÇAMENT  
EXISTENT I ACCES A FONTS NOVES DE  
FINANÇAMENT**

## 1. OBJECTIUS GENERALS

- Diversificar les fonts de finançament i equilibrar la distribució en percentatge del finançament de Probens (equilibri entre el finançament públic i el privat)

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

1.1.- *Desenvolupar la fórmula de la prestació de serveis via contractació d'aquells serveis en els quals som experts i estem especialitzats, a altres administracions (principalment les municipals i diputacions)*

#### **Acció 1:**

- *Concretar els serveis que volem/podem oferir.*

#### **Resultat 1:**

- *Llistat de serveis en els que som especialistes (breu descripció).*

#### **Temporalització:**

*Març 2010*

#### **Responsable:**

*Comitè Operatiu*

#### **Acció 2:**

- *Elaborar una presentació dels mateixos (tríptic, memòria, informe, dossier, ..) adequada als organismes als quals volem oferir els serveis.*

#### **Resultat 2:**

- *Materials de difusió: tríptics, memòria, ...*

#### **Temporalització:**

*Juny 2010*

#### **Responsable:**

*Comitè Operatiu*

#### **Acció 3:**

- *Anàlisi acurada de les licitacions que apareixen als Butlletins i Diaris Oficials de les diferents administracions i d'altres informacions que ens puguin orientar cap a les administracions susceptibles de poder necessitar els serveis que ofertem (ofertes laborals que volen cobrir, ajuts que reben d'altres administracions, etc.).*

#### **Resultat 3:**

- *Document-fitxa amb relació de convocatòries que surten, ajuntaments que contracten personal en relació amb els serveis que ens interessin, etc.*

**Temporalització:**  
Continua

**Responsable:**  
- Gerència

**Acció 4:**  
- *Visites-entrevistes amb el departament o àrea de l'administració que realitzi la licitació per tantejar les possibilitats de presentar-se al servei (si és un servei nou, qui l'ha gestionat abans, dificultats que han tingut, etc.), donar-nos a conèixer, etc. o obrir noves possibilitats de col·laboració.*

**Resultat 4:**  
- *Agenda amb relació de visites concertades i acta dels resultats de les mateixes.*

**Temporalització:**  
Continua

**Responsable**  
- Gerència més la persona experta en el tipus de servei.

**Acció 5:**  
- *Estudi de viabilitat d'aquestes licitacions, veure la sostenibilitat del projecte: preu ofertat, serveis que cal fer, rigidesa-flexibilitat de les condicions tècniques, marge de guany, sintonia amb els nostres valors i missió, ...*

**Resultat 5:**  
- *Document-taula d'anàlisi de les convocatòries amb els criteris que nosaltres fixem com a imprescindibles per a donar el projecte com a viable.*

**Temporalització:**  
Continua

**Responsable:**  
- Gerència més la persona experta en el tipus de servei.

**Acció 6:**  
- *Preparació dels documents que s'acostumen a demanar en la part administrativa (doc. estàndard), de tal manera que puguem ser més efectius a l'hora de presentar el projecte, i invertir el temps en desenvolupar la part tècnica.*

**Resultat 6:**  
- *Carpeta-arxiu amb còpies dels diferents documents legals i data de l'última actualització.*

**Temporalització:**

- Gener 2010 i revisió periòdica.

**Responsable:**

- Gerència i aux. administratiu.

**Acció 7:**

- Seguiment de la proposta presentada: ser presents a l'obertura de pliques, demanar consulta per saber els criteris que es segueixen en la decisió tècnica, fer recursos si no estem d'acord amb les decisions preses, etc.

**Resultat 7:**

Continua

**Temporalització:**

- Cada vegada que surti una convocatòria interessant.

**Responsable:**

- Gerència més la persona experta en el servei.

1.2.- Vendre els nostres serveis més especialitzats a empreses o altres entitats socials (associacions, fundacions, empreses d'inserció...)

**Acció1:**

- Concretar els serveis que volem/podem oferir (definir quin servei, objectius, desenvolupament, pressupost, viabilitat econòmica tenint en compte el decalatge que hi ha en el cobrament de les prestacions de serveis, etc.).

**Resultat 1:**

- Llistat de serveis en els que som especialistes (breu descripció).

**Temporalització:**

Març 2010

**Responsable:**

- Responsable de cada servei.

**Acció 2:**

- Elaborar una presentació dels mateixos (tríptic, memòria, informe, dossier, ..) adequada a les empreses o entitats a qui volem oferir els serveis.

**Resultat 1:**

- Materials de difusió: tríptics, memòria, ...

**Temporalització:**

Juny 2010

**Responsable:**  
Comité Operatiu

**Acció 3:**  
- Penjar els diferents serveis a la web de l'entitat.

**Resultat 3:**  
- Web actualitzada amb els serveis definits.

**Temporalització:**  
Juny 2010 + revisions periòdiques

**Responsable:**  
Isabel S. i altres delegats

**Acció 4:**  
- Realitzar un estudi de camp de les empreses i entitats, que puguin estar interessades en els serveis que oferim com especialitats: consulta de directoris d'empreses, fundacions, associacions, empreses d'inserció, xarxes, etc.

**Resultat 4:**  
- Base de dades amb les empreses, entitats, etc. susceptibles de poder estar interessades amb els nostres serveis (pensar items que volem que reculli).

**Temporalització:**  
Juny 2010

**Responsable:**  
- Prospector/a. (Joan)

**Acció 5:**  
- Elaboració d'un procediment per a contactar amb aquestes empreses, associacions, etc.: contacte telefònic, preparació de la documentació, enviament via e-mail o correu postal, trucada telefònica posterior per concertar visita, visita amb l'objectiu de concretar el servei a prestar o consolidar un canal de comunicació, etc.

**Resultat 5:**  
- Document amb el procediment especificat.

**Temporalització:**  
- Setembre 2010.

**Responsable:**  
Comitè Operatiu

1.3.- Consolidar serveis i projectes existents a partir de la transformació del finançament rebut via subvenció en la fórmula de convenis plurianuals

**Acció 1:**

- Destriar els projectes que fem via subvenció (susceptibles de transformar-se en convenis) i l'administració que ens els atorga.

**Resultat 1:**

- Llistat d'administracions que ens subvencionen, tipus de projecte, quantitat, etc.

**Temporalització:**

- Març 2010.

**Responsable:**

- Gerència

**Acció 2:**

- Consultar amb les xarxes de segon i tercer nivell a les quals pertanyem, si hi ha més entitats amb aquesta situació, demanar la intervenció de la xarxa implicada, en la negociació d'aquests canvis (si afecten a més entitats que no pas la nostra).

**Resultat 2:**

- Informes amb recull de trucades o contactes amb les xarxes i el resultat.

**Temporalització:**

- Març 2010.

**Responsable:**

- Representant de Probens a cada xarxa.

**Acció 3:**

- Contactar amb els responsables polítics de cada administració (si no es pot fer a través de les xarxes) i demanar una reunió per comentar el tema (preparar argumentari: accions de continuïtat, estabilitat dels professionals, millora de la qualitat del servei) .

**Resultat 3:**

- Agenda amb les visites concertades i informe-acta dels resultats.

**Temporalització:**

Juny 2010.

**Responsable:**

- Gerència

## 2. OBJECTIU GENERAL

- Mantenir i Augmentar els recursos econòmics provinents del finançament públic i del finançament privat.

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

2.1.- *Mantenir i reforçar els projectes i/o serveis finançats via subvenció pública i via prestació de serveis a les administracions públiques: Administració de l'Estat, (especialment via IRPF i Regim General), Administració Autònoma i Municipal*

#### **Acció 1:**

- *Anàlisi de tots els serveis i projectes dependents d'administracions públiques: quins projectes presentem, quina durada tenen, quin pressupost, quan acostumen a sortir les convocatòries, quan s'acostumen a resoldre, quina és la persona de referència, etc.*

#### **Resultat 1:**

- *Document recull de serveis i projectes amb la informació de tots els ítems que ens interessin.*

#### **Temporalització:**

*Març 2010*

#### **Responsable:**

- *Gerència.*

#### **Acció 2:**

- *Actualitzar els projectes que presentem: ajustar-los a les característiques del moment, introduir elements innovadors, valor afegit, etc.*

#### **Resultat 2:**

- *Documents amb els projectes renovats.*

#### **Temporalització:**

- *Permanentment, al llarg de tot l'any, amb temps suficient per tenir-los a punt per a les convocatòries.*

#### **Responsable:**

- *Gerència i experts en cada tema.*

#### **Acció 3:**

- *Elaborar un procediment per al seguiment dels projectes: trucar a la persona de referència quan surti la convocatòria i demanar-li una entrevista per a comentar els projectes que volem presentar i altres serveis que oferim a Probens; trucar en el moment de la resolució, tant si és positiva (preguntar pels formularis de justificació, etc.) com si és negativa (demanar una revisió dels criteris, etc.); trucar si*



*passa el temps establert i no es rep cap resposta; trucar quan es vagi a portar la justificació econòmica i la memòria tècnica per tal de lliurar-la en mà; etc.*

**Resultat 3:**

**- Document del procediment elaborat.**

**Temporalització:**

**Març 2010.**

**Responsable:**

**- Gerència.**

*2.2.- Mantenir i reforçar els projectes i/o serveis finançats via subvenció privada i via prestació de serveis provinents de Fundacions, Empreses, i altres entitats de caràcter privat.*

**Acció 1:**

*- Anàlisi de tots els serveis i projectes dependents de Fundacions, empreses i altres entitats privades: quins projectes presentem, quina durada tenen, quin pressupost, quan acostumen a sortir les convocatòries, quan s'acostumen a resoldre, quina és la persona de referència, etc.*

**Resultat 1:**

**- Document recull de serveis i projectes amb la informació de tots els ítems que ens interessin.**

**Temporalització:**

**Març 2010**

**Responsable:**

**- Gerència**

**Acció 2:**

*- Actualitzar els projectes que presentem: ajustar-los a les característiques del moment, introduir elements innovadors, valor afegit, etc.*

**Resultat 2:**

**- Documents amb els projectes renovats.**

**Temporalització:**

*- Permanentment, al llarg de tot l'any, amb temps suficient per tenir-los a punt per a les convocatòries.*

**Responsable:**

**- Gerència i experts en cada tema.**

**Acció 3:**

- *Elaborar un procediment per al seguiment dels projectes: trucar a la persona de referència quan surti la convocatòria i demanar-li una entrevista per a comentar els projectes que volem presentar i altres serveis que oferim a Probens; trucar en el moment de la resolució, tant si és positiva (preguntar pels formularis de justificació, etc.) com si és negativa (demanar una revisió dels criteris, etc.); trucar si passa el temps establert i no es rep cap resposta; trucar quan es vagi a portar la justificació econòmica i la memòria tècnica per tal de lliurar-la en mà; etc.;*

**Resultat 3:**

- **Document del procediment elaborat.**

**Temporalització:**

Març 2010.

**Responsable:**

- Gerència.

2.3.- *Mantenir i reforçar els projectes i/o serveis finançats via subvenció per la Unió Europea.*

**Acció 1:**

- *Anàlisi de tots els serveis i projectes dependents de la Unió Europea: quins projectes presentem, quina durada tenen, quin pressupost, quan acostumen a sortir les convocatòries, quan s'acostumen a resoldre, quina és la persona de referència, etc.*

**Resultat 1:**

- **Document recull de serveis i projectes amb la informació de tots els ítems que ens interessen.**

**Temporalització:**

Març 2010.

**Responsable:**

- Gerència

**Acció 2:**

- *Actualitzar els projectes que presentem: ajustar-los a les característiques del moment, introduir elements innovadors, valor afegit, etc.*

**Resultat 2:**

- **Documents amb els projectes renovats.**

**Temporalització:**

- Permanentment, al llarg de tot l'any, amb temps suficient per tenir-los a punt per a les convocatòries.

**Responsable:**

- Gerència i experts en cada servei.

**Acció 3:**

- Elaborar un procediment per al seguiment dels projectes: trucar a la persona de referència quan surti la convocatòria i demanar-li una entrevista per a comentar els projectes que volem presentar i altres serveis que oferim a Probens (a través de l'Oficina de la UE a Barcelona); trucar en el moment de la resolució, tant si és positiva (preguntar pels formularis de justificació, etc.) com si és negativa (demanar una revisió dels criteris, etc.); trucar si passa el temps establert i no es rep cap resposta; trucar quan es vagi a portar la justificació econòmica i la memòria tècnica per tal de lliurar-la en mà (sempre que sigui possible); etc.;

**Resultat 3:**

- Document del procediment elaborat.

**Temporalització:**

Juny 2010.

**Responsable:**

- Gerència.

**2.4.- Augmentar els ingressos econòmics provinents dels Socis i de les Donacions**

**Acció 1:**

- Actualitzar la pàgina web de l'entitat i fer-ne publicitat Formació en gestor de continguts.

**Resultat 1:**

- Pàgina web actualitzada

**Temporalització:**

Juny 2010.

**Responsable:**

- Responsable del manteniment de la pàgina. Responsables de serveis i delegacions.

**Acció 2:**

- Elaborar una presentació dels serveis i objectius de Probens (tríptic, memòria, informe, dossier, ..) adequada per la promoció de l'entitat a socis i donants.

**Resultat 2:**

- *Materials de difusió: tríptics, memòria, ...*

**Temporalització:**

*Juny 2010.*

**Responsable:**

- *Junta Directiva. Expert en programa de disseny.*

**Acció 3:**

- *Realitzar una revisió de quotes i aportacions a l'entitat, en funció de com s'hagi definit la tipologia dels socis i col·laboradors (línia estratègica 4).*

**Resultat 3:**

- *Llistat de tipus de socis i quotes i/o altres aportacions assignades a cada tipologia.*

**Temporalització:**

- *Març 2011*

**Responsable:**

- *Junta Directiva.*

**Acció 4:**

- *Elaborar una relació de possibles persones a les quals es pugui fer arribar la informació de la nostra entitat, per tal de captar-los com a socis o col·laboradors i enviar aquesta informació.*

**Resultat 4:**

- *Llistat de persones per captar com a sòcies, col·laboradores, etc.*

**Temporalització:**

- *Desembre 2011*

**Responsable:**

- *Junta Directiva. Assemblea de socis.*

### 3. OBJECTIUS GENERALS

- Trobar noves fonts de finançament pels serveis/projectes existents en l'actualitat

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS

3.1.- *Accedir, aprofitant la consideració d'Objectiu 1 per a Andalusia, a Noves Fonts de Finançament andaluses com la Junta d'Andalusia, l'Ajuntament de Sevilla i la Diputació de Sevilla.*

**Acció 1:**

- Recopilar convocatòries i licitacions de les administracions andaluses, a través d'una anàlisi exhaustiva dels butlletins, pàgines web, etc. d'informació sobre aquests temes.

**Resultat 1:**

- Llistat de convocatòries i licitacions d'aquesta CCAA.

**Temporalització:**

Novembre 2010.

**Responsable:**

- Gerència i coordinadora delegació Andalusia.

**Acció 2:**

- Contactar amb els responsables polítics i/o tècnics, i concertar visites per a donar-nos a conèixer, presentar els serveis que oferim i què podem oferir.

**Resultat 2:**

- Llistat de responsables polítics amb les dades necessàries per a contactar, agenda de possibles visites i reunions, material per a presentar-nos, informes de les visites-reunions realitzades.

**Temporalització:**

Continuadament.

**Responsable:**

- Gerència i coordinadora delegació Andalusia.

**Acció 3:**

- Contactar amb altres entitats que realitzin serveis i projectes afins a nosaltres, per tal d'obtenir informació sobre aspectes concrets de la presentació de projectes, requisits, criteris d'adjudicació, etc.

**Resultat 3:**

- Llistat d'entitats amb els que puguem o ens interressi col·laborar, agenda de trobades, informe de les visites-reunions realitzades.

**Temporalització:**

Novembre 2010.

**Responsable:**

- Coordinadora de la delegació d'Andalusia. Gerència en els casos que sigui necessari-estratègic.

3.2.- Entrar a partir dels serveis que ja funcionen a Catalunya (i per extensió a les altres CCAA) en la més que probable convocatòria d'un IRPF català traspasat (i possiblement traspasat també a les altres CCAA).

**Acció 1:**

- Reforçar la relació amb les administracions de les diferents CCAA que ja ens financen (veure procediment per a seguiment de projectes).

**Resultat 1:**

- Llistat d'administracions de les diferents CCAA que puguin administrar els fons de l'IRPF, agenda de visites-reunions, informe de els trobades realitzades.

**Temporalització:**

Últim trimestre de cada any

**Responsable:**

- Gerència i coordinadors/es de les diferents delegacions.

**Acció 2:**

- Treballar aquest reforç de la relació a través de les xarxes a les que som presents (comentar-ho a les reunions que anem, demanar parlar amb la junta, etc.)

**Resultat 2:**

- Llistat de les xarxes a les que pertanyem, amb dades sobre els responsables polítics, agenda de trobades amb ells, informe de les reunions realitzades.

**Temporalització:**

- Al llarg del 2010.

**Responsable:**

- Representant de Probens en cada xarxa. Gerència quan sigui necessari-estratègic.

3.3.- Cercar línees de col·laboració amb les entitats financeres

**Acció 1:**

- Recull d'informació de totes les entitats financeres amb els que tenim compte obert (adreça, nom del director, si tenen obra social i quin tipus de projectes impulsen, responsable tècnic de l'obra social, etc.).

**Resultat 1:**

- Llistat de les entitats financeres, dades interessants.

**Temporalització:**

**Març 2010.**

**Responsable:**

- Gerència i administració.

**Acció 2:**

- Ajustar el material informatiu-publicitari que tinguem, a les possibles necessitats, propostes, etc. de les entitats bancàries.

**Resultat 2:**

- Material gràfic, tríptics, memòries, dades econòmiques, etc.

**Temporalització:**

**Juny 2010.**

**Responsable:**

- Responsable de cada servei. Algú expert en programa disseny.

**Acció 3:**

- Elaborar un procediment per contactar amb les entitats bancàries que ens interessin: trucar a la persona de referència i demanar-li una entrevista per a presentar els projectes i serveis que oferim a Probens; demanar informació de les convocatòries i línies d'aportació social (estalvi ètic, aportació de diners a entitats a través dels punts de les targetes de crèdit, etc.) i posar-lo en pràctica.

**Resultat 3:**

- Document amb el procediment. Agenda de trobades i informe dels resultats.

**Temporalització:**

**Juny 2010.**

**Responsable:**

- Gerència i responsables dels diferents serveis.

### Objectius Específics d'assessorament jurídic

3.4.- Trobar finançament per als serveis jurídics en matèria d'estrangeria.

**Acció 1:**

- Elaborar un bon material de presentació del servei (fulletó, tríptic, memòria, etc.) tant en paper com a través de la pàgina web.

**Resultat 1:**

- Material divulgatiu (tríptics, memòries, etc.). Pàgina web actualitzada.

**Temporalització:**  
Juny 2010.

**Responsable:**

- Responsable de cada servei. Algú expert en programa disseny.
- Responsable del manteniment de la pàgina web.

**Acció 2:**

- A partir de la recerca de convocatòries i licitacions ja definides com accions en altres objectius, detectar aquelles que siguin específiques de serveis jurídics i elaborar-preparar el projecte.

**Resultat 2:**

- Llistat específic de concursos, convocatòries i licitacions en temes d'assessorament jurídic. Projecte marc sobre assessorament jurídic.

**Temporalització:**

- Permanentment.

**Responsable:**

- Gerència, responsables de cada servei.

3.5.- Establir convenis de col·laboració en base a la prestació de serveis jurídic especialitzat amb altres entitats socials i empreses.

**Acció 1:**

- Elaborar un bon material de presentació del servei (fulletó, tríptic, memòria, etc.) tant en paper com a través de la pàgina web.

**Resultat 1:**

- Material divulgatiu (tríptics, memòries, etc.). Pàgina web actualitzada.

**Temporalització:**

Juny 2010.

**Responsable:**

- Responsable de cada servei. Algú expert en programa disseny.
- Responsable del manteniment de la pàgina web.

**Acció 2:**

- Elaboració d'un procediment per a contactar amb aquestes empreses, associacions, etc.: contacte telefònic, preparació de la documentació, enviament via e-mail o correu postal, trucada telefònica posterior per concertar visita, visita amb l'objectiu de concretar el servei a prestar o consolidar un canal de comunicació, etc.



**Resultat 2:**

- Document amb el procediment explicat.

**Temporalització:**

Setembre 2010.

**Responsable:**

- Gerència i responsable del servei específic.

3.6.- Esdevenir Entitat Prestadora de Serveis especialitzats en l'àmbit de l'estrangeria per a l'Administració.

**Acció 1:**

- Elaborar un bon material de presentació del servei (fulletó, tríptic, memòria, etc.) tant en paper com a través de la pàgina web.

**Resultat 1:**

- Material divulgatiu (tríptics, memòries, etc.). Pàgina web actualitzada.

**Temporalització:**

Juny 2010.

**Responsable:**

- Responsable del servei. Algú expert en programa disseny.  
Responsable del manteniment de la pàgina web.

**Acció 2:**

- Elaborar un bon informe sobre la nostra experiència en matèria d'estrangeria, fer visible aquesta especialització que volem vendre.

**Resultat 2:**

- Document amb l'informe.

**Temporalització:**

Juny 2010.

**Responsable:**

- Responsable del servei.

**Acció 3:**

- Desenvolupar un procediment de contacte i visita a les administracions, per donar a conèixer la nostra experiència.  
Realitzar el procediment de forma periòdica.

**Resultat 3:**

- Document amb el procediment. Informes de l'aplicació del procediment.

*Temporalització:*  
*Setembre 2010.*

*Responsable:*  
*- Gerència i responsable dels serveis.*

#### 4. OBJECTIUS GENERALS

*- Potenciar el servei d'Habitatge com a servei especialitzat capaç de generar per si mateix, i a partir de la gestió de producte (habitatge protegit de lloguer), ingressos addicionals.*

##### Objectius Específics d'habitatge

*4.1.- Trobar finançament per als serveis en matèria d' habitatge*

*Acció 1:*  
*- Elaborar un bon material de presentació del servei (fulletó, tríptic, memòria, etc.) tant en paper com a través de la pàgina web.*

*Resultat 1:*  
*- Material divulgatiu (tríptics, memòries, etc.). Pàgina web actualitzada.*

*Temporalització:*  
*Juny 2010.*

*Responsable:*  
*- Responsable de cada servei. Algú expert en programa disseny. Responsable del manteniment de la pàgina web.*

*Acció 2.*  
*- A partir de la recerca de convocatòries i licitacions ja definides com accions en altres objectius, detectar aquelles que siguin específiques de serveis d'habitatge i elaborar-preparar el projecte.*

*Resultat 2:*  
*- Llistat específic de concursos, convocatòries i licitacions en temes d'habitatge. Projecte marc sobre habitatge.*

*Temporalització:*  
*- Permanentment.*

*Responsable:*  
*- Gerència i responsable del servei.*

*4.2.- Esdevenir Entitat Prestadora de Serveis en matèria de Mediació d'Habitatges per a l'Administració*

**Acció 1:**

- *Elaborar un bon material de presentació del servei (fulletó, tríptic, memòria, etc.) tant en paper com a través de la pàgina web.*

**Resultat 1:**

- *Material divulgatiu (tríptics, memòries, etc.). Pàgina web actualitzada.*

**Temporalització:**

*Juny 2010.*

**Responsable:**

- *Responsable del servei. Algú expert en programa disseny. Responsable del manteniment de la pàgina web.*

**Acció 2:**

- *Elaborar un bon informe sobre la nostra experiència en matèria d'habitatge, fer visible aquesta especialització que volem vendre.*

**Resultat 2:**

- *Document amb l'informe.*

**Temporalització:**

*Juny 2010.*

**Responsable:**

- *Responsable del servei.*

**Acció 3:**

- *Desenvolupar un procediment de contacte i visita a les administracions, per donar a conèixer la nostra experiència. Realitzar el procediment de forma periòdica.*

**Resultat 3:**

- *Document amb el procediment. Informes de l'aplicació del procediment.*

**Temporalització:**

*Setembre 2010.*

**Responsable:**

- *Gerència i responsable del servei.*

**4.3.- Esdevenir entitat de Gestió i Producció de Parc d'Habitatge Protegit destinat a lloguer social**

**Acció 1:**

- *Elaborar un bon material de presentació del servei (fulletó, tríptic, memòria, etc.) tant en paper com a través de la pàgina web.*

**Resultat 1:**

- Material divulgatiu (tríptics, memòries, etc.). Pàgina web actualitzada.

**Temporalització:**

Juny 2010.

**Responsable:**

- Responsable del servei. Algú expert en programa disseny.  
Responsable del manteniment de la pàgina web.

**Acció 2:**

- Introducció de l'empresa d'inserció i-probens com a empresa executora d'aquests serveis de Gestió i Producció.

**Resultat 2:**

- Projectes presentats amb el nom d'i-probens.

**Temporalització:**

- A partir de les licitacions que permetin realitzar l'acció.

**Responsable:**

- Responsable del servei, consell d'administració d'i-probens, gerència.



**2<sup>a</sup> LINEA ESTRATÈGICA:**

**MILLORA DE LA GESTIÓ DE L'ENTITAT**

## 2.1 GESTIÓ ECONÒMICA

### OBJECTIUS GENERALS

- Millorar les eines de control, previsió i seguiment econòmic

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

**1.1.- Prioritzar les accions, projectes i serveis desenvolupats per la via de la prestació de serveis que NO suposin problemes de liquiditat per a l'entitat per raó de l'endarreriment en els pagaments de la prestació.**

**Acció 1:** Analitzar els costos de tots els projectes i serveis de Probens (de totes les delegacions) desenvolupats sota la fórmula de la prestació de serveis.

Resultat: Document excel específic per a cada servei/projecte (realitzat sota la fórmula de prestació de serveis) amb els costos (de personal, material, infraestructura i altres despeses atribuïbles) del mateix.

Temporalització: Febrer de 2010

Responsable: Gerència (Junta executiva)

**Acció 2:** Analitzar els ingressos de tots els projectes i serveis de Probens (de totes les delegacions) desenvolupats sota la fórmula de la prestació de serveis.

Resultat: Document excel específic per a cada servei/projecte (realitzat sota la fórmula de prestació de serveis) amb els ingressos del mateix tot identificant la font de finançament

Temporalització: Febrer de 2010

Responsable: Gerència (Junta executiva)

**Acció 3:** Anàlisi històric dels serveis i projectes desenvolupats sota la fórmula de la prestació de serveis, concretament del temps en mesos que ha transcorregut abans no s'ha produït el pagament d'aquests serveis.

Resultat: Document excel específic per a cada servei/projecte (realitzat sota la fórmula de prestació de serveis) amb els resultats de l'anàlisi realitzat sobre el temps en mesos en el que es triga de mitjana en cobrar un servei o projecte.

**Temporalització: Març 2010**

**Responsable: Gerència (Junta executiva)**

**Acció 4:** Fer una previsió de cobrament, fixant un termini de temps previst per al cobrament dels serveis i projectes desenvolupats sota la fórmula de la prestació de serveis

**Resultat:** Document excel específic per a cada servei/projecte (realitzat sota la fórmula de prestació de serveis) amb la previsió temporal de cobrament del mateix servei i/o projecte .

**Temporalització: Març 2010**

**Responsable: Gerència (Junta executiva)**

**Acció 5:** Classificar els serveis i o projectes atenent a la seva major o menor incidència sobre la liquiditat de l'entitat i a la seva "perillositat" en el seu desenvolupament i la seva execució, d'acord amb el criteri de la sostenibilitat temporal i econòmica del mateix.

**Resultat:** Document excel de classificació dels servei/projectes (realitzat sota la fórmula de prestació de serveis) d'acord amb els criteris de major sostenibilitat econòmica i temporal i menor conseqüència (negativa) sobre la liquiditat de l'entitat.

**Temporalització: Març 2010**

**Responsable: Gerència (Junta executiva)**

**Acció 6:** Determinar els serveis i o projectes que es prioritzaran d'acord amb la seva major o menor incidència sobre la liquiditat de l'entitat i d'acord amb el criteri de la sostenibilitat temporal i econòmica del mateix servei i/o programa i de l'entitat.

**Resultat:** Informe sobre els serveis i/o projectes a prioritzar que inclogui els arguments que determinen aquest decisió.

**Temporalització: Abril de 2010**

**Responsable: Gerència (Junta executiva)**

**Acció 7:** Lliurement de l'informe sobre projectes i/o serveis a prioritzar a la Junta Directiva per tal de decidir sobre la priorització dels serveis i/o projectes i decidir sobre els mateixos i si s'escau sobre la seva continuïtat.

**Resultat:** Decisió ferma sobre els serveis i/o projectes a prioritzar

**Temporalització: juny 2010**

**Responsable: Junta Directiva**

**1.2.- Cercar línies de col·laboració amb les entitats financeres i redefinir la política creditícia (pòlisses de crèdit, factoring...) de l'entitat.**

**Acció 1:** Contactar i disposar d'informació procedent de diverses entitats financeres sobre la possibilitat d'accedir a productes crediticis que permetin fer front a problemes puntuals de liquiditat a l'entitat.

**Resultat:** Documents aportats per les entitats financeres amb les condicions financeres dels diferents productes crediticis.

**Temporalització: Juny 2010**

**Responsable: Gerència i Area Admtva**

**Acció 2:** Revisar les diferents propostes procedents de les diverses entitats financeres sobre la possibilitat d'accedir a productes crediticis, i decidir-se per a les propostes més ajustades als interessos de l'entitat.

**Resultat:** Informe sobre els pros i contres de les diferents propostes de les entitats financeres.

**Temporalització: setembre 2010**

**Responsable: Gerència i Area Admtva**

**Acció 3:** Negociar amb les entitats financeres que han presentat les propostes més adequades als interessos de l'entitat les condicions de les mateixes.

**Resultat:** Disposar de línies creditícies de finançament amb condicions profitoses o si mes no acceptables per a l'entitat per tal de disposar d'un recurs que solucioni els possibles problemes de liquiditat de l'entitat.

**Temporalització: Setembre2010**

**Responsable: Gerència i Area Admtva**

**1.3.- Realitzar una provisió de fons, altrament dit fons de reserva**



**Acció 1:** Determinar les característiques d'aquest fons de reserva: quina serà la quantitat en euros que es destinarà a aquest fons,, quina serà la temporalitat amb la qual es faran les aportacions, en quin compte d'estalvi i de quina entitat financera es constituirà aquest fons, i finalment d'on sortirà aquest fons

Resultat: Obrir un compte d'estalvi o utilitzar-ne un d'existent i fer les aportacions d'acord amb les quantitats i la temporalitat decidides.

Temporalització: Febrer 2010

Responsable: Gerència i Area Admtva

**1.4.- Realitzar una previsió de liquiditat de l'entitat a terminis i portar una gestió econòmica de l'entitat d'acord amb la previsió realitzada**

**Acció 1:** Disposar de la comptabilitat tancada relativa als costos de l'entitat de l'any anterior

Resultat: Document excel amb la comptabilitat tancada de l'any anterior

Temporalització: març 2010

Responsable: Gerència i Area Admtva

**Acció 2:** Realitzar una previsió de despesa (anual) per al proper exercici econòmic, i a partir d'una projecció de la despesa de l'any anterior, en aquells aspectes o partides en les quals no es possible fer o disposar d'un control de despesa actual. Fer una distribució mensual d'aquesta despesa prevista i projectada

Resultat: Document excel de registre de despeses mensuals projectades a partir de les despeses de l'any anterior distribuïdes mensualment.

Temporalització: Gener 2010

Responsable: Gerència i Area Admtva

**Acció 3:** Disposar de la informació (actualitzada) relativa a les despeses fixes (infraestructura, subministrament, material, despeses financeres...) que tenen una periodicitat mensual.

Resultat: Document excel de registre de despeses mensuals (despeses fixes de caracter mensual: infraestructura, subministrament, material, despeses financeres de l'entitat). Nom: Document control mensual despesa Probens

*Temporalització: Gener 2010*

*Responsable: Gerència i Àrea Admtva*

**Acció 4:** Realitzar una previsió de cobrament a partir del control dels ingressos cobrats i dels ingressos previstos (atorgats) i una distribució temporal del seu cobrament per mesos. Fer aquesta distribució per mesos a partir dels elements i de la informació disponible sobre les possibles dates de cobrament.

*Resultat: Document excel de registre de despeses mensuals i d'ingressos mensuals*

*Nom: Document control mensual despesa Probens*

*Temporalització: Gener 2010*

*Responsable: Gerència i Àrea Admtva*

**Acció 5:** Control mensual de la liquiditat de l'entitat a partir del control de totes les despeses de l'entitat i del control (i previsió) dels ingressos, i a partir d'aquí realitzar una previsió del desenvolupament de l'entitat en relació a la seva liquiditat

*Resultat: Document excel de registre de despeses mensuals i d'ingressos mensuals, amb informació sobre la seva evolució. Nom: Document control mensual despesa Probens*

*Temporalització: Gener 2010 i revisió mensual*

*Responsable: Gerència i Àrea Admtva*

### **1.5.- Planificar despeses i realitzar un pressupost d'ingressos i despeses portat al dia**

**Acció 1:** Determinar i consignar els costos de l'entitat, registrant els costos actualitzats en aquelles partides on això és possible i fent una projecció dels mateixos a un any vista, i a partir de la comptabilitat de l'any anterior, en aquells casos en que no es possible determinar els costos actuals

*Resultat: Document excel específic on es registrin els costos (de personal, material, infraestructura i altres despeses atribuïbles) totals dels mateixos i de cada delegació.*

*Temporalització: Gener de 2010, Gener 2011, Gener 2012, Gener 2013 i Gener 2014*

*Responsable: Gerència (Junta executiva)*

**Acció 2:** Analitzar i determinar els ingressos anuals (ingressos cobrats i/o atorgats) específics de cada projecte i o servei de Probens i per extensió de totes les delegacions de l'entitat, tot i consignant les administracions (i departaments de la mateixa) o entitats que els financien.

Resultat: Document excel específic per a cada delegació, i dins de cada delegació per a cada servei i/o projecte, on es registrin els ingressos dels mateixos i les entitats i/o administracions que els financien

Temporalització: Gener de 2010

Temporalització: Gener 2011, Gener 2012, Gener 2013 i Gener 2014

Responsable: Gerència (Junta executiva)

**Acció 3:** Revisió mensual dels ingressos de l'entitat per tal de registrar els nous ingressos (ingressos cobrats) i portar una comptabilitat actualitzada relativa a les entitats i/o administracions que efectuen pagaments, i d'aquesta manera portar al dia la comptabilitat (ingressos-despeses) de l'entitat.

Resultat: Document excel actualitzat (mensualment) de registre dels ingressos de l'entitat

Temporalització: Revisió mensual

Responsable: Gerència (Junta executiva)

**1.6.- Realitzar i treballar amb una comptabilitat de costos per a cada servei i/o activitat i per delegacions tenint en compte la rendibilitat de cada activitat, servei, programa i delegació**

**Acció 1:** Determinar i consignar els costos de tots els projectes i serveis de Probens, i de totes les delegacions, fent una projecció dels mateixos a un any vista

Resultat: Document excel específic per a cada delegació, i dins de cada delegació per a cada servei i/o projecte, on es registrin els costos (de personal, material, infraestructura i altres despeses atribuïbles) totals dels mateixos i de cada delegació.

Temporalització: Gener de 2010, Gener 2011, Gener 2012, Gener 2013 i Gener 2014

Responsable: Gerència (Junta executiva)

**Acció 2:** Analitzar i determinar els ingressos anuals (ingressos cobrats i/o atorgats) específics de cada projecte i o servei de Probens i per extensió de totes les delegacions de l'entitat, tot i consignant les administracions (i departaments de la mateixa) o entitats que els financien.

Resultat: Document excel específic per a cada delegació, i dins de cada delegació per a cada servei i/o projecte, on es registrin els ingressos dels mateixos i les entitats i/o administracions que els financien

Temporalització: Gener 2011, Gener 2012, Gener 2013 i Gener 2014

Responsable: Gerència (Junta executiva)

**Acció 3:** Analitzar els costos previstos i els ingressos atorgats per a cada serveis i/o projecte de cada delegació (i per extensió de cada delegació) i determinar la seva rendibilitat econòmica (viabilitat)

Resultat: Informe on es reflecteixi l'anàlisi realitzat sobre la viabilitat econòmica de cada servei i/o projecte i les possibles alternatives per fer-los viables econòmicament.

Temporalització: Gener 2011, Gener 2012, Gener 2013 i Gener 2014

Responsable: Gerència (Junta executiva)

**Acció 4:** Revisió mensual dels ingressos per tal de determinar els nous ingressos (ingressos cobrats i/o atorgats) específics per a de cada projecte i o servei de Probens (i per extensió de totes les delegacions de l'entitat), tot consignant les administracions (i departaments de la mateixa) i/o entitats que els financien, i incorporar aquesta informació actualitzant els registres existents relatius a la rendibilitat dels serveis i/o projectes

Resultat: Document excel actualitzat (mensualment) de registre dels ingressos dels serveis i/o projectes i de les delegacions

Temporalització: Revisió mensuals

Responsable: Gerència (Junta executiva)

## **2.2. GESTIÓ DE LES PERSONES**

### 1. OBJECTIUS GENERALS

- Definir, Establir i aplicar una determinada Política de Gestió de les Persones

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS

##### **1.1.- Clarificar i determinar les competències relatives a la Gestió de les Persones en la Entitat**

**Acció 1:** Determinar i identificar quines són les competències relatives a la Gestió de les Persones a l'entitat

**Resultat:** Document amb les competències especificades i relatives a la Gestió de les Persones

**Temporalització:** juliol 2010

**Responsable:** Junta executiva

**Acció 2:** Determinar la persona (u organ) que té les competències relatives a la Gestió de les Persones a l'entitat

**Resultat:** Document on es constaten la persones (u organ) amb les competències especificades i relatives a la Gestió de les Persones i les tasques a desenvolupar i funcions que li pertocuen

**Temporalització:** octubre 2010

**Responsable:** Junta executiva

### 2. OBJECTIUS GENERALS

- Elaborar un pla de Gestió de les Persones.

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS

##### **2.1.- Crear, aplicar i avaluar de forma continuada un PLA DE GESTIÓ I SEGUIMENT DELS TREBALLADORS, ESTUDIANTS EN PRÀCTIQUES I DE VOLUNTARIS.**

**Acció 1:** Analitzar i avaluar la situació de les persones a l'entitat (satisfacció, interès, motivació)

**Resultat:** Document amb informació sobre l'anàlisi realitzat i els resultats de l'avaluació de personal

*Temporalització: desembre 2010*

*Responsable: Comitè operatiu*

**Acció 2:** *Elaborar, a partir de la informació sobre la situació de les persones a l'entitat un Pla de Gestió de les persones.*

*Resultat: Document amb el Pla de Gestió de les Persones*

*Temporalització: 2011*

*Responsable: Responsable de Personal*

**Acció 3:** *Aplicar el Pla de Gestió de les persones dissenyat.*

*Resultat: Document amb el Pla de Gestió de les Persones*

*Temporalització: 2011*

*Responsable: Responsable de Personal*

**Acció 4:** *Avaluar el Pla de Gestió de les persones dissenyat i aplicat a partir d'instruments creats per a l'avaluació del mateix.*

*Resultat: Informe d'avaluació del Pla de Gestió de les Persones*

*Temporalització: 2011*

*Responsable: Responsable de Personal*

**Acció 5:** *Modificar i introduir millores en el Pla de Gestió de les persones dissenyat i aplicat a partir de l'avaluació feta del mateix.*

*Resultat: Pla de Gestió de les Persones Millorat*

*Temporalització: 2011*

*Responsable: Responsable de Personal*

**2.2.- Realitzar una planificació del personal mínim necessari per tal de poder donar una atenció de qualitat.**

**Acció 1:** *Identificar cada servei de l'entitat on es fa una atenció a persones (usuaris) i les persones que atenen els mateixos, tot identificant també les funcions i tasques desenvolupades.*

*Resultat: Document on es constata per a cada servei les persones que l'atenen, el seu nombre i les seves funcions i tasques.*

*Temporalització: desembre 2010*

*Responsable: Responsable de Personal*

**Acció 2:** *Avaluar els nivells actuals de qualitat d'aquells serveis on es fa una atenció a les persones*

*Resultat: Document on es constata per a cada servei el nivell de qualitat en allò que fa referència a l'atenció a les persones*

*Temporalització: 2011*

*Responsable: Responsable de Personal*

**Acció 3:** *Identificar les necessitats de personal per a cada servei, tot dissenyant una estructura ideal per a cada servei que permeti garantir i mantenir la qualitat en el mateix.*

*Resultat: Document on es constata per a cada servei la seva estructura ideal*

*Temporalització: 2011*

*Responsable: Responsable de Personal*

**2.3.- Crear un MANUAL D'ACOLLIDA, establir qui és l'encarregat/s de fer l'acollida i el seguiment dels nous treballadors, voluntaris i estudiants en pràctiques.**

**Acció 1:** *Dissenyar un manual d'acollida específic per als treballadors, un pels voluntaris i un altre per als estudiants en pràctiques que s'incorporen a l'entitat*

*Resultat: Manual d'acollida que inclogui seccions diferenciades per a l'acollida de treballadors, voluntaris i practivants*

*Temporalització: març 2011*

*Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat*

**Acció 2:** *Aplicar el manual d'acollida creat per als treballadors, per als voluntaris i per als estudiants en pràctiques que s'incorporen a l'entitat*

*Resultat: Manual d'acollida i document de seguiment de la seva aplicació*

*Temporalització: abril 2010*

*Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat*

**Acció 3:** *Avaluar el manual d'acollida creat per als treballadors, per als voluntaris i per als estudiants en pràctiques que s'incorporen a l'entitat*

*Resultat: Informe d'avaluació sobre el manual d'acollida*

*Temporalització: desembre 2011*

*Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat*

**Acció 4:** *Incorporar canvis de millora al manual d'acollida creat*

*Resultat: Manual d'acollida revisat*

*Temporalització: 2011*

*Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat*

**2.4.- Elaborar un protocol d'acollida (tant per a treballadors, com per a voluntaris i estudiants en pràctiques) i no oblidar tenir cura i fer seguiment de les universitats amb les que tenim conveni. Revisió dels mateixos.**

**Acció 1:** *Dissenyar un protocol d'acollida específic per als treballadors, un pels voluntaris i un altre per als estudiants en pràctiques que s'incorporen a l'entitat*

*Resultat: Protocol d'acollida que inclogui seccions diferenciades per a l'acollida de treballadors, voluntaris i practivants*

*Temporalització: març 2011*

*Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat*

**Acció 2:** *Aplicar el protocol d'acollida creat per als treballadors, per als voluntaris i per als estudiants en pràctiques que s'incorporen a l'entitat*

*Resultat: Informe – Document sobre el procés d'acollida a les persones que s'incorporen a l'entitat*

*Temporalització: abril 2011*

*Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat*



**Acció 3:** Avaluar el protocol d'acollida creat per als treballadors, per als voluntaris i per als estudiants en pràctiques que s'incorporen a l'entitat

Resultat: Informe d'avaluació sobre el protocol d'acollida

Temporalització: desembre 2011

Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat

**Acció 4:** Incorporar canvis de millora al protocol d'acollida creat

Resultat: protocol d'acollida revisat

Temporalització: desembre 2011

Responsable: Responsable de Personal i Responsable de Voluntariat

**2.5.- A partir dels ANÀLISI DELS PERFILS DELS LLOCS DE TREBALLS elaborats en l'anàlisi interna, delimitar els llocs de treball actuals, amb funcions i responsabilitats de les persones que els desenvolupen.**

**Acció 1:** Analitzar els documents amb els Perfils dels llocs de treball i classificar-los per àrees o serveis

Resultat: Perfils de llocs de treball

Temporalització: 2011

Responsable: Responsable de Personal

**Acció 2:** Comparar els Perfils dels Llocs de Treball creats amb les persones que els ocupen, determinar les adequacions i les mancances, i determinar les funcions i responsabilitats assignades a les persones que els ocupen.

Resultat: Document amb la comparativa entre el Perfil del lloc de treball i les característiques de la persona que l'ocupa.

Temporalització: 2011

Responsable: Responsable de Personal

**2.6.- Veure quin tipus de modalitats de contractació i jornades es poder oferir per aconseguir un equilibri amb els projectes a desenvolupar**

**Acció 1:** Analitzar el tipus de contracte laboral dels treballadors dels diferents serveis i projectes i les característiques relatives a les seves jornades laborals.

Resultat: Document Excel amb la informació relativa al treballador, el seu tipus de contracte i la seva jornada laboral

Temporalització: gener 2010

Responsable: Gerència (junta executiva)

**Acció 2:** Analitzar les necessitats de personal, les necessitats de dedicació en hores diàries serveis i projectes, així com també la durada d'aquells serveis o projectes de caràcter més temporal.

Resultat: Document Excel per a cada servei i/o projecte que reflecteixi aquestes necessitats

Temporalització: gener 2010

Responsable: Gerència (junta executiva)

### 3. OBJECTIUS GENERALS

3.1.- Disposar d'un PLA DE FORMACIÓ d'acord a les línies estratègiques i d'EDUCACIÓ en ELS VALORS establerts per a l'ENTITAT per a TREBALLADORS, VOLUNTARIS I ESTUDIANTS EN PRÀCTIQUES

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS

- **Disposar d'un diagnòstic de la situació formativa dels treballadors i voluntaris**

**Acció 1:** Realitzar un Anàlisi de lloc de treball (APT) per a tots els llocs de treball (laborals i de voluntariat) dels diferents serveis i/o projectes de l'entitat amb els coneixements que són necessaris per tal de dur a terme les tasques relatives a cada lloc de treball.

Resultat: Document d'Anàlisi de lloc de treball (APT)

Temporalització: 2011

Responsable: Responsable de personal

**Acció 2:** Analitzar el perfil professional de les persones que ocupen els diferents llocs de treball (laborals i de voluntariat) dels diferents serveis i/o projectes de l'entitat, concretament en allò que fa referència als seus coneixements, i establir una comparativa amb els coneixements que són necessaris per tal de desenvolupar les tasques associades al lloc de treball.

Resultat: Perfil professiogràfic per a cada treballador i lloc de treball)

Temporalització: 2011

Responsable: Responsable de personal

**Acció 3:** Fer un diagnòstic de la situació de l'entitat en relació a les necessitats formatives dels treballadors i voluntaris/ies i determinar quines són concretament aquestes necessitats formatives

Resultat: Informe diagnòstic sobre la situació de l'entitat des del punt de vista de les necessitats formatives que presenten els seus treballadors i voluntaris.

Temporalització: desembre 2011

Responsable: Responsable de personal

### **3.2.- Crear un pla de formació de Probens**

**Acció 1:** Dissenyar un Pla de Formació a partir del diagnòstic fet de la situació de l'entitat en relació a les necessitats formatives dels treballadors i voluntaris/ies

Resultat: Pla de Formació

Temporalització: juny 2011

Responsable: Responsable de personal

### **3.3.- Aplicar el pla de formació creat**

**Acció 1:** Cercar la informació relativa a les accions formatives que s'ajusten al Pla de Formació dissenyat

Resultat: Catàleg d'Oferta d'accions Formatives

Temporalització: setembre 2011

Responsable: Responsable de persona

**Acció 2:** Aplicar el Pla de Formació dissenyat

Resultat: Pla de Formació

Temporalització: 2011

Responsable: Responsable de persona

**3.4. - Avaluar de forma continuada el PLA DE FORMACIÓ creat i aplicat.**

**Acció 1:** Avaluar el Pla de Formació dissenyat

Resultat: Informe d'avaluació del Pla de Formació dissenyat tot analitzant la situació dels treballadors des del punt de vista formatiu després d'haver realitzat la formació

Temporalització: 2011

Responsable: Responsable de persona

**Acció 2:** Introduir (si s'escau) aquells canvis que milloren el Pla de Formació dissenyat

Resultat: Pla de Formació modificat amb les millores incorporades

Temporalització: 2011

Responsable: Responsable de persona

#### 4. OBJECTIUS GENERALS

4.1.- Millorar les condicions físiques (redistribucions d'espais...) en les quals es desenvolupen les feines.

**Acció 1:** Elaborar una eina (qüestionari) per tal de mesurar el grau de satisfacció/insatisfacció de les persones en relació a les condicions físiques dels espais on es treballa i identificar aquelles condicions i espais insatisfactoris i millorables.

Resultat: Qüestionari / eina de mesura de satisfacció de les condicions físiques i identificació de les condicions físiques insatisfactòries

Temporalització: abril 2010

Responsable: Comitè Operatiu

**Acció 2:** Analitzar i mesurar les condicions físiques dels espais on actualment es treballa internament i també on es desenvolupen els diversos serveis i/o projectes en els quals hi ha una atenció al públic..

Resultat: Document amb els resultats analitzats dels qüestionaris de mesura de les condicions físiques de l'entitat i els elements i condicions insatisfactoris i millorables

Temporalització: abril 2010

Responsable: Comitè Operatiu

**Acció 3:** Identificar els elements, espais i/o les condicions físiques insatisfactories i millorables de l'entitat.

Resultat: Document amb tots els elements relatius a les condicions físiques i identificats com a insatisfactoris

Temporalització: abril 2010

Responsable: Comitè Operatiu

**Acció 4:** Identificar els elements, espais i/o les condicions físiques insatisfactories i millorables de l'entitat.

Resultat: Document amb tots els elements relatius a les condicions físiques i identificats com a insatisfactoris

Temporalització: maig 2010

Responsable: Responsable de Personal

**Acció 5:** Dissenyar les accions a realitzar per tal de millorar aquells aspectes relatius a les condicions físiques de l'entitat que són insatisfactoris i millorables i elaborar un Pla de Millora de les Condicions de Treball a l'entitat.

Resultat: El Pla de Millora de les Condicions de Treball a l'entitat amb les propostes documentades de millora

Temporalització: maig 2010

Responsable: Comitè Operatiu

## 2.3. GESTIÓ ADMINISTRATIVA

### OBJECTIUS GENERALS

1- Prioritzar, reforçar i portar al dia la gestió administrativa de l'entitat

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS

1.1. Augmentar el nombre de treballadors i/o el nombre d'hores de dedicació de les persones que s'encarreguen de la realització i el seguiment d'aquesta gestió administrativa.

##### Acció 1:

Fer una anàlisi de les hores de dedicació de les persones que estan actualment a l'àrea de gestió administrativa i fer una previsió de les hores de dedicació aproximada que farien falta per poder portar la gestió al dia i establir el perfil de la persona a realitzar-les.

Resultat: Document Excel amb les hores de dedicació i amb una previsió d'hores a cobrir per portar les tasques al dia.

Responsable: Responsable del Dept. d'Administració

Temporalització: març 2010

##### Acció 2:

- Decidir quines tasques es poden delegar o no, ordenades per ordre de prioritat.

Resultat: Llistat de tasques a delegar i les que no, per ordre de prioritat.

Responsable: Responsable del Dept. d'Administració.

Temporalització: març 2010

##### Acció 3:

- Anàlisi de quines persones a l'entitat podrien realitzar aquestes tasques (per capacitats i disponibilitat, si és necessari es redistribuiran tasques).

Resultat: Document Excel amb la correspondència entre tasques i persones a desenvolupar-les. Podria ser el mateix document que el de l'Acció 2.

Responsable: Comitè Operatiu

Temporalització: març 2010

**Acció 4:**

- Decidir quines persones dedicaran part del seu temps a aquestes tasques i si és necessari incorporar alguna persona més per a la realització d'aquestes tasques i veure si hi ha recursos econòmics per fer-ho.

**Resultat:** Document Excel definitiu amb la correspondència entre tasques i persones encarregades de realitzar-les. Podria ser el mateix document que el de l'Acció 2 i 3, però ja consensuat.

**Responsable:** Departament d'Administració i Comitè Operatiu

**Temporalització:** març 2010

**Acció 5:**

- Revisió periòdica de l'assignació de les tasques i si és necessari fer canvis per adaptar-nos a la situació de cada moment. Determinar cada quant es farà aquesta revisió.

**Responsable:** Responsable del Dept. d'Administració.

**Temporalització:** durant tot el 2010

1.2.-Trobar vies de finançament per als serveis administratius de Probens, que permetin assolir un balanç econòmic positiu per a l'àrea administrativa.

**Acció 1:**

- Fer l'anàlisi dels recursos econòmics necessaris per cobrir les despeses d'aquest departament.

**Resultat:** Document Excel a on es faci una previsió de recursos necessaris tenint en compte l'evolució històrica de despeses d'aquest Departament fins al moment i els canvis necessaris si és el cas (si s'ha d'incorporar més personal).

**Responsable:** Gerència (junta executiva) i el Responsable del Dept. d'Administració.

**Temporalització:** març 2010

**Acció 2:**

- Fer l'anàlisi de les fonts actuals de finançament.

**Resultat:** Document Excel a on es faci una anàlisi de les actuals fonts de finançament.

*Responsable: Gerència (junta executiva).*

*Temporalització: març 2010*

*Acció 3:*

*- Recerca d'informació de possibles vies de finançament.*

*Resultat: Document Excel a on es faci una relació de possibles vies de finançament.*

*Responsable: Gerència (junta executiva).*

*Temporalització: continuada*

*Acció 4:*

*- Determinar quines d'aquestes possibles vies de finançament són viables.*

*Resultat: Document que mostri el resultat de l'anàlisi de la viabilitat de les possibles vies de finançament.*

*Responsable: Gerència (junta executiva).*

*Temporalització: continuada*

*Acció 5:*

*- Anàlisi dels requisits per accedir a aquest finançament.*

*Resultat: Document a on es faci una relació dels requisits per accedir al finançament que es creu viable.*

*Responsable: Gerència (junta executiva).*

*Temporalització: continuada*

*Acció 6:*

*- Preparació de la documentació (o passes a donar) per accedir a aquest finançament.*

*Resultat: Documentació a presentar.*

*Responsable: Gerència (junta executiva) i Responsable del Dept. d'Administració.*

*Temporalització: continuada*

*Acció 7:*

*- Entrega de la documentació.*

*Resultat: Document acreditatiu de l'entrega de la documentació.*



**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** continuada

**Acció 8:**

- Seguiment del procés.

**Resultat:** Document Excel a on es reculli l'evolució de les noves vies de finançament.

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** continuada

**Acció 9:**

- Establiment d'un sistema de recerca periòdic de noves vies de finançament i de valoració (periòdica) de les vies que ja es tenen.

**Resultat:** Protocol de com realitzar la recerca, responsable de la recerca, temporalització, responsable del seguiment de la recerca.

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** juny 2010

## OBJECTIUS GENERALS

### 2- Adequació dels procediments de gestió a la normativa vigent

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS

2.1.- Aplicar la política de protecció de dades segons el reglament del 2007

**Acció 1:**

- Revisar quina informació tenim sobre la política de protecció de dades.

**Resultat:** Documentació sobre la política de protecció de dades que ja tenim

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** juny 2010

**Acció 2:**

- Recerca de més informació sobre la política de protecció de dades.

**Resultat:** Documentació/ arxius sobre la política de protecció de dades actualitzats

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** juny 2010

**Acció 3:**

- Anàlisi de la informació obtinguda.

**Resultat:** Document resum de la informació important per poder fer l'aplicació.

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** juliol 2010

**Acció 4:**

- Determinar els passos a seguir per fer l'aplicació.

**Resultat:** Document a on estiguin explicitats els passos a donar per fer l'aplicació, responsable i temporalitat.

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** juliol 2010

**Acció 5:**

- Aplicació de la política de protecció de dades.

**Resultat:** Document explicatiu a on estigui detallat com ha anat el procés d'aplicació, la temporalitat, les dificultats que ens hem trobat, si és necessari..

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** setembre 2010

**Acció 6:**

- Revisió periòdica de l'aplicació.

**Resultat:** Protocol a on aparegui el sistema de revisió, responsable i temporalitat de la revisió de l'aplicació.

**Responsable:** Gerència (junta executiva).

**Temporalització:** continuada

## 2.4. GESTIÓ DELS PROJECTES I DELS SERVEIS

### 1. OBJECTIUS GENERAL

1. Conèixer la viabilitat dels projectes i/o serveis existents, dels nous projectes i/o serveis, entenent la viabilitat des d'un punt de vista econòmic, de personal i de coherència amb els valors, missió i visió de Probens,.

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

#### 1.1.- *Disposar d'un diagnòstic de la viabilitat dels projectes*

##### *Acció 1:*

- *Establir els criteris / requisits (quantitatius i qualitius) que són necessaris per a que un projecte sigui viable a Probens.*

*Resultat: Document-eina a on es reculli un llistat de criteris/requisits per determinar la viabilitat d'un projecte a Probens.*

*Responsable: Gerència (junta executiva).*

*Temporalització: juny 2010*

##### *Acció 2:*

- *Analitzar si els projectes/serveis que es realitzen actualment compleixen els requisits.*

*Resultat: Aplicació de l'eina de valoració de la viabilitat d'un projecte/servei a Probens i document explicatiu (resumit) dels motius del perquè si o del perquè no és viable.*

*Responsable: Gerència (junta executiva) i responsables de projectes/serveis.*

*Temporalització: juliol 2010*

##### *Acció 3:*

- *Analitzar si els nous projectes/serveis que volem fer compleixen els requisits.*

*Resultat: Aplicació de l'eina de valoració de la viabilitat d'un projecte/servei a Probens i document explicatiu (resumit) dels motius del perquè si o del perquè no és viable.*

*Responsable: Gerència (junta executiva) i responsables de projectes/serveis.*

**Temporalització: continuada**

**Acció 4:**

**- Establir un sistema d'avaluació periòdica per veure si els projectes que realitzem es continuen sent viables.**

**Resultat: Protocol a on es reculli com es farà l'avaluació periòdica, eina/es a emprar, responsable/s, temporalitat i revisió de si aquest sistema d'avaluació encara la situació actual.**

**Responsable: Gerència (junta executiva).**

**Temporalització: juliol 2010**

## 2. OBJECTIUS GENERAL

**-Disposar de protocols d'actuació i mecanismes per millorar la qualitat en el disseny, planificació i execució dels projecte i/o servei**

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

**2.1.-Dissenyar mecanismes de mesura de la qualitat i els protocols d'actuació dels serveis i/o programes**

**Acció 1:**

**-Revisar els protocols dels serveis/projectes que ja existeixen i veure si s'ajusten al funcionament real i actual de cada servei/projecte**

**Resultat: Protocol actualitzat de cada servei/projecte que es desenvolupa a Probens.**

**Responsable: Responsable de cada projecte.**

**Temporalització: juliol 2010**

**Acció 2:**

**- Fer les modificacions necessàries d'aquells protocols que ho necessitin.**

**Resultat: Protocol actualitzat de cada servei/projecte que es desenvolupa a Probens.**

**Responsable: Responsable de cada projecte.**

**Temporalització: juliol 2010**

**Acció 3:**

**- Crear els protocols dels projectes/serveis que no en tenen.**

*Resultat: Protocol actualitzat de cada servei/projecte que es desenvolupa a Probens.*

*Responsable: Responsable de cada projecte.*

*Temporalització: juliol 2010*

*Acció 4:*

*- Determinar els criteris de qualitat per a cada servei/programa i els seus indicadors.*

*Resultat: Document a on apareix la relació dels criteris de qualitat per aquest projecte/servei en concret i el sistema d'indicadors corresponent..*

*Responsable: Gerència (Junta executiva) i responsable de cada projecte.*

*Temporalització: octubre 2010*

*2.2.-Aplicar mecanismes de mesura de la qualitat i els protocols d'actuació dels serveis i/o programes*

*Acció 1:*

*- Crear un protocol per recollir de manera periòdica els indicadors de qualitat de cada servei/projecte.*

*Resultat: Document a on apareix la relació dels criteris de qualitat per aquest projecte/servei en concret i el sistema d'indicadors corresponent..*

*Responsable: Gerència (Junta executiva) i responsable de cada projecte.*

*Temporalització: octubre 2010*

*Acció 2:*

*- Crear una eina d'anàlisi dels indicadors recollits de cada projecte o servei.*

*Resultat: Document a on apareix la relació dels criteris de qualitat per aquest projecte/servei en concret i el sistema d'indicadors corresponent..*

*Responsable: Gerència (Junta executiva) i responsable de cada projecte.*

**Temporalització: octubre 2010**

**Acció 3:**

- *Anàlisi de la informació recollida i determinar si s'han de fer canvis en el projecte o servei.*

*Resultat: Document a on apareix la relació dels criteris de qualitat per aquest projecte/servei en concret i el sistema d'indicadors corresponent.*

**Responsable:** Gerència (Junta executiva) i responsable de cada projecte.

**Temporalització: desembre 2010**

**Acció 4:**

- *Aplicació dels canvis per a millorar la qualitat del servei/projecte.*

*Resultat: Document a on apareix la relació dels criteris de qualitat per aquest projecte/servei en concret i el sistema d'indicadors corresponent.*

**Responsable:** Gerència (Junta executiva) i responsable de cada projecte.

**Temporalització: desembre 2010**

**2.3.-Avaluar mecanismes de mesura de la qualitat i els protocols d'actuació dels serveis i/o programes**

**Acció 1:**

- *Avaluació periòdica de la idoneïtat dels mecanismes de mesura de la qualitat (protocol i eina d'anàlisi).*

*Resultat: Protocol per realitzar l'avaluació periòdica de la idoneïtat dels mecanismes de mesura de la qualitat (qui ho farà, com, quan) i eina l'anàlisi.*

**Responsable:** Responsable de qualitat + comissió de qualitat

**Temporalització: continuat a partir 2011**

**2.4.-Incorporar mecanismes de recollida periòdica de satisfacció dels usuaris i de les seves necessitats.**

**Acció 1:**

- *Creació d' un protocol per recollir de manera periòdica la satisfacció dels usuaris i de les seves necessitats.*

*Resultat: Protocol per recollir de manera periòdica la satisfacció dels usuaris i de les seves necessitats.*

*Responsable: Responsable de qualitat + comissió de qualitat+responsable de cada projecte*

*Temporalització: febrer 2011*

*Acció 2:*

*- Creació d'una eina/es de recollida d'informació sobre la satisfacció dels usuaris i de les seves necessitats.*

*Resultat: Eina/es de recollida d'informació sobre la satisfacció dels usuaris i de les seves necessitats..*

*Responsable: Responsable de qualitat + comissió de qualitat+responsable de cada projecte*

*Temporalització: febrer 2011*

*Acció 3:*

*- Creació d'una eina d'anàlisi de la informació recollida.*

*Resultat: Eina/es de recollida d'informació sobre la satisfacció dels usuaris i de les seves necessitats.*

*Responsable: Responsable de qualitat + comissió de qualitat+responsable de cada projecte*

*Temporalització: febrer 2011*

*Acció 4:*

*- Anàlisi de la informació recollida i determinar si s'han de fer canvis en el projecte o servei.*

*Resultat: Document Excel amb la informació recollida i Document resum de l'anàlisi realitzat*

*Responsable: Responsable de qualitat + comissió de qualitat+ responsable de cada projecte*

*Temporalització: juny 2011*

*Acció 5:*

*- Aplicació dels canvis per a millorar la qualitat del servei/projecte.*

*Resultat: Document a on es recull com a anat el procés d'aplicació (encarregat, temporalitat, dificultats trobades...)*

**Responsable:** Responsable de cada projecte

**Temporalització:** juny 2011

**Acció 6:**

- Avaluació periòdica de la idoneïtat del protocol, de les eines de recollida d'informació i de l'eina d'anàlisi.

**Resultat:** Protocol de com es farà aquesta avaluació periòdica.

**Responsable:** Responsable de qualitat.

**Temporalització:** a partir juny 2011 i continuat

**2.5.- Incorporar mecanismes de recollida periòdica de satisfacció dels clients i de les seves necessitats**

**Acció 1:**

- Creació d'un protocol per recollir de manera periòdica la satisfacció dels clients i de les seves necessitats.

**Resultat:** Protocol de recollida d'informació sobre la satisfacció dels clients i de les seves necessitats.

**Responsable:** Responsable de qualitat+comissió de qualitat+responsable del servei/projecte

**Temporalització:** febrer 2011

**Acció 2:**

- Creació d'una eina/es de recollida d'informació sobre la satisfacció dels clients i de les seves necessitats.

**Resultat:** Eina de recollida de la informació sobre la satisfacció dels clients i de les seves necessitats.

**Responsable:** Responsable de qualitat.

**Temporalització:** febrer 2011

**Acció 3:**

- Creació d'una eina d'anàlisi de la informació recollida.

**Resultat:** Eina/es d'anàlisi de la informació recollida sobre la satisfacció dels clients i de les seves necessitats.

**Responsable:** Responsable de qualitat + comissió de qualitat

**Temporalització:** Quart trimestre del 2010



**Temporalització: febrer 2011**

**Acció 4:**

- Anàlisi de la informació recollida i determinar si s'han de fer canvis en el servei als clients.

**Resultat:** Document Excel amb la informació recollida i Document resum de l'anàlisi realitzat

**Responsable:** Responsable de qualitat + comissió de qualitat

**Temporalització: juny 2011**

**Acció 5:**

- Aplicació dels canvis per a millorar la qualitat del servei ofert als clients.

**Resultat:** Document a on es recull com a anat el procés d'aplicació (encarregat, temporalitat, dificultats trobades...)

**Responsable:** Responsable de qualitat + comissió de qualitat

**Temporalització: juny 2011**

**Acció 6:**

- Avaluació periòdica de la idoneïtat del protocol, de les eines de recollida d'informació i de l'eina d'anàlisi.

**Resultat:** Protocol de com es farà aquesta avaluació periòdica.

**Responsable:** Responsable de qualitat.

**Temporalització: a partir de juny 2011 i continuat**

## **2.6.-Establir criteris de qualitat en l'atenció als usuaris**

**Acció 1:**

- Determinar els criteris de qualitat en l'atenció als usuaris

**Resultat:** Document a on apareix la relació dels criteris de qualitat en l'atenció als usuaris i Protocol d'aplicació

**Responsable:** Gerència (Junta executiva) i responsable de cada projecte.

**Temporalització: octubre 2010**

**Acció 2:**

- Aplicació dels criteris de qualitat que hem determinat.

**Resultat:** Document explicatiu de l'aplicació dels criteris de qualitat en l'atenció als usuaris (com ha anat el procés, dificultats...)

**Responsable:** Responsable de qualitat+responsable de cada projecte/servei.

**Temporalització:** novembre 2010

**Acció 3:**

- Revisió periòdica de l'aplicació dels criteris de qualitat i determinar si s'han de fer canvis.

**Resultat:** Protocol per a la revisió periòdica de l'aplicació dels criteris (com es fa, responsable, temporalitat)

**Responsable:** Comitè Operatiu

**Temporalització:** a partir desembre 2010 i continuat

**2.7.- Establir criteris de qualitat en l'atenció als clients**

**Acció 1:**

- Determinar els criteris de qualitat en l'atenció als clients

**Resultat:** Document a on apareix la relació dels criteris de qualitat en l'atenció als clients i Protocol d'aplicació

**Responsable:** Gerència (Junta executiva) i responsable de cada projecte.

**Temporalització:** octubre 2010

**Acció 2:**

- Aplicació dels criteris de qualitat que hem determinat.

**Resultat:** Document explicatiu de l'aplicació dels criteris de qualitat en l'atenció als clients (com ha anat el procés, dificultats...)

**Responsable:** Comitè Operatiu

**Temporalització:** novembre 2010

**Acció 3:**

- Revisió periòdica de l'aplicació dels criteris de qualitat i determinar si s'han de fer canvis.

*Resultat: Protocol per a la revisió periòdica de l'aplicació dels criteris (com es fa, responsable, temporalitat)*

*Responsable: Comitè Operatiu*

*Temporalització: desembre 2010 i continuat*

### 3 OBJECTIUS GENERAL

#### 3.1.- Treballar per objectius en els serveis i/o programes desenvolupats

##### **Acció 1:**

*- Revisió dels objectius de cada servei i/o programa.*

*Resultat: Document amb els objectius actualitzats de cada servei/programa, de les accions necessàries per assolir-los, temporalitat i responsables.*

*Responsable: Responsable del servei/programa.*

*Temporalització: desembre 2010*

##### **Acció 2:**

*- Determinar i posar per escrit els objectius en aquells serveis i/o programes que no ho tenen.*

*Resultat: Document amb els objectius actualitzats de cada servei/programa, de les accions necessàries per assolir-los, temporalitat i responsables.*

*Responsable: Responsable del servei/programa.*

*Temporalització: desembre 2010*

##### **Acció 3:**

*- Determinar/revisar el sistema d'avaluació dels objectius de cada servei/programa.*

*Resultat: Sistema d'avaluació actualitzat dels objectius de cada servei/programa (indicadors i eines per a recollir-los)*

*Responsable: Responsable del servei/programa.*

*Temporalització: desembre 2010*

##### **Acció 4:**

*- Fer les accions corresponents per assolir els objectius fixats*

*Resultat: Pla d'acció per assolir els objectius i document/s Excel de recollida de les accions portades a terme.*

*Responsable: Responsable del projecte/servei i tècnics/educadors...*

*Temporalització: 2011*

*Acció 5:*

*- Avaluació dels objectius per veure el seu grau de consecució durant el desenvolupament del projecte i a la finalització d'aquest.*

*Resultat: Document Excel on es recullen els resultats i memòria explicativa del grau de consecució.*

*Responsable: Responsable del projecte/servei.*

*Temporalització: 2011 i continuat*

*Acció 6:*

*- Realització dels canvis necessaris durant la realització del projecte per tal d'assolir els objectius.*

*Resultat: Pla d'acció corregit i adaptat a la nova situació*

*Responsable: Responsable del projecte/servei*

*Temporalització: 2011 i continuat*

#### 4. OBJECTIUS GENERAL

4.1.- Potenciar les accions formatives adreçades a la capacitat de persones per tal d'atendre a persones grans i/o dependents.

##### OBJECTIUS ESPECÍFIC

- Aconseguir que el **Curs d'Atenció a Gent Gran sigui un curs reconegut per l'administració** i millorar la qualitat d'aquest (augmentar l'extensió, consolidar les pràctiques)

*Acció 1:*

*- Recerca d'informació sobre els requisits necessaris perquè el curs de gent gran estigui reconegut per l'administració.*

*Resultat: Document - recull amb els requisits necessaris per a que el curs sigui reconegut per l'Administració.*

*Responsable: Responsable de formació.*

*Temporalització: Primer trimestre del 2010*

*Acció 2:*

*- Adaptació del curs als requisits que es demanen.*

*Resultat: Programació, temari, pràctiques del curs adaptats als requisits.*

*Responsable: Responsable de formació+responsable del curs de Gent Gran*

*Temporalització: octubre 2010*

*Acció 3:*

*- Presentació de la documentació necessària per obtenir el reconeixement.*

*Resultat: Document justificatiu de la presentació de la documentació*

*Responsable: Responsable de formació.*

*Temporalització: octubre del 2010*

## 5. OBJECTIUS GENERAL

- Consolidar els serveis d'inserció laboral de les diverses delegacions tot potenciant el seu caràcter integral

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

5.1.- Desenvolupar **noves** accions formatives lligades a la capacitat de les persones per facilitar l'accés, manteniment i la seva promoció socio laboral dins el mercat laboral.

*Acció 1:*

*- Recerca d'informació sobre quins àmbits laborals donen/donaran en un futur immediat possibilitats d'inserció laboral .*

*Resultat: Document - recull de la informació sobre quins àmbits laborals donen/donaran possibilitats d'inserció laboral.*

*Responsable: Responsable del projecte d'inserció laboral + tècnics.*

*Temporalització: Primer trimestre del 2010*

**Acció 2:**

- Disseny d'accions formatives amb un format de curta durada i pràctica per capacitar a les persones a accedir a un lloc de treball amb major facilitat.

**Resultat:** Document amb la programació de cursos de capacitació amb format curt i pràctic.

**Responsable:** Responsable de formació+responsable del projecte d'inserció laboral.

**Temporalització:** juliol del 2010

**Acció 3:**

- Recerca de finançament per portar a terme les accions formatives.

**Resultat:** Document informatiu de possibles fonts de finançament per a les accions formatives.

**Responsable:** Gerència (junta executiva)

**Temporalització:** octubre del 2010

**Acció 4:**

- Portar a terme les accions formatives.

**Resultat:** Realització de les accions formatives.

**Responsable:** Responsable de formació.

**Temporalització:** 2011

**Acció 5:**

- Avaluació de les accions formatives i de la seva utilitat.

**Resultat:** Document Excel i memòria de les accions formatives (tant del procés formatiu com del grau d'inserció laboral dels alumnes).

**Responsable:** Responsable de formació.

**Temporalització:** Primer - segon trimestre del 2011

5.2.- Analitzar quines vies d'actuació centrades en l'autoocupació i en la creació d'empreses es poden desenvolupar.

**Acció 1:**

-Recerca d'informació sobre autoocupació i creació d'empreses.

*Resultat: Document – recull d'informació sobre autoocupació i creació d'empreses.*

*Responsable: Responsable del servei d'inserció laboral + tècnics.*

*Temporalització: desembre del 2010*

*Acció 2:*

*- Anàlisi de si és viable desenvolupar accions centrades en l'orientació d'autoocupació i/o creació d'empreses.*

*Resultat: Document a on apareguin les conclusions de l'anàlisi de la viabilitat d'aquest tipus d'accions.*

*Responsable: Responsable del servei d'inserció laboral.*

*Temporalització: 2011*

## 6. OBJECTIUS GENERAL

- Consolidar i potenciar els serveis lligats a l'habitatge

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

6.1.- *Esdevenir entitat de Gestió del Parc d'Habitatge (gestió i producció) Protegit de lloguer social.*

*Acció 1:*

*- Recerca d'informació sobre els requisits necessaris per esdevenir entitat de Gestió del Parc d'Habitatges Protegit de lloguer social.*

*Resultat: Document – recull a on apareguin els requisits per esdevenir entitat de Gestió del Parc d'Habitatges Protegit de lloguer social*

*Responsable: Responsable d'Habitatge.*

*Temporalització: març del 2010*

*Acció 2:*

*- Anàlisi i decisió de si és viable esdevenir entitat de Gestió de Parc d'Habitatges Protegit de lloguer social*

*Resultat: Document a on es recull aquest anàlisi i les conclusions.*

*Responsable: Gerència (Junta executiva) + responsable d'Habitatge.*

*Temporalització: juny del 2010*

6.2.- *Esdevenir i consolidar-nos com a entitat prestadora de serveis en matèria de mediació en Habitatge*

*Acció 1:*

*- Definir/redefinir el tipus de servei de mediació en Habitatge que es vol oferir i els objectius a assolir .*

*Resultat: Document amb la definició actualitzada del Servei de mediació en Habitatge, objectius a assolir, pla d'acció i mecanismes d'avaluació dels resultats (indicadors).*

*Responsable: Responsable d'Habitatge.*

*Temporalització: març del 2010*

*Acció 2:*

*- Redacció d'un Protocol d'atenció / funcionament del Servei.*

*Temporalització: abril del 2010*

*Acció 3:*

*Recerca de finançament pel Servei / recerca de més fonts de finançament.*

*Temporalització: juny del 2010*

*Acció 4:*

*Portar a terme les accions previstes per la consecució dels objectius.*

*Temporalització: juliol del 2010*

*Acció 5:*

*- Avaluació periòdiques de les accions i si és necessari aplicació de mesures correctores.*

*Temporalització: continuat 2010*

6.3.- *Millorar la Organització Interna del Servei d'Habitatge*

*Acció 1:*

*- Anàlisi del funcionament actual del Servei d'Habitatge.*

*Resultat: Document descriptiu dels funcionament actual, dificultats (o aspectes a millorar en la organització) i punts forts en l'organització a potenciar del servei.*



*Responsable: Responsable d'Habitatge + tècnics.*  
*Temporalització: gener del 2010*

*Acció 2:*

*- Consens de les mesures a aplicar en el funcionament per millorar l'organització i pla d'aplicació i avaluació continuada.*

*Resultat: Llistat de mesures a aplicar per corregir les dificultats d'organització interna).*

*Responsable: Responsable d'Habitatge + tècnics.*

*Temporalització: febrer del 2010*

*Acció 3:*

*-Redacció del protocol de funcionament del servei (funcions, responsables, temporalitat, sistemes de comunicació).*

*Resultat: Protocol de funcionament del servei.*

*Responsable: Responsable d'Habitatge + tècnics.*

*Temporalització: març del 2010*

## 7. OBJECTIUS GENERAL

- Consolidar i potenciar els Serveis Jurídics en Estrangeria

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

7.1.- *Esdevenir entitat prestadora de serveis en matèria d'estrangeria per a entitats social, empreses, associacions d'empresaris i augmentar el nombre d'entitats socials que l'utilitzen.*

*Acció 1:*

*- Anàlisi de la situació actual de les prestacions de serveis que es donen .*

*Resultat: Document -recull de les prestacions de serveis /col·laboracions que es donen en el moment actual.*

*Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria*

*Temporalització: març del 2010*

*Acció 2:*

*- Recerca i reflexió sobre altres possibles prestacions /col·laboracions que es podrien donar /oferir .*

*Resultat: Document -recull de les possibles prestacions de serveis /col·laboracions.*

*Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsable SATI*

*Temporalització: març del 2010*

*Acció 3:*

*- Creació d'un pla d'acció, aplicació del Pla d'acció i avaluació de les accions portades a terme i dels resultats obtinguts per aconseguir noves prestacions de servei /col·laboracions.*

*Resultat: Pla d'Acció, eina per avaluar el pla d'acció, memòria de les accions realitzades i dels resultats.*

*Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsable SATI*

*Temporalització: març del 2010*

*7.2.- Esdevenir entitat prestadora de serveis en matèria d'estrangeria per a l'administració municipal i autonòmica*

*Acció 1:*

*- Anàlisi de la situació actual de les prestacions de serveis que es donen a l'administració pública i autonòmica .*

*Resultat: Document -recull de les prestacions de serveis /col·laboracions que es donen en el moment actual.*

*Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria*

*Temporalització: març del 2010*

*Acció 2:*

*- Recerca i reflexió sobre altres possibles prestacions /col·laboracions que es podrien donar /oferir .*

*Resultat: Document -recull de les possibles prestacions de serveis /col·laboracions.*

*Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsable SATI*

*Temporalització: març del 2010*

**Acció 3:**

- Creació d'un pla d'acció, aplicació del Pla d'acció i avaluació de les accions portades a terme i dels resultats obtinguts per aconseguir noves prestacions de servei /col·laboracions.

**Resultat:** Pla d'Acció, eina per avaluar el pla d'acció, memòria de les accions realitzades i dels resultats.

**Responsable:** Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsable SATI

**Temporalització:** març del 2010

**7.3.- Esdevenir entitat especialitzada en formació lligada a temes d'estrangeria**

**Acció 1:**

- Anàlisi de la situació actual de la formació que s'imparteix .

**Resultat:** Document Excel de les prestacions de les accions formatives.

**Responsable:** Responsable del Servei d'Estrangeria.

**Temporalització:** Primer trimestre del 2010

**Acció 2:**

- Recerca i reflexió sobre altres possibles accions formatives a realitzar o altres àmbits als que els podria interessar aquesta mateixa formació.

**Resultat:** Document -recull de les possibles accions formatives i altres àmbits als que els podria oferir la formació.

**Responsable:** Responsable del Servei d'Estrangeria.

**Temporalització:** abril del 2010

**Acció 3:**

- Creació d'un pla d'acció, aplicació del Pla d'acció i avaluació de les accions portades a terme i dels resultats obtinguts per desenvolupar noves accions formatives.

**Resultat:** Pla d'Acció, eina per avaluar el pla d'acció, memòria de les accions realitzades i dels resultats.

**Responsable:** Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsable de formació.

**Temporalització: setembre del 2010**

**7.4.- Complementarietat i integració del servei jurídic amb els altres serveis de Probens**

**Acció 1:**

**- Anàlisi de la situació actual de les col·laboracions entre el servei jurídic i altres serveis de Probens. .**

**Resultat: Document - recull de les col·laboracions actuals entre el servei jurídic i altres serveis de Probens**

**Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsables de diferents projectes a Probens**

**Temporalització: Segon trimestre del 2010**

**Acció 2:**

**- Recerca i reflexió sobre altres possibles col·laboracions entre el servei jurídic i altres serveis de Probens .**

**Resultat: Document -recull de possibles col·laboracions que es podrien donar.**

**Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsables de diferents projectes de Probens**

**Temporalització: juliol del 2010**

**Acció 3:**

**- Creació d'un pla d'acció, aplicació del Pla d'acció i avaluació de les accions portades a terme i dels resultats obtinguts per aconseguir noves col·laboracions.**

**Resultat: Pla d'Acció, eina per avaluar el pla d'acció, memòria de les accions realitzades i dels resultats.**

**Responsable: Responsable del Servei d'Estrangeria + Responsables de diferents projectes de Probens**

**Temporalització: juliol del 2010**

## 8. OBJECTIUS GENERAL

### - Consolidar el servei d'acollida

#### **Acció 1:**

*- Anàlisi de la situació actual del servei d'acollida.*

*Resultat: Document descriptiu dels funcionament actual, dificultats i punts forts en el servei.*

*Responsable: Gerència (Junta executiva).*

*Temporalització: juliol del 2010*

#### **Acció 2:**

*- Consens de les mesures a aplicar en el funcionament per millorar el servei, pla d'aplicació i avaluació continuada.*

*Resultat: Llistat de mesures a aplicar per millorar el servei (contractació d'un/a agent d'acollida, recerca de finançament pel servei).*

*Responsable: Gerència (Junta executiva).*

*Temporalització: juliol del 2010*

#### **Acció 3:**

*-Actualització del protocol de funcionament del servei (funcions, responsables, temporalització, sistemes de comunicació).*

*Resultat: Protocol de funcionament del servei.*

*Responsable: Gerència (Junta executiva).*

*Temporalització: juliol del 2010*



# PROBENS

Promoció i Benestar Social

## **3<sup>a</sup> LINEA ESTRATÈGICA:**

### **MILLORA DE LA COMUNICACIÓ A L'ENTITAT**

**Fer i aplicar un PLA DE COMUNICACIÓ, tant a nivell de comunicació interna com de comunicació externa.**

### **3.1 COMUNICACIÓ INTERNA**

#### OBJECTIUS GENERAL

Disposar d'un Pla de Comunicació Interna

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS

##### 1.1. **Diagnòstic de la situació comunicativa a nivell intern de l'entitat**

***Acció 1: Mesurar el grau de satisfacció vers la comunicació interna de les persones integrades a l'entitat, de manera que ens permeti obtenir informació molt concreta en aquest àmbit. Aprofitant també, allò que es va recollir a l'anàlisi intern.***

***Temporalització: juny 2010***

***Acció 2: Extreure la informació que es desprèn d'aquesta recollida, i obtenir els ítems sobre els que haurem de dissenyar el pla de comunicació.***

***Temporalització: juliol 2010***

***Responsable/s:***

##### 1.2. **Dissenyar d'un Pla de Comunicació Interna**

***Acció 1: Disseny del Pla, cal:***

- ***Definir els destinataris***
- ***Definir els recursos i canals de comunicació***
- ***Detectar oportunitats de comunicació (ex. reunions generals)***
- ***Considerar les dificultats detectades, etc.***
- ***Sintonia amb la missió, valors i visió***
- ***Definir què es transmetrà, en quin moment i a través de quin canal***
- ***Definir períodes de revisió i seguiment***
- ***Establir un sistema d'avaluació/suggestions, fora dels terminis previstos; de manera que qualsevol persona de l'entitat tingui un espai/instrument a través del qual la participació en el mateix sigui continua***

***Temporalització: desembre 2010***

***Acció 2: Redacció del Pla***

***Temporalització: març 2011***

***Acció 3: Determinar el responsable en comunicació interna, de la implantació del Pla, de la seva avaluació i seguiment.***

***Responsable/s:***

***Temporalització: març 2011***

1.3. **Aplicació d'un Pla de Comunicació Interna**

***Acció 1: Implantació del Pla***

***Temporalització: abril 2011***

***Responsable/s:***

1.4. **Avaluació del Pla de Comunicació interna**

***Acció 1: Enquesta de satisfacció del pla i de les mesures desenvolupades***

***Acció 2: Si s'escau, accions correctores i determinació de la propera data de revisió, en funció d'allò que s'ha detectat***

***Temporalització: juny 2011***

***Responsable/s:***

## **3.2. COMUNICACIÓ EXTERNA**

### **OBJECTIUS GENERAL**

*Entenem la comunicació externa com l'adreçada als clients, finançadors, altres entitats, xarxes, federacions i la societat.*

Disposar d'un Pla de Comunicació Externa



## OBJECTIUS ESPECÍFICS

### 1.1. Diagnòstic de la situació comunicativa a nivell extern de l'entitat

**Acció 1 :** *Extreure la informació recollida en l'elaboració de l'anàlisi extern i de l'entorn, i obtenir els ítems sobre els que haurem de dissenyar el pla de comunicació.*

**Temporalització:** *juny 2010*

**Acció 2:** *Establir objectius concrets que serveixin com a punt de partida, que s'aniran modificant i adaptant-se en el disseny del Pla. Cal definir (sense que sigui numerus clausus):*

- *Quin és el nostre públic objectiu*
- *Què volem transmetre*
- *Quins seran els canals de comunicació*

**Temporalització:** *juliol 2010*

### 1.2. Dissenyar d'un Pla de Comunicació Extern

**Acció 1:** *Disseny del Pla, cal:*

- *Definir els destinataris*
- *Definir els recursos i canals de comunicació*
- *Detectar oportunitats de comunicació (ex. reunions)*
- *Considerar les dificultats detectades*
- *Sintonia amb la missió, valors i visió*
- *Definir què es transmetrà, en quin moment i a través de quin canal*
- *Definir períodes de revisió i seguiment*

**Temporalització:** *desembre 2010*

**Acció 2:** *Redacció del Pla*

**Temporalització:** *març 2011*

**Acció 3:** *Determinar el responsable en comunicació externa, de la implantació del Pla, de la seva avaluació i seguiment.*

**Temporalització:** *març 2011*

**Responsable/s:**

### 1.3.- Aplicació d'un Pla de Comunicació Externa

**Acció 1: Implantació del Pla**

**Temporalització: gener 2011**

**Responsable/s:**

### 1.4.- Avaluació del Pla de Comunicació Externa

**Acció 1: Avaluació de pla i de les mesures desenvolupades**

**Acció 2: Si s'escau, accions correctores i determinació de la propera data de revisió, en funció d'allò que s'ha detectat**

**Temporalització: juny 2011**

**Responsable/s:**

## 3. OBJECTIUS GENERAL

Reforçar la imatge corporativa de l'entitat

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

1.1.- La nostra web ha d'esdevenir un element clau en la comunicació de l'entitat

**Acció 1: Cal determinar el/s responsable/s de l'actualització de web de l'entitat, definir els seus continguts, i els períodes de revisió.**

**Acció 2: Accions formatives corresponents per a la/es persona/es responsables**

**Temporalització: juny 2010**

**Responsable/s:**

1.2.- Disposar de material gràfic de l'entitat (tríptics, memòries, dossiers...)

**Acció 1: Revisar el material del que disposem**

**Acció 2: Cal determinar el/s responsable/s, definir continguts (per serveis, generals, accions puntuals, etc.)**

**Acció 3: Valorar la incorporació d'altres suports, en funció d'allò que volem transmetre i a qui.**

**Acció 4: Elaborar el material**

**Temporalització: juny 2010**

**Responsable/s:**

#### 4. OBJECTIUS GENERALS

- Visualitzar la nostra presència i existència com a entitat especialitzada en uns serveis molt concrets:

##### OBJECTIUS ESPECÍFICS

1.1.- Difondre El Servei d'Inserció Laboral, d'Acollida a població nouvinguda i de formació bàsica en els àmbits empresarials, de l'administració, de les entitats socials i d'associacions gremials o d'empreses.

1.2.- Difondre el Servei d'Acollida de joves ex-tutelats en pisos d'autonomia en els àmbits empresarials, de l'administració, de les entitats socials i d'associacions gremials o d'empreses.

1.3.- Difondre el Servei d'Acollida de nens i joves des d'una vessant socio-educativa de en els àmbits empresarials, de l'administració, de les entitats socials i d'associacions gremials o d'empreses.

1.4.- Difondre el Servei Juridic en els àmbits empresarials, de l'administració (municipal i autonòmica), de les entitats socials i d'associacions i/o gremis de professionals i/o empreses.

1.5.- Difondre el servei de Mediació en Habitatge en l'àmbit de l'administració (municipal i autonòmica)

**Acció 1 - Cal definir, dins del propi pla de comunicació externa:**

- **Destinatariis concrets**
- **Objectiu en base als resultats que volem assolir (per a que exactament ens dirigim: només per informar, per establir determinades relacions, etc.)**
- **Canal de comunicació**
- **Seguiment del contacte**

**Temporalització: juliol 2010**

**Responsable/s:**

## 5. OBJECTIUS GENERALS

- Augmentar la intensitat dels contactes amb tècnics i responsables (principalment) de les administracions que ens financen.

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

1.1.- *Difondre, fer publicitat, donar a conèixer els serveis i/o programes desenvolupats a les administracions que els financen i a altres...*

1.2.- *Tenir una especial cura en la presentació dels projectes i en el seguiment dels mateixos.*

***Acció 1, cal definir , dins del propi pla de comunicació externa:***

- ***Destinataris concrets***
- ***Canal de comunicació***
- ***Seguiment del contacte***

***Temporalització: desembre 2010***

***Responsable/s:***



## **4<sup>a</sup> LINEA ESTRATÈGICA: .**

**ADEQUACIÓ DELS ÒRGANS  
REPRESENTATIUS DE L'ENTITAT A LA  
SEVA NATURALSA JURÍDICA**

## 1. OBJECTIUS GENERALS

1.1- Adaptar-nos a la nova llei d'associacions si s'escau.

**Acció 1:**

- *Revisió de la nova llei per veure si ens afecta a nosaltres, ja que la llei és catalana, i nosaltres ens regim per la llei estatal.*

**Resultat 1:**

- *Informe sobre l'adequació dels nostres estatuts a la llei.*

**Temporalització:**

- *Primer trimestre del 2010.*

**Responsable:**

- *Gerència, junta directiva, gestoria.*

## 2. OBJECTIUS GENERALS

- Redefinir la naturalesa jurídica de l'entitat per adequar-la a un model de funcionament més eficaç.

**OBJECTIUS ESPECÍFICS:**

*2.1.- Redefinir la naturalesa de l'Assemblea a partir de determinar el tipus de soci que es vol per a l'entitat*

**Acció 1:**

- *Definir la naturalesa del soci i el seu estatus (revisió dels estatuts).*

**Resultat 1:**

- *Document amb la definició dels diferents tipus de socis que volem per a la nostra entitat, drets i deures, etc.*

**Temporalització:**

- *Al llarg del 2010.*

**Responsable:**

- *Junta directiva, assemblea.*

**Acció 2:**

- *Crear un Pla de Captació de socis: què fem a Probens, què podem oferir als socis, què els hi pot interessar, com podem implicar-los en les nostres serveis i programes, etc.*

**Resultat 2:**

- *Document del Pla de Captació de Socis.*

**Temporalització:**

- Gener 2011.

**Responsable:**

- Junta Directiva, comissió de treball formada per socis actuals.

**Acció 3:**

- *Elaborar un Pla de Socis: Crear la figura del responsable del soci, crear un pla de comunicació amb el soci, crear mecanismes per a recollir el seu grau de satisfacció.*

**Resultat 3:**

- Document del Pla de Socis.

**Temporalització:**

- Gener 2011.

**Responsable:**

- Junta Directiva, comissió de treball formada per socis actuals.

**OBJECTIUS ESPECÍFICS:**

**2.2.- Redefinir les relacions entre l'Assemblea i la Junta Directiva.**

**Acció 1:**

- *Revisar els Estatuts actuals, els apartats sobre el paper i funcions de l'assemblea i de la junta directiva.*

**Resultat 1:**

- *Informe de revisió dels estatuts i aportacions per a la nova definició de relacions entre assemblea i junta directiva.*

**Temporalització:**

- Març 2011.

**Responsable:**

- Junta Directiva, comissió de treball formada per socis actuals.

**Acció 2:**

- *Ajustar, afegir, modificar aquells elements que no estiguin contemplats o que no responguin a la realitat o futur de l'entitat: redacció d'un reglament de règim intern.*

**Resultat 2:**

- Document de reglament de règim intern de l'associació.

**Temporalització:**

- Setembre 2011.

**Responsable:**

- Junta Directiva, comissió de treball formada per socis actuals.

**OBJECTIUS ESPECÍFICS:**

**2.3.- Redefinir la funció de la junta directiva de l'entitat.**

**Acció 1:**

- Revisar els Estatuts actuals, els apartats sobre les funcions de la junta directiva.

**Resultat 1:**

- Informe revisió i aportacions per a una nova definició de les funcions de Junta Directiva.

**Temporalització:**

- Març 2011.

**Responsable:**

- Junta Directiva, comissió de treball de socis actuals.

**Acció 2:**

- Ajustar, afegir, modificar aquells elements que no estiguin contemplats o que no responguin a la realitat o futur de l'entitat: redacció d'un reglament de règim intern.

**Resultat 2:**

- Document de reglament de règim intern de l'associació.

**Temporalització:**

- Setembre 2011.

**Responsable:**

- Junta Directiva, comissió de treball de socis actuals.

**-2.4 Definir un nou òrgan d'execució.**

**Acció 1:**

- Crear una gerència delegada amb un caràcter executiu: definir perfil del/la gerent, funcions, marge d'actuació, etc.

**Resultat 1:**

- Document amb funcions, perfil, competències de la nova gerència.

**Temporalització:**

- Juny 2011.



**Responsable:**

- Junta Directiva.

**Acció 2:**

- Portar a terme la selecció de la persona idònia (promoció de professionals de l'entitat, increment de la plantilla amb una persona aliena amb preparació adequada, etc.).

**Resultat 2:**

- Contractació- nomenament del/la nou/va gerent.

**Temporalització:**

**Responsable:**

- Junta Directiva.

**OBJECTIUS ESPECÍFICS:**

2.4.- Determinar la naturalesa de les relacions de funcionament entre la junta directiva i la gerència de l'entitat.

**Acció 1:**

- Elaborar un procediment de gerència: establir periodicitat de reunions, metodologia de seguiment dels temes encomanats, etc.  
- Establir un sistema de comunicació bidireccional- JD-J.Executiva i la Gerència.  
- Determinar les funcions de cadascú i com s'interrelacionen la JD-J.Executiva i la Gerència.

**Resultat 1:**

- Document amb el procediment de gerència.

**Temporalització:**

- Març 2010.

**Responsable:**

- Junta Directiva.

### 3. OBJECTIUS GENERALS

- Obtenir la declaració d'utilitat pública.

**Acció 1:**

- Assessorar-nos sobre els requisits que es necessiten.

**Resultat 1:**

- Informe sobre requisits per a demanar la declaració d'utilitat pública.

**Temporalització:**

- Març 2010.

**Responsable:**

- Gerència, gestoria, junta directiva.

**Acció 2:**

- Veure si acomplim els requisits necessaris, i fer aquelles modificacions que calguin per ajustar-nos al que es demana.

**Resultat 2:**

- Informe de les mesures realitzades per acomplir requisits.

**Temporalització:**

- Març 2010.

**Responsable:**

- Gerència, gestoria, junta directiva.

**Acció 3:**

- Fer els tràmits de sol·licitud.

**Resultat 3:**

- Certificat de declaració d'utilitat pública.

**Temporalització:**

- A llarg del 2011

**Responsable:**

- Gerència, gestoria, junta directiva, assemblea.