

PLAN OPERATIVO 2017

PLAN DE TRABAJO

Elaboración del Plan Operativo 2017

Orden	Operaciones	Comentarios	Calendarización
1	Revisar grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Operaciones 2015	<p>Identificar las acciones previstas en el PE que no se han concluido o no se ha comenzado, y considerar su incorporación al Plan Operativo 2017.</p> <p>Elaborar un breve informe sobre los logros de 2014 y presentar a la organización.</p> <p>Dadas las fechas habría que prever el cierre de 2014 haciendo una estimación de los trabajos que quedan por hacer en el último trimestre.</p>	2 SEMANAS
2	Revisar y considerar los objetivos específicos previstos trabajar en 2017 del Plan Estratégico	<p>Si procede, realizar una propuesta de ajuste del cronograma del Plan Estratégico. Para ello considerar las cargas de trabajo, tareas pendientes previstas en 2016 y no concluidas, y las capacidades y recursos de la organización.</p> <p>Si los ajustes son menores (alteración de cronograma) puede no ser necesario la aprobación por los órganos de gobierno. Por el contrario si lo que se está poniendo en cuestión es la estrategia sí debería considerarse la aprobación de los órganos de gobierno (Asamblea incluso).</p>	
4	Petición de propuestas para el Plan de Operaciones 2017 a las personas de la organización	<p>A través de un proceso participativo, las acciones/intervenciones del Plan de Operaciones 2017 serán propuestas por las personas de la organización a través de grupos de trabajo creados <i>ad hoc</i> para este cometido.</p> <p>Para ello el Comité de Calidad elaborará una propuesta de OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y RESULTADOS ESPERADOS a trabajar en 2017, ordenados según la estructura del PE.</p> <p>Es importante dar algunas indicaciones sobre QUÉ queremos y CÓMO lo queremos.</p> <p>A modo de ejemplo, la petición que se podría hacer a los grupos de trabajo, en relación con la línea estratégica que vayan a trabajar y para cada uno de los objetivos específicos, podría contener (se adjunta al final del documento una tabla que podría servir de plantilla, excepto para el 1º punto que sería un texto):</p> <ol style="list-style-type: none"> Comunicado sobre la pertinencia de esta actividad, así como sus bondades: <ul style="list-style-type: none"> Es in instrumento de trabajo al servicio de la organización, no se trata de fiscalizar, se trata de elaborar un guión que permita una mejor coordinación y dirección nace de las aspiraciones, deseos y compromisos de las personas de la organización, es un plan flexible y dinámico, que se puede alterar, nos implica y nos compromete... Propuesta de ACCIONES concretas relacionadas con los objetivos estratégicos que se le han pasado. Responsable. Vincularlo a un puesto o cargo, independientemente de que se indique la persona que en estos momentos lo ocupa. Establecer periodo en el cual se llevaría a cabo la actividad (cronograma). 	2 SEMANAS

		<p>5. Recursos necesarios. En este campo se pretende que se indiquen aquellos recursos que se prevén deben considerarse para llevar a cabo la actividad descrita.</p> <p>A modo de ejemplo: Psicólogo a media jornada 20 días laborales, técnico-administrativo media jornada 2 meses, edición de material divulgativo Guía XXX 200 ejemplares, alquiler sala 2 jornadas completas capacidad 80 personas...</p> <p>Posteriormente, si es posible y pertinente, se tratará de realizar una valoración económica de estos recursos.</p>	
5	Revisión y ajuste de las propuestas por el Comité de Calidad	Las propuestas serán debatidas por el Comité de Calidad con una visión integradora y global.	1 SEMANA
6	Definición de la propuesta de Plan Operativo Anual 2015 por parte del Comité de Calidad	El contenido del Plan Operativo Anual 2017, con la estructura que se haya decidido que tenga, quedará compuesto por acciones/intervenciones, indicadores, responsables, cronograma y recursos necesarios.	
7	Presentación de la propuesta ajustada a la Junta Directiva para su aprobación	Es esencial contar con la aprobación y respaldo del Órgano de Gobierno. Será de vital importancia en su implantación y cumplimiento contar con el respaldo de los directivos.	2 SEMANAS
8	Elaboración del Plan Operativo Anual 2017	A partir de los contenidos aprobados por la JD se elaborará el Plan Operativo Anual.	3 SEMANAS
9	Definición el Plan de Seguimiento	El POA 2017 aprobado se complementará con un Cuadro de Mando que permita su seguimiento. Para ello se definirá un Plan de Seguimiento con periodicidad, distribución de responsabilidades, etc...	
10	Definición del Plan de Difusión	Descripción detallada de cómo va ser comunicado y/o difundido y a que grupos de interés. Los objetivos de esta comunicación son por una lado la propia implantación y por otro la difusión de esta buena práctica.	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

Línea Estratégica 1: Defensa de los derechos de las personas destinatarias de la acción de NOESSO

Objetivo general: Defender los derechos de las personas con problemas de adicciones, menores con problemas de conducta y colectivos en situación de riesgo de exclusión social, mediante la denuncia, sensibilización y reivindicación de actuaciones de políticas públicas que prevengan, o den respuesta a sus problemas.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS ESPERADOS	PLAN OPERATIVO ANUAL 2017													RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES OPERATIVOS					
			ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA																	
Visibilizar la problemática de los colectivos objeto de la misión de NOESSO en orden a defender sus derechos y promover el cambio y/o la inserción de los mismos	Aumentar la difusión de informaciones y noticias en las que se dé a conocer las problemáticas relacionadas con las adicciones, trastornos de conducta y exclusión social y laboral	Umbral capacidad: 1 al mes Meta: 2 mensuales	Difundir informaciones/ opiniones propias Replicar noticias, eventos, investigaciones científicas de otras entidades Denunciar situaciones y/o acciones de discriminación	Coordinadores de Centros y/o Áreas de trabajo																	Community manager Equipos informáticos Conexión ADSL Perfiles de Facebook, página web y twitter Correo electrónico	Nº de informaciones, noticias, investigaciones, denuncias, eventos, etc. que se publican y/o difunden mensualmente
Fomentar la sensibilización social, las situaciones de exclusión y el conocimiento de los derechos de los colectivos objeto de la misión de la entidad	Promover, apoyar y participar en debates públicos y otras actuaciones reivindicativas	Incrementar el número de debates y actuaciones de sensibilización, así como la presencia y difusión en los medios de comunicación Umbral capacidad: 4 eventos/año Meta: 6 eventos/año	Organización o participación en espacios de debate y sensibilización	Director de NOESSO																Ponente/s Soportes publicitarios Perfiles de Facebook, página web y twitter y correo electrónico para la difusión	Nº de actos de difusión, sensibilización organizados o en los que participa NOESSO Medios que se hacen eco y publicaciones realizadas	

Promover la investigación y el conocimiento en el campo de las adicciones y abordaje de los trastornos de conducta	Realizar acuerdos con universidades y otros centros formativos de cara a promover la mejora del conocimiento y la especialización	Realizar convenios de colaboración con universidades de cara a impulsar la investigación y el conocimiento en materia de adicciones y modificación de conducta en menores Umbral: 2 Convenios/año Meta: 3 Convenios/año	Formalización de convenios	Coordinadora de tratamientos																Coordinador de tratamientos Línea telefónica Equipo informático	Número de convenios firmados Nº de investigaciones realizadas
	Fomentar el aprendizaje de estudiantes mediante la realización de prácticas no laborales en los Centros de NOESSO	Impulsar la realización de convenios para la realización de prácticas en los centros y programas de NOESSO Umbral de capacidad: 8 Alumnos/año Meta: 12 alumnos/año	Formalización de convenios	Coordinadora de tratamientos																	Coordinador de tratamientos Línea telefónica Equipo informático
Desarrollar una política de alianzas en materia de defensa de los derechos de las personas	Participar activamente en las plataformas en las que estamos integrados: UNAD, EAPN, ENLACE, APAES, ASECEDI y FADAL	Consolidar la presencia activa de NOESSO promoviendo y/o apoyando una política de apuesta por la defensa de los derechos de las personas desde las redes y plataformas existentes Umbral: participar en el 50% de las campañas y actuaciones impulsadas desde las redes en las que NOESSO está integrada Meta: participar activamente en el 75 % de las actuaciones que se pongan en marcha	Participación y asistencia a eventos de las redes y plataformas de las que formamos parte: Asambleas, jornadas, sesiones formativas, etc.	Director																Participantes Gastos de desplazamiento y dietas Línea telefónica Equipos informáticos	Nº de eventos en los que participa NOESSO Nº de participantes que asisten

Defender el Modelo de intervención Bio-Psico-Social como el más ajustado a las necesidades que presenta el tratamiento de las adicciones	Profundizar en el conocimiento, aplicación, desarrollo y defensa del Modelo	Umbral capacidad: 1 acción formativa Meta: 2 acciones formativas	Organización de acciones formativas sobre el Modelo Revisiones del modelo de intervención e implementación de mejoras	Coordinador de Tratamientos											Participantes Gastos de desplazamiento y dietas Línea telefónica Equipos informáticos	Nº de acciones formativas Acciones correctoras que se implementan
--	---	---	--	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

Línea Estratégica 2: Prestación de servicios de calidad que den respuesta a las necesidades y objetivos de cambio de las personas

Objetivo general 2: Desarrollar programas y actuaciones orientados a dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias con criterios de eficacia, calidad y transparencia

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS ESPERADOS	PLAN OPERATIVO ANUAL 2017								RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES OPERATIVOS							
			ACCIONES		RESPONSABLES	CRONOGRAMA													
Promover el conocimiento y la aplicación del Modelo EFQM en los Centros y Programas	Programar acciones formativas orientadas al conocimiento y/o profundización en el modelo	Que los profesionales y voluntarios conozcan las líneas básicas del Modelo EFQM y participen activamente en su aplicación en el desempeño de sus funciones diarias	Realización al menos de una acción formativa en cada Centro destinada al conocimiento y aplicación del Modelo		Responsable de Calidad													Aula de formación Soportes materiales para la formación	Nº de Acciones formativas Nº total de horas de formación Nº de participantes
	Realizar la programación, despliegue, evaluación y mejora en los programas y Centros siguiendo la lógica y criterios del Modelo	Umbral: Aplicación del Modelo en el 100% de los programas y centros Meta: 100%	Realización de las fases de planificación, despliegue, evaluación y mejora en todos los programas y centros de NOESSO			Coordinador del Centro/ Área												Modelo EFQM de referencia Sesiones de trabajo de los equipos de los centros y áreas	Actas y documentos de las diferentes sesiones de trabajo

Realizar la gestión de la Asociación con criterios de transparencia y buenas prácticas	<p>Aplicar los criterios de transparencia y buenas prácticas en la gestión y rendición de cuentas de acuerdo con los principios y procedimientos recogidos en “NOESSO al trasluz”, así como en los acuerdos firmados o suscritos</p>	<p>Umbral: Aplicación del Modelo en el 100% de los programas y centros Meta: 100%</p>	<p>Facilitar información pública de todas las actividades y programas realizados: Objetivos perseguidos, acciones realizadas, resultados obtenidos, y fuentes de financiación</p> <p>Aplicación del Código Ético de UNAD suscrito por NOESSO, así como de los criterios procedimientos recogidos en “NOESSO al trasluz”</p> <p>Difusión entre los diferentes grupos de interés de la memoria económica y de actividades, así como garantizar su accesibilidad universal desde la web de NOESSO.</p>	Director de la entidad																<p>Community manager</p> <p>Documentos de referencia: NOESSO al trasluz, Códigos éticos de UNAD y propio</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Conexión ADSL</p> <p>Perfiles de Facebook, página web y twitter</p> <p>Correo electrónico</p>	Nº de comunicaciones y publicaciones
	<p>Mantener el compromiso de verificación externa en la realización de actividades y auditoría de las cuentas</p>	<p>Umbral: Informe favorable Meta: Informe favorable</p>	<p>Realización de la auditoría externa de cuentas y difusión del Informe</p>	Tesorero																	<p>Equipos informáticos</p> <p>Conexión ADSL</p> <p>Correo electrónico</p>

		Umbral: Informe favorable Meta: Informe favorable	Realización de la auditoría externa de buenas prácticas y transparencia y difusión del informe de resultados	Director													Equipos informáticos Conexión ADSL Correo electrónico	Informe de auditoría Obtención de la Acreditación
Planificar acciones orientadas a la prevención de adicciones y otras situaciones de riesgo	Aumentar el número de actuaciones preventivas y de intervención temprana	Umbral: 3 al año Meta: 6 al año	Encuentro con asociaciones de padres y madres de alumnos Información de recursos a los profesionales del Sistema de Servicios Sociales Intervenciones formativas y de sensibilización en centros educativos	Trabajadora Social													Elementos didácticos de soporte: video, PowerPoint Recursos de comunicación: teléfono, correo electrónico,	Nº de Actuaciones Nº de personas que se benefician
Ofertar un servicio de evaluación, diagnóstico y tratamiento de las adicciones	Mantener el servicio de información, evaluación, diagnóstico y tratamiento Ambulatorio Mantener el servicio de tratamiento de adicciones en Centro de Día Mantener el programa de tratamiento de adicciones en Comunidad terapéutica	Umbral: 250 personas atendidas Meta: 300 personas atendidas Umbral: 25 personas atendidas Meta: 30 personas atendidas Umbral: 90 personas atendidas Meta: 100 personas atendidas	Servicio de información, diagnóstico y tratamiento ambulatorio Programa de tratamiento de adicciones en el Centro de Día EN-REDES Tratamiento de adicciones en la Comunidad Terapéutica "La Quinta"	Coordinadora de Centro Coordinador de Centro Coordinador de Centro													Subvenciones de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales y del Ministerio de Sanidad, S. Sociales e Igualdad. Equipo de profesionales de cada centro Instalaciones de los recursos (Equipamiento informático, mobiliario, comunicaciones, etc.)	Nº de personas atendidas Nº y tipología de altas Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios

<p>Promover la reinserción social y laboral de personas con problemas de adicciones que han superado la fase de rehabilitación</p>	<p>Mantener y ampliar el programa de reinserción social y laboral de personas rehabilitadas</p>	<p>Umbral: 12 personas atendidas Meta: 15 personas atendidas</p> <p>Umbral: 12 personas atendidas Meta: 15 personas atendidas</p>	<p>Programa de Vivienda de Apoyo a la Reinserción concertada</p> <p>Vivienda de Apoyo a la Reinserción "Poniente" conveniada con la Fundación "No Estás Solo"</p>	<p>Coordinador de Centro</p> <p>Coordinador de Centro</p>	<p>[Columnas vacías]</p>	<p>Concierto de 6 plazas con la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.</p> <p>Convenio con la Fundación "No Estás Solo"</p> <p>Convenio con la Obra Social de la Caixa</p> <p>Equipo de profesionales (3) y voluntarios (2)</p> <p>VAR (1 y 2) (Equipamiento informático, mobiliario, comunicaciones, etc...)</p>	<p>Nº de personas atendidas</p> <p>Nº y tipología de altas</p> <p>Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios</p>
<p>Apostar por la modificación y el cambio de menores con trastornos de conducta</p>	<p>Mantener y mejorar el programa de modificación de conducta que NOESSO viene implementando desde el Centro "Paco Fernández"</p>	<p>Umbral: 15 menores atendidos Meta: 20 menores atendidas</p>	<p>Programa de modificación de conducta en el Centro de Menores "Paco Fernández"</p>	<p>Coordinador del Centro</p>	<p>[Columnas vacías]</p>	<p>Concierto de 10 plazas con la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.</p> <p>Destino de un profesional para las tareas docentes por parte de la Consejería de Educación</p> <p>Equipo de profesionales (14) y voluntarios (6)</p> <p>Centro de Menores "Paco Fernández" (Equipamiento informático, mobiliario, comunicaciones, etc.)</p>	<p>Nº de menores atendidos</p> <p>Nº y tipología de altas</p> <p>Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios</p>
<p>Apoyar la inserción laboral de personas desempleadas en situación o riesgo de exclusión social</p>	<p>Facilitar itinerarios de formación, orientación, mediación e inserción laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social</p>	<p>Umbral: 100 Meta: 150</p> <p>Umbral: 25 Meta: 30</p>	<p>Programa Incorpora destinado a personas desempleadas en situación o riesgo de exclusión</p> <p>Programa Reincorpora Y Pre-Reincorpora destinado a personas privadas de libertad</p>	<p>Responsable del Área</p>	<p>[Columnas vacías]</p>	<p>Convenio con la Obra Social de la Caixa Centro de Información</p> <p>Convenio con la Obra Social de la Caixa</p> <p>Convenio con la Obra Social de la Caixa</p>	<p>Nº de personas atendidas</p> <p>Nº de itinerarios de inserción realizados</p> <p>Nº de personas que realizan con éxito itinerarios formativos</p>

		<p>Umbral: 40 Meta: 40</p> <p>Umbral: 320 Meta: 350</p>	<p>Programa de Puntos de Formación Incorpora: - Dos cursos de formación - Prácticas - Inserción laboral</p> <p>Programa Orienta con personas desempleadas (enero a Julio)</p>																<p>Contratación de servicios externos para la formación</p> <p>Convenio con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la J. de Andalucía</p> <p>Convenio con la Obra Social de la Caixa</p> <p>Equipo de Profesionales del Área de Inserción</p> <p>Todos los programas necesitan, además:</p> <p>Soporte técnico - administrativo y de información y acogida</p> <p>Centro de Información Equipamiento informático, mobiliario, comunicaciones, etc.)</p> <p>Cesión de espacios para la formación por parte del Ayuntamiento de Vícar</p> <p>Red de empresas para la realización de prácticas</p>	<p>Inserciones laborales realizadas</p>
--	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

Línea Estratégica 3: Participación e implicación democrática de los agentes que componen la Asociación																	
Objetivo general: Potenciar la participación democrática, la implicación y el sentido de pertenencia de todos los agentes de NOESSO a través de las diferentes actuaciones, programas y estructuras con que cuenta																	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS ESPERADOS	PLAN OPERATIVO ANUAL 2017					INDICADORES OPERATIVOS									
			ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA				RECURSOS NECESARIOS								
Orientar la actuación de NOESSO a las necesidades y demandas de los usuarios	Disponer de un Plan Individualizado de Tratamiento	Umbral: 100% Meta: 100%	Elaboración de un Plan Individualizado de Tratamiento	Coordinador del Centro o Área												Base de datos: Historia personal Equipos informáticos	Plan Individual de Tratamiento registrado, actualizado, evaluaciones de seguimiento, etc...
	Registrar las necesidades y demandas de los usuarios y dar respuesta a las mismas (Asambleas, buzón de sugerencias, libro de quejas...)	Umbral: 100% Meta: 100%	Recogida de demandas y propuestas y negociación de las mismas para ver la conveniencia y viabilidad Registro de quejas y puesta en marcha de acciones correctoras	Coordinador del Centro o Área												Soportes de registro Buzón de sugerencias Libro de reclamaciones Proceso de tratamiento de quejas, sugerencias y medidas de acción correctora	Registro de demandas y propuestas y respuesta a las mismas Registro de quejas y respuesta a las mismas
	Medir la satisfacción de los usuarios y realizar acciones correctoras en aquellas áreas más deficitarias	Umbral: 4 Meta: 4,5 (Escala de 0 a 5)	Realización de la encuesta de satisfacción de los usuarios Elaboración de informe con las puntuaciones de satisfacción	Coordinador del Centro o Área												Soporte para la recogida de la evaluación	Resultado valoración de la encuesta de satisfacción Acciones correctoras para puntuaciones inferiores a 3

	Incorporar la evaluación sistemática del desempeño de los profesionales vinculada al crecimiento y las actuaciones de formación y mejora	Umbral: evaluación bianual	Realización de la evaluación y seguimiento de los planes de mejora acordados en la evaluación del desempeño	Responsable de Evaluación del Desempeño																Recursos humanos Soportes evaluación Elaboración de informes Seguimiento	Cumplimiento de planes de mejora en los plazos fijados	
		Meta: evaluación bianual	Realización de una evaluación de necesidades, perfiles, oportunidades de los voluntarios	Responsable de Voluntariado																	Responsable de Voluntariado	Nombramiento de una persona R. Voluntariado
		Umbral: Plan anual Meta: Plan anual	Elaboración de un proceso que defina los itinerarios de captación, iniciación y reconocimiento de las personas voluntarias	Responsable de Voluntariado																	Revisión Plan de Voluntariado y operativización del mismo	Revisión del Plan antes de Julio de 2015
Potenciar la política de recursos humanos activa y participativa, centrada en la mejora continua	Fomentar la mejora del clima laboral impulsando la participación e implicación democrática en la marcha de la entidad y la conciliación del trabajo y la vida personal y familiar	Umbral: 3,5 Meta: 5 (Puntuación de acuerdo con una escala de 0 a 5)	Realización sistemática de consultas a los profesionales, petición de aportaciones y propuestas de las cuestiones relevantes de la vida de NOESSO																	Recursos humanos Soportes para las consultas	Nº de consultas efectuadas Nº de profesionales que participan	
		Umbral: Plan anual Meta: Plan anual	Elaboración de una relación de actividades trimestral que tendrán una valoración y reflejo en el régimen de incentivos recogido en el C.C. Atención personalizada a las demandas y necesidades de los profesionales atendiendo al C.C. y las particularidades de la vida personal y familiar	R. Recursos Humanos																	Elaboración y difusión de una relación trimestral Recepción y respuesta en un plazo prudencial de 15 días a las peticiones de los profesionales	Que en los 15 primeros días del inicio de cada trimestre esté disponible la relación de actividades Registro de peticiones y de respuesta a las mismas

		<p>Umbral: Plan de Formación</p> <p>Meta: Plan de Formación</p>	<p>Elaboración del Plan de Formación en coherencia con las necesidades detectadas en la Evaluación del Desempeño</p>	<p>Responsable de Calidad y R.Humanos</p>															<p>Recursos económicos</p> <p>Créditos de formación</p> <p>Hoja de necesidades recogidas en la Evaluación del Desempeño</p> <p>Aula de formación y soportes técnicos y materiales</p>	<p>Que antes del 30 de junio esté realizado el Plan de Formación</p> <p>Hoja con las deficiencias de los informes</p> <p>Registro de ejecución de contenidos y plazos formativos</p>
--	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

Línea Estratégica 4: Sostenibilidad económica y rentabilidad social

Objetivo general: Consolidar y optimizar las vías de financiación existentes y buscar otras nuevas que permitan estabilidad y autonomía para el desarrollo de la misión de NOESSO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERTIVOS	RESULTADOS ESPERADOS	PLAN OPERATIVO ANUAL 2017						
			ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES OPERATIVOS		
Mantener los recursos existentes	Garantizar una buena gestión, justificación y difusión del impacto y logros obtenidos con los convenios y subvenciones	Umbral: Cumplimiento del 80% de los objetivos en los diferentes programas Meta: Cumplimiento del 100% de los objetivos en los diferentes programas	Mantenimiento de la mejora de dotación del Área de Administración	Dirección			Recursos humanos y económicos	Nº de personas dedicadas a la administración	
			Medición sistemática y difusión de la repercusión de las intervenciones realizadas	Coordinador/a Centro/ Área				Hojas de registro de resultados clave en los programas y Centros Community manager Equipos informáticos Conexión ADSL Perfiles de Facebook, página web y twitter Correo electrónico	Que existe un registro de R. Clave y se hacen públicos Nº de publicaciones Tendencia de los resultados
			Envío de la Memoria Global y de cada proyecto en particular a la entidad financiadora	Dirección				Registro de informaciones relevantes en los programas y centros Recursos humanos y materiales	Nº de memorias que se realizan a los grupos de interés de NOESSO

Mantener los recursos existentes	Mantener y mejorar la financiación pública con la que cuenta NOESSO	<p>Umbral: Mantener el 100% de la financiación del ejercicio anterior</p> <p>Meta: Mejorar un 2% la financiación del ejercicio económico anterior</p>	<p>Mantenimiento de los canales de información disponibles sobre convocatorias y vías ordinarias y extraordinarias de financiación</p> <p>Presentación de proyectos a las convocatorias públicas a las que tenemos acceso</p> <p>Mantenimiento de las relaciones y contactos con otras entidades de cara a la presentación de proyectos a las convocatorias europeas</p>	Dirección														<p>Recursos humanos</p> <p>Gastos de desplazamiento y viajes</p> <p>Contactos con las redes y plataformas existentes</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Conexión ADSL</p> <p>Perfiles de Facebook, página web y twitter</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Registro de cuantía ingresos y origen de los mismos</p> <p>Nº de convocatorias a las que concursamos y resultados obtenidos</p> <p>Relación de contactos, visitas, negociaciones en las que NOESSO está presente</p>
	Mejorar el porcentaje de ingresos privados obtenidos en 2015	<p>Umbral: Mantener el 100% de la financiación del ejercicio anterior</p> <p>Meta: Mejorar un 2% la financiación del ejercicio económico anterior</p>	<p>Mantenimiento del sistema de información, orientación y seguimiento de familiares y usuarios</p> <p>Exploración de nuevas entidades y empresas con las que establecer vías de colaboración y prestación de servicios</p>	Dirección															<p>Recursos humanos</p> <p>Gastos de desplazamiento y viajes</p> <p>Contactos con las redes y plataformas existentes</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Conexión ADSL</p> <p>Perfiles de Facebook, página web y twitter</p> <p>Correo electrónico</p>

<p>Fidelizar la confianza de usuarios e instituciones mediante la mejora de los servicios</p>	<p>Mantener los índices medios de satisfacción global de usuarios en 4 (+/- 0.2), obteniendo en cuenta que la escala es de 0 a</p> <p>Cumplir con los acuerdos contraídos con las diferentes entidades con las que trabajamos (plazos, documentación, resultados, etc.)</p> <p>Dar respuesta a las necesidades de las personas (superación de adicciones, cambio de conducta, inserción laboral, etc...)</p> <p>Atender a las demandas de las instituciones con las que NOESSO colabora en orden a garantizar la prestación de servicios de los destinatarios finales</p>	<p>Umbral: Satisfacción media de usuarios 4</p> <p>Meta: Satisfacción media de usuarios 4,5</p> <p>Umbral: 100% Cumplimiento</p> <p>Meta: 100% Cumplimiento</p> <p>Umbral: Se atiende el 90% las peticiones recibidas</p> <p>Meta: Se atiende el 100% las peticiones recibidas</p> <p>(El límite estará en la capacidad de los recursos)</p>	<p>Desarrollo del Plan Individual de Tratamiento</p> <p>Desarrollo de los programas conforme a lo estipulado en los convenios, subvenciones y/o contratos</p> <p>Registro inicial de expectativas de usuarios y/o familias y entidades derivadoras</p> <p>Atención flexible y ágil a las necesidades y demandas de las instituciones siempre que haya plazas disponibles y que las demandas se inscriban en la misión y actuaciones propias de NOESSO</p>	<p>Dirección Coordinación de Tratamientos Coordinador/a de Centro/ Área</p>	<p style="background-color: #1a3d54; color: white; text-align: center;">[Columna oculta]</p>	<p>Recursos humanos de los centros y programas</p> <p>Recursos económicos para el sostenimiento y mejora de las infraestructuras</p>	<p>Encuesta de satisfacción de usuarios</p> <p>Encuesta de clima laboral</p> <p>Entrega en tiempo y forma de justificaciones, requerimientos, memorias, etc.</p> <p>Nº de demandas que se atienden</p> <p>Nº de personas que inician y se adhieren al tratamiento</p> <p>Nº de derivaciones a otros recursos</p>
---	---	--	---	---	--	--	--

Mejorar la rentabilidad social de los recursos	<p>Aumentar el índice de ocupación de los recursos (CT y VAR)</p> <p>Aumentar el número de personas desempleadas que son atendidas en el Área de Inserción Laboral</p> <p>Aumentar el número de inserciones laborales</p>	<p>Umbral: aumento del 5% en VAR y CT</p> <p>Meta: aumento en VAR y CT del 10%</p> <p>Umbral: Número de itinerarios: 250</p> <p>Meta: 275 personas</p> <p>Umbral: 5 % Cumplimiento</p> <p>Meta: 10% Cumplimiento</p>	<p>Conversión de la VAR en recurso mixto.</p> <p>Atención a nuevos perfiles de usuarios</p> <p>Continuar con acciones de difusión de nuestra carta de recursos, modelo de intervención y resultados</p> <p>Renovación de la solicitud del Programa Orienta</p> <p>Renovación de los convenios de colaboración con la O. Social de la Caixa.</p>	Dirección Coordinación de Tratamientos Coordinador/a de Centro/ Área		<p>Resolución favorable del proyecto de VAR</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Selección y contratación de personas para el Área</p>	<p>Número de personas y estancias de VAR y CT</p> <p>Número de personas desempleadas que participan en los itinerarios de inserción</p> <p>Inserciones alcanzadas en 2017 y aumento relativo en relación al año anterior</p>
Mejorar el conocimiento público de NOESSO	Aumentar la divulgación de las actividades, eventos y proyectos de NOESSO	<p>Umbral: Publicar 2 informaciones semanales</p> <p>Meta: Publicar 3 informaciones semanales</p>	<p>Mantenimiento de la página web</p> <p>Traslado de informaciones relevantes a los grupos de interés (profesionales, socios, voluntarios, financiadores y usuarios)</p>	Responsable de Comunicación		<p>Recursos humanos</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Página web</p> <p>Conexión ADSL</p> <p>Perfiles de Facebook, página web y twitter</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Número y periodicidad de actualizaciones en la página web propia</p> <p>Nº de informaciones que se transmiten a los grupos de interés</p>

			Publicación de noticias y eventos en los medios de comunicación y redes sociales	Responsable de comunicación														Recursos humanos		Número de noticias que se publican en los medios de comunicación, redes sociales y propios
																		Equipos informáticos		
																		Página web		
																		Conexión ADSL		
																		Perfiles de Facebook, página web y twitter		Número de seguidores de NOESSO en las redes sociales
																		Correo electrónico		