



**noesso**  
TRABAJANDO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

# *PLAN OPERATIVO 2020*

---

# PLAN DE TRABAJO

## Elaboración del Plan Operativo 2020

Orden	Operaciones	Comentarios	Calendarización
1	<b>Revisar grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Operaciones 2019</b>	<p>Identificar las acciones previstas en el PE que no se han concluido o no se han comenzado, y considerar su incorporación al Plan Operativo 2020.</p> <p>Elaborar un breve informe sobre los logros de 2019 y presentar a la organización.</p> <p>Dadas las fechas habría que prever el cierre de 2019 haciendo una estimación de los trabajos que quedan por hacer en el último trimestre.</p>	2 SEMANAS
2	<b>Revisar y considerar los objetivos específicos previstos trabajar en 2020 del Plan Estratégico</b>	<p>Si procede, realizar una propuesta de ajuste del cronograma del Plan Estratégico. Para ello considerar las cargas de trabajo, tareas pendientes previstas en 2019 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>	
3	<b>Petición de propuestas para el Plan de Operaciones 2020 a las personas de la organización</b>	<p>A través de un proceso participativo, las acciones/intervenciones del Plan de Operaciones 2020 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 2020, 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 un tabla que podría servir de plantilla, excepto para el 1º punto que sería un texto):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicado sobre la pertinencia de esta actividad, así como sus bondades: 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...</li> <li>2. Propuesta de ACCIONES concretas relacionadas con los objetivos estratégicos que se le han pasado.</li> <li>3. Responsable. Vincularlo a un puesto o cargo, independientemente de que se indique la persona que en estos momentos lo ocupa.</li> <li>4. Establecer periodo en el cual se llevaría a cabo la actividad (cronograma).</li> <li>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.</li> </ol>	2 SEMANAS

		Posteriormente, si es posible y pertinente, se tratará de realizar una valoración económica de estos recursos.	
4	<b>Revisión y ajuste de las propuestas por el Comité de Calidad</b>	Las propuestas serán debatidas por el Comité de Calidad con una visión integradora y global.	1 SEMANA
5	<b>Definición de la propuesta de Plan Operativo Anual 2020 por parte del Comité de Calidad</b>	El contenido del Plan Operativo Anual 2020, con la estructura que se haya decidido que tenga, quedará compuesto por acciones/intervenciones, indicadores, responsables, cronograma y recursos necesarios.	
6	<b>Presentación de la propuesta ajustada a la Junta Directiva para su aprobación</b>	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
7	<b>Elaboración del Plan Operativo Anual 2020</b>	A partir de los contenidos aprobados por la JD se elaborará el Plan Operativo Anual.	3 SEMANAS
8	<b>Definición el Plan de Seguimiento</b>	El POA 2020 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.	
9	<b>Definición del Plan de Difusión</b>	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 2020

## 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 2020										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	<b>Umbral:</b> 1 al mes <b>Meta:</b> 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/FIBRA  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 del colectivo 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  <b>Umbral:</b> 4 eventos/año <b>Meta:</b> 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



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

## PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

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 2020					INDICADORES OPERATIVOS											
			ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA				RECURSOS NECESARIOS										
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	<b>Umbral:</b> Aplicación del Modelo en el 100% de los programas y centros <b>Meta:</b> 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

Realizar la gestión de la Asociación con criterios de Transparencia y buenas prácticas	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><b>Umbral:</b> Aplicación del Modelo en el 100% de los programas y centros</p> <p><b>Meta:</b> 100%</p>	<p>Facilitar la 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 propio y el que hemos suscrito de UNAD, así como 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	
	Mantener el compromiso de verificación externa en la realización de actividades y auditoría de las cuentas	<p><b>Umbral:</b> Informe favorable</p> <p><b>Meta:</b> Informe favorable</p>	Realización de la auditoría externa de cuentas y difusión del Informe	Tesorero																	<p>Equipos informáticos</p> <p>Conexión ADSL</p> <p>Correo electrónico</p>	Informe de auditoría
		<p><b>Umbral:</b> Informe favorable</p> <p><b>Meta:</b> Informe favorable</p>	Realización de la auditoría externa de buenas prácticas y transparencia y difusión del informe de resultados	Director																	<p>Equipos informáticos</p> <p>Conexión ADSL</p> <p>Correo electrónico</p>	Informe de auditoría Obtención de la Acreditación



<p>Planificar acciones orientadas a la prevención de adicciones y otras situaciones de riesgo</p>	<p>Aumentar el número de actuaciones preventivas y de intervención temprana</p>	<p><b>Umbral:</b> 3 al año <b>Meta:</b> 6 al año</p>	<p>Encuentro con asociaciones de padres y madres de alumnos</p> <p>Información de recursos a los profesionales del Sistema de Servicios Sociales</p> <p>Intervenciones formativas y de sensibilización en centros educativos</p>	<p>Trabajador/a Social</p> <p>Psicólogos/as de la entidad</p>	<p>Elementos didácticos de soporte: video, PowerPoint</p> <p>Recursos de comunicación: teléfono, correo electrónico</p>	<p>Nº de Actuaciones</p> <p>Nº de personas que se benefician</p>
<p>Ofertar un servicio de evaluación, diagnóstico y tratamiento de las adicciones</p>	<p>Mantener el servicio de información, evaluación, diagnóstico y tratamiento Ambulatorio</p> <p>Mantener el programa de tratamiento de adicciones en Comunidad terapéutica</p>	<p><b>Umbral:</b> 250 personas atendidas <b>Meta:</b> 300 personas atendidas</p> <p><b>Umbral:</b> 90 personas atendidas <b>Meta:</b> 100 personas atendidas</p>	<p>Servicio de información, diagnóstico y tratamiento ambulatorio</p> <p>Tratamiento de adicciones en la Comunidad Terapéutica "La Quinta"</p>	<p>Coordinadora de Centro</p> <p>Coordinador de Centro</p>	<p>Subvenciones de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales y del Ministerio de Sanidad, S. Sociales e Igualdad</p> <p>Instalaciones de los recursos (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>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><b>Umbral:</b> 12 personas atendidas <b>Meta:</b> 15 personas atendidas</p> <p><b>Umbral:</b> 12 personas atendidas <b>Meta:</b> 15 personas atendidas</p>	<p>Programa de Vivienda de Apoyo a la Reinserción concertada</p>	<p>Coordinador de Centro</p>	<p>Concierto de 6 plazas con la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.</p> <p>Equipo de profesionales (3) y voluntarios (2)</p> <p>VAR (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><b>Umbral:</b> 15 menores atendidos <b>Meta:</b> 20 menores atendidos</p>	<p>Programa de modificación de conducta en el Centro de Menores "Paco Fernández"</p>	<p>Director del Centro</p>	<p>Concierto de 12 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>Acompañar el proceso educativo y la normalización de las conductas de menores en conflicto social</p>	<p>Poner en marcha un programa para atender a menores en conflicto social procedentes del Sistema de Protección</p>	<p><b>Umbral:</b> 8 menores atendidos <b>Meta:</b> 10 menores atendidos</p>	<p>Programa de Menores "La Fuente"</p>	<p>Coordinador del Centro</p>	<p></p>	<p>Concierto de 8 plazas con la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y conciliación.  Equipo de profesionales (8) y voluntarios (2)  Centro de Menores "La Fuente" (Equipamiento informático, mobiliario, comunicaciones, etc.)</p>	<p>Nº de menores atendidos  Nº y tipología de altas  Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios</p>
<p>Realizar itinerarios de inserción sociolaboral de menores que alcanzaron la mayoría de edad (+18)</p>	<p>Poner en marcha un programa para acompañar a personas (+18) procedentes del Sistema de Protección</p>	<p><b>Umbral:</b> 12 personas atendidos <b>Meta:</b> 14 menores atendidas</p>	<p>Programa ALANDAR (+18)</p>	<p>Coordinadora del Programa</p>	<p></p>	<p>Concierto de 12 plazas con la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y conciliación.  Equipo de profesionales (6) y voluntarios (4)  Viviendas "ALANDAR" (Equipamiento informático, mobiliario, comunicaciones, etc.)</p>	<p>Nº de personas atendidas  Nº de inserciones sociolaborales  Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios</p>
<p>Inserción sociolaboral de personas desempleadas en riesgo de exclusión social</p>	<p>Realizar itinerarios de formación, orientación, mediación e inserción social y laboral de personas en riesgo de exclusión social</p>	<p><b>Umbral:</b> 300 <b>Meta:</b> 400  <b>Umbral:</b> 25 <b>Meta:</b> 30</p>	<p>Programa Incorpora destinado a personas desempleadas en situación o riesgo de exclusión  Programa Reincorpora (EPYCO) destinado a personas privadas de libertad</p>	<p>Coordinador del Área de Inserción</p>	<p></p>	<p>Convenio con la Obra Social de la Caixa Centro de Información  Convenio con la Obra Social de la Caixa</p>	<p>Nº de personas atendidas  Nº de itinerarios de inserción realizados</p>

Inserción sociolaboral de personas desempleadas en riesgo de exclusión social	Realizar itinerarios de formación, orientación, mediación e inserción social y laboral de personas en riesgo de exclusión social	<b>Umbral:</b> 30 <b>Meta:</b> 40	Programa de Puntos de Formación Incorpora: - Tres acciones formativas - Prácticas no laborales - Inserción laboral	Coordinador del Área de Inserción					Convenio con la Obra Social de la Caixa Contratación de servicios externos para la formación	Nº de personas que realizan con éxito itinerarios Formativos
		<b>Umbral:</b> 150 <b>Meta:</b> 170	Programa Incorpora Joven: - Dos acciones formativas - Prácticas no laborales - Inserción Laboral - Retorno educativo - Retorno social - Mentoring						Convenio con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la J. de Andalucía	
		<b>Umbral:</b> 1100 <b>Meta:</b> 1.200	Programa Andalucía Orienta con personas desempleadas						Convenio con la Obra Social de la Caixa	
		<b>Umbral:</b> 700 <b>Meta:</b> 800	Programa Andalucía Orienta con personas desempleadas en riesgo de exclusión						Equipo de Profesionales del Área de Inserción	
		<b>Umbral:</b> 40 <b>Meta:</b> 40	Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo (EPES)						Todos los programas necesitan además:  Soporte técnico - administrativo y de información y acogida	
<b>Umbral:</b> 150 <b>Meta:</b> 100	Programa de Acompañamiento a la Inserción	Centro 8 Marzo y Centro de día En-Redes (Equipamiento informático, mobiliario, comunicaciones, etc.)  Cesión de espacios para la formación por parte del Ayuntamiento de Vícar  Red de empresas para la realización de prácticas no laborales  Vehículo propio para los desplazamientos a empresas y seguimiento personas	Inserciones laborales realizadas							

## PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

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 2020					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	<b>Umbral:</b> 100% <b>Meta:</b> 100%	Elaboración de un Plan Individualizado de Tratamiento	Coordinador/a del Centro u Área														Base de datos: Historia personal Equipos informáticos	Plan Individual de Tratamiento registrado, actualizado, evaluaciones de seguimiento, etc.	
	Registrar las necesidades y demandas de las personas usuarias y dar respuesta a las mismas (Asambleas, buzón de sugerencias, libro de quejas...)	<b>Umbral:</b> 100% <b>Meta:</b> 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/a del Centro u 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	<b>Umbral:</b> 4 <b>Meta:</b> 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/a del Centro u Área															Soporte para la recogida de la evaluación	Resultado valoración de la encuesta de satisfacción  Acciones correctoras para puntuaciones inferiores a 3

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

## PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

### 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 NOESO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS ESPERADOS	PLAN OPERATIVO ANUAL 2020				
			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	<p><b>Umbral:</b> Cumplimiento del 80% de los objetivos en los diferentes programas</p> <p><b>Meta:</b> Cumplimiento del 100% de los objetivos en los diferentes programas</p>	<p>Mantenimiento de la mejora de dotación del Área de Administración</p> <p>Medición sistemática y difusión de la repercusión de las intervenciones realizadas</p> <p>Envío de la Memoria Global y de cada proyecto en particular a la entidad financiadora</p>	<p>Dirección</p> <p>Coordinador/a Centro/ Área</p> <p>Dirección</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p>	<p>Recursos humanos y económicos</p> <p>Hojas de registro de resultados clave en los programas y Centros</p> <p>Community manager</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Conexión ADSL/Fibra</p> <p>Perfiles de Facebook, página web y twitter</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Registro de informaciones relevantes en los programas y centros Recursos humanos y materiales</p>	<p>Nº de personas dedicadas a la administración</p> <p>Que existe un registro de R. Clave y se hacen públicos</p> <p>Nº de publicaciones</p> <p>Tendencia de los resultados</p> <p>Nº de memorias que se realizan a los grupos de interés de NOESO</p>

<p>Mantener los recursos existentes</p>	<p>Mantener y mejorar la financiación pública con la que cuenta NOESSO</p> <p>Mejorar el porcentaje de ingresos privados obtenidos en 2019</p>	<p><b>Umbral:</b> Mantener el 100% de la financiación del ejercicio anterior</p> <p><b>Meta:</b> Mejorar un 2% la financiación del ejercicio económico anterior</p> <p><b>Umbral:</b> Mantener el 100% de la financiación del ejercicio anterior</p> <p><b>Meta:</b> 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> <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>	<p>Dirección</p>	<p>[Columnas de color azul oscuro]</p>	<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/Fibra</p> <p>Perfiles de Facebook, página web y twitter</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Gastos de desplazamiento y viajes</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> <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>
-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<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), teniendo en cuenta que la escala es de 0 a 5</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><b>Umbral:</b> Satisfacción media de usuarios 4</p> <p><b>Meta:</b> Satisfacción media de usuarios 5</p> <p><b>Umbral:</b> 100% Cumplimiento</p> <p><b>Meta:</b> 100% Cumplimiento</p> <p><b>Umbral:</b> Se atiende el 90% las peticiones recibidas</p> <p><b>Meta:</b> 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: #003366; color: white; text-align: center;">[Columna decorativa]</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>
-----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Mejorar la rentabilidad social de los recursos</p>	<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><b>Umbral:</b> aumento del 2% en VAR y CT</p> <p><b>Meta:</b> aumento en VAR y CT del 2%</p> <p><b>Umbral:</b> 1100 itinerarios</p> <p><b>Meta:</b> 1.300 itinerarios</p> <p><b>Umbral:</b> 2 % Cumplimiento</p> <p><b>Meta:</b> 5% Cumplimiento</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>	<p>Dirección Coordinación de Tratamientos Coordinador/a de Centro/ Área</p>	<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 2020 y aumento relativo en relación al año anterior</p>
<p>Mejorar el conocimiento público de NOESSO</p>	<p>Aumentar la divulgación de las actividades, eventos y proyectos de NOESSO</p>	<p><b>Umbral:</b> Publicar 2 informaciones semanales</p> <p><b>Meta:</b> 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 personas usuarias)</p>	<p>Responsable de Comunicación</p>	<p>Recursos humanos</p> <p>Equipos informáticos</p> <p>Página web</p> <p>Conexión ADSL/Fibra</p> <p>Perfiles de Facebook, página web y twitter 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 Equipos informáticos Página web Conexión ADSL/Fibra Perfiles de Facebook, página web y twitter Correo electrónico	Número de noticias que se publican en los medios de comunicación, redes sociales y propios  Número de seguidores de NOESSO en las redes sociales
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------