

III PLAN ESTRATÉGICO DE PRODE

2012-2015

Índice:

1. PRESENTACIÓN.	1
2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.	3
3. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN.	6
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES.	21
5. EJES ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	24
6. PROGRAMAS DE ACCIONES	62
7. CRONOGRAMA	190
8. SISTEMA DE EVALUACIÓN	2022

1. PRESENTACIÓN.

Este III Plan Estratégico de PRODE recoge los objetivos que pretende alcanzar la Entidad durante el período de 2012 a 2015, expresando un Proyecto Común compartido por toda la Organización para los próximos 4 años. Es un Plan ambicioso que adapta la magnitud y heterogeneidad de PRODE a las exigencias y complejidad de los tiempos actuales.

De todos los planes estratégicos elaborados por la entidad hasta ahora, este es el Plan que ha contado con una mayor participación. Para hacer frente a la realidad de PRODE, ha sido necesario contar con la aportación de usuarios, familias, trabajadores, voluntarios, grupos de interés y entorno en general. Se ha hecho imprescindible cubrir las necesidades percibidas y la visión desde todos los ámbitos de la Organización.

Con el asesoramiento de dos consultorías externas, ECONLAB y FEAPS, apoyados en la evaluación del II Plan Estratégico, el Congreso de FEAPS "Toledo 10", los resultados de la medición del clima laboral, el proceso de autoevaluación de calidad FEAPS, así como en las aportaciones de todos los integrantes de PRODE, incluidos sus diferentes entornos, y bajo la metodología (por primera vez) del modelo EFQM, se ha conseguido elaborar un Plan repleto de retos ilusionantes.

La mayor singularidad del III Plan Estratégico es asumir que todas nuestras acciones, de manera particular, van orientadas a cada persona individualmente, lo cual nos exigirá profundos cambios organizativos y de gestión. De igual transcendencia será influir en los entornos que rodean a cada persona, a las familias y a nuestra sociedad en general, buscando un mundo mejor, más justo y solidario.

Respecto a la estructura, a diferencia de los dos anteriores, este Plan, además de incrementar el número de ejes de 6 a 10, se ha configurado según el modelo EFQM, definiéndose para cada acción una ficha con todos los elementos necesarios para su desarrollo y pertinente evaluación.

De nuestra capacidad de comunicación, cohesión, organización, aprendizaje y desarrollo dependerá que este Plan consiga los objetivos para los que se ha creado. Manos a la obra.

Blas García Ruiz

Presidente

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

MISIÓN

La **Misión de PRODE** es prestar y, en su caso, promover desde su compromiso ético, los apoyos y oportunidades personales necesarios **para mejorar la calidad de vida** de cada persona con discapacidad y/o en situación de dependencia **y la de su familia**, y garantizar los derechos de plena ciudadanía en una sociedad justa y solidaria.

VISIÓN

PRODE quiere llegar a ser una entidad **comprometida, unida y ética**, que:

1. Desarrolle proyectos que **faciliten hacer realidad los planes de vida** de la persona con discapacidad y/o situación de dependencia **y la de su familia**.
2. Sea una organización que **gestiona con responsabilidad los apoyos y servicios**, constituyéndose como referente en su entorno.
3. Esté abierta a los cambios, **innovando soluciones** pioneras que permitan dar el mejor servicio.
4. Ser **interlocutores** de los derechos de ciudadanía **de la persona con discapacidad y/o en situación de dependencia y la de su familia** ante la Administración y ante cualesquiera otras entidades públicas y/o privadas.
5. Ser agente activo en lograr **una sociedad más justa y solidaria**.

VALORES

RESPONSABILIDAD.- Suma de conocimientos técnicos y humanos que permite una responsabilidad social corporativa y obtener los mejores resultados tras un trabajo eficiente y eficaz unido a un trato exquisito a los clientes externos e internos.

GENEROSIDAD.- Compromiso sincero hacia los demás.

Ser sensibles y actuar ante la injusticia social, abanderando un movimiento dinámico con la idea de que otro mundo más justo es posible.

MEJORA Y EVOLUCIÓN CONTINUA.- Compromiso con la cualificación de todos los miembros de la entidad como fuente de evolución, innovación y crecimiento permanente.

CALIDAD Pilar fundamental sobre el que se basa la profesionalidad, la mejora continua y la innovación respecto a la prestación de apoyos dirigidos a conseguir la satisfacción de necesidades y demandas de los clientes de PRODE.

LIDERAZGO COMPARTIDO.- La entidad debe de estar por encima de sus líderes. El liderazgo debe de estar compartido entre todas las personas que conducen y gestionan la entidad. Todas las personas implicadas en la entidad tienen parte que aportar al liderazgo.

UNIVERSALIDAD A.- La entidad, le interesa todo lo que le ocurre a la persona con discapacidad y/o situación de dependencia y la de su familia, no sólo sus “atendidos” o “asociados”, y ofrece o reivindica alternativas de solución a sus necesidades.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE.- Todas las acciones de la entidad irán orientadas a la mejora de la calidad de vida de la persona con discapacidad y/o situación de dependencia y la de su familia.

SENTIDO DE PERTENENCIA.- Todos los agentes implicados de la entidad deben sentirse que forman parte integral de la entidad, como medida de cohesión imprescindible para el cumplimiento de la Misión.

JUSTICIA.- Las demandas de la entidad deben de ser justas, basadas en el principio de igualdad de oportunidades, debiendo en ocasiones considerar la discriminación.

TRANSPARENCIA La entidad tiene una ética en su actuación que implica transparencia en su gestión y honradez en sus comportamientos.

COMUNICACIÓN.- Información sobre todo lo que hacemos y como lo hacemos con la máxima claridad y sinceridad.

Absoluta claridad en todos los procesos y canales de comunicación adecuados.

EFICACIA Y EFICIENCIA.- Consecución de los objetivos previstos y sostenibles, optimizando la utilización de recursos y sin perder calidad.

COOPERACIÓN.- Las acciones de la entidad deben de ir orientadas también a solucionar problemas de interés social.

DEMOCRACIA.- Implantar como sistema de funcionamiento interno en todas las estructuras principios y valores democráticos, garantizando en todo momento el ejercicio de derechos fundamentales.

ÉTICA.- Ser coherentes con los valores de la entidad y el Código Ético de FEAPS asumidos por la entidad.

3. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN.

Resultados y conclusiones obtenidos tras la realización de la evaluación llevada a cabo en PRODE conforme a los fundamentos, bases metodológicas, principios de calificación, áreas de observación y criterios contemplados del modelo EFQM.

Criterio 1: LIDERAZGO.

Se ha evaluado y analizado el comportamiento, la actitud y el compromiso de los órganos de gobierno, directivos, gerentes, responsables de equipos y mandos intermedios.

Resultados obtenidos:

1.a. La cultura y la identidad de PRODE (misión, visión y valores) han sido definidas, documentadas y aprobadas por los órganos de gobierno. Sin embargo, se debe considerar en su posible revisión la opinión de los grupos de interés. Igualmente, es preciso incidir en su difusión y conocimiento por éstos, así como en el alineamiento entre dicha identidad y las prácticas de gestión.

Área de mejora:

- Aumento y mejora de la relación entre líderes y los grupos de interés.

1.b. El equipo gestor (líderes) apoya el desarrollo de un sistema de gestión por procesos y su mejora continua, habiendo incidido en su tecnología de soporte y en la generación de algunos indicadores clave para la gestión. Su grado de mecanización informática es aún medio.

Áreas de mejora:

- Profundizar en el compromiso de los líderes con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión por procesos.
- Mayor implicación de los líderes en la incorporación de objetivos e indicadores de actividad para medir el progreso continuo.

1.c. El equipo gestor mantiene un adecuado nivel de implicación con usuarios y clientes, mostrando alta sensibilidad social con estos colectivos, lo que se traduce habitualmente en acciones concretas.

Área de mejora:

- Sistematización de los encuentros y la relación con éstos para orientar aún más su gestión y adecuarla a sus expectativas y necesidades.

1.d. Entre los líderes y su relación con sus respectivos equipos hay evidencias de una comunicación fluida en general.

Sin embargo, no existe una suficiente comunicación interna transversal que permita a través de los líderes que la comunicación formal llegue a todas las personas de la organización.

Áreas de mejora:

- Comunicación interna transversal (interdepartamental e inter áreas) con el apoyo y buen hacer del equipo gestor.
- Mayor apoyo entre los gestores a las personas que componen la organización para facilitar la mejora continua, estimular la innovación y la creatividad así como la implicación de todos/as con los objetivos a conseguir.

1.e. En general, el equipo gestor (líderes) se esfuerza por definir, impulsar y favorecer los cambios necesarios en la organización.

No obstante, es necesario ajustar los objetivos de cambio a los recursos necesarios que se dotan y realizar la adecuada comunicación a todos los implicados.

Área de mejora:

- Adecuada comunicación de los líderes a sus equipos sobre la gestión del cambio a realizar, sobre los objetivos a lograr y sobre la dotación de recursos que se hace para ello.

Criterio 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA.

Se ha evaluado cómo es la planificación (en toda la extensión del término) y en qué medida está implantado el principio de orientación a los grupos de interés (colectivos en los que impacta lo que hace PRODE y/o que pueden impactar en los intereses de PRODE).

Resultados obtenidos:

2.a. En la planificación de las actividades de PRODE se pone especial atención en su orientación a satisfacer las demandas y expectativas de ciertos grupos de interés: familias y clientes o usuarios.

Sin embargo, no se incorporan apenas como criterio a la hora de planificar las actividades, las necesidades y expectativas de otros grupos de interés: administraciones, entidades financiadoras, proveedores, comunidad local y empresarial, etc. Al respecto, es preciso identificar con mayor conocimiento a través de los medios necesarios y formales dichas

necesidades y expectativas de los grupos de interés. Éstos deben ser claramente identificados y priorizados.

Área de mejora:

- Formalización del proceso de identificar los grupos de interés, priorizarlos e incorporar sus demandas a la planificación estratégica y operativa de PRODE.

2.b. Se realiza un creciente esfuerzo en PRODE por basar la gestión de la entidad en información fehaciente y hechos. Sin embargo, no se completa el proceso de planificación operativa anual (ni hasta la fecha, la planificación estratégica) en base a objetivos cuantitativos que se miden a través de un sistema de indicadores desarrollado mediante la obtención de información suficiente, fiable y de calidad sobre el entorno y sobre la actividad.

Áreas de mejora:

- Establecimiento sistematizado de la planificación anual.
- Medios para obtener información que se incorpora a la planificación.
- Establecimiento de objetivos en la planificación y su medición a través de indicadores clave.

2.c. Se precisa incidir en que la planificación de la actividad que se realiza en PRODE sea aún más coherente con nuestra identidad y cultura, así como equilibrada con las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Área de mejora:

- Garantizar una planificación coherente con nuestra identidad y con una mayor orientación a los grupos de interés.

2.d. El despliegue efectivo de la planificación anual requiere profundizar en el mismo proceso de planificación que se sigue. Aunque se fijan objetivos de primer nivel, es necesario que éstos se traduzcan a objetivos de segundo y tercer nivel (por departamentos y áreas) y que se comunique a todo el personal sus objetivos como equipo así como sus objetivos individuales.

Área de mejora:

- Documentar el proceso sistemático de planificación para que cubra todas las actividades.
- Comunicación de los objetivos y de los planes a todos los equipos y personas.

Criterio 3: PERSONAS.

Se ha evaluado cómo son las políticas aplicables a los recursos humanos – en adelante, Capital Humano -, y la percepción general existente al respecto.

Resultados obtenidos:

3.a. Como tal, no existe un plan de gestión del capital humano en PRODE; o bien, al menos, no se comunica y despliega su ejecución de manera efectiva y visible.

Es poca – en algunos casos inexistente – la aportación al respecto de los empleados/as.

Área de mejora:

- Planificación formalizada y documentada del capital humano de PRODE contando con las aportaciones del personal.

3.b. Es preciso incidir en la gestión de las habilidades y competencias de las personas, así como en su adecuación a las necesidades de la organización.

Al respecto, es necesario desarrollar la descripción de todos los puestos de trabajo y definir las competencias necesarias de las personas empleadas para el correcto desempeño de dichos puestos de trabajo. Para ello, será necesario evaluar las competencias que tienen las personas que componen el capital humano de PRODE, así como asignar objetivos de mejora y de rendimiento, tanto a nivel directivo, como de equipos, como individuales.

Área de mejora:

- Descripción de puestos de trabajo y sistema de gestión por competencias.
- Evaluación continua del rendimiento del capital humano y de la asignación de objetivos.
- Formación para facilitar la consecución de objetivos de rendimiento.

3.c. En relación a la participación e implicación de las personas de la organización, existe un cierto grado de flexibilidad y autonomía en niveles de supervisión y control. No obstante, es preciso que dicha flexibilidad y autonomía se extienda a todos los niveles de la organización, abundando en acciones de motivación y reconocimiento a las personas de la organización por el logro de sus objetivos, así como por su implicación y compromiso con la entidad.

Área de mejora:

- Motivación y reconocimiento de las personas.
- Mayor flexibilidad, autonomía y espíritu de equipo a todos los niveles de la organización.

3.d. En materia de comunicación interna con/entre sus empleados y voluntarios, PRODE ha desarrollado e implantado cauces de comunicación eficientes. Sin embargo, la retrocomunicación (feedback) es incipiente y escasa. Se evalúa el clima laboral en el personal empleado, pero se necesita incidir en canales de comunicación bidireccionales que permitan difundir la información relevante a toda la organización (de nuevo, comunicación interna transversal).

Área de mejora:

- Comunicación interna con/entre los empleados/as fluida y apreciada por todos/as, incidiendo en la comunicación transversal.

3.e. Se realizan reconocimientos, remuneraciones y/o recompensas esporádicas al personal empleado. No obstante, es conveniente definir una política de reconocimiento orientada a objetivos y acciones de mejora.

Área de mejora:

- Política de reconocimientos en el marco de la política y planificación del capital humano.

Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS (materiales, económicos, tecnológicos, etc.).

Se ha evaluado cómo son las políticas de colaboraciones y alianzas y cómo se gestionan los recursos materiales, los recursos económico-financieros, la tecnología aplicable a la actividad, así como la gestión del conocimiento de la organización.

Resultados obtenidos:

4.a. Se han desarrollado alianzas (no formales en gran parte de los casos) con organizaciones importantes o con influencia en el sector, obteniendo sinergias adecuadas y aprendizaje, aunque no se ha profundizado en acciones de benchmarking (identificar y valorar buenas prácticas de la competencia).

Áreas de mejora:

- Sistematización y formalización de alianzas alineándolas con objetivos y acciones de mejora en PRODE.
- Benchmarking o conocimiento de buenas prácticas de la “competencia”.

4.b. No se dispone o bien no es conocida por el equipo gestor la existencia de un presupuesto anual económico-financiero que complete el plan de actividades o planificación anual de acciones de PRODE.

Dicho plan debe contemplar la totalidad de las variables económicas: ingresos y gastos previstos, inversión a realizar, plan de tesorería, etc. Igualmente, debe identificar las posibles fuentes de financiación y estar descompuesto en unidades operativas (por centros y/o por áreas de actividad, por ejemplo) de forma que se permita una evaluación y seguimiento sistematizado de cada una. Dicho seguimiento debe permitir el conocimiento de las posibles desviaciones y las razones que lo han provocado.

Áreas de mejora:

- Diseño, despliegue y evaluación del presupuesto económico-financiero.
- Sistematización y despliegue de la contabilidad interna con apoyo de la tecnología de soporte (ERP).

4.c. Existe un mantenimiento correctivo de los recursos materiales; es decir, del adecuado y eficiente funcionamiento, conservación y seguridad de sus inmuebles e instalaciones. Aún así, es importante que dicho mantenimiento se incorpore a la planificación y asignación de recursos que se realice, así como que se propongan medidas para la reducción del consumo de materiales y, en lo posible, para un menor impacto medioambiental.

Áreas de mejora:

- Planificación de la gestión de los recursos materiales.
- Plan y propuestas para la reducción del consumo energético, de materiales y de cuidado medioambiental.

4.d. En PRODE se ha realizado un importante esfuerzo por identificar y sustituir tecnologías obsoletas o de bajo rendimiento. El nivel de dotación tecnológica está incluso considerado por encima de la media de otras organizaciones del sector. Se han identificado tecnologías innovadoras y se están incorporando en función de su rentabilidad y/o impacto. Aún así, será preciso durante los próximos años profundizar en el aprovechamiento y obtención del máximo rendimiento a las tecnologías implantadas; en particular a las que se vinculan al propio sistema de información para la gestión (ERP, en nuestro caso), así como en el conocimiento y habilidades necesarias en las personas para dicho rendimiento sea posible con apoyo y soporte en las tecnologías.

Áreas de mejora:

- Rentabilizar tecnologías implantadas y/o en proceso de implantación.
- Incorporar a las personas que trabajan en PRODE en dicho proceso.

4.e. En cuanto a la gestión del conocimiento de la organización, es decir, a cómo se recoge, gestiona y distribuye en la entidad toda la información pertinente, es necesario hacer referencia al esfuerzo por evitar la información de carácter “manual”. Igualmente, es preciso garantizar, asegurar y controlar el adecuado acceso a la información por parte de todas las personas implicadas y por parte de los grupos de interés.

Áreas de mejora:

- Sistema de seguridad de la información y su verificación periódica (incluye el cumplimiento de todos los preceptos legales vigentes como la LOPD, LSSI, etc.).
- Seguridad en las tecnologías que permiten el acceso a la información.

Criterio 5. PROCESOS.

Se ha evaluado el sistema de gestión desarrollado por la organización con la referencia de un sistema de gestión por procesos, tal y como se propone en el modelo EFQM. En el caso del área de servicios asistenciales, se ha evaluado la existencia de un modelo de gestión actualizado y ajustado a las exigencias legales vigentes y a las exigencias de calidad en el sector (Calidad FEAPS, criterios de Calidad en la administración andaluza, etc.), así como la capacidad para definir, revisar y trabajar de acuerdo con un sistema de gestión por procesos orientado a la obtención de mejoras en la calidad de vida de los clientes, de sus familias y en su capacidad de autodeterminación. Igualmente, se ha revisado la existencia de procesos definidos de trabajo e incorporados al modelo de gestión en las diversas actividades empresariales (asociadas a las mercantil SERMI).

Resultados obtenidos:

5.a. En general, no se dispone aún en PRODE de un sistema de gestión por procesos definido, completo e implantado en toda la organización. Se han registrado notables avances en los dos últimos años en su definición y en su documentación, aún cuando los cambios legales recientes (que afectan a nuestros servicios asistenciales) aceleran ahora más que nunca su definitivo diseño e implantación efectiva.

En todo caso, el sistema de gestión por procesos actual (en su limitado alcance e implantación real), no incorpora aún de forma completa objetivos, ni se han establecido todos los indicadores oportunos para la evaluación continua de la calidad en la gestión.

Áreas de mejora:

- Diseño e implantación definitiva de los procesos clave.
- Documentación, asignación de objetivos y medición en base a indicadores de éstos.
- Gestión interna del cambio para obtener un mayor compromiso e implicación de las personas.

- Cualificación y competencias de las personas y líderes en relación a una gestión basada en procesos y orientada a dichos procesos.

5.b. A pesar de las limitaciones anteriores en el actual sistema de gestión por procesos (poco definido e implantado aún), se ha comenzado a realizar una cierta revisión de las desviaciones entre los objetivos y los resultados obtenidos, lo que se traduce a su vez en propuestas de acciones de mejora.

Áreas de mejora:

- Profundizar en la revisión de las desviaciones entre objetivos previstos y resultados obtenidos a través de los procesos implantados e incorporados al sistema de gestión.
- Sistematización de revisiones y propuestas de mejora o correctivas que estén consensuadas y establecidas por los equipos y personas implicadas.
- Recogida de evidencias sobre los resultados obtenidos.

5.c. A la hora de definir los nuevos procesos que se están incorporando al sistema de gestión será necesario profundizar en su orientación hacia los clientes y usuarios, así como a otros grupos de interés (clientes finales que disfrutan de los servicios empresariales que se prestan, por ejemplo).

Así, por ejemplo, el desarrollo de nuevos servicios y productos deberá basarse cada vez más en información procedente de nuestros clientes, usuarios y de los grupos de interés, incidiéndose además en que se trate de servicios innovadores y ajustados a sus demandas y expectativas.

Áreas de mejora:

- Recogida y análisis de información sobre los grupos de interés.
- Innovación en los servicios y ajuste a demandas y expectativas de éstos.

5.d. En cuanto a los servicios de atención a los clientes y usuarios, se ha avanzado de forma importante en que éstos se ajusten a estándares de calidad definidos y se disponga de procedimientos de control para asegurar dicha calidad. Aún así, es preciso garantizar que todos los servicios (asistenciales y empresariales), disponen de procedimientos de control de atención a los clientes con el objetivo de garantizar la calidad y procurándose la anticipación a los posibles fallos.

Área de mejora:

- Implantación definitiva de estándares de calidad (FEAPS y Junta Andalucía, junto a RSC) para asegurar la correcta atención de calidad a clientes y grupos de interés.

5.e. La relación y comunicación con los clientes y usuarios en PRODE es significativa y considerada como clave para el cumplimiento de la misión encomendada. Existen canales de comunicación informales para la transmisión de opiniones, necesidades y expectativas por parte de los clientes, así como otros canales más formales para el tratamiento de quejas y reclamaciones. No obstante, será necesario en un futuro próximo profundizar en la sistematización de la relación y de la comunicación que se establece con clientes y familiares, tratando de actualizar al entorno tecnológico y social actual, así como hacer más eficientes los canales de comunicación que se establezcan.

Áreas de mejora:

- Sistematización de la comunicación y de la gestión de la relación con los clientes.
- Actualización y consecución de mayor eficiencia en la comunicación con clientes ajustándola al entorno social y tecnológico actual.

Criterio 6. RESULTADOS EN CLIENTES.

Se han observado y analizado los resultados obtenidos en nuestros clientes, usuarios y beneficiarios, tanto intermedios (familias), como finales (clientes y usuarios de servicios asistenciales, empresas clientes en servicios empresariales así como clientes finales en dichos servicios).

Al respecto, se ha obtenido información y consensado después una opinión sobre la percepción de los clientes y el trato que reciben, sobre la medición que hacemos de su nivel de satisfacción, así como sobre las medidas internas que se emplean para analizar el rendimiento de las actividades realizadas para nuestra amplia y diversa gama de clientes y beneficiarios finales.

Resultados obtenidos:

6.a. La organización se esfuerza por medir la satisfacción de sus clientes y beneficiarios principales en el área de servicios asistenciales. Sin embargo no incide de forma alguna en la medición del grado de satisfacción de los clientes finales usuarios y compradores de los productos que se comercializan a través de los diversos servicios empresariales dirigidos a la creación de empleo para personas discapacitadas.

Existen en la actualidad numerosas fuentes de información que permiten estimar, en alguna medida, el nivel de satisfacción de nuestros clientes y beneficiarios de los servicios asistenciales Sin embargo, dichas fuentes de información (encuestas directas a clientes y familiares) no están sistematizadas, no son lo bastante consistentes, ni están suficientemente coordinadas en relación a la medición de los aspectos más significativos y más relevantes.

Asimismo, la heterogeneidad de fuentes de información para estimar el nivel de satisfacción no ha facilitado la identificación de objetivos claros de mejora a través de unos indicadores claros y significativos.

Áreas de mejora:

- Inclusión de todos los tipos o perfiles de clientes y/o beneficiarios, tanto residenciales, como adscritos a los restantes servicios de atención y servicios empresariales que se prestan.
- En el caso de los servicios empresariales, identificación de los diversos perfiles para cada actividad empresarial que se ejerce (mallas, carpintería de madera, tienda, etc.)
- Sistema global, completo y sistematizado de evaluación periódica de la satisfacción incluyendo un sistema de indicadores armonizado conforme a las distintas áreas de actuación de PRODE.
- Determinación de objetivos de mejora de la satisfacción y su correspondencia con la planificación y con las mejoras a realizar en la gestión por procesos.

6.b. Aunque se han identificado algunos de los procesos e indicadores relacionados con los índices de satisfacción más relevantes, es necesario que la organización tenga claramente identificados en su totalidad dichos procesos e indicadores de satisfacción. Igualmente, se deben identificar los aspectos y variables de nuestra actividad más críticos y relacionados con el logro de un adecuado nivel de satisfacción, así como el conocimiento de todo ello por parte del personal. En este sentido, la fijación de objetivos de mejora de la satisfacción debe ser acorde con la anterior identificación de los aspectos o variables más críticas para el éxito en esta materia. Sería conveniente obtener información del nivel de satisfacción que se logra en entidades similares a la nuestra y de las buenas prácticas en dichas entidades al respecto.

Áreas de mejora:

- Identificación de los aspectos más críticos y relevantes para la satisfacción de nuestros clientes.
- Implicación del personal en los objetivos, establecimiento de indicadores y mejora en el nivel de satisfacción.
- Conocimiento de buenas prácticas para la mejora del nivel de satisfacción en otras entidades.

Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Se centra en los resultados obtenidos en las personas de la organización (capital humano); tanto en el rendimiento de su aportación, como en la percepción que éstos tienen de la organización.

Resultados obtenidos:

7.a. La organización ha avanzado de forma importante en la evaluación y medición del nivel de satisfacción que tienen los empleados y voluntarios de la organización, mediante el empleo de encuestas periódicas y la comunicación directa con las personas. Igualmente, se puede observar un creciente esfuerzo en cuanto al tratamiento sistemático de las posibles quejas y reclamaciones que se produzcan. No obstante, será conveniente avanzar en un futuro por la mejora de la comunicación con el personal empleado, para que ésta sea más completa y sistematizada aún.

En cuanto a la fijación de objetivos de satisfacción haciendo uso de unos indicadores oportunos se ha avanzado de forma significativa. Aún así, será conveniente revisar y adecuar la totalidad de indicadores necesarios y vigilar por el creciente cumplimiento de los objetivos que se prevean. Dichos objetivos tienen que ir ligados a los procesos de gestión oportunos. Igualmente, será importante obtener información sobre buenas prácticas al respecto en otras entidades de nuestro sector.

Áreas de mejora:

- Profundizar en la mejora de la comunicación con el personal de cara a resolver cuanto incida en su nivel de satisfacción.
- Fijación adecuada de indicadores de satisfacción considerando los procesos de gestión establecidos.
- Comparación con otras entidades del sector.

7.b. En relación a todo lo anterior, es necesario incidir más en la evaluación de aquellas medidas internas para analizar el rendimiento de las personas que componen PRODE y que se correlacionan con la percepción de satisfacción entre los empleados.

Áreas de mejora:

- Definición de objetivos sobre los indicadores que miden el nivel de satisfacción de los empleados.
- Identificación de causas o medidas internas que pueden afectar a la consecución de los objetivos anteriores.

Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.

Se ha analizado en este criterio cuanto se refiere a la repercusión e impacto de nuestras actividades en la sociedad.

Resultados obtenidos:

8.a. Los resultados obtenidos han sido claramente desfavorables. Así, no se ha identificado ni medido la percepción que tiene la sociedad a través de sus diversos grupos de interés de nuestras actividades y del impacto de las mismas en dicha sociedad. Al respecto, no se ha hecho un esfuerzo mínimo suficiente por identificar las expectativas y contactar con los diversos grupos de interés representativos (sociedad local en Pozoblanco y Los Pedroches, asociaciones y colectivos empresariales, medios y colectivos específicos, etc.). Igualmente, no se han hecho mediciones de la percepción del impacto de nuestra actividad en la sociedad, ni se han podido marcar objetivos de mejora al respecto.

Áreas de mejora:

- Consideración de grupos de interés vinculados al impacto de PRODE en la sociedad en la que opera.
- Medición de la percepción que se tiene en la sociedad de PRODE.
- Mejora continua del nivel de percepción que se obtenga.

8.b. En relación a aquellas medidas internas o aspectos más críticos que pueden favorecer una mejor percepción social de PRODE, así como a los indicadores para medir dicha percepción, es conveniente destacar que no se ha avanzado en la práctica. Así, no se han identificado “formalmente” aquellos procesos o aspectos que más inciden en el grado de percepción que tiene la sociedad. Ello no es obstáculo para que se puedan identificar algunas cuestiones que afectan, interesan y están impactando en la percepción de la sociedad respecto a PRODE (aspectos vinculados a la vinculación política de personas de PRODE, por ejemplo).

Igualmente, no se han seleccionado los aspectos, variables, actuaciones o políticas que mayor correlación guardan con el nivel de percepción que tiene la sociedad de PRODE. Nos referimos, por ejemplo, a contribuciones públicas, galardones y reconocimientos obtenidos, cumplimiento de normas medioambientales, participación en foros y eventos, patrocinio de actividades de interés social, etc.

Por último, en correlación con todo lo anterior, no se han establecido indicadores de medición ni se han definido objetivos concretos de mejora apoyándose en dichos indicadores.

Áreas de mejora:

- Identificación de posibles áreas, materias, aspectos y políticas que mayor impacto tienen en la sociedad.
- Medición del impacto y de la percepción de dicho impacto en la sociedad.
- Establecimiento de indicadores y objetivos de mejora de la percepción en la sociedad.

Criterio 9: RESULTADOS CLAVE.

Se ha tratado de evaluar los resultados obtenidos en los aspectos clave de la política y estrategia de PRODE. Para ello se han revisado los resultados a través de los posibles indicadores y medidas establecidas.

Resultados obtenidos:

9.a. y 9.b. En general, la organización no define objetivos cuantitativos y mide periódica y sistemáticamente sus resultados clave. Especialmente los vinculados a sus objetivos estratégicos.

Dicha carencia puede ser la causa que explique la falta de una precisa definición de objetivos medibles asociados a los resultados económico-financieros y, sobre todo, a los propiamente ligados a la mejora de calidad de vida y el nivel de autodeterminación de nuestros clientes.

Todo ello está dificultando, a su vez, la puesta en marcha de aquellas medidas de mejora que serían oportunas para provocar un mayor impacto en aquellos resultados que se consideran claves para el cumplimiento de la misión que PRODE tiene encomendada.

Cuanto se ha indicado anteriormente, debe y puede trasladarse a la medición de resultados en cada una de las áreas y políticas clave de nuestra entidad (Recursos Humanos, Producción, Servicios Asistenciales, Comunicación, etc.).

Asimismo, no se trabaja habitualmente con información que permita conocer los resultados clave obtenidos en otras organizaciones de nuestro sector.

Cabría hacer referencia adicional a la necesidad de clarificar los resultados clave que deben obtenerse en el ámbito de las diversas actividades empresariales que se desarrollan al objeto de garantizar su sostenibilidad económica, su capacidad competitiva y su contribución al cumplimiento de la misión de PRODE en términos de creación de empleo para personas con discapacidad. Todo ello desde una perspectiva de Responsabilidad Social y Sostenibilidad integral (económica, social y medioambiental). En este sentido, además de clarificar los resultados clave que deben exigirse, hay que hacer referencia a la creciente conveniencia de disponer de objetivos cuantitativos a alcanzar e indicadores asociados que permitan la medición continua de ritmo de consecución de dichos objetivos y de las correspondientes mejoras que se implanten.

Áreas de mejora:

- Determinación de resultados clave a nivel general.
- Definición de resultados clave por áreas de actividad (asistenciales frente a las empresariales) y por procesos soporte (políticas y áreas específicas de la gestión).
- Definición de objetivos e indicadores asociados a los resultados clave.
- Vinculación entre resultados clave y exigencias de sostenibilidad y responsabilidad social en el cumplimiento de la misión de PRODE.

A continuación se presenta el DAFO que resume el diagnóstico realizado.

	DEBILIDADES	AMENAZAS
1	Insuficiente implicación de líderes en comunicación interna transversal que facilite la gestión del cambio y la orientación a resultados basada en una gestión por procesos real.	Impacto negativo de acciones de ciertos grupos de interés al no considerar y/o integrar sus demandas en nuestra gestión (sociedad local, entidades “financiadoras”, AA.PP., mass media, potenciales voluntarios y competencia).
2	No se han incorporado todos los Grupos de Interés en la estrategia y gestión de la organización (enfoque RSC).	Falta de financiación pública para la aplicación de la Ley de Dependencia.
3	Planificación no sistemática , sin suficiente despliegue e implantación (por áreas, centros o servicios) y sin enfoque REDER (Rtdos, Enfoque, Despliegue, Eval. y Revisión).	Persistencia de la crisis, que puede agudizar la presión sobre nuestra sostenibilidad económica por reacción de la competencia, entidades financiadoras y menor demanda.
4	Necesidad de avanzar en la implantación del modelo de Gestión del Capital Humano basado en el proyecto Líder de FEAPS.	Aislamiento social excesivo ante nuestro entorno y respecto a otras entidades del sector.
5	Sistema de Gestión por Procesos no definido en algunas áreas o servicios, ni sistematizado.	Percepción política y partidista de la entidad puede incidir en decisiones de nuestros grupos de interés (AAPP, mass media y entorno local).
6	Incompleta y/o insuficiente implantación de un sistema de información para la gestión integral (ERP) en todas sus áreas, centros y servicios basado en la gestión por procesos.	Ralentización en la toma de decisiones y en la gestión en las AAPP por cambios políticos, mayor control, etc.
7	La “ infoxicación ” no facilita la orientación a resultados.	El nuevo entorno tecnológico (más viral y social) puede acelerar y magnificar los impactos negativos de los grupos de interés si no se gestiona y reacciona a tiempo.
8	Comunicación externa inadecuada de nuestra identidad y de nuestros resultados al conjunto de la sociedad.	La percepción de falta de transparencia puede acrecentar la desconfianza y la reacción de ciertos grupos de interés.
9	Falta general de orientación a resultados clave , así como al despliegue de éstos en clientes (Calidad Vida), Capital Humano y Sociedad y, asimismo, según los distintos servicios, centros y áreas de trabajo.	
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1	Alto nivel de satisfacción en el grupo de interés clientes y familias , en general, con los servicios prestados y con el equipo humano de PRODE.	Oportunidades derivadas de los actuales proyectos de inversión para acelerar la consolidación del empleo generado y/o la capacidad para generar nuevos empleos en personas con discapacidad.
2	Gran dotación actual de recursos (financieros, técnicos, materiales, TICs, etc.) que puede facilitar e impulsar la mejora continua en aras de una mayor eficacia y eficiencia en la organización.	Envejecimiento de la población, que puede dar lugar a la creación/ adaptación de nuevos servicios.
3	Las bases y principios fundamentales de nuestra Identidad corporativa están claros y ayudan a orientar la toma de decisiones para el cumplimiento de la misión.	Política de inserción laboral en contexto de crisis, políticas activas de empleo y de contratación de personas discapacitadas.
4	Amplia y diversificada cartera de servicios , tanto asistenciales, como empresariales.	Credibilidad y reputación favorable como centro de referencia en la comarca profesionalizado y especializado en la atención a personas con discapacidad.
5	Compromiso, clima laboral positivo y experiencia de los/las profesionales y de la propia entidad, apoyado por el conocimiento del equipo gestor (líderes), que favorece la mejora continua y la innovación.	Internet (web y redes/ tecnologías sociales en entorno 2.0): puede facilitar la comunicación con nuestros grupos de interés.
6	Cultura cada vez más orientada a los resultados gracias a los esfuerzos continuos en planificación estratégica realizados por PRODE.	Modelos FEAPS de Calidad y de Política de Personas ayudan y orientan en la correcta implantación de mejoras concretas en ámbitos necesarios para PRODE.
7	Colaboración continua, alianzas y acuerdos con importantes entidades del sector (FEAPS y algunas relaciones con la Universidad y ciertas AAPP, especialmente), así como con profesionales externos.	Apoyo general en FEAPS y otros profesionales , que puede ayudarnos en la mejora continua en la gestión para un mejor resultado en la calidad de vida de las personas con discapacidad.
8	Capacidad y eficiencia en la búsqueda e identificación de oportunidades de financiación.	Mayor conciencia social con la necesidad de atender y centrar esfuerzos en el mundo de la discapacidad y la accesibilidad.
9	Sistema de gestión por procesos y su ERP soporte en proceso de implantación que facilitará la adopción definitiva de estándares de calidad FEAPS , de RSC y el cumplimiento de requisitos exigidos por AAPP.	La crisis actual, bien gestionada nuestra acción/ reacción, puede ayudarnos a mejorar y consolidar nuestros servicios.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES.

Como consecuencia de las acciones programadas en este III Plan Estratégico, PRODE desea profundizar en la consecución de aquellos resultados que son críticos para el éxito en el cumplimiento de su misión, de acuerdo con la visión formulada para 2015 y conforme a los valores éticos y sociales que deben caracterizar su comportamiento.

De forma resumida, los resultados clave, tanto los generales, como los específicamente centrados en los clientes, en la sociedad y en el capital humano de PRODE, que espera obtener al final del periodo 2012-2015 son:

- Ser capaces de gestionar la evolución de los resultados que conseguimos para nuestros clientes y sus familias.
- Tienen más Calidad de Vida los clientes y más Calidad de Vida sus familias:
 - Tienen más autodeterminación
 - Acceden a servicios y apoyos
 - Son más empleables
 - Tienen más accesibilidad al empleo.
- Son más “felices” los clientes y sus familias.
- PRODE, en su gestión, se orienta a la consecución de resultados:
 - Define objetivos, acciones para lograrlos, mide de forma continua los resultados sus acciones y después actúa en consecuencia.
 - En los anteriores, diferencia los resultados entre servicios asistenciales y servicios para el empleo (actividades empresariales).
 - Innova e introduce y adopta criterios de innovación social.
- PRODE actúa garantizando su sostenibilidad económica, social y ambiental (RSC).

Por todo ello, se han definido los siguientes **objetivos estratégicos generales**.

Objetivo General Estratégico 1: CALIDAD DE VIDA Y AUTODETERMINACIÓN.

Mejorar la calidad de vida de sus clientes y familias a través de acciones que provoquen resultados identificables y medibles en cuanto a una mayor autodeterminación, la accesibilidad a servicios y apoyos, la empleabilidad de las personas con discapacidad y/o en situación de dependencia, así como la accesibilidad al empleo.

Objetivo General Estratégico 2: GESTIÓN Y EVALUACIÓN GLOBAL DE LA CALIDAD DE VIDA.

En su gestión, PRODE deberá durante este periodo 2012-2015 disponer de un sistema de medición y evaluación de la mejora continua de la calidad de vida y nivel de autodeterminación que consigue, no solo a nivel individual con cada cliente y familia, sino a nivel global en sus diferentes servicios, centros y/o áreas de actuación.

Objetivo General Estratégico 3: INNOVACIÓN SOCIAL.

Avanzar en la introducción de criterios y técnicas de gestión que permitan orientarse a la denominada innovación social.

Objetivo General Estratégico 4: SOSTENIBILIDAD INTEGRAL, ÉTICA Y RSC.

Garantizar su sostenibilidad social, económica y ambiental mediante el pleno compromiso con una actuación ética y socialmente responsable con su entorno integrando todo ello en sus criterios y políticas de gestión.

5. EJES ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Se han definido las siguientes orientaciones o líneas estratégicas en torno a diez ejes de actuación:

1. LIDERAZGO.
2. GESTIÓN DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA GENERAL PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA ORGANIZACIÓN.
3. CAPITAL HUMANO.
4. GESTIÓN INTERNA POR PROCESOS Y PCP PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA.
5. GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA.
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.
7. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON CLIENTES, FAMILIARES Y SU ENTORNO DE RELACIONES SOCIALES.
8. GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS RESTANTES GRUPOS DE INTERÉS.
9. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.
10. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y EL APRENDIZAJE.

A continuación se detallan las líneas estratégicas asociadas a cada eje, indicando los diferentes objetivos, metas, indicadores y acciones en las que se basan.

EJE 1: LIDERAZGO (E1)

Se refiere al comportamiento, la actitud y el compromiso de los órganos de gobierno, directivos y coordinadores de equipos.

Son líderes todas las personas que dirigen, impulsan y coordinan equipos de trabajo que tienen una misión o encomienda de trabajo específica.

Se incluyen: todos los miembros del equipo de Dirección, los mandos intermedios que coordinen de forma efectiva a terceras personas (sean o no de su mismo Departamento) bajo objetivos o encomiendas específicas, así como otras personas con responsabilidades sobre equipos que tienen una misión específica asignada, como voluntariado o servicios de ocio, entre otros.

Al comienzo de cada ejercicio anual se realizará una relación identificativa de las personas que puedan ejercer la responsabilidad de liderazgo en PRODE.

Líneas estratégicas de acción sobre liderazgo.

- Facilitar e impulsar a través de los líderes la comunicación interna transversal en PRODE (interdepartamental y entre áreas de gestión).
- Impulsar y estimular con el compromiso y la mayor participación activa de los líderes la mejora continua, la innovación, la creatividad y la implicación de todos/as con los objetivos a conseguir para mejorar la calidad de vida de clientes y familias.
- Aumentar y mejorar la relación con los grupos de interés a través de los diversos líderes de la organización.
- Implicar a los líderes en la incorporación de objetivos e indicadores de medición en los planes de actividad para medir el progreso continuo y la consecución de resultados, así como en la dotación de recursos que se hace para todo ello.
- Profundizar en el compromiso de los líderes con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión por procesos.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 1.

- **Objetivo (E1_OB1):** Aumentar el conocimiento general que todos los trabajadores/as de PRODE tienen sobre el desarrollo, evolución y mejora en la calidad de vida de las personas en cumplimiento de la misión de la organización.
 - o **Meta:** los líderes de cada área, departamento y/o equipo realizan al menos una sesión informativa bianual sobre la evolución del índice de calidad de vida de cada cliente.

- **Objetivo (E1_OB3):** Favorecer la obtención de resultados mediante el fomento de la mejora continua, la creatividad, la innovación y la aplicación de buenas prácticas a través del trabajo en grupos participativos de mejora.
 - **Meta:** al menos el 25% de los trabajadores adscritos a cada líder participa en un grupo de mejora.
 - **Indicador:** Nº de trabajadores adscritos a cada líder que pertenecen a un grupo de mejora/ Total trabajadores adscritos a cada líder.
 - **Acción (E1_OB3_ACC1):** Supervisar y verificar por los líderes el nivel de participación en los grupos de innovación y mejora.
 - **Meta:** Al menos se ha conseguido experimentar o implantar por cada grupo de mejora una innovación²/ año.
 - **Indicador:** Nº de innovaciones experimentadas o implantadas al año / Nº de aportaciones o sugerencias anuales para la mejora continua y la innovación que pueden tener un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de los clientes.
 - **Acción (E1_OB3_ACC2):** Editar informes sobre la implantación de buenas prácticas por cada equipo de mejora.
 - **Acción (E1_OB3_ACC3):** Definir un sistema o mecanismo de incentivos para la participación y obtención de resultados por los grupos de mejora continua.

- **Objetivo (E1_OB4):** Mejorar la relación con los grupos de interés vinculados a nuestra responsabilidad en materia asistencial y de apoyos para la mejora de la calidad de vida.

² Innovación: Para PRODE la innovación debe vincularse estrechamente al concepto más específico de innovación social. Ésta consistiría en una acción endógena o intervención exógena (surgida desde las personas con discapacidad o desde las que quieren ayudar, como el propio equipo profesional de PRODE, familiares y allegados de nuestros clientes) de desarrollo social (que mejora su calidad de vida y su autodeterminación, así como el bienestar familiar y/o la cohesión social), que a través de un cambio original/ novedoso (se produce una situación diferente a la preexistente) en la prestación de un servicio de apoyo (admite diferentes formas de manifestación intangibles y/o tangibles) logra unos resultados ciertos en mejora de la calidad de vida y la autodeterminación (existen indicadores objetivables del cambio producido) generalmente a través de un sistema en red (adquieren mayor protagonismo las relaciones interpersonales más que las intraorganizativas), que tiene potencial de ser reproducible (tiende a su difusión ilimitada, en lugar de su reproducción restringida o controlada) y que permite un impacto socialmente responsable en el entorno en que actúa PRODE.

Esta definición de innovación para PRODE está basada en la conceptualización de innovación social defendida por el profesor A.C. Morales Gutiérrez (ETEA-Univ. Loyola de Andalucía) y ha sido adaptada ad hoc por ECONLAB para esta organización social.

- **Meta:** En 2012 se habrán identificado, valorado y priorizado los grupos de interés que corresponden a un ejercicio socialmente responsable de PRODE en materia asistencial y de apoyos para la mejora de la calidad de vida.
 - **Indicador:** Se dispone de una matriz de grupos de interés con la valoración e identificación de prioridades oportunas: SI / NO.
 - **Acción (E1_OB4_ACC1):** Elaboración de una matriz con valoración y priorización de los grupos de interés en materia asistencial y apoyo a la mejora de la calidad de vida.
- **Meta:** El nº de acuerdos celebrados con los grupos de interés en materia asistencial y de apoyos para la mejora de la calidad de vida habrá aumentado un 10% anual en promedio para el periodo 2013-2015.
 - **Indicador:** Promedio de crecimiento anual del nº de acuerdos establecidos con los grupos de interés en materia asistencial y de apoyos para la mejora de la calidad de vida para el periodo 2013-2015.
 - **Acción (E1_OB4_ACC2):** Elaborar una base de datos con acuerdos alcanzados anualmente y comparar con ejercicios anteriores.
- **Objetivo (E1_OB5):** Disponer de objetivos definidos y comunicados por los líderes de cada equipo de trabajo cuyo cumplimiento se evalúa a través de un sistema básico de indicadores.
 - **Meta:** en 2015, el 100% de los líderes han definido, comunicado y empleado un sistema de indicadores para medir el cumplimiento de sus objetivos de su equipo de trabajo, área o departamento.
 - **Indicador:** $(\text{N}^\circ \text{ de líderes que han definido, comunicado y empleado un sistema de indicadores básico} / \text{Total de líderes}) \times 100$.
 - **Acción (E1_OB5_ACC1):** Elaborar una relación de líderes y equipos que deben marcar los objetivos.
 - **Acción (E1_OB5_ACC2):** Instruir y formar sobre cómo definir objetivos, comunicarlos y evaluarlos.
 - **Acción (E1_OB5_ACC3):** Definir por escrito y comunicar los objetivos por parte de los líderes de cada área o departamento.
 - **Acción (E1_OB5_ACC4):** Evaluar anualmente a través de indicadores el grado de consecución de los objetivos marcados.

- **Objetivo (E1_OB6):** Aumentar el conocimiento que tienen los máximos responsables de los líderes sobre el grado de desarrollo e implantación de la gestión por procesos.
 - **Meta:** Al menos 4 informes de evaluación/ año son remitidos y valorados en reuniones del equipo de Dirección.
 - **Indicador:** N° de reuniones de Dirección en las que se remiten y valoran informes de evaluación sobre el desarrollo e implantación de la gestión por procesos/ Total de reuniones de Dirección celebradas.
 - **Acción (E1_OB6_ACC1):** Valoración continua del nivel de desarrollo e implantación del sistema de gestión por procesos.

EJE 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA GENERAL PARA LA MEJORA CONTINUA EN PRODE (E2)

Este eje se refiere a qué, cómo y para qué planificamos. También se refiere a nuestra relación con los distintos grupos de interés.

Líneas estratégicas sobre la política para la gestión de la mejora continua en la organización.

Las principales orientaciones o líneas estratégicas se refieren a:

- Avanzar en la formalización del proceso de identificar los grupos de interés, priorizarlos e incorporar sus demandas a la planificación estratégica y operativa de PRODE.
- Profundizar en una gestión sustentada en el establecimiento de objetivos en la planificación y su medición a través de indicadores clave, incidiendo en la sistematización de la planificación anual.
- Facilitar los medios necesarios a las personas y/o colectivos interesados para obtener la información que se incorpora a la planificación.
- Garantizar una planificación coherente con nuestra identidad y con una mayor orientación a los grupos de interés.
- Comunicar y comprometer en el cumplimiento de los objetivos y de los planes a todos los equipos y personas de la organización.
- Avanzar en la documentación del proceso sistemático de planificación para que cubra todas las actividades.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 2.

- **Objetivo (E2_OB1):** Armonizar y coordinar la identificación y priorización de todos los grupos de interés.
 - **Meta:** En 2015 se habrá conseguido una plena (100%) identificación, valoración y posterior priorización de los grandes grupos de interés identificados en los ámbitos social, económico y ambiental.
 - **Indicador:** (grupos de interés valorados y priorizados/ grupos de interés identificados) x 100.
 - **Acción (E2_OB1_ACC1):** Elaboración de una matriz con valoración y priorización de los grupos de interés exceptuando los de materia asistencial y apoyo a la mejora de la calidad de vida que son identificados y priorizados en la acción E1_OB4_ACC1.

- **Meta:** En 2015 se habrá conseguido que la identificación, valoración y priorización esté segmentada en función de las principales áreas de servicios de PRODE.
 - **Indicador:** (grupos de interés específicos según servicios valorados y priorizados / grupos de interés x nº de servicios) x 100.
 - **Acción (E2_OB1_ACC2):** Diseño de una matriz segmentada por áreas de servicios.
- **Meta:** En la planificación operativa anual de PRODE se habrán incluido aquellas líneas de acción y actividades relativas a los grupos de interés previstos y los resultados clave deseados, al menos en el 80% de los casos.
 - **Indicador:** (Nº de líneas de acción vinculadas a grupos de interés y resultados clave deseados/ Total líneas de acción planificadas) x 100.
 - **Acción (E2_OB1_ACC3):** Diseño anual de acciones para su inclusión en el plan operativo anual y su verificación posterior.
 - **Acción (E2_OB1_ACC4):** Diseño de un sistema de incentivos para la consecución de resultados clave para el personal.
- **Meta:** Hasta 2015 se habrán realizado al menos 2 evaluaciones del nivel de satisfacción y cumplimiento de expectativas de los grupos de interés priorizados.
 - **Indicador:** Nº de evaluaciones realizadas.
 - **Acción (E2_OB1_ACC5):** Evaluación (2) de grupos de interés.
- **Objetivo (E2_OB2):** Orientar la gestión de cada servicio y la de toda la organización a la obtención coherente de resultados clave.
 - **Meta:** Se han identificado el 100% de los resultados clave asociados a cada una de las áreas de servicios de PRODE en el ejercicio anual.
 - **Indicador:** (Nº áreas de servicios con resultados clave asociados / Total áreas de servicios existentes) x 100.
 - **Acción (E2_OB2_ACC1):** Informe de identificación de resultados clave por área de servicios (relacionado con el objetivo E2_OB1).
 - **Acción (E2_OB2_ACC2):** Diseño e implantación de un CMI estratégico.

- **Acción (E2_OB2_ACC3):** Despliegue del CMI por áreas de servicios y ejercicios anuales.
 - **Meta:** Se ha evaluado el 100% de los servicios de cada área en relación a su impacto en los resultados clave esperados.
 - **Indicador:** $(\text{N}^{\circ} \text{ de servicios evaluados} / \text{Total servicios}) \times 100$.
 - **Acción (E2_OB2_ACC4):** Informe de evaluación y propuestas de mejora para el plan operativo anual siguiente.
- **Objetivo (E2_OB3):** Facilitar la gestión completa del ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) por medio de la implantación integral del ERP.
 - **Meta:** La implantación completa del ERP permite la gestión del ciclo PDCA en el 100% de las líneas de servicios de PRODE.
 - **Indicador:** $(\text{N}^{\circ} \text{ de líneas de servicios cuyo ciclo PDCA se gestiona con apoyo del ERP} / \text{Total de líneas de servicios}) \times 100$.
 - **Acción (E2_OB3_ACC1):** Informe de verificación del cumplimiento.

EJE 3: CAPITAL HUMANO (E3)

Líneas estratégicas en relación al Capital Humano de PRODE.

- Definir y desarrollar una política de recursos humanos de PRODE consecuente con los resultados clave esperados a nivel global y, en particular, con la calidad de vida de los clientes, la calidad de vida familiar y con la mejora de la eficiencia deseada.
- Sistematizar los procesos para la gestión eficaz y eficiente del capital humano de PRODE, así como para su evaluación continuada.
- Comunicar y desplegar su ejecución de forma efectiva y visible integrando las propias aportaciones del personal.
- Mejorar la cualificación del personal de PRODE en relación a las técnicas y habilidades necesarias de cara al correcto desempeño de su puesto de trabajo y para la mejora de la eficiencia (productividad) y la eficacia en la consecución de resultados.
- Lograr mayores niveles de compromiso efectivo de las personas empleadas con los resultados a lograr en clientes y familias mediante políticas y acciones orientadas a provocar un mayor nivel de motivación y al reconocimiento del logro de sus objetivos.
- Mejorar la comunicación bidireccional para difundir la información relevante a toda la organización (comunicación interna transversal).
- Integrar progresivamente el colectivo de voluntarios en el conjunto del capital humano con que cuenta PRODE para el cumplimiento efectivo de su misión.
- En su conjunto, alinear objetivos y buenas prácticas con lo previsto en el modelo de Plan de Personas de FEAPS.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 3.

- **Objetivo (E3_OB1):** Mejorar la eficiencia del capital humano de PRODE.
 - **Meta:** Aumentar la eficiencia en área asistencial un 10% en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** Indicador de eficiencia en área asistencial: [Promedio anual de clientes o usuarios finales atendidos / promedio anual de la plantilla de servicios generales (ajustada según criterio de reparto de costes indirectos en contabilidad analítica)] x 100.
 - **Acción (E3_OB1_ACC1):** Inventario (RTP) y descripción de puestos de trabajo del área asistencial.

- **Meta:** Aumentar la eficiencia económica en servicios no asistenciales un 15% en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador** de eficiencia económica en servicios no asistenciales: Ingresos anuales por actividades no asistenciales / gasto total plantilla promedio anual no dedicada a servicios asistenciales.
 - **Acción (E3_OB1_ACC2):** Inventario (RTP) y descripción de puestos de trabajo del área no asistencial.
 - **Acción (E3_OB1_ACC3):** Medición de la productividad asociada a los procesos de trabajo.
 - **Acción (E3_OB1_ACC4):** Ejecución de propuestas de acciones para la mejora de la productividad.

- **Objetivo (E3_OB2):** Garantizar un entorno laboral seguro y saludable.
 - **Meta:** El nº de accidentes laborales promedio en la plantilla se reduce el 50% en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** Nº de accidentes con o sin baja en el periodo ocurridos en el centro de trabajo/ Total plantilla promedio en el periodo.
 - **Acción (E3_OB2_ACC1):** Diseño e implantación del Plan PRL 2012-2015.
 - **Acción (E3_OB2_ACC2):** Adecuación de la actividad preventiva a la norma OHSAS 18001.
 - **Acción (E3_OB2_ACC3):** Evaluación de ejecución y de los resultados del Plan PRL 2012-2015.

- **Objetivo (E3_OB3):** Mejorar la comunicación con las personas empleadas sobre los resultados clave a conseguir.
 - **Meta:** en 2015 se ha conseguido que el 90 % de las personas empleadas conozcan los objetivos de resultados clave esperados por su trabajo.
 - **Indicador:** (personas con objetivos de resultados esperados por su trabajo (a nivel de departamento y de individuos) que se han definido de forma medibles y que se han comunicado/ Plantilla promedio anual en 2015) x 100

Nota: para la consecución de este objetivo y meta se considerarán, bien los objetivos individuales asignados para personas específicas, bien los objetivos de grupo cuando los primeros no puedan ser definidos adecuadamente.

- **Acción (E3_OB3_ACC1):** Identificación y comunicación de los resultados clave esperados de cada persona y/o grupo de trabajo.
 - **Meta:** El 100 % de los procesos que han sido aprobados se han comunicado y comprendido debidamente.
 - **Indicador:** (Procesos comunicados y comprendidos por el capital humano / procesos aprobados) x 100.
 - **Acción (E3_OB3_ACC2):** Desarrollo de una reunión para comunicar los objetivos.
 - **Meta:** El 100 % de los procesos entregados se actualizan y son accesibles de forma permanente para todo el capital humano de PRODE en 2015.
 - **Indicador:** (procesos entregados, actualizados y accesibles de forma permanente / Total procesos definidos y sistematizados) x 100.
 - **Meta:** Más del 90 % de las personas que conforman PRODE están satisfechas con la comunicación interna relativa al conocimiento de sus objetivos y de los procesos de trabajo a seguir al final del periodo.
 - **Indicador:** (personas satisfechas con la comunicación interna orientada al conocimiento de sus objetivos y de los procesos a seguir/ plantilla promedio anual de PRODE) x 100.
 - **Acción (E3_OB3_ACC3):** Evaluación de la satisfacción con la comunicación de los resultados clave.
- **Objetivo (E3_OB4):** Mejorar el nivel de cualificación de las personas que entran a formar parte del capital humano de PRODE.
 - **Meta:** El % de nuevos empleos generados en PRODE han superado un proceso de selección de personal de manera formal, transparente y acorde al perfil requerido para cada puesto de trabajo.
 - **Indicador:** (Nuevos empleos generados que han dispuesto de un proceso de selección de personal adecuado/ Nuevos empleos generados) x 100.
 - **Acción (E3_OB4_ACC1):** Elaboración de un para la selección de personal.
 - **Acción (E3_OB4_ACC2):** Elaboración de un manual de acogida de empleados y voluntarios.

- **Objetivo (E3_OB5):** Aumentar el nivel de cualificación del capital humano empleado en PRODE.
 - o **Meta:** Al menos el 80% de las personas han recibido la formación necesaria para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.
 - **Indicador:** (promedio personas han recibido la formación necesaria / promedio personas en plantilla) x 100.
 - **Acción (E3_OB5_ACC1):** Realización de una Evaluación orientada a facilitar la gestión por competencias. Deberá incluir:
 - Análisis y definición de competencias requeridas.
 - Identificación de competencias disponibles.
 - Análisis posterior de desviaciones.
 - Identificación de necesidades formativas para la mejora de las competencias adquiridas.
 - **Acción (E3_OB5_ACC2):** Diseño y ejecución de un plan de formación bianual. Debe incluir formación en las materias siguientes a través de diversos programas formativos temáticos o por áreas:
 - Acciones formativas en materia de Sistemas de Calidad FEAPS y de la Junta de Andalucía.
 - Formación en la gestión por procesos para los responsables de Servicios, estos a su vez formarán a sus respectivos equipos en esta materia.
 - Formación a los clientes en el uso de los canales establecidos para expresar demandas.
 - Acciones de sensibilización previa para la captación de voluntarios y posteriormente, de formación de los equipos de voluntariado.
 - Formación en PRL.
 - Formación en materia de gestión económico-financiera:
 - Formación continua en gestión contable y gestión de personal a través del ERP.
 - Formación en procesos del área económica y financiera.

- Formación en aplicaciones informáticas básicas.
 - Formación en gestión y control presupuestario y de costes.
 - Formación en Social Media y Comunicación 2.0.
- **Objetivo (E3_OB6):** Integrar el colectivo de voluntariado en la política y gestión del Capital Humano.
 - **Meta:** En 2015 se dispone de una plataforma efectiva de voluntariado corporativo en PRODE en la que participa al menos el 20% de la plantilla existente.
 - **Indicador:** (Nº de personas que forman parte de la plataforma de voluntariado corporativo / Plantilla promedio existente) x 100.
 - **Acción (E3_OB6_ACC1):** Diseño, puesta en marcha y seguimiento de un sistema de voluntariado corporativo.
- **Objetivo (E3_OB7):** Potenciar el voluntariado como un grupo de interés estratégico dentro de la Entidad, fortaleciendo el *voluntariado corporativo*³ y captando nuevo *voluntariado convencional*⁴.
 - **Meta:** En cada una de las cuatro anualidades que comprende este Plan, el voluntariado corporativo se verá incrementado en un 8 % anual (respecto al total de trabajadores de la Entidad en la actualidad), para acabar en un 24 % de trabajadores implicados en labores de voluntariado a la finalización de 2015. Respecto al voluntariado convencional, se iría incrementando paulatinamente para conseguir al finalizar el Plan un total de 30 voluntarios activos y comprometidos dentro de este importante grupo de interés.
 - **Indicador (Voluntariado Corporativo):** (Nº de voluntarios corporativos/Nº total de trabajadores) X 100 = un número no inferior a 72 (en 2015).
 - **Indicador (Voluntariado Convencional):** En 2015 se contaría con al menos 28 voluntarios (a razón de incorporar, año tras año, al menos 7 voluntarios más).

³ Se entiende por Voluntariado Corporativo, todas aquellas personas implicadas en labores de voluntariado y pertenecientes a grupos de interés internos de la Entidad (trabajadores, clientes, miembros de la junta directiva, etc.)

⁴ Por Voluntariado Convencional, se entiende aquella categoría que engloba a todas aquellas personas que adquirirían un compromiso como voluntarios y que no tienen vinculación formal con la Entidad.

- **Acción (E3_OB7_ACC1):** Diseño, ejecución y seguimiento de acciones para la captación de voluntarios corporativos y el fomento de su participación activa.
 - **Acción (E3_OB7_ACC2):** Diseño, ejecución y seguimiento de acciones para la captación de voluntarios convencionales y el fomento de su participación activa.
- **Objetivo (E3_OB8):** Orientar y desarrollar las directrices de Aprendizaje de PRODE en función de las necesidades de los grupos de interés internos y externos.
- **Meta:** Al menos el 50 % de las acciones formativas que se realicen en la Entidad tendrán en cuenta intereses, necesidades y demandas expresadas por los trabajadores.
 - **Indicador:** N° acciones basadas demandas trabajadores / N° total acciones formativas X 100.
 - **Acción (E3_OB8_ACC1):** Análisis de necesidades formativas de los grupos de interés internos de PRODE.

EJE 4: GESTIÓN INTERNA POR PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA (E4).

Líneas estratégicas sobre la gestión interna por procesos y la PCP para la mejora de la Calidad de Vida.

- Implicarse de forma definitiva en disponer de un sistema de gestión por procesos documentado, completo e implantado en toda la organización e integrado en el ERP para los distintos servicios y áreas de la organización.
- Incorporar los objetivos y los indicadores oportunos para la evaluación continua de la calidad en la gestión y en la calidad de vida de los clientes a través de la PCP.
- Sistematizar la evaluación continua de las desviaciones entre objetivos previstos y resultados obtenidos a través de los procesos internos implantados e incorporados al sistema de gestión.
- Implicar a los equipos de trabajo internos en su conocimiento, comprensión, desarrollo e implantación mediante una comunicación interna adecuada.
- Lograr que el desarrollo de nuevos servicios y productos se base cada vez más en información procedente de nuestros clientes, usuarios y grupos de interés, incidiéndose, además, en que se trate de servicios innovadores y ajustados a sus demandas y expectativas.
- Avanzar en la implantación de un sistema de gestión por procesos acorde a los estándares de FEAPS y de la Junta de Andalucía, integrando a su vez los criterios éticos y de RSC oportunos al objeto de que clientes, sus familias y otros grupos de interés puedan ver sus expectativas en relación a PRODE satisfechas en todo lo posible.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 4.

- **Objetivo (E4_OB1):** Implantar un sistema de gestión por procesos desarrollado en equipo, documentado e integrado en el ERP acorde con los estándares de calidad de FEAPS y de la Junta de Andalucía, además de los criterios generales de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
 - **Meta:** Los procesos estratégicos y los operativos o clave relacionados con la prestación de apoyos asistenciales y la PCP estarán implantados al menos al 90% en 2015.
 - **Indicador:** (Nº de procesos estratégicos y operativos o clave implantados/ Total de procesos estratégicos y operativos o clave definidos) x 100.

- **Acción (E4_OB1_ACC1):** Diseño de los procesos del área asistencial, acorde a los estándares de calidad previstos.
 - **Acción (E4_OB1_ACC2):** Diseño y ejecución del plan de implantación de los procesos diseñados en el ERP.
 - **Meta:** Se han implantado todas (100%) las acciones previstas en el Plan de mejora de la fase de compromiso del modelo de calidad FEAPS en 2015.
 - **Indicador:** (Nº acciones implantadas/ Nº acciones previstas en la fase de compromiso del modelo de calidad FEAPS) x 100.
 - **Acción (E4_OB1_ACC3):** Realización de una evaluación de seguimiento sobre el grado de implantación de acciones previstas en el modelo actual de FEAPS.
 - **Meta:** Cumplimiento no inferior al 90 % de los requisitos previstos en el estándar de calidad de la Junta de Andalucía.
 - **Indicador:** (Nº de requisitos cumplidos/ Nº de requisitos incluidos en el estándar de calidad de la Junta de Andalucía) x 100.
 - **Acción (E4_OB1_ACC4):** Informe sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de los estándares de calidad de la Junta de Andalucía.
- **Objetivo (E4_OB2):** Evaluar de forma continua, tanto las mejoras en la calidad en la gestión, como la calidad de vida de cada cliente.
 - **Meta:** El 100% de los procesos implantados se han evaluado en 2015.
 - **Indicador:** (Nº procesos implantados que se han evaluado/ Nº procesos evaluados) x 100.
 - **Meta:** El 100% de clientes del área asistencial han sido evaluados antes de 2013.
 - **Indicador:** (Nº de clientes evaluados/ Nº de clientes del área asistencial) x 100.
 - **Meta:** 100% de clientes han sido evaluados por segunda vez en 2015 (siempre conforme a lo previsto en el protocolo PAP de la Junta de Andalucía).
 - **Indicador:** (Nº de clientes evaluados por 2ª vez / Nº de clientes del área asistencial que han superado la 1ª evaluación) x 100.

- **Acción (E4_OB2_ACC1):** Evaluación sistemática de calidad de vida de los clientes a través de los PPA, según el PAP de la Junta de Andalucía.

- **Objetivo (E4_OB3):** Garantizar la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes en el desarrollo y mejora continua de los servicios.
 - **Meta:** Se satisfará al menos el 90% de las demandas atendiendo al criterio de viabilidad.

 - **Indicador:** $(\text{N}^\circ \text{ de demandas satisfechas que previamente cumplen el criterio de viabilidad} / \text{N}^\circ \text{ de demandas solicitadas que previamente cumplen el criterio de viabilidad}) \times 100$.
 - **Acción (E4_OB3_ACC1):** Desarrollo de un proceso de detección y satisfacción de necesidades y demandas de los clientes.

 - **Acción (E4_OB3_ACC2):** Implantación de los equipos de participación de clientes en los Centros Asistenciales.

EJE 5: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA (E5).

Se refiere a las políticas y sistemas que permiten avanzar y garantizar la sostenibilidad económica de PRODE.

Líneas estratégicas en cuanto a la sostenibilidad económica.

Las líneas estratégicas son las siguientes:

- Avanzar en la sistematización efectiva de la planificación de actividades, servicios, centros y áreas de gestión de PRODE mediante el diseño, despliegue y evaluación del presupuesto económico-financiero, así como de la racionalización de los costes de estructura.
- Sistematizar y desplegar el control de la gestión económico-financiera y, en particular, de la contabilidad interna con apoyo de las tecnologías de soporte (ERP).
- Avanzar y sistematizar la planificación económica incluyendo los criterios propios de una Dirección por Objetivos y por Presupuestos (DPO – DPP), contribuyendo así a la mejora de la eficacia y la eficiencia en la organización.
- Incluir en el sistema de planificación la mejora de la relación con aquellos grupos de interés que tienen mayor influencia en nuestra sostenibilidad económica.
- Fomentar el acceso a nuevas fuentes de financiación para evitar su actual concentración en determinadas administraciones públicas.
- Mejorar de forma continua la cualificación y competencias del personal empleado en la administración económica y financiera de PRODE.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 5.

- **Objetivo (E5_OB1):** Conocer y facilitar cómo se deben diseñar, desplegar y evaluar la DPP (Dirección por Presupuestos) y DPO (Dirección por Objetivos).
 - o **Meta:** se ha diseñado el proceso de planificación presupuestaria y por objetivos para cada área y/o departamento en 2012 (100% de las áreas y/o departamentos existentes).
 - **Indicador:** Nº de áreas y/o Dptos. con proceso de planificación presupuestaria y por objetivos establecido/ Total áreas y/o Dptos.
 - **Acción (E5_OB1_ACC1):** Elaborar un proceso para desarrollo de la Dirección por Objetivos y por Presupuestos.
 - **Acción (E5_OB1_ACC2):** Estructurar áreas, departamentos y objetivos para la elaboración del DPP y DPO.

- **Objetivo (E5_OB2):** racionalizar económicamente los gastos indirectos o de estructura.
 - **Meta:** reducir gastos indirectos al menos un 10% en promedio en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** (promedio anual de gastos indirectos del periodo 2012-2015 sobre los gastos totales/ Total gastos indirectos en promedio anual del periodo 2010-2011 sobre gastos totales) x 100.
 - **Acción (E5_OB2_ACC1):** Elaborar un estudio de posibles reducciones de gastos indirectos y aplicarlo e implantar las recomendaciones derivadas del mismo.

- **Objetivo (E5_OB3):** Sistematizar el control de la gestión de aprovisionamientos con apoyo del soporte ERP.
 - **Meta:** El ERP facilita información detallada sobre los costes de aprovisionamiento en el 100% de los centros de costes definidos.
 - **Indicador:** nº de centros sobre los que el ERP detalla costes de aprovisionamiento/ Nº de centros de coste definidos.
 - **Acción (E5_OB3_ACC1):** Implantación del proceso de aprovisionamientos en el ERP en toda la Organización.

- **Objetivo (E5_OB4):** Conocer las necesidades de cambio, mejora y adaptación en el sistema ERP desde el punto de vista económico y financiero.
 - **Meta:** Cada responsable de área presenta al menos un informe anual de necesidades sobre el ERP de interés para el ámbito económico-financiero.
 - **Indicador:** Nº de informes presentados al año del responsable de área.
 - **Acción (E5_OB4_ACC1):** Elaborar la relación de responsables que deben presentar informe de necesidades anuales del ERP.
 - **Acción (E5_OB4_ACC2):** Presentación del informe de necesidades anuales de recursos por parte de los responsables indicados.

- **Objetivo (E5_OB5):** Las distintas áreas o departamentos de gestión de PRODE tienen asignado un presupuesto económico para la dotación de los recursos necesarios y la

consecución de sus respectivos objetivos cuyo cumplimiento se evalúa periódicamente.

- **Meta:** en 2015, todos (100%) los departamentos o áreas de gestión tienen asignado y evaluado un presupuesto de gastos que incluye la dotación de los recursos necesarios para el correcto desarrollo de su actividad.
 - **Indicador:** (nº departamentos ó áreas con presupuesto de gastos asignado que incluye la dotación de recursos necesarios/ Total departamentos o áreas) x 100.
 - **Acción (E5_OB5_ACC1):** Elaboración e implantación progresiva por años de la DPP (Dirección por Presupuestos) y DPO (Dirección por Objetivos) hasta completarla para 2015.

- **Objetivo (E5_OB6):** Aumentar el equilibrio presupuestario entre ingresos y gastos en el cumplimiento del presupuesto anual existente.
 - **Meta:** la desviación en el cumplimiento de los presupuestos generales relativa a la diferencia entre ingresos y gastos de PRODE no supera el 5% en 2015.
 - **Indicadores:** $[(\text{ingresos reales} - \text{gastos reales}) / \text{ingresos previstos}] \times 100$.
 - **Acción (E5_OB6_ACC1):** Estudio de identificación de factores críticos para el desarrollo del presupuesto anual.
 - **Acción (E5_OB6_ACC2):** Seguimiento cuatrimestral del grado de ejecución del presupuesto anual.

- **Objetivo (E5_OB7):** Mejorar la relación con los grupos de interés vinculados a nuestra responsabilidad en materia de sostenibilidad económica y financiera.
 - **Meta:** En 2012 se habrán identificado, valorado y priorizado los grupos de interés que corresponden a un ejercicio socialmente responsable y sostenible en materia económica y financiera de PRODE.
 - **Indicador:** Se dispone de una matriz de grupos de interés con la valoración e identificación de prioridades oportuna relacionados con la sostenibilidad económica: SI / NO.
 - **Acción (E5_OB7_ACC1):** Elaboración de una matriz incluyendo la valoración de grupos de interés.

- **Meta:** El nº de acuerdos celebrados con los grupos económicos de interés prioritarios habrá aumentado un 10% anual en promedio para el periodo 2013-2015.
 - **Indicador:** Promedio de crecimiento anual del nº acuerdos establecidos con los grupos de interés en materia económica.
 - **Acción (E5_OB7_ACC2):** Elaboración del informe con la relación de acuerdos alcanzados anualmente desde 2012 y comparación con los siguientes ejercicios.

- **Objetivo (E5_OB8):** Dinamizar el acceso a fuentes de financiación (públicas y/o privadas) en función de las necesidades de nuestra cartera de servicios y programas de intervención.
 - **Meta:** Al menos nos presentamos al 90% de las convocatorias potenciales en promedio anual durante el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** (Total propuestas presentadas/ Total propuestas o convocatorias potenciales) x 100.
 - **Acción (E5_OB8_ACC1):** Disponer de un sistema de información que permita saber en tiempo real las convocatorias abiertas de potencial interés.
 - **Acción (E5_OB8_ACC2):** Definir requisitos y procedimiento para agilizar la preparación y presentación de propuestas.

EJE 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y ALIANZAS (E6).

Se centra en los recursos técnicos, materiales, tecnológicos y de conocimiento. Las líneas estratégicas a seguir apuntan en dirección a:

Líneas estratégicas sobre la gestión de los recursos y alianzas.

Las principales orientaciones o líneas estratégicas se refieren a:

- Avanzar en una mayor planificación de la gestión de los recursos materiales.
- Disponer de planes y/o propuestas para la reducción del consumo energético, de materiales y, en general, de un mayor cuidado con el entorno medioambiental.
- Lograr una mayor rentabilidad de las tecnologías implantadas y/o en proceso de implantación.
- Facilitar la incorporación de las personas que trabajan en PRODE en dicho proceso anterior.
- Garantizar la seguridad de la información y su verificación periódica (incluye el cumplimiento de todos los preceptos legales vigentes como la LOPD, LSSI, etc.), así como la seguridad en las tecnologías que permiten el acceso a la información.
- Sistematizar la gestión del conocimiento: aprendizaje adquirido, buenas prácticas, cómo lo compartimos y ponemos en valor internamente, etc.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 6.

- **Objetivo (E6_OB1):** Disponer de un sistema de gestión por procesos que, como recurso clave, ha sido evaluado de forma continua en relación a su adecuación permanente a las necesidades de PRODE.
 - o **Meta:** En 2015 se habrá conseguido que, al menos, el 90% de los procesos que forman parte del sistema de gestión por procesos han sido evaluados y posteriormente adaptados a las necesidades de PRODE.
 - **Indicador:** $(\text{Procesos evaluados y adaptados a la necesidades identificadas en el año } n / \text{ total procesos del sistema de gestión en el año } n-1) \times 100$.
 - **Acción (E6_OB1_ACC1):** Validación y aprobación del Sistema Integral de Gestión por Procesos integral de PRODE en 2013.
 - **Acción (E6_OB1_ACC2):** Evaluación global de la implantación, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos en 2015.

- **Objetivo (E6_OB2):** Incorporar la política de triple R (reducir, reutilizar y reciclar) en los sistemas o procesos previstos para la gestión de los recursos materiales.
 - **Meta:** En 2015 se habrán definido iniciativas de triple R en el 85% de los principales recursos materiales de PRODE.
 - **Indicador:** (Recursos principales que cuentan con una iniciativa de triple R de 2015/ Nº principales recursos materiales) x 100.
 - **Acción (E6_OB2_ACC1):** Recogida selectiva de residuos.
 - **Acción (E6_OB2_ACC2):** Mantenimiento preventivo y adecuado uso de los recursos materiales.
 - **Meta:** Reducir un 30% el consumo de papel (Kg.) en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** (Kg. Consumidos de papel en 2015/ Kg. Consumidos en 2012) x 100.
 - **Acción (E6_OB2_ACC3):** Gestión del consumo de papel.
 - **Meta:** Reducir un 20% la carga en Kw de electricidad asociada a los recursos tecnológicos de hardware en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** (carga en Kw. Instalada en 2015/ carga en Kw instalada en 2012) x 100.
 - **Acción (E6_OB2_ACC4):** Mantenimiento preventivo y recomendaciones de uso de los recursos tecnológicos.

- **Objetivo (E6_OB3):** Reducir el consumo energético haciendo uso de criterios de sostenibilidad ambiental.
 - **Meta:** Reducción del 15% de los consumos (medidos en unidades) de gas, electricidad y agua durante el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** (consumo en unidades asociado a cada fuente energética en 2015/ consumo energético asociado a cada fuente en 2012) x 100.
 - **Acción (E6_OB3_ACC1):** Formación y sensibilización sobre conciencia medioambiental.
 - **Acción (E6_OB3_ACC2):** Determinación y propuesta de acciones para la reducción de consumos.

- **Objetivo (E6_OB4):** Mejorar la cualificación y competencias de las personas para el correcto uso de los recursos TICs de que disponen.
 - o **Meta:** Al menos el 80% de las personas empleadas tienen la cualificación y competencias necesarias para el correcto uso de los recursos de que disponen.
 - **Indicador:** (Nº de personas empleadas que tienen la cualificación y competencias adecuadas en 2015/ Plantilla promedio en 2015) x 100.
 - **Acción (E6_OB4_ACC1):** Revisión semestral y aleatoria de TICs en puestos de trabajo.

- **Objetivo (E6_OB5):** Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales y de seguridad de la información en TICS.
 - o **Meta:** Implantación en la entidad de medidas de protección de datos personales conforme a la LOPD en el 100% de los servicios directos y/o transversales asociados al inventario de procesos de PRODE, así como de la LSSI.
 - **Indicador:** (Nº servicios en los que se han implantado medidas de protección de datos personales/ total de servicios directos y/o transversales asociados al inventario de procesos de PRODE) x 100.
 - **Acción (E6_OB5_ACC1):** Implantación, seguimiento y verificación de la LODP y la LSSI.

- **Objetivo (E6_OB6):** Facilitar el acceso al conocimiento sobre el saber hacer existente en PRODE.
 - o **Meta:** 100% del saber hacer documentado de PRODE está catalogado, digitalizado y accesible para la plantilla⁵.
 - **Indicador:** (Nº de documentos catalogados, digitalizados y accesibles / total de documentos identificados) x 100.
 - **Acción (E6_OB6_ACC1):** Saber hacer de PRODE catalogado, digitalizado y accesible para la plantilla.
 - **Acción (E6_OB6_ACC2):** Creación de un Área de Conocimiento en la nube que ponga a disposición de la plantilla el saber hacer de PRODE.

⁵ Saber hacer: principales procesos, buenas prácticas, modelos de gestión de FEAPS, iniciativas y experiencias puestas en marcha por el propio personal de PRODE

EJE 7: RELACIONES CON CLIENTES, FAMILIARES Y SU ENTORNO DE RELACIONES SOCIALES (E7).

Líneas estratégicas sobre la gestión de la relación con clientes, familiares (Calidad de Vida Familiar) y su entorno de relaciones sociales.

Las líneas estratégicas previstas son:

- Reorientar y mejorar de forma continua los diferentes servicios de PRODE a disposición de los clientes para lograr de forma medible mejoras en su calidad de vida y el nivel de autodeterminación.
- Incluir para ello todos los distintos perfiles de clientes; tanto los asociados a servicios asistenciales, como a servicios para el empleo de personas con discapacidad, como los clientes finales que compran o disfrutan los productos y servicios que PRODE comercializa.
- Mejorar la relación y comunicación continua y fluida con las familias, implicándolas más en las actividades que se realizan en PRODE y en el conocimiento de la organización.
- Sistematizar la relación y la comunicación que se establece con clientes y familiares, tratando de actualizar al entorno tecnológico y social actual, así como hacer más eficientes los canales de comunicación on line y off line que se establezcan.
- Sistematizar la evaluación periódica de la satisfacción de clientes y también de sus familias, incluyendo un sistema de indicadores armonizado conforme a las distintas áreas de actuación de PRODE.
- Implicar y formar al personal en la identificación y consecución de objetivos, el establecimiento de indicadores y la mejora en el nivel de satisfacción de los clientes y sus familias.
- Incorporar buenas prácticas de otras entidades similares a PRODE para la mejora del nivel de satisfacción de clientes y familias y el logro de una mayor implicación de su entorno familiar y social de referencia.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 7.

- **Objetivo (E7_OB1):** Aumentar la implicación entre la entidad PRODE y las familias.
 - **Meta:** Mejorar al menos en un 15% la percepción satisfactoria por parte de las familias respecto a la implicación de PRODE con ellas en el periodo 2012-2015.

▪ **Indicador:**

$$\frac{N^{\circ} \text{ personas recomienda en 2015} - N^{\circ} \text{ personas recomiendan en 2012}}{\text{Número de personas que recomiendan en 2012}} \times 100$$

Acciones comunes al objetivo E7 OB3:

- **Acción (E7_OB3_ACC1):** Creación y puesta en marcha de equipos de evaluación de la satisfacción de clientes y familias.
- **Acción (E7_OB3_ACC2):** Estudio y actualización de los sistemas de evaluación para medir la satisfacción de las familias.
- **Acción (E7_OB3_ACC3):** Estudio y actualización de los sistemas de evaluación para medir la satisfacción de los clientes.
- **Acción (E7_OB3_ACC4):** Estudio e implantación de un sistema de evaluación para medir el grado de satisfacción de los clientes no asistenciales.
- **Acción (E7_OB3_ACC5):** Diseño de Planes de mejora como consecuencia.
- **Acción (E7_OB3_ACC6):** Intercambio de conocimientos y buenas prácticas con otras entidades con experiencia en valoración de la calidad de vida y la autodeterminación.

EJE 8: GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON OTROS COLECTIVOS Y GRUPOS DE INTERÉS (E8).

Líneas estratégicas sobre la gestión de la relación con otros colectivos y grupos de interés.

- Orientar más la acción de PRODE a las necesidades y expectativas de otros grupos de interés (administraciones públicas, entidades financiadoras, proveedores, comunidad local y empresarial, etc.).
- Incidir en la formalización del proceso de identificar los grupos de interés, priorizarlos e incorporar sus demandas a la planificación estratégica y operativa de PRODE considerando especialmente el avance en una actuación ética y socialmente responsable.
- Vincular a Personal político-social-cultural del entorno en la vida de PRODE.
- Emplear los recursos y medios tecnológicos actuales para mejorar la comunicación continua con los grupos de interés.
- Incidir en una comunicación orientada a que los diversos grupos de interés de nuestro entorno social conozcan, comprendan y se impliquen más en el cumplimiento de la misión de PRODE y en cómo ésta contribuye a mejorar el bienestar de la sociedad, en su conjunto.
- Apoyarse más en la relación con organismos y colectivos sociales externos vinculados directa o indirectamente a la actividad desarrollada por PRODE para lograr beneficios y sinergias de interés común.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 8.

- **Objetivo (E8_OB1):** Aumentar la notoriedad asociada al valor añadido económico y social de PRODE.
 - **Meta:** *Aumentar un 50% el nº de las empresas que conocen la capacidad de PRODE para generar riqueza y activar la economía local- comarcal.*
 - **Indicador:** *((Índice de notoriedad empresas 2015 – Índice notoriedad empresas 2012)/ Índice notoriedad 2012) x 100.*
 - **Acción (E8_OB1_ACC1):** Encuesta a la comunidad empresarial.
 - **Meta:** *Aumentar un 30% el índice de notoriedad de los clientes finales respecto al valor añadido y social de los productos / servicios de PRODE.*
 - **Indicador:** *((Índice de notoriedad clientes finales 2015 – Índice notoriedad clientes finales 2012)/ Índice notoriedad 2012) x 100.*

- **Acción (E8_OB1_ACC2):** Encuesta de notoriedad, reputación y satisfacción dirigida a los clientes de servicios empresariales de PRODE.

Acción común al objetivo E8 OB1:

- **Acción (E8_OB1_ACC3):** Elaboración de un estudio del impacto económico y social de PRODE en Pozoblanco y la comarca de Los Pedroches.
- **Objetivo (E8_OB2):** Intensificar la relación formal con los grupos de interés de empresas.
- **Meta:** Aumentar el nº de convenios o colaboraciones estratégicas acordadas con otras empresas.
 - **Indicador:** $((\text{n}^\circ \text{ de convenios-colaboraciones con otras empresas año 2015} - \text{n}^\circ \text{ convenios-colaboraciones año 2012}) / \text{n}^\circ \text{ convenios-colaboraciones 2012}) \times 100$.
 - **Acción (E8_OB2_ACC1):** Presentación a todas las empresas con las que ya se trabaja nuevas propuestas de colaboración.
 - **Acción (E8_OB2_ACC2):** Captar y presentar nuevas empresas.
 - **Acción (E8_OB2_ACC3):** Invitar a eventos a empresas.
- **Objetivo (E8_OB3):** Generar sinergias productivas con Administraciones Locales.
- **Meta:** Aumentar el 20% el nº de colaboraciones formales o acuerdos con administraciones públicas en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** $((\text{N}^\circ \text{ colaboraciones o acuerdos en 2015} - \text{N}^\circ \text{ acuerdos en 2012}) / \text{N}^\circ \text{ acuerdos en 2012}) \times 100$.
 - **Acción (E8_OB3_ACC1):** Presentación a todos las Administraciones Locales con las que ya se trabaja nuevas propuestas de colaboración.
 - **Acción (E8_OB3_ACC2):** Invitar a eventos a Administraciones Locales.

- **Objetivo (E8_OB4):** Intensificar la relación formal con los grupos de interés relativos a organizaciones no lucrativas del tercer sector, entidades del ámbito universitario y otras entidades públicas del sector.
 - o **Meta:** Aumentar el nº de convenios o colaboraciones estratégicas acordadas con estos grupos de interés.
 - **Indicador:** $((\text{n}^\circ \text{ de convenios-colaboraciones con estos grupos de interés año 2015} - \text{n}^\circ \text{ convenios-colaboraciones año 2012}) / \text{n}^\circ \text{ convenios-colaboraciones 2012}) \times 100$.
 - **Acción (E8_OB4_ACC1):** Presentación de nuevas propuestas de colaboración a los otros grupos de interés con los que ya se trabaja.
 - **Acción (E8_OB4_ACC2):** Invitar a eventos a los otros grupos de interés.

EJE 9: COMUNICACIÓN (E9).

Este eje se centra principalmente en la comunicación externa y en cuanto ésta afecta y/o interesa al personal de PRODE. La comunicación interna está tratada de forma transversal en los restantes ejes.

Líneas estratégicas sobre la gestión de la comunicación.

Las orientaciones o líneas estratégicas en este ámbito apuntan a:

- Lograr una mayor eficacia y eficiencia en la comunicación con clientes y familias ajustándola al entorno social y tecnológico actual y a los compromisos de una comunicación ética desde los principios promovidos por FEAPS.
- Orientar la comunicación hacia el logro de una mayor notoriedad, relevancia y estima en la sociedad local y comarcal.
- Incidir en un uso ético y un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información asociadas a Internet.
- Fomentar la transparencia en la información y gestión desarrollada por la entidad PRODE conforme a los principios y compromisos establecidos por ésta en materia de Ética y RSC.
- Avanzar en un marketing y comunicación ética, socialmente responsable y más sostenible, siempre en base a los valores y principios que defiende PRODE.
- Animar, dialogar y “conversar” con la “Comunidad PRODE”, mediante una gestión integral de la comunicación con ésta e incluyendo especialmente a clientes, familias y voluntariado desde el entorno 2.0.
- Hacer un mayor uso de herramientas e instrumentos de medición que faciliten la evaluación continuada de la comunicación en PRODE, así como del nivel de reputación corporativa alcanzado en los diversos grupos de interés.
- Incidir igualmente en una comunicación que permita un mayor conocimiento de los distintos centros residenciales y servicios asistenciales que se prestan.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 9.

- **Objetivo (E9_OB1):** Mostrar la notoriedad, diferenciación y relevancia justa de la marca PRODE en los principales grupos de interés que se hayan priorizado para el periodo 2012-2015.
 - o **Meta:** Al menos el 30% de la población objetivo asociada a estos grupos de interés en la comarca conoce la entidad PRODE.

- **Indicador:** N° de personas conocen PRODE / Población Objetivo asociada a estos grupos de interés.
- **Meta:** Al menos el 40% de las personas/ entidades que conocen PRODE reconocen sus características diferenciales respecto a otras entidades del sector.
 - **Indicador:** N° personas que reconocen características diferenciales de PRODE respecto a entidades similares/ N° de personas o entidades que conocen PRODE.
- **Meta:** La entidad PRODE es relevante al menos para el 50% de las personas o entidades que la conocen.
 - **Indicador:** N° de personas/entidades para las que PRODE es relevante/ N° de personas o entidades que conocen PRODE.

Acciones comunes al objetivo E9 OB1:

- **Acción (E9_OB1_ACC1):** Diseño y ejecución de un Plan Estratégico de Comunicación integral (off y online) para el período 2012-2015, así como sus planes operativos anuales.
- **Acción (E9_OB1_ACC2):** Elaboración del manual de identidad corporativa incluyendo medios digitales.
- **Acción (E9_OB1_ACC3):** Elaborar estrategia de contenidos/mensajes storytelling asociada a la marca PRODE y desarrollar su ejecución en actos públicos y a través de otros medios generales de difusión.
- **Acción (E9_OB1_ACC4):** Exponer por colegios e institutos una presentación de PRODE.
- **Acción (E9_OB1_ACC5):** Desarrollar Programa de Puertas Abiertas permanente.
- **Acción (E9_OB1_ACC6):** Enviar documentación sobre actividades específicas a grupos de interés concretos.
- **Acción (E9_OB1_ACC7):** Orientar las Jornadas de Familias al conocimiento hacia PRODE.
- **Acción (E9_OB1_ACC8):** Encuestar a todos los grupos de interés introduciendo ítems que evalúen los criterios a valorar en este eje.

- **Acción (E9_OB1_ACC9):** Diseño y ejecución del Plan de Marketing Directo (envío personalizado de soporte impresos y envío digital (e-mailing), por ejemplo en el marco del Plan Estratégico de Comunicación.
 - **Acción (E9_OB1_ACC10):** Diseño y realización de los soportes de comunicación con clientes y familiares prevista en los procesos de la PCP y según el protocolo PAP de la Junta de Andalucía.
 - **Acción (E9_OB1_ACC11):** Establecer una estrategia de marketing relacional para determinados servicios comerciales.

- **Objetivo (E9_OB2):** aumentar la presencia y contacto de PRODE con sus grupos de interés a través de Internet 2.0.
 - **Meta:** PRODE logra un nivel de visitantes recurrentes a su sitio web superior en promedio a 60.000 usuarios a lo largo del periodo 2012/2015.
 - **Indicador:** Promedio del Nº de visitantes recurrentes de cada año en el periodo 2012-2015.

 - **Meta:** El promedio del Nº de visitas diarias al web site corporativo de PRODE es superior a 150 personas en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** Promedio del Nº de visitas diarias al web site corporativo en el periodo 2012-2015.

 - **Meta:** PRODE logra disponer de una comunidad activa de usuarios en el entorno de las redes sociales superior a 2.000 personas seguidoras (se excluyen marcas corporativas como seguidores de esta meta).
 - **Indicador:** Nº de personas físicas seguidoras que forman parte de la comunidad 2.0 de PRODE.

 - **Meta:** el tiempo de permanencia en el web site corporativo de los visitantes es superior a 3 minutos como promedio anual en el periodo 2012-2015.
 - **Indicador:** Promedio anual del tiempo de permanencia de los visitantes al web site corporativo.
 - **Acción (E9_OB2_ACC1):** Diseño y desarrollo de un Plan de presencia y comunicación adaptado a Internet 2.0. y acorde con el Plan Estratégico de Comunicación para PRODE entrando en Facebook y Twitter.

- **Acción (E9_OB2_ACC2):** Diseño y ejecución semestral del Socia Media Plan para Facebook, Twitter y otros posibles canales.
 - **Acción (E9_OB2_ACC3):** Incorporar un Community Manager como responsable que dinamice las redes desde PRODE.
 - **Acción (E9_OB2_ACC4):** Disponer de una plataforma web para la gestión, captación y comunicación continua con el voluntariado (corporativo y convencional).
- **Objetivo (E9_OB3):** Aumentar la reputación corporativa de PRODE.
- **Meta:** El nivel de reputación alcanzado en los grupos de interés que conocen de forma diferencial y para los que es relevante PRODE es positivo en, al menos, el 60% de los casos en 2015.
 - **Indicador:** (Personas que indican una reputación positiva de PRODE en 2015 / Total personas que conocen de forma diferencial y estiman PRODE) x 100.
 - **Acción (E9_OB3_ACC1):** Evaluación de la reputación off y on line.

EJE 10: GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y EL APRENDIZAJE (E10).

Las líneas estratégicas de este eje tratan de inspirar, motivar e implicar a todo el capital humano de PRODE, así como a sus clientes, sus familiares y otros agentes del entorno.

Líneas estratégicas sobre gestión de la innovación y el aprendizaje.

- La detección de necesidades a satisfacer en colectivos del entorno y en nuestros actuales grupos de interés.
- Avanzar en la investigación, desarrollo experimental e innovación en servicios de apoyo a personas con discapacidad para la mejora de su calidad de vida y de la calidad de vida familiar.
- Incorporar la innovación en productos, servicios o procesos de trabajo que den mayor valor añadido a los compradores finales de productos y servicios en las actividades mercantiles de PRODE.
- Facilitar la recopilación, análisis, documentación y difusión del conocimiento y del aprendizaje adquirido para su puesta en valor.
- Hacer un mayor uso de herramientas y tecnologías de soporte para la gestión del “capital conocimiento”, así como para la gestión del “capital de relaciones”.
- Lograr el compromiso y participación activa de líderes y representantes de los grupos de interés en la innovación.
- Incentivar la participación en los objetivos de innovación del personal.

Objetivos, metas e indicadores del Eje 10.

- **Objetivo (E10_OB1):** Orientar y desarrollar las directrices de Innovación de PRODE en función de las necesidades de los grupos de interés internos y externos.
 - **Meta:** El 100 % de las actuaciones de innovación respecto a los clientes (PCD y familias) de PRODE han de estar encaminadas a mejorar la calidad de vida, teniendo en cuenta las necesidades y demandas expresadas por los trabajadores.
 - **Indicador:** 100 % actuaciones innovación basadas en necesidades de clientes y orientadas a mejorar calidad de vida de clientes.
 - **Acción (E10_OB1_ACC1):** Diseñar e implementar una planificación de I+D+i anual para intervenir sobre las necesidades detectadas de los grupos de interés que internamente conviven en la Organización (clientes -usuarios y

familias-, trabajadores y voluntarios), sobre las que PRODE ha de intervenir para mejorar la satisfacción.

- **Acción (E10_OB1_ACC2):** Contribución a la realización de tesis doctorales y convocatoria de premios relacionados con la I+D+i en la calidad de vida.
 - **Acción (E10_OB1_ACC3):** Convocatoria de un concurso de buenas prácticas para reconocer las experiencias y fórmulas innovadoras desarrolladas por los servicios de PRODE.
- **Objetivo (E10_OB2):** Fomentar la participación activa de los líderes de la Entidad en el desarrollo de herramientas y tecnologías innovadoras que faciliten la recopilación, análisis, documentación y difusión del conocimiento y aprendizaje adquiridos.
- **Meta:** Al finalizar 2015, al menos el 90 % de los líderes y/o principales responsables de grupos de interés han participado en el desarrollo de acciones relacionadas con la innovación y aprendizaje emprendidas desde la Entidad.
 - **Indicador:** Nº líderes que han participado en acciones de innovación/Nº total líderes X 100, cuyo resultado no será inferior a 90.
 - **Acción (E10_OB2_ACC1):** Constitución de grupos internos para la innovación y mejora de aprendizaje formados por líderes.
 - **Acción (E10_OB2_ACC2):** Diseño y redacción de los objetivos, dinámica y plan de trabajo para los grupos de innovación.
 - **Acción (E10_OB2_ACC3):** Evaluación de resultados alcanzados.

6. PROGRAMAS DE ACCIONES

A continuación se detallan las fichas de cada una de las acciones que se van a poner en marcha en el marco del III Plan Estratégico 2012-2015 de PRODE.

Las acciones se han distribuido por cada uno de los ejes estratégicos definidos en el capítulo anterior.

Código: E1_OB1_ACC1

ACCIÓN: IDENTIFICACIÓN DE LÍDERES QUE FACILITAN EL CONOCIMIENTO A LA PLANTILLA SOBRE LA MEJORA EN CALIDAD DE VIDA.

Descripción resumida:

Se hará una relación de líderes de las diversas áreas y/o departamentos existentes en PRODE que canalicen al resto de personas de la plantilla del conocimiento adecuado sobre la evolución del índice de calidad de vida y las mejoras alcanzadas en el mismo en nuestros clientes.

Además de servir como canalizadores de ese conocimiento, los líderes que se identifiquen deberán verificar que las personas han obtenido ese conocimiento y que lo saben interpretar de cara a un progresivo mejor desempeño de sus funciones y responsabilidades.

Los líderes tendrán que mantener reuniones periódicas - que tendrán objetivos específicos-, con las personas bajo su responsabilidad o ámbito de influencia directa; todo ello conforme a lo previsto en E1_OB1_ACC2.

La relación de líderes a identificar se hará atendiendo a la capacidad de dar correcto cumplimiento a los objetivos, funciones y contenidos que se le asignan según lo antes descrito. Una vez establecida, deberá estar visada por la Presidencia y ponerse después en conocimiento del Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos (a través de sus líderes).

COORDINADOR: Dirección del Área Asistencial

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Relación de líderes identificada atendiendo a los criterios establecidos y presentada ante el Consejo de Dirección.

Código: E1_OB1_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO Y EJECUCIÓN DE SESIONES INFORMATIVAS.

Descripción resumida:

Los líderes identificados en la relación conforme a la acción E1_OB1_ACC1 se encargarán de establecer sesiones informativas bianuales con las personas de su ámbito de influencia y/o responsabilidad para facilitar el conocimiento sobre cómo evoluciona y mejora la calidad de vida de los clientes. Esta acción incluye:

- Convocatoria de sesiones incluyendo objetivos específicos, fecha de realización y asistentes convocados.
- Contenido a trasladar y comunicar a las personas de PRODE. Se diseñará una presentación con el contenido de la acción informativa sobre el desarrollo y evolución de los índices de calidad de vida de los clientes para llevarla a cabo.
- Verificación de la comprensión y correcta interpretación de los conocimientos aportados de cara a que el personal de PRODE pueda dar paso e iniciar lo previsto en E1_OB2_ACC1 y E1_OB5_ACC1.

Los resultados de estas reuniones serán conocidos por el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos (a través de sus líderes).

COORDINADOR: Dirección del Área Asistencial

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Reuniones bianuales convocadas y desarrolladas, incluyendo información sobre el modo en que se ha verificado la correcta comprensión e interpretación de la información aportada al personal de PRODE.

Código: E1_OB2_ACC1

ACCIÓN: CREACIÓN Y DESARROLLO DE REUNIONES POR LOS EQUIPOS DE INNOVACIÓN Y MEJORA EN CADA CENTRO O DEPARTAMENTO.

Descripción resumida:

En todos los centros o departamentos se constituirá en 2012 un equipo que trabaje la mejora continua y la innovación, debiendo de cumplir la meta de conseguir como mínimo 5 aportaciones o sugerencias al año que supongan un impacto importante en el índice de calidad de vida de los clientes. El conjunto de equipos de innovación y mejora creados será coordinado por la persona responsable de Calidad y será presentado al Consejo de Dirección.

Los equipos de innovación y mejora estarán formados – siempre que sea posible y preferentemente-, por un mínimo de 3 miembros y un máximo de 5. Contarán con un “portavoz” que coordinará y dinamizará el trabajo a realizar por cada equipo.

Establecerán reuniones periódicas a lo largo del periodo 2012-2015 que facilitarán la puesta en común de sugerencias y la generación de propuestas innovadoras de mejora en los servicios prestados al objeto de avanzar en la calidad de vida de los clientes y contribuir a la consecución de las distintas metas establecidas en este III Plan Estratégico.

En su funcionamiento interno se apoyarán en lo establecido en E1_OB2_ACC2.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Equipos de innovación y mejora creados en 2012 y presentados al Consejo de Dirección.
- Reuniones de los equipos de innovación y mejora desarrolladas, con indicación de las aportaciones o sugerencias realizadas cada año.

Código: E1_OB2_ACC2

ACCIÓN: DISEÑAR UN MODELO DE FICHA DE SUGERENCIAS Y LA DINÁMICA Y CRITERIOS PARA DEBATIR Y EVALUAR LAS APORTACIONES EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

Descripción resumida:

Una vez creados los equipos de innovación y mejora según lo previsto en E1_OB2_ACC1 se procederá a la redacción de un documento donde quede reflejada la dinámica y criterios que deben de regir el debate y evaluación para la aportación de sugerencias que incidan en la calidad de vida de los clientes por parte de los equipos de trabajo. En dicho documento se establecerá también por parte de la persona coordinadora de todos los grupos sus funciones y la forma en que podrán interconectarse, debatirse y/o ampliarse las sugerencias aportadas por un equipo ante los restantes equipos de otros departamentos o áreas de PRODE que pudieran tener interés en la materia aportada. Asimismo, se establecerá el mecanismo que facilitará el conocimiento permanente por el Consejo de Dirección de las posibles mejoras que cabe poner en marcha.

Por último, se deberá diseñar una ficha de sugerencias que aclare todos los términos de la misma y a la vez pueda quedar archivada y accesible para los restantes equipos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Documento redactado y aprobado por el Departamento de Calidad con los requisitos establecidos.
- Modelo de fichas de sugerencias creada, aprobada e implantada según los requisitos establecidos.

Código: E1_OB2_ACC3

ACCIÓN: REALIZAR INFORMES CUATRIMESTRALES DE INCIDENCIAS ADSCRITAS IMPUTADAS A LOS LÍDERES.

Descripción resumida:

La acción indicada se vincula a la meta relativa a que el número de no conformidades imputables a los líderes no supere el 5% de estas al año. Por ello es preciso recabar, analizar y valorar adecuadamente la naturaleza de las no conformidades que se producen, junto a su origen e importancia o impacto de cara a que el ejercicio del liderazgo en PRODE sea lo más eficaz posible.

El informe cuatrimestral a realizar durante el periodo 2012-2015 permitirá conocer, entre otras cuestiones, aspectos relativos a la naturaleza temática de la incidencia, su origen, repetición o antecedentes anteriores, causas que la provocan e impacto derivado de dicha incidencia. En su redacción no debe olvidarse su vocación de prever y detectar su aparición para proponer las necesarias soluciones a las incidencias aparecidas.

La realización de los informes será impulsada y coordinada por la persona responsable de Calidad previa recopilación de la información aportada por los diversos departamentos y/o a través de las reuniones de trabajo ordinarias habitualmente en PRODE. Los informes serán presentados al Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informes cuatrimestrales editados conforme a los requisitos establecidos y presentados al Consejo de Dirección.

Código: E1_OB3_ACC1

ACCIÓN: SUPERVISAR Y VERIFICAR POR LOS LÍDERES EL NIVEL DE PARTICIPACIÓN EN LOS GRUPOS DE INNOVACIÓN Y MEJORA.

Descripción resumida:

Ante la meta de que al menos el 25% de los trabajadores adscritos a cada líder participe en un grupo de innovación y mejora, cada portavoz en cada grupo deberá de dar a su inmediato superior un documento en el que se indique qué personas dependen de él, cuantas participan en el grupo de mejora y nivel de participación de las mismas. Todo ello al objeto de que se disponga la adecuada supervisión y verificación del nivel de participación de las personas adscritas a cada centro, departamento o área de servicios de PRODE en los grupos de innovación y mejora continua creados según lo previsto en E1_OB2_ACC1 y E1_OB2_ACC2.

Por todo ello, cada portavoz de grupo redactará un breve informe anual que permita comprobar el adecuado nivel de participación de las personas que forman parte de cada equipo y, en consecuencia, del volumen y calidad de las sugerencias o aportaciones realizadas para la mejora de la calidad de vida de los clientes.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informes anuales editados y entregados al Departamento de Calidad conforme a los requisitos mínimos establecidos.

Código: E1_OB3_ACC2

ACCIÓN: EDITAR INFORMES SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS POR CADA EQUIPO DE MEJORA.

Descripción resumida:

Dado que cada grupo de mejora deberá de haber experimentado o implantado una buena práctica como mínimo al año, es necesario que queden debidamente documentadas todas las buenas prácticas que surgen y se implantan en PRODE.

Para ello se deberá de emitir un informe resumido o documento similar que refleje, entre otros posibles, los siguientes aspectos relativos a las buenas prácticas de cada año:

- Datos o ficha identificativa de la buena práctica: nombre, destinatarios, equipo promotor, fecha de implantación, etc.
- Resumen del origen, desarrollo e impacto de la buena práctica.
- Conclusiones y/o recomendaciones para avanzar, continuar o mejorar el impacto y la implantación de esta buena práctica.

En 2012 se elaborará un modelo de contenidos definitivo para este tipo de informe, ejemplificado con alguna buena práctica implantada recientemente. Los informes anuales deberán quedar accesibles o publicados a través del web site de PRODE.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Modelo de contenidos del informe de buenas prácticas realizado.
- Informes anuales de buenas prácticas editados y publicados con los requisitos de contenidos especificados.

Código: E1_OB3_ACC3

ACCIÓN: DEFINIR UN SISTEMA O MECANISMO DE INCENTIVOS PARA LA PARTICIPACIÓN Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS POR LOS GRUPOS DE MEJORA CONTINUA.

Descripción resumida:

Para motivar a los grupos de mejora a participar y obtener resultados, se deberá contar con un sistema de incentivos flexible, pero concreto, claro y comprensible, al mismo tiempo para las personas implicadas.

El mecanismo de incentivos debe intentar animar, no sólo a las personas ya integradas en grupos de innovación y mejora, sino también a las personas de la plantilla que aún no se han iniciado en ningún grupo. Se deben identificar, tanto los incentivos por la pertenencia y participación de las personas, como incentivos derivados de haber implantado con éxito una buena práctica con incidencia en la mejora de la calidad de vida.

El sistema de incentivos reforzará de forma especial los incentivos grupales, más aún que los individuales, especialmente en el caso de animar a la implantación de buenas prácticas y a la consecución de resultados.

Prioritariamente se considerarán incentivos no materiales ni económicos.

Entre otros posibles cabe considerar: reconocimientos públicos, premios o distinciones, publicación en ediciones científicas o similares, etc.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Sistema de incentivos diseñado y aprobado conforme a los requisitos establecidos.

Código: E1_OB4_ACC1

ACCIÓN: ELABORACIÓN DE UNA MATRIZ CON VALORACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN MATERIA ASISTENCIAL Y APOYO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA.

Descripción resumida:

Para mejorar la relación con los grupos de interés vinculados a nuestra responsabilidad en materia asistencial y de apoyo para la mejora de la calidad de vida, será necesario que los líderes de la Organización identifiquen y valoren quienes van a ser nuestros grupos de interés en este ámbito.

Para ello se elaborará una matriz que permitirá identificar dichos grupos de interés para el área de servicios asistenciales de PRODE, así como la importancia o nivel del impacto en la relación mutua con cada uno de ellos (matriz de influencia y dependencia).

Una vez definida la matriz y priorizados los grupos, se identificarán las tipologías de relaciones a mantener con ellos y las posibles alternativas estratégicas para mejorar la relación entre ambas partes y los resultados de la misma.

La matriz se revisará, al menos cada dos años.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial.
- Área de Empleo

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Se dispone de una matriz de grupos de interés con la valoración e identificación de prioridades oportunas, revisada y actualizada cada dos años.

Código: E1_OB4_ACC2

ACCIÓN: ELABORAR UNA BASE DE DATOS CON ACUERDOS ALCANZADOS ANUALMENTE Y COMPARAR CON EJERCICIOS ANTERIORES.

Descripción resumida:

Disponer de un sistema informático o herramienta similar que nos permita registrar y evaluar la relación de la Organización con los grupos de interés en materia asistencial y apoyo a la mejora de la calidad de vida.

Para ello, será necesario crear una base de datos en archivo digital Share Point.

La base de datos deberá estar revisada y actualizada de forma periódica y quedará accesible para los líderes de la organización.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Sistemas de la Información y Nuevas Tecnologías.
- Departamento Técnico y de RRHH.
- Área Asistencial.
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Dirección de Sistemas de Información y NNTT.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Base de datos accesible para los líderes y realizada conforme a los requisitos especificados.

Código: E1_OB5_ACC1

ACCIÓN: ELABORAR UNA RELACIÓN DE LÍDERES Y EQUIPOS QUE DEBEN MARCAR LOS OBJETIVOS.

Descripción resumida:

El líder de cada área o departamento de PRODE constituirá, coordinará y dinamizará un equipo de trabajo cuya misión será concretar los objetivos y metas específicas, así como los indicadores de medición en los planes de actividad para medir el progreso continuo y la consecución de resultados en la mejora de la calidad de vida de los clientes, así como en la dotación de recursos que se hace para todo ello.

Una vez identificados los equipo de trabajo, éstos redactaran una ficha de constitución de los equipos de trabajo y documentarán progresivamente los objetivos, metas e indicadores marcados para cada equipo de trabajo. Dicho documento servirá de base o introducción para cuanto se debe desarrollar posteriormente según lo previsto en E1_OB5_ACC2 y E1_OB5_ACC3.

Esta acción se relaciona también con E1_OB1_ACC1, E1_OB1_ACC2 y es también complementaria a las previstas en E1_OB2 y E1_OB3.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Grupos de trabajo constituidos y fichas desarrolladas para documentar los grupos y reflejar objetivos, metas e indicadores.

Código: E1_OB5_ACC2

ACCIÓN: INSTRUIR Y FORMAR SOBRE CÓMO DEFINIR OBJETIVOS, COMUNICARLOS Y EVALUARLOS.

Descripción resumida:

Se precisan habilidades de comunicación y conocimientos técnicos por parte de los líderes sobre cómo definir y evaluar objetivos así como sobre la forma en que dichos objetivos deben ser trasladados al personal de PRODE para una progresiva orientación de su trabajo a la consecución de resultados.

En función de los líderes finalmente identificados y de las carencias que específicamente se detecten en estas materias, se concretará una acción para instruir y/o formarlos adecuadamente. La acción podría consistir finalmente en:

- Sesiones de coaching
- Sesiones formativas
- Sesiones de asistencia técnica, combinadas con coaching o formación tutorizada.

En este sentido, se valorará la conveniencia de incluir en el Plan de Formación bianual previsto en E3_OB5_ACC2 que, a su vez, se vincula a E3_OB8_ACC1, una acción formativa cuyo contenido será, por tanto, formar en cómo definir los objetivos de los planes de actividades, el sistema básico de indicadores y cómo comunicarlos.

En todo caso, cualquiera de las actividades que finalmente se realice estará incluida y presupuestada en el plan operativo anual de PRODE 2013.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos (a través de sus líderes).

COORDINADOR: Responsable de Recursos Humanos.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Acciones instructivas y/o formativas incluidas en el plan operativo anual de PRODE y desarrolladas.

Código: E1_OB5_ACC3

ACCIÓN: DEFINIR POR ESCRITO Y COMUNICAR LOS OBJETIVOS POR PARTE DE LOS LÍDERES DE CADA ÁREA O DEPARTAMENTO.

Descripción resumida:

Para garantizar el cumplimiento de identificación de objetivos de los planes de actividades, será necesario que los líderes y los grupos de trabajo elaboren fichas o documentos explicativos para el personal adscrito a su responsabilidad y/o ámbito de influencia, en el marco de los equipos de trabajo constituidos (E1_OB5_ACC1).

Las fichas o documentos contendrán la descripción de los objetivos específicos individuales o grupales – según proceda –, al objeto de que sean conocidos, correctamente comprendidos e interpretados por el capital humano de PRODE.

Los líderes establecerán la forma más oportuna de informar y comunicar al personal sobre el uso y correcta comprensión de estas fichas o documentos explicativos.

Estas fichas o documentos se actualizarán, al menos, con periodicidad bianual.

Esta acción completa lo previsto en E1_OB5_ACC1 y E1_OB5_ACC2.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos (a través de sus líderes).

COORDINADOR: Dirección de cada Área o Departamento.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Fichas o documentos realizados y debidamente actualizados, así como comunicados al capital humano de PRODE.

Código: E1_OB5_ACC4

ACCIÓN: EVALUAR ANUALMENTE A TRAVÉS DE INDICADORES EL GRADO DE CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS MARCADOS.

Descripción resumida:

Para evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados, los líderes y su equipo de trabajo, determinarán anualmente los indicadores y los valores de referencia que se deban tener en cuenta, así como los instrumentos de medida asociados a los indicadores.

Esta acción complementa y completa lo previsto en E1_OB5_ACC1.

Los líderes, serán los responsables de asignar el nivel de cumplimiento de los objetivos; debiendo comunicar al departamento de calidad, la información sobre el grado de cumplimiento de los indicadores asociados a cada objetivo y realizando para su envío:

- relación y ficha de indicadores para evaluar el grado de consecución de los objetivos
- ficha de seguimiento del cumplimiento de objetivos
- informe de conclusiones.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos (a través de sus líderes).

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Realizados y entregados anualmente al Departamento de Calidad la relación y ficha de indicadores para evaluar el grado de consecución de los objetivos, la ficha de seguimiento del cumplimiento de objetivos y el informe de conclusiones.

Código: E1_OB6_ACC1

ACCIÓN: VALORACIÓN CONTINUA DEL NIVEL DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Descripción resumida:

Para profundizar en el compromiso de los líderes con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión por procesos y aumentar el grado de desarrollo de los mismos, será necesario cumplir con la meta de valorar al menos un proceso trimestralmente y documentar dicha valoración mediante, al menos, 4 informes de evaluación al año.

Esta acción será realizada por el equipo integrante del Consejo de Dirección y, en su caso, estará apoyada por los restantes líderes definidos en E1_OB5_ACC1 y E1_OB1_ACC1.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Consejo de Dirección.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informes anuales de valoración sobre el nivel de desarrollo e implantación de la gestión por procesos realizados.

Código: E2_OB1_ACC1

ACCIÓN: ELABORACIÓN DE UNA MATRIZ CON VALORACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Descripción resumida:

- Diseño y aplicación de la metodología que se proponga para la identificación y priorización de los grupos de interés relacionados con las actividades que PRODE desarrolla fuera del ámbito asistencial, que servirá como base para muchas otras acciones.
- Se exceptúan de esta acción los de materia asistencial y apoyo a la mejora de la calidad de vida que son identificados y priorizados en la acción E1_OB4_ACC1.
- Para ello se elaborará una matriz que permitirá identificar dichos grupos de interés, así como la importancia o nivel del impacto en la relación mutua con cada uno de ellos (matriz de influencia y dependencia).
- Una vez definida la matriz y priorizados los grupos, se identificarán las tipologías de relaciones a mantener con ellos y las posibles alternativas estratégicas e iniciativas para mejorar la relación entre ambas partes y los resultados de la misma.
- La matriz se revisará, al menos cada dos años.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Área de Empleo
- Departamento Económico
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Elaboración de la matriz: Sí/No.
- Grupos de interés priorizados, tipologías de relaciones y alternativas estratégicas establecidas: Sí/No.

Código: E2_OB1_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO DE UNA MATRIZ SEGMENTADA POR ÁREAS DE SERVICIOS

Descripción resumida:

- Aplicar la metodología anterior –si procede- para identificar y priorizar los grupos de interés relacionados con cada área de servicios, al objeto de particularizar los grupos de interés para cada área de servicios, la tipología de relaciones a mantener con ellos y las posibles alternativas estratégicas e iniciativas a desarrollar.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área de Empleo
- Departamento Económico
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Elaboración de la matriz por áreas de servicios: Sí/No.
- Grupos de interés priorizados, tipologías de relaciones y alternativas estratégicas establecidas para las diferentes áreas de servicios: Sí/No.

Código: E2_OB1_ACC3

ACCIÓN: DISEÑO ANUAL DE ACCIONES PARA SU INCLUSIÓN EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL Y SU VERIFICACIÓN POSTERIOR.

Descripción resumida:

- Llevar a cabo una relación de todas las acciones que se vayan a ejecutar en el año, recopilando las que se deduzcan directamente del Plan Estratégico y que estén fechadas para el año del que se trate, así como las que cada servicio estime conveniente diseñar y realizar en el ejercicio siguiente para necesidades sobrevenidas o no previstas, coherentes con la planificación estratégica.
- Verificar, una vez vencido el plazo de ejecución de las mismas, su ejecución y su contribución al logro de los objetivos de resultados clave a los que sirven mediante indicadores de ejecución de cada una de las acciones y de los indicadores de los objetivos en los que se incluyen.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Consejo de Dirección
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Relación de acciones desarrollada e incorporada en el Plan Operativo Anual: si/no.
- Verificación realizada sobre su ejecución y contribución a los resultados clave conforme a los requisitos establecidos en la acción: si/no.

Código: E2_OB1_ACC4

ACCIÓN: DISEÑO DE UN SISTEMA DE INCENTIVOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE RESULTADOS CLAVE PARA EL PERSONAL.

Descripción resumida:

- Diseñar un sistema de incentivos no dinerarios que motive al trabajador a conseguir determinados resultados clave mediante un reconocimiento de su mérito y de su contribución a la buena marcha de la Organización.
- El diseño de este sistema de incentivos se podrá inspirar y complementará a lo previsto en E1_OB3_ACC3.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento Técnico y de RRHH
- Área Asistencial
- Área de Empleo

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RRHH

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Sistema de incentivos diseñado e implantado: si/no.

Código: E2_OB1_ACC5

ACCIÓN: EVALUACIÓN (2) DE GRUPOS DE INTERÉS.

Descripción resumida:

- Evaluar los grupos de interés ya identificados, priorizados y sobre los que se definieron las estrategias e iniciativas oportunas mediante la acción E2_OB1_ACC1. Todo ello a fin de determinar que el grado de relación alcanzado con ellos sea coherente con la identificación y priorización de los mismos.
- Se editará un informe con los resultados de esta evaluación que será presentado ante el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento Técnico y de RRHH
- Área Asistencial
- Área de Empleo

COORDINADOR: Presidencia

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe de evaluación editado y presentado al Consejo de Dirección: Sí/No.

Código: E2_OB2_ACC1

ACCIÓN: INFORME DE IDENTIFICACIÓN DE RESULTADOS CLAVE POR ÁREA DE SERVICIOS.

Descripción resumida:

- Determinar los resultados clave que cada área de servicios ha de cumplir en el ejercicio, coherentemente con los grupos de interés identificados y priorizados, y según los términos aplicables a cada área de servicios (calidad de vida, resultado económico, etc.).
- El contenido de esta acción está relacionado con todo lo previsto en E2_OB1.
- Los resultados clave identificados para cada área de servicios serán documentados mediante el informe correspondiente.
- Se actualizará cada año, tanto la relación de resultados clave, como el informe citado.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Consejo de Dirección

COORDINADOR: Presidencia

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Resultados clave identificados y documentados mediante informe actualizado: Sí/No.

Código: E2_OB2_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN CMI ESTRATÉGICO.

Descripción resumida:

- Diseñar un Cuadro de Mando Integral (CMI) basado en la misión, visión y valores de PRODE que alinee a toda la organización en la estrategia marcada, relacionando la perspectiva financiera, la del cliente, la de gestión interna y la de aprendizaje y crecimiento, permitiendo definir objetivos estratégicos coherentes con el planeamiento estratégico en dichas perspectivas a medio y largo plazo y con impacto medible en la satisfacción final del cliente.
- Desarrollar el sistema de indicadores asociado al CMI y recogiendo e interpretando en el mismo cuantos objetivos asociados a las cuatro perspectivas anteriores se derivan de este III Plan Estratégico.
- Implantar el CMI diseñado y verificar su correcto uso.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Consejo de Dirección
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Responsable de Calidad

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- CMI Estratégico diseñado e implantado: si/no.

Código: E2_OB2_ACC3

ACCIÓN: DESPLIEGUE DEL CMI POR ÁREAS DE SERVICIOS Y EJERCICIOS ANUALES.

Descripción resumida:

- Desplegar operativamente el CMI, segmentándolo cada ejercicio por áreas de servicio.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Cada servicio o área posee un CMI operativo anual: Sí/No.

Código: E2_OB2_ACC4

ACCIÓN: INFORME DE EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL PLAN OPERATIVO ANUAL SIGUIENTE.

Descripción resumida:

- Analizar los resultados alcanzados en el Plan Operativo Anual que finaliza, según los indicadores disponibles, y en función del resultado que arrojen, según el grado de alcance de las metas establecidas, elaborar un informe sobre aquellos objetivos que no se hayan cumplido o se deban mejorar, aportando las propuestas de mejora que se consideren necesarias.
- El análisis a realizar antes indicado, sus resultados y las citadas propuestas de mejora se documentarán, por tanto, en un informe que será presentado en el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe realizado y presentado al Consejo de Dirección: si/no.

Código: E2_OB3_ACC1

ACCIÓN: INFORME DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

Descripción resumida:

- Una vez implantado el ERP en toda la organización, extraer del sistema los informes de verificación que recojan el cumplimiento de los resultados estratégicos clave en términos de mejora de la calidad de vida pretendidos en la gestión.
- Analizar dichos resultados, definir las medidas necesarias para mejorar el desempeño e implantarlas.
- Evaluar de forma continua la incidencia de dichas mejoras en el desempeño.
- El informe final y sus resultados se presentará en el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Sistemas de Información y NNTT
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe de verificación realizado conforme a los requisitos establecidos: si/no.
- Informe presentado ante el Consejo de Dirección: si/no.

Código: E3_OB1_ACC1

ACCIÓN: INVENTARIO (RPT) Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DEL ÁREA ASISTENCIAL.

Descripción resumida:

- La realización de un catálogo o inventario de los distintos puestos de trabajo existentes en el Área Asistencial de la entidad (RPT o Relación de Puestos de Trabajo) durante 2013.
- La descripción de cada puesto de trabajo a través de la determinación de los objetivos, las funciones y tareas principales, los procesos en los que interviene, las responsabilidades y relaciones de cada puesto de trabajo inventariado de forma paralela al inventario realizado, durante 2013.
- Tanto el inventario, como la descripción de las fichas de trabajo, se realizará considerando lo previsto en el modelo de plan de personas de FEAPS.
- La acción incluirá la revisión del inventario y la descripción de puestos de trabajo en 2014 y 2015 para su actualización y modificación, si fuera necesaria.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Área Asistencial
- Departamento de Calidad.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Inventario de todos los puestos de trabajo existentes en el Área Asistencial aprobado por RRHH en 2013.
- Descripción de puestos de trabajo conforme a los requisitos previstos en 2013.
- Documento de revisión aprobado y firmado por RRHH en 2014 y 2015.
- Descripciones modificadas conforme a la revisión realizada en 2014 y 2015.

Código: E3_OB1_ACC2

ACCIÓN: INVENTARIO (RPT) Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DEL ÁREA NO ASISTENCIAL.

Descripción resumida:

- La realización de un catálogo o inventario de los distintos puestos de trabajo existentes en el Área no Asistencial de la Entidad (RPT o Relación de Puestos de Trabajo) durante los años 2013 y 2014.
- La descripción de cada puesto de trabajo a través de la determinación de los objetivos, las funciones y tareas principales, los procesos en los que interviene, las responsabilidades y relaciones de cada puesto de trabajo inventariado de forma paralela al inventario realizado, durante 2013 y 2014.
- La revisión del inventario y la descripción en el año 2015 para su actualización y modificación, si fuera necesaria.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Resto de Departamentos de la Entidad (excepto el Departamento de Asistencial)
- Departamento de Calidad.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Inventario de todos los puestos de trabajo existentes en el área no asistencial aprobado por RRHH en 2014.
- Descripción de puestos de trabajo conforme a los requisitos previstos en 2014.
- Documento de revisión aprobado y firmado por RRHH en 2015.
- Descripciones modificadas conforme a la revisión realizada en 2015.

Código: E3_OB1_ACC3

ACCIÓN: MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ASOCIADA A LOS PROCESOS DE TRABAJO ADMINISTRATIVOS Y NO ASISTENCIALES.

Descripción resumida:

- Diseño y aplicación de una metodología de medición de la productividad de los diferentes procesos de trabajo de tipología principalmente administrativa implantados en PRODE en toda el área no asistencial y por departamentos.
- Definida la metodología, se aplicará para realizar la medición de la productividad deseada. Esta actuación permitirá conocer los niveles en los que se encuentra ahora mismo la entidad y poder determinar y poner en marcha las actuaciones necesarias para mejorar los valores obtenidos con esta medición. La identificación de la productividad en tareas y actividades ligada a los procesos de tipo administrativo facilitará la identificación de las mejoras oportunas en la eficiencia y rendimiento final de estos procesos.
- El diseño de la metodología y herramientas de medición tendrá lugar en 2013 y 2014 y la aplicación de la misma durante 2015.
- Durante el año 2015 se valorará y revisará tanto la metodología, como el nivel de productividad en procesos administrativos y las posibles mejoras aplicables.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de RR.HH.
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Dirección RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Diseño del método de medición de la productividad y herramientas necesarias.
- Informe de resultados obtenidos aprobado y firmado por las personas Responsables de Calidad y RRHH, así como presentado al Consejo de Dirección.
- Informe de revisión de la metodología y cambios introducidos en la misma firmado por las personas Responsables de RRHH y Calidad, así como presentado al Consejo de Dirección.

Código: E3_OB1_ACC4

ACCIÓN: EJECUCIÓN DE PROPUESTAS DE ACCIONES PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD.

Descripción resumida:

- Esta acción está condicionada a la realización previa de la prevista en E3_OB1_ACC3 y la medición de los valores de productividad para cada proceso.
- Debido a que la aplicación de la metodología y herramientas de medición de la productividad de la acción mencionada tendrá lugar en 2014, las acciones de mejora que se deriven de esta medición comenzarán una vez que se obtenga el informe de resultados generales.
- RRHH evaluará durante 2014 los resultados obtenidos con los responsables de departamento para determinar las acciones a poner en marcha resultando un informe en el que se prioricen las acciones y se seleccionen las que definitivamente se van a aplicar.
- Posteriormente durante el año 2015, en cada departamento, se pondrán en marcha las acciones seleccionadas debiendo reportar a RRHH mediante un informe en el que se especifiquen las actuaciones llevadas a cabo, las incidencias en su puesta en marcha y los primeros resultados de la aplicación.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Departamento de Calidad.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe revisión de resultados aprobado y firmado por la persona responsable de departamento.
- Informe consensuado entre RRHH y la persona responsable de departamento sobre las acciones a poner en marcha.
- Informe de aplicación de las acciones de mejora incluyendo los resultados obtenidos.

Código: E3_OB2_ACC1

ACCIÓN: DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 2013-2015.

Descripción resumida:

- Diseñar un Plan de PRL que establezca una adecuada política y un sólido desempeño en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el control y la prevención de los riesgos laborales asociados a cada puesto y/o departamento. El plan incluirá el análisis y evaluación de riesgos, así como las acciones previstas para la reducción o eliminación de los mismos. Se elaborará en 2013.
- Implantación del Plan de PRL, mejorando la Seguridad y Salud en el Trabajo en los distintos centros de trabajo, facilitando el cumplimiento de la legislación vigente, designando las responsabilidades y funciones del personal y favoreciendo que las condiciones de trabajo de cada uno de los puestos supongan el desarrollo de la actividad profesional en un entorno laboral seguro. Se implantará en 2013-2015.
- Revisión anual del Plan de PRL y adecuación constante a la legislación vigente durante el período.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales conforme a los contenidos indicados.
- Informe anual de la implantación y de revisión del Plan de PRL firmado por la persona Responsable de PRL en el que se detallen las acciones puestas en marcha y los resultados obtenidos.
- Tanto el Plan de PRL, como el informe de implantación/ revisión se presentarán al Consejo de Dirección.

Código: E3_OB2_ACC2

ACCIÓN: ADECUACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA A LA NORMA OHSAS 18001.

Descripción resumida:

- Determinar, diseñar y programar las actuaciones necesarias para la adaptación de la actividad preventiva desarrollada por PRODE a los requisitos contemplados en la norma de referencia OSHAS 18001 para la gestión de la PRL en 2013.
- Poner en marcha las acciones diseñadas durante los años 2013 y 2014 elaborando un informe sobre las acciones una vez finalizadas.
- Valorar la posibilidad de obtener la certificación OHSAS 18001 relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales en PRODE en 2015 por parte de Presidencia.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Presidencia

COORDINADOR: Dirección RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Programa de actuaciones para la adaptación a la norma OHSAS 18001.
- Informe de la totalidad de acciones previstas en el programa.
- Acta de reunión o informe en el que se incluya la valoración de la certificación y la decisión finalmente tomada debidamente firmada por la Presidencia.

Código: E3_OB2_ACC3

ACCIÓN: EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN Y DE LOS RESULTADOS DEL PLAN DE PRL 2013-2015.

Descripción resumida:

- Valoración semestral a partir de 2013 del grado de adaptación de las actividades de prevención puestas en marcha conforme la planificación de PRL realizada y de los resultados obtenidos en cuanto a la disminución de la siniestralidad laboral y el incremento de la seguridad y salud en el trabajo.
- Determinación de las mejoras o cambios a introducir en el plan, política y acciones preventivas para la consecución de un entorno laboral más seguro y saludable. Se hará de manera anual hasta 2015 incluido y conjuntamente con la revisión del plan de prevención.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informes semestrales de evaluación de la ejecución y resultados, debidamente firmado por la persona Responsable de PRL y por la persona Responsable de Calidad.
- Informes anuales de mejoras y cambios a introducir en el plan de PRL presentado ante el Consejo de Dirección.

Código: E3_OB3_ACC1

ACCIÓN: IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS CLAVE ESPERADOS DE CADA PERSONA Y/O GRUPO DE TRABAJO.

Descripción resumida:

- Clarificación mediante un listado de los principales resultados clave esperados en la gestión de PRODE, conforme a lo previsto en su misión, visión y en el conjunto de este III Plan Estratégico.
- Identificar y analizar los objetivos de cada uno de los puestos o grupos de puestos que compartan resultados clave a alcanzar.
- Redactar un documento en el año 2013 en el que se identifiquen los principales objetivos y resultados esperados para cada persona o grupo de personas.
- Revisar este documento anualmente para determinar el grado de adecuación a la realidad del trabajo desarrollado en PRODE a los resultados deseados y esperados de ese trabajo.
- Establecer una reunión anual con la Dirección en la que se transmitan a los responsables de departamento los objetivos y resultados esperados para ellos.
- Establecer una reunión anual posterior en la que éstos responsables transmitan a las personas o grupos que se encuentra bajo su ámbito de influencia los objetivos y resultados esperados para cada uno.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Documento con los principales objetivos y resultados esperados para cada persona o grupo de personas.
- Informe de revisión correspondiente en los años 2014 y 2015 y documento de objetivos y resultados con mejoras firmado por la persona Responsable de Calidad.
- Actas de reunión de comunicación firmadas por todas las personas asistentes.

Código: E3_OB3_ACC2

ACCIÓN: VERIFICACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS CLAVE ESPERADOS.

Descripción resumida:

- Definición y redacción de una check list para comprobar el buen resultado de la comunicación efectuada en relación con los objetivos y resultados clave esperados y aplicación al personal de PRODE. La check list estará orientada a evaluar el nivel de comprensión de los objetivos y resultados clave esperados y la valoración de los mismos por parte del personal sobre el que recae su consecución.
- Este documento permitirá verificar que, posteriormente a cada reunión de comunicación de resultados a realizar según la acción E3_OB3_ACC1, se ha comprendido la información transmitida. Se aplicará en un período de 7 días tras cada reunión a todos los receptores de información en la misma.
- Aplicando la check list se evaluarán los resultados obtenidos para cada reunión. En el caso de no llegar a un nivel alto de comprensión para alguna de las personas o grupos, se establecerán las medidas necesarias para detectar las posibles dificultades o deficiencias en la comunicación y subsanarlas.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH. (aplica la check list y recopila la información)
- Departamento de Calidad (elabora la check list y evalúa después, junto a RRHH, los resultados obtenidos y, en su caso, las propuestas de mejora oportunas).

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Diseñado el documento (check list) por Departamento de Calidad y aprobación por RRHH.
- Aplicada la check list tras cada reunión y recopilación de información de todas las personas receptoras de información tras las reuniones.
- Informe final de evaluación de resultados tras la aplicación de la check list y de seguimiento de las acciones puestas en marcha para mejorar la comunicación, realizado y presentado al Consejo de Dirección.

Código: E3_OB3_ACC3

ACCIÓN: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CON LA COMUNICACIÓN PERMANENTE ORIENTADA A LOGRAR LOS RESULTADOS CLAVE.

Descripción resumida:

- Evaluar el grado de satisfacción de las personas en relación con lo que se les ha comunicado por sus responsables y líderes de forma continua para el correcto desempeño de sus funciones y para facilitar el logro de los resultados clave a alcanzar por cada persona o grupo de trabajo.
- Se realizará, por tanto, siguiendo pautas similares a las previstas en la evaluación de la acción E3_OB3_ACC3, pero con una herramienta específica (encuesta) que permita medir la satisfacción, por lo que habrá de diseñarse ese instrumento por parte del Departamento de Calidad y será éste el que recopile y analice los resultados pertinentes.
- Si se derivase un grado de satisfacción en alguno de los grupos inferior a un valor medio-alto, se deberá establecer un mecanismo de análisis de causas y detección de las posibles mejoras a introducir en el sistema de comunicación.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Diseñado y aplicado el cuestionario de satisfacción, con su aprobación por Calidad y RRHH.
- Realizado y presentado al Consejo de Dirección el informe de evaluación de resultados de la encuesta y de seguimiento de las acciones puestas en marcha para mejorar la comunicación.

Código: E3_OB4_ACC1

ACCIÓN: ELABORACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL.

Descripción resumida:

- Confeccionar un documento tipo manual o guía donde se recojan los pasos mínimos y básicos a seguir a la hora de seleccionar personal. Este documento se podrá convertir o adaptar a un modelo de procedimiento o instrucción técnica orientativa para el departamento de RRHH y para cualquier responsable que participe en la selección del personal.
- Deberá ser, por tanto, conocido por todas las personas que deben aplicarlo, por lo que una vez aprobado por RRHH y Presidencia, se comunicará su elaboración y a los responsables de departamento.
- Los contenidos básicos de este procedimiento serán, a título indicativo, los siguientes:
 - Principios y valores a tener en cuenta en la selección del personal.
 - Principales medios de captación de candidaturas.
 - Herramientas para la valoración de candidatos/as y su aplicación práctica.
 - Ejemplos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Presidencia.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Elaboración conforme a los contenidos indicados y aprobación del procedimiento de selección de personal por parte de RRHH y Presidencia.
- Verificación de la comunicación a todas las personas que realizan selección de personal.

Código: E3_OB4_ACC2

ACCIÓN: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ACOGIDA DE EMPLEADOS Y VOLUNTARIOS.

Descripción resumida:

- Realizar un documento explicativo de los pasos y acciones a seguir cuando se incorporan a la Entidad trabajadores y/o voluntarios.
- Se elaborará un documento diferente para cada tipología de incorporación debido a que las necesidades de las mismas serán distintas, aunque pueden contemplar contenidos comunes y complementarios.
- El manual de acogida en ambos casos tendrá, entre otros, estos contenidos:
 - Introducción sobre PRODE y su misión institucional.
 - Principios y valores de la entidad relacionados con la Calidad de Vida.
 - Servicios, productos y proyectos de PRODE.
 - Organigrama de la entidad.
 - Política de confidencialidad.
 - Normas legales y de conducta aplicables a las personas empleadas.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Manuales o documentos de acogida del personal empleado y voluntario, conforme a los requisitos especificados, revisados y aprobados por el Consejo de Dirección.

Código: E3_OB5_ACC1

ACCIÓN: REALIZACIÓN DE UNA EVALUACIÓN ORIENTADA A FACILITAR LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS.

Descripción resumida:

- Realizar un análisis y definición de las competencias del personal empleado en PRODE durante el año 2013. Opcionalmente podrá realizarse una evaluación del personal desde la aplicación del método o modelo de 360 grados.
- Por ello, se tendrá en cuenta la relación de puestos de trabajo y competencias exigibles a cada uno según lo previsto en las acciones E3_OB1_ACC1 y E3_OB1_ACC2 de este mismo eje.
- En función de la misma se analizarán las actividades que comprenden cada uno de ellos implementando una relación de competencias (conocimientos, habilidades y características personales) necesarias por puestos que han de reunir las personas que ocupen éstos.
- Este primer análisis lo realizará el Departamento Técnico y de RRHH en durante el año 2013 primer semestre de 2014, obteniendo una valoración por persona, procediendo a la revisión del mismo los dos años siguientes a su finalización.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe realizado y conclusiones presentadas al Consejo de Dirección sobre los resultados de la evaluación de competencias de las personas empleadas.

Código: E3_OB5_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE UN PLAN DE FORMACIÓN BIANUAL.

Descripción resumida:

- Elaborar y desarrollar un Plan de Formación bianual para todo el personal.
- En el diseño intervendrá el Departamento Técnico y de RRHH con la colaboración de los responsables de cada departamento.
- De manera previa a la redacción y puesta en marcha del plan se realizará un análisis y detección de las necesidades formativas del personal de PRODE que se basará en los resultados obtenidos en la acción E3_OB8_ACC1. Se desarrollará en 2013 y debe contar con la aprobación de la Presidencia.
- Este documento servirá para priorizar las medidas de formación a acometer que se obtendrán de manera consensuada entre las personas que intervienen en su desarrollo.
- La planificación incluirá los resultados del análisis de necesidades formativas, la priorización de las mismas, los objetivos, las acciones previstas, el cronograma, el presupuesto estimado y la documentación a recopilar para verificar su desarrollo.
- Una vez planificadas las acciones formativas se pondrán en marcha y se realizará un seguimiento conforme indique el plan.
- Los resultados de dicho plan servirán de input para el siguiente periodo bianual.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de formación con los contenidos indicados y aprobado por Presidencia.
- Informes de seguimiento y documentación que verifique la realización de las todas las actividades formativas.

Código: E3_OB6_ACC1

ACCIÓN: DISEÑO, PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

Descripción resumida:

- Diseñar e implantar un sistema de voluntariado corporativo en el que se incluyan las actividades tipo en las que podrá participar la plantilla de PRODE, la tipología de acciones a desarrollar por los voluntarios, cómo se desarrollará la captación y el fomento de la participación, las fórmulas de comunicación con los voluntarios. Podrá contemplarse, si se estima conveniente la introducción de contraprestaciones por la participación en actividades.
- El sistema de voluntariado corporativo dispondrá de un plan aprobado por la Dirección en el que se especifiquen los objetivos, recursos a emplear, acciones a desarrollar y el modelo de participación voluntaria de las personas de PRODE para el periodo 2013-2015, entre otras posibles cuestiones. Contendrá las bases de la captación de voluntarios, conforme a lo que luego se detalle en E3_OB7_ACC1.
- Se llevará a cabo un seguimiento al menos semestral de la participación y del grado de satisfacción de los voluntarios.
- Se realizará, al menos, un informe anual sobre los resultados del seguimiento.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Departamento de Voluntariado
- Presidencia

COORDINADOR: Responsable del Departamento de Voluntariado.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Documento del sistema de voluntariado aprobado por el Departamento de Voluntariado, visado por la Presidencia y presentado al Consejo de Dirección.
- Informe anual de resultados del seguimiento realizado y presentado a Presidencia.

Código: E3_OB7_ACC1

ACCIÓN: DISEÑO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PARA LA CAPTACIÓN DE VOLUNTARIOS CORPORATIVOS.

Descripción resumida:

- Como continuidad y vinculada al marco de la acción anterior E3_OB6_ACC1, se elaborará una propuesta de acciones a través de las cuales se de a conocer la existencia y características del voluntariado que el personal de PRODE puede llevar a cabo en la entidad. Contará con objetivos e iniciativas específicas para lograr los resultados de captación y participación del personal deseado. Podrá incluirse el cronograma, dotación de recursos y responsable o coordinador.
- Lo desarrollará el Departamento de Voluntariado y se revisará cada año posterior.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Voluntariado
- Departamento Técnico y de RRHH.
- Presidencia

COORDINADOR: Responsable del Departamento de Voluntariado

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Propuesta de acciones presentada por el Departamento de Voluntariado con los contenidos indicados y aprobado por el Departamento Técnico y de RRHH y/o Presidencia.
- Informe resumido sobre el seguimiento y resultados alcanzados sobre captación y participación de voluntarios realizado y presentado a la Dirección Técnica y de RRHH.

Código: E3_OB7_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PARA CAPTACIÓN DE VOLUNTARIOS CONVENCIONALES.

Descripción resumida:

- Como extensión, de forma coherente y en coordinación con la acción anterior E3_OB7_ACC1, se elaborará una propuesta de acciones a través de las cuales se de a conocer la existencia y características del voluntariado convencional (externo a la plantilla de PRODE) que puede llevar a cabo en la entidad. Contará con objetivos e iniciativas específicas para lograr los resultados de captación y participación de deseada de este perfil de voluntarios/as. Podrá incluirse el cronograma, dotación de recursos y responsable o coordinador.
- Lo desarrollará el Departamento de Comunicación en conjunto y continua colaboración con el Departamento de Voluntariado y el Departamento Técnico y de RRHH.
- La propuesta de acciones para la captación de voluntarios convencionales se revisará y actualizará cada año posterior.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Voluntariado
- Departamento de Comunicación
- Departamento Técnico y de RRHH
- Presidencia.

COORDINADOR: Responsable del Departamento de Voluntariado

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Propuesta de acciones presentada por el Departamento de Voluntariado con los contenidos indicados y aprobado por el Departamento Técnico y de RRHH y/o Presidencia.
- Informe resumido sobre el seguimiento y resultados alcanzados sobre la captación y participación de voluntarios/as realizado y presentado a la Dirección Técnica y de RRHH.

Código: E3_OB8_ACC1

ACCIÓN: ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS DE PRODE.

Descripción resumida:

- Determinar a partir de 2013 de forma periódica (bianualmente) las necesidades de formación del personal de PRODE para mejorar la satisfacción y permitir el desarrollo individual de la carrera.
- Para cada año, se tendrá en cuenta -en todo lo posible- la descripción de los puestos de trabajo y el análisis de competencias realizado para determinar los conocimientos, capacidades y habilidades que es necesario mejorar para el adecuado desarrollo de las tareas asignadas a cada puesto y para el desarrollo de las carrera profesional del personal.
- Con la relación de necesidades formativas se elaborará un listado ordenado por prioridad a través de una reunión de coordinación con los responsables de departamento.
- Esta acción la llevará a cabo el Departamento Técnico y de RRHH y es complementaria a la E3_OB1_ACC1, la E3_OB1_ACC2 y a las correspondientes al objetivo E3_OB5 de este eje.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RRHH

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Documento de determinación de necesidades formativas aprobado por RRHH de cada periodo bianual.
- Actas realizadas y aprobadas de todas las reuniones con los responsables de departamento de cada año.

Código: E4_OB1_ACC1

ACCIÓN: DISEÑO DE LOS PROCESOS DEL ÁREA ASISTENCIAL, ACORDE A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PREVISTOS.

Descripción resumida:

- Revisión pormenorizada de los Modelos de Calidad de FEAPS y de la Junta de Andalucía, con el objeto de extraer las exigencias de los estándares de calidad que contemplan cada uno de estos dos Modelos.
- Elaboración de un Mapa de Procesos que contemple, a modo de esquema, todo el sistema procesual y, cada proceso ha de contemplar las exigencias contenidas en los estándares de calidad de los Modelos de Calidad de FEAPS y de la Junta de Andalucía.
- Determinar el grado en el que se cumplen ya los estándares para adaptar los procesos ya existentes.
- Diseño y elaboración, con fecha límite de finales de 2013, de los procesos contenidos en el Mapa de Procesos de la Organización para el Área Asistencial, considerando los estándares de calidad apuntados en el apartado primero.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Área Asistencial y Servicios dependientes de ésta.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Mapa de procesos con todas las exigencias de los estándares de referencia.
- Informe de revisión de cumplimiento de los requisitos de todos los procesos actuales del Área Asistencial.
- Todos los procesos del Área Asistencial han sido diseñados y elaborados antes de finalizar 2013 contemplando las exigencias de los estándares contenidos en los Modelos de Calidad de FEAPS y de la Junta de Andalucía.

Código: E4_OB1_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS DISEÑADOS EN EL ERP.

Descripción resumida:

1. Diseño del Plan (análisis de la situación de partida, definición de objetivos a alcanzar, definición de la metodología a seguir, áreas y recursos implicados, fijación de plazos de implantación, establecimiento de plan de trabajo concreto con los interlocutores, reuniones de trabajo, evaluación del proceso de implantación, etc.).
2. Sensibilización formada por dos subfases: 1) *comunicación* acerca de los beneficios que va a suponer, cómo se va a llevar a efecto y lo que se pretende; 2) *formación*, sobre determinadas cuestiones de la Gestión por Procesos.
3. Priorización y planificación del despliegue de procesos. Presentación de los Macroprocesos y procesos a implantar a Dirección Asistencial para su aprobación.
4. Despliegue propiamente dicho de los procesos y evaluación y mejora continua.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Área Asistencial y Servicios dependientes de ésta.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de implantación diseñado por Calidad y aprobado Dirección Asistencial conforme a los requisitos explicitados.
- Acciones de sensibilización totalmente realizadas y verificada la comprensión de los contenidos de las mismas.
- Planificación del despliegue aprobada por Dirección Asistencial.
- Totalidad de procesos implantados y evaluados anualmente tras su implantación.

Código: E4_OB1_ACC3

ACCIÓN: REALIZACIÓN DE UNA EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO SOBRE EL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE ACCIONES PREVISTAS EN EL MODELO DE CALIDAD FEAPS.

Descripción resumida:

- Designación del Equipo de profesionales responsable de la evaluación en 2013.
- Selección y adecuación de la metodología y posibles herramientas de evaluación y calendarización para las evaluaciones por el Equipo en 2013.
- Realización de informes de evaluación en los que se determinen los resultados obtenidos, cuestiones de mejora y personas responsables de poner en marcha las actividades que van a materializar las pertinentes mejoras que reconducirán el proceso hacia la meta predefinida en 2014.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Área Asistencial.
- Equipo de Autoevaluación.

COORDINADOR: Responsable del Equipo de Autoevaluación.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Acta de nombramiento y atribución de funciones del equipo de profesionales firmada por la Presidencia.
- Informe resultante de la valoración y selección de metodologías de revisión y de la calendarización de acciones.

Código: E4_OB1_ACC4

ACCIÓN: INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Descripción resumida:

- Identificar qué estándares de la DGPD cumplimos, no cumplimos o cumplimos parcialmente.
- Diseñar modelo de ficha con los estándares de calidad de la Junta de Andalucía, determinando en esta el centro que cumple, no cumple o cumple parcialmente con los estándares.
- Evaluar los contenidos de las fichas de cada estándar y obtener un informe por áreas del cumplimiento.
- Integrar estos datos en el ERP.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Área Asistencial y servicios dependientes de ésta.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Modelo de ficha elaborado para el análisis de los requisitos.
- Ficha de la totalidad de los centros elaboradas por su Dirección.
- Informe por áreas del cumplimiento de los requisitos.
- Datos totalmente integrados en el ERP.

Código: E4_OB2_ACC1

ACCIÓN: EVALUACIÓN SISTEMÁTICA DE CALIDAD DE VIDA DE LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LOS PPA (PLANES PERSONALES DE APOYOS) SEGÚN PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (PAP) DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Descripción resumida:

- Evaluación técnica de apoyo: se realizan evaluaciones a todos los clientes de los Centros Asistenciales en términos de calidad de vida, conducta adaptativa y/o apoyos, usando escalas estandarizadas. Los avances en calidad de vida se evalúan cada 2 años.
- Evaluación de los resultados alcanzados en el desarrollo de las actividades definidas en los PPA, cada tres meses, contando con la opinión de la persona con discapacidad.
- Elaboración de un Informe de seguimiento y evolución: cada seis meses se evalúan los objetivos personales establecidos en los PPA, con la participación de la persona con discapacidad, familias y profesionales.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial y servicios dependientes de ésta.
- Departamento Económico.

COORDINADOR: Dirección Asistencial.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Evaluaciones técnicas de apoyo de la totalidad de los clientes en 2013.
- Evaluaciones de los resultados alcanzados con las características y frecuencia indicadas.
- Informe de seguimiento y evolución con las características y frecuencia indicadas.
- Evaluaciones técnicas de apoyo de la totalidad de los clientes por segunda vez en 2015.

Código: E4_OB3_ACC1

ACCIÓN: DESARROLLO DE UN PROCESO DE DETECCIÓN Y SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y DEMANDAS DE CLIENTES.

Descripción resumida:

- Para prestar los apoyos necesarios para garantizar que todos los clientes puedan expresar sus demandas, se desarrollará un proceso que incluya diferentes canales:
 - o Desarrollo e implantación del proceso asociado a la oficina del cliente:
 - Constitución de 3 oficinas para facilitar el acceso de todos los clientes de los Centros Asistenciales y formación de un equipo responsable.
 - Elaboración e implantación del proceso de dicha oficina
 - Desarrollo de una aplicación o implantación del proceso en el ERP.
 - Trasmisión de información a clientes y profesionales de la existencia de la oficina del cliente y el proceso correspondiente.
 - Evaluación y seguimiento.
 - o La Asamblea de clientes, es un órgano de representación ya existente en la Entidad pero carece de un sistema de evaluación y seguimiento de las actuaciones que se llevan a cabo. Se elaborará un procedimiento que incluya un sistema de evaluación y seguimiento de las actuaciones realizadas para satisfacer las demandas expuestas por los clientes de todos los Centros.
 - o Constitución de los Grupos de participación de clientes de cada Centro y definición del procedimiento (desarrollado en acción E4_OB3_ACC2)
 - o Actualización de la encuesta de satisfacción del cliente, en lectura fácil y que midan el grado de satisfacción con respecto a todos los servicios prestados por parte de la Entidad, evaluación e informe de resultados.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial y servicios dependientes de ésta.
- Departamento de Sistemas de Información y Nuevas Tecnologías

COORDINADOR: Dirección Asistencial

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Proceso detección/satisfacción de necesidades/demandas desarrollado: si/no
- Proceso evaluación de satisfacción respecto a Asamblea de Clientes desarrollado: si/no
- Encuesta de satisfacción de clientes actualizada: si/no.
- Informe de resultados sobre la encuesta de satisfacción del cliente: si/no.

Código: E4_OB3_ACC2

ACCIÓN: IMPLANTACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PARTICIPACIÓN DE CLIENTES EN LOS CENTROS ASISTENCIALES.

Descripción resumida:

- La calidad de vida en personas con discapacidad se compone de los mismos factores y relaciones que para el resto. La calidad de vida aumenta dando el poder a las personas de participar en decisiones que afectan a sus vidas, dando las mismas oportunidades que el resto de perseguir y lograr metas significativas. Se debe promover que las elecciones estén basadas en preferencias, deseos y necesidades de la persona.
- La constitución de grupos de participación de Centros persigue estos objetivos:
 - Elección, toma de decisiones
 - Establecimiento y logro de metas
 - Resolución de problemas
 - Relaciones con los otros
 - Autoevaluación, autorrefuerzo
- La implantación de los grupos de participación de clientes en los Centros Asistenciales se desarrollará del siguiente modo:
 - Definición de objetivos y funcionalidad del grupo.
 - Constitución de los grupos (un grupo por cada Centro Asistencial)
 - Elaboración del procedimiento
 - Aplicación informática basada en el procedimiento
 - Implantación del citado procedimiento
 - Evaluación y seguimiento

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial y servicios dependientes de ésta.
- Departamento de Sistemas de Información y NNTT

COORDINADOR: Dirección Asistencial

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Implantados los equipos de participación de clientes en los Centros: si/no

Código: E5_OB1_ACC1

ACCIÓN: ELABORAR PROCESO PARA DESARROLLO DE LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS (DPO) Y POR PRESUPUESTOS (DPP).

Descripción resumida:

Se diseñará el proceso de planificación presupuestaria por objetivos para cada área y/o departamento. Describirá cada una de las fases e hitos que deben cumplirse para que la presupuestación de la totalidad de PRODE se haga de forma eficaz, eficiente y atendiendo a los objetivos de control del gasto, de evaluación de las principales y diversas actividades que se desarrollan así como considerando los principales centros de coste de la entidad. Todo ello considerando la finalidad adicional de facilitar la posterior planificación de actividades, servicios, centros y áreas de gestión de PRODE y la conveniencia de racionalizar los costes de estructura. Por tanto, considerando también que el despliegue – según centros, áreas servicios y sus responsables - en el posterior uso y ejecución de los presupuestos requiere la participación directa o indirecta de aquellos en su elaboración. En su contenido se deberá facilitar la obtención de objetivos de control económico de los gastos y de consecución de ingresos, acordes con los objetivos de servicio de cada área y/o departamento.

El proceso incluirá la relación de partes interesadas dentro de PRODE en su desarrollo y en la posterior evaluación de su cumplimiento (se relaciona con E5_OB1_ACC2). Se diseñará en 2013 y se evaluará en 2014. El proceso diseñado se presentará ante el Consejo de Dirección para su aprobación. Se presentará informe de evaluación de su funcionamiento el ejercicio económico siguiente.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Áreas y/o departamentos que resulten de la acción E5_OB1_ACC2.

COORDINADOR: Dirección Económica.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Proceso diseñado y aprobado conforme a los requisitos establecidos.
- Evaluación realizada del funcionamiento e idoneidad del proceso implantado.

Código: E5_OB1_ACC2

ACCIÓN: ESTRUCTURAR ÁREAS, DEPARTAMENTOS Y OBJETIVOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PROCESO ANTERIOR ORIENTADO AL ENFOQUE DPP Y DPO.

Descripción resumida:

Para llevar a cabo el proceso descrito en la acción anterior, previamente se deberá de estructurar los diferentes niveles de área y departamentales en que se dividirá el presupuesto, así como describir los objetivos para cada uno de ellos. Los objetivos se vincularán a las necesidades de avanzar en la mejora de la calidad de vida de los clientes y a la mejora de la relación valor obtenido/ precio pagado de los restantes clientes finales y usuarios de los servicios ligados a actividades empresariales. El enfoque DPP facilitará que se haga un uso correcto y racionalizado de los recursos disponibles presupuestados por parte de cada departamento, área o línea de servicios. El enfoque DPO se centra en que dichos recursos económicos presupuestados permitan atender y alcanzar los objetivos de servicio de cada área o departamento. La estructuración de áreas, departamentos y objetivos identificará una relación de personas responsables de participar en la conformación de los presupuestos y de su correcta ejecución. Se concretará en una propuesta de estructuración que será aprobada por la Presidencia y la Dirección Económica y que facilitará el inicio de la acción E5_B1_ACC1.

Todo ello atendiendo a los objetivos estratégicos de sostenibilidad económica de PRODE así como a las líneas estratégicas definidas en este Eje 5.

Se revisará la estructuración propuesta en 2014 siguiendo un proceso similar de aprobación.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia y Departamentos que tienen presencia en el Consejo de Dirección.

COORDINADOR: Dirección Económica.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Propuesta de estructuración realizada, presentada y aprobada conforme a los requisitos especificados.
- Revisión y evaluación realizada según los requisitos establecidos.

Código: E5_OB2_ACC1

ACCIÓN: ELABORAR ESTUDIO DE POSIBLES REDUCCIONES DE GASTOS INDIRECTOS Y APLICARLO E IMPLANTAR LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DEL MISMO.

Descripción resumida:

Con el fin de reducir gastos indirectos al menos un 10% en promedio en el periodo 2012-2015, se realizará un exhaustivo análisis de la naturaleza, volumen y conveniencia de la actual estructura de gastos indirectos asociados a las diversas actividades de PRODE.

El análisis o estudio a realizar considerará la estructuración por áreas, departamentos y líneas de servicios prevista en E5_OB1_ACC2, así como el enfoque de gestión orientado hacia la Dirección por Objetivos y por Presupuestos (DPO y DPP) apuntado en E5_OB1_ACC1.

El estudio a iniciarse en 2012 permitirá concluir cuáles son aquellos gastos indirectos necesarios y críticos para el funcionamiento básico de los servicios prestados por PRODE frente a otros de dimensión no crítica. Los resultados y conclusiones del estudio se presentarán y valorarán en el Consejo de Dirección.

Una vez emitida la valoración oportuna por parte del Consejo de Dirección, se identificarán las estrategias orientativas que permitirán al Departamento Económico la posterior elaboración en 2013 de un informe de recomendaciones para la reducción de gastos e indirectos así como el plan de implantación de las mismas. Dicho documento será visado por Presidencia y el Consejo de Dirección previamente a su puesta en marcha. Anualmente se realizará y presentará al Consejo de Dirección la revisión oportuna de los logros alcanzados con su implantación.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia y Departamentos que participan en el Consejo de Dirección.

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Estudio o análisis realizado, presentado y aprobado, con los contenidos y requisitos establecidos.
- Informe de recomendaciones y propuesta de plan de implantación realizado, presentado y aprobado conforme a los requisitos establecidos.
- Revisiones anuales del plan de implantación aprobado realizadas y presentadas.

Código: E5_OB3_ACC1

ACCIÓN: IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE APROVISIONAMIENTOS EN EL ERP EN TODA LA ORGANIZACIÓN.

Descripción resumida:

El control de la gestión de aprovisionamiento se realizará a través del ERP, por lo que en el mismo deberá de quedar recogido el proceso correspondiente para que facilite información detallada de los costes de aprovisionamiento del 100% de los centros de costes definidos.

Previo a la implantación en 2013 en el ERP deberá quedar completamente consensuado, definido y aprobado por Presidencia el documento que describa dicho proceso de aprovisionamientos y compras. Se constituirá el equipo de trabajo pertinente para su diseño y aprobación.

Una vez aprobado, el equipo de trabajo adscrito a la implantación del ERP definirá el listado de tareas, funciones y plazos necesarios para su puesta en marcha en consenso con las partes interesadas. Se requerirá la aprobación final del proceso implantado en el sistema ERP.

Una vez implantado en el ERP se realizará una revisión, al menos de frecuencia trimestral, de su correcto funcionamiento y de las necesidades de perfeccionamiento y mejora durante el primer año. Las posteriores revisiones, tanto del proceso diseñado, como de su correcto funcionamiento en el ERP, seguirán lo previsto en el Eje 6.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia.
- Departamentos: Económico, Técnico/RRHH, Asistencial, SSII y NNTT, Empleo, Servicios Generales y Calidad.

COORDINADOR: Dirección Económica

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Proceso de aprovisionamientos definido y aprobado.
- Propuesta de trabajo para la implantación realizada y aprobada.
- Revisiones trimestrales realizadas durante el primer año de funcionamiento.

Código: E5_OB4_ACC1

ACCIÓN: ELABORAR RELACIÓN DE RESPONSABLES QUE DEBEN PRESENTAR INFORME DE NECESIDADES ANUALES DEL ERP.

Descripción resumida:

Para conocer las necesidades de mejora en la implantación continua del ERP en su ámbito económico-financiero, se deberá de hacer una relación de los responsables que deberán de presentar un informe anual de necesidades de ese ámbito en cada área.

Dicha relación de responsables se realizará atendiendo, entre otros posibles criterios, a la capacidad de decisión en cuestiones económicas, la influencia de su Área o Departamento en la sostenibilidad económica de la entidad, la correcta operativa y funcionamiento del ERP y el impacto de sus responsabilidades en la mejora de la calidad de vida de los clientes.

Dicha relación de responsables se documentará por escrito y será aprobada por Presidencia. Asimismo, en la identificación de las personas, se valorará la relación de esta acción con lo previsto en E5_OB1_ACC1 y E5_OB1_ACC2.

Esta acción se relaciona también directamente con E5_OB4_ACC2.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento Económico

COORDINADOR: Dirección Económica.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Documento de relación de responsables realizado, presentado y aprobado.

Código: E5_OB4_ACC2

ACCIÓN: PRESENTACIÓN DE INFORME DE NECESIDADES ANUALES DE RECURSOS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES INDICADOS.

Descripción resumida:

Los responsables indicados en la acción anterior deberán presentar un informe anual de necesidades y cambios observados en el ámbito económico-financiero para su estudio y posible incorporación al ERP.

Para ello se facilitará a los responsables una plantilla que facilite la obtención de la información necesaria. Dicha información será recopilada, analizada y documentada mediante informe escrito con anterioridad al periodo de preparación de los presupuestos generales ordinarios de PRODE.

El Departamento Económico-Financiero, con la colaboración del Departamento de SSII y NNTT, elaborará un informe de síntesis y de propuestas de cambios en el ERP para atender las necesidades pertinentes en el ámbito económico-financiero. Se presentará al Consejo de Dirección y se aprobará por Presidencia.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Económico, Departamento de SSII y NNTT y restantes.

COORDINADOR: Dirección Económica

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informes presentados por todos los responsables en cada periodo anual conforme a los requisitos establecidos.
- Informe resumen de los anteriores incluyendo propuestas de mejora del ERP realizado y aprobado conforme a los requisitos establecidos.

Código: E5_OB5_ACC1

ACCIÓN: ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN PROGRESIVA POR AÑOS DE LA DPP (DIRECCIÓN POR PRESUPUESTOS) Y DPO (DIRECCIÓN POR OBJETIVOS) HASTA COMPLETARLA PARA 2015

Descripción resumida:

Las distintas áreas o departamentos de gestión de PRODE deberán tener asignado un presupuesto económico para la dotación de los recursos necesarios y la consecución de sus respectivos objetivos, cuyo cumplimiento se evalúa periódicamente, lo cual se irá consiguiendo progresivamente hasta 2015.

Considerando la estructuración indicada en E5_OB1_ACC2, se procederá a la aplicación efectiva de dicho proceso (ver E5_OB1_ACC1) basado en el enfoque de avanzar hacia un modelo de gestión y dirección orientado por los presupuestos aprobados (DPP) y por los objetivos que desea alcanzar en cada caso (DPO).

Bajo los requisitos previstos en el proceso diseñado (E5_OB1_ACC1), a partir de 2013 se deberá contar con un presupuesto general que, a su vez, se detalle por áreas funcionales, departamentos y/o servicios, así como con una relación de objetivos precisos a alcanzar haciendo uso de dicho presupuesto. Tanto el presupuesto como los objetivos estarán documentados en un informe-propuesta que será aprobado anualmente por la Presidencia y presentado ante el Consejo de Dirección. Al cierre de cada ejercicio precedente, se elaborará informe de cumplimiento o evaluación del presupuesto y objetivos del ejercicio anterior.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia.
- Departamento Económico.
- Áreas y departamentos con presupuesto anual.

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe-Propuesta anual de presupuesto diseñada, presentada y aprobada.
- Informe de evaluación de cumplimiento de cada ejercicio anterior realizado.

Código: E5_OB6_ACC1

ACCIÓN: ESTUDIO DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CRÍTICOS PARA EL DESARROLLO DEL PRESUPUESTO ANUAL.

Descripción resumida:

Desde el departamento económico, y antes de la elaboración de los presupuestos anuales, se hará un estudio para identificar aquellos factores que pueden ser críticos, condicionar o dificultar el cumplimiento de los mismos.

El estudio a realizar en 2013 se incorporará al informe-propuesta de presupuestos y objetivos anuales para 2013, según lo previsto en ES_OB5_ACC1, que se presente en 2012 para su aprobación.

A fines de 2014, de cara a la elaboración de los presupuestos y objetivos de 2015, se procederá de forma similar.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia.
- Departamento Económico.
- Áreas y departamentos con presupuesto anual.

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe elaborado y presentado conforme a los requisitos anteriormente establecidos.

Código: E5_OB6_ACC2

ACCIÓN: SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL DEL GRADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL

Descripción resumida:

Los presupuestos y objetivos establecidos anualmente conforme a lo especificado en ES_OB5_ACC1, durante su ejecución posterior se someterán a un proceso de revisión cuatrimestral de su correcto cumplimiento.

En particular, se evaluará cada cuatro meses el grado de ejecución y aplicación del presupuesto establecido para cada ejercicio, así como evolución del nivel de consecución de los objetivos previstos.

Se emitirá breve informe a la Presidencia con los resultados de esta revisión cuatrimestral.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Económico.

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe de revisión cuatrimestral del grado de ejecución de los presupuestos y del cumplimiento de los objetivos realizado y presentado.

Código: E5_OB7_ACC1

ACCIÓN: ELABORACIÓN DE MATRIZ INCLUYENDO VALORACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.

Descripción resumida:

Se procederá a una identificación de los grupos de interés principales que afectan, condicionan o interesan para garantizar la sostenibilidad económica de la organización. Entre otros grupos de interés económicos, se incidirá en las categorías siguientes: proveedores, entidades que financian o participan del ciclo financiero de la actividad de PRODE, así como actuales o potenciales inversores. Esta acción se relaciona con otras previstas en E2_OB1_ACC1 y en E8_OB4, entre otras.

En particular, los resultados de esta acción formarán parte del conjunto de la acción descrita en E2_OB1_ACC1.

Para la elaboración de la matriz de los grupos de interés económicos se podrá seguir, bien el criterio del PGC (plan general contable), por el cual se identifican aquellos con mayor volumen o riesgo económico-financiero asociado, bien cualquiera de los criterios establecidos por el organismo *Accountability* (por responsabilidad, por influencia, por dependencia, etc.).

En su conjunto, para la identificación y valoración de los G.I. a incluir en la matriz se seguirá una sistemática similar a la establecida en E2_OB1_ACC1. La matriz se revisará, al menos, cada dos años.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Económico.

COORDINADOR: Dirección Económica.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Elaboración de la matriz: Sí/No.
- Grupos de interés priorizados, tipologías de relaciones y alternativas estratégicas establecidas: Sí/No.

Código: E5_OB7_ACC2

ACCIÓN: ELABORACIÓN DE INFORME CON LA RELACIÓN DE ACUERDOS ALCANZADOS ANUALMENTE DESDE 2012 Y COMPARARLO CON LOS SIGUIENTES EJERCICIOS

Descripción resumida:

Los distintos responsables encargados de tomar contacto con los grupos de interés en materia de sostenibilidad económica y financiera, informan anualmente a la Dirección Económica de los acuerdos alcanzados con los mismos.

Esta acción está vinculada al grado de importancia e interés estratégico de cada entidad, a su vez con mayor o menor prioridad, en función del grupo de interés al que corresponda.

El desarrollo de esta acción se vincula a la conveniencia de avanzar en el acceso a nuevas fuentes de financiación para evitar su actual concentración en determinadas administraciones públicas y, al mismo tiempo, la necesidad de mejorar la relación con aquellos grupos de interés que tienen mayor influencia en nuestra sostenibilidad económica.

El informe anual a realizar con la relación de acuerdos alcanzados debe servir para verificar que se ha intensificado y mejorado la relación con los principales grupos de interés en materia económica identificados y que, dicha mejora, provoca un impacto positivo a corto, medio o largo plazo en la sostenibilidad económica de PRODE.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento Económico

COORDINADOR: Dirección Económica.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe anual realizado conforme a los requisitos especificados.

Código: E5_OB8_ACC1

ACCIÓN: DISPONER DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE PERMITA SABER EN TIEMPO REAL LAS CONVOCATORIAS ABIERTAS DE POTENCIAL INTERÉS

Descripción resumida:

Se pondrá en marcha un observatorio para la identificación y comunicación en el plazo oportuno, de convocatorias o ayudas que sean de gran interés para nuestra cartera de servicios y/o programas de intervención. Bajo esa u otra denominación que se considere, PRODE dispondrá de una unidad de trabajo que permita identificar oportunidades de financiación a través de convocatorias públicas de las diversas administraciones con competencias directas o indirectas en las actividades que desarrolla la entidad. Además de su identificación, para sistematizar y hacer más eficiente la búsqueda de estas oportunidades se dispondrá de un sistema de información – propio o bajo suscripción a otros ya existentes en el mercado -, que diariamente facilite esa información y el detalle de cuanto se precisa para, en caso de resultar de interés, PRODE pueda preparar la propuesta conveniente ante la entidad convocante. En esta fase, esta acción se relaciona con E5_OB8_ACC2.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento Económico
- Departamento Técnico y de RRHH.
- Departamento de SSII y NNTT.

COORDINADOR: Dirección Económica.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Sistema de información para la identificación de oportunidades de financiación realizado.

Código: E5_OB8_ACC2

ACCIÓN: DEFINIR REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA AGILIZAR LA PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.

Descripción resumida:

Conforme a lo previsto en la acción E5_OB8_ACC1, la identificación positiva de una oportunidad de financiación debe dar lugar a la pronta preparación y presentación de la propuesta consiguiente; sea para una ayuda o subvención, sea en el marco de una licitación o bien de cualquier otro tipo de modalidad de financiación.

Dado que la preparación de propuestas puede dar lugar a la necesaria participación de distintos perfiles técnicos de PRODE, se hace necesario disponer de un procedimiento interno que defina el conjunto de tareas, responsabilidades y requisitos de calidad que ha de cumplir una propuesta para garantizar que se opta en condiciones competitivas a dicha oportunidad de financiación. Dicho procedimiento interno contendrá las especificaciones necesarias para garantizar que se actúa de forma ágil, eficiente y con el máximo aprovechamiento posible de los recursos internos ya existentes.

Dicho procedimiento, una vez diseñado, validado y aprobado, pasará a formar parte del conjunto de procesos incluidos en el ERP, según lo previsto en E6_OB1_ACC1 y otras acciones de este mismo eje estratégico y en un periodo de duración no superior a 1 año desde la aprobación del procedimiento de preparación y presentación de propuestas.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento Económico
- Departamento de Calidad
- Departamento Técnico y de RRHH
- Departamento de SSII y NNTT

COORDINADOR: Dirección Económica.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Procedimiento diseñado, validado y aprobado conforme a los requisitos especificados.

Código: E6_OB1_ACC1

ACCIÓN: VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN POR PROCESOS DE PRODE EN 2013.

Descripción resumida:

- Revisión y evaluación de todos los procesos elaborados en el marco del sistema integral de gestión. Cada uno de los responsables de departamento realizará la revisión de los procesos que tenga asignados verificando la validez de los mismos y modificándolos en caso de que fuera necesario. En la verificación podrá intervenir el Departamento de Calidad como apoyo a la realización de la misma.
- Una vez realizada esta verificación, cada uno de los procedimientos deberá ser aprobado haciendo constar la firma de la persona que aprueba y la fecha de la firma.
- Una vez aprobados los procesos deberán ser comunicados a Presidencia y a las personas que van a intervenir en los mismos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.
- Departamento de Calidad.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informes de revisión de todos y cada uno de los procesos incluyendo las correcciones a realizar elaborados y realizados. Si/no
- Realizada la validación de todos los procesos a través de la rúbrica por parte la persona dentro del límite temporal establecido y con indicación de la fecha de aprobación. Si/no
- Realizada la comunicación de la aprobación de todos y cada uno de los procesos que se hace llegar a Presidencia y a las personas que intervienen en los mismos. Si/no

Código: E6_OB1_ACC2

ACCIÓN: EVALUACIÓN GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN, EFICACIA Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS A 2015.

Descripción resumida:

- Evaluación del conjunto del sistema de procesos implantado que deberá ser completa a fecha de 2015 comenzando en 2014.
- Para cada uno de los procesos se obtendrá un informe de revisión que permitirá determinar la idoneidad del proceso y los elementos o puntos en los que se han de introducir mejoras. El Departamento de Calidad deberá elaborar un documento tipo para que la evaluación de los procesos sea homogénea durante los 3 primeros meses de 2014 y comunicarlo a las personas que han de aplicarlo.
- Se procederá a la revisión de la implantación y de los resultados obtenidos con cada uno de los procesos. Esta revisión la deberán hacer los responsables de los mismos con la colaboración del Departamento de Calidad comenzando en la segunda mitad del año 2014.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todos los departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Modelo de evaluación aprobado por el Departamento de Calidad y comunicado a todos los responsables. Si/no
- Informes de evaluación de la totalidad de procesos implantados en PRODE a fecha de 2015 conforme al modelo de evaluación que se haya elaborado. Si/no

Código: E6_OB2_ACC1

ACCIÓN: RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS.

Descripción resumida:

- Se establecerá una instrucción para la recogida selectiva de residuos (electrónicos, asimilables a residuos sólidos urbanos, enseres, residuos tóxicos y peligrosos, etc.) en la que se identifiquen los lugares estratégicos en los que ubicar los contenedores de recogida, las instrucciones sobre los elementos a depositar en los mismos y la frecuencia de recogida para cada tipología de residuo y el destino final de los mismos. También se establecerá la periodicidad en la que se informará de la existencia de estos puntos limpios y el período de revisión de la instrucción. Se elaborará durante 2012 en coordinación de los departamentos que forman parte de PRODE.
- Cada dos meses se hará revisión de dichas cajas y los elementos que contengan y que se correspondan con la tipología de materiales a depositar se llevarán al Punto Limpio de la localidad.
- La instrucción se pondrá en marcha a partir de 2013 y se verificará a través de un registro elaborado cada 2 meses que se está cumpliendo con lo previsto en la instrucción.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial.
- Departamento de Sistemas de Información y NNNT.
- Departamento de Servicios Generales.

COORDINADOR: Dirección de Servicios Generales.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Instrucción en la que se incluyan todos los aspectos indicados para la gestión de residuos elaborada y aprobada por Servicios Generales dentro del plazo establecido.
- Registros generados archivados como consecuencia de la aplicación de la instrucción elaborada.

Código: E6_OB2_ACC2

ACCIÓN: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADECUADO USO DE LOS RECURSOS MATERIALES

Descripción resumida:

- Se realizará un control periódico preventivo de los recursos materiales (excluyendo los recursos tecnológicos) por parte del personal cualificado para los mismos. Para ello se elaborará un plan anual de mantenimiento conforme a la tipología de recursos materiales (climatización, placas solares, etc.) y se implementará el mismo guardando registros de las acciones llevadas a cabo. El plan lo elaborará el Departamento de Servicios Generales.
- De forma paralela al desarrollo de las acciones de mantenimiento durante el primer año (2013) se elaborará una serie de recomendaciones para el uso de los principales recursos materiales difundiendo las mismas entre el personal que hace uso de estos recursos. Estas recomendaciones se revisarán de forma anual y se volverán a distribuir aunque no se introduzcan modificaciones en las mismas.
- Los responsables de departamento bajo la coordinación de la dirección de área, crearán y posteriormente difundirán en una reunión al personal bajo su responsabilidad las recomendaciones básicas de uso de los elementos que queden fuera de las recomendaciones generales.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Servicios Generales.

COORDINADOR: Dirección de Servicios Generales.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan anual de mantenimiento redactado e implantado desde 2013 a 2015, ambos incluidos.
- Acciones de mantenimiento realizadas conforme a la planificación y con constancia de ello a través de los registros de mantenimiento.
- Documentos de recomendaciones de uso actualizados cada año y distribuidos al personal.

Código: E6_OB2_ACC3

ACCIÓN: GESTIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL.

Descripción resumida:

- El Departamento de Compras junto con cada uno de los Directores de Departamento analizará y evaluará para el año 2013 las principales actividades con un consumo de papel más significativo con el objetivo de reducirlo al máximo, ya sea por simplificar las líneas de acción que las engloban y/o por fusionar aquellas que por su naturaleza esté permitido.
- En 2013 se elaborarán y difundirán digitalmente unas directrices sobre el consumo y uso del papel en PRODE incluyendo la referencia a los siguientes aspectos:
 - o Cuando se genere un documento interno para el departamento o de uso personal, se considerará primero la opción de hacerlo digitalmente en PDF y solo en caso estrictamente necesario se procederá imprimirlo. Todos los puestos informáticos estarán adaptados para realizar la conversión a PDF.
 - o Se fomentará y programará por defecto la impresión a doble cara y en blanco y negro, en las diferentes impresoras así como en la fotocopidora de uso común. Salvo reutilización de papel o instrucción expresa al contrario, estas directrices se aplicarán a toda impresión.
 - o Todo documento impreso a una cara carente ya de uso, se deberá reutilizar para nuevas impresiones, pero solo con carácter interno. Quedarán excluidos todos aquellos sensibles según la Agencia Española de Protección de Datos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Compras.
- Departamento de Sistemas de Información y NNTT.

COORDINADOR: Dirección de Sistemas de Información y NNTT.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Realizado el análisis y evaluación de actividades principales con consumo de papel en el año 2012.
- Elaboradas y comunicadas las directrices para el consumo racional de papel.
- Equipos configurados para la impresión a doble cara e instalación del software necesario para la conversión al PDF.

Código: E6_OB2_ACC4

ACCIÓN: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y RECOMENDACIONES DE USO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS.

Descripción resumida:

- Realización de un plan anual de mantenimiento preventivo a partir de 2013 de los sistemas tecnológicos presentes en PRODE. Se programarán chequeos periódicos para comprobar el correcto funcionamiento del hardware y software de los ordenadores y de otros elementos tecnológicos, que se harán coincidir con fechas vacacionales.
- El plan incluirá el reemplazo de componentes averiados o que deban ser reemplazados, tanto en equipos informáticos, electrodomésticos (tipos A, B y C) como de iluminación por otros de consumo reducido, para lo que se informará al Departamento de Compras para la solicitud y recogida de presupuestos.
- El Departamento de Sistemas de Información y NNTT elaborará y difundirá en 2013 un manual breve con instrucciones precisas sobre el mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos al alcance de los usuarios. Contendrá instrucciones básicas de configuración de fotocopidora, impresoras comunes (modo ahorro), apagado de ordenador sin uso durante más de 20 minutos y cómo actuar en caso de anomalía en el funcionamiento.
- La difusión se realizará con un correo electrónico de información con una periodicidad trimestral durante el 2013, semestral en 2014, a partir de 2015 anual.
- De forma complementaria se configurarán durante el primer semestre de 2013 los equipos para que entren en estado de hibernación automáticamente en el supuesto de que al usuario se le olvide hacerlo manualmente.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Sistemas de Información y NNTT.
- Departamento de Servicios Generales.
- Departamento de Compras.

COORDINADOR: Dirección de Sistemas de Información y NNTT.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de mantenimiento preventivo elaborado, aprobado y ejecutado para cada uno de los años con los contenidos indicados.
- Registros de la realización del mantenimiento anual archivados.
- Elaborado y difundido el manual de instrucciones.
- Comunicaciones de información realizadas con la periodicidad indicada.

Código: E6_OB3_ACC1

ACCIÓN: SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL.

Descripción resumida:

- Bien dentro del plan de formación a partir de 2013 o como una planificación paralela a éste, se deberá contemplar la realización de acciones para el fomento del uso responsable de las instalaciones y recursos.
- Elaboración de una serie de recomendaciones durante 2013 que se emplearán en las acciones sensibilización ambiental (orientadas al consumo de agua, electricidad y gas, fundamentalmente). Estas recomendaciones se emplearán en las acciones de sensibilización y estarán a disposición de cualquier trabajador de PRODE.
- Las acciones de sensibilización se verán reforzadas por la disposición de carteles estratégicamente localizados instando a una mayor y mejor sensibilización medioambiental por parte de todos junto a aquellas instalaciones o elementos que suponen un elevado consumo de agua, electricidad y gas.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Servicios Generales.
- Departamento Técnico y de RRHH.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RRHH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Planificación elaborada, aprobada y ejecutada de las acciones de sensibilización ambiental.
- Registros de la realización de las acciones de sensibilización archivados.
- Elaboradas las recomendaciones para la reducción del consumo recursos elaboradas y aprobadas en 2013, comunicadas en las acciones de sensibilización y a disposición de todo el personal.

Código: E6_OB3_ACC2

ACCIÓN: DETERMINACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE CONSUMOS.

Descripción resumida:

- Realización en el segundo semestre de 2012 de una estimación de los consumos totales anuales y mensuales (de agua, electricidad y gas) de las instalaciones de PRODE en función de datos económicos de años anteriores y de la estimación en función de las características de las instalaciones con las que se cuenta. El objetivo es determinar las principales fuentes de consumo y consensuar la mejor manera de optimizar el gasto.
- Elaboración a partir del primer semestre de 2013 de un control periódico del gasto producido durante un tiempo determinado (seis meses, por ejemplo).
- Redacción por el Departamento de Servicios Generales y aprobación por el Consejo de Dirección de un plan de reducción del consumo en las instalaciones y equipamientos. El plan abarcará los años 2013 a 2015.
- Se realizará una evaluación anual por parte del Departamento de Servicios Generales de la puesta en marcha del plan a través de la cual se medirá la efectividad de las acciones desarrolladas y el grado de reducción de consumos obtenidos. En el caso de que la evolución de estos consumos no se ajuste a los objetivos de reducción establecidos, se introducirán las modificaciones pertinentes para ajustar esta desviación.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Servicios Generales.
- Departamento Económico.

COORDINADOR: Dirección de Servicios Generales.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Análisis de consumos en función de los datos disponibles realizado.
- Ejecutados los controles periódicos del gasto por parte del Departamento Económico.
- Elaborado, aprobado y ejecutado el plan de reducción de consumos.
- Evaluaciones del plan correspondientes a los años 2013, 2014 y 2015 realizadas y puestas en marcha las acciones correctoras que se deriven de las mismas.

Código: E6_OB4_ACC1

ACCIÓN: REVISIÓN SEMESTRAL Y ALEATORIA DE TICS EN PUESTOS DE TRABAJO

Descripción resumida:

- Se establecerá un plan de revisión a través del cual se inspeccionarán aleatoriamente diversos puestos de trabajo y se evaluará la correcta implantación y uso de las TICs utilizadas por la empresa y puestas a disposición de los trabajadores.
- Una vez realizadas las revisiones oportunas en los puestos y usuarios elegidos aleatoriamente, se generará un informe dictaminando el grado de instalación, manejo y conocimiento de las TICs puestas por la empresa a disposición de los trabajadores. El objetivo a alcanzar es el uso correcto y el aprovechamiento máximo de dichas tecnologías y por tanto se tomarán las medidas pertinentes para que todo el personal obtenga los recursos y la cualificación esperados y exigidos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Sistemas de Información y NNTT.
- Departamento Técnico y de RRHH.

COORDINADOR: Dirección de Sistemas de Información y NNTT.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de revisión de equipos y uso de TICs elaborado, aprobado y ejecutado.
- Elaborado el informe de revisión que incluya anomalías generales detectadas y las acciones a desarrollar y ejecutadas éstas.

Código: E6_OB5_ACC1

ACCIÓN: IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA LOPD Y LA LSSI.

Descripción resumida:

- Se contactará con una entidad externa para el asesoramiento sobre la implantación y seguimiento y verificación del cumplimiento de la LOPD y la LSSI.
- Como resultado de este asesoramiento se establecerá un plan de acciones para la adecuación de PRODE a esta normativa durante 2013. En el plan se harán constar las acciones de seguimiento a desarrollar durante el año 2013 y las que serán de aplicación en los sucesivos años para el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación en este ámbito.
- Se desarrollará un manual para el correcto uso de la información que se pondrá a disposición de todo el personal que trabaje con información sensible y/o que se utilizará en las acciones de formación que se estimen oportunas cada año sobre esta materia y que estén contenidas en el plan de formación anual.
- Difusión entre el personal que se estime oportuno de manual básico o bien formación a tal efecto sobre el correcto uso de la información.
- Una vez finalizada la aplicación del plan de acciones en 2014, se procederá a la auditoría del sistema por una tercera parte que verificará el cumplimiento de la normativa emitiendo el correspondiente documento que lo acredite.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas.

COORDINADOR: Dirección Técnica y de RR.HH.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Contrato con la entidad externa experta en LOPD y LSSI.
- Plan de acciones para la adecuación a la normativa elaborado en 2013 y ejecutado en los años sucesivos.
- Elaborado el Manual sobre el uso de la información y utilizado en las acciones formativas sobre el uso de la información.
- Documento que acredite el cumplimiento de la LOPD y LSSI emitido por una tercera parte.

Código: E6_OB6_ACC1

ACCIÓN: SABER HACER DE PRODE CATALOGADO, DIGITALIZADO Y ACCESIBLE PARA LA PLANTILLA.

Descripción resumida:

- Se realizará la revisión de los conocimientos y saber hacer de PRODE en función de diferentes criterios entre los que se encontrarán, entre otros, el área a la que pertenecen, los grupos de interés con los que se relaciona y el tipo de uso que se puede dar a la información. De esta revisión se obtendrá el catálogo de conocimientos de PRODE clasificado en secciones. Se realizará con los responsables de cada Área/Departamento y bajo la supervisión del Departamento de Calidad durante el primer trimestre de 2013. El catálogo deberá ser revisado de forma continuada durante el período de vigencia del plan estratégico.
- Posteriormente, durante el segundo trimestre de 2013, se procederá a la digitalización de toda la información correspondiente a estos conocimientos y se estructurará a través de Share Point, que servirá como gestor documental para el almacenamiento de los documentos e información correspondiente.
- De forma complementaria a lo anterior, se configurarán los accesos a la información para que la plantilla pueda consultar y utilizar la información que precise para el desarrollo de su labor dentro de PRODE. Al finalizar esta documentación se hará un muestreo aleatorio para verificar que los accesos son correctos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Todas las Áreas y/o Departamentos.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Catálogo de conocimientos de PRODE elaborado y actualizado de forma continua.
- Digitalización y clasificación en Share Point de la documentación de PRODE realizada.
- Realizada la configuración de accesos y la verificación por muestreo aleatorio.

Código: E6_OB6_ACC2

ACCIÓN: CREACIÓN DE UN ÁREA DE CONOCIMIENTO EN LA NUBE.

Descripción resumida:

- Se creará durante 2013 un Área de Conocimiento “en la nube” a través de la tecnología SharePoint. Con esta herramienta, la información y saber hacer de PRODE se sectorizará para que, en función de los contenidos incluidos y grupos de interés que hacen uso de esta información y/o que son destinatarios de la misma, se disponga de la información ordenada y accesible de forma virtual.
- Para verificar el correcto funcionamiento de esta herramienta se realizará una revisión de la misma en la que se verifique que la información contenida es adecuada, que está organizada según los grupos de interés o contenidos y que está accesible para los destinatarios actuales y potenciales.
- Se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos y en el que se incluyan las recomendaciones para el correcto funcionamiento de la herramienta. Esta revisión tendrá lugar en el primer semestre de 2014 y durante este año se introducirán las mejoras que se consideren necesarias para el correcto funcionamiento incluidas en el informe elaborado.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Departamento de Sistemas de Información y NNTT.
- Departamento Técnico y de RRHH.

COORDINADOR: Dirección de Sistemas de Información y NNTT.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Creada el área de Conocimiento en la nube a final de 2013.
- Informe de revisión realizado en el primer semestre de 2014 e introducidas todas las mejoras propuestas durante 2014.

Código: E7_OB1_ACC1

ACCIÓN: PLANIFICACIÓN, DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS (SAF).

Descripción resumida:

El desarrollo del Servicio de Apoyo a las Familias (SAF) contará con las siguientes fases:

- Planificación y desarrollo del Servicio (primer semestre de 2013): se elaborará una planificación del SAF y de sus procesos en la que se planificarán las acciones a desarrollar junto con la forma de poner en marcha las siguientes fases. En los contenidos del SAF está previsto que se contemplen necesariamente el desarrollo de los siguientes apoyos y acciones: Información, Orientación, Formación, Apoyo personal y emocional y Respiro.
- Implantación (segundo semestre de 2013): El servicio se implantará de manera progresiva en el área asistencial incluyendo acciones de divulgación de la existencia y contenidos del mismo.
- Evaluación y Seguimiento: de forma semestral hasta final de 2015 a través de un informe que incluya datos sobre las familias atendidas, los servicios prestados y la valoración de los mismos. Si del seguimiento se detectara la necesidad de poner en marcha mejoras en el servicio, éstas quedarán incluidas en el informe.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Servicio de Apoyo a Familias.
- Área Asistencial.
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Dirección Asistencial

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan y procesos del SAF definidos en el primer semestre de 2013.
- Procesos implantados, activos y en desarrollo al terminar 2013.
- Acciones de información de la puesta en marcha del SAF realizadas en la implantación.
- Informes semestrales de seguimiento y evaluación realizados.

Código: E7_OB2_ACC1

ACCIÓN: RECOPIACIÓN Y VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA MEJORA DE LA AUTODETERMINACIÓN.

Descripción resumida:

- Recopilación de manera continuada desde 2013 de las buenas prácticas en la mejora de la determinación. Se elaborará una ficha tipo en la que se incluirán datos básicos de interés y en la que se adjuntará la información aportada o encontrada de las mismas.
- Constitución en el primer trimestre de 2014 de equipos de trabajo para la mejora de la autodeterminación. Estarán formados por grupo de autogestores, equipos de coordinación de los Centros, Comisión de Calidad, grupos de participación de clientes en los Centros.
- Valoración de buenas prácticas existentes por parte de los equipos de trabajo durante 2014 y 2015 en las que se determine la aplicabilidad de las mismas a PRODE. Se elaborarán propuestas de mejora por cada uno de los grupos de trabajo que impacten en la Autodeterminación de los clientes en los Centros de PRODE indicando las buenas prácticas con posibilidades de ser implantadas en la organización.
- Se elaborará un informe de cada reunión mantenida por estos grupos realizando al menos dos reuniones durante el año.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial
- Área de Empleo
- Comisión de Calidad
- Grupo de Autogestores

COORDINADOR: Dirección Asistencial

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Listado de buenas prácticas recopiladas elaborado y actualizado de forma continua.
- Elaboradas las fichas de cada buena práctica detectada y documentación anexa a ésta.
- Designación de los componentes de los grupos de trabajo realizada en 2014.
- Realizadas las dos reuniones de valoración al año de los grupos de trabajo y elaborados los correspondientes informes.

Código: E7_OB3_ACC1

ACCIÓN: CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE EQUIPOS DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y FAMILIAS.

Descripción resumida:

- El Departamento de Calidad, en colaboración con el Área Asistencial y el Área de Empleo, establecerá a comienzos de 2013 un procedimiento para la asignación de los miembros de equipos de evaluación de la satisfacción de clientes y familias que faciliten la información y conclusiones necesarias para el desarrollo de planes de mejora (Acción E7_OB3_ACC5) y la participación en las acciones de mejora de los sistemas de evaluación de la satisfacción (de la Acción E7_OB3_ACC2 a E7_OB3_ACC4).
- Se incluirá en el Plan de Formación de 2013 una acción formativa orientada a capacitar a los equipos de evaluación que se asignen para tener conocimiento en los métodos más usuales en medir la satisfacción de los clientes, tratar la información obtenida de forma eficaz y de acuerdo con los requisitos de los distintos sistema de calidad asumidos por la Organización.
- Una vez recibida la formación necesaria, cada equipo participará en las acciones que le correspondan dentro de su colectivo de actuación.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Área Asistencial.
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Procedimiento de designación de los equipos de evaluación de la satisfacción elaborado.
- Acción de capacitación contemplada en el Plan de Formación 2013.
- Participación de los equipos de evaluación en las acciones E7_OB3_ACC2 a E7_OB3_ACC5.

Código: E7_OB3_ACC2

ACCIÓN: ESTUDIO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS

Descripción resumida:

- Revisión y actualización de los sistemas existentes de evaluación del grado de satisfacción de las familias por parte del Área Asistencial en coordinación con el Departamento de Calidad. Se introducirán las mejoras necesarias para permitir obtener datos de interés y orientados a la mejora continua en los servicios prestados. Se determinará la idoneidad de los mismos, se rediseñarán y se propondrán nuevos sistemas de medición. Se obtendrá un informe final de las conclusiones obtenidas y con los sistemas de evaluación rediseñados en 2013.
- Diseño y puesta en marcha de los nuevos sistemas que se estimen oportunos para evaluar esta satisfacción. Se realizará con posterioridad al anterior.
- Como consecuencia de la existencia y puesta en marcha de estos sistemas de evaluación se elaborará un protocolo de relación con las familias entre el final de 2013 y principios de 2014, ajustado a lo previsto en los estándares de calidad a cumplir.
- Dentro del protocolo y como medida de evaluación de su implantación y se elaborará un informe anual de resultados obtenidos en 2014 y 2015.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Equipo de evaluación de satisfacción de familias (Área Asistencial)

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Informe final de la revisión y rediseño de los sistemas de evaluación de la satisfacción existentes elaborado en 2013.
- Diseñados los sistemas nuevos propuestos a finales de 2013.
- Protocolo de relación con las familias elaborado y puesto en marcha a mediados de 2014.
- Informe anual de resultados de medición de la satisfacción de las familias realizado en 2014 y 2015.

Código: E7_OB3_ACC3

ACCIÓN: ESTUDIO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

Descripción resumida:

- Revisión y actualización de los sistemas existentes de evaluación del grado de satisfacción de los clientes asistenciales por parte del Área Asistencial en coordinación con el Departamento de Calidad. Se introducirán las mejoras necesarias para permitir obtener datos de interés y orientados a la mejora continua en los servicios prestados. Se determinará la idoneidad de los mismos, se rediseñarán y se propondrán nuevos sistemas de medición. Se obtendrá un informe final de las conclusiones obtenidas y con los sistemas de evaluación rediseñados en 2013.
- Diseño y puesta en marcha de los nuevos sistemas que se estimen oportunos para evaluar esta satisfacción. Se realizará con posterioridad al anterior.
- Como consecuencia de la existencia y puesta en marcha de estos sistemas de evaluación se elaborará un protocolo para la medición de la satisfacción de los clientes asistenciales entre el final de 2013 y principios de 2014.
- Este protocolo deberá obtener resultados aplicables al desarrollo de la PCP y el PPA individuales, pero también deberá generar información general de satisfacción.
- Se elaborarán informes de satisfacción general de clientes para 2014 y 2015.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad
- Equipo de evaluación de satisfacción de clientes asistenciales (Área Asistencial)

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Informe final de la revisión y rediseño de los sistemas de evaluación de la satisfacción existentes elaborado en 2013.
- Diseñados los sistemas nuevos propuestos a finales de 2013.
- Protocolo de medición de la satisfacción de clientes asistenciales elaborado y puesto en marcha a mediados de 2014.
- Informe anual de resultados de medición de la satisfacción clientes realizado en 2014 y 2015.

Código: E7_OB3_ACC4

ACCIÓN: ESTUDIO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES NO ASISTENCIALES.

Descripción resumida:

- Se analizará cada uno de los servicios no asistenciales que desarrolla PRODE desde la perspectiva de las posibilidades de medición de la satisfacción de los clientes de los mismos. Como consecuencia de ello se obtendrá un informe y propuesta de actuaciones a realizar para medir esta satisfacción. Todo ello se realizará en 2013, será coordinado por el Departamento de Calidad y contará con la participación de los Departamentos implicados en estos servicios.
- Se diseñarán las herramientas de medición, se planificará su puesta en marcha e implantarán en todos los servicios no asistenciales antes de finalizar 2013.
- De la implantación, el Departamento de Calidad obtendrá un informe anual de satisfacción de los clientes para 2013 y 2014 que será presentado al Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad.
- Área de Empleo.
- Departamento Económico.
- Unidad de Propuestas y Subvenciones.
- Equipo de evaluación de satisfacción de clientes no asistenciales.
- Consejo de Dirección.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Informe y propuesta de actuaciones para medir la satisfacción elaborados de forma coordinada en 2013.
- Herramientas diseñadas e implantadas en 2013.
- Informe anual de evaluación de la satisfacción elaborado para los años 2013 y 2014 y presentado al Consejo de Dirección.

Código: E7_OB3_ACC5

ACCIÓN: DISEÑO DE PLANES DE MEJORA COMO CONSECUENCIA DE LAS EVALUACIONES DE SATISFACCIÓN.

Descripción resumida:

- Tras las evaluaciones de satisfacción, se diseñará en 2014 una metodología sistematizada para la identificación, priorización, planificación y seguimiento de proyectos de mejora, basados en la satisfacción de clientes (asistenciales y no asistenciales) y familias, que permitan avanzar hacia la excelencia en la gestión de la calidad.
- Se diseñará un primer plan de mejora conforme a la aplicación de esta metodología para cada uno de los colectivos para los que se ha medido su satisfacción, a través del análisis de los resultados obtenidos en el año 2014 y que se desarrollará durante 2015. Constará con los siguientes contenidos mínimos:
 - Análisis y acciones de mejora.
 - Planificación de las acciones de mejora.
 - Ejecución de las acciones planteada.
 - Seguimiento del plan y comprobación de los resultados alcanzados.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Departamento de Calidad.
- Área Asistencial.
- Área de Empleo.
- Equipo de evaluación

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Metodología para los proyectos de mejora diseñada en 2014.
- Planes de mejora diseñados para cada colectivo con los contenidos indicados y puestos en marcha en 2015.

Código: E7_OB3_ACC6

ACCIÓN: INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS CON OTRAS ENTIDADES CON EXPERIENCIA EN VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA Y LA AUTODETERMINACIÓN.

Descripción resumida:

- Se establecerá un listado de entidades y asociaciones, tanto nacionales, como internacionales, líderes en materia de valoración de la calidad de vida y autodeterminación. Este listado se actualizará de forma constante.
- Se elaborará una ficha tipo para cada entidad en la que se identifiquen los datos de contacto y la información de buenas prácticas de interés desarrolladas para PRODE.
- El Departamento de Calidad establecerá y aprobará un procedimiento para el contacto con las mismas y la propuesta de acciones a desarrollar para el intercambio de buenas prácticas en ambos sentidos (de PRODE a las entidades y de las Entidades a PRODE) entre las que se pueden incluir visitas, reuniones periódicas, reuniones en coordinación con varias entidades, participación en foros o congresos, etc.
- Conforme se establezcan estas acciones la persona responsable de las mismas recopilará la información correspondiente junto con las conclusiones obtenidas sobre el interés y aplicabilidad de las buenas prácticas, incluyéndola en la ficha de cada entidad.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Departamento de Calidad.
- Área Asistencial.
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Listado de entidades y asociaciones elaborado y actualizado de forma continua.
- Ficha tipo elaborada para cada una de las entidades y actualizada de forma continua.
- Procedimiento de contacto con entidades elaborado y aprobado por el Departamento de Calidad.
- Informe de cada acción de intercambio realizada elaborado por la persona responsable.

Código: E8_OB1_ACC1

ACCIÓN: ENCUESTA A LA COMUNIDAD EMPRESARIAL.

Descripción resumida:

- Se identificarán y clasificarán las entidades que conforman el entramado empresarial de Pozoblanco y entorno más próximo y sobre el que PRODE puede tener influencia/relación. Este listado se revisará y actualizará de forma periódica.
- Se elaborará una encuesta a través de la cual se pueda determinar la notoriedad y reputación de PRODE como institución entre la comunidad empresarial. Esta encuesta puede ser única o pueden realizarse diferentes en función de la clasificación realizada y la posible necesidad de diferenciar la información a obtener de las entidades identificadas. Esta encuesta será elaborada por el Departamento de Calidad.
- Una vez diseñada la encuesta se realizará una selección (muestreo) de las entidades identificadas para que la cumplimenten. En su caso, se determinará la mejor forma de poder obtener respuesta por parte de las entidades.
- Una vez recopilada la respuesta a la encuesta se procederá al análisis de la misma y la obtención de un informe en el que se incluyan las conclusiones obtenidas sobre la notoriedad de PRODE en su entorno.
- La encuesta se realizará en 2013 y en 2015. En el segundo caso, se revisará la encuesta e incluirá en el informe la comparativa con los datos obtenidos en 2013.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Departamento de Calidad.
- Área de Empleo.
- Dirección Adjunta

COORDINADOR: Dirección Adjunta.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Listado de las principales entidades del entorno empresarial de PRODE elaborado y actualizado de forma periódica.
- Modelo/s de encuesta elaborado en 2013 y revisado en 2015.
- Encuesta facilitada y recogida a las entidades seleccionadas.
- Informe de resultados elaborado en 2013 y 2015

Código: E8_OB1_ACC2

ACCIÓN: ENCUESTA DE NOTORIEDAD, REPUTACIÓN Y SATISFACCIÓN DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE SERVICIOS EMPRESARIALES DE PRODE.

Descripción resumida:

- Se elaborará una encuesta a través de la cual se pueda determinar la notoriedad, reputación y satisfacción con los servicios de PRODE dirigida a los clientes empresariales de la entidad. Esta encuesta puede ser única o pueden realizarse diferentes modelos en función de los servicios empresariales ofrecidos. Esta encuesta será elaborada por el Departamento de Calidad.
- Una vez elaborada la encuesta se determinará la forma y selección de clientes, en su caso, para la cumplimentación de la misma. Esto quedará reflejado en un protocolo o procedimiento que elaborarán en coordinación el Departamento de calidad y el Área de Empleo.
- Cada seis meses se realizará un análisis de las respuestas obtenidas y la obtención de un informe en el que se incluyan las conclusiones obtenidas sobre la notoriedad, reputación y satisfacción de los clientes empresariales de PRODE.
- La encuesta se realizará a partir de 2013 revisándola tras la emisión del segundo informe de cada año. A partir del segundo informe obtenido se incluirá la comparativa con los datos obtenidos en el análisis anterior.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad
- Área de Empleo
- Dirección Adjunta

COORDINADOR: Dirección Adjunta.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Modelo/s de encuesta elaborado en 2013 y revisado en 2014 y 2015.
- Elaborado el protocolo de aplicación de la encuesta en 2013.
- Informes semestrales de resultados (en total 6) elaborados.

Código: E8_OB1_ACC3

ACCIÓN: ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE PRODE EN POZOBLANCO Y LA COMARCA DE LOS PEDROCHES.

Descripción resumida:

- Anualmente, PRODE realizará un estudio a través del cual evaluar la capacidad para generar riqueza y el impacto del desarrollo de su actividad en los subsistemas económico y social de la Comarca de los Pedroches y, en particular, en Pozoblanco.
- El estudio será presentado al Consejo de Dirección.
- Se analizarán los datos correspondientes al año inmediatamente anterior al que se realiza y a partir del segundo estudio se incluirán comparativas con los estudios anteriores.
- Se podrá requerir información de todos los departamentos que se centralizará en el Departamento Económico.
- Entre los elementos que ha de contener este estudio anual se incluyen los siguientes:
 - Presentación de la entidad y principales datos de la misma.
 - Presentación y principales datos de los servicios ofrecidos.
 - Estimación del impacto económico directo de la actividad.
 - Estimación de impactos indirectos en el entorno.
 - Comparativa con años anteriores (a partir del segundo estudio).
 - Conclusiones.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área de Empleo.
- Departamento Económico.
- Dirección Adjunta.

COORDINADOR: Dirección Adjunta.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Estudios de impacto económico y social correspondientes a los años 2012, 2013 y 2014 realizados con los contenidos mínimos indicados y presentados al Consejo de Dirección.

Código: E8_OB2_ACC1

ACCIÓN: PRESENTACIÓN A TODAS LAS EMPRESAS CON LAS QUE SE TRABAJA NUEVAS PROPUESTAS DE COLABORACIÓN.

Descripción resumida:

- En 2012, se identificarán y priorizarán todas las empresas con las que actualmente trabaja PRODE y la fórmula en la que se ha establecido esta colaboración a través de una base de datos que se revisará anualmente y se actualizará de manera periódica.
- En 2012, se identificarán las nuevas modalidades de colaboración que PRODE puede establecer con cada una de estas empresas en función de la cartera de servicios y las posibles necesidades de las entidades.
- En 2012, se revisará la carta de servicios existente y/o se elaborará una específica para la presentación a empresas que se revisará y actualizará anualmente.
- A partir de 2013, se establecerá al menos un contacto al año con todas las empresas identificadas a través de los cuales se presenten los servicios ofrecidos y se detecten las posibles necesidades de las entidades con respecto a PRODE para la puesta en marcha y mejora de los servicios.
- La información obtenida tras cada uno de los contactos se incluirá en la base de datos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial.
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Dirección de Empleo.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Elaborada la base de datos y actualizada para cada año.
- Carta de servicios a empresas elaborada en 2012 y revisada anualmente.
- Contactadas todas las empresas identificadas al menos una vez cada año.

Código: E8_OB2_ACC2

ACCIÓN: CAPTAR Y PRESENTAR NUEVAS EMPRESAS.

Descripción resumida:

- En 2012, se identificarán y priorizarán las empresas con las que PRODE puede trabajar potencialmente y los servicios que pueden ser de interés para las mismas. Se elaborará una base de datos que se revisará anualmente y se actualizará de manera periódica.
- A partir de 2013, se establecerá al menos un contacto al año con todas las empresas identificadas a través de los cuales se presenten los servicios ofrecidos y se detecten las posibles necesidades de las entidades con respecto a PRODE para la puesta en marcha y mejora de los servicios. Para ello se hará uso de la carta de servicios a empresas elaborada y revisada en la Acción E8_OB2_ACC1.
- La información obtenida tras cada uno de los contactos se incluirá en la base de datos. Si se estableciera alguna colaboración, la entidad se eliminará de esta base de datos y pasará a formar parte de la base de datos elaborada en la Acción E8_OB2_ACC1.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial.
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Dirección de Empleo.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Elaborada la base de datos y actualizada para cada año.
- Carta de servicios a empresas elaborada en 2012 y revisada anualmente.
- Contactadas todas las empresas identificadas al menos una vez cada año.

Código: E8_OB2_ACC3

ACCIÓN: INVITACIÓN A EVENTOS A EMPRESAS.

Descripción resumida:

- Ante la celebración de cualquier tipo de evento, se comunicará a la Dirección de Empleo la realización del mismo.
- La Dirección de Empleo hará uso de las bases de datos elaboradas en las acciones E8_OB2_ACC1 y E8_OB2_ACC2 para seleccionar y/o sugerir las empresas que pueden estar interesadas en participar en los mismos. Este listado se enviará al Consejo de Dirección que determinará las empresas que finalmente serán invitadas.
- El Departamento de Comunicación se encargará de la gestión de la invitación a estas empresas siguiendo las directrices que marque el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Consejo de Dirección.
- Área de Empleo.
- Departamento de Comunicación.

COORDINADOR: Dirección de Empleo.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Comunicados todos los eventos que se van a realizar a la Dirección de Empleo.
- Listado de empresas asociado a cada evento una vez que ha sido estudiado, comentado y aprobado por el Consejo de Dirección.
- Invitadas en todos los eventos empresas de las bases de datos.

Código: E8_OB3_ACC1

ACCIÓN: PRESENTACIÓN A TODAS LAS ADMINISTRACIONES LOCALES CON LAS QUE SE TRABAJA NUEVAS PROPUESTAS DE COLABORACIÓN.

Descripción resumida:

- En 2012, se identificarán y priorizarán todas las administraciones locales y órganos dependientes de las mismas con las que actualmente trabaja PRODE y la fórmula en la que se ha establecido esta colaboración a través de una base de datos que se revisará anualmente y se actualizará de manera periódica.
- En 2012, se identificarán las nuevas modalidades de colaboración que PRODE puede establecer con cada una de estas entidades en función de la cartera de servicios y las posibles necesidades de las mismas.
- En 2012, se revisará la carta de servicios existente y/o se elaborará una específica para la presentación a administraciones locales que se revisará y actualizará anualmente.
- A partir de 2013, se establecerá al menos un contacto al año con todas las administraciones locales identificadas a través de los cuales se presenten los servicios ofrecidos y se detecten las posibles necesidades de las entidades con respecto a PRODE para la puesta en marcha y mejora de los servicios.
- La información obtenida tras cada uno de los contactos se incluirá en la base de datos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial.
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Dirección Asistencial.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Elaborada la base de datos y actualizada para cada año.
- Carta de servicios a administraciones locales elaborada en 2012 y revisada anualmente.
- Contactadas todas las administraciones locales identificadas al menos una vez cada año.

Código: E8_OB3_ACC2

ACCIÓN: INVITACIÓN A EVENTOS A ADMINISTRACIONES LOCALES.

Descripción resumida:

- Ante la celebración de cualquier tipo de evento, se comunicará a la Dirección de Empleo la realización del mismo.
- La Dirección de Empleo hará uso de la base de datos elaborada en la acción E8_OB3_ACC1 para seleccionar y/o sugerir las administraciones locales que pueden estar interesadas en participar en los mismos. Este listado se enviará al Consejo de Dirección que determinará las administraciones locales que finalmente serán invitadas.
- El Departamento de Comunicación se encargará de la gestión de la invitación a estas administraciones locales siguiendo las directrices que marque el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial.
- Consejo de Dirección.
- Departamento de Comunicación.

COORDINADOR: Dirección Asistencial.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Comunicados todos los eventos que se van a realizar a la Dirección Asistencial.
- Listado de administraciones locales asociado a cada evento una vez que ha sido estudiado, comentado y aprobado por el Consejo de Dirección.
- Invitadas en todos los eventos administraciones locales de las bases de datos.

Código: E8_OB4_ACC1

ACCIÓN: PRESENTACIÓN DE NUEVAS PROPUESTAS DE COLABORACIÓN A LOS OTROS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE YA SE TRABAJA.

Descripción resumida:

- En 2012, se identificarán y priorizarán los grupos de interés (exceptuando empresas y administraciones locales contempladas en los objetivos 2 y 3 de este eje) con las que actualmente trabaja PRODE y la fórmula en la que se ha establecido esta colaboración a través de una base de datos que se revisará anualmente y se actualizará de manera periódica. Estos grupos de interés incluirán organizaciones no lucrativas del tercer sector, entidades del ámbito universitario y otras entidades públicas del sector.
- En 2012, se identificarán las nuevas modalidades de colaboración que PRODE puede establecer con cada una de estos grupos de interés en función de la cartera de servicios y las posibles necesidades de las mismas.
- En 2012, se revisará la carta de servicios existente y/o se elaborará una específica para la presentación a estos grupos de interés que se revisará y actualizará anualmente.
- A partir de 2013, se establecerá al menos un contacto al año con todos los grupos de interés identificados a través de los cuales se presenten los servicios ofrecidos y se detecten las posibles necesidades de las entidades con respecto a PRODE para la puesta en marcha y mejora de los servicios.
- La información obtenida tras cada uno de los contactos se incluirá en la base de datos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Calidad
- Área Asistencial

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Elaborada la base de datos y actualizada para cada año.
- Carta de servicios a grupos de interés elaborada en 2012 y actualizada anualmente.
- Contactados todos los grupos de interés identificados al menos una vez cada año.

Código: E8_OB4_ACC2

ACCIÓN: INVITAR A EVENTOS A LOS OTROS GRUPOS DE INTERÉS.

Descripción resumida:

- Ante la celebración de cualquier tipo de evento, se comunicará a la Dirección Asistencial de la realización del mismo.
- La Dirección Asistencial hará uso de la base de datos elaborada en la acción E8_OB4_ACC1 para seleccionar y/o sugerir los grupos de interés que pueden participar o colaborar en los mismos. Este listado se enviará al Consejo de Dirección que determinará los grupos de interés que finalmente serán invitados.
- El Departamento de Comunicación se encargará de la gestión de la invitación a estos grupos de interés siguiendo las directrices que marque el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial
- Departamento de Comunicación
- Consejo de Dirección

COORDINADOR: Dirección Asistencial.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Comunicados todos los eventos que se van a realizar a la Dirección Asistencial.
- Listado de grupos de interés asociado a cada evento una vez que ha sido estudiado, comentado y aprobado por el Consejo de Dirección.
- Invitadas en todos los eventos a grupos de interés de las bases de datos.

Código: E9_OB1_ACC1

ACCIÓN: DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTEGRAL (OFF Y ONLINE) PARA EL PERÍODO 2012-2015, ASÍ COMO SUS PLANES OPERATIVOS ANUALES.

Descripción resumida:

- Elaboración de un Plan Estratégico de Comunicación que parta del conocimiento y análisis del posicionamiento actual de la marca PRODE y fije el posicionamiento deseado por la Entidad para cada uno de los grupos de interés previamente identificados y priorizados, a través de la elaboración de una estrategia de comunicación integral que defina los mensajes, las acciones y los medios empleados para ser percibidos como queremos, a fin de conseguir mayor y mejor reputación y/o mayor volumen de negocio.
- Dichos mensajes y acciones anteriores serán concretados anualmente en un Plan Operativo de Comunicación que, para cada periodo anual, especificará los objetivos y acciones específicas a desarrollar así como la revisión y evaluación de las mejoras que se producen.
- El Plan Estratégico de Comunicación considerará y priorizará aquellas estrategias y acciones concretas centradas en los grupos de interés principales, según lo previsto en E2_OB1_ACC1 y otras acciones vinculadas a ésta.
- Pondrá una especial atención a la comunicación corporativa on line haciendo uso y empleo de técnicas y herramientas propias del entorno web y social media 2.0.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Comunicación
- Departamento de SSII y NNTT

COORDINADOR: Presidencia

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan Estratégico de Comunicación diseñado y aprobado: Sí/No.
- Planes Operativos Anuales diseñados, aprobados, ejecutados y evaluados: Sí/No.

Código: E9_OB1_ACC2

ACCIÓN: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA INCLUYENDO MEDIOS DIGITALES.

Descripción resumida:

- Elaboración de un Manual de Identidad Visual Corporativa que recoja una serie de condicionantes gráficos –logotipos, fuentes, colores-, lingüísticos – fijación de determinados términos, tratamientos, uso del lenguaje-, y de otro tipo –uniformes, photocalls, etc.- que sean de obligado cumplimiento para toda la organización.
- La línea de identidad visual corporativa a crear e implantar pondrá especial atención en los medios y soportes de la red internet (email, banners sobre eventos de PRODE, banners de actividades y noticias, e-newsletters o revistas de difusión virtual, etc.).
- El manual diseñado, una vez aprobado será presentado y explicado en el Consejo de Dirección.
- Se elaborará un plan y su presupuesto para facilitar la progresiva aplicación y adaptación de la identidad visual creada a los diversos soportes, procediéndose a la sustitución de aquellos soportes con la anterior identidad visual corporativa. Se revisará anualmente el cumplimiento del plan y se emitirá el informe de revisión correspondiente.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamentos de Comunicación, Económico y de SSII y NNTT.

COORDINADOR: Dirección Ajunta a Presidencia

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Manual de Identidad Visual Corporativa creado, aprobado y presentado: Sí/No.
- Plan y presupuesto para la implantación establecido y aprobado: Si/No
- Informes anuales de revisión de la implantación de la nueva identidad realizados: Si/ No.

Código: E9_OB1_ACC3

ACCIÓN: ELABORAR ESTRATEGIA DE CONTENIDOS/MENSAJES STORYTELLING ASOCIADA A LA MARCA PRODE Y DESARROLLAR SU EJECUCIÓN EN ACTOS PÚBLICOS Y A TRAVÉS DE OTROS MEDIOS GENERALES DE DIFUSIÓN.

Descripción resumida:

- Creación de una estrategia de storytelling que, sirviéndose de la emotividad y complicidad con el espectador que le es propia, transmita el núcleo de la marca PRODE, la calidad de vida para personas con discapacidad y/o en situación de dependencia, concepto inmaterial que de otra manera sería más difícil de transmitir.
- Se concretará en un documento la estrategia de storytelling, de forma que se recoja, tanto la política directriz general en esta materia, como sus adaptaciones para, tanto los servicios del área asistencial, como las empresas y restantes servicios acogidos bajo el área de empleo.
- Para todo ello, será necesario determinar qué aspectos esenciales deberán formar parte del relato, formalizarlo en un guión, adaptarlo a los medios y eventos donde se decida representar y determinar las personas que llevarán a cabo la escenificación del mensaje.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Comunicación

COORDINADOR: Presidencia

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Redacción de un informe/documento con la estrategia definida, así como con las adaptaciones oportunas a cada área de trabajo: Sí/No.

Código: E9_OB1_ACC4

ACCIÓN: EXPONER POR COLEGIOS E INSTITUTOS UNA PRESENTACIÓN DE PRODE.

Descripción resumida:

- Se realizará un acercamiento de PRODE al sistema educativo en la zona de influencia al objeto de que sea conocida la misión, visión, realidad y servicios que realiza PRODE con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia así como de sus familiares y allegados.
- En primera instancia será preciso hacer una propuesta con la relación de entidades educativas a visitar, el marco de acogida y de desarrollo de cada encuentro (acuerdo individual con cada centro educativo, con la Consejería de Educación, mediante visita institucional, etc.), así como con las características específicas de cada actividad (ponencias, principalmente) que quepa realizar.
- En todo caso, se propondrá la redacción de una ponencia tipo en la que se dé a conocer la misión, visión, valores, programas y servicios de PRODE según el público objetivo previsto.
- Dicha ponencia deberá ser adaptada ad hoc en función de las características específicas del colectivo educativo (docentes y alumnado de educación primaria, secundaria, etc.), de la situación o localidad o de otros factores. La ponencia se actualizará anualmente al objeto de que incorpore siempre la realidad y los proyectos vigentes en PRODE.
- Esta acción es complementaria a E9_OB1_ACC5 para el sector educativo.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia.
- Departamento de Comunicación.

COORDINADOR: Dirección Adjunta.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Ponencia tipo realizada y actualizada conforme a los requisitos establecidos: Sí/No.
- Exposiciones realizadas en entidades educativas: Si/No.

Código: E9_OB1_ACC5

ACCIÓN: DESARROLLAR PROGRAMA DE PUERTAS ABIERTAS PERMANENTE.

Descripción resumida:

- Se institucionalizará un programa de puertas abiertas que esté a disposición de cualquier persona que muestre interés en conocer la realidad de PRODE.
- Para ello será necesario establecer un procedimiento o instrucción técnica al efecto de tramitar las solicitudes, que instituya el canal a través del cual se reciben las solicitudes y el establecimiento de una ruta por los diversos centros y servicios representativa de la realidad de PRODE.
- Se promoverá este programa de puertas abiertas ante entidades del sector público, entidades sin ánimo de lucro y otros colectivos que formen parte de los grupos de interés prioritarios para PRODE.
- Anualmente se hará una revisión del programa establecido y de los resultados alcanzados. Se emitirá breve informe con las conclusiones obtenidas en relación a la contribución de este programa a la mejora de la notoriedad, imagen y reputación de PRODE.
- Esta acción se relaciona con E2_OB1_ACC1 – entre otras centradas en los grupos de interés - y es complementaria a E9_OB1_ACC4 para el sector educativo.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Comunicación.

COORDINADOR: Dirección Adjunta.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Procedimiento o instrucción técnica establecida: Sí/No.
- Programa de puertas abiertas establecido para cada periodo anual: Si/ No
- Emitido un breve informe anual de conclusiones con los resultados obtenidos: Si/No.

Código: E9_OB1_ACC6

ACCIÓN: ENVIAR DOCUMENTACIÓN SOBRE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS A GRUPOS DE INTERÉS CONCRETOS.

Descripción resumida:

- Conforme a los grupos de interés identificados y priorizados en E2_OB1_ACC1, es necesario prever y analizar la idoneidad de que determinados grupos de interés reciban información sobre actividades que lleve a cabo la Organización.
- En función de ello se les remitirá la documentación o información oportuna sobre PRODE que se refiera a la actividad y que contribuya a aumentar la notoriedad, imagen y reputación de PRODE y/o que facilite una mejora en la relación y diálogo mantenido con estos grupos de interés.
- Esta acción, por su importancia, formará parte del contenido del Plan Estratégico de Comunicación previsto en E9_OB1_ACC1 y, en su caso, en las acciones E9_OB1_ACC9, E9_OB1_ACC11, E9_OB2_ACC1 y E9_OB2_ACC2 que se desarrollen anualmente.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Presidencia
- Departamento de Comunicación

COORDINADOR: Dirección Adjunta

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Análisis previo realizado y documentación/información remitida: Sí/No.

Código: E9_OB1_ACC7

ACCIÓN: ORIENTAR LAS JORNADAS DE FAMILIAS AL CONOCIMIENTO HACIA PRODE.

Descripción resumida:

- Las familias (consideradas como grupo para el que PRODE es relevante), como uno de los grupos de interés más importantes de PRODE deberán de ser informadas de la notoriedad, diferenciación y relevancia justa de la marca PRODE a través de las jornadas de familias que se organizan anualmente.
- La planificación previa de las diversas actividades y contenidos de estas jornadas requerirá un esfuerzo adicional para provocar que este colectivo prioritario y estratégico para el cumplimiento de la misión de PRODE tenga un mayor conocimiento y acercamiento de la realidad, características y potencialidades que le ofrece esta entidad para mejorar la calidad de vida de la persona en situación de dependencia y de su entorno familiar o de personas allegadas.
- El grupo de trabajo encargado de su organización verificará que los contenidos y actividades previstas permiten lograr estos objetivos.
- A la finalización de las jornadas se emitirá un breve informe o acta con los resultados de cada jornada familiar celebrada en relación al logro de estos objetivos de notoriedad, diferenciación y relevancia.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Comunicación.
- Área Asistencial

COORDINADOR: Dirección adjunta

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Emitido un breve informe anual o acta de conclusiones con la valoración del logro de los objetivos de notoriedad, diferenciación y relevancia: si/No.

Código: E9_OB1_ACC8

ACCIÓN: ENCUESTAR A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS INTRODUCIENDO ÍTEMS QUE EVALÚEN LOS CRITERIOS A VALORAR EN ESTE EJE.

Descripción resumida:

- Según la priorización que se haga de los grupos de interés (E9_OB1_ACC1), se les encuestará a todos para conocer la percepción que tienen de PRODE según las metas a conseguir en el objetivo de estas acciones.
- Además de otros objetivos pertinentes que debe cumplir la investigación a realizar (conocimiento de sus necesidades, expectativas, etc.), los ítems a introducir en cada proceso de encuestación – al menos de carácter bianual -, se enfocará a conocer los niveles de diferenciación, relevancia, estima y conocimiento que tiene cada grupo de interés de la marca PRODE.
- De igual forma, se introducirán las variables o ítems necesarios al objeto de disponer de una estimación del nivel de reputación de PRODE en estos colectivos.
- Tras cada proceso de encuestación se emitirá informe con los resultados obtenidos que será presentado en el Consejo de Dirección.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamentos de Comunicación, Calidad, Asistencial y Empleo.

COORDINADOR: Dirección adjunta.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Modelo de encuesta realizada incluyendo ítems: Si/No.
- Procesos de encuestación realizados conforme a los requisitos establecidos: si/No.
- Informes de resultados realizados y presentados: si/No.

Código: E9_OB1_ACC9

ACCIÓN: DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MARKETING DIRECTO (ENVÍO PERSONALIZADO DE SOPORTE IMPRESOS Y ENVÍO DIGITAL (E-MAILING), POR EJEMPLO EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN.

Descripción resumida:

- Se diseñará y desarrollará un Plan de Marketing Directo orientado a cumplir los objetivos de este eje y dirigido a los principales grupos de interés identificados.
- El Plan de Marketing Directo formará parte de los contenidos y acciones del Plan Estratégico de Comunicación detallado en E9_OB1_ACC1, así como de los correspondientes planes operativos anuales y de otras acciones vinculadas a los anteriores (ver E9_OB2_ACC1, por ejemplo).
- Siempre que sea posible, por razones económicas y de ahorro de recursos, se priorizará el empleo del medio digital para estas acciones.
- En el marco de la evaluación de cada plan operativo anual y del conjunto del Plan Estratégico de Comunicación, se llevará a cabo una revisión periódica de los resultados alcanzados con las acciones de marketing directo llevadas a cabo.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Comunicación
- Departamento de SSII y NNTT

COORDINADOR: Dirección Adjunta.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de marketing directo diseñado, ejecutado y evaluado conforme a los requisitos establecidos: Si/No.

Código: E9_OB1_ACC10

ACCIÓN: DISEÑO Y REALIZACIÓN DE LOS SOPORTES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES Y FAMILIARES PREVISTA EN LOS PROCESOS DE LA PCP Y SEGÚN EL PROTOCOLO PAP DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Descripción resumida:

- Tanto para clientes directos como con familiares se diseñará y desarrollarán y actualizarán convenientemente aquellos soportes y/o canales de comunicación necesarios para dar respuesta a los procesos de calidad acordes a la PCP (Planificación Centrada en la Persona) y las exigencias del protocolo de calidad PAP de la Junta de Andalucía.
- Se verificará que la existencia, entrega y/o uso de estos soportes pueda formar parte de las variables que se contemplan en el ERP aplicado desde la perspectiva del área asistencial.
- Se realizará al menos una revisión o actualización bianual de la conformidad e idoneidad de estos soportes.
- Se fomentará, siempre que sea posible, el uso de soportes digitales.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Área Asistencial.
- Departamento de Comunicación.
- Departamento de Calidad.
- Departamento de SSII y NNTT.

COORDINADOR: Dirección Asistencial.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Soportes de comunicación realizados y actualizados conforme a los requisitos especificados: Si/No.

Código: E9_OB1_ACC11

ACCIÓN: ESTABLECER UNA ESTRATEGIA DE MARKETING RELACIONAL PARA DETERMINADOS SERVICIOS COMERCIALES.

Descripción resumida:

- Se diseñará una estrategia de marketing relacional para determinados servicios comerciales conforme a las prioridades establecidas respecto a los grupos de interés, así como en relación a las necesidades y líneas estratégicas definidas en el conjunto del Plan Estratégico de Comunicación.
- La estrategia de marketing relacional incidirá en el correcto uso de las técnicas de storytelling definidas en E9_OB1_ACC3 y E9_OB2_ACC1, así como la adecuada identificación y empleo de los medios y soportes que mayor capacidad de impacto tienen en los clientes finales de los servicios de naturaleza empresarial adscritos al Dpto. Empleo.
- La estrategia definida estará reflejada de forma directa en el documento del Plan Estratégico de Comunicación y, en su caso, en los correspondientes planes operativos anuales.
- Se adaptará y/o revisará dicha estrategia de marketing relacional a las necesidades particulares de aquellos clientes finales que coinciden con pertenecer al colectivo de personas en situación de dependencia.
- De igual forma se adaptará y/o revisará para aquellos clientes que usan los servicios empresariales de forma recurrente.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Comunicación
- Área de Empleo.

COORDINADOR: Dirección adjunta

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Estrategia de marketing relacional definida, desarrollada y revisada conforme a los requisitos establecidos: Si/No.

Código: E9_OB2_ACC1

ACCIÓN: DISEÑO Y DESARROLLO DE UN PLAN DE PRESENCIA Y COMUNICACIÓN ADAPTADO A INTERNET 2.0.

Descripción resumida:

- Como parte específica del Plan Estratégico de Comunicación y de los planes operativos anuales adscritos a este, se abordará el diseño, desarrollo y evaluación de la presencia, modelo y estrategia de comunicación en el entorno de internet 2.0; en consecuencia, haciendo uso de técnicas y herramientas que permiten y facilitan la plena interacción con los usuarios finales de los servicios que se prestan en PRODE, en tiempo real y socializando (compartiendo con la sociedad restante) las noticias y contenidos de comunicación oportunos.
- El plan de presencia contendrá, entre otros posibles aspectos, los siguientes: espacios a través de los cuáles PRODE o cualquiera de las marcas asociadas a esta principal, están presentes en Internet (sitios web, por ejemplo); el/ los canales de comunicación 2.0 y de presencia en redes sociales establecidos para cada caso; el modelo de comunicación directa y personalizada a realizar con las personas usuarias; las técnicas, medios y herramientas a emplear para un correcto posicionamiento de dichos espacios web y de redes sociales 2.0; los mecanismos para monitorizar de forma continua la contribución a la obtención de mejores resultados en los objetivos previstos en relación a la imagen y reputación de PRODE; los recursos técnicos, económicos y humanos que deberán emplearse en cada periodo.
- Esta acción se relaciona directamente también con E9_OB2_ACC2.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Comunicación

COORDINADOR: Dirección adjunta

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de presencia y comunicación adaptado a internet 2.0 diseñado, desarrollado y evaluado conforme a los requisitos establecidos: Si/No.

Código: E9_OB2_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO Y EJECUCIÓN SEMESTRAL DEL SOCIAL MEDIA PLAN

Descripción resumida:

- Aunque el social Media Plan es parte ineludible del plan previsto en E9_OB2_ACC1, por la naturaleza temporal y el alcance cortoplacista de la acción en el ámbito del Social Media, se precisa que lo incluido al respecto en cada plan operativo anual de comunicación, sea detallado y revisado al menos con periodicidad semestral.
- Cada seis meses se procederá a revisar cada periodo anterior, así como a planificar la actividad en medios sociales de internet para los seis meses siguientes.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Comunicación.
- Departamento de SSII y NNTT

COORDINADOR: Dirección adjunta

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Planes Social Media semestrales establecidos, desarrollados y evaluados: Si/No.

Código: E9_OB2_ACC3

ACCIÓN: INCORPORAR UN COMMUNITY MANAGER

Descripción resumida:

- Durante 2012 se procederá a la designación de una persona para ejercer la responsabilidad de dirección, gestión y evaluación de la presencia de la marca PRODE – y, en su caso, de otras marcas asociadas a ésta -, en las redes sociales en internet (Community Management).
- La persona que ejerza las funciones de Community Manager deberá tener las competencias técnicas y las habilidades de comunicación necesarias para el correcto desempeño de esta responsabilidad.
- Por ello, en el marco del Plan de formación continua previsto en E3_OB5_ACC2, se incluirán las acciones necesarias para garantizar el acceso al necesario conocimiento de una materia tan dinámica y cambiante como esta.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento de Técnico y de RRHH.

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Community Manager designado y con las competencias necesarias para el correcto desempeño de sus funciones y responsabilidades: Si/No.

Código: E9_OB2_ACC4

ACCIÓN: PLATAFORMA WEB PARA LA GESTIÓN, CAPTACIÓN Y COMUNICACIÓN CONTINUA CON EL VOLUNTARIADO (CORPORATIVO Y CONVENCIONAL).

Descripción resumida:

- Dado que ya existe tecnología ad hoc de contrastada eficacia y eficiencia para la captación y gestión de sistemas de voluntariado (corporativo o no), se estudiará con un agente externo cual sería la metodología/tecnología más adecuada a implantar una vez estén los procesos derivados del servicio o área de voluntariado bien definidos.
- Se procederá a la identificación de los posibles proveedores de plataformas y a la evaluación de las características, funcionalidades, posibilidades de integración en el sistema de comunicación y de presencia de Prode en internet, formas de uso (adquisición, ASP, etc.), así como el coste económico de emplear estas tecnologías según cada modalidad.
- Una vez identificados los proveedores y caracterizadas o evaluadas las posibles soluciones a adquirir se emitirá un informe propuesta debidamente razonado con la sugerencia del posible proveedor y tecnología a incorporar.
- Dicho informe será revisado por Presidencia y en su caso, presentado en el Consejo de Dirección.
- Se realizará, al menos tras un año de uso, una evaluación de su correcto funcionamiento.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Comunicación
- Presidencia
- Departamentos Asistencial, SSII y NNT y Económico

COORDINADOR: Dirección adjunta

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Informe propuesta con la solución posible a incorporar emitido y presentado: Si/No.
- Evaluación realizada del funcionamiento de la tecnología incorporada: Si/No.

Código: E9_OB3_ACC1

ACCIÓN: EVALUACIÓN DE LA REPUTACIÓN OFF Y ON LINE.

Descripción resumida:

- Se evaluarán bien a través de encuestas personales por teléfono a un número representativo del total de los grupos de interés y on line con la herramienta que se determine se adecue a los ítems que se pretendan medir.
- La evaluación de la reputación on y off line se podrá realizar, bien a través de un proceso de encuestación ad hoc, bien mediante la inclusión de ítems específicos en los medios empleados en el marco de la acción E9_OB1_ACC8.
- Las conclusiones del estudio o análisis específico de la reputación de Prode estará segmentadas para cada uno de los principales grupos de interés.
- Se emitirá informe específico con las conclusiones y recomendaciones de actuación para alcanzar la mejora en el índice de reputación logrado. Dicho informe será presentado a Presidencia y al Consejo de Dirección para su valoración.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Departamento de Comunicación
- Presidencia
- Departamento de Calidad

COORDINADOR: Dirección adjunta

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Estudio/ Análisis realizado sobre la reputación on y off line: Si/No.
- Informe de conclusiones y recomendaciones realizado y presentado: Si/No.

Código: E10_OB1_ACC1

ACCIÓN: DISEÑAR E IMPLANTAR UNA PLAN DE I+D+i ANUAL.

Descripción resumida:

- Elaboración de una planificación anual a través de la cual se canalicen las diferentes actividades que puedan suponer una innovación o experimentación en la forma de atender y satisfacer las necesidades de los clientes-usuarios, familias, personal y voluntarios. Será elaborado conjuntamente por el Departamento de Calidad y el Departamento Técnico y de RR.HH.
- La planificación podrá incorporar actuaciones relacionadas con la puesta en marcha en PRODE de buenas prácticas detectadas en E7_OB2.
- El plan deberá incluir objetivos, acciones, seguimiento, cronograma, recursos, responsable, presupuesto y contará con un apartado específico destinado a la formación, *coaching* o asistencia técnica necesaria para el personal en cuanto a la generación, detección, puesta en marcha y evaluación de actuaciones innovadoras en el marco de la gestión de centros asistenciales. Cada planificación incorporará aportaciones innovadoras y experimentales.
- Su redacción estará aprobada por el Consejo de Dirección. La implantación estará coordinada por el Departamento de Calidad y los resultados serán presentados de nuevo al Consejo de Dirección.
- A partir del seguimiento previsto se verificará la puesta en marcha de las acciones y los resultados obtenidos.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Departamento Calidad
- Área Asistencial
- Área de Empleo

COORDINADOR: Responsable de Calidad.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Plan de I+D+i anual diseñado e implantado conforme a los requisitos especificados.
- Totalidad de acciones realizadas verificadas a través de los informes de seguimiento.

Código: E10_OB1_ACC2

ACCIÓN: CONTRIBUCIÓN A LA REALIZACIÓN DE TESIS DOCTORALES Y CONVOCATORIA DE PREMIOS RELACIONADOS CON LA I+D+I EN LA CALIDAD DE VIDA.

Descripción resumida:

- Participación de PRODE en actividades de mecenazgo para colaborar e impulsar la formación postdoctoral de investigadores que se comprometan a desarrollar estudios relacionados con los ámbitos de actuación de PRODE priorizando la calidad de vida de las personas con discapacidad y/o en situación de dependencia de sus familias. Se realizarán las siguientes actividades:
 - o Firma de Convenios de colaboración con universidades o entes dependientes dedicados a labores de investigación en las áreas de actividad de PRODE.
 - o La realización de una convocatoria de mecenazgo para captar doctorandos, cuyos temas de investigación estén estrechamente relacionados con los intereses de PRODE, que permita compartir los frutos de sus investigaciones.
- Convocatoria de premios anuales a la promoción e investigación científica sobre la mejora de la calidad de vida de las personas.
- Participación en convocatorias de premios presentando posibles trabajos de investigación que se hayan desarrollado en la Entidad, por profesionales de la misma o por investigadores externos que hayan desarrollado trabajos dentro de PRODE.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Comisión de Dirección.
- Área Asistencial.
- Unidad de Propuestas.

COORDINADOR: Dirección Asistencial.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Convenios firmados por PRODE con entidades universitarias.
- Convocatoria pública de mecenazgo, acta de decisión y productos de investigación resultantes.
- Convocatoria de premios anuales pública, acta de decisión y acto de entrega de los mismos.
- Relación de convocatorias detectadas de interés y documentos que acrediten la participación en las mismas elaborado por la Unidad de Propuestas.

Código: E10_OB1_ACC3

ACCIÓN: CONVOCATORIA DE UN CONCURSO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA RECONOCER LAS EXPERIENCIAS Y FÓRMULAS INNOVADORAS DESARROLLADAS POR LOS SERVICIOS DE PRODE.

Descripción resumida:

- Creación y puesta en marcha de un concurso interno bianual de buenas prácticas, que recoja en unas bases los requisitos, modus operandi, plantilla de presentación del trabajo y premio con el recompensar la/s práctica/as ganadora/as.
- Establecer un Comité, que tendrá como misión la realización de la convocatoria, labores de asesoramiento y orientación y, por supuesto, la evaluación de las prácticas presentadas.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS / ÁREAS QUE INTERVIENEN

- Consejo de Dirección.

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

- Acta de designación del comité en la que se incluyan las funciones del mismo firmada por el Consejo de Dirección.
- Convocatorias de 2013 y 2015 del concurso elaborada por el Comité y firmada por el Consejo de Dirección con las indicaciones realizadas en la descripción.
- Actas de evaluación y decisión sobre las prácticas ganadoras de concurso elaborada por el comité y aprobada por el Consejo de Dirección.
- Convocatoria y entrega de los premios realizada.

Código: E10_OB2_ACC1

ACCIÓN: CONSTITUCIÓN DE GRUPOS INTERNOS PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA DE APRENDIZAJE FORMADO POR LÍDERES.

Descripción resumida:

- Designación de, al menos, dos grupos de trabajo formados por líderes de cada Departamento y Áreas de Servicios que se orienten a la detección de aspectos ligados a la innovación y mejora del aprendizaje indicando las funciones y frecuencia de reunión de los mismos.
- Debe entenderse el aprendizaje como el relativo, no a las personas que componen la plantilla actual de PRODE, sino al de la organización como tal en cuanto conjunto de personas, tecnologías, métodos de trabajo, estrategias y prácticas llevadas a cabo en los mercados en que opera y ante los clientes a los que se dirige; un aprendizaje derivado del buen hacer, el correcto desempeño de su misión y la consecución de los resultados clave deseados.
- La acción incluirá la identificación de objetivos de trabajo por parte de este grupo y la necesaria documentación de los consensos y acciones establecidas en las reuniones de estos grupos durante cada periodo anual.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia.
- Departamento Técnico y de RR.HH.
- Área Asistencial.
- Área de Empleo.
- Departamento de Calidad.

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Grupos de trabajo creados.
- Reuniones establecidas y documentos realizados sobre los resultados de su funcionamiento.

Código: E10_OB2_ACC2

ACCIÓN: DISEÑO Y REDACCIÓN DE OBJETIVOS, DINÁMICA Y PLAN DE TRABAJO PARA LOS GRUPOS DE INNOVACIÓN.

Descripción resumida:

- Cada grupo de innovación formado por los líderes, establecerá partiendo de las necesidades expresadas por los grupos de interés, qué objetivos se pretenden alcanzar, así como la forma de llevarlos a cabo mediante un plan y estrategia de trabajo adecuado para conseguir el fin.
- Se definirá la periodicidad de las reuniones y la forma en la que se trabajará en las mismas, así como los cauces para canalizar los resultados de las mismas y las propuestas que surjan.
- Este plan tendrá una periodicidad anual incluyendo una revisión intermedia y final cada seis meses que ayude a corregir desviaciones y a detectar posibles fuentes de mejora y las fórmulas para la puesta en marcha de las acciones que se determinen oportunas como resultado del trabajo de los grupos de mejora.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Grupos de Innovación

COORDINADOR: Presidencia

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Planes de trabajo redactados por cada grupo y aprobados por el Consejo de Dirección.
- Informes de seguimiento y documentación de las acciones puestas en marcha como consecuencia del seguimiento elaborados por cada grupo de trabajo.

Código: E10_OB2_ACC3

ACCIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS ALCANZADOS.

Descripción resumida:

- Análisis y recopilación de los resultados obtenidos en los grupos de interés, tanto a nivel de satisfacción de los mismos, como del aprendizaje en nuevas herramientas e innovaciones.
- Este análisis estará formado por las conclusiones obtenidas con la aplicación de las actuaciones propuestas por los grupos de trabajo de innovación.
- La evaluación se compondrá fichas en las que se describan los objetivos de las acciones puestas en marcha, responsables, actividades que comprenden y elementos de innovación, resultados esperados y obtenidos así como conclusiones finales (transferibilidad de los resultados a otras entidades y posibilidades de mejora).

PLAZO DE EJECUCIÓN: 2012 2013 2014 2015

PRIORIDAD: ALTA NORMAL

DEPARTAMENTOS/ ÁREAS QUE INTERVIENEN:

- Presidencia
- Área Asistencial
- Área de Empleo

COORDINADOR: Presidencia.

INDICADORES DE EJECUCIÓN:

- Fichas de todas las acciones propuestas por los grupos de mejora y ejecutadas para 2015.

Una vez desarrolladas todas las acciones por cada uno de los ejes estratégicos, puede consultarse a continuación el esquema por ejes de la correspondencia de las acciones planteadas con los objetivos a los que responden.

EJE		OBJETIVO	ACCIÓN		
E1	Liderazgo	E1_OB1	Aumentar el conocimiento general que todos los trabajadores/as de PRODE tienen sobre el desarrollo, evolución y mejora en la calidad de	E1_OB1_ACC1	Identificación de líderes que facilitan el conocimiento en la plantilla sobre la mejora en calidad de vida.
				E1_OB1_ACC2	Diseño y ejecución de sesiones informativas.
		E1_OB2	Fomentar y/o aumentar el nivel de retroalimentación (feedback) hacia los líderes por parte de sus correspondientes equipos de trabajo para la mejora continua y la innovación orientada a resultados en la calidad de vida.	E1_OB2_ACC1	Creación y desarrollo de reuniones por los equipos de innovación y mejora en cada centro o departamento.
				E1_OB2_ACC2	Diseñar un modelo de ficha de sugerencias y la dinámica y criterios para debatir y evaluar las aportaciones en los equipos de trabajo.
				E1_OB2_ACC3	Realizar informes cuatrimestrales de incidencias adscritas imputadas a los líderes.
		E1_OB3	Favorecer la obtención de resultados mediante el fomento de la mejora continua, la creatividad, la innovación y la aplicación de buenas prácticas a través del trabajo en grupos participativos de mejora.	E1_OB3_ACC1	Supervisar y verificar por los líderes el nivel de participación en los grupos de innovación y mejora.
				E1_OB3_ACC2	Editar informes sobre la implantación de buenas prácticas por cada equipo de mejora.
				E1_OB3_ACC3	Definir un sistema o mecanismo de incentivos para la participación y obtención de resultados por los grupos de mejora continua.
		E1_OB4	Mejorar la relación con los grupos de interés vinculados a nuestra responsabilidad en materia asistencial y de apoyos para la mejora de la calidad de vida.	E1_OB4_ACC1	Elaboración de una matriz con valoración y priorización de los grupos de interés en materia asistencial y apoyo a la mejora de la calidad de vida.
				E1_OB4_ACC2	Elaborar una base de datos con acuerdos alcanzados anualmente y comparar con ejercicios anteriores.
		E1_OB5	Disponer de objetivos definidos y comunicados por los líderes de cada equipo de trabajo cuyo cumplimiento se evalúa a través de un sistema básico de indicadores.	E1_OB5_ACC1	Elaborar una relación de líderes y equipos que deben marcar los objetivos.
				E1_OB5_ACC2	Instruir y formar sobre cómo definir objetivos, comunicarlos y evaluarlos.
				E1_OB5_ACC3	Definir por escrito y comunicar los objetivos por parte de los líderes de cada área o departamento.
				E1_OB5_ACC4	Evaluar anualmente a través de indicadores el grado de consecución de los objetivos marcados.
		E1_OB6	Aumentar el conocimiento que tienen los máximos responsables de los líderes sobre el grado de desarrollo e implantación de la gestión por procesos.	E1_OB6_ACC1	Valoración continua del nivel de desarrollo e implantación del sistema de gestión por procesos.

EJE		OBJETIVO		ACCIÓN	
E2	Política y estrategia general	E2_OB1	Armonizar y coordinar la identificación y priorización de todos los grupos de interés.	E2_OB1_ACC1	Elaboración de una matriz con valoración y priorización de los grupos de interés no asistenciales.
				E2_OB1_ACC2	Diseño de una matriz segmentada por áreas de servicios.
				E2_OB1_ACC3	Diseño anual de acciones para su inclusión en el plan operativo anual y su verificación posterior.
				E2_OB1_ACC4	Diseño de un sistema de incentivos para la consecución de resultados clave para el personal.
				E2_OB1_ACC5	Evaluación (2) de grupos de interés.
		E2_OB2	Orientar la gestión de cada servicio y la de toda la organización a la obtención coherente de resultados clave.	E2_OB2_ACC1	Informe de identificación de resultados clave por área de servicios.
				E2_OB2_ACC2	Diseño e implantación de un CMI estratégico.
				E2_OB2_ACC3	Despliegue del CMI por áreas de servicios y ejercicios anuales.
				E2_OB2_ACC4	Informe de evaluación y propuestas de mejora para el plan operativo anual siguiente.
		E2_OB3	Facilitar la gestión completa del ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) por medio de la implantación integral del ERP.	E2_OB3_ACC1	Informe de verificación del cumplimiento.

EJE		OBJETIVO		ACCIÓN	
E3	Capital humano	E3_OB1	Mejorar la eficiencia del capital humano de PRODE.	E3_OB1_ACC1	Inventario (RTP) y descripción de puestos de trabajo del área asistencial.
				E3_OB1_ACC2	Inventario (RTP) y descripción de puestos de trabajo del área no asistencial.
				E3_OB1_ACC3	Medición de la productividad asociada a los procesos de trabajo administrativos y no asistenciales.
				E3_OB1_ACC4	Ejecución de propuestas de acciones para la mejora de la productividad.
		E3_OB2	Garantizar un entorno laboral seguro y saludable.	E3_OB2_ACC1	Diseño e implantación del Plan PRL 2013-2015.
				E3_OB2_ACC2	Adecuación de la actividad preventiva a la norma OHSAS 18001.
				E3_OB2_ACC3	Evaluación de la ejecución de los resultados del PLAN de PRL 2013-2015.
		E3_OB3	Mejorar la comunicación con las personas empleadas sobre los resultados clave a conseguir.	E3_OB3_ACC1	Identificación y comunicación de los resultados clave esperados de cada persona y/o grupo de trabajo.
				E3_OB3_ACC2	Desarrollo de una reunión para comunicar los objetivos.
				E3_OB3_ACC3	Evaluación de la satisfacción con la comunicación de los resultados clave.
		E3_OB4	Mejorar el nivel de cualificación de las personas que entran a formar parte del capital humano de	E3_OB4_ACC1	Elaboración de un procedimiento para la selección de personal.
				E3_OB4_ACC2	Elaboración de un manual de acogida de empleados y voluntarios.
		E3_OB5	Aumentar el nivel de cualificación del capital humano empleado en PRODE.	E3_OB5_ACC1	Realización de una evaluación orientada a facilitar la gestión por competencias.
				E3_OB5_ACC2	Diseño, ejecución y seguimiento de un plan de formación bianual.
		E3_OB6	Integrar el colectivo de voluntariado en la política y gestión del Capital Humano.	E3_OB6_ACC1	Diseño, puesta en marcha y seguimiento de un sistema de voluntariado corporativo.
		E3_OB7	Potenciar el voluntariado como un grupo de interés estratégico dentro de la Entidad, fortaleciendo el voluntariado corporativo y captando nuevo voluntariado convencional.	E3_OB7_ACC1	Diseño, ejecución y seguimiento de acciones para la captación de voluntarios corporativos.
E3_OB7_ACC2	Diseño, ejecución y seguimiento de acciones para la captación de voluntarios convencionales.				
E3_OB8	Orientar y desarrollar las directrices de Aprendizaje de PRODE en función de las necesidades de los grupos de interés internos y externos.	E3_OB8_ACC1	Análisis de las necesidades formativas de los grupos de interés internos de PRODE.		

EJE		OBJETIVO		ACCIÓN	
E4	Gestión interna por procesos	E4_OB1	Implantar un sistema de gestión por procesos desarrollado en equipo, documentado e integrado en el ERP acorde con los estándares de calidad de FEAPS y de la Junta de Andalucía, además de los criterios generales de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).	E4_OB1_ACC1	Diseño de los procesos del área asistencial, acorde a los estándares de calidad previstos.
				E4_OB1_ACC2	Diseño y ejecución del plan de implantación de los procesos diseñados en el ERP.
				E4_OB1_ACC3	Realización de una evaluación de seguimiento sobre el grado de implantación de acciones previstas en el modelo actual de FEAPS.
				E4_OB1_ACC4	Informe sobre el cumplimiento de los estándares de calidad de la Junta de Andalucía.
		E4_OB2	Evaluar de forma continua, tanto las mejoras en la calidad en la gestión, como la calidad de vida de cada cliente.	E4_OB2_ACC1	Evaluación sistemática de calidad de vida de los clientes a través de los PPA, según el PAP de la Junta de Andalucía.
		E4_OB3	Garantizar la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes en el desarrollo y mejora continua de los servicios.	E4_OB3_ACC1	Desarrollo de un proceso de detección y satisfacción de necesidades y demandas de los clientes.
				E4_OB3_ACC2	Implantación de los equipos de participación de clientes en los Centros Asistenciales.

EJE		OBJETIVO	ACCIÓN		
E5	Sostenibilidad económica	E5_OB1	Conocer y facilitar cómo se deben diseñar, desplegar y evaluar la DPP (Dirección por Presupuestos) y DPO (Dirección por Objetivos).	E5_OB1_ACC1	Elaborar proceso para desarrollo de la Dirección por Objetivos y por Presupuestos.
				E5_OB1_ACC2	Estructurar áreas, departamentos y objetivos para la elaboración del DPP y DPO.
		E5_OB2	Racionalizar económicamente los gastos indirectos o de estructura.	E5_OB2_ACC1	Elaborar un estudio de posibles reducciones de gastos indirectos y aplicarlo e implantar las recomendaciones derivadas del mismo.
		E5_OB3	Sistematizar el control de la gestión de aprovisionamientos con apoyo del soporte ERP.	E5_OB3_ACC1	Implantación del proceso de aprovisionamientos en el ERP en toda la Organización.
		E5_OB4	Conocer las necesidades de cambio, mejora y adaptación en el sistema ERP desde el punto de vista económico y financiero.	E5_OB4_ACC1	Elaborar la relación de responsables que deben presentar informe de necesidades anuales del ERP.
				E5_OB4_ACC2	Presentación del informe de necesidades anuales de recursos por parte de los responsables indicados.
		E5_OB5	Las distintas áreas o departamentos de gestión de PRODE tienen asignado un presupuesto económico para la dotación de los recursos necesarios y la consecución de sus respectivos objetivos cuyo cumplimiento se evalúa periódicamente.	E5_OB5_ACC1	Elaboración e implantación progresiva por años de la DPP (Dirección por Presupuestos) y DPO (Dirección por Objetivos) hasta completarla para 2015.
		E5_OB6	Aumentar el equilibrio presupuestario entre ingresos y gastos en el cumplimiento del presupuesto anual existente.	E5_OB6_ACC1	Estudio de identificación de factores críticos para el desarrollo del presupuesto anual.
				E5_OB6_ACC2	Seguimiento cuatrimestral del grado de ejecución del presupuesto anual.
		E5_OB7	Mejorar la relación con los grupos de interés vinculados a nuestra responsabilidad en materia de sostenibilidad económica y financiera.	E5_OB7_ACC1	Elaboración de una matriz incluyendo la valoración de grupos de interés.
				E5_OB7_ACC2	Elaboración del informe con la relación de acuerdos alcanzados anualmente desde 2012 y comparación con los siguientes ejercicios.
		E5_OB8	Dinamizar el acceso a fuentes de financiación (públicas y/o privadas) en función de las necesidades de nuestra cartera de servicios y programas de intervención.	E5_OB8_ACC1	Disponer de un sistema de información que permita saber en tiempo real las convocatorias abiertas de potencial interés.
				E5_OB8_ACC2	Definir requisitos y procedimiento para agilizar la preparación y presentación de propuestas.

EJE		OBJETIVO	ACCIÓN		
E6	Gestión de recursos y alianzas	E6_OB1	Disponer de un sistema de gestión por procesos que, como recurso clave, ha sido evaluado de forma continua en relación a su adecuación permanente a las necesidades de PRODE.	E6_OB1_ACC1	Validación y aprobación del Sistema Integral de Gestión por Procesos de PRODE en 2013.
				E6_OB1_ACC2	Evaluación global de la implantación, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos en 2015.
		E6_OB2	Incorporar la política de triple R (reducir, reutilizar y reciclar) en los sistemas o procesos previstos para la gestión de los recursos materiales.	E6_OB2_ACC1	Recogida selectiva de residuos.
				E6_OB2_ACC2	Mantenimiento preventivo y adecuado uso de los recursos materiales.
				E6_OB2_ACC3	Gestión del consumo de papel.
				E6_OB2_ACC4	Mantenimiento preventivo y recomendaciones de uso de los recursos tecnológicos.
		E6_OB3	Reducir el consumo energético haciendo uso de criterios de sostenibilidad ambiental.	E6_OB3_ACC1	Formación y sensibilización sobre conciencia medioambiental.
				E6_OB3_ACC2	Determinación y propuesta de acciones para la reducción de consumos.
		E6_OB4	Mejorar la cualificación y competencias de las personas para el correcto uso de los recursos TICs de que disponen.	E6_OB4_ACC1	Revisión semestral y aleatoria de TICs en puestos de trabajo.
		E6_OB5	Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información en TICS.	E6_OB5_ACC1	Implantación, seguimiento y verificación de la LOPD y la LSSI.
		E6_OB6	Facilitar el acceso al conocimiento sobre el saber hacer existente en PRODE.	E6_OB6_ACC1	Saber hacer de PRODE catalogado, digitalizado y accesible para la plantilla.
				E6_OB6_ACC2	Creación de un Área de Conocimiento en la nube.

EJE		OBJETIVO	ACCIÓN		
E7	Relaciones con clientes, familiares y entorno	E7_OB1	Aumentar la implicación entre la entidad PRODE y las familias.	E7_OB1_ACC1	Planificación, desarrollo, implantación y evaluación del SAF.
		E7_OB2	Aumentar el nivel de autodeterminación del cliente.	E7_OB2_ACC1	Recopilación y valoración de buenas prácticas en la mejora de la autodeterminación.
		E7_OB3	Aumentar el nivel de satisfacción de clientes y familias con PRODE.	E7_OB3_ACC1	Creación y puesta en marcha de equipos de evaluación de la satisfacción de clientes y familias.
				E7_OB3_ACC2	Estudio y actualización de los sistemas de evaluación para medir el grado de satisfacción de las familias.
				E7_OB3_ACC3	Estudio y actualización de los sistemas de evaluación para medir el grado de satisfacción de los clientes.
				E7_OB3_ACC4	Estudio e implantación de un sistema de evaluación para medir el grado de satisfacción de los clientes no asistenciales.
				E7_OB3_ACC5	Diseño de Planes de mejora.
				E7_OB3_ACC6	Intercambio de conocimientos y buenas prácticas con otras entidades con experiencia en valoración de la calidad de vida y la autodeterminación.

EJE		OBJETIVO		ACCIÓN	
E8	Gestión de la relación con otros colectivos y grupos de interés	E8_OB1	Aumentar la notoriedad asociada al valor añadido económico y social de PRODE.	E8_OB1_ACC1	Encuesta a la comunidad empresarial.
				E8_OB1_ACC2	Encuesta de notoriedad, reputación y satisfacción dirigida a los clientes de servicios empresariales de PRODE.
				E8_OB1_ACC3	Elaboración de un estudio del impacto económico y social de PRODE en Pozoblanco y la comarca de Los Pedroches.
		E8_OB2	Intensificar la relación formal con los grupos de interés de empresas.	E8_OB2_ACC1	Presentación a todas las empresas con las que ya se trabaja nuevas propuestas de colaboración.
				E8_OB2_ACC2	Captar y presentar nuevas empresas.
				E8_OB2_ACC3	Invitación a eventos a empresas.
		E8_OB3	Generar sinergias productivas con Administraciones Locales.	E8_OB3_ACC1	Presentación a todos las Administraciones Locales con las que ya se trabaja nuevas propuestas de colaboración.
				E8_OB3_ACC2	Invitar a eventos a Administraciones Locales.
		E8_OB4	Intensificar la relación formal con los grupos de interés relativos a organizaciones no lucrativas del tercer sector, entidades del ámbito universitario y	E8_OB4_ACC1	Presentación nuevas propuestas de colaboración a los otros grupos de interés con los que ya se trabaja.
				E8_OB4_ACC2	Invitar a eventos a los otros grupos de interés.

EJE		OBJETIVO	ACCIÓN
E9	Comunicación	E9_OB1 Mostrar la notoriedad, diferenciación y relevancia justa de la marca PRODE en los principales grupos de interés que se hayan priorizado para el periodo 2012-2015.	E9_OB1_ACC1 Diseño y ejecución de un Plan Estratégico de Comunicación integral (off y online) para el período 2012-2015, así como sus planes operativos anuales.
			E9_OB1_ACC2 Elaboración del manual de identidad corporativa incluyendo medios digitales.
			E9_OB1_ACC3 Elaborar estrategia de contenidos/mensajes storytelling asociada a la marca PRODE y desarrollar su ejecución en actos públicos y a través de otros medios generales de difusión.
			E9_OB1_ACC4 Exponer por colegios e institutos una presentación de PRODE.
			E9_OB1_ACC5 Desarrollar Programa de Puertas Abiertas permanente.
			E9_OB1_ACC6 Enviar documentación sobre actividades específicas a grupos de interés concretos.
			E9_OB1_ACC7 Orientar las Jornadas de Familias al conocimiento hacia PRODE.
			E9_OB1_ACC8 Encuestar a todos los grupos de interés introduciendo ítems que evalúen los criterios a valorar en este eje.
			E9_OB1_ACC9 Diseño y ejecución del Plan de Marketing Directo (envío personalizado de soporte impresos y envío digital (e-mailing), por ejemplo en el marco del Plan Estratégico de Comunicación.
			E9_OB1_ACC10 Diseño y realización de los soportes de comunicación con clientes y familiares prevista en los procesos de la PCP y según el protocolo PAP de la Junta de Andalucía.
			E9_OB1_ACC11 Establecer una estrategia de marketing relacional para determinados servicios comerciales.
	E9_OB2	Aumentar la presencia y contacto de PRODE con sus grupos de interés a través de Internet 2.0.	E9_OB2_ACC1 Diseño y desarrollo de un Plan de presencia y comunicación adaptado a Internet 2.0.
			E9_OB2_ACC2 Diseño y ejecución semestral del Socia Media Plan.
			E9_OB2_ACC3 Incorporar un Community Manager.
E9_OB2_ACC4 Plataforma web para la gestión, captación y comunicación continua con el voluntariado (corporativo y convencional).			
E9_OB3	Aumentar la reputación corporativa de PRODE.	E9_OB3_ACC1 Evaluación de la reputación off y on line.	

EJE		OBJETIVO		ACCIÓN	
E10	Gestión de la innovación y el aprendizaje	E10_OB1	Orientar y desarrollar las directrices de Innovación de PRODE en función de las necesidades de los grupos de interés internos y externos.	E10_OB1_ACC1	Diseñar e implantar una planificación de I+D+i anual.
				E10_OB1_ACC2	Contribución a la realización de tesis doctorales y convocatoria de premios relacionados con la I+D+i en la calidad de vida.
				E10_OB1_ACC3	Convocatoria de un concurso de buenas prácticas para reconocer las experiencias y fórmulas innovadoras desarrolladas por los servicios de PRODE.
		E10_OB2	Fomentar la participación activa de los líderes de la Entidad en el desarrollo de herramientas y tecnologías innovadoras que faciliten la recopilación, análisis, documentación y difusión del conocimiento y aprendizaje adquiridos.	E10_OB2_ACC1	Constitución de grupos internos para la innovación y mejora de aprendizaje formados por líderes.
				E10_OB2_ACC2	Diseño y redacción de los objetivos, dinámica y plan de trabajo para los grupos de innovación.
				E10_OB2_ACC3	Evaluación de resultados alcanzados.

7. CRONOGRAMA

En las siguientes tablas se ha trasladado la distribución temporal realizada en cada una de las fichas de acciones para el desarrollo de las mismas.

Las acciones, distribuidas por ejes, se han asignado a la/s anualidad/es en las que serán ejecutadas.

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E1	Liderazgo	E1_OB1_ACC1	Identificación de líderes que facilitan el conocimiento en la plantilla sobre la mejora en calidad de vida.				
		E1_OB1_ACC2	Diseño y ejecución de sesiones informativas.				
		E1_OB2_ACC1	Creación y desarrollo de reuniones por los equipos de innovación y mejora en cada centro o departamento.				
		E1_OB2_ACC2	Diseñar un modelo de ficha de sugerencias y la dinámica y criterios para debatir y evaluar las aportaciones en los equipos de trabajo.				
		E1_OB2_ACC3	Realizar informes cuatrimestrales de incidencias adscritas imputadas a los líderes.				
		E1_OB3_ACC1	Supervisar y verificar por los líderes el nivel de participación en los grupos de innovación y mejora.				
		E1_OB3_ACC2	Editar informes sobre la implantación de buenas prácticas por cada equipo de mejora.				
		E1_OB3_ACC3	Definir un sistema o mecanismo de incentivos para la participación y obtención de resultados por los grupos de mejora continua.				
		E1_OB4_ACC1	Elaboración de una matriz con valoración y priorización de los grupos de interés en materia asistencial y apoyo a la mejora de la calidad de vida.				
		E1_OB4_ACC2	Elaborar una base de datos con acuerdos alcanzados anualmente y comparar con ejercicios anteriores.				
		E1_OB5_ACC1	Elaborar una relación de líderes y equipos que deben marcar los objetivos.				
		E1_OB5_ACC2	Instruir y formar sobre cómo definir objetivos, comunicarlos y evaluarlos.				
		E1_OB5_ACC3	Definir por escrito y comunicar los objetivos por parte de los líderes de cada área o departamento.				
		E1_OB5_ACC4	Evaluar anualmente a través de indicadores el grado de consecución de los objetivos marcados.				
		E1_OB6_ACC1	Valoración continua del nivel de desarrollo e implantación del sistema de gestión por procesos.				

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E2	Política y estrategia general	E2_OB1_ACC1	Elaboración de una matriz con valoración y priorización de los grupos de interés no asistenciales.				
		E2_OB1_ACC2	Diseño de una matriz segmentada por áreas de servicios.				
		E2_OB1_ACC3	Diseño anual de acciones para su inclusión en el plan operativo anual y su verificación posterior.				
		E2_OB1_ACC4	Diseño de un sistema de incentivos para la consecución de resultados clave para el personal.				
		E2_OB1_ACC5	Evaluación (2) de grupos de interés.				
		E2_OB2_ACC1	Informe de identificación de resultados clave por área de servicios.				
		E2_OB2_ACC2	Diseño e implantación de un CMI estratégico.				
		E2_OB2_ACC3	Despliegue del CMI por áreas de servicios y ejercicios anuales.				
		E2_OB2_ACC4	Informe de evaluación y propuestas de mejora para el plan operativo anual siguiente.				
E2_OB3_ACC1	Informe de verificación del cumplimiento.						

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E3	Capital humano	E3_OB1_ACC1	Inventario (RTP) y descripción de puestos de trabajo del área asistencial.				
		E3_OB1_ACC2	Inventario (RTP) y descripción de puestos de trabajo del área no asistencial.				
		E3_OB1_ACC3	Medición de la productividad asociada a los procesos de trabajo administrativos y no asistenciales.				
		E3_OB1_ACC4	Ejecución de propuestas de acciones para la mejora de la productividad.				
		E3_OB2_ACC1	Diseño e implantación del Plan PRL 2013-2015.				
		E3_OB2_ACC2	Adecuación de la actividad preventiva a la norma OHSAS 18001.				
		E3_OB2_ACC3	Evaluación de la ejecución de los resultados del PLAN de PRL 2013-2015.				
		E3_OB3_ACC1	Identificación y comunicación de los resultados clave esperados de cada persona y/o grupo de trabajo.				
		E3_OB3_ACC2	Desarrollo de una reunión para comunicar los objetivos.				
		E3_OB3_ACC3	Evaluación de la satisfacción con la comunicación de los resultados clave.				
		E3_OB4_ACC1	Elaboración de un procedimiento para la selección de personal.				
		E3_OB4_ACC2	Elaboración de un manual de acogida de empleados y voluntarios.				
		E3_OB5_ACC1	Realización de una evaluación orientada a facilitar la gestión por competencias.				
		E3_OB5_ACC2	Diseño, ejecución y seguimiento de un plan de formación bianual.				
		E3_OB6_ACC1	Diseño, puesta en marcha y seguimiento de un sistema de voluntariado corporativo.				
		E3_OB7_ACC1	Diseño, ejecución y seguimiento de acciones para la captación de voluntarios corporativos.				
		E3_OB7_ACC2	Diseño, ejecución y seguimiento de acciones para la captación de voluntarios convencionales.				
E3_OB8_ACC1	Análisis de las necesidades formativas de los grupos de interés internos de PRODE.						

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E4	Gestión interna por procesos	E4_OB1_ACC1	Diseño de los procesos del área asistencial, acorde a los estándares de calidad previstos.				
		E4_OB1_ACC2	Diseño y ejecución del plan de implantación de los procesos diseñados en el ERP.				
		E4_OB1_ACC3	Realización de una evaluación de seguimiento sobre el grado de implantación de acciones previstas en el modelo actual de FEAPS.				
		E4_OB1_ACC4	Informe sobre el cumplimiento de los estándares de calidad de la Junta de Andalucía.				
		E4_OB2_ACC1	Evaluación sistemática de calidad de vida de los clientes a través de los PPA, según el PAP de la Junta de Andalucía.				
		E4_OB3_ACC1	Desarrollo de un proceso de detección y satisfacción de necesidades y demandas de los clientes.				
		E4_OB3_ACC2	Implantación de los equipos de participación de clientes en los Centros Asistenciales.				

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E5	Sostenibilidad económica	E5_OB1_ACC1	Elaborar proceso para desarrollo de la Dirección por Objetivos y por Presupuestos.				
		E5_OB1_ACC2	Estructurar áreas, departamentos y objetivos para la elaboración del DPP y DPO.				
		E5_OB2_ACC1	Elaborar un estudio de posibles reducciones de gastos indirectos y aplicarlo e implantar las recomendaciones derivadas del mismo.				
		E5_OB3_ACC1	Implantación del proceso de aprovisionamientos en el ERP en toda la Organización.				
		E5_OB4_ACC1	Elaborar la relación de responsables que deben presentar informe de necesidades anuales del ERP.				
		E5_OB4_ACC2	Presentación del informe de necesidades anuales de recursos por parte de los responsables indicados.				
		E5_OB5_ACC1	Elaboración e implantación progresiva por años de la DPP (Dirección por Presupuestos) y DPO (Dirección por Objetivos) hasta completarla para 2015.				
		E5_OB6_ACC1	Estudio de identificación de factores críticos para el desarrollo del presupuesto anual.				
		E5_OB6_ACC2	Seguimiento cuatrimestral del grado de ejecución del presupuesto anual.				
		E5_OB7_ACC1	Elaboración de una matriz incluyendo la valoración de grupos de interés.				
		E5_OB7_ACC2	Elaboración del informe con la relación de acuerdos alcanzados anualmente desde 2012 y comparación con los siguientes ejercicios.				
		E5_OB8_ACC1	Disponer de un sistema de información que permita saber en tiempo real las convocatorias abiertas de potencial interés.				
		E5_OB8_ACC2	Definir requisitos y procedimiento para agilizar la preparación y presentación de propuestas.				

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E6	Gestión de recursos y alianzas	E6_OB1_ACC1	Validación y aprobación del Sistema Integral de Gestión por Procesos de PRODE en 2013.				
		E6_OB1_ACC2	Evaluación global de la implantación, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos en 2015.				
		E6_OB2_ACC1	Recogida selectiva de residuos.				
		E6_OB2_ACC2	Mantenimiento preventivo y adecuado uso de los recursos materiales.				
		E6_OB2_ACC3	Gestión del consumo de papel.				
		E6_OB2_ACC4	Mantenimiento preventivo y recomendaciones de uso de los recursos tecnológicos.				
		E6_OB3_ACC1	Formación y sensibilización sobre conciencia medioambiental.				
		E6_OB3_ACC2	Determinación y propuesta de acciones para la reducción de consumos.				
		E6_OB4_ACC1	Revisión semestral y aleatoria de TICs en puestos de trabajo.				
		E6_OB5_ACC1	Implantación, seguimiento y verificación de la LOPD y la LSSI.				
		E6_OB6_ACC1	Saber hacer de PRODE catalogado, digitalizado y accesible para la plantilla.				
		E6_OB6_ACC2	Creación de un Área de Conocimiento en la nube.				

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E7	Relaciones con clientes, familiares y entorno	E7_OB1_ACC1	Planificación, desarrollo, implantación y evaluación del SAF.				
		E7_OB2_ACC1	Recopilación y valoración de buenas prácticas en la mejora de la autodeterminación.				
		E7_OB3_ACC1	Creación y puesta en marcha de equipos de evaluación de la satisfacción de clientes y familias.				
		E7_OB3_ACC2	Estudio y actualización de los sistemas de evaluación para medir el grado de satisfacción de las familias.				
		E7_OB3_ACC3	Estudio y actualización de los sistemas de evaluación para medir el grado de satisfacción de los clientes.				
		E7_OB3_ACC4	Estudio e implantación de un sistema de evaluación para medir el grado de satisfacción de los clientes no asistenciales.				
		E7_OB3_ACC5	Diseño de Planes de mejora.				
E7_OB3_ACC6	Intercambio de conocimientos y buenas prácticas con otras entidades con experiencia en valoración de la calidad de vida y la autodeterminación.						

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E8	Gestión de la relación con otros colectivos y grupos de interés	E8_OB1_ACC1	Encuesta a la comunidad empresarial.				
		E8_OB1_ACC2	Encuesta de notoriedad, reputación y satisfacción dirigida a los clientes de servicios empresariales de PRODE.				
		E8_OB1_ACC3	Elaboración de un estudio del impacto económico y social de PRODE en Pozoblanco y la comarca de Los Pedroches.				
		E8_OB2_ACC1	Presentación a todas las empresas con las que ya se trabaja nuevas propuestas de colaboración.				
		E8_OB2_ACC2	Captar y presentar nuevas empresas.				
		E8_OB2_ACC3	Invitación a eventos a empresas.				
		E8_OB3_ACC1	Presentación a todos las Administraciones Locales con las que ya se trabaja nuevas propuestas de colaboración.				
		E8_OB3_ACC2	Invitar a eventos a Administraciones Locales.				
		E8_OB4_ACC1	Presentación nuevas propuestas de colaboración a los otros grupos de interés con los que ya se trabaja.				
E8_OB4_ACC2	Invitar a eventos a los otros grupos de interés.						

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E9	Comunicación	E9_OB1_ACC1	Diseño y ejecución de un Plan Estratégico de Comunicación integral (off y online) para el período 2012-2015, así como sus planes operativos anuales.				
		E9_OB1_ACC2	Elaboración del manual de identidad corporativa incluyendo medios digitales.				
		E9_OB1_ACC3	Elaborar estrategia de contenidos/mensajes storytelling asociada a la marca PRODE y desarrollar su ejecución en actos públicos y a través de otros medios generales de difusión.				
		E9_OB1_ACC4	Exponer por colegios e institutos una presentación de PRODE.				
		E9_OB1_ACC5	Desarrollar Programa de Puertas Abiertas permanente.				
		E9_OB1_ACC6	Enviar documentación sobre actividades específicas a grupos de interés concretos.				
		E9_OB1_ACC7	Orientar las Jornadas de Familias al conocimiento hacia PRODE.				
		E9_OB1_ACC8	Encuestar a todos los grupos de interés introduciendo ítems que evalúen los criterios a valorar en este eje.				
		E9_OB1_ACC9	Diseño y ejecución del Plan de Marketing Directo (envío personalizado de soporte impresos y envío digital (e-mailing), por ejemplo en el marco del Plan Estratégico de Comunicación.				
		E9_OB1_ACC10	Diseño y realización de los soportes de comunicación con clientes y familiares prevista en los procesos de la PCP y según el protocolo PAP de la Junta de Andalucía.				
		E9_OB1_ACC11	Establecer una estrategia de marketing relacional para determinados servicios comerciales.				
		E9_OB2_ACC1	Diseño y desarrollo de un Plan de presencia y comunicación adaptado a Internet 2.0.				
		E9_OB2_ACC2	Diseño y ejecución semestral del Socia Media Plan.				
		E9_OB2_ACC3	Incorporar un Community Manager.				
		E9_OB2_ACC4	Plataforma web para la gestión, captación y comunicación continua con el voluntariado (corporativo y convencional).				
E9_OB3_ACC1	Evaluación de la reputación off y on line.						

EJE		ACCIÓN	2012	2013	2014	2015	
E10	Gestión de la innovación y el aprendizaje	E10_OB1_ACC1	Diseñar e implantar una planificación de I+D+i anual.				
		E10_OB1_ACC2	Contribución a la realización de tesis doctorales y convocatoria de premios relacionados con la I+D+i en la calidad de vida.				
		E10_OB1_ACC3	Convocatoria de un concurso de buenas prácticas para reconocer las experiencias y fórmulas innovadoras desarrolladas por los servicios de PRODE.				
		E10_OB2_ACC1	Constitución de grupos internos para la innovación y mejora de aprendizaje formados por líderes.				
		E10_OB2_ACC2	Diseño y redacción de los objetivos, dinámica y plan de trabajo para los grupos de innovación.				
		E10_OB2_ACC3	Evaluación de resultados alcanzados.				

8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La puesta en marcha del III Plan Estratégico 2012-2015 de PRODE supondrá el desarrollo de una evaluación continua y seguimiento de la correcta ejecución de las acciones planificadas y de la medición del grado de consecución de los objetivos establecidos.

El sistema de evaluación asociado a esta planificación se contempla desde dos perspectivas diferentes, pero totalmente complementarias: la filosofía de la mejora continua y el sistema REDER asociado a la excelencia en organizaciones.

Estas dos perspectivas llevan a considerar dos tipos de evaluaciones: una orientada a evaluación continua y otra a la evaluación final de resultados.

La evaluación continua de la planificación se contempla a lo largo de todas las acciones que se han establecido ya que, en cada una de ellas, se han previsto diversas actuaciones que permiten realizar una evaluación de los resultados obtenidos y una medición del impacto generado con éstas. Adicionalmente, también se han definido un seguimiento del desarrollo del propio plan con el establecimiento de indicadores de ejecución en las acciones.

Todo esto deriva en que la evaluación es continua y se encuentra sistematizada e implantada en todo el desarrollo del plan.

Una evaluación final global supondrá la medición y análisis de los resultados finalmente alcanzados y del desarrollo de la totalidad de este III Plan Estratégico de PRODE 2012-2015.

Esta revisión se realizará una vez el plan se haya ejecutado totalmente en 2015 y en ella está previsto contar con la convocatoria y participación, tanto de agentes internos, como externos a las actividades de PRODE. De este modo se podrá realizar una revisión global de los resultados alcanzados, a la vez que se establecerá la reflexión y las bases necesarias para la definición de la nueva estrategia de PRODE a partir de 2015.

De esta forma, la evaluación a realizar una vez concluido el período de aplicación de esta planificación se configurará como el diagnóstico para el desarrollo del IV Pan Estratégico de PRODE.