

# PLAN OPERATIVO 2011-2014



**Fundación**  
**Agustín Serrate**

- **LÍNEA ESTRATÉGICA 1 “Estabilidad y Transparencia Económica”**
- **LÍNEA ESTRATÉGICA 2 “Gestión de RRHH y voluntariado”**
- **LÍNEA ESTRATÉGICA 3 “Infraestructuras e Innovación Tecnológica”**
- **LÍNEA ESTRATÉGICA 4 “Comunicación e Imagen Institucional”**
- **LÍNEA ESTRATÉGICA 5 “Sistema de Alianzas”**
- **LÍNEA ESTRATÉGICA 6 “Gestión de la Calidad”**

## LÍNEA ESTRATÉGICA 1 “Estabilidad y Transparencia Económica”

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Planes de Acción</b>	<b>Actuaciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	<b>Medios Específicos</b>	<b>Indicadores y Objetivos</b>
1.1- Consolidar y aumentar económicamente los convenios de colaboración existentes, con la Administración Pública.	1.1.1.- Selección de convenios, análisis de cláusulas y condiciones técnicas.	-Seguimiento y ampliación de los convenios actuales -convenios sobre servicios de RR.HH -contratos de servicios y productos -Seguimiento de boletines oficiales y de las normativas por áreas de interés	Comité de Calidad	2011	2014	Técnicos y administrativos	1. Mantenimiento de los convenios actuales. 2. Ampliación de un convenio anual (firmar 1 nuevo)
1.2- Aumentar la aportación de la financiación privada y de nuevas fuentes de financiación, con el fin de evitar la excesiva dependencia de la Administración Pública.	1.1.2.- Prospección y selección de empresas, fundaciones y entidades que cumplan con el modelo de RSC o que tengan en sus objetivos el aspecto social.	-Registro de empresas. Hacer una guía y argumentario para nuestra presentación. Selección de intereses comunes con cada empresa. Puntos débiles y puntos fuertes.	Comité de Calidad y propietario de comunicación y relaciones institucionales	2011	2014	Medios Propios	1.-Refuerzo y actualización de compromisos actuales con las entidades (2 anuales) 2.- Nuevas relaciones anuales
1.3- Continuar con el criterio de realizar Informes de Auditoría Independiente de Cuentas Anuales.	1.3.1- Revisión y aseguramiento de las auditorías anuales	Adecuar la gestión y la administración a los criterios auditoriales de transparencia.	Comité de Calidad Director Gerente	2011	2014	Contratación Exterior	1.- Revisión anual con informe de resultados y aprobación del Patronato.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2 “Gestión de RRHH y voluntariado”

Objetivo Estratégico	Planes de Acción	Actuaciones	Responsable	Inicio	Final	Medios Específicos	Indicadores y Objetivos
2.1- Elaborar planes de formación y capacitación individualizados en coherencia con este Plan Estratégico.	2.1.1- Desarrollar un Plan de Formación Interno que potencie nuevas áreas de formación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsar un Programa de Formación Interna sobre Prevención de Riesgos Laborales.</li> <li>- Impulsar acciones de formación sobre Calidad.</li> <li>- Impulsar acciones de formación sobre herramientas de gestión (Planes de Acción, Grupos de mejora...)</li> <li>-Otros (Informática, Resolución de casos conflictivos...).</li> <li>-Registro de Profesorado por Áreas.</li> </ul>	Comité de Calidad Comité de Formación	2011	Anual	Contratación Asistencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Personas formadas.</li> <li>1 Curso</li> <li>2 Cursos</li> </ul>
2.2- Impulsar sistemas de participación individual y grupal de los profesionales dentro y fuera de la organización.	2.2.1- Implantar y desarrollar Sistemas de Participación del personal con criterios de especialización y competencia profesional (Área Estratégica de mejora EFQM).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar los Sistemas de Participación Individual (Sistemas de Sugerencias).</li> <li>- Fomentar los Sistemas de Participación Orgánica y Grupal (Equipos de mejora).</li> <li>- Potenciar la visibilidad de los líderes en la organización en intervenciones externas y foros.</li> </ul>	Comité de Calidad	2011	Anual	Medios Propios y/o Contratación Exterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución Proyecto.</li> <li>- Metodología de Equipos de Mejora Desarrollada.</li> <li>- Involucración de los líderes.</li> <li>- Personal formado en Sistemas de Participación.</li> </ul>

2.3- Fomentar un análisis global de la Estructura organizativa (RR.HH), definiendo perfiles, puestos y responsabilidades.	2.3.1- Analizar la estructura organizativa (RRHH) para identificar necesidades de mejora (relación puesto-competencias).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubrir necesidades organizativas a nivel de RRHH.</li> <li>- Analizar puestos de trabajo.</li> <li>- Analizar cargos de trabajo para una eficaz ordenación de los RRHH.</li> <li>- Reestudio horario laboral.</li> <li>- Creación de un registro curricular tanto interno como de candidatos a contratar.</li> </ul>	Comité de Calidad en coordinación con diferentes áreas	2012	2013	Medios Propios y Asesoría Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos realizados.</li> <li>- Número de usuarios atendidos.</li> </ul>
	2.3.2.- Plan de sustitución Coordinación de Talleres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar método para la sustitución del cargo.</li> <li>- Programa de Formación Interna para el candidato.</li> </ul>	Comité de Calidad	2012	2013	Medios Propios	- Selección de 1 persona para ocupar el cargo.
2.4- Potenciar la Comunicación Interna a diferentes niveles.	2.4.1.- Plan de protocolización de la comunicación tanto general como en cada Procesos	Activación de protocolos (actas, comunicación en red...) Aprendizajes de comunicación dentro de la organización	Comité de Calidad Seguimiento y Comunicación	2012	2014	Medios Propios	Nº de protocolos activos Nº de reclamaciones por mala comunicación
2.5.- Incrementar el Grado de Satisfacción de lo profesionales y voluntarios.	<p>2.5.1.-Acciones para información y valoración anual de resultados y para el intercambio entre los profesionales de la organización</p> <p>2.5.2.- Acciones de atención a los RR.HH por parte de la organización intermedia.</p>	Jornada-convivencia, Grupos de trabajo participativos... Encuestas de satisfacción Sistema de recogida de sugerencias	Responsables procesos y gestión de RR.HH.	2012	Anual	Medios Propios	2 Jornadas de personas anuales Grado de satisfacción del G.I. Personas.
2.6.- Estandarizar un Plan de Colaboración con el voluntariado.	2.6.1.- Desarrollar un Plan de Formación y de Integración del Colectivo Voluntario.	Definir el protocolo de colaboración.	Comité de Calidad	2011	Anual	Medios Propios y Externos.	% Personas Voluntarias con respecto a la plantilla.

### **LÍNEA ESTRATÉGICA 3 “Infraestructuras e Innovación Tecnológica”**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Planes de Acción</b>	<b>Actuaciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	<b>Medios Específicos</b>	<b>Indicadores y Objetivos</b>
3.1- Fijar estrategia de inversión y consolidación de la infraestructura de la organización, identificando necesidades de mejora.	3.1.1- Potenciar la Inversión en Equipos y medios relativos a nuevas tecnologías.	Consolidar el Plan de Inversiones Anual. Determinar presupuesto posible. Completar la estructura-edificios del Centro de Inserción Laboral.	Gerencia y Responsabilidad de Área	2011	Anual	Medios Propios	Plan Realizado. Grado del Cumplimiento del presupuesto.
3.2- Desarrollar nuevas aplicaciones y optimizar las ya existentes.	3.2.1- Potenciar la gestión de los servicios a través de aplicaciones informáticas.	- Desarrollar aplicaciones Informáticas. - Promocionar la utilización de métodos de formación a distancia e-Learning.	Gerencia y Responsables de Área	2011	Anual	Medios Externos	- % Curso impartidos por ese Sistema. - Ratios de Seguridad. Incidencias de Seguridad y Control. - Aplicación Informática operativa - Personal Formado
	3.2.2-Definir y consolidar el Sistema de Protección de Datos.	Definir la Circular reguladora del Proceso de Creación de ficheros y de altas y bajas de usuarios.	Control de Calidad	2011	Anual	Medios Externos	
	3.2.3- Mejorar las Bases y Sistemas Informáticos.	Desarrollar la Aplicación Informática.	Responsable de Área	2011	Anual	Medios Propios	
			Gerencia y Responsables de Área	2011	Anual	Medios Externos	

## LÍNEA ESTRATÉGICA 4 “Comunicación e Imagen Institucional”

Objetivo Estratégico	Planes de Acción	Actuaciones	Responsable	Inicio	Final	Medios Específicos	Indicadores y Objetivos
4.1- Fijar la estrategia de la Comunicación externa.	4.1.1- Formalizar el Proceso de Comunicación y Presencia Externa de la FAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventariar todas las acciones de comunicación externa.</li> <li>- Definir la estrategia de Comunicación y Presencia Externa.</li> <li>- Planificar eventos externos (por Áreas) en los que la FAS ha de estar presente.</li> <li>- Elaborar y desarrollar el Plan de Comunicación y Presencia Externa de carácter anual.</li> </ul>	Gerencia y diferentes Áreas	2011	Anual	Medios Propios	<p>Estrategia definida</p> <p>Plan de Comunicación Externa elaborado.</p> <p>Nº Intervenciones Externas.</p>
	4.1.2- Consolidar canales de comunicación con los principales clientes de FAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar y Planificar visitas y contactos de los líderes de la organización a entidades institucionales y clientes de relevancia.</li> </ul>	Gerencia y Propietario de la Comunicación Externa. Patronato	2011	Anual	Medios Propios	Plan de visitas elaborado.
	4.1.3- Reforzar y consolidar la imagen visual de la FAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar el logotipo como elemento de identificación automática de excelencia.</li> </ul>	Gerencia	2011	Continuo	Medios Propios	Uso de logotipos.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de vídeos.</li> </ul>	Gerencia y Calidad	2011	2012	Asistencia Externa	Nº de Vídeos.
4.2- Difundir y dar a conocer a la sociedad los servicios que se ofertan.	4.2.1- Potenciar la difusión de Programas y Servicios prestados.	Realizar una campaña de difusión	Gerencia y Comité de Calidad	2012	2012	Medios Propios	Campaña realizada.

4.3.- Crear opinión a través de los medios de comunicación.	4.3.1- Difundir aspectos y servicios prestados en diversos medios de comunicación (local, autonómico, de divulgación general...).	- Aparecer en medios locales y autonómicos	Gerencia y Responsables de Área Patronato	2011	Continuo	Medios Propios	Presencia en prensa (Nº de Impactos). Nº de Intervenciones. Nº de Programas.
4.4.- Incrementar la presencia en diferentes foros de opinión.	4.4.1- Participar en Foros Nacionales con trabajos de buenas prácticas	-Buscar contactos con Instituciones para la participación en este tipo de eventos	Gerencia y Responsables de Área Patronato	2011	Continuo	Medios Propios	Nº de foros de buenas prácticas en los que se participa.
	4.4.2.- Analizar y Regular el régimen de visitas a nuestra entidad	-Hacer un programa de visitas con especial atención a las visitas del sector sanitario y de S.M.  - Protocolizar las visitas con expresión identidad de cada visita, objetivos, evaluación y expectativas generadas por áreas	Gerencia Responsables de los procesos y Áreas	2011	Continuo	Medios Propios	Nº de visitas

## LÍNEA ESTRATÉGICA 5 “Sistema de Alianzas”

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Planes de Acción</b>	<b>Actuaciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	<b>Medios Específicos</b>	<b>Indicadores y Objetivos</b>
5.1- Asegurar a medio y largo plazo las alianzas existentes.	5.1.1- Consolidar y formalizar mecanismos de colaboración con diferentes Administraciones y entidades.	Establecer colaboraciones estables con diferentes Administraciones.	Gerencia y Responsable de Área Patronato	2011	Continuo	Medios Propios	Alianza formalizada. Nº de Convenios. Nº de Contratos.
	5.1.2- Potenciar el cumplimiento de la cuota de reserva del 2% para trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores.	Realizar una campaña Mailing, así como visitas a empresas para exigir el cumplimiento de la Ley.	Gerencia y Responsable de Área	2012	Continuo	Medios Propios y Colaboración con Exterior	Nº de Empresas visitadas. % Cumplimiento contrastado.
	5.1.3- Fomentar el intercambio e incrementar la participación de la FAS en convocatorias regionales o nacionales.	- Celebración de Jornadas. - Contactar con Instituciones similares y aumentar la participación en las Convocatorias.	Gerencia y Responsable de Área	2011	Continuo	Medios Propios	Nº Instituciones contactadas. Nº de Convocatorias en las que la FAS participa.
5.2- Fijar la estrategia para identificar y establecer nuevas alianzas, a nivel autonómico.	5.2.1- Mantener y reorientar la colaboración con las Instituciones (Universidad...).	- Establecer un Convenio detallado con la Universidad de Zaragoza para actividades de Investigación	Gerencia y Responsabilidad de Área	2012	Continuo	Medios Propios y Externos	Nº de estudios realizados
	5.2.2.- Regular las Practicas de profesionales en nuestra entidad	- Definir el marco de las Prácticas y hacer una propuesta de continuidad con las entidades educativa-formativas que son demandantes - Elaboración de criterios de prácticas en cada área y profesión con las entidades demandantes (MIR, PIR, EIR, Módulos de Formativos, otros...)	Comité de formación Y Gerencia	2012	Continuo	Medios propios. Asesoría de las entidades demandantes	Nº de profesionales en prácticas (anual) Nº de profesiones en prácticas

## LÍNEA ESTRATÉGICA 6 “Gestión de la Calidad”

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Planes de Acción</b>	<b>Actuaciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	<b>Medios Específicos</b>	<b>Indicadores y Objetivos</b>
6.1- Desarrollar y mantener un Mapa de Procesos e Indicadores de Gestión.	6.1.1- Implantar un Plan de Desarrollo de la Estructura de Procesos de Trabajo y de la Implantación de un Sistema de Indicadores (Área Estratégica de mejora EFQM)	Elaborar el actual Mapa de Procesos y la definición de Cuadros de Indicadores de Gestión de Procesos.	Comité de Calidad	2011	2011	Medios Propios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución Proyecto Mapa de Procesos elaborado.</li> <li>- Cuadro de Indicadores definidos.</li> <li>- Personal formado en Gestión de Procesos.</li> </ul>
6.2- Desplegar e implantar un modelo de trabajo que asegure los estándares de calidad, realizando auto evaluaciones periódicas según EFQM en los diferentes programas.	6.2.1- Elaborar, desplegar y difundir el Plan Estratégico (2011-2013). (Área Estratégica de Mejora)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difundir el Plan Estratégico y su despliegue a todos los puestos de responsabilidad dentro de la organización y a los Patronos.</li> <li>- Difundir el Plan Estratégico en la página Web.</li> </ul>	Gerencia y Equipo de Calidad	2011	Continuo	Medios Propios	% Personas que han sido comunicadas por su superior inmediato.
6.3.- Obtener el Certificado de Calidad, Sello + 200, según el Modelo EFQM.	6.3.1- Obtener 200 puntos EFQM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avanzar en el desarrollo de Áreas de Mejora EFQM.</li> <li>- Realizar Auto evaluación EFQM.</li> </ul>	Gerencia y Equipo de Calidad	2014	2014	Medios Externos	Puntos EFQM obtenidos