

Fundació Foment de l'Habitatge Social

Planificació 2021





Contingut

Introducció	2
Objectius estratègics, resultats esperats i activitats associades.....	3
Objectius operatius, resultats esperats i activitats associades.....	5
Objectius de suport, resultats esperats i activitats associades.....	7



Introducció

Iniciem l'any 2021 amb un replantejament d'objectius marcats i adaptats a l'escenari que ens està deixant la pandèmia COVID-19. L'iniciem amb esperança, amb un Patronat que, tot i les dificultats i limitacions del 2020, s'ha renovat amb la incorporació de 4 nous membres.

Continuem el treball en pandèmia i preparem el període post-COVID mitjançant la reflexió del que haurà de ser el *treball a distància*, una modalitat que en poques hores va passar de llunyana en el temps a imprescindible, i a irrenunciable en el futur.

Com l'anterior, diversos **objectius estratègics i operatius** ens orientaran a construir la Fundació que haurà de donar resposta, mitjançant l'habitatge i l'acompanyament, a molts reptes a que s'enfrontaran les persones i famílies més vulnerables en els propers anys.

Evidentment la situació econòmica general del país, a la que no som aliens, ha marcat i marcarà la necessitat de maximitzar l'aprofitament dels recursos i posar èmfasi en un seguiment pressupostari acurat, al mateix temps que ens obligarà a cercar nous recursos i fonts de finançament, establir noves aliances i impulsar d'antigues.

La ja creixent sensibilitat de les administracions públiques catalanes pel problema de l'habitatge s'ha incrementat encara més com a conseqüència de la pandèmia, i facilitarà l'arrencada de nous projectes que contribuïran a augmentar el parc de lloguer social.

Per fi, continuarem amb els nostres **objectius de suport** i la incansable tasca de millorar el funcionament de la nostra organització, tot optimitzant les eines que tenim a la nostra disposició.

A continuació es presenten tots els objectius, amb els seus resultats esperats (R) i les activitats (A) previstes, endreçats per categories: estratègics, operatius i de suport.



Objectius estratègics, resultats esperats i activitats associades

1. Informar, fidelitzar i incrementar els nostres contactes, i Incrementar la nostra presència i generar complicitats digitals amb altres

R1.1 Hem incrementat en un 40% els nostres contactes i un 50% el nombre de seguidors a xarxes socials

- A1.1 Selecció i incorporació d'una eina CRM de gestió de contactes, butlletins, campanyes, etc.
- A1.2 Publicació de la nova web
- A1.3 Inici d'un butlletí digital extern
- A1.4 Augment de la nostra presència a Twitter, LinkedIn i Youtube (més nombre de piulades, posts i vídeos)
- A1.5 Curs de formació en xarxes socials per a l'equip de la Fundació
- A1.6 Creació de 3 peces audiovisuals
- A1.7 Activitats específiques de la Campanya de commemoració del 30è aniversari (dibuixos d'infants, merchandising; altres)

2. Iniciar el procés que a mig termini ens ha de dur a incrementar el parc d'habitatges que gestionem

R2.1 A final d'any s'haurà aconseguit la gestió de 10 nous habitatges per lloguer social

- A2.1 Captació de contactes a través de diverses activitats.
- A2.2 Preparació del protocol de relació (de la primera trobada) i materials que se'ls entrega
- A2.3 Campanya segmentada a Terrassa i Sant Feliu
- A2.4 Campanya de Tardor-Nadal

3. Millorar la imatge institucional de la Fundació i incrementar la presència pública

R3.1 Apareixem a mitjans de comunicació un 20% més que l'any anterior

- A3.1 Actualització de la imatge corporativa
- A3.2 Elaboració de la guia bàsica de l'habitatge social i del document de presentació de la Fundació a entitats, donants, usuaris i comunitats de veïns i veïnes
- A3.3 Increment de presència en el discurs missional: escriure articles, crear pla de continguts, presència notòria com a públic i ponents a jornades i trobades.
- A3.4 Increment de la base de dades de mitjans i periodistes
- A3.5 Elaboració d'un dossier de premsa i un manual de portaveus.
- A3.6 Formació de portaveus i d'escriptura d'articles



4. Implantar el treball a distància equilibradament entre les necessitats de la missió de l'organització i les possibilitats de les tecnologies

R4.1 Un cop acabat l'estat d'alarma i la pandèmia del COVID-19 hi ha un sistema de treball a distància que inclou les compensacions pertinents a les persones treballadores, l'optimització dels espais de les oficines i possibilita les activitats de consolidació de l'equip.

A4.1 Proposta inicial, tot tenint en compte el treball realitzat a la jornada participativa i la normativa promulgada.

A4.2 Proposta sobre canvis al sistema de calendarització de la jornada anual.

A4.3 Proposta definitiva i implementació

7. Desenvolupar les polítiques internes de la FFHS que es fixin des de la Direcció General, especialment les que vinculen a les persones de l'equip amb l'entitat

R7.1 Abans de finals de juliol es disposarà de les DLTs aprovades de tots els perfils professionals de la FFHS

R7.2 Al final de l'any 2021 es disposarà i s'hauran aprovat i/o revisat a la FFHS les principals polítiques de gestió i desenvolupament de les persones

A7.1 Definició, concreció i aprovació per part de la Direcció, de les DLTs de tots els perfils professionals de la FFHS.

A7.2 Desenvolupament de instruments de les política Retributiva

A7.3 Definició i desenvolupament de la Política de Formació, preparació d'un Diagnòstic de necessitats formatives (DNF) i concreció del pla de formació individual i/o col·lectiu per adquirir o reforçar les habilitats requerides.

A7.4 Revisió i actualització si s'escau, dels protocols vigents de Selecció.

A7.5 Preparació d'una primera versió de la Política de Igualtat

A7.6 Definició de la Política de Voluntariat (Pla, formació, funcions...)

A7.7 Passatge a tot l'equip de la FFHS d'una enquesta de clima laboral

8. Definir un marc de línies estratègiques institucionals que puguin orientar el futur de la FFHS

R8.1 Abans d'acabar el 2021 s'haurà presentat al Patronat un possible marc estratègic de la FFHS

A8.1 Realització a l'últim trimestre de l'any d'un anàlisi FODA amb una ampla participació institucional

A8.2 Preparació d'una primera versió de marc estratègic de la FFHS per a consideració del Patronat.

A8.3 Producció del informe anual 2020 del Balanç Social de la FFHS



Objectius operatius, resultats esperats i activitats associades

9. Consolidar el sistema d'avaluació del programa OIKOS

R9.1 Abans de abril de 2021 tots els educadors han completat els qüestionaris 1 i 2 del sistema d'avaluació de totes les famílies

R9.2 Al desembre del 2021 es pot fer una primera comparativa entre l'evolució de les 8 dimensions que avalua el sistema.

A9.1 Complementació del qüestionari "fotografia" de totes les famílies ateses.

A9.2 Complementació semestralment dels qüestionaris d'evolució (Família i Educador)

A9.3 Manteniment de reunions de seguiment amb l'Equip tècnic per avaluar els processos de millora de les famílies segons resultats de les eines d'avaluació.

A9.4 Establiment de reunions amb direcció (abril 2021) per traspassar les dades obtingudes-

A9.5 Elaboració d'un informe anual de les dades recollides

10. Implementar el model d'habitatge compartit al programa OIKOS

R10.1 A finals de l'any 2021 s'ha iniciat, com a mínim, 6 habitatges compartits al programa OIKOS

A10.1 Redacció del projecte OIKOS – Omada

A10.2 Presentació i validació de OIKOS-Omada a CDB

A10.3 Establiment d'una comissió de seguiment dels habitatges compartits (ES, Cap Àrea Social, Cap SSLH)

A10.4 Avaluació semestral del projecte

11. Vinculació i treball en xarxa amb Serveis socials i organismes públics

R11.1 A finals de l'any 2021 s'han pogut establir plans de treball i vincles amb el 50% dels Serveis socials dels territoris de CDB.

A11.1 Contacte amb els caps de Serveis socials i propostes de reunió per presentar Oikos.

A11.2 Establiment reunions de coordinació per seguiment famílies ateses.

A11.3 Establiment un protocol de derivació i atenció comú amb cada centre.

12. Dissenyar models d'atenció que promoguin el suport mutu entre famílies ateses a l'Oikos

R12.1 Al finals de juny de 2021 s'hauran dissenyats dos projectes vinculats a promoure l'ajuda i suport mutu i el foment de la xarxa de suport

A12.1 Establiment del grup de d'educadors. Reunions de treball i elaboració de propostes.

A12.2 Redacció de dos projectes de suport mutu, un a l'edifici de c/Exposició i Bolívia, i l'altre amb grups de suport homogenis.

A12.3 Presentació dels dos projectes a CDB.

A12.4 Avaluació dels projectes.



13. Establir un circuit d'atenció, seguiment o proposta de sortida per aquelles famílies que ja no son perfil Oikos, que no hi ha vinculació ni Pla de treball

R13.1 Establir uns protocols consensuats amb CDB (SLLH, Programes i territori) per concretar el tipus de seguiment que es fa amb cada perfil de família que ha perdut la vinculació amb el programa

A13.1 Establiment d'un grup de treball amb professionals de CDB i FHS. Reunions bimensuals amb caps de territori i Cap de SLLH.

A13.2 Elaboració d'un protocol i circuit per a aquesta tipologia de persones/ famílies.

A13.3 Avaluació al comitè d'emergències aquells casos susceptibles a iniciar vies legals per tal que deixin l'habitatge.

A13.4 Establiment de reunions de seguiment amb Serveis socials/EAIA per tal de treballar conjuntament la sortida de l'Oikos d'aquestes famílies.

16. Ampliar la capacitat d'acollida del parc d'habitatges de la FFHS

R16.1 Al llarg de 2021, s'hauran iniciat treballs pel desenvolupament del projecte d'allotjaments dotacionals d'emergència social del Clot

A16.1 Intensificació de contactes i gestions amb entitats i administracions públiques per tal d'aconseguir la viabilitat política i tècnica per la promoció d'allotjaments en el Clot.

A16.2 Participació en el desenvolupament del projecte d'allotjaments de Caritas.

A16.3 Suport a l'àrea de Comunicació per la captació de pisos per part de particulars i entitats.

17. Desenvolupar el Pla d'estalvi energètic pel parc d'habitatges de la FFHS

R17.1 Al final de l'any es disposarà d'indicadors que mostrin l'estalvi energètic real en un número significatiu de al menys 50 pisos de la FFHS.

A17.1 Formació interna del personal de l'Àrea Social, Patrimoni i Tècnica per tal de poder implementar el pla

A17.2 Proposta a l'Àrea de Tecnologia per l'adaptació de PRINEX als requeriments que permetin fer un seguiment sistemàtic de dades energètiques

A17.3 Seguiment acurat i estadístic de l'aplicació i resultats del pla d'estalvi energètic.



Objectius de suport, resultats esperats i activitats associades

5. Ajustar el funcionament del sistema de Compliance

R5.1 El compliance s'integra en els procediments habituals de la Fundació

- A5.1 Difusió interna dels documents
- A5.2 Revisió i adaptació dels procediments i protocols que formen part del Compliance
- A5.3 Validació de l'adaptació de tots els contractes.
- A5.4 Implementació del sistema de registre d'incidències legals
- A5.5 Adaptació del canal de denúncies per l'ús dels usuaris
- A5.6 Revisió del sistema
- A5.7 Elaboració d'informes periòdics

6. Mantenir els nivells necessaris d'adaptació a la tecnologia i la legislació associada

R6.1 El nivell de seguretat dels sistemes (MFA, gestió contrasenyes,...) està adaptat a la normativa vigent

- A6.1 Preparació per part d'Enginyers
- A6.2 Formació a l'equip operatiu
- A6.3 Implementació

14. Consolidar, ampliar i millorar la utilització del programa PRINEX per a la gestió econòmica de la Fundació

R14.1 S'haurà millorat en la gestió i el control de la Comptabilitat general de la FHS

R14.2 S'haurà incrementat la eficiència i la agilitat en la preparació i el posterior seguiment de la Gestió Econòmica anual

- A14.1 Revisió i actualització de la configuració dels processos del Mòdul d'Arrendaments
- A14.2 Anàlisi i configuració del Mòdul de Pressupost per a la seva utilització plena a l'exercici 2022
- A14.3 Ampliació de la automatització en la introducció de dades (Amortitzacions, Finançament, Nòmines, Fiances, Lloguers, comunitats, Factures proveïdors...)

15. Seguiment mensual dels indicadors econòmics de la Fundació

R15.1 Es tindrà un tancament comptable mensual que permeti fer un seguiment del Pressupost també amb periodicitat mensual

R15.2 Permetrà prendre decisions a curt termini amb major certesa

- A15.1 Tancament comptable mensual
- A15.2 Seguiment mensual de Pressupost i Previsió de Tresoreria



18. Consolidar una gestió eficient de l'Àrea de Patrimoni

R18.1 S'haurà fet un control pressupostari acurat de l'Àrea amb una execució igual o inferior al pressupost aprovat per 2021.

R18.2 Es redueix un 20% el temps mig de resolució de incidències en els habitatges.

A18.1 Seguiment trimestral pressupostari

A18.2 Seguiment de prop i control dels terminis d'execució de les obres de reforma i de les incidències que es manifestin al llarg de l'any.

Fundació Foment de l'Habitatge Social

Planificació 2020



fundació
foment de
l'habitatge
social



Introducció

Després de l'experiència de 2018 i 2019, en que vam realitzar les primeres planificacions de projectes i activitats, hem afrontat el 2020 amb un equip de Direcció renovat i consolidat, amb els reptes d'establir la dinàmica permanent d'adaptació a les necessitats del nostre entorn, acabar de consolidar algunes millores organitzatives, i planificar les línies estratègiques de cara al futur.

A mitjans de març, aquests reptes s'ha vist desbordats per la pandèmia COVID-19 i la proclamació de l'estat d'alarma pel Govern espanyol.

Les decisions que ha calgut prendre i les adaptacions que ha calgut adoptar han marcat una dinàmica de treball de reconducció constant de les maneres de treballar dels equips humans, així com una supervisió acurada del funcionament de les tecnologies de la informació i la comunicació.

La cerca de finançament per pal·liar, a la nostra tresoreria, els efectes econòmics que la pandèmia i l'estat d'alarma han provocat a la majoria dels nostres usuaris també ha estat una nova preocupació que incorporar als reptes de l'equip.

Aquests fets han omplert gran part de les dedicacions dels membres de l'equip de Direcció i han obligat a prendre decisions que han suposat ajornar alguns dels objectius inicialment plantejats.

A continuació veureu un resum d'objectius i activitats associades dels que ja s'han eliminat els que valorem que serà del tot impossible implementar al 2020. Aquesta és la raó per la qual la numeració no és seqüencial.



Objectius i activitats 2020

Objectius i Activitats

1. Donar suport a la Presidència del Patronat en el seu objectiu de renovar i actualitzar la seva composició

A1.1 Entrevistes a candidats i incorporacions de nous patrons

2. Actualitzar la comunicació institucional com a eina fonamental per a donar a conèixer el treball de la FFHS

A2.1 Desenvolupament i posta en marxa de la nova pàgina web.

A2.2 Implementació de la presència de la FFHS en les xarxes socials.

A2.3 Definició dels actes de commemoració dels 30 anys de la FFHS.

3. Definir les DLTs i desenvolupar les polítiques de personal de la FFHS que fixin els criteris institucionals d'actuació que contribueixin a la millora del clima laboral

A3.1 Definició, concreció i aprovació per part de la Direcció, de les DLTs de tots els perfils professionals de la FFHS.

A3.2 Definició de la Política de Selecció i Incorporació a la FFHS

A3.3 Definició de la Política de Formació i Desenvolupament

A3.4 Definició de Política de Retribució, Beneficis socials i Condicions de treball.

A3.5 Definició de la Política de Igualtat

A3.6 Definició de la Política de Voluntariat (Pla, formació, funcions...)

A3.7 Definició de protocols de prevenció d'assetjament sexual i de violència

A3.8 Passatge a tot l'equip de la FFHS d'una enquesta de clima laboral

4. Tenir un marc de línies estratègiques institucionals que orientin el futur de la FFHS

A5.1 Anàlisi del Balanç Social(*) de la FFHS i producció informe anual 2020

5. Consolidar les opcions d'habitatge de la FFHS per a persones o famílies en risc d'exclusió social

A6.1 Gestions per l'adquisició o gestió d'entre 20 i 25 nous habitatges.

6. Implementar les eines d'avaluació elaborades amb SPORA durant 2019 que permeti valorar l'impacte del programa als usuaris/famílies atesos

A6.1 Instal·lar les eines d'avaluació als equips informàtics del ES

A6.2 Aplicar els qüestionaris d'avaluació a les famílies novingudes a l'OIKOS

A6.3 Aplicar els qüestionaris d'Avaluació a les famílies vinculades a l'Oikos un cop han de renovar els contractes de lloguer

A6.4 Mantenir reunions de seguiment amb l'Equip tècnic per avaluar els processos de millora de les famílies segons resultats de les eines d'avaluació

A6.5 Elaborar un informe anual de les dades recollides



7. Dissenyar conjuntament amb Caritas altres models d'habitatge cooperatiu o habitatge compartits aplicables a l'OIKOS.

A7.1 Redactar un annex al projecte OIKOS que pugui cobrir la possibilitat de donar resposta a habitatge compartit

A7.2 Assignar a un professional que faci l'acompanyament i supervisió en tots els casos de pisos compartits.

A7.3 Mantenir reunions de seguiment i valoració amb el referent de SLLH de Caritas

A7.4 Avaluar anualment el funcionament i viabilitat de la proposta.

8. Avançar en el compliment de les obligacions del marc legal que afecta la Fundació (compliance, protecció de dades, normativa interna).

A8.1 Implementació de sistemes de control d'acord a l'anàlisi de riscos realitzada.

A8.2 Adaptació de procediments de treball.

A8.3 Renovació dels contractes amb tercers.

A8.4 Informació/formació a l'equip de la Fundació.

9. Implementar la infraestructura que pugui permetre als professionals de la Fundació desplaçats en visites a famílies o a immobles accedir en temps real al pool de serveis oferts per l'eina PRINEX i el CRM.

A9.1 Adquisició dels dispositius necessaris.

A9.2 Gestió del canvi: formació i adaptació dels procediments

A9.3 Gestió de l'entorn i les incidències.

10. Assegurar una gestió eficient de l'Àrea de Patrimoni

A10.1 Seguiment trimestral pressupostari

A10.2 Recollida sistemàtica de despeses en els pisos que estiguin al percentil més alt que permeti analitzar l'estat dels pisos i/o l'ús que fa la família

A10.3 Seguiment de prop i control dels terminis d'execució de les obres de reforma i de les incidències que es manifestin al llarg de l'any.

A10.4 Control de facturació de proveïdors

A10.5 Dinàmica de reunions regulars de l'equip per a fer, principalment, seguiment dels objectius i les activitats programades.

11. Agilitzar i optimitzar els recursos i procediments de l'àrea d'Acció social

A11.1 Redacció dels procediments

A11.2 Presentació a les direccions per la seva validació

A11.3 Presentació a l'equip d'àrea social i aplicació

A11.4 Avaluació trimestral de l'aplicació dels procediments i modificació, si escau.

12. Consolidar, ampliar i millorar la utilització del programa PRINEX per a la gestió econòmica de la Fundació

A12.1 Revisió i actualització de la configuració dels processos del Mòdul d'Arrendaments

A12.2 Ampliació de la automatització en la introducció de dades (Amortitzacions, Nòmines, Fiances...)



13. Consolidar l'estructura de l'Àrea d'Administració

A13.1 Incorporació d'una persona Tècnica en Comptabilitat

A13.2 Reorganització de les tasques de l'Àrea.

14. Traslladar a les famílies la seva situació econòmica respecte a la Fundació de manera clara i comprensible

A14.1 Creació d'un format de document que sigui el més comprensible possible per les famílies

A14.2 Automatització a través de PRINEX del document que han de rebre les famílies

PROGRAMA ANUAL 2019

Direcció General

- Projecte 1 - Situar a la FFHS Com a entitat d referència en l'àmbit de l'habitatge social per a persones en situació de risc d'exclusió social.
- Projecte 2 - Optimitzar l'equip de persones que treballa a la Fundació
- Projecte 3 - Acompanyar al Patronat de l'entitat en la seva tasca de governança
- Projecte 4 - Disposar d'un programa de voluntariat adaptat a les necessitats de l'entitat.
- Projecte 5 - Comunicar l'essència i identitat de la Fundació.
- Projecte 6 - Enfortir el sentiment positiu de pertinença de l'equip operatiu a l'entitat.
- Projecte 7 – Implementació dels requeriments de seguretat en els processos de treball de la Fundació
- Projecte 8 – Implantació d'un sistema que permeti efectuar el treball in itinere.

Àrea Social

- Projecte 9 – Definir i actualitzar el programa OIKOS a les noves necessitats de les persones.
- Projecte 10 – Implementar el Programa OIKOS dins del Model d'atenció Social de Càritas
- Projecte 11 – Implementar protocols que agilitzin els procediments de l'Àrea Social
- Projecte 12 – Implementar un sistema d'avaluació del programa OIKOS

Àrea Administració

- Projecte 13 – Consolidar, ampliar i millorar la utilització del programa de gestió interna
- Projecte 14 – Incrementar el grau de confiança de les persones ateses cap a l'entitat.
- Projecte 15 – Ampliar l'abast d'actuació

Àrea Patrimoni

- Projecte 16 – Ampliar les opcions d'habitatge, desenvolupar un pla d'estalvi energètic i estructurar l'Àrea per obtenir resultats eficients.



Via Laietana 5, 1er 2a
08003 Barcelona
Tel. 93 302 71 97
Fax 93 302 10 67
info@habitatgesocial.org
www.habitatgesocial.org

PROGRAMA ANUAL 2018

Creixement de la Fundació F. Habitatge Social

- Projecte 1- Regularització d'ocupacions habitatges BBVA/AHC
- Projecte 2 – Ampliació del parc d'habitatges en propietat
- Projecte 3 – Trasllat oficines

Estructuració de l'entitat

- Projecte 4 – Disseny d'estructura per RRHH
- Projecte 5 – Desenvolupament àrea Patrimoni
- Projecte 6 – Implantació integral d'auditoria – *compliance*
- Projecte 7 – Comissió de Serveis de Recursos Residencials
- Projecte 8 – Reorganització de Servei d'ajuts de lloguer
- Projecte 9 – Sistematitzar les relacions amb diferents entitats
- Projecte 10 – Revisió de l'ús i servei del programa de gestió interna
- Projecte 11 – Reassignació de procediments interns administratius
- Projecte 12 – Reestructuració de l'Àrea d'Administració
- Projecte 13 – Desplegament del Pla de comunicació a nivell intern
- Projecte 14 – Consolidació de l'equip de Coordinació General
- Projecte 15 – Elaboració, aprovació i execució del primer Pla de Comunicació general de l'entitat

Millora del servei a les persones

- Projecte 16 – Sensorització d'habitatges
- Projecte 17 – Disseny i implantació d'un sistema de gestió de subministraments dels habitatges
- Projecte 18 – Ajuda mútua a la comunitat de St. Pere Mitjà
- Projecte 19 – Adaptació del nostre model de contracte de lloguer a la LAU
- Projecte 20 – Millora de la informació econòmica facilitada a les famílies

Re configuració de la relació amb Càritas Diocesana de Barcelona

- Projecte 21 – Consolidació dels Ajuts implícits amb Càritas Diocesana de Barcelona
- Projecte 22 – Aplicació del Model d'Acció Social de Càritas Diocesana de Barcelona
- Projecte 23 – Disseny d'un sistema d'avaluació del projecte OIKOS