

TELEFONO DE LA ESPERANZA

# Plan Estratégico

Documento de trabajo consensuado

2016

## **0. LINEAS ESTRATÉGICAS.**

**Línea estratégica 1: VOLUNTARIADO.**

**Línea estratégica 2: SERVICIO TELEFÓNICO, PRESENCIAL Y ON-LINE DE INTERVENCIÓN EN CRISIS.**

**Línea estratégica 3: PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL (Cursos y talleres).**

**Línea estratégica 4: ECONOMIA.**

**Línea estratégica 5: COMUNICACIÓN.**

**Línea estratégica 6: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.**

## **1. Línea estratégica 1: VOLUNTARIADO**

**Objetivo estratégico: Incrementar el número de voluntarios con una adecuada formación para ampliar y mejorar los servicios ofrecidos a la población.**

**Resultado estratégico: Incremento anual del número de voluntarios en un 10%**

**Elemento claves del Plan de Acción:**

- 1.1 Nombramiento de un responsable de voluntariado en los centros (miembro del Consejo de Centro) y en la Junta Directiva. (Ha de garantizarse que sea una persona con la disponibilidad suficiente para dedicarle el tiempo que precisa esta tarea, que necesariamente es amplio para que funcione adecuadamente)
- 1.2 Plan de formación de los responsables centrado en la captación y fidelización.
- 1.3 Actualización del Plan del Voluntariado del Teléfono de la Esperanza, campaña de difusión y seguimiento del despliegue en los centros.( muy importante: Formación continua para mejorar la función desempeñada)
- 1.4 Creación de herramientas para la selección del voluntariado y para el seguimiento de los voluntarios ya incorporados. (Definición de perfiles para los diferentes puestos de la organización. De esta forma, orientaremos la captación y selección de forma más adecuada)
- 1.5 Creación de un protocolo de evaluación y seguimiento de los voluntarios ofertándoles el apoyo emocional, técnico y formativo preciso.
- 1.6 Incorporación de nuevos perfiles de voluntarios para atender necesidades de comunicación, marketing, administración, captación de recursos, informática...
- 1.7 Reducción de los tiempos y simplificación de los procesos entre el ofrecimiento y la incorporación respetando la calidad de los servicios que se prestan. ( Mayor flexibilidad, donde la formación no sea tan rígida, dependiendo de su grado de instrucción, de las cualidades y madurez del aspirante)
- 1.8 Oferta de formación on-line para los voluntarios.
- 1.9 Protocolo de reconocimiento de los voluntarios.
- 1.9 Actualización de materiales para la formación.

## **2. Línea estratégica 2: SERVICIO TELEFÓNICO, PRESENCIA Y ON-LINE DE INTERVENCIÓN EN CRISIS.**

**Objetivo estratégico: Mejorar la calidad del servicio e incrementar el número de llamadas y personas atendidas.**

**Resultado estratégico: Incremento anual del número de llamadas en un 5%, puesta en marcha línea específica de prevención del suicidio y mejora sustancial de la satisfacción de los orientadores (reducción anual de un 5% del porcentaje de llamadas de los crónicos sobre el total de llamadas). Puesta en marcha de servicios on-line. Incrementar 5% personas atendidas en entrevista.**

**Elemento claves del Plan de Acción:**

- 2.1 Nombramiento de un responsable de orientación en los centros (miembro del Consejo de Centro) y en la Junta Directiva.
- 2.2 Auditoria interna del Servicio de Intervención Telefónica.
- 2.3 Auditoria del sistema intercentros, propuestas de mejora y despliegue de las mismas.
- 2.4 Despliegue de recursos técnicos de telecomunicación que permitan optimizar los recursos humanos disponibles en cada momento para la atención telefónica. (Migrar hacia un sistema de centralita virtual que permita optimizar los recursos de cada centro y de la Asociación en general.)
- 2.5 Auditoria, evaluación protocolo, unificación criterios y plan de actuación crónicos
- 2.6 Estudio de posibilidades y financiación del número corto europeo para la atención del suicidio.
- 2.7 Incremento del número de orientadores. (línea estratégica 1)
- 2.8 Creación de una partida presupuestaria dedicada a este fin.
- 2.9 Puesta en marcha y desarrollo sistema de ayuda on-line: Chat, Skipe....(Elaborar protocolos y formar voluntarios para este servicio)
- 2.10 Puesta en marcha y desarrollo de nuevos programas: Tercera Edad, enfermos mentales, TOC, víctimas de accidentes, dependientes y cuidadores...(La puesta en marcha de nuevos programas, es algo que la entidad debería hacer de manera continuada, según vayan variando las necesidades de la población. Para ello, sería muy adecuado que la entidad a nivel nacional, incorporara Técnicos Cualificados de las áreas necesarias)

- **2.11 Establecimiento de un de un protocolo de evaluación de los orientadores. Establecimiento de unos mínimos exigibles (horas de servicio, formación continua, cumplimiento de turnos y horarios...)**
- **2.12 Incrementar el número de psicólogos-voluntarios. Plan de captación y fidelización.**
- **2.13. Creación y puesta en marcha de herramienta para a la atención psicológica on-line.**
- **2.15 Estudio y protocolos comunes en relación a las implicaciones del reconocimiento de los centros como servicios sanitarios y de la psicología clínica como práctica sanitaria.**
- **2.14 Plan de atención a jóvenes y adolescentes en crisis a través de los recursos on-line ( formación específica de voluntarios para este fin)**
- **2.15 Mejorar la publicidad del servicio de orientación telefónica, haciéndola llegar a la población a través de los centros de salud, farmacias, centros de día, colegios, universidades etc. y haciendo uso de la Redes Sociales. (Con este objetivo no sólo aumentaríamos el número de llamadas, sino que estimularíamos a los voluntarios/as, ya que el tipo de llamada, sería más variada, y con menor peso de hiper llamantes, habituales, etc)**
- **2.16 Actualizar el sistema de registro de llamadas en el llamatel online, la agenda electrónica y gspetel.**

### **3. Línea estratégica 3: PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL (Cursos y talleres).**

**Objetivo estratégico: Mejorar la calidad del servicio e incrementar el número de personas que participan en talleres y cursos.**

**Resultado estratégico: Incremento anual de un 10% en el número de participantes en curso y talleres de promoción de la salud emocional. Revisión y actualización de cinco talleres por año. Creación de dos nuevos talleres por año. Incremento del número dinamizadores de grupo en un 10% anual.**

**Elemento claves del Plan de Acción:**

- 3.1 Captación de ocho psicólogos preparados y motivados para la revisión y creación de los materiales y formación de un equipo de trabajo. Incorporación de un miembro de la Junta Directiva.
- 3.2 Concurso de ideas ofertado a los psicólogos del Teléfono de la Esperanza y fijación de compensaciones para los proyectos aceptados y realizados.
- 3.3 Estudiar posibilidades económicas de contratación de un psicólogo dedicado a este fin e integrado en SSCC o bien firmar contrato de servicio con un autónomo.
- 3.4 Gestiones para invitar a las Universidades con las que tenemos convenio para implicarles en el proyecto de revisión y creación de materiales. Homologación de cursos en orden a ofertar créditos universitarios con los mismos,
- 3.5 Creación de una herramienta de formación on-line y puesta en marcha de la misma.
- 3.6 Creación de una partida presupuestaria dedicada a este fin.
- 3.7 Mejora de diseño y presentación de los materiales. Actualizar la denominación de nuestros programas formativos, cursos y talleres.
- 
- 3.8 Formar voluntarios en cada centro para hacer campañas de publicidad de los cursos y talleres.
- 3.10 Mejorar y puesta en marcha del plan de captación y formación de dinamizadores.
- 3.9 Elaboración de plan de formación coherente interno y externo.

#### **4. Línea estratégica 4: ECONOMIA**

**Objetivo estratégico: Incremento de los recursos económicos para fortalecer internamente la institución e invertir en la puesta en marcha y mejora de los servicios.**

**Resultado estratégico: Incremento anual de un 10% del número de socios económicos. Incremento anual de un 5% de la cantidad recaudada en concepto de subvenciones.**

##### **Elemento claves del Plan de Acción:**

- 4.1 Nombramiento de un responsable de captación de recursos en los centros (miembro del Consejo de Centro) y en la Junta Directiva.
- 4.2 Plan de formación de los responsables de los centros.
- 4.3 Elaboración de un Plan de Captación de Fondos del Teléfono de la Esperanza
- 4.4 Firma de contrato con una empresa especializada en la captación de socios económicos.
- 4.5 Auditoria interna sobre la captación de fondos en concepto de subvenciones y firma de contratos con entidades especializadas en aquellos ámbitos geográficos donde sea necesario.
- 4.6 Creación de una partida presupuestaria dedicada a este fin.
- 4.7 Actualización de las herramientas on-line de captación de fondos.
- 4.8 Auditoria interna sobre la captación de fondos a través de actuaciones formativas, diagnóstico y plan de acción.
- 4.9 Incorporación de voluntarios con un perfil adecuada para responder a este necesidad (Línea estratégica 1)
- 4.10 Plan de captación de socios a partir de los participantes en cursos y talleres.
- 4.11 Comprometer a los voluntarios en la captación de donante.
- 4.12 Elaboración de un documento estándar sobre el T.E y su acción social para presentar a las administraciones (Ayuntamientos y Diputaciones) con el fin de firmar un convenio de colaboración.
- 4.13 Dotar a Servicios Comunes de profesionales expertos en la materia, y que estos preparen a los técnicos que desarrollen los proyectos en las diferentes comunidades.

## 5. Línea estratégica 5: COMUNICACIÓN ´

**Objetivo estratégico:** Mejorar el conocimiento que la sociedad tiene del Teléfono de la Esperanza y, especialmente, de los servicios que ofrece. Así como, mejorar la satisfacción de los voluntarios y centros en relación a la información interna que se les ofrece.

**Resultado estratégico:** Incremento anual de un 10% de los impactos en Google Noticias y presencia en Radio y TV. Mejorar la satisfacción de los voluntarios (incremento número de comunicados internos 5% anual) .

**Elemento claves del Plan de Acción:**

- 5.1 Nombramiento de un responsable de comunicación en los centros (miembro del Consejo de Centro) y en la Junta Directiva.
- 5.2 Plan de formación de los responsables de centro.
- 5.3 Actualización, difusión y despliegue del plan de Comunicación de ASITES
- 5.4 Creación de una base de datos con el e-mail de todos los voluntarios, en orden a la mejora de la comunicación interna.
- 5.5 Fijar campañas de prensa anuales y plan para implicar a todos los centros en el desarrollo de las mismas.
- 5.6 Estudio de viabilidad de creación de un AVIVIR on-line que conviva con la revista.
- 5.7 Incorporación de voluntarios con un perfil adecuada para responder a este necesidad (Línea estratégica 1)
- 5.8 Gestiones para invitar a las Universidades con las que tenemos convenio para implicarles en el proyecto de comunicación del Teléfono de la Esperanza.
- 5.9 Definir política de comunicación de los órganos de gobierno del Teléfono de la Esperanza.
- 5.10 Mejorar en el uso de las Redes Sociales. Unificar actuaciones y criterios.
- 5.11 Incorporar profesionales del periodismo y del uso de las redes.



## 6. Línea estratégica 6: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

**Objetivo estratégico: Fortalecer internamente a la Asociación para ampliar y mejorar los servicios ofrecidos a la población.**

**Resultado estratégico: Aprobación de nuevos Estatutos. Subir de nivel en el sello de calidad a 4 años vista. Renovación de 10% anual en los líderes de la Asociación. Incremento anual de 2 trabajadores en centros sin personal laboral.**

Elemento claves del Plan de Acción:

- 5.1 Elaboración y aprobación de unos nuevos Estatutos que respondan a las necesidades de cambio interno y a los retos sociales actuales. (Añadir en los Estatutos los contenidos necesarios para poder optar a programas y líneas de financiación específicas acordes con nuestra filosofía y nuestro ámbito de actuación, así como para optar al reconocimiento de nuestros programas formativos. Específicamente proponemos: Incluir en fines de la Asociación *“la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres”*. Incluir en fines y o actividades de la Asociación *“la formación permanente del profesorado y docentes en general en materias relativas a comunicación, relación de ayuda y salud emocional”*.<sup>9</sup>
- 5.2 Plan de Formación de los líderes de los centros y nacionales.
- 5.3 Potenciar estructuras de Calidad en los centros y nacionalmente.
- 5.4 Creación de Protocolos que permita una actuación coherente y unificada en criterios..
- 5.5 Plan de recursos humanos: voluntariado (línea 1) y personal laboral.
- 5.6 Establecimiento de criterios: autonomía de los centros/asociación nacional.
- 5.7 Evaluación interna de los centros y sus líderes, captación de dificultades y puesta en marcha de actuaciones correctoras.
- 5.8 Creación de un fondo económico estatal para realizar préstamos (con plan de devolución) que permitan la incorporación de personal laboral en los centros.
- 5.9 Definir política de transición en los órganos de gobierno nacional y locales.
- 5.10 Organizar Encuentro Nacional de Voluntarios periódicamente.
- 5.11 Creación de espacio y encuentro de los trabajadores y técnicos contratados solicitando sugerencias, diagnósticos, aportaciones...

- **5.12 Potenciar el trabajo en red con ONGs y Asociaciones orientadas a temas de Salud. Potenciar participación en Plataformas.**
- **5.13 Evaluación del funcionamiento actual de los órganos de gobierno de ASITES, elaboración de propuestas para mejorar su capacidad de gestión y eficacia.**
- **Mejorar la comunicación interna y el conocimiento de los voluntarios de la gestión de los órganos de gobierno.**