

ADECOCOBEL

**SISTEMA DE EVALUACIÓN Y
SEGUIMIENTO**

ÍNDICE

SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

PÚBLICO OBJETIVO

- Personas beneficiarias de ayudas
- Personas usuarias de servicios
- Personas participantes

HERRAMIENTAS

- Formularios simples
- Formularios de ayudas
- Formularios para participantes
- Formularios para trabajadores
- Formularios para socios y miembros de la Junta Directiva

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

ANEXOS

- Indicadores
- Formularios

1. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Con el objetivo de conocer los resultados y el grado de satisfacción de personas beneficiarias, usuarias y participantes de las ayudas, servicios y acciones que lleva a cabo ADECOBEL y mejorar las relaciones también entre el personal interno, la asociación establece a partir de este documento un sistema de evaluación y seguimiento que permite evaluar, mejorar y enriquecer la atención que presta en la comarca Campo de Belchite.

Con la información recopilada anualmente de las encuestas realizadas -todas ellas anónimas- y su posterior análisis, se implementarán las medidas correspondientes que mejoren las deficiencias que se detecten. Para ello, además del grado de satisfacción de las personas se tendrán en cuenta los indicadores con los que trabaja ADECOBEL y que están delimitados en el Plan Estratégico de la entidad 2023-2028.

Estos mecanismos de evaluación -tanto encuestas como indicadores - se alinean con el Plan de Responsabilidad Social de ADECOBEL, concretamente con el eje de 'Excelencia en la gestión y orientación a las personas beneficiarias, usuarias y participantes'.

Con respecto al sistema de seguimiento, se registrarán de forma continua todos los datos de las acciones una vez finalicen. Además, en cada sesión de la Junta Directiva se realizará un seguimiento provisional.

La evaluación global de la actividad de la asociación, se integrará en la memoria anual de la entidad.

2. PÚBLICO OBJETIVO

Dentro de las personas que van a participar en la evaluación del trabajo del personal de ADECOBEL se encuentran tres grupos bien diferenciados y de diferentes características. Para cada uno de ellos se establece un procedimiento diferente.

- a) **Personas beneficiarias de ayudas.** Personas promotoras de proyectos que solicitan, reciben y ejecutan las ayudas LEADER que gestiona ADECOBEL.
- b) **Personas usuarias de servicios.** Personas que recurren a los servicios que ofrece ADECOBEL a toda la población relativos a empleo, vivienda, asesoramiento en otras ayudas y subvenciones, orientación empresarial...
- c) **Personas participantes.** Personas que participan en programas, proyectos, actividades y formación que organiza ADECOBEL.

También este sistema trabajará con público interno, es decir, con las personas trabajadoras y con los socios y miembros de la Junta Directiva de ADECOBEL. A cada uno de ellos se les realizará una encuesta de satisfacción anual.

3. HERRAMIENTAS

ADECOBEL usará los formularios digitales anónimos como principal herramienta para medir el grado de satisfacción del público. No obstante, también se ofrecerá a todas las personas poder responder a las encuestas de manera presencial en la propia oficina, con la colocación de un buzón en la sala de espera que garantice el anonimato y la confidencialidad.

- a) **Formularios simples.** Dirigido a las personas usuarias con sólo dos preguntas. Una primera pregunta en la que se determina el tipo de servicio utilizado y otra para determinar el grado de satisfacción del 1 al 5. Además, se incluye un cuadro para observaciones (ANEXO).
- b) **Formularios de ayudas.** Dirigido a las personas beneficiarias de ayudas. Con varias preguntas, todas ellas con la posibilidad de responder el grado de satisfacción del 1 al 5. Además, se incluye un cuadro para observaciones (ANEXO).
- c) **Formularios para participantes.** Dirigido a los y las participantes de programas y actividades. Se elaborará una encuesta propia de cada una de las acciones o planes a evaluar, cada una en función de sus características.
- d) **Formularios para trabajadores.** Modelo general encuesta anual (ANEXO).
- e) **Formularios para socios y miembros de la Junta Directiva.** Se establece un modelo general en el ANEXO para socios de la entidad. Para los miembros de la Junta Directiva, se ampliará el de socios según las actividades y programas que se hayan desarrollado durante el año.

4. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

ADECOBEL establece una periodicidad mínima anual para analizar los datos recopilados de las encuestas correctamente respondidas.

Estos formularios, que miden principalmente el grado de satisfacción y recogen propuestas de mejora, se irán revisando de forma anual.

5. ANEXOS

5.1. Formulario simple:

TIPO DE SERVICIO:

Empleo / vivienda / ayudas y subvenciones / orientación empresarial / Otros: ...

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA:

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

OBSERVACIONES:

5.2 Formulario ayudas

TIPO DE PROYECTO:

Ayuda a la inversión/ Creación de nuevas empresas/Cooperación entre particulares/Formación

ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE LA SUBVENCIÓN:

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

OBSERVACIONES:

5.3 Formulario para trabajadores

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SALARIO:

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL TIPO DE TRABAJO QUE REALIZAS:

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES:

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RELACIÓN CON LA JUNTA DIRECTIVA

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

OBSERVACIONES:

5.4 Formulario para socios

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ACTIVIDAD REALIZADAS

Nada satisfecho... 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

VALORA LA PARTICIPACIÓN DE LA ENTIDAD A LA QUE REPRESENTAS EN ADECOBEL

Muy Mala... 1 2 3 4 5 Excelente

VALORA LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS LEADER POR PARTE DE ADECOBEL

Muy mala... 1 2 3 4 5 Excelente

VALORA LA CONTRIBUCIÓN DE ADECOBEL AL DESARROLLO DEL TERRITORIO

Muy mala... 1 2 3 4 5 Excelente

OBSERVACIONES: