

Bloc de recursos pràctics per promoure la participació interna en el si de les associacions

Informe elaborat per:

Projectes socials- Fundació Pere Tarrés en col·laboració amb el Departament de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona

Desembre 2008

Sumari

1. PRESENTACIÓ.....	4
2. BLOC DE RECURSOS PRÀCTICS.....	6
2.1. FITXES SOBRE MECANISMES NORMATIUS	6
2.1.1. <i>Fitxa 1: Estatuts de l'Associació.....</i>	6
2.1.2 <i>Fitxa 2: Codi Ètic.....</i>	11
2.1.3 <i>Fitxa 3: Pla de Participació.....</i>	16
2.1.4 <i>Fitxa 4: Reglament de Règim Intern</i>	22
2.2. FITXES SOBRE MECANISMES D'INFORMACIÓ I AVALUACIÓ.....	27
2.2.1 <i>Fitxa 5: Enquesta d'opinió als usuaris i beneficiaris de l'entitat</i>	27
2.2.2 <i>Fitxa 6. Coneixem els nostres socis?.....</i>	31
2.2.3. <i>Fitxa 7: Mecanismes sistematitzats d'avaluació de les activitats de l'associació.....</i>	35
2.2.4. <i>Fitxa 8: Grup de millora.....</i>	40
2.3. FITXES SOBRE MECANISMES DE GESTIÓ DE LA TRANSPARÈNCIA	44
2.3.1 <i>Fitxa 9: Mecanismes de foment de la Comunicació externa: Tríptic informatiu</i>	44
2.3.2 <i>Fitxa 10: Mecanismes de foment de la Comunicació Interna.....</i>	48
2.3.3 <i>Fitxa 11: Com millorar l'Assemblea general.....</i>	54

1. Presentació

El present document té la **finalitat principal** de dotar a les associacions d'eines pràctiques per tal de millorar la participació interna de les persones que en formen part: dels associats, de les persones voluntàries i de les persones usuàries, en cas que n'hi hagi.

Els recursos pràctics que trobareu en aquest document fan referència a 3 dimensions que l'estudi *Diagnosi sobre l'estat de la participació interna en el si de les associacions* (abril 2.007), realitzat pel Departament de Projectes Socials de la Fundació Pere Tarrés, va detectar com a prioritàries a l'hora d'incrementar la participació interna de les entitats de la ciutat de Barcelona.

Les tres dimensions són les següents:

- **Els mecanismes normatius**
- **Els mecanismes de gestió de la informació i avaluació**
- **Els mecanismes de transparència**

El bloc de recursos s'ha elaborat amb un format d'11 fitxes explicatives de caire didàctic, per tal que permeti a les associacions de la ciutat incrementar la seva democràcia interna a través de l'aplicació de metodologies de treball que tinguin en compte la pròpia participació de tots els seus membres.

Totes les fitxes desenvolupades tenen un esquema comú per unificar i facilitar la seva consulta i el seu ús:

1. *Descripció*: breu presentació de la fitxa, amb una explicació de la utilitat de la mateixa.
2. *Objectius*: finalitat que persegueix la implementació del recurs que s'hi descriu.
3. *Destinataris*: les persones de l'entitat que es beneficiaran amb la implementació de la fitxa.
4. *Materials*: descripció dels materials necessaris (material fungible o equipaments informàtics) que de forma específica calen per portar a terme l'activitat o la iniciativa.

Les fitxes han estat ordenades en base a les tres dimensions que s'han avançat anteriorment, i que a continuació ampliïem:

- **Mecanismes normatius**. En aquest apartat s'hi descriuen un total de 4 fitxes que ofereixen pautes per modificar, adaptar i/o millorar documents normatius de l'entitat, amb l'objectiu d'incorporar la participació interna en el funcionament ordinari de l'organització.
 - *Estatuts de l'Associació*: en aquesta fitxa s'inclou un manual per tal d'incloure un apartat específic de participació interna als Estatuts de l'Entitat.
 - *Codi Ètic*: hi trobareu els passos a seguir per ampliar el Codi Ètic d'una entitat i incloure un apartat específic sobre participació interna.
 - *Pla de Participació intern*: aquesta fitxa serveix per elaborar un Pla de Participació intern a l'associació.

- *Reglament de Règim Intern*: inclou una guia per ampliar el Reglament de Règim intern de l'entitat i afegir-hi un apartat específic sobre la participació interna.
- **Mecanismes de gestió de la informació i avaluació.** En aquest capítol s'inclouen fitxes que pretenen ajudar a les persones responsables de les entitats a realitzar la gestió de la informació (per conèixer millor les persones que formen part de l'entitat) i la gestió de l'avaluació (per millorar els projectes i el funcionament intern de l'associació) d'una forma més participativa.
 - *Enquesta d'opinió als usuaris i beneficiaris*: amb una enquesta als usuaris i beneficiaris de l'associació sobre el seu grau de satisfacció es poden millorar els serveis que ofereix l'associació.
 - *Coneixem els nostres socis?*: amb aquesta fitxa es podrà analitzar el perfil dels associats i sistematitzar el seu seguiment i la seva sortida, en el cas que es donin de baixa. També és d'utilitat per preveure i contemplar la possibilitat que es reincorporin de nou.
 - *Mecanismes sistematitzats d'avaluació dels resultats de les activitats i projectes*: inclou una guia per avaluar els resultats de les activitats, dels serveis i dels projectes que es realitzen a l'associació.
 - *Grup de millora*: aquesta fitxa té l'objectiu de guiar a les persones en la creació i implementació d'un grup de millora, que vetlli, de forma participativa, per la implementació de la qualitat a l'entitat.
- **Mecanismes de transparència de resultats.** Aquest apartat recull 3 fitxes que fan referència a la difusió d'allò que realitza l'entitat a les persones que es relacionen amb ella, ja sigui interna o externament. Amb la implementació d'aquests mecanismes s'aconsegueix incrementar la transparència dels resultats de les associacions.
 - *Elaboració d'un tríptic informatiu*: s'expliquen unes propostes que ajudaran a realitzar un tríptic informatiu de l'associació i millorar, així, la comunicació externa de la mateixa.
 - *Mecanismes de foment de la comunicació interna*: en aquesta fitxa s'hi expliquen algunes idees per analitzar la comunicació interna. També s'hi detallen alguns mecanismes existents de foment de la comunicació interna.
 - *Com millorar l'Assemblea general*: aquesta fitxa conté un seguit d'indicacions que serviran d'ajuda per millorar l'Assemblea General de socis, de manera que sigui més oberta i participativa.

2. Bloc de Recursos Pràctics

2.1. Fitxes sobre mecanismes normatius

2.1.1. Fitxa 1: Estatuts de l'Associació

Descripció

Aquesta fitxa és una guia per tal d'elaborar i incloure un apartat específic sobre participació interna als estatuts de la vostra entitat. D'aquesta manera podreu concretar, a nivell normatiu, a través de quins mecanismes les persones de l'entitat poden participar internament de les activitats i projectes de l'organització.

Objectius

- Incloure un apartat específic sobre participació interna als estatuts de l'entitat
- Clarificar els drets i deures dels membres que s'hi relacionen
- Fomentar el sentiment de compromís de les persones amb l'organització

Destinatari

- Persones associades
- Persones voluntàries
- Persones remunerades

Materials

- Estatuts de l'entitat
- Ordinador
- Accés a internet

Què ha d'incloure l'apartat sobre participació interna?

A continuació, els apartats que podeu incloure en el capítol sobre participació interna:

- Totes les persones de l'entitat tenen dret a ser informades i a poder assistir a les reunions de l'Assemblea General del socis i dels voluntaris.
 - Els socis de l'entitat gaudeixen de dret a veu i vot tant a l'Assemblea General de Socis, com a l'Assemblea de Voluntaris.
 - Les persones voluntàries tindran dret a veu a l'Assemblea General de Socis i dret a veu i vot a la de l'Assemblea General de Voluntaris.

- Les persones remunerades tindran dret a veu tant a l'Assemblea General de Socis com a la de Voluntaris.
- Tots els associats de l'entitat tenen dret a escollir i/o a ser escollits a llocs de responsabilitat i el dret d'exercir la representació que se'ls assigni en cada cas.
- Totes les persones de l'entitat (persones remunerades, persones voluntàries i associats) tenen el dret de participar de tots els serveis i totes les activitats de l'entitat.
- Totes les persones tenen el dret a exposar en l'Assemblea General de Socis i en la Junta Directiva tot el que considerin que pot contribuir a fer més eficaços els objectius de l'organització.
- Totes les persones de l'Associació tenen el dret a sol·licitar i obtenir explicacions sobre l'Administració i la gestió de la Junta Directiva.
- Totes les persones de l'entitat tenen el dret a rebre informació sobre les activitats de l'Associació.
- Totes les persones de l'entitat tenen el dret a fer ús dels serveis comuns que estan a disposició de l'Associació.
- Totes les persones tenen el dret a formar part dels grups de treball que es formin a l'entitat.
- Totes les persones tenen el dret a ser informades periòdicament de les activitats que realitzen a l'entitat.
- Totes les persones tenen el dret a conèixer i a disposar de tots els contactes (telèfon, e-mail, etc.) de l'entitat.
- Totes les persones de l'entitat tenen el dret de disposar de canals per conèixer l'opinió dels associats, com per exemple una bústia de suggeriments.

Tràmits per tal de realitzar la inscripció de la modificació dels estatuts d'una associació

Òrgan de l'Administració a la qual us heu de dirigir:

- Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques
- Serveis Territorials del Departament de Justícia (entitats inscrites en el seu àmbit territorial)

Terminis:

En el termini d'un mes a partir de la data en què va tenir lloc l'Assemblea d'aprovació.

Beneficiaris:

Associacions inscrites en el Registre d'Associacions de la Generalitat de Catalunya.

Requisits:

Els òrgans de govern han de figurar inscrits en el registre.
Els càrrecs han de ser vigents.

Sol·licitud de la modificació d'estatuts d'una associació:

Un cop feu la sol·licitud heu de portar la documentació que s'indica més endavant en el termini de 10 dies. Passat aquest termini, la sol·licitud caducarà i caldrà iniciar-ne una de nova.

Canals de sol·licitud

- Internet: a través del web de la Generalitat de Catalunya (www.gencat.net).
- Presencialment: en els serveis territorials del Departament de Justícia o en qualsevol registre de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Correu ordinari: enviant la sol·licitud als serveis territorials del Departament de Justícia o a qualsevol registre de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

El model de sol·licitud

Es pot obtenir el model de les següents formes:

- En el web de la Generalitat de Catalunya (www.gencat.net)
- En el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya
- En els Serveis Territorials del Departament de Justícia
- En la pàgina web de la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques

Documentació complementària

- El certificat de l'Assemblea que ha aprovat la modificació dels estatuts
- Els estatuts amb les modificacions introduïdes
- La justificació del pagament de la taxa corresponent

Data d'alta:

La data d'alta és aquella en la qual es presenta la documentació, ja sigui presencialment o a través d'internet.

- Si la data de presentació es realitza en un dia hàbil, la data d'alta coincideix amb la de presentació.
- Si la data de presentació es realitza en un dia no hàbil, la data d'alta és la data del primer dia hàbil següent.

Calendari únic

La data de presentació en el registre al portal es registrarà en un calendari únic per a tota l'Administració de Catalunya amb independència de l'òrgan gestor al qual estigui adreçada la petició.

Lliurament de la documentació

- Correu certificat
- Correu ordinari
- Presencialment

Al Departament de Justícia o als serveis territorials del Departament de Justícia o en qualsevol registre de l'Administració de la Generalitat o d'altres administracions públiques a Catalunya.

Resposta de l'Administració

El termini màxim de resolució és de 3 mesos, un cop rebuda tota la documentació ajustada a la normativa d'associacions.

La resposta que es rebrà de l'Administració

- En el cas que es compleixin els requisits legals de l'entitat sol·licitant es rebrà de la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques la notificació de la inscripció en el Registre.
- En cas que no es compleixin els requisits legals, l'entitat rebrà la notificació de les esmenes que s'han de fer a la documentació presentada.

Rebuda de la resposta

Mitjançant la tramesa d'un avís per correu ordinari a l'adreça facilitada per la persona sol·licitant, per tal que la persona sol·licitant es presenti al Departament de Justícia o al servei territorial corresponent, aboni les taxes d'inscripció i reculli la documentació esmentada en mà.

Consultar l'estat de la sol·licitud

Existeixen tres canals per consultar l'estat de la nostra tramitació i resoldre dubtes:

- Per internet, a la pàgina web de la Generalitat de Catalunya (www.gencat.net) a l'Àrea d'usuari / Els meus serveis / Llista de serveis

També es pot consultar presencialment:

- A l'Oficina d'atenció al ciutadà del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

C/ Pau Claris, 81 (Barcelona).
De Dilluns a dijous de 8.30 a 17 hores
Divendres de 8.30 a 14.30 hores

- Als serveis territorials del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

- Telefònicament:

- 012
- 902 400 012 (si truqueu des de fora de Catalunya)
- +34 93 567 58 88 (si truqueu des de l'estranger)
- 93 316 41 24 (Oficina d'atenció al ciutadà del Departament de Justícia)
- Als serveis territorials del Departament de Justícia

Normativa aplicable

En els següents enllaços trobareu tres documents normatius que us poden ser d'utilitat a l'hora de modificar els estatuts de la vostra associació .

Llei Orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació.

http://www.gencat.cat/justicia/departament/legislacio/dgdej/associacions/llei_organica_12002/index.html

Llei 7/1997, de 18 de juny, d'associacions.

<http://www20.gencat.cat/portal/site/Justicia/menuitem.51bb51de98b3c1b6bd6b6410b0c0e1a0/?vgnextoid=2c1dfcb7fc203110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=2c1dfcb7fc203110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=defaultt>

Decret 206/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el reglament d'organització i funcionament del registre d'associacions.

http://www.lesfranqueses.cat/sae/documents/legislacio/decret_206_registre_dassociacions.pdf

2.1.2 Fitxa 2: Codi Ètic

Descripció

A la fitxa que teniu a les vostres mans hi trobareu els passos a seguir per tal d'ampliar el Codi Ètic d'una entitat i d'incloure-hi un apartat específic sobre participació interna.

Aquesta fitxa conté una breu explicació sobre què és un Codi Ètic, una proposta dels elements que ha d'incloure el capítol específic sobre participació interna, així com un procés participatiu intern que podeu realitzar a l'entitat per tal que les persones que conformen l'organització puguin participar de la modificació del document i en coneguin el seu resultat final.

Objectius

- Conèixer què és un Codi ètic
- Implementar mecanismes normatius de foment de la participació interna

Destinatari:

- Persones associades
- Persones voluntàries
- Persones remunerades

Materials necessaris

- Codi Ètic de l'entitat
- Una sala gran
- Un papelògraf
- Targetes verdes
- Targetes vermelles
- Targetes blanques

Què és un Codi Ètic?

El Codi Ètic descriu els valors i els principis de l'entitat i, per tant, allò que conforma el seu posicionament ètic. Amb aquest document l'entitat assumeix un compromís de comportament. Aquest compromís, però, no és estàtic i caldrà anar-lo revisant i actualitzant a la missió i a l'entorn de l'organització.

La finalitat del Codi Ètic és establir unes bases que guïïn la presa de decisions de l'associació, tan pel que fa a la seva dinàmica interna com la seva activitat externa. El Codi Ètic orientarà l'actuació dels socis i les sòcies, les persones voluntàries i els treballadors remunerats de l'entitat.

Què ha d'incloure l'apartat sobre participació interna?

A continuació s'exposen alguns elements que podeu incloure en l'apartat sobre participació interna del Codi Ètic:

- Fer possible la incorporació i la participació dels associats de l'entitat, les persones voluntàries i les persones beneficiàries o usuàries dels serveis o activitats.
- Garantir la recerca, l'execució i la dinamització de mecanismes que garanteixin la transparència i la democràcia interna de l'associació.
- Garantir la recerca, l'execució i la dinamització de mecanismes que garanteixin la informació i la comunicació interna.

*Seguidament, trobareu alguns punts que, a **nivell més concret**, us poden donar pautes a l'hora de definir l'apartat sobre participació interna dins del Codi Ètic:*

- Promoure el consens en els mecanismes de presa de decisions.
- Presentar una memòria sobre l'estat de la participació interna a l'Assemblea General.
- Informar internament dels projectes i de les activitats que realitza l'associació.
- Realitzar activitats lúdiques a la mateixa associació que fomentin la fidelització: festes, sopars, celebració de Nadal, de Sant Jordi, etc.
- Realitzar reunions informatives periòdiques.
- Realitzar xerrades i conferències formatives.
- Realitzar debats interns sobre el seguiment dels projectes, activitats i serveis de l'entitat.
- Fomentar la participació dels socis i de les persones voluntàries en els processos de planificació estratègica.

Adherir-se a un codi ètic ja existent

Si no disposeu d'un Codi Ètic a la vostra entitat, haureu de valorar si és més apropiat elaborar-ne un o si us podeu adherir a codis ètics d'entitats de segon o tercer nivell:

Tot seguit s'indiquen dos Codis Ètics que permeten l'adhesió d'associacions barcelonines i que inclouen un apartat específic sobre participació interna:

- Codi ètic i de conducta per a les ONGD's de la Federació Catalana d'ONG per al Desenvolupament.

La Federació Catalana d'ONG per al Desenvolupament té l'objectiu de "potenciar la coordinació de les entitats de cooperació per al desenvolupament associades, amb la finalitat d'aconseguir un nou tipus de relacions Nord-Sud i el ple desenvolupament de tots els pobles i cultures".

Actualment aquesta federació té 85 entitats federades.

Aquests són els articles del Codi Ètic que fan referència a la participació interna:

“Trobar vies de participació i compromís individual que vagin més enllà de la relació donant-receptor i fomentin la confiança en la seva tasca”

“Considerar que un objectiu bàsic de la comunicació de les ONGDs ha de ser no només sensibilitzar i educar, sinó promoure la participació activa de les persones, considerades no simplement receptors d'informació, sinó agents actius de comunicació”

- Codi ètic de les associacions de Barcelona

Aquest document té la finalitat de ser *“un reconeixement del paper de les associacions a casa nostra i de la importància que el fet comunitari i associatiu tenen i han de seguir tenint per evitar caure en l'anomia i la deshumanització de les relacions personals i socials”*.

En el cas del codi ètic de les associacions de Barcelona, aquests són els dos articles que fan referència a la participació interna:

“Les associacions adherides entenen que la base principal de la seva força rau en les persones que formen part de l'associació i en les que, de manera puntual i voluntària, hi col·laboren, raó per la qual cal promoure mitjans, estratègies i tècniques per estimular la participació i la formació del voluntariat que la conforma. La declaració formal als estatuts del fet que l'assemblea és sobirana no serà suficient.”

“La participació interna es fomenta en una política informativa constant i regular adreçada a les persones associades sobre la situació de l'associació i les activitats que es duen a terme”. Això no obstant, és convenient realitzar un codi propi per l'entitat”.

Dinàmica participativa per modificar un Codi Ètic

En aquest apartat s'exposa una dinàmica grupal oberta als associats, les persones voluntàries i les persones remunerades amb l'objectiu de modificar el Codi Ètic.

La dinàmica participativa té els següents objectius:

- Donar a conèixer al conjunt de les persones de l'entitat la iniciativa de millorar el Codi Ètic.
- Promoure la participació activa de les persones de l'entitat en el procés d'elaboració i consens de la modificació del Codi Ètic.
- Identificar i recollir les principals aportacions de les persones implicades en el procés.

- Comunicar el Codi Ètic resultant a les persones de l'entitat i als agents socials que s'hi relacionen.
- Conscienciar les persones de l'entitat de la importància de participar en els processos que les afecten.

Per a la consecució dels objectius marcats es pot realitzar un taller participatiu. Els tallers participatius són eines de participació directa, a través dels quals, s'aconsegueix un consens final.

El **Taller Participatiu** és una tècnica que permet la recollida d'informació, l'optimització del treball individual i grupal i la prioritització d'accions.

Per tal de garantir l'èxit de les accions dinamitzadores previstes caldrà dur a terme una difusió motivadora de la data, exposant els principals objectius i els continguts del taller als diferents destinataris (associats, voluntariat, persones remunerades i beneficiaris/es o usuaris/es (en cas que n'hi hagi)).

Podeu fer difusió de l'acció a través de:

- El web de l'entitat
- La intranet
- Carta informativa
- Mailing
- Cartells informatius
- etc.

Per assolir els objectius plantejats, s'aconsella que el taller tingui una durada aproximada de 2 hores.

En cas que a l'entitat hi hagi un Departament de participació, el dinamitzador de la sessió pot ser el mateix responsable de l'Àrea. Si no n'hi ha, pot realitzar el taller una persona de l'entitat que conegui el Codi Ètic i que es prepari la dinàmica de treball. Cal, però, que tingui experiència prèvia en dinamitzar grups. Tot i això, si no trobeu cap persona adequada dins de l'organització, és aconsellable contractar una persona externa que condueixi el procés.

El taller tindrà el següent guió:

- Presentació institucional de la dinàmica per part del responsable de l'entitat.
- Presentació dels objectius i de la dinàmica a seguir al taller per part del dinamitzador de la sessió.
- Presentació breu del Codi Ètic i dels diferents àmbits que són recollits.
- *Treball en parelles*: divisió dels participants per parelles. Cada parella escollirà un portaveu. Aquestes hauran d'abordar, en dues targetes (una vermella i una verda) les següents qüestions:

- Quins són aquells aspectes positius de la participació interna de l'entitat que cal fomentar ? (a la targeta verda)
 - Quins són aquells aspectes negatius de la participació interna de l'entitat que cal canviar i millorar de l'entitat? (a la targeta vermella)
- *Plenari:*
- El portaveu de cada parella farà l'exposició a tot el grup dels aspectes positius i negatius recollits.
 - A partir del que els participants han explicat a tot el grup, el dinamitzador conduirà la sessió per tal que concretin 5 aspectes positius i 5 aspectes negatius.
- *Treball en grup:* En aquest punt s'ajuntaran les parelles de dos en dos (formant grups de 4) i, a partir del que s'ha comentat en plenària, escriuran en unes noves targetes blanques aquells elements que consideren que han de sortir en el Codi Ètic. Se'ls pot ajudar dient que han de trobar **accions concretes** que millorin allò que han trobat de negatiu i accions que fomentin el que han trobat de positiu.
- *Plenari:*
- El portaveu de cada grup escriurà al papelògraf les accions que el grup ha elaborat.
 - El dinamitzador del taller recollirà el papelògraf, les fitxes i les reflexions dels grups.
 - Es farà la Cloenda del taller i se'ls comunicarà que se'ls enviarà el Codi Ètic final.

Elaboració d'un informe de resultat de l'acció de dinamització

A partir del que s'hagi treballat en el taller participatiu s'elaborarà un informe que recollirà:

- Les accions expressades pels participants
- La proposta de modificació del Codi Ètic
- Notes que recullin aspectes que s'han observat en la dinàmica: reflexions, precis i preguntes, grau de motivació del assistents, etc.

Exemples de codis ètics d'entitats

En els següents enllaços podeu consultar exemples de Codis Ètics d'algunes entitats:

http://www.peretarres.org/fundacio/codi_etic.pdf

http://www.els3turons.org/catala/submenus/codi_etic.html

2.1.3 Fitxa 3: Pla de Participació

Descripció

Aquesta fitxa us servirà per elaborar un Pla de Participació a l'associació i fer de l'entitat un veritable espai de participació de persones associades, voluntariat, treballadors remunerats, i persones beneficiàries dels serveis, en el cas que les tingueu.

Objectius

- Conèixer què és un Pla de Participació
- Implementar mecanismes normatius de foment de la participació
- Conèixer metodologies per tal d'elaborar i implementar un Pla de Participació

Destinatari

- Persones associades
- Persones voluntàries
- Persones remunerades

Materials

- Una sala amb un espai obert prou gran per realitzar una dinàmica grupal amb bona part de les persones de l'entitat.
- Un papelògraf.
- Material fungible: retoladors, cartolines, tissors, etc.

Què és un Pla de participació?

Un Pla de participació és una guia que planifica les institucions i les persones que es relacionen amb l'entitat. Estableix els objectius, els òrgans de participació i els plans d'acció per fomentar i mantenir una participació interna.

Objectius específics del Pla de Participació interna

A nivell general un Pla de Participació interna té els següents objectius:

- Establir els objectius per fomentar la participació interna de les persones que formen part de l'entitat.
- Establir els recursos concrets (humans i econòmics) que permetran les interaccions amb els treballadors, els associats i les persones voluntàries.
- Protocolitzar els espais de debat per a les persones de l'entitat.
- Protocolitzar els mecanismes de participació interna.

Persones destinatàries del Pla de Participació

Objectius per als associats i persones voluntàries.

- Oferir la possibilitat de participar en activitats i dinàmiques de l'organització.
- Augmentar la seva participació en la planificació, execució i avaluació dels projectes i/ o serveis relacionats amb l'entitat.
- Reconèixer els associats i les persones voluntàries com a éssers amb plens drets i plenes capacitats per exercir la participació a l'associació.

Objectius per les persones treballadores de l'entitat i beneficiaris/es de serveis de l'entitat.

- Aconseguir que prenguin consciència de la necessitat de fer de la participació un eix transversal en la seva associació.
- Oferir mitjans i espais adequats per a la participació interna dels treballadors remunerats i dels usuaris de l'entitat.

Dimensions

- L'acció de la junta directiva per promoure la participació en l'entitat.
- L'establiment i consolidació d'uns canals de comunicació estables.
- La dinamització d'uns òrgans permanents de participació com a espais de participació efectiva.
- L'establiment de mecanismes que afavoreixin la participació interna de les persones relacionades amb l'entitat.
- La incorporació de processos participatius.

Aquestes dimensions es desenvoluparan en accions concretes amb l'objectiu de fer-los operatius.

Estructura del Pla de Participació

El Pla de participació es pot estructurar en 3 nivells:

1. Línies estratègiques.
2. Objectius.
3. Propostes.

Metodologia per l'elaboració del Pla de Participació

Fase de Diagnosi participativa

S'aconsella que la dinàmica tingui una durada d'unes quatre hores amb un descans de mitja hora.

És important disposar d'una bona diagnosi participativa per tal que us aporti un coneixement del que ja existeix: conèixer les persones que estan vinculades amb l'associació, les entitats que es relacionen amb vosaltres, els recursos disponibles, etc.

La diagnosi pot constar dels següents apartats:

1. Organització i estructura interna de l'associació
2. Canals de comunicació interns
3. Canals de comunicació externs
4. Espais formals de participació
5. Espais informals de participació
6. Xarxa relacional

Dinàmica participativa: Mètode Zopp

Aquest mètode us ajudarà a analitzar la participació de l'entitat. Per aconseguir-ho, caldrà que seguiu els següents passos:

1r. Identificar les necessitats principals de participació.

Es pot realitzar una dinàmica en la qual repartiu a cada participant 5 papers de diferents colors, de 10 x 15. Es lliuren també retoladors de colors blau, vermell i verd i tisores.

Un cop tothom té el material, demaneu que contestin a la següent pregunta:

“Quins problemes relacionats amb la participació teniu a la vostra entitat? ”.

Cadascú haurà de pensar 3 problemes principals, i els escriurà en el paper que triï, amb el retolador que vulgui, i retallant-ho amb la forma que consideri més indicada.

Quan tothom hagi finalitzat la tasca enganxeu els papers amb “blue-tack” o cinta adhesiva en una superfície de forma que tothom ho pugui veure, agrupats per temàtiques.

Les temàtiques poden ser:

- Espais formals de participació
- Espais informals de participació
- Canals d'informació
- Mecanismes de transparència
- Xarxa relacional.

A continuació podeu realitzar un debat obert, deixant temps perquè les persones participants argumentin els problemes detectats per cadascú.

En plenària es consensuen les 5 problemàtiques prioritàries.

2n. Formular els 5 problemes amb poques paraules: s'escriu en el papelògraf i es formula en negatiu.

3r. Cal pensar quines són les causes de cada problema: es poden anotar a sota del problema central, formulat també en negatiu. Podeu limitar les causes a un màxim de 3.

4t. Demanar als assistents que pensin quins són els efectes que el problema produeix: els anoteu a la part superior del problema, l'un al costat de l'altre, també en negatiu.

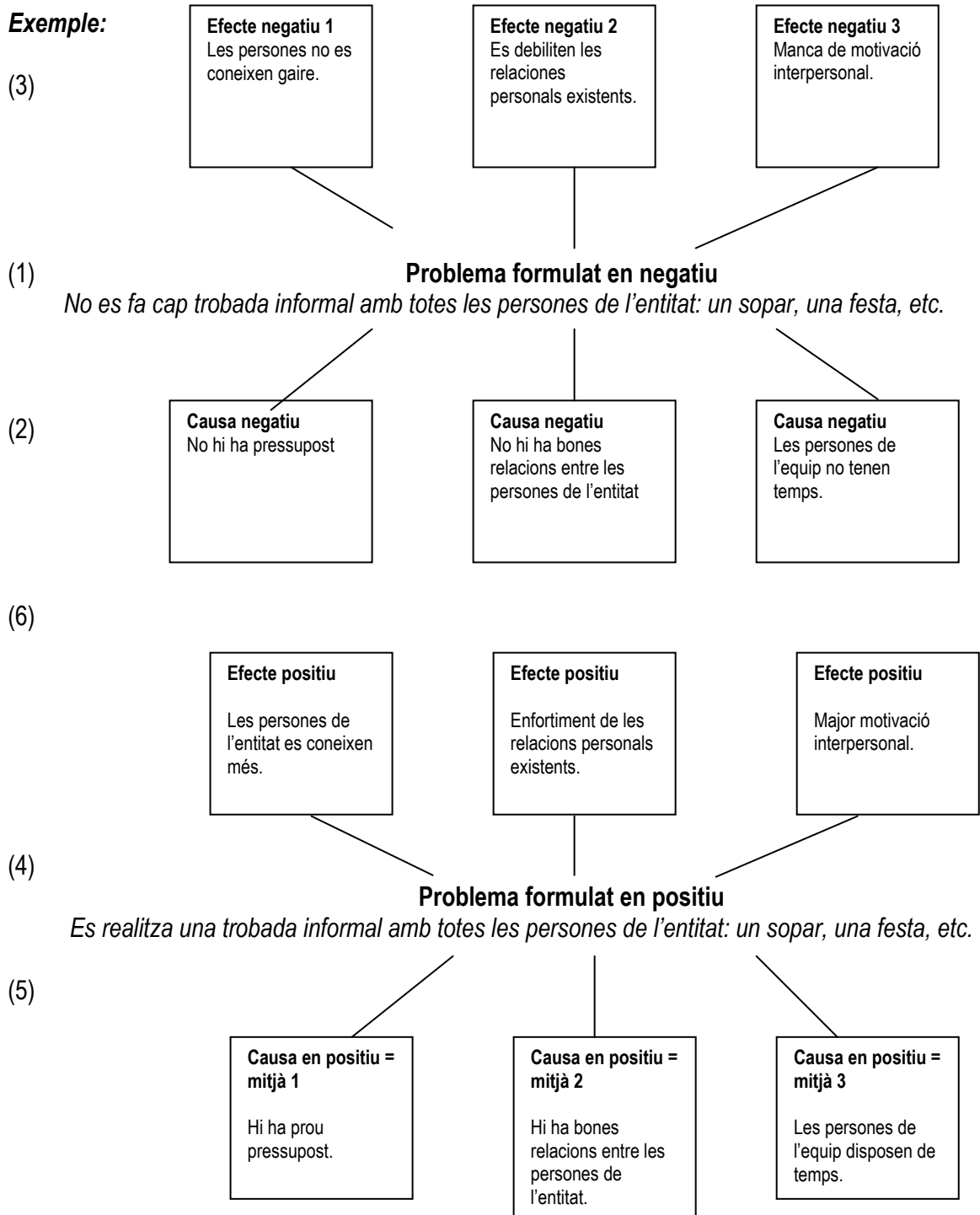
5t. Transformar en positiu els 5 problemes centrals: així obtindreu l'objectiu que voleu aconseguir, la finalitat de la participació interna.

6è-. Transformar en positiu les causes esmentades: d'aquesta manera obtindreu les accions que haureu de fer per solucionar el problema.

7è-. Transformar en positiu els efectes negatius.

A partir d'aquí prioritzeu els objectius i establiu les estratègies d'intervenció. Un cop decidides, podreu extreure els objectius generals del Pla de participació.

Exemple:



En aquest cas es proposaria un Pla de Participació amb els següents apartats:

Línia estratègica: Consenciar a les persones de l'entitat de realitzar trobades informals (és el problema en positiu transformat en finalitat).

Objectius (efectes positius)

- 1) Incrementar el grau de coneixença entre les persones de l'entitat.
- 2) Enfortir les bones relacions entre les persones de l'entitat.
- 3) Disposar de temps per realitzar trobades informals.

Accions (mitjans)

Acció 1: Aconseguir pressupost per realitzar trobades informals.

Acció 2: Afavorir les relacions entre persones de l'entitat.

Acció 3: Alliberar de tasques a les persones de l'entitat.

Fase de Recollida de Propostes

Un cop feta i validada la diagnosi podeu elaborar un document esborrany del Pla de Participació que podeu enviar a les persones de l'entitat per tal que us facin arribar propostes o suggeriments al document.

Fase d'Elaboració del Pla de Participació

Amb tota la informació recollida durant la diagnosi i la fase propositiva ja podeu realitzar la redacció d'un primer document del Reglament de Participació interna.

Fase de Retorn

Un cop elaborat el document ja podeu fer el lliurament a la junta directiva i realitzar l'aprovació final. També caldrà programar un retorn a les persones que han participat: calendaritzant-ne un dia i realitzar l'exposició pública.

2.1.4 Fitxa 4: Reglament de Règim Intern

Descripció

La fitxa que teniu a les vostres mans és una guia per ampliar el Reglament de Règim Intern per tal que contempli la participació interna.

Aquesta guia, per tant, us serà d'utilitat si ja heu implementat a l'entitat aquest Reglament o bé si ja l'heu elaborat i teniu previst executar-lo. Això no obstant, si encara no compteu amb aquest document, us caldrà informar-vos per tal d'elaborar-ne un.

Incorporar la participació interna en el Reglament de Règim Intern no és afegir un apartat sobre participació en el Reglament, sinó que caldrà revisar tots els continguts de forma que la participació interna quedi contemplada en cadascun dels apartats del Reglament.

Objectius

- Conèixer què és un Reglament de Règim Intern
- Implementar mecanismes normatius de foment de la participació interna
- Aplicar metodologies per tal de millorar el Reglament de Règim Intern

Destinataris:

- Persones associades
- Persones voluntàries
- Persones remunerades

Materials necessaris

- Reglament de Règim Intern de l'entitat
- Una sala gran
- Un papelògraf
- Dues targetes per persona

Què és un Reglament de Règim Intern?

El Reglament de Règim Intern és un document jurídic, administratiu i laboral que conté les normes referents a l'estructura orgànica, pedagògica, administrativa i econòmica que regulen el govern intern d'una entitat.

El Reglament de Règim Intern ha de ser elaborat per tècnics, però tant en la seva elaboració com en la seva modificació hi han de participar totes les persones de l'associació, fent propostes i suggeriments i aprovant la redacció final.

Quina finalitat té un Reglament de Règim Intern?

- 1) Clarificar l'organigrama de l'entitat.
- 2) Clarificar els circuits de funcionament.
- 3) Protocolitzar els òrgans de govern.
- 4) Protocolitzar i dinamitzar les comissions de treball.

Aquest document ha de tenir la suficient continuïtat com per garantir l'ordre i la coherència de l'entitat en l'actualitat, amb perspectiva de mantenir-se en el temps.

Apartats bàsics d'un Reglament de Règim Intern.

- 1) Introducció: descriu la personalitat jurídica de l'entitat i els fins generals d'aquesta.
- 2) Òrgans de govern: determina quines són les funcions de l'organització i defineix l'organigrama de funcionament.
- 3) Funcionament: estableix la periodicitat de les reunions, assemblees i activitats generals.
- 4) Elements físics: detalla els edificis, mobiliari, etc.
- 5) Règim administratiu: explica els registres necessaris dels socis, llibres d'actes, fitxers i arxius.
- 6) Règim econòmic: exposa la procedència dels ingressos, comptabilitat, etc.

Dinàmica participativa per modificar un Reglament de Règim Intern

En aquest punt s'explica una dinàmica que us pot servir per modificar el Reglament de Règim Intern de la vostra entitat.

Com s'ha avançat, és convenient que el Reglament de Règim Intern estigui elaborat per professionals que tinguin coneixements tècnics en termes normatius. Altrament és important que les persones de l'entitat participin en aquest procés, no només estant informats, sinó tenint l'oportunitat de fer aportacions i millores a la modificació.

Els objectius de la dinàmica són els següents:

- Donar a conèixer al conjunt de les persones de l'entitat la iniciativa de millorar el Reglament de Règim Intern.
- Promoure la participació activa de les persones de l'entitat en el procés d'elaboració i consens de la modificació del Reglament de Règim Intern.
- Identificar i recollir les principals aportacions de les persones implicades en el procés.

- Donar a conèixer a les persones de l'entitat i als agents socials que s'hi relacionen el Reglament de Règim Intern final.
- Conscienciar a les persones de l'entitat sobre la importància de participar en els processos que les afecten.

Per a la consecució dels objectius marcats es pot realitzar una **entrevista grupal**, ja que us permetrà dotar de significat al document de treball.

Per tal de garantir l'èxit de les accions dinamitzadores previstes caldrà dur a terme una difusió motivadora de la data, exposant els principals objectius i els continguts de la dinàmica als diferents destinataris (associats, voluntariat i persones remunerades).

Podeu fer difusió de l'acció a través de:

- El web de l'entitat
- La intranet
- Una carta informativa
- Mailing
- Cartells informatius
- etc.

Per assolir els objectius plantejats, és convenient que el grup de discussió tingui una durada aproximada d'una hora i trenta minuts.

El grup de discussió pot tenir el següent guió:

- Presentació del dinamitzador.
- Presentació dels objectius i de la dinàmica a seguir en el grup de discussió.

En el cas que a l'entitat hi hagi departament de participació, el dinamitzador de la sessió pot ser el mateix responsable de l'àrea. Si no n'hi ha, pot dinamitzar el grup de discussió una persona que conegui el Reglament de Règim Intern. Cal, però, que tingui experiència en dinamitzar grups. Si no es troba cap persona adequada, és aconsellable contractar una persona externa que condueixi el procés.

- Explicació de com es realitzaran les intervencions i quan es farà el descans (si n'hi ha). També anunciarà que la sessió s'enregistrarà (si s'enregistra)
- Presentació breu del Reglament de Règim Intern i dels diferents àmbits que són recollits.
- El dinamitzador farà preguntes als participants sobre els diferents apartats del Reglament de Règim Intern:
 - *Apartats sobre l'organigrama de l'entitat*

- Considereu que l'organigrama actual permet que participin de forma satisfactòria els socis de l'entitat? I els treballadors?, etc.
- Considereu que l'organigrama actual és vertical o horitzontal?
- Creieu que l'organigrama permet la comunicació entre departaments i persones?
- Etc.
- *Apartats sobre els circuits de funcionament*
 - Creieu que el funcionament intern de l'entitat permet la participació interna?
 - Considereu que és operatiu per les persones associades de l'entitat? I per les persones assalariades? I per les persones voluntàries? I pels usuaris?.
 - Etc.
- *Apartats sobre el òrgans de govern:*
 - Creieu que els òrgans de govern són democràtics?
 - Considereu que els òrgans de govern permeten la participació de les persones de l'organització?
 - Coneixeu el seu funcionament?
 - Etc.
- *Apartats sobre les Comissions de treball*
 - Creieu que són democràtiques les comissions de treball?
 - Coneixeu allò que es realitza en els grups de treball de les persones remunerades? I dels voluntaris?
 - Rebeu informació de les seves reunions? I de les seves activitats?
 - Etc.
- Finalment podeu fer la Cloenda del grup de discussió, agraint l'assistència i el temps dedicat i informant als participants que se'ls enviarà l'esborrany del Reglament de Règim Intern final (cal anotar els contactes)

Elaboració d'un informe de resultats de les accions de dinamització

Amb les aportacions del grup de discussió amb els tècnics (interns o externs) a qui hagueu delegat aquesta tasca podreu realitzar la modificació del Reglament de Règim Intern per tal que es garanteixi una participació interna.

Aprovació i retorn

Un cop elaborada aquesta modificació, cal que la feu arribar a la junta directiva perquè l'aprovin. Posteriorment podeu fer la màxima difusió del document, organitzant una sessió de presentació pública i un enviament a les persones de l'entitat i les persones i agents socials que es relacionen amb ella.

2.2. Fitxes sobre mecanismes d'informació i avaluació

2.2.1 Fitxa 5: Enquesta d'opinió als usuaris i beneficiaris de l'entitat

Descripció

Un dels mecanismes emprats per desenvolupar la participació interna és realitzar enquestes d'opinió a les persones que utilitzen un servei determinat. Es tracta que sondegeu als usuaris i beneficiaris de l'associació sobre el seu grau de satisfacció per tal de millorar la vostra tasca i assolir els vostres objectius.

En cas que l'associació no disposi d'usuaris o beneficiaris per les característiques de la seva actuació, podeu adaptar la present enquesta als membres i/o socis amb l'objectiu de conèixer la seva opinió sobre l'activitat i el funcionament de l'entitat.

La periodicitat de l'enquesta pot variar segons si busqueu informació específica i puntual o bé si voleu preguntar qüestions generals de forma periòdica. Si aquest és el cas, és recomanable passar una enquesta als usuaris un cop l'any.

Objectius:

- Conèixer l'opinió dels usuaris i beneficiaris d'un servei determinat.
- Millorar el servei sobre el qual esteu consultant.
- Crear canals de participació amb els usuaris i incrementar la seva participació interna.

Destinatari:

- Persones beneficiàries

Material

- Accés a internet
- Telèfon

Algunes qüestions a tenir en compte

- La finalitat del qüestionari és ajudar-vos a reflexionar sobre l'associació, per tant, haureu de preguntar sobre el màxim de qüestions possibles.
- És convenient que escrigueu més preguntes tancades que preguntes obertes, d'aquesta manera ens assegurem que les persones contestaran la totalitat del qüestionari.
- Feu un disseny que sigui atractiu i motivi a les persones a contestar.

- Col·loqueu la bústia de recollida de qüestionaris en un lloc accessible i visible.
- És millor que no sol·liciteu dades personals.
- Agraïu el temps dedicat.

Benvolgut/da Sr./Sra,

Els responsables de l'entitat HORIZO estem molt interessats en conèixer la teva opinió sobre el funcionament, les activitats i els serveis que desenvolupem. L'objectiu d'aquest qüestionari és recollir informació per tal de valorar els aspectes que funcionen correctament i aquells en els que cal introduir millores.

Et demanem que responguis el següent qüestionari exposant tant els aspectes positius, com els aspectes negatius i que ens comuniquis els suggeriments que consideris rellevants.

Ajuda'ns a millorar. T'agraïm per endavant la teva col·laboració

Data:

Edat:

Sexe:

Quins són els teus estudis acabats?:

Indica amb una creu el teu nivell d'estudis

Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quina és la teva professió?:

Quina és la teva situació actual?:

Indica amb una creu la teva situació actual

Treballant	A l'atur	Jubilat	Tasques domèstiques
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

És la primera vegada que vens al centre?

És la primera vegada que utilitzes aquest servei?

1. Diga'ns, segons la teva opinió, els tres aspectes més negatius que has vist?

2. Diga'ns, segons la teva opinió, els tres aspectes més positius que ha vist?

3. Tens algun suggeriment que ens vulguis comunicar?

La qualitat de l'assistència en el servei ha estat					
	Molt baixa	Baixa	Adequada	Alta	Molt alta
Clau de la resposta	1	2	3	4	5

Infraestructura					
L'estat en què has trobat el centre (confort, seguretat, etc.) ha estat	1	2	3	4	5
Les senyalitzacions per orientar-te i saber on anar dins del centre han estat	1	2	3	4	5
La tecnologia utilitzada pels professionals ha estat	1	2	3	4	5
L'accessibilitat per arribar al centre ha estat	1	2	3	4	5
L'interès del personal per acomplir el que li havien dit ha estat	1	2	3	4	5
Professionals					
La informació que t'han proporcionat els professionals ha estat	1	2	3	4	5
El temps d'espera per ser atès pels professionals ha estat	1	2	3	4	5
La higiene del personal ha estat	1	2	3	4	5
L'interès pels professionals per solucionar problemes dels usuaris ha estat	1	2	3	4	5
La puntualitat dels professionals ha estat	1	2	3	4	5
La rapidesa en què has aconseguit el que necessitava o el que demanava ha estat	1	2	3	4	5
La confiança que el personal transmet als usuaris ha estat	1	2	3	4	5
L'amabilitat (cortesia) del personal amb el seu tracte amb els usuaris ha estat	1	2	3	4	5
La preparació del personal per a realitzar la seva feina ha estat	1	2	3	4	5

Diga'ns, el teu nivell de satisfacció global de l'atenció que has rebut durant la teva estada al centre.

Molt satisfet	Bastant Satisfet	Satisfet	Poc satisfet	Gens satisfet

Recomanaries aquest servei a altres persones?

Segur que sí	No n'estic segur	Segur que no

Coneixes els noms de les persones que t'han atès?

Sí	No

Agraïm que dipositis el qüestionari contestat a la bústia (en cas que la lliureu en mà)

Gràcies de nou per la teva col·laboració.

Aquesta enquesta la podeu fer arribar als usuaris per correu electrònic o per correu postal. També la podeu realitzar telefònicament.

2.2.2 Fitxa 6. Coneixem els nostres socis?

Descripció

Hi ha socis en la vostra entitat que es donen de baixa i no sabeu per què marxen? Teniu un canal estable de comunicació amb els socis? Coneixeu les seves opinions? I les seves preferències?

Una entitat necessita de socis per mantenir-se i té el dret de vetllar pel benestar d'aquests. Conèixer bé el perfil dels vostres socis, no només fidelitzarà els associats que actualment té l'organització, sinó que, a més, us servirà per millorar la satisfacció dels que s'adhereixin en un futur.

Sovint es dediquen molts recursos a la captació de socis i, en canvi, no es considera tan important dedicar temps i diners a fer un seguiment de la seva satisfacció i conèixer i recollir el motiu pel qual decideixen deixar de ser socis.

Amb aquesta fitxa podreu analitzar el perfil dels vostres associats i sistematitzar el seu seguiment i la seva sortida, en el cas que es donin de baixa. També us servirà per preveure i contemplar la possibilitat que s'incorporin de nous.

Objectius

1. Analitzar el perfil dels socis de l'entitat.
2. Analitzar la participació interna dels socis de l'entitat.
3. Sistematitzar la sortida dels socis de l'entitat.
4. Conèixer algunes propostes per fidelitzar els socis.

Destinatari

- Persones associades

Materials necessaris

- Segells
- Telèfon

Anàlisi dels socis de l'entitat

En primer lloc, caldrà que analitzeu com són els socis que formen part de la vostra entitat. Per fer-ho us heu de plantejar les següents qüestions:

- Quin és l'entorn social, cultural, econòmic i personal dels socis de l'associació?
- Quin és el seu grau de coneixement de l'entitat?
- Quin és el grau d'implicació i disponibilitat per a dedicar a l'associació?
- Quina importància té dins la seva història vital el fet de pertànyer a l'associació?
- Com se sent dins l'associació?
- Què és el que el motiva a participar?

Anàlisi de la participació dels associats dins l'associació

Després de conèixer el perfil i les característiques dels vostres associats, us aconsellem que analitzeu com la vostra entitat té en compte i fomenta la participació interna dels socis.

Les persones responsables dels associats, o les persones responsables de l'entitat, es poden plantejar aquestes qüestions:

- Coneixeu les preocupacions dels vostres socis? I les motivacions? I els interessos?
- Com participen els socis dins l'entitat ?
- En quins òrgans participen?
- Quines responsabilitats tenen delegades?
- Els vostres socis poden decidir qüestions del dia a dia a l'entitat?
- Tenen una persona de referència a qui adreçar-se davant els dubtes en la seva tasca/participació ?
- Realitzeu activitats conjuntes fora de les comissions de treball de l'entitat ?

Propostes per fidelitzar els socis

Un cop conegueu les preocupacions, les motivacions i la disposició dels socis de l'associació, i les debilitats i fortaleses de l'associació amb la relació amb ells, us podeu plantejar millorar la comunicació i la relació amb els socis, treballant així, la seva motivació i fidelització.

Algunes possibles propostes serien

- Conèixer bé els socis i el seu entorn. Conèixer la realitat en què viuen, els seus interessos i les seves preocupacions per tal de poder connectar amb ells.
- Fer participar els socis en els òrgans de govern de l'entitat.
- Aconseguir que els associats se sentin una part important de l'associació.
- Potenciar la iniciativa dels socis. Que puguin proposar i organitzar activitats que els interessin, i que tinguin el recolzament dels altres membres de l'entitat.
- Tenir una persona de referència a qui adreçar-se i que els faci el seguiment i orientació de la seva tasca.
- Oferir informació als socis sobre les accions i decisions que es prenen a l'associació.

- Treballar la identificació dels socis amb l'entitat (que conegui i comparteixi les finalitats de l'associació, la seva filosofia d'actuació, etc.)
- Establir vies de comunicació afavorint el diàleg entre els membres de l'associació (associats, persones voluntàries, persones assalariades, etc.)
- Organitzar l'associació amb una estructura, participativa i democràtica.
- Realitzar activitats lúdiques per a fomentar el coneixement mutu, i les vivències comunes.

Procediments de baixa

Quan els socis us comuniquin que es volen donar de baixa, és important que realitzeu un retorn i els envieu una resposta.

A continuació trobareu dos models de resposta: una carta d'agraïment i una trucada de sortida.

Carta d'agraïment

Podeu enviar una carta d'agraïment als socis quan comuniquen que es donen de baixa signada pel President de l'entitat.

Model de carta

Benvolguda, benvolgut,

Em poso en contacte amb tu per fer-te arribar la meva gratitud en nom de l'entitat que represento. La teva col·laboració en l'organització ha fet possible desenvolupar els projectes i oferir els serveis i continuar treballant per millorar el benestar de les persones amb les que tenim un compromís social.

Esperem que la teva adhesió a l'entitat hagi estat satisfactòria i desitgem comptar de nou amb la teva participació en l'entitat.

Cordialment,

Signat pel President o responsable de l'entitat

Trucada de seguiment

Quan una persona es dona de baixa a la vostra entitat és recomanable realitzar una trucada de seguiment per conèixer els motius que l'han portat a prendre aquesta decisió.

- Presentació de la persona que realitza la trucada
 - o Ens podries dir si, a nivell general, durant el temps que has estat soci de l'entitat t'has sentit satisfet?
 - o Has rebut suficient informació?
 - o Consideres que has rebut la informació pels canals adequats?
 - o Quin ha estat el principal motiu pel qual t'has donat de baixa?
 - Disponibilitat horària?
 - Recursos econòmics?
 - Insatisfacció amb el servei (en cas que n'hi hagi)?
 - Pèrdua de confiança i/o credibilitat amb la missió de l'entitat?
 - Pèrdua de confiança i/o credibilitat amb les persones que formen part de l'organització?
 - Manca de transparència?
 - Manca de comunicació?
 - Altres motius?. Ens podries dir quin són?
 - o Has tingut alguna desavinença amb l'organització?
 - o Ens podries facilitar tres aspectes positius del teu període com a soci de l'entitat? Ens podries facilitar tres aspectes negatius del teu període com a soci de l'entitat?
 - o Voldries que passat un temps (mig any, un any, etc.) ens tornem a posar en contacte amb tu per si estàs aleshores interessat/da en tornar a formar part de l'organització?
 - o En cas afirmatiu a la pregunta 8, ens podries confirmar les teves dades de contacte?
- Acomiadament i agraïment.

2.2.3. Fitxa 7: Mecanismes sistematitzats d'avaluació de les activitats de l'associació

Descripció

Per tal d'incrementar la satisfacció i el benestar de les persones de l'entitat és imprescindible avaluar les accions que realitza l'entitat.

És convenient que en el procés d'avaluació tingueu en compte la participació en dues vessants. Per una banda, valoreu tant si l'activitat o el projecte ha tingut una bona participació, per l'altra, penseu en realitzar la pròpia avaluació d'una forma participativa, amb la col·laboració de les persones que hi han format part.

La fitxa que teniu a les vostres mans us servirà de guia per avaluar els resultats de les activitats, dels serveis i dels projectes que realitzeu a la vostra entitat.

Objectius

- Incorporar la necessitat d'avaluar les vostres activitats, els vostres serveis i els vostres projectes.
- Entendre l'avaluació de resultats com a garantia de participació interna.
- Disposar d'una eina útil d'avaluació.

Destinataris

- Persones responsables de l'activitat o el projecte.

Materials necessaris

No us cal cap material específic.

Com fer del procés d'avaluació un procés participatiu?

- L'avaluació no s'ha d'entendre com un control de les activitats, ni com un examen a les persones que en són responsables.
- Cal que entengueu l'avaluació com un procés de seguiment que us aportarà un aprenentatge i un seguit de millores a l'activitat concreta i a l'entitat de forma general.
- L'avaluació de les activitats la podeu realitzar en equip i és convenient que hi participin totes i cadascuna de les persones que han participat en el projecte, el servei o l'activitat.
- El responsable del projecte serà l'encarregat de dinamitzar la reunió d'avaluació.
- Podeu designar una segona persona com a secretari per tal que anoti tot allò que es vagi acordant.
- L'avaluació serà fruit del consens i la podeu anomenar *avaluació de grup*.

A part, el responsable de l'activitat, servei o projecte pot fer la seva avaluació individual i comparar allò que s'ha avaluat en conjunt amb allò que s'ha avaluat en equip.

Pla d'avaluació

Aquesta fitxa us recomanem que l'ompliu abans de realitzar l'avaluació, i per tant es pot fer abans de que finalitzi l'activitat o el projecte.

Us servirà per planificar l'avaluació i saber què n'espereu i què en fareu amb els resultats finals.

Nom de l'activitat					
Per què volem avaluar aquesta activitat?					
Utilització dels resultats de l'avaluació					
Qui els utilitzarà?			Per què els utilitzarà?		
Quines preguntes volem respondre?					
Preguntes				Indicadors	
Temps i recursos previstos de l'avaluació					
Tasca	Responsable	Data d'Inici (dia/mes/any)	Data Final (dia/mes/any)	Recursos necessaris	Cost
Total					
Difusió dels resultats de l'avaluació					
A qui		Quan		Com	

Avaluació d'un projecte

Ompliu aquesta fitxa un cop hagi finalitzat el projecte.

Resum de l'execució del projecte				
Nom del projecte				
Data de realització				
Responsable	Nom	Càrrec	Organització	
Resum de l'execució financera				
Partida	Despeses previstes	Despeses reals	Diferència	% no previst
Despeses directes				
Terrenys / immobles				
Infraestructures				
Materials fungibles				
Personal estructura				
Personal puntual				
Viatges i estància				
Total costos directes				
Despeses indirectes				
Formació				
Seguiment i avaluació				
Campanyes de sensibilització				
Total costos indirectes				
Total General				

Resum de resultats i objectius			
		Indicadors	Realització efectiva
Objectiu General			
Objectiu específic			
Resultats	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
		Indicadors	Realització efectiva
Objectiu General			
Objectiu específic			
Resultats	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
Valoració general de l'execució del projecte			
Perspectives pròxim període			

2.2.4. Fitxa 8: Grup de millora

Descripció

La participació interna està considerada un dels principis fonamentals dins dels criteris de gestió de la qualitat a les organitzacions no lucratives. Vetllant per la participació interna aconseguireu gestionar amb qualitat la diversitat dels grups humans que trobeu a les vostres associacions.

Un grup de millora està format per un grup de persones de la pròpia entitat, el més heterogeni possible, que de forma grupal analitzen la qualitat en l'entitat i vetllen, a través de la sistematització de sessions de treball, per la seva implementació.

La fitxa que us proposem a continuació té l'objectiu de guiar-vos en la creació i implementació d'un grup de millora.

Objectius:

1. Millorar l'eficàcia i l'eficiència de l'associació.
2. Instaurar un procés de millora contínua.
3. Protocolaritzar la creació i la implementació d'un grup de millora.
4. Dotar d'un contingut i d'un timing el procés.

Destinatari

- Persones responsables de la qualitat
- Persones responsables de l'entitat.

Materials

Una sala

El grup de millora

Segons com estigui d'avançat el disseny i el desenvolupament de la política de qualitat a l'organització, la constitució d'un grup de millora serà més o menys complex.

Tal i com veureu en el gràfic, és convenient que assigneu una persona responsable de les tasques de qualitat a l'entitat. Aquesta persona serà la que conduirà tot el procés i la que dinamitzarà el grup de millora.

Selecció del grup de millora:

El responsable de qualitat seleccionarà el grup de millora. Es pot fer una primera petició de persones voluntàries que vulguin participar i si considera que no recullen els criteris mínims de selecció, ell mateix pot proposar la iniciativa a les persones escollides.

És important que les persones vinguin voluntàriament a formar part del grup, d'aquesta manera no sorgirà rebuig o desavinences amb el document final consensuat.

Els criteris que pot tenir en compte a l'hora de seleccionar el grup són els següents:

- Representants de cada àrea o de cada departament de l'entitat.
- Representants d'ambdós sexes.
- Representants de diverses edats.
- Representants de diversos càrrecs de responsabilitat.
- Representants remunerats (si n'hi ha)
- Representants voluntaris (si n'hi ha)
- Representants associats.
- Els representants han de tenir un alt nivell d'informació de l'organització.

El grup de millora pot estar format per un número d'entre 4 i 12 persones, depenent de les dimensions de l'entitat.

Formació del grup de millora:

Un cop seleccionat el grup de millora, es pot realitzar una sessió inicial de formació. En aquesta sessió podeu informar dels següents aspectes:

- Objectius del grup de millora.
- Metodologia que s'utilitzarà.
- Sessió de treball: explicació de la data, lloc, horari i breu explicació de la dinàmica.

Aquesta informació també se'ls pot donar per escrit.

Sessió de treball:

Un cop tots els membres del grup hagin rebut la formació base, ja es pot realitzar la sessió de treball.

Podeu buscar un espai ampli, ben climatitzat. És aconsellable que les persones s'asseguin al voltant d'una taula i que tothom es vegi les cares.

A continuació la persona que dinamitzarà la sessió es presenta i explica els objectius i la finalitat de la sessió de treball.

Informeu del temps que durarà la reunió i si realitzareu o no descans. La reunió pot tenir una durada d'1 hora o 2 com a màxim (no és aconsellable que duri més de 2 hores). En cas que vulgueu gravar la sessió també ho hauríeu de comentar prèviament.

Seguidament, podeu començar a fer preguntes obertes i les persones poden anar contestant sense ordre, quan vulguin dir alguna cosa, però, recordeu avisar-los que no parlin al mateix temps, per tal que tothom entengui allò que s'està comentant.

Calculeu el temps de manera que pugueu realitzar totes les preguntes. El dinamitzador no ha d'anar tallant, ni dirigint el diàleg, però ha de tancar els temes quan finalitzi el temps que se li ha dedicat per assegurar-nos que es tractin tots i cadascun d'ells.

Guió de la dinàmica de treball amb el grup de millora

1. Coneixeu el terme començar un procés de millor? I el d'introduir un sistema de qualitat? I el de treballar amb qualitat?
2. Com valoreu la formació que rebeu sobre qualitat a l'entitat?
3. Alguna vegada se us ha avaluat sobre quina formació necessitarien els tècnics i els directius en aquesta matèria?
4. Com valoreu el grau de desenvolupament del compliment de la legislació aplicable (fiscal, jurídica i comptable)?
5. Com valoreu la planificació estratègica de l'entitat (pla estratègic, pla director, objectius estratègics, etc.)?
6. Com valoreu la planificació anual de l'associació (pla operatiu, pla d'acció, etc.)?
7. Què penseu de la gestió dels ingressos i despeses a l'entitat?
8. Com valoreu el Pla de comunicació de l'associació?
9. Creieu que hi ha implementat un adequat sistema de gestió basat en processos?
10. Existeix un bona definició dels llocs de treball (tasques, responsabilitats, perfil professional, etc.)?
11. Com valoreu l'avaluació del desenvolupament (avaluació d'habilitats i competències del personal)?
12. Creieu que hi ha un bon clima laboral?
13. Com valoreu els sistemes d'avaluació i millora?
14. Disposeu, en l'àrea on treballem, de bons indicadors dels serveis prestats?

Posada en comú i consens dels punts forts i punts febles.

Un cop finalitzada la sessió de treball, el dinamitzador pot elaborar un document de síntesi que reculli allò que s'ha dit i convocar el grup de millora en una segona sessió.

Podeu estructurar el document amb Punts forts (idees positives, aspectes relacionats amb la qualitat que es realitzen de forma positiva) i Punts febles (idees negatives, aspectes relacionats amb la qualitat que es realitzen de forma negativa)

És recomanable que el grup de millora s'hagi pogut llegir el document prèviament. Els hi podeu enviar una o dues setmanes abans per correu electrònic o per correu postal.

Podeu convocar als mateixos participants en una segona trobada. En aquesta sessió es lliurarà el document resum i les persones participants poden fer esmenes, comentaris, suggeriments, etc.

Consensueu les aportacions i els canvis per cada punt treballat per tot el grup de millora.

Informe final

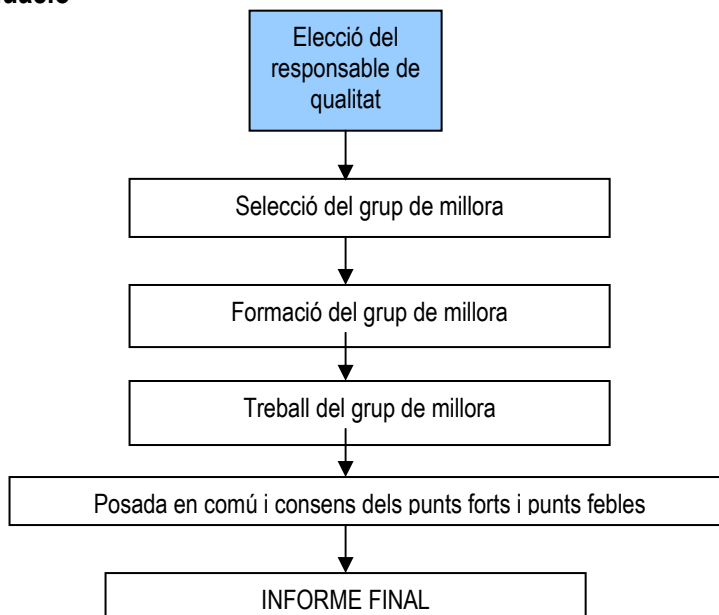
Finalment, s'haurà d'elaborar un informe que expliqui tot el procés realitzat i allò consensuat.

Aquest document us servirà com a diagnòstic per valorar la qualitat de l'entitat. L'informe final serà el punt de partida per desenvolupar els posteriors plans d'acció de millora.

A continuació us proposem una possible estructura de l'informe:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Introducció2. Objectius3. Metodologia4. Cronograma5. Resultats<ol style="list-style-type: none">a. Resum de resultats (punts forts i punts febles).b. Gràfics de resultats.c. Resultats consensuats.d. Proposta de línies de millora (opcional)e. Proposta d'accions concretes (opcional) |
|--|

Fases d'Avaluació



2.3. Fitxes sobre mecanismes de gestió de la transparència

2.3.1 Fitxa 9: Mecanismes de foment de la Comunicació externa: Tríptic informatiu

Descripció

Una entitat basa la seva raó de ser en transmetre la seva missió i els seus objectius i en aconseguir que les persones participin de les seves activitats i/o que utilitzin els serveis que ofereix.

La política de comunicació de l'entitat haurà de vetllar per garantir una comunicació externa adequada que asseguri que aquesta informació arriba als destinataris escollits.

En aquesta fitxa hi trobareu una guia que us ajudarà a elaborar un tríptic informatiu de l'associació.

Objectius

- Modificar o generar actituds i/o preferències
- Donar informació general sobre l'entitat
- Informar sobre les activitats i/o els serveis de l'entitat

Destinataris

- Persones responsables del departament de comunicació
- Persones responsables de l'entitat

Materials necessaris

Un ordinador (en el cas que el dissenyem a l'entitat)

Una impressora (en el cas que l'imprimim a l'entitat)

Què cal tenir en compte abans d'elaborar un tríptic a l'entitat?

En aquesta fitxa us explicarem com dissenyar un tríptic informatiu, tanmateix, podeu realitzar un tríptic cercant altres finalitats com poden ser les que us indiquem a continuació:

- Informar dels contactes de l'entitat
- Difondre i informar sobre una activitat o un servei concret
- Realitzar una campanya de sensibilització
- Reivindicar una acció concreta
- Captar recursos econòmics
- Captar persones voluntàries

La identificació dels nostres destinataris

És molt important que abans d'elaborar el tríptic tingueu identificats els destinataris als què us dirigireu, donat que el tríptic no aconseguirà l'objectiu desitjat si no es realitza prèviament aquest anàlisi.

Per tal que pugueu identificar els destinataris us proposem que contesteu les següents preguntes:

- Qui participa habitualment de les vostres activitats i dels vostres serveis? Qui voldríeu que participés?
- Qui utilitza els vostres serveis habitualment? Qui voldríeu que els utilitzés?
- Quines característiques socials, culturals, econòmiques defineixen el públic objectiu de la vostra activitat o servei?
- Què voleu transmetre al destinatari de l'acció comunicativa?

El disseny del missatge

Un cop hagueu decidit el missatge que voleu traslladar i hagueu identificat les persones o agents socials als què us dirigireu, ja podeu elaborar el fullotó.

És important que, prèviament, tingueu en compte el canal de comunicació que utilitzareu a l'hora de comunicar el missatge. Haureu de pensar si l'envieu per correu postal, per correu electrònic, si el deixareu en punts concrets, etc. El canal de comunicació afectarà al format i per tant, també al disseny.

Recordeu que *el missatge és allò que volem comunicar*. Aquest missatge es pot estructurar en 4 parts.

Contingut del missatge: es tracta dels elements racionals que voleu transmetre.

Estructura del missatge: heu de decidir l'ordre del missatge, el que apareixerà al principi i el que apareixerà al final de cada missatge.

Format del missatge: també heu de dotar el missatge d'elements visuals perquè tingui sentit estètic.

Font del missatge: l'origen de la informació que comuniqueu garantirà la fiabilitat del missatge.

Estructura del tríptic

El díptic o tríptic de l'entitat ha d'aconseguir explicar les particularitats de l'entitat i ressaltar allò que suposaria participar d'aquella o aquelles activitat/s o servei/s.

L'estructura del tríptic consta dels següents elements:

- Portada :

En aquesta part hi hauria d'haver una breu presentació de l'entitat, fent referència a la finalitat de l'entitat.

- Il·lustracions relacionades amb la tasca que realitza l'entitat
- Una frase que resumeixi els principals objectius i la missió de l'entitat
- El nom de l'entitat
- El logotip

- Part interior

En aquesta part podeu explicar allò que realitzeu i com ho realitzeu.

- Història de l'entitat: podeu indicar l'origen de l'entitat i les referències més significatives del passat
- Objectius i finalitat/s de l'activitat/s i serveis de l'entitat
- Àmbits d'actuació
- Col·lectius destinataris
- Àrees geogràfiques d'actuació: podeu indicar en un mapa allà on desenvolpeu projectes o serveis: si són a nivell local, nacional o internacional
- Finançament: podeu mostrar on destinar els recursos mitjançant gràfics que expliquin l'origen i la distribució dels ingressos
- Participació: en aquest apartat podeu explicar com col·laborar, us podeu dirigir als socis, a les persones voluntàries i/o als treballadors remunerats.
- Inscripció: en aquest punt podeu sol·licitar les dades personals, les dades bancàries i les quotes de periodicitat
- Contribucions econòmiques: en aquest apartat podeu indicar de quina manera es poden deduir les desgravacions fiscals
- Auditories externes: aquí podeu indicar les auditories que ha passat l'associació

- Contraportada:

A la contraportada podeu especificar com contactar amb l'entitat.

- Nom de l'organització
- Adreça completa
- Adreça de les delegacions
- Número de telèfon

- Número de fax
- Correu electrònic
- Accessibilitat i mitjans de transport més propers
- Horari d'atenció al públic

A més a més, podeu afegir alguns d'aquests elements:

- Informar de la manera de rebre més informació sobre l'entitat
- Xarxes a les què pertany l'entitat
- Referència del dissenyador o responsable gràfic
- Logotips dels col·laboradors de l'entitat

Algunes consideracions a l'hora de dissenyar materials gràfics

- El tríptic ha de ser homogeni amb el conjunt de disseny de l'entitat (memòries, cartells, etc.)
- Heu de dissenyar el contingut de forma que es llegeixi d'esquerra a dreta i de dalt a baix
- És millor que col·loqueu el contingut de forma esquemàtica per tal de millorar la comprensió
- Realitzeu una redacció clara i original per tal que sigui entenedora i atractiva al mateix temps
- És aconsellable que utilitzeu un tipus de lletra entenedora i accessible
- El color que millor es llegeix és el negre
- El blanc és el millor color de fons
- Els colors provoquen emocions: podeu jugar utilitzant colors càlids i o bé colors freds, segons el que busqueu provocar
- Utilitzeu imatges/il·lustracions sobre el treball que realitzeu
- Podeu utilitzar paper ecològic i reciclat

2.3.2 Fitxa 10: Mecanismes de foment de la Comunicació Interna

Descripció

La Comunicació interna és un element clau per aconseguir que les persones implicades se sentin compromeses amb l'organització.

Existeixen diversos instruments que contribueixen a millorar la comunicació interna i que permeten garantir el flux d'informació entre les persones que en formen part i entre els diferents òrgans o estructures internes.

En aquesta fitxa trobareu algunes idees per analitzar la comunicació interna, així com l'explicació d'alguns mecanismes de foment de la comunicació interna existents que us poden ajudar a plantejar si els voleu desenvolupar a la vostra entitat.

Objectius

- Entendre la comunicació interna com un element fonamental pel foment de la participació interna
- Conèixer el perfil de les persones de l'entitat
- Conèixer diversos mecanismes de comunicació interna
- Implementar nous mecanismes de comunicació interna
- Millorar els mecanismes de comunicació interna existents

Materials necessaris

No es necessita cap material específic necessari.

Destinataris

- Persones responsables de comunicació interna
- Persones responsables de l'entitat

Anàlisi dels destinataris de la comunicació

En primer lloc feu una descripció de les persones que creieu que són o seran destinatàries de la comunicació interna a l'associació.

Heu de tenir en compte totes i cadascuna de les persones que hi estan participant, per tant, incloeu tant els socis i les sòcies, els voluntaris i les voluntàries, com els treballadors i les treballadores remunerats/ des.

Aquest exercici es pot realitzar de forma més o menys sistematitzada. Nosaltres us recomanem que realitzeu aquesta aproximació amb dues fases.

El o els responsables de la comunicació de l'entitat poden **reflexionar sobre el perfil de les persones** que formen part de l'entitat. Si l'entitat és petita totes les persones acostumen a conèixer-

se i podreu contestar totes les preguntes sense problema. Si no és així, l'exercici us ensenyarà fins a quin punt haureu de realitzar més accions per conèixer millor les persones.

Com es tracta de descriure impressions és més aconsellable que aquest exercici el realitzeu en grup; us adonareu que teniu opinions diverses sobre el perfil de persones, sobre els seus interessos, sobre els seus gustos, o les seves preferències. Sumant i contrastant aquestes consideracions, entre vosaltres sabreu si coneixeu o no les persones que conformen l'entitat i si esteu encaminant correctament la política de comunicació.

És aconsellable que realitzeu un **qüestionari individual** a tots els membres que componen el departament de comunicació interna, en cas que n'hi hagi, i si no n'hi ha, que aquest qüestionari el realitzi la persona o les persones responsables de l'entitat.

- Quin perfil creus que tenen els associats de l'entitat?
 - o Quina edat tenen?
 - o Quin sexe predomina?
 - o Quins són els seus interessos?
 - o On viuen?
 - o Què llegeixen?

- Quin perfil creus que tenen les persones remunerades de l'entitat?.
 - o Quina edat tenen?
 - o Quin sexe predomina?
 - o Quins són els seus interessos?
 - o On viuen?
 - o Què llegeixen?

- Quin perfil tenen les persones voluntàries de l'entitat?
 - o Quina edat tenen?
 - o Quin sexe predomina?
 - o Quins són els seus interessos?
 - o On viuen?
 - o Què llegeixen?

- Quin perfil tenen les persones associades de l'entitat?
 - o Quina edat tenen?
 - o Quin sexe predomina?
 - o Quins són els seus interessos?
 - o On viuen?
 - o Què llegeixen?

Posteriorment, podeu passar el qüestionari individual a totes les persones de l'entitat.

Compareu allò que us ha sortit en el vostre anàlisi previ, amb el perfil que realment tenen les persones de l'entitat.

A continuació us adjuntem un model de qüestionari que podeu lliurar:

Des del departament de comunicació estem interessats en conèixer millor les persones que formen part de l'entitat. Per tal de poder millorar la nostra política de comunicació interna et fem arribar aquest qüestionari, que esperem que ens serveixi per apropar-nos més a tu.

Et garantim l'absolut anonim, respectant les Lleis sobre el secret estadístic i la protecció de dades.

Gràcies per la teva participació.

Dades generals sobre la persona

Quin és el teu sexe? _____
Quina edat tens? _____
Quin és el teu estat civil? _____
Quina és la teva professió? _____
Quin és el teu nivell d'estudis? _____

Situació personal

A quin municipi vius? _____
A quin municipi vas néixer? _____
Quantes persones viuen a casa teva? _____
Situació laboral? _____ (en actiu, a l'atur, no treballes, jubilat, estudiant).

Opinions

Digues fins a quin punt estàs preocupat o interessat : *molt preocupat/interessat , bastant preocupat/interessat , una mica preocupat/interessat , poc preocupat/interessat o gens preocupat/interessat.*

Esfera personal

La salut _____
Els diners _____
L'habitatge _____
La formació _____
El treball _____
La família _____
Els amics _____

Esfera social

Com participar activament al barri _____
Com participar activament al municipi _____
Com participar activament en la societat _____
Conèixer altres països _____
Les relacions personals _____
La política _____
Altres (especificar quins) _____

Circuits d'informació

Un cop ja conegueu com són les persones que participen en l'entitat, haureu d'analitzar com es relacionen entre elles. Caldrà veure, també, com es relacionen els òrgans entre ells, si els objectius i funcionament són coneguts pels membres de l'entitat i si cal introduir nous mecanismes de comunicació o millorar els existents.

Per analitzar aquest punt us recomanem que passeu un qüestionari al president de l'associació, al gerent o responsable tècnic (si n'hi ha) i als responsables directes de cada departament (si n'hi ha).

En el Departament de comunicació estem interessats en conèixer com funciona la comunicació interna de l'entitat.

És per aquest motiu que et fem arribar aquest qüestionari, que ens servirà per analitzar el funcionament dels circuits interns

Et garantim l'absolut anonimats, respectant les Lleis sobre el secret estadístic i la protecció de dades.

Gràcies per la teva participació.

Coneixes les persones que treballen al teu departament?

Coneixes el tipus de feina que realitzen les persones d'altres departaments de l'entitat?

Creus que se t'informa prou i bé de les qüestions econòmiques de l'entitat (despeses i ingressos)?

Creus que se t'informa prou i bé de les activitats que realitza l'associació? I dels serveis? I dels projectes?

Mecanismes de comunicació interna

A continuació us descrivim alguns dels mecanismes de comunicació interna existents i us adjuntem uns links on podreu consultar-ne exemples.

Memòria anual de l'entitat que bàsicament inclou els següents apartats: resultats econòmics, resum de les activitats, un balanç quantitatiu i qualitatiu de l'any transcorregut, una presentació dels objectius i programa d'activitats per a l'any en curs i per als següents.

Algunes memòries d'entitats que podeu consultar:

<http://www.intermonoxfam.org/page.asp?id=60>
http://www.creuroja.org/cat/que_fem/memoria01.asp
<http://www.tierradehombres.org/memorias.htm>
<http://www.amicsdelagentgran.org/article.html?ID=865>
<http://www.arrakis.es/~d2000/indexM1.html>

Web i Intranet de l'entitat, on hi hagi una agenda actualitzada, informació de les activitats i projectes desenvolupats, ...etc. També es pot disposar d'una Intranet on els òrgans representatius de l'entitat i les comissions o grups de treball existents puguin penjar les actes de les seves reunions, materials a compartir,...etc.

Algunes webs d'entitats que podeu consultar:

<http://www.ullselmon.org>
<http://www.fcarreras.org>
<http://www.fundacionvicenteferrer.org>
<http://www.casaldelraval.org>
<http://www.altarriba.org>

Revistes i butlletins interns, via correu electrònic o en paper, que faci de recordatori dels actes i agenda de l'entitat, projectes desenvolupats, amb l'objectiu d'informar i de fidelitzar els associats, voluntaris i usuaris.

Algunes revistes i butlletins que podeu consultar:

http://www.cram.org/index.php?page=doc_fix&id2=60&taxn=214
<http://www.xarxanet.org/xnt/newsletter/butlleti.htm>
<http://projecterius.org/espiadimonis/index.html>

Consulteu la fitxa número 5 (enquestes d'opinió) i la fitxa número 6 (coneixem els nostres socis)

Sondeigs interns: realització d'enquestes d'opinió i/o de satisfacció de les persones que col·laboren amb l'organització (socis/es, voluntaris i/o usuaris/es).

Cartes internes adreçades a cada un dels destinataris, que els mantingui informats dels aspectes que els afecten: socis/es: assemblees, aprovació de pressupost, canvis en els equips de treballadors/es - si n'hi ha-, etc.)

voluntaris/es: activitats, formació, agenda i actes del sector.

usuaris/es: calendari activitats, serveis, contacte, etc.

treballadors/es: informació sobre els actes o activitats dels socis/es, voluntaris, etc.

Cartes informatives per informar sobre determinats aspectes concrets de l'associació a tots els destinataris, com per exemple: informació sobre la utilització dels recursos de l'entitat o de les activitats de formació interna.

Cartells informatius per a donar a conèixer els actes i l'agenda previstos o per posar en contacte a les persones que col·laboren amb l'entitat.

2.3.3 Fitxa 11: Com millorar l'Assemblea general

Descripció

L'Assemblea General és l'òrgan sobirà de l'entitat i, per tant, té les màximes competències de l'associació.

Totes les associacions realitzen anualment una Assemblea General de socis; actualment, però, moltes entitats es troben que hi ha poca assistència a les assemblees generals.

Aquesta fitxa us pot servir per millorar la vostra Assemblea General, de manera que sigui més participativa.

Objectius:

- Conèixer els objectius generals que cerca l'Assemblea general
- Conèixer propostes de millora per l'Assemblea general

Destinatari

- Persones associades

Materials necessaris

No us cal cap material específic.

Què es realitza en una Assemblea General?

A nivell general, aquestes són les competències de l'Assemblea General.

- Escollir a membres de la Junta Directiva, així com destituir-los i substituir-los
- Modificar els Estatuts de l'Associació
- Adoptar els acords relatius a la representació legal, gestió i defensa dels interessos dels seus membres
- Controlar l'activitat i gestió de la Junta Directiva
- Aprovar els pressupostos anuals d'ingressos i despeses, i la memòria anual de les activitats
- Establir les línies generals d'actuació que permetin a l'Associació acomplir els seus fins
- Fixar les quotes que els membres de l'associació han de satisfer, tant ordinàries com extraordinàries
- Dissoldre i liquidar l'associació
- Disposició, compra-venda, alienació de béns de l'entitat i gravamen de béns de l'associació.
- Integrar-se i separar-se de Federacions
- Expulsió d'associats a proposta de la Junta Directiva

Normalment l'Assemblea general té lloc entre gener i març, donat que és en aquest període que les associacions han de determinar l'estat de comptes i despeses.

Propostes de millora de l'Assemblea General

▪ La convocatòria ha de ser per escrit i ha d'incloure:

- Lloc
- Dia
- Hora
- Ordre del dia

Recordeu de realitzar la convocatòria 15 dies abans.

- Realitzar un **treball previ a l'assemblea per comissions, delegacions o òrgans** en els què s'estructuri l'entitat de manera que pugueu treballar els punts de l'assemblea (per exemple pressupost, etc.) des de la proximitat, per tal que els responsables de territori ho facin arribar als esplais.
- **Reservar un espai a l'assemblea on s'expliqui el resultat d'aquest treball** per comissions/territori.
- Explicar el procés de treball **per part dels mateixos participants** (i no pels membres de la junta).
- Establir un **espai de treball** en grups per a definir alguna de les accions de futur de l'entitat en la mateixa l'assemblea.
- Procurar que l'Assemblea tingui un **bon ritme** i que no sigui "excessivament institucional".
- Pautar **espais oberts de torn de paraules** i de preguntes en tots els punts.
- Introduir **algun element lúdic**, durant o en finalitzar l'assemblea (pica-pica, dinar,....etc.).
- Realitzar **votacions** amb material plàstic (targetes verdes i vermelles).
- Controlar **el temps** i els debats inoperatius.
- Convocar a l'Assemblea tant a **socis, persones voluntàries com persones remunerades**.
- Procurar que en el debat de qualsevol qüestió es passi per totes les següents **fases**:
 - Definir el problema
 - Proposar solucions
 - Valorar les solucions
- **Prendre partit** per una solució (sempre millor a través del consens que de la votació).
- **Planificar** la solució.

A continuació us adjuntem el model de competències sobre l'Assemblea General que podeu incloure en els estatuts de l'entitat

Capítol III. L'Assemblea General

Article 8

1. L'Assemblea General és l'òrgan sobirà de l'associació; els seus membres en formen part per dret propi i irrenunciable.
2. Els membres de l'associació, reunits en Assemblea General legalment constituïda, decideixen per majoria els assumptes que són competència de l'Assemblea.
3. Tots els membres queden subjectes als acords de l'Assemblea General, incloent-hi els absents, els qui en discrepen i els presents que s'han abstingut de votar.

Article 9

L'Assemblea General té les facultats següents:

- a) Modificar els estatuts.
- b) Elegir i separar els membres de l'òrgan de govern i controlar-ne l'activitat.
- c) Aprovar el pressupost anual i la liquidació de comptes anuals, i també adoptar els acords per a la fixació de la forma i l'import de la contribució al sosteniment de l'associació i aprovar la gestió feta per l'òrgan de govern.
- d) Acordar la dissolució de l'associació.
- e) Incorporar-se a altres unions d'associacions o separar-se'n.
- f) Sol·licitar la declaració d'utilitat pública.
- g) Aprovar el reglament de règim interior.
- h) Acordar la baixa o la separació definitiva, amb un expedient previ, dels associats i les associades.
- i) Conèixer les sol·licituds presentades per a ésser soci o sòcia, i també les altes i les baixes d'associats i associades per una raó distinta a la de la separació definitiva.
- j) Resoldre sobre qualsevol altra qüestió que no estigui directament atribuïda a cap altre òrgan de l'associació. La relació de les facultats que es fa en aquest article té un caràcter merament enunciatiu i no limita les atribucions de l'Assemblea General.

Article 10

1. L'Assemblea General es reuneix en sessió ordinària com a mínim un cop l'any, dins dels mesos compresos entre i , ambdós inclusivament.
2. L'òrgan de govern pot convocar l'Assemblea General amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri convenient, i ho ha de fer quan ho sol·liciti un nombre d'associats no inferior al 10%; en aquest cas, l'Assemblea ha de tenir lloc dins el termini de trenta dies a comptar de la sol·licitud.

Article 11

1. L'Assemblea és convocada per l'òrgan de govern mitjançant una convocatòria, que ha de contenir, com a mínim, l'ordre del dia, el lloc, la data i l'hora de la reunió.
2. La convocatòria s'ha de comunicar quinze dies abans de la data de la reunió, individualment i mitjançant un escrit adreçat al domicili que consti en la relació actualitzada d'associats i associades que ha de tenir l'associació.
3. Les reunions de l'Assemblea General, les presideix el president de l'associació. Si no hi és, l'han de substituir, successivament, el vice-president o el vocal de més edat de la Junta. Hi ha d'actuar com a secretari qui ocupi el mateix càrrec a la Junta Directiva.
4. El secretari redacta l'acta de cada reunió, que han de signar ell mateix i el president, amb un extracte de les deliberacions, el text dels acords adoptats, el resultat numèric de les votacions i la llista de les persones assistents.

Al començament de cada reunió de l'Assemblea General es llegeix l'acta de la sessió anterior a fi que s'aprovi o s'esmeni. Cinc dies abans, de tota manera, l'acta i qualsevol altra documentació ha d'estar a disposició dels socis al local social.

Article 12

1. L'assemblea general es constitueix vàlidament sigui quin sigui el nombre de persones associades presents o representades.
2. El 10% dels associats pot sol·licitar a l'òrgan de govern la inclusió en l'ordre del dia d'un o més assumptes per tractar i, si ja s'ha convocat l'Assemblea, sempre que ho facin dins el primer terç del període comprès entre la recepció de la convocatòria i la data de la reunió d'aquella. La sol·licitud també es pot fer directament a l'Assemblea, que decideix el que considera convenient, però únicament pot adoptar acords respecte als punts no inclosos en l'ordre del dia comunicat en la convocatòria, si així ho decideix una majoria de les tres quartes parts de les persones presents.

Article 13

1. En les reunions de l'Assemblea General, correspon un vot a cada membre de l'associació.
2. Els acords es prenen per majoria simple de vots dels socis presents o representats.
3. Per adoptar acords sobre la separació dels membres, la modificació dels estatuts, la dissolució de l'associació, la constitució d'una federació amb associacions similars o la integració en una de ja existent, cal un nombre de vots equivalent a les dues terceres parts dels assistents. En qualsevol cas, l'elecció de la Junta Directiva, si es presenten diverses candidatures, es fa per acord de la majoria relativa dels socis presents o representats.
4. Les candidatures que es presentin formalment tenen dret a una còpia de la llista dels socis i dels seus domicilis certificada pel secretari amb el vist-i-plau del president.

Carta de convocatòria

Seguidament us presentem un exemple de convocatòria a l'Assemblea General ordinària de socis.

D'acord amb el que estableix l'article X dels estatuts de la nostra associació **CAMI**, el convoco a l'Assemblea General Ordinària que tindrà lloc en primera convocatòria el proper 3 de febrer de 2009 a les 14.00 hores, a la seu de l'associació del carrer Barcelona, núm. 5.

En el cas que no s'arribi a la majoria que fixen els estatuts, la reunió tindrà lloc en segona convocatòria el mateix lloc, mitja hora més tard, i en aquest supòsit seran vàlids els acords que es prenguin, sigui quin sigui el nombre d'assistents.

A continuació us indiquem l'ordre del dia:

1. Lectura i aprovació de l'acta de l'assemblea anterior.
2. Lectura i aprovació dels següents documents:
 - Comptes anuals de l'exercici anterior
 - Pressupost pel següent exercici.
 - Projecte per l'exercici següent.
 - Informe d'activitats de l'exercici anterior.
3. Aprovació de la gestió dels membre de la Junta directiva.
4. Elecció i nomenament de nous membres de la junta directiva (en el cas que finalitzi el termini de la junta directiva actual).
5. Precs i preguntes

.....,de.....de.....

Signatura