




emprega multiservizos

Empresa social de Fundación JuanSoñador



**“ Servicios de calidade de
limpeza e proximidade para
mellorar a empregabilidade
das persoas en desvantaxe
social ”**

Contenido

1. Misión, visión y valores.....	4
2. Impacto social	5
3. Plan organizativo y desarrollo de personas	6
4. Plan operativo	7
4.1. Procesos.....	7
4.2. Recursos.	11
5. Planificación de los objetivos sociales y económicos	12
6. Plan de acción y seguimiento.....	13

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

1. Misión, visión y valores

Misión

Multiservizos JuanSoñador SLU-emprega multiservizos es una iniciativa de emprendimiento social de la Familia Salesiana del noroeste de España, que tiene como finalidad principal la inserción laboral de personas en situación de riesgo y/o exclusión social mediante servicios de limpieza y servicios de proximidad a empresas y particulares.

Visión

Buscamos ser una organización:

- Que genere empleo para personas en riesgo y/o exclusión social, de modo especial en jóvenes.
- Comprometida con la sociedad y el medio ambiente.
- Que desarrolle personas y mejore su empleabilidad.
- De equipos profesionales, consolidados e identificados con los valores propios de nuestra organización, generadores de personal comprometido socialmente, que colabora y complementa la acción educativa de la Fundación JuanSoñador.
- De una gestión transparente y de calidad, eficaz y eficiente, siendo sostenibles y basados en los principios de una economía social, ética y solidaria.

Valores

1. La promoción y defensa de los Derechos Humanos como modo concreto de luchar contra las causas de la pobreza, la injusticia y la exclusión social.
2. La opción por las personas como sujeto de derechos, especialmente por las que viven en situaciones de mayor vulnerabilidad, y por una inserción laboral de las mismas que tiene como finalidad promover, apoyar y desarrollar respuestas a sus necesidades presentes y futuras.
3. La identidad cristiana y salesiana, que actualiza los criterios y estilo educativo de Don Bosco: acogida, familiaridad, alegría, confianza en las posibilidades de las personas, relaciones y ambientes transmisores de valores humanos y religiosos.
4. La transparencia, la coherencia y la responsabilidad social, con criterios éticos y de sostenibilidad en la gestión y en el uso de los recursos económicos, y que apuesta por procesos de calidad y formación continua.

2. Impacto social

El proyecto de emprendimiento social quiere contribuir a reducir la falta de acceso al mercado laboral normalizado de personas con alta vulnerabilidad, especialmente jóvenes. Cuantitativamente el proyecto quiere garantizar el acceso a un empleo a estas personas y espera realizar una contratación a media jornada durante el 2016 de 9 personas y en el 2017 de 18 personas. El **Impacto social** va a ser muy significativo desde el inicio ya que se han creado durante los primeros meses (septiembre, octubre 2015) 2 puestos a media jornada en el colegio Salesianos de Vigo y 9 contrataciones puntuales para desarrollar diversos servicios de personas con alta vulnerabilidad social.

Apostamos por un modelo de empresa de inserción donde las personas se puedan capacitar y contar con una experiencia previa para el acceso al mercado laboral normalizado. Una vez que pasen por nuestra empresa, al año (o según su itinerario) se intentará que estas personas den el salto a otro tipo de empresas. También se contará con entidades sociales para que deriven personas en periodos de prácticas no laborales para desarrollar formación directa del puesto de trabajo y posibilite la mejor capacitación de estas personas en formación y nos permita desarrollar procesos de selección más exhaustivos.

El **impacto social** de la empresa de inserción, es pues, la creación de puestos de trabajo que permitan a las personas en exclusión social capacitarse e incorporarse al mercado laboral.

Dependiendo del volumen de negocio, el impacto en esta línea irá creciendo, por lo que en un principio podemos estar hablando de la creación de 11 puestos directos de empleo, como se ha mencionado anteriormente y seguir en línea ascendente con la demanda de trabajadores para puestos fijos y/o eventuales para prestar los servicios relacionados con la actividad de la empresa y personas en formación.

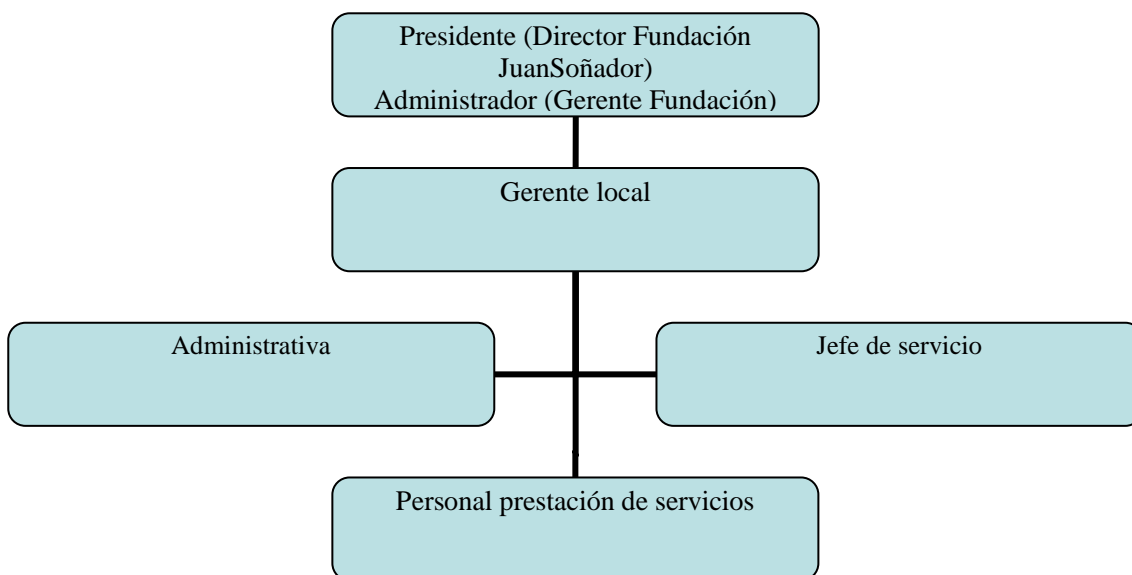
Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

3. Plan organizativo y desarrollo de personas

El proyecto es liderado por la Fundación JuanSoñador y compone un equipo formado por un gerente local a jornada completa, una administrativa a 10 horas semanales y un jefe de servicios 4 horas semanales (estos dos últimos irán subiendo las horas en la medida que se vayan captando nuevos servicios). Se cuenta con el apoyo administrativo de la fundación que da soporte en cuanto a asesoría y gestión laboral, fiscal y contable.

Se ha desarrollado un acuerdo laboral entre los trabajadores, que posteriormente se formalizará en un convenio propio.

El organigrama es el siguiente:



La relación de puestos de la empresa será el siguiente:

Gerente local

Se encarga de dirigir la empresa en el día a día, siempre contando con la supervisión de los administradores, y a su vez sería el responsable comercial. Se encargará de

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

realizar la selección y contratación de personal para desarrollar la actividad directa de la empresa, comercializar el servicio y todas aquellas tareas sujetas a la dirección.

Administrativa

Desarrolla el área administrativa de la empresa, siendo sus principales funciones las de atención al cliente, control contable, realización de presupuestos y trabaja en apoyo con la administración de la Fundación.

Jefe de servicio

Supervisa todos los servicios que se vayan desarrollando en consonancia con el gerente local y será el responsable de la formación directa del personal de prestación de servicios.

Los trabajadores de plantilla serán contratados de forma indefinida y para el caso de los trabajadores que desarrollan el servicio serían eventuales y/o por obra y servicio.

Para el primer año se ha contratado hasta la fecha a 11 personas diferentes en diversos servicios (empleo doméstico, limpieza de obra, limpieza de cristales, limpieza de viviendas y la limpieza del Colegio Salesianos Vigo).

La regulación será definida por el acuerdo laboral que ha registrado la empresa y por la ley vigente.

Se trabajará desde un modelo de empresa de inserción donde los trabajadores tendrán un plan formativo para que se puedan desarrollar y consolidar en un empleo y puedan en un plazo no máximo a un año dar el salto a otro tipo de empresas.

4. Plan operativo

4.1. Procesos.

El proceso de prestación del servicio será el siguiente:

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

- Organización de un calendario de visitas comerciales. El gerente hará una planificación previa de búsqueda de contactos y clientes potenciales. Se realizará un contacto previo telefónico y se buscará poder realizar una visita en la que se presentará al cliente toda la gama de servicios que se ofrecen desde la empresa.
- Recepción de pedido por la administrativa: el cliente, a través de cualquier vía (personalmente, teléfono, fax, correo electrónico) realiza una petición de oferta. La administrativa realizará una revisión previa (donde se estudiará el tipo de servicio requerido, organización para el desarrollo de la prestación del servicio y valoración de capacidad para el desarrollo del servicio conforme a los estándares de calidad exigidos). Con todo esto el gerente decidirá si se ejecuta. En caso negativo, se rechazaría, comunicándose al solicitante.

La petición de servicios se puede efectuar también de forma directa (sin previa solicitud).

Otro aspecto relevante en este proceso es el archivo de datos de clientes, según LOPD: en el momento de la recepción del pedido, el responsable verificará si el cliente está incluido en la base de clientes. En caso de que no esté incluido en el archivo se estudiará su perfil para saber si es un cliente favorable para la empresa, es decir, si tiene informes económicos favorables, si es una organización responsable, etc. Si es favorable será incluido en el archivo de datos de clientes previa consulta de gerencia donde se establecen las formas de pago pertinentes.

- Elaboración de ofertas por el gerente: realiza el presupuesto a partir de la información recogida. Una copia del presupuesto se archiva en la carpeta de "Presupuestos" en administración y la otra copia se entrega al cliente preferiblemente en mano, o, si esto no fuera posible, por correo o por fax para su evaluación.

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

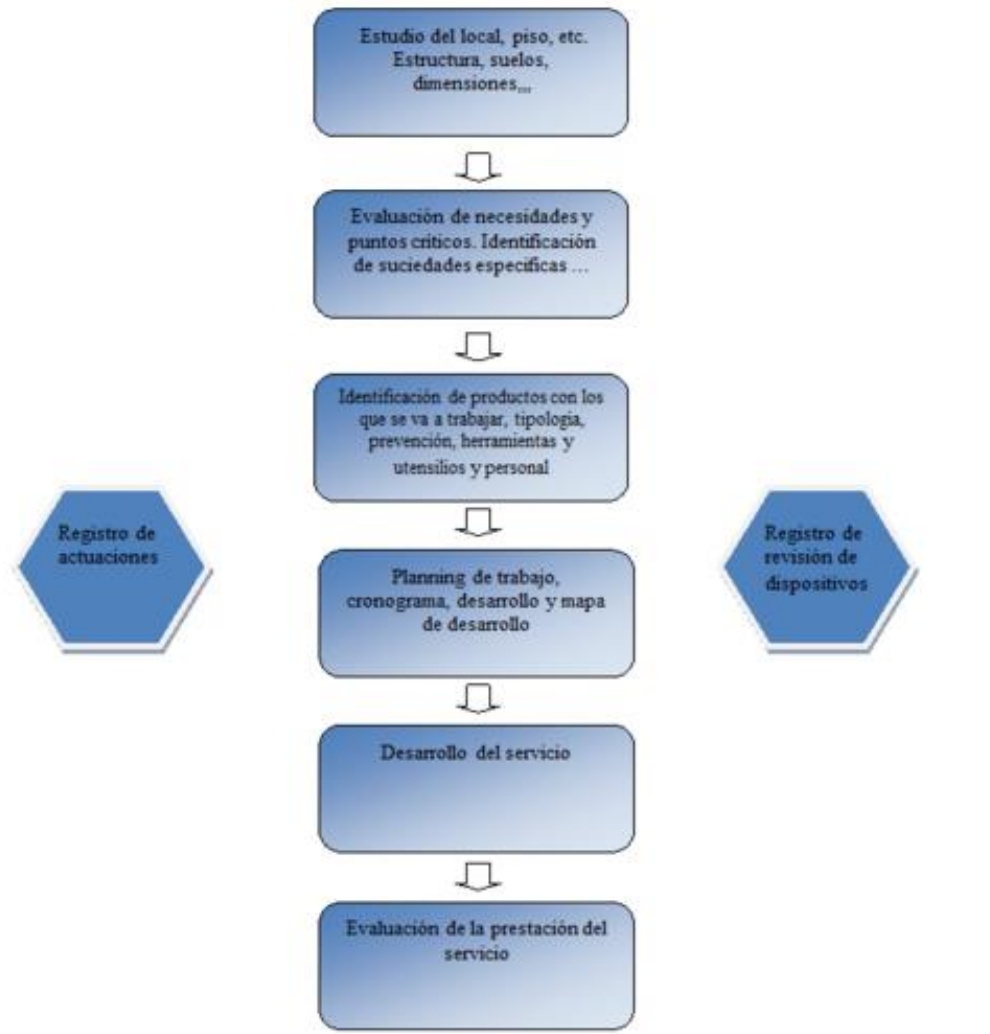
- Revisión por parte del cliente: el cliente estudiará y revisará el presupuesto, y decide si lo acepta o no, o si quiere alguna modificación.

Cuando el cliente acepta la oferta, se solicitará de éste su aceptación por escrito firmando el presupuesto, quedando con una copia la organización y con otra el cliente.

- Redacción del contrato: una vez que se acuerda por ambas partes y se ha desarrollado todo el procedimiento anterior se procedería a la redacción del contrato, bien por parte del cliente, bien por parte de la organización, y la firma del citado contrato por parte de ambos.
- Prestación del servicio: se prestarán los servicios según las condiciones que se hayan estipulado y se recoja en el contrato. Este punto es el más importante de la cadena de procesos ya que de él dependerá la fidelización del cliente, el ingreso económico y la captación de nuevos clientes por la satisfacción del servicio prestado. Los puntos básicos serán: nivel de calidad, amplia gama de servicios, cumplimiento de lo pautado, atención al cliente, nivel tecnológico y subsanación de contingencias.
- Seguimiento y control de todos los trabajos realizados: buscando como leit motiv la máxima satisfacción por parte del cliente, la mejora continua y la excelencia del servicio. Se realizará una encuesta ad hoc a parte de la observación-revisión directa del jefe de servicio.

A modo general por la variedad de servicios que se pueden prestar y que estamos abiertos a desarrollar nuevos servicios que nos demanden nuestros clientes dentro de nuestra empresa se presenta un flujograma de un servicio de limpieza:

Empresa de Economía Social de Fundación Juan Soñador



CIF B468436 MULTISERVICIOS JUANSOÑADOR -
EMPREGA MULTISERVIZOS

- Estudio del local, piso, etc. es uno de los pilares de la prestación del servicio ya que nos facilitará diseño del planing de trabajo. En este punto se estudiarán las características del local (superficie, tipo de suelos, características, etc.).

- Evaluación de necesidades. Análisis exhaustivo de los principales puntos críticos del servicio. Estudio de las características de las suciedades, etc.

- Identificación de productos. Una vez evaluado las diferentes suciedades se podrá identificar los tratamientos específicos a trabajar y la metodología de tratamiento así como las particularidades con las que tendremos que trabajar a la hora de aplicar el

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

producto y si tenemos que utilizar algún tipo de equipo de protección individual como del equipo.

- Planning del trabajo. Diseño de las diferentes acciones y tratamientos a trabajar en la prestación del servicio así como su cronología y diferentes personas que tienen que desarrollar el trabajo. Plasmación de todo el desarrollo del servicio en una hoja de ruta o mapa de desarrollo que se hará llegar al responsable de la ejecución del trabajo.

- Desarrollo del servicio. Una vez que se tiene proyectado todo el plan de actuación se pasará a desarrollar la prestación del servicio por las personas responsables del mismo. En un primer momento, los responsables recogerán el mapa de desarrollo del trabajo para su estudio y para a posteriori desarrollarlo según plazos y tiempos establecidos con el cliente.

- Evaluación. Tras la ejecución del servicio por los responsables, el jefe de equipo pasará por la instalación para evaluar el desarrollo del mismo y dará o enviará por email un cuestionario de satisfacción al cliente que este cubrirá a posteriori y enviará a la empresa.

Se llevará una política de proveedores específica consistente en que sean responsables con el medio ambiente y trabajen a favor de la integración con colectivos que tengan dificultades de acceso al empleo. Así como su evaluación constante para valorar la calidad de los productos o servicios que nos presten.

4.2. Recursos.

Para la comercialización del servicio y como punto de referencia se ha alquilado un local de 145 metros cuadrados que consta de tres zonas: una zona de atención al cliente, zona de trabajo individual y formación y almacén. El local está en una zona residencial de Vigo donde se pueden acercar muchos clientes potenciales y está fácilmente localizado. Se cuenta con todo el equipamiento de la zona administrativa como son ordenadores, impresora y dos líneas de teléfono.

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

Se ha valorado el alquilar todas las máquinas que sean necesarias para la prestación del servicio mientras no haya suficiente movimiento de dinero como para comenzar a adquirirla. El material que se necesita para el desarrollo de los servicios puntuales y nuevos como útiles y productos de limpieza se adquieren a medida que se van captando los clientes y se lleva un aprovisionamiento mensual en los trabajos que se tienen ya planificados mes a mes.

En cuanto al personal para desarrollar el servicio hasta la fecha se ha contratado personas con experiencia y formación en el tipo de actividad y perteneciente a los proyectos de empleo de FJS y otras entidades sociales. Hasta la fecha contamos con 4 personas a media jornada y fijas mes a mes, y 7 puntuales haciendo horas sueltas. La estimación que se hace para 2017 sería de poder contratar a 18 personas a media jornada y que el jefe de servicio pueda estar a jornada completa.

5. Planificación de los objetivos sociales y económicos

Los objetivos que perseguimos a nivel social son los siguientes:

- Mejorar la empleabilidad de jóvenes en exclusión social.
- Desarrollar al menos 9 itinerarios de inserción.
- Contratar a 18 jóvenes en riesgo de exclusión social a media jornada.

Los objetivos que perseguimos a nivel económico son los siguientes:

- Ser una empresa sostenible a nivel financiero.
- Incrementar las ventas el segundo año un 10% mes a mes y al 5% el tercer año de desarrollo.
- Desarrollar estrategias de captación de fondos e inversores.

Los indicadores para estos objetivos que pretendemos medir serían:

- Objetivos sociales.

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

- Número de personas contratadas en riesgo de exclusión social. El resultado esperado es de haber contratado a 18 personas a media jornada.
 - Número de personas que consiguen otro empleo al finalizar el proceso en la empresa. El resultado esperado es que al menos un 50 % consigan otro empleo en otra empresa.
 - Porcentaje de personas que desarrollan un itinerario de inserción dentro de la empresa. El resultado esperado es que al menos el 50% consigan desarrollar un itinerario dentro de la empresa.
- Objetivos económicos.
- Tiempo que tardamos en alcanzar el punto de equilibrio. El resultado esperado es haber alcanzado el punto de equilibrio en el mes 37.
 - Numero de presupuesto y clientes. El resultado es haber alcanzado 251 clientes en diciembre de 2017 y haber lanzado más 1000 presupuestos.

6. Plan de acción y seguimiento.

El proyecto se ha puesto en marcha en abril de 2015 (fecha de alta de actividad en Vigo) pero hasta junio no se ha comenzado a comercializar el servicio. Se ha registrado la marca comercial para Vigo de empresa multiservicios.

Se ha desarrollado una página web www.empregamultiservicios.es y se han generado usuarios en distintas redes sociales twitter @empreganos, Facebook y linkedin.

Se ha dado de alta la actividad en varias líneas (limpieza, jardinería, albañilería menor, multiservicios intensivos de personal, entre otros), en previsión de captación de servicios que se puedan ir añadiendo a la limpieza.

Se están comercializando los servicios y ya se están generando los primeros movimientos de contrataciones, prestación de servicios, etc.

Empresa de Economía Social de Fundación JuanSoñador

Para comenzar contamos desde el 9 de septiembre de 2015 con el contrato del colegio de Salesianos de Vigo que nos va permitir tener una facturación estable a lo largo de los 10 meses de servicio y se ha podido contratar a 2 personas en exclusión social (perceptoras de RISGA) que sustituyen las bajas que había de personal que se ha subrogado.

A lo largo de estos meses también se han conseguido diversos contratos de particulares (10 contratos) y empresas (4 contratos) para servicios de limpieza, empleo doméstico y cuidado de niños. Lo que nos ha generado poder contratar a 11 personas en riesgo de exclusión social de los proyectos sociales.

2016-2017

Acciones	Fechas	Responsable
Prospección y comercialización de los servicios	Diariamente	Gerente local
Acciones de difusión y lanzamiento	Semanalmente	Gerente local
Seguimiento clientes	Mensualmente	Gerente local
Supervisión de equipos de trabajo y trabajo realizados	Semanalmente	Gerente local y jefe de servicio
Gestión y control financiero, contable y administrativo	Diariamente	Administrativa
Formación de equipos de trabajo y necesidades	Mensualmente	Jefe de servicio
Selección personal	Según necesidades	Gerente local
Evaluación de personal	Mensualmente	Gerente local
Seguimiento y control de proveedores	Mensualmente	Administrativa
Evaluación plan empresa	Trimestralmente	Gerente local- Administradores