

Plan Estratégico ASTUS 2016-2020



CULTURA ORGANIZATIVA DE ASTUS

MISION

"Contribuir, desde la ética, en los proyectos individuales de vida de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y sus familias, generando, entre todos los grupos naturales, apoyos de calidad y oportunidades, para que sean parte de la sociedad como ciudadanos de pleno derecho".

"Contribuir":

Astus, como movimiento asociativo de familias, podemos ayudar a que la persona con discapacidad y la familia puedan conseguir lo que cada uno quiere, pero no podemos garantizar el logro. Compartimos la responsabilidad con los demás agentes que participan en su proyecto de vida.

"desde la ética":

Porque hay muchas maneras de hacer las cosas es necesario tener una "herramienta" que defina las normas de buen comportamiento que garantizan la protección de las personas a partir de unos valores que nos definen.

Por eso la Asamblea de Socios de Astus acordó adherirse al Código Ético de Feaps en reunión celebrada el 26 de Abril de 2007.

El código ético de Feaps se define como el conjunto de normas creado para defender los derechos de las personas con discapacidad intelectual y para defender a sus familias.

"en los proyectos individuales de vida de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y sus familias":

Hablamos de individualidad porque los proyectos de vida hacen referencia a los deseos y anhelos de cada persona en la búsqueda de su felicidad.

Es la propia persona o la propia familia el protagonista de la elección y desarrollo de su plan de vida, con los apoyos y oportunidades que precisen y siendo coherentes con su bienestar personal y con los derechos humanos.

"generando, entre todos los grupos naturales, apoyos de calidad y oportunidades":

Cuando hablamos de grupos naturales nos referimos a las personas que forman parte, en algún momento, en su proyecto de vida. Podrá ser la propia persona con discapacidad, la familia, los amigos, los profesionales, los voluntarios e incluso otras personas de su entorno que puedan participar, como por ejemplo vecinos, empresas, la administración pública, etc.

CULTURA ORGANIZATIVA DE ASTUS

Debemos propiciar apoyos de calidad, entendidos como el conjunto de recursos humanos y materiales con que cuenta una persona o familia, para promover el desarrollo, educación, intereses y bienestar personal de esa persona o familia, buscando oportunidades, ocasiones, para que puedan desarrollar los aprendizajes adquiridos.

Apoyos y oportunidades permitirán alcanzar los objetivos de su proyecto de vida, respondiendo a las expectativas de la persona o familia y logrando la satisfacción para las mismas.

“para que sean parte de la sociedad como ciudadanos de pleno derecho”:

La persona para ser parte de la sociedad tiene que estar, participar y contribuir. Esto es la inclusión:

- La sociedad no te puede incluir si no está, si no te conoce.
- Para participar necesitamos apoyos y oportunidades y ambas las genera la comunidad.
- si quiero puedo contribuir, me hago válido para la sociedad.

Y hay que ser parte de la sociedad, pero como ciudadano de pleno derecho, con las mismas oportunidades y posibilidades para acceder al bienestar social, sin discriminación, y cumpliendo con las obligaciones que los propios derechos llevan asociados.

VISIÓN

“Asociación capaz de equilibrar las facetas empresarial y asociativa, conocida y reconocida por su carácter excelente, que defiende un modelo de inclusión en el que las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y sus familias son agentes activos en sus propios planes de vida, y donde las personas que les ayudan a cumplir sus sueños actúan desde un referente ético. Influye en procesos de negociación en el entorno y mantiene una actitud de reivindicación respecto a los derechos de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y de sus familias.”

“Asociación capaz de equilibrar las facetas empresarial y asociativa”

Astus surgió de la unión de familias que perseguían un fin común, el de luchar por los derechos de su hijo, hija o familiar con discapacidad en un momento en que no existían recursos ni oportunidades para ellos. El ser una Asociación nos dio más fuerzas para defender nuestros intereses, una defensa que debemos seguir haciéndola las familias y las personas con discapacidad que sabemos bien lo que necesitamos y deseamos. La reflexión, organización y planificación entre todos asegura la mejora de nuestra calidad de vida.

Pero para que los servicios de Astus se puedan seguir ofreciendo debemos actuar como cualquier empresa, proporcionando los recursos (materiales, humanos, de espacio, etc.) necesarios para ello. Todos estos recursos requieren asumir unos gastos y por tanto, debemos garantizar una financiación económica.

Es importante que ambos aspectos, ser asociación y ser empresa, convivan en equilibrio. Las familias son un agente importante en Astus y por eso no podemos abandonar la lucha por la mejora de las familias aunque no suponga un beneficio económico para la “empresa”, pero, en caso de que haya excedente económico, al ser una entidad sin ánimo de lucro, no se repartirá entre los socios como pasa en una empresa habitual sino que siempre revertirá en la propia asociación, en la mejora y ampliación de recursos.

“conocida y reconocida por su carácter excelente”

Queremos ser una entidad que sea conocida y reconocida dentro del movimiento asociativo y fuera, en el entorno, en la comunidad, por hacer bien las cosas.

Cuando decimos “carácter excelente” nos referimos a su propia definición, “dar más de lo necesario”, ir más allá de lo mínimo exigido en los contratos y normativas que nos regulan. Se trata de hacer las cosas bien, poniendo el corazón, poniendo los cinco sentidos en los que hacemos.

Estamos preocupados por mejorar lo que hacemos, interesados en renovar nuestras formas de hacer, adaptándonos a los cambios, a la evolución de los tiempos y por ello la mejora continua está presente siempre.

Este reconocimiento de carácter excelente vendrá indicado por las distintas políticas de calidad refrendadas por el sistema de Calidad Feaps, por la norma ISO 9001:2008; por los resultados de evaluaciones, por la participación de Astus en los distintos foros externos, por los resultados de las visitas; etc.

“que defiende un modelo de inclusión”

El modelo de inclusión de Astus es el que referimos en nuestra Misión. Perseguimos que la persona sea ciudadano de pleno derecho, con las mismas oportunidades y derechos que tenemos todos los ciudadanos. Para ello, tiene que estar presente en la sociedad, pero no de cualquier manera, tiene que aportar a la sociedad, tiene que ser válido. Y en eso punto, Astus favorecerá los apoyos precisos para que la persona con discapacidad participe y aproveche las oportunidades de su entorno.

“en el que las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y sus familias son agentes activos en sus propios planes de vida”

Personas con discapacidad y familias son protagonistas de su vida, son los que toman las decisiones que afecta a su vida, con los apoyos de la Asociación, por ejemplo, generando foros de participación, sistemas alternativos de comunicación, trabajo más individualizado.

“y donde las personas que les ayudan a cumplir sus sueños actúan desde un referente ético”.

Las personas que participan en sus planes de vida deben participar conforme a unos valores fundamentales, los valores que nos definen, y desde la ética como la entendemos en nuestra Misión, conforme a unas normas de buen comportamiento recogidas en un código ético, que garantizan la protección y la defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias.

“Influye en procesos de negociación en el entorno y mantiene una actitud de reivindicación respecto a los derechos de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y de sus familias.”

Como Asociación, Astus tiene un papel importante, debe ser un agente activo en las negociaciones para reivindicar y defender los derechos de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y de sus familias.

Pero esas reivindicaciones no deben dirigirse únicamente a la administración regional y local sino también a los entornos inmediatos de la persona para garantizar esos derechos en el día a día, haciendo accesibles todas las cosas y mejorando así su calidad de vida.

VALORES

Nuestro comportamiento ético se basa en los siguientes valores:

- ✓ **Dignidad** (incluye los valores de respeto, igualdad y justicia).
- ✓ **Compromiso** (incluye los valores responsabilidad, entusiasmo y honestidad).
- ✓ **Participación** (incluye los valores cooperación, diálogo y trabajo en equipo).
- ✓ **Calidad** (incluye los valores profesionalidad, eficiencia, innovación, aprendizaje, imaginación y competencia).

Dignidad

La dignidad hace referencia al valor inherente al ser humano. Significa que todos los seres humanos son valiosos y, por lo tanto, merecen respeto, entendiendo éste como la aceptación y comprensión de las diferentes formas de actuar y pensar de otro ser humano, con los mismos derechos y oportunidades (igualdad), siempre y cuando no contravengan ninguna norma o derecho fundamental (justicia).

Compromiso

Implicación (creemos y lo tenemos interiorizado) con la entidad y en lo que se hace coherente, con la misión, visión y valores (honestidad), haciendo crecer el sentimiento de pertenencia y el sentido de responsabilidad por hacer bien las cosas y colaborar en el trabajo, motivado por lo que se hace (entusiasmo).

Participación

Participar es aportar lo que podemos dar, cuando es necesario para llegar a un fin en conjunto, utilizando como herramienta la comunicación (escuchamos y entendemos y nos hacemos entender-diálogo) y el trabajo en equipo (todos juntos cooperan por un fin común).

Calidad

La calidad hace referencia a proporcionar a nuestro “cliente” lo que necesita, pero haciendo una gestión eficiente de los recursos disponibles y promoviendo cambios hacia la mejora continua. Se trata de que la familia y la persona con discapacidad estén satisfechos con los servicios que se les dan.



EJE ESTRATÉGICO 1: PERSONAS. – LÍNEA ESTRATÉGICA 1: FAMILIAS

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
<p>1. Atender a las familias desde una perspectiva individualizada y personalizada.</p>	<p>Las familias disponen de los apoyos adecuados para responder a sus expectativas o a sus proyectos de vida.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de las necesidades y demandas individuales de las familias 2. Valoración de las peticiones, definición y orientación si procede hacia los recursos y/o apoyos adecuados. 3. Promoción de apoyos. 4. Evaluación de la satisfacción de las familias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro necesidades y demandas - % familias que no usan nuestro servicio (conocer razones) - N° demandas activas - N° demandas cerradas - % demandas cerradas sobre demandas recibidas. - % demandas cerradas sobre demandas activas. - 75% cuestionarios de satisfacción recogidos sobre el 100% de los entregados. - 90% satisfacción por la atención (trato) recibida del SAF. - 70% satisfacción por el resultado de la atención a la demanda.
<p>2. Acercar el servicio a las familias que no demandan.</p>	<p>Los centros, servicios y/o profesionales de atención a familias se acercan a éstas, sin necesidad de que haya ninguna demanda planteada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de aquellas familias que no contactan con los servicios. 2. Establecimiento de acciones para ampliar el contacto. 	<ul style="list-style-type: none"> - listado de familias que no demandan. - En el 90% de familias identificadas como no demandantes, se lleva a cabo un contacto. - Relación de motivos por los que no establecen el contacto. - % de acciones que acercan el servicio a las familias que no demandan. (al menos 50% de las detectadas)

EJE ESTRATÉGICO 1: PERSONAS. –LÍNEA ESTRATÉGICA 2: PERSONAS CON D.I. Y/O P.C.

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Identificar los intereses, expectativas e inquietudes de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral.	Personas con discapacidad inician el diseño de sus planes de vida.	1. Diseño de cuestionarios de opinión accesibles. 2. Entrevistas individuales 3. Sesiones Grupales de recogida de información de las opiniones de las personas con discapacidad. 4. Análisis de resultados para el diseño de programas adecuados a los intereses de las personas con discapacidad, participando del análisis de resultados	- cuestionarios de opinión diferentes según perfil de la persona a responder. - 60% de cuestionarios cumplimentados.
2. Favorecer el desarrollo personal y social de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral	(Continúa del resultado anterior)	1. Diseño y ejecución de programas que fomenten la autodeterminación y la autonomía personal y social.	- 75% de acciones formativas sobre autonomía y autodeterminación, ejecutadas sobre las planificadas. - 60% de las personas se forman en autonomía y autodeterminación sobre las convocadas. -El 100% de los programas individuales de atención elaborados plantean objetivos dirigidos a la adquisición de una mayor autonomía personal.

EJE ESTRATÉGICO 2: ASOCIACIONISMO – LÍNEA ESTRATÉGICA 1: ÓRGANOS DE GOBIERNO

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Captar nuevos directivos	Renovación de miembros de la Junta Directiva.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones informativas sobre la asociación y el movimiento asociativo. 2. Campaña entre los socios para reforzar la importancia de formar parte de la Junta Directiva y mantener la Asociación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variación nominal de directivos - Nº de actividades de captación - Nº de participación de socios en acciones informativas.
2. Preparar a los Directivos de la Asociación.	Los miembros de la Junta Directiva se reciclan en sus funciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clarificación el Rol del Directivo. 2. Identificación de necesidades formativas de los Directivos. 3. Diseño y desarrollo de un Plan de Formación para Directivos. 4. Elaboración del protocolo de acogida del Directivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos donde esté definido el rol del Directivo. - Protocolo de acogida. - Nº acciones formativas. - El 50% de los miembros de junta directiva, participan en las acciones formativas.
3. Favorecer la participación de los Directivos en las actividades de los centros y servicios de Astus.	<p>Los Directivos participan y se implican en la Asociación.</p> <p>Los Directivos y su papel en ASTUS, son conocidos por los diferentes grupos naturales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intervención de los Directivos para la apertura, clausura, presentación,..., de aquellas actividades desarrolladas en los centros y servicios, que se estimen conveniente. 2. Información de los Directivos sobre su Rol. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº Intervenciones de los Directivos en las actividades de los centros y servicios. - Nº de Intervenciones donde se explica el rol del Directivo. - Nº de grupos naturales a los que se dirigen las intervenciones/actividades.

EJE ESTRATÉGICO 2: ASOCIACIONISMO – LÍNEA ESTRATÉGICA 2: DINAMIZACIÓN ASOCIATIVA

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Conocer las características de nuestros socios y sus necesidades y expectativas.	Mayor participación de los Socios en la Vida Asociativa.	1. Aplicación del cuestionario de conocimiento del socio y análisis de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - % cuestionarios cumplimentados sobre los planificados. - informe de evaluación de resultados del cuestionario.
2. Conocer las posibilidades de participación del socio en ASTUS.			
3. Revitalizar y consolidar el equipo de Dinamización Asociativa.		<ul style="list-style-type: none"> 1. Planificación de reuniones del equipo de Dinamización Asociativa. 2. Convocatorias a todos los socios para formar parte del equipo de Dinamización Asociativa. 3. Establecimiento de medidas de apoyo para facilitar la participación. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de reuniones del equipo de D.A. - N° miembros del equipo de D.A. que participan en las reuniones. - Incremento del n° de familias y voluntarios en el equipo de D.A.
4. Fidelizar al socio		<ul style="list-style-type: none"> 1. Apertura de líneas de participación adecuadas a los resultados del cuestionario del Socio. 2. Búsqueda de bonificaciones de servicios para los socios. 3. Dar a conocer los beneficios de ser socios. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de actuaciones/líneas de participación generadas por el equipo de D.A. - N° inicial de socios que participa en las actividades asociativas. - Incremento anual de socios participantes respecto a la participación inicial a este Plan. - N° acuerdos con bonificaciones para socios. - N° de acciones informativas sobre los beneficios de ser socios. - Protocolo de acogida al socio definido.

EJE ESTRATÉGICO 3: ENTORNO – LÍNEA ESTRATÉGICA 1: PARTICIPACIÓN

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Ampliar la presencia de la asociación en la sociedad y de la sociedad en la asociación	El entorno conoce la misión de ASTUS y contribuye a su consecución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión, renovación y/o ampliación si procede, de acuerdos establecidos con el entorno. 2. Participación en acciones promovidas por los agentes del entorno. 3. Realización de campañas de sensibilización. 4. Realización campañas de captación de colaboradores. 5. Organización de actividades propias abiertas a la participación de la sociedad. 6. Actuaciones para el reconocimiento de colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de convenios con nuevas líneas de colaboración - N° de convenios consolidados - N° foros técnicos locales en los que participamos - N° foros locales a los que nos invitan. - N° visitas externa a centros/servicios de Astus. - N° actividades asociativas en las que participan personas/entidades del entorno. - El 75% eventos y actividades realizadas s/planificadas. - N° de actividades locales en las que participamos. - N° de charlas y acciones informativas sobre ASTUS y s/Discapacidad. - N° de enclaves del entorno donde participan personas CD y/o PC. - N° de nuevos colaboradores. - El 75% de acciones de sensibilización realizadas sobre las planificadas. - El 75% de acciones de captación realizadas sobre las planificadas.

EJE ESTRATÉGICO 3: ENTORNO – LÍNEA ESTRATÉGICA 2: REIVINDICACIÓN

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1.Reivindicar el cumplimiento de los derechos de las P.C.D y/o P.C y de sus familias.	Haber contribuido en la mejora del conocimiento de los derechos de las P.C.D y/o P.C y Familias y en el cumplimiento de los mismos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de actividades formativas/informativas sobre derechos P.C.D y/o P.C y familias. 2. Identificación de situaciones donde se vulneren los derechos y traslado si procede a los foros adecuados. 3. Presencia activa de la P.C.D. y/o P.C. en las actividades relacionadas con derechos. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° actividades informativas o formativas organizadas - N° de colectivos formados/informados. - Relación de situaciones donde se vulneran los derechos. - N° acciones reivindicativas en las que participamos. - N° de logros conseguidos. - N° de personas con DI y/o PC que participan en actividades sobre derechos.
2.Reivindicar mejoras para las personas con discapacidad y sus familias	Mejora de las condiciones de vida de las P.C.D y/o P.C y sus familias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de posibles situaciones de mejora 2. Traslado de reivindicaciones al organismo competente 3. Aprovechar eventos de la ciudad para exponer circuitos donde las personas se metan en la piel de las P.C.D y/o P.C. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° mejoras: solicitadas, resueltas, en trámite y denegadas

EJE ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN- LÍNEA ESTRATÉGICA 1: POLÍTICA DE PERSONAS

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Implantar un sistema de Política de Personas conforme a la Misión de Astus.	<p>Los profesionales reúnen las competencias requeridas en los perfiles de sus puestos de trabajo.</p> <p>El clima laboral es favorable</p> <p>Mejora de las condiciones laborales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del Plan de Personas de la entidad, con la participación de los profesionales y el asesoramiento de Plena Inclusión. 2. Despliegue del Plan de Personas de Astus. 3. Evaluación del clima laboral e identificación de acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento elaborado: Plan de de Personas de Astus. - Acta de Junta Directiva con la aprobación del Plan de Personas. - Todos los profesionales en activo conocen el Plan de Personas. - el 90% de los profesionales cumplimentan el cuestionario de clima laboral. - El 50 % de las necesidades detectadas en el análisis clima laboral, han sido susceptibles de acciones de mejora. - El 75% de las acciones planteadas en el Plan de Política de Personas de Astus, están desarrolladas.
2. Implantar un plan de gestión de voluntariado conforme a la Misión de Astus.	Los voluntarios reúnen las competencias requeridas en el plan de voluntariado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del plan de gestión de voluntariado. 2. Despliegue del plan de gestión del voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de gestión de voluntariado elaborado. - El 75% de las acciones planteadas en el plan se han implantado.
	Hay voluntarios suficientes para colaborar en las actividades que se programan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de la plataforma municipal del voluntariado 2. Diseño e implementación de una campaña de sensibilización y captación de voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de altas de voluntarios. - N° de acciones de coordinación con el PMV. - N° acciones de sensibilización/captación.
	Tenemos un voluntario satisfecho en el ejercicio de su actividad.	1. Analizar la satisfacción del voluntariado e identificación de acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> - El 90% de los voluntarios cumplimentan el análisis de satisfacción. - El 50 % de las necesidades detectadas en el análisis satisfacción, han sido susceptibles de acciones de mejora.

EJE ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN- LÍNEA ESTRATÉGICA 2: ÉTICA

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Incluir la ética como herramienta de gestión.	Los grupos naturales conocen los valores de la entidad así como el Código Ético de Plena Inclusión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de jornadas informativas/formativas con los grupos naturales sobre valores y código ético. 2. Celebración de talleres formativos sobre el método deliberativo dirigido a profesionales, voluntarios y familias (incluido dirigentes). 	<ul style="list-style-type: none"> - N° acciones formativas realizadas. - % participantes sobre el total invitado
	Se habrá incorporado la ética como filosofía en la toma de decisiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear foros para el análisis de casos éticos. 2. Análisis de casos desde el punto de vista ético. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° foros para análisis de casos utilizados. - N° casos analizados. Desde el punto de vista ético.

EJE ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN- LÍNEA ESTRATÉGICA 3: CALIDAD

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Mantener la certificación de calidad ISO conforme a la normativa vigente en las áreas acreditadas.	Renovación del certificado en calidad ISO para los Servicios de Formación Reglada, Formación no Reglada y Servicio de Empleo con Apoyo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación en la nueva norma ISO. 2. Revisión y adaptación de la documentación de calidad a la nueva norma ISO. 3. Planificación e implantación del sistema de calidad. 4. Verificación del cumplimiento del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº acciones formativas (externas e internas). - 100% de documentos modificados que sean susceptibles a los cambios normativos. - 75 % de acciones realizadas sobre las planteadas en la Planificación. - Informe favorable de la auditoría (interna y externa).
2. Implantar el sistema de gestión basado en los estándares de la ISO, en al menos dos de los centros o servicios.	Dos centros o servicios de Astus tienen implantado el sistema de gestión de calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación a los responsables de centros y servicios en la norma ISO. 2. Formación a todo el personal de los centros y servicios en los que se implante el sistema. 3. Elaboración de documentos de calidad. 4. Implantación del sistema. 5. Verificación mediante auditorías internas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº acciones formativas realizadas. - % de profesionales formados sobre el 100% susceptible de formación. - Nº documentos de calidad elaborados. - % de documentos de calidad implantados sobre los elaborados. - 75 % de acciones realizadas sobre las planteadas en la Planificación. - Informe favorable de la auditoría.
3. Desarrollar, cumplir y renovar el plan de mejora de Calidad Plena en la fase de Compromiso.	Mantenimiento de la acreditación Calidad Plena en la fase de Compromiso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución de las acciones recogidas en el Informe de Autoevaluación y Plan de Mejora Calidad Plena. 2. Renovación de la acreditación para la Calidad Plena en la fase de compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> - 75% grado de cumplimiento en cada una de las 9 acciones de mejora planteadas. - Acreditación para la Calidad Plena Renovada para la fase de compromiso.

EJE ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN- LÍNEA ESTRATÉGICA 4: SERVICIOS

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Orientar los servicios de la Asociación hacia los intereses y demandas de nuestra población (familias, personas con discapacidad y socios).	Mejora de la Cartera de Servicios de Astus adecuada a los intereses y expectativas de las familias, personas con discapacidad y socios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de la cartera de servicios adecuada a los intereses y demandas identificadas en los anteriores líneas estratégicas. 2. Identificación de los recursos necesarios para la modificación y/o ampliación de servicios. 3. Búsqueda de recursos para el desarrollo de la cartera de servicios. 4. Difusión de la cartera de servicios a los grupos de la Asociación (socios, familias, personas con discapacidad, profesionales, voluntarios y resto de la comunidad). 	<ul style="list-style-type: none"> -Documento de Cartera de Servicios. - Presentación de la Cartera de Servicios y aprobación por la Junta Directiva. - Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos.

EJE ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN- LÍNEA ESTRATÉGICA 5 : COMUNICACIÓN E IMAGEN

OBJETIVO	RESULTADO	ACCIONES	INDICADORES
1. Mejorar los canales de comunicación interna y externa de nuestra entidad.	Mayor conocimiento de nuestra entidad a nivel interno y externo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo la imagen corporativa de ASTUS. 2. Revisión de la página web de Astus, haciéndola más accesible. 3. Realización y despliegue de planes de comunicación externa e interna. 4. Formación en lectura fácil o accesibilidad cognitiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pag web actualizada y accesible. - N° de planes de comunicación elaborados y ejecutados. - N° de acciones divulgativas del Plan de Comunicación. -Medición de impacto en redes sociales. - N° de acciones formativas realizadas en accesibilidad cognitivas s/ planificadas.