

**ATADES**

**Cultura Corporativa**

## **Cultura Corporativa**

**Esta propuesta tiene la vocación de encauzar nuestra orientación estratégica.**

**Elaborada desde la participación de todos los estamentos de la Asociación, aprobada por la Junta de Gobierno, compromete a todos los colectivos que componen ATADES.**

**No puede ser un plan inmutable ni debe ser único, los distintos Centros que conforman ATADES han de animarse a elaborar su propio proyecto de Centro que, sobre una orientación común, distribuya eficazmente la responsabilidad de su cumplimiento.**

## **MISIÓN.**

La misión de una organización es su finalidad o razón de ser.

La **MISIÓN** de ATADES la definimos como:

**La asistencia, desarrollo e integración de las personas con discapacidad intelectual a lo largo de su itinerario vital en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

Consideramos como complemento y asumimos como propia la misión de nuestra federación, FEAPS, que define la misión de ella misma y de las asociaciones que la componen como:

**Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.**

## **VISIÓN DE FUTURO.**

La Visión de futuro es la declaración que describe el tipo de organización en que deseamos convertirnos.

Definimos la VISIÓN de ATADES en los siguientes términos:

**Evolucionar desde la filosofía asistencial a la actuación social de integración plena basada en el derecho a la diferencia, la autodeterminación, la accesibilidad, la calidad de vida, la no discriminación y la igualdad de oportunidades; siempre acordes a las situaciones de cada momento concreto.**

Al igual que con la misión, asumimos como propia y complementaria la visión de FEAPS:

**Construir desde la autodeterminación, la inclusión de las personas en entornos saludables, accesibles y compartibles.**

## **VALORES.**

**Los valores son los conocimientos y expectativas que describen cómo han de comportarse las personas de la organización y sobre los que se fundamentan las relaciones personales y profesionales.**

**Son de aplicación en ausencia de protocolo o norma específica.**

**Afirmamos como PRINCIPIOS de ATADES los siguientes:**

### **1 Integración.**

Buscaremos la mayor integración posible de nuestros usuarios en todas las actividades sociales proporcionándoles los recursos necesarios y no haciendo por ellos nada que puedan hacer por sí mismos, en definitiva, potenciando, frente a la dependencia, la independencia y la autodeterminación.

### **2 Transparencia.**

ATADES se define como una asociación abierta a los socios, usuarios e instituciones y a la sociedad en general, fomentando el intercambio de experiencias y buenas prácticas y valorando críticas, evaluaciones y opiniones externas.

### **3 Comportamiento Ético.**

Nuestras actuaciones se enmarcarán en un exquisito respeto a nuestros usuarios, socios y compañeros de trabajo, fomentando las relaciones de mutua confianza, de acuerdo a los códigos deontológicos de profesionales y asumiendo como propio el Código Ético de FEAPS.

### **4 Calidad.**

Nuestras actuaciones se guiarán por calidad a tres niveles:

- Calidad de nuestros servicios
- Calidad de nuestros procesos
- Satisfacción de nuestros clientes, socios y usuarios.

Y siempre en el marco de la Filosofía de Calidad de Feaps.

### **5 Eficiencia.**

ATADES velará por la utilización eficiente de los recursos propios y de los ajenos cuya gestión le sea encomendada. Entendemos nuestro entorno como competitivo y de recursos muy limitados por lo que buscaremos en todo momento su optimización.

### **6 Trabajo en Equipo.**

En ATADES consideramos el trabajo en equipo como una herramienta básica para la consecución de la misión de la organización. Por trabajo en equipo entendemos un liderazgo

motivante, una delegación adecuada de funciones y tareas, participación de todos los niveles de la organización y el fomento de la comunicación interna.

## **7 Voluntariado.**

En ATADES entendemos que debemos ir más allá de una relación meramente profesional con nuestros usuarios y fomentaremos relaciones de voluntariado como auténtico motor de la Asociación y elemento indispensable para la plena consecución de la misión de la organización.

## **8 Compromiso social e institucional.**

ATADES, desde el cumplimiento voluntario de la normativa social, educativa y de empleo, hace suyas las políticas de las instituciones de nuestra comunidad en dichas materias como expresión de derechos universales de integración, igualdad y solidaridad.

## **9 Compromiso con el aprendizaje.**

ATADES considera el aprendizaje como medio necesario para la continua mejora de la propia Asociación, por este motivo apuesta decididamente por la formación con el objetivo final de que el aprendizaje se extienda a todas las personas que la conforman.



**ATADES,**

**Plan Estratégico.**

**Horizonte 2005 - 2010**

Tanto la MISIÓN, como la VISIÓN y los VALORES se concretan en PLANES OPERATIVOS estructurados de acuerdo a los conceptos definidos a continuación, que desde las grandes líneas de actuación no llevan a actuaciones concretas necesarias para alcanzar los fines de ATADES.

Este Plan Operativo se desarrolla en documento independiente por ser un documento de trabajo diario.

**Líneas estratégicas:**

Intenciones globales y orientaciones de una organización como se expresan formalmente por la Junta de Gobierno y las directrices generales que permitan alcanzarlas.

**Directrices:**

Complemento necesario de la delegación de autoridad en la ejecución de los procesos. Han de ser aplicables, no interpretables y de obligado cumplimiento. Marcan los "siempre" y los "nunca".

**Objetivos Estratégicos:**

Avance de los resultados que la Asociación se propone conseguir en línea con su Visión Estratégica y Operativa. Concretan y desarrollan las estrategias.

**Orientaciones para la Acción:**

Describen los criterios, los principios y la filosofía con que se van a abordar las acciones.

**Acciones Programadas:**

Actuaciones concretas planteadas para alcanzar los objetivos establecidos.

Requieren una definición concreta y un posterior plan de ejecución que defina responsables de su ejecución, medios, fechas de cumplimiento y acciones de seguimiento sobre las mismas.

<b>Eje de actuación 1: Sobre la Misión.</b>			
<b>Línea Estratégica 1.1.</b> <b>Para que todas las actuaciones estén orientadas a la Misión y a los Valores de la Asociación.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Mantener como criterio de actuación profesional el debate interno y la participación como estrategia para generar una cultura corporativa propia.</b>	Objetivo 1.1.1. Difundir la Cultura Corporativa y el contenido y alcance de la Misión.	Orientación para la Acción 1.1.1.1.	Acción 1.1.1.1.1. Aprobación por la Junta de Gobierno para su posterior difusión a todos los estamentos de la Asociación. Acción 1.1.1.1.2. Entregar como documentación a todos los socios en Asamblea General promoviendo la participación en su mejora. Acción 1.1.1.1.3. Difundirlo entre nuestros clientes externos e instituciones y administraciones relacionadas con la Asociación.
		Orientación para la Acción 1.1.1.4.	Acción 1.1.1.1.4. Difundirlo y explicarlo a nuestros clientes internos, de forma especial a los empleados.
		Orientación para la Acción 1.1.1.5.	Acción 1.1.1.1.5. Difundirlo a través de medios generales de difusión (publicación, web, ...).
		Orientación para la Acción 1.1.1.2.	Acción 1.1.1.2.1. Poner en referencia cualquiera nueva propuesta o actuación con la Misión y los Valores de la Asociación.
		Orientación para la Acción 1.1.1.2.	Acción 1.1.1.2.2. Someter a evaluación las actuaciones y procedimientos existentes y su forma de ejecutarlas y, en su caso, modificarlas de acuerdo a la Misión y Valores.
		Orientación para la Acción 1.1.1.3.	Acción 1.1.1.3.1. Generar la constitución de equipos de trabajo en todos los niveles de gestión de la Asociación.
	Objetivo 1.1.2. Revisar y analizar los términos "discapacidad intelectual", "cliente" y "autogestor".	Orientación para la Acción 1.1.1.3.	Acción 1.1.1.3.2. Promover la participación en la mejora de la Misión, Valores y Plan Estratégico.
		Orientación para la Acción 1.1.1.3.	Acción 1.1.1.3.3. Desarrollar actividades de participación en cada centro para que cada uno de ellos defina su propio documento de Cultura Corporativa y Plan Estratégico.
		Orientación para la Acción 1.1.1.4.	Acción 1.1.1.4.1. Participar en todos los foros de debate asociativo y sectorial y promover estos foros en nuestro ámbito de actuación e influencia.
		Orientación para la Acción 1.1.2.1.	Acción 1.1.2.1.1. Poner a disposición de las personas que conforman el entorno de la Asociación la información que asegure la difusión y el uso de la nomenclatura adecuada.
<b>Línea Estratégica 1.2.</b> <b>Para que sea aplicable el derecho a la autodeterminación.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Mantener como criterio de actuación profesional que las personas con discapacidad intelectual también son sujetos de derecho.</b>	Objetivo 1.2.1. Hacer predominante el contenido social sobre el asistencial.	Orientación para la Acción 1.1.2.1.	Acción 1.1.2.1.2. Adecuar la nomenclatura en todo comunicado que emane de la Asociación.
		Orientación para la Acción 1.1.2.1.	Acción 1.1.2.1.3. Incluir los acuerdos que se obtengan en esta línea en las acciones formativas que se lleven a cabo.
	Objetivo 1.2.2. Promover cambios culturales sobre el derecho de autodeterminación de las personas con discapacidad en ámbitos	Orientación para la Acción 1.1.2.2.	Acción 1.1.2.2.1. Eliminar de nuestra comunicación los términos negativos que refrendan la exclusión y el estigma.
		Orientación para la Acción 1.2.1.1.	Acción 1.2.1.1.1. Evolucionar desde la filosofía asistencial a actuaciones para la normalización.
<b>Directriz:</b> <b>Mantener como criterio de actuación profesional que las personas con discapacidad intelectual también son sujetos de derecho.</b>	Objetivo 1.2.2.	Orientación para la Acción 1.2.1.1.	Acción 1.2.1.1.1. Considerar el aspecto asistencial como uno más, y no necesariamente el más importante, de los aspectos que componen la personalidad de las personas con discapacidad intelectual.
		Orientación para la Acción 1.2.1.2.	Acción 1.2.1.1.2. Potenciar actuaciones que complementen el desarrollo integral de las personas con discapacidad haciéndolos partícipes de su propio entorno.
		Orientación para la Acción 1.2.2.1.	Acción 1.2.2.1.1. Generar reuniones de debate en la Asociación, a todos los niveles, para posicionarnos sobre este tema y su aplicabilidad real.
		Orientación para la Acción 1.2.2.1.	Acción 1.2.2.1.2. Potenciar la participación en los foros federativos de profesionales y familias de la Asociación.

	familiares y sociales.		Acción 1.2.2.1.3. Desarrollar proyectos de buenas prácticas sobre autodeterminación.
	Objetivo 1.2.3. Gestionar desde el enfoque de la autodeterminación.	Orientación para la Acción 1.2.3.1. Preparar a la Asociación para aprender a gestionar desde el enfoque de la autodeterminación.	Acción 1.2.3.1.1. Fomentar la participación de grupos de autoayuda en la Asociación. Acción 1.2.3.1.2. Potenciar la participación en los foros federativos de profesionales y familias de la Asociación.
<b>Línea Estratégica 1.3. Para reforzar las estructuras de defensa de las personas con discapacidad intelectual que sea aplicable el derecho a la autodeterminación.</b>	Objetivo 1.3.1. Adherirnos al Código Ético de FEAPS como elemento esencial para la defensa de las personas con discapacidad intelectual.	Orientación para la Acción 1.3.1.1. Difundir el Código Ético para su utilización como referente obligado de actuación.	Acción 1.3.1.1.1. Facilitar el acceso al código en formato informático a profesionales, directivos y socios. Acción 1.3.1.1.2. Generar acciones formativas y de debate a todos los niveles sobre valores, principios y normas éticas del código.
		Orientación para la Acción 1.3.1.2. Propiciar la fórmula de los comités de ética en la Asociación.	Acción 1.3.1.2.1. Generar el modelo de funcionamiento del comité de ética. Acción 1.3.1.2.2. Potenciar la creación de un comité de ética.
<b>Directriz: Apoyar en todo momento el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad intelectual.</b>	Objetivo 1.3.2. Considerar los grupos de autoayuda como parte de la estructura de la Asociación.	Orientación para la Acción 1.3.2.1. Propiciar la fórmula de los grupos de autoayuda.	Acción 1.3.2.1.1. Creación de grupos de autoayuda en la Asociación para fomentar la expresión de la defensa de los derechos por las propias personas. Acción 1.3.2.1.2. Dar cabida a las personas con discapacidad intelectual en la opinión sobre los proyectos que les afecten.
			Acción 1.3.2.1.3. Dar cabida a las personas con discapacidad intelectual en los comités de ética.
		Orientación para la Acción 1.2.3.2. Evaluar, defender y desarrollar los derechos.	Acción 1.2.3.2.1. Elaborar informes periódicos sobre el ejercicio real de los derechos de las personas con discapacidad intelectual. Acción 1.2.3.2.2. Reclamar el ejercicio real de los derechos de las personas con discapacidad intelectual ante cada situación concreta en que no sea factible su ejercicio.
	Objetivo 1.3.3. Alcanzar que los servicios sociales tengan el mismo reconocimiento que los educativos o sanitarios.	Orientación para la Acción 1.3.3.1. Propiciar la elaboración de una cartera de servicios sociales.	Acción 1.3.3.1.1. Identificar los servicios básicos. Acción 1.3.3.1.2. Definir y ampliar los servicios complementarios de los servicios básicos. Acción 1.3.3.1.3. Reivindicar los servicios no contemplados.
Objetivo 1.3.4. Impulsar los elementos legales que permitan adecuar los esquemas sociales a la realidad de las personas con discapacidad.		Orientación para la Acción 1.3.4.1. Apoyar los mecanismos legales que garanticen aplicar el concepto de mejora de calidad de vida al ejercicio de la tutela.	Acción 1.3.4.1.1. Apoyar la creación de organizaciones tutelares eficaces como garantes del respeto de los derechos de las personas con discapacidad intelectual. Acción 1.3.4.1.2. Potenciar la fórmula jurídica de la Comisión de la Tutela por profesionales de atención social como herramienta para potenciar la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.
		Orientación para la Acción 1.3.4.2. Apoyar y propiciar cambios normativos en apoyo de las personas con discapacidad intelectual.	Acción 1.3.4.2.1. Impulsar la transposición de la normativa europea y nacional a la de la Comunidad Autónoma en materia de no discriminación. Acción 1.3.4.2.2. Propiciar que la normativa autonómica y local respeten el principio de no discriminación.
Objetivo 1.3.5. Orientar a las familias sobre los derechos y obligaciones de sus miembros con discapacidad intelectual.		Orientación para la Acción 1.3.5.1. Propiciar actividades de debate e información entre las familias.	Acción 1.3.5.1.1. Apoyar la creación de una escuela de padres y su desarrollo hasta llegar a grupos de apoyo padre a padre. Acción 1.3.5.1.2. Orientar a las familias en la transición del proteccionismo a la autodeterminación.
		Orientación para la Acción 1.3.5.2. Propiciar formatos de información técnica y jurídica.	Acción 1.3.5.2.1. Potenciar los recursos informáticos como fuentes de información en la Asociación.

			<p>Acción 1.3.5.2.2. Dar a conocer las normas desarrolladas en el código ético para facilitar su cumplimiento.</p> <p>Acción 1.3.5.2.3. Potenciar el debate de las familias acerca de los derechos y deberes de sus miembros con discapacidad intelectual.</p>	
<p><b>Línea Estratégica 1.4.</b> <b>Para reforzar el trabajo de la Asociación a favor de las familias y reforzar su papel activo en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.</b></p> <p><b>Directriz:</b> <b>Desde el reconocimiento por el esfuerzo desarrollado para llegar a la actual situación.</b></p>	<p>Objetivo 1.4.1. Propiciar la participación proactiva de las familias en la Asociación desde la relación de cliente.</p>	<p>Orientación para la Acción 1.4.1.1. Propiciar la filosofía de la relación proveedor / cliente entre la Asociación y las familias.</p>	<p>Acción 1.4.1.1.1. Conservar a las familias clientes finales de nuestra acción.</p> <p>Acción 1.4.1.1.2. Ayudar a las familias a reconocerse como clientes finales y a actuar asumiendo este rol.</p> <p>Acción 1.4.1.1.3. Informar y hacer participe a las familias, siempre que sea posible, de programas que tengan que ver con actuaciones directas con su familiar con discapacidad intelectual.</p>	
		<p>Orientación para la Acción 1.4.1.2. Potenciar el apoyo a las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Acción 1.4.1.2.1. Apoyar a las familias en su papel de apoyo a sus miembros con discapacidad intelectual.</p> <p>Acción 1.4.1.2.2. Desarrollar un modelo de servicio de apoyo familiar.</p> <p>Acción 1.4.1.2.3. Prestar apoyos para la configuración de los servicios.</p> <p>Acción 1.4.1.2.4. Elaborar cartas de derechos de las familias respecto a los servicios.</p>	
			<p>Acción 1.5.1.1.1. Desarrollar modelos de gestión de servicios y de programas centrados en la persona.</p> <p>Acción 1.5.1.1.2. Reivindicar a la Administraciones pertinentes los soportes legales y financieros suficientes para desarrollar dichos modelos en la práctica.</p> <p>Acción 1.5.1.1.3. Desarrollar programas de formación para la aplicación de los modelos.</p> <p>Acción 1.5.1.1.4. Participar con FEAPS en la elaboración de un banco de buenas prácticas y experiencias de adaptación de servicios y actuaciones a personas con nuevas necesidades o necesidades derivadas de situaciones especiales.</p> <p>Acción 1.5.1.1.5. Prestar atención a las diferentes estructuras familiares actuales a la hora de planificar apoyos a las familias.</p>	
			<p>Orientación para la Acción 1.5.1.2. Detectar nuevas necesidades y su aplicabilidad.</p>	<p>Acción 1.5.1.2.1. Considerar los foros de debate como observatorios de la evolución de las necesidades de las personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Acción 1.5.1.2.2. Evaluar del impacto en las necesidades de la implantación en los servicios de sistemas de calidad centrados en la persona.</p>
			<p>Objetivo 1.5.2. Adquirir compromisos con respecto a las personas con discapacidad intelectual en situación de desventaja.</p>	<p>Orientación para la Acción 1.5.2.1. Desde la solidaridad y en colaboración con las administraciones abordar las posibilidades de atención a las personas con discapacidad intelectual en nuestro ámbito de actuación.</p>

## Eje de actuación 2: Sobre la Ética.

<p><b>Línea Estratégica 2.1.</b> <b>Para que toda la Asociación comparta una Cultura Corporativa y Ética.</b></p> <p><b>Directriz:</b> <b>Asumir como filosofía para todas nuestras actuaciones los valores y principios éticos.</b></p>	<p>Objetivo 2.1.1. Difundir la Misión, Visión y Valores de la Asociación.</p>	<p>Orientación para la Acción 2.1.1.1. Profundizar en la Cultura Ética de la Asociación.</p>	<p>Acción 2.1.1.1.1. Consensuar y aprobar a través de procesos de participación el Código Ético de FEAPS como código propio de la Asociación. Acción 2.1.1.1.2. Elaborar un catálogo de situaciones o comportamientos no éticos que se dan con frecuencia en el sector de la discapacidad intelectual. Acción 2.1.1.1.3. Utilizar el Código ético como instrumento de autoevaluación de la Asociación. Acción 2.1.1.1.4. Vincular los valores éticos con los procesos de calidad.</p>
	<p>Objetivo 2.1.2. Considerar la implantación de la cultura ética como un fin permanente en la Asociación.</p>	<p>Orientación para la Acción 2.1.2.1. Continuar con la implantación de una cultura ética.</p>	<p>Acción 2.1.2.1.1. Divulgar y hacer uso de los valores. Acción 2.1.2.1.2. Distribuir masivamente el Código Ético. Acción 2.1.2.1.3. Formar a dirigentes, socios y profesionales en los valores, principios y normas éticas. Acción 2.1.2.1.4. Participar en los Comités de Ética que se implanten en el sector de la discapacidad y organizaciones no lucrativas.</p>
	<p>Objetivo 2.1.3. Buscar la participación como fórmula de mejora en la dimensión ética de la Asociación.</p>	<p>Orientación para la Acción 2.1.3.1. Propiciar foros de debate y asumir sus conclusiones.</p>	<p>Acción 2.1.3.1.1. Propiciar la creación de un comité de ética en la Asociación. Acción 2.1.3.1.2. Propiciar la creación de un comité de ética en nuestro entorno de discapacidad. Acción 2.1.3.1.4. Generar foros de reflexión e intercambio de experiencias en relación a la ética en la Asociación y en el sector de la discapacidad.</p>
	<p>Objetivo 2.1.4. Dar fuerza de aplicabilidad práctica a los valores y principios éticos.</p>	<p>Orientación para la Acción 2.1.4.1. Corregir situaciones no éticas en el ámbito de la Asociación.</p>	<p>Acción 2.1.4.1.1. Desarrollar procesos de calidad y mejora continua orientados en las personas y los valores de la Asociación. Acción 2.1.4.1.2. Diseñar un proceso de presentación y canalización de reclamaciones y denuncias que permita la investigación y que se configure como estructura independiente. Acción 2.1.4.1.3. Diseñar un sistema que permita permitir la aplicación de medidas disciplinarias cuando sea necesario. Acción 2.1.4.1.4. Denunciar situaciones y comportamientos no éticos de personas y/o instituciones que afecten a las personas con discapacidad. Acción 2.1.4.1.5. No aceptar el acceso a nuestra red federativa a organizaciones que no actúen de acuerdo al Código Ético.</p>
	<p>Objetivo 2.1.5. Abrir la gestión desde la ética al sector global de la discapacidad y al sector de entidades no lucrativas.</p>	<p>Orientación para la Acción 2.1.5.1. Contribuir al debate sobre la ética en el tercer sector.</p>	<p>Acción 2.1.5.1.1. Participar y colaborar en la organización de foros y seminarios abiertos a la sociedad, administraciones y agentes sociales sobre la gestión ética. Acción 2.1.5.1.2. Introducir este elemento en eventos relacionados con la discapacidad. Acción 2.1.5.1.3. Establecer acuerdos y colaboraciones con otras entidades que trabajan por implantar una cultura ética.</p>

<b>Eje de actuación 3: Sobre la Calidad.</b>			
<b>Línea Estratégica 3.1.</b> <b>Para crear las condiciones organizativas para la calidad.</b>  <b>Directriz:</b>  <b>Potenciar que la filosofía de la calidad impregne nuevos proyectos y actuaciones.</b>	Objetivo 3.1.1. Propiciar que la calidad se convierta en tema de debate en todos los ámbitos de la Asociación.	Orientación para la Acción 3.1.1.1. Profundizar en la cultura de la calidad desde el compromiso ético.	Acción 3.1.1.1.1. Iniciar los procesos de culturización sobre la calidad. Acción 3.1.1.1.2. Incorporar la cultura de la calidad en la formación de los directivos y técnicos. Acción 3.1.1.1.3. Desarrollar programas de culturización específicos para grupos diana (profesionales y familiares). Acción 3.1.1.1.4. Apoyar a las personas con responsabilidad en la gestión de calidad dentro de la Asociación. Acción 3.1.1.1.5. Participar en el fondo de divulgación de buenas experiencias en el tema de calidad dentro del sector. Acción 3.1.1.1.6. Desarrollar sistemas de incentiviación de proyectos y recursos en los que se tenga en cuenta la gestión de la calidad.
	Objetivo 3.1.2. Propiciar la formación en la gestión desde la calidad.	Orientación para la Acción 3.1.2.1. Crear condiciones básicas para la calidad.	Acción 3.1.2.1.1. Incluir en el Plan de Formación acciones formativas que contemplen el cambio, la calidad de los procesos de gestión, el trabajo en equipo, el liderazgo, las normas y los modelos de calidad, la gestión por procesos, ... Acción 3.1.2.1.2. Desarrollar sistemas de evaluación desde criterios de gestión de calidad. Acción 3.1.2.1.3. Hacer que la gestión de recursos humanos y personal se vincule con la gestión desde la calidad. Acción 3.1.2.1.4. Desarrollar modelos de servicios desde la calidad que sean aplicables internamente.
	Objetivo 3.1.3. Generar estructuras internas que permitan la implantación de la gestión desde la calidad.	Orientación para la Acción 3.1.3.1. Potenciar la estructura para la calidad.	Acción 3.1.3.1.1. Generar el equipo/departamento de calidad. Acción 3.1.3.1.2. Recabar el apoyo del equipo de calidad FEAPS. Acción 3.1.3.1.3. Participar en las plataformas de trabajo sobre la calidad que se generen en el sector. Acción 3.1.3.1.4. Propiciar la elaboración de mapas de procesos en todos los niveles de la organización. Acción 3.1.3.1.5. Mejorar la eficiencia y la orientación al cliente. Acción 3.1.3.1.6. Generar un sistema de sugerencias y reclamaciones (atención al cliente).
<b>Línea Estratégica 3.2.</b> <b>Para desarrollar los procesos claves de la gestión de la calidad.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Considerar la definición de procesos como fórmula para abordar la gestión desde la calidad y dar estabilidad a nuestro desempeño.</b>	Objetivo 3.2.1. Ser cauce de la información sobre calidad desde un entorno técnico para una aplicación interna práctica.	Orientación para la Acción 3.2.1.1. Gestionar el conocimiento de la calidad.	Acción 3.2.1.1.1. Reunir buenas prácticas y experiencias del sector y darlas a conocer de forma asequible. Acción 3.2.1.1.2. Potenciar el intercambio de experiencias con otras entidades de la discapacidad. Acción 3.2.1.1.3. Establecer estudios comparativos entre entidades de la discapacidad.
	Objetivo 3.2.2. Desarrollar sistemas de evaluación.	Orientación para la Acción 3.2.2.1. Considerar la evaluación continua como elemento necesario para la evolución y mejora de los procesos.	Acción 3.2.2.1.1. Desarrollar una cultura de autoevaluación. Acción 3.2.2.1.2. Establecer sistemas de evaluación de procesos. Acción 3.2.2.1.3. Desarrollar acciones formativas en evaluación de la gestión de calidad para los equipos directivos. Acción 3.2.2.1.4. Desarrollar acciones formativas en evaluación de la gestión de calidad para los equipos directivos.

	Objetivo 3.2.3. Fomentar propuestas innovadoras en el ámbito personal de actividad.	Orientación para la Acción 3.2.3.1 Promover la innovación en el desempeño profesional en todos los estamentos de la Asociación.	Acción 3.2.3.1.1. Reunir experiencias innovadoras de entidades de discapacidad. Acción 3.2.3.1.2. Desarrollar proyectos de buenas prácticas sobre autodeterminación.
<b>Línea Estratégica 3.3.</b> <b>Para vincular a la Asociación en procesos de calidad en el tercer sector.</b> <b>Directriz:</b> <b>Partiendo de la definición de todos los procesos que desarrollamos para alcanzar la certificación.</b>	Objetivo 3.3.1. Participar activamente en políticas y prácticas de calidad en el tercer sector.	Orientación para la Acción 3.3.1.1. Participar en acciones formativas, foros y grupos de trabajo sobre calidad en el tercer sector.	Acción 3.3.1.1.1. Recopilar y difundir la propuesta de norma ISO para ONG de acción social.
			Acción 3.3.1.1.2. Participar y difundir la experiencia de calidad de nuestro sector y confederación.
			Acción 3.3.1.1.3. Alcanzar acuerdos de colaboración con entidades del sector de ONG de acción social y con entidades de asesamiento y certificación.
			Acción 3.3.1.1.4. Alcanzar la certificación de la calidad de la gestión.

## Eje de actuación 7: Sobre el Desarrollo Organizativo.

<b>Línea Estratégica 7.1.</b> <b>Para reforzar la estructura global de la organización.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Generar una estructura fuerte y estable que asegure la proyección de futura de la Asociación.</b>	Objetivo 7.1.1. Conseguir la coherencia estratégica interna de la Asociación.	Orientación para la Acción 7.1.1.1. Alcanzar la coherencia de actuaciones en todos los ámbitos de la Asociación.	Acción 7.1.1.1.1. Consensuar el Plan Estratégico. Acción 7.1.1.1.2. Promover los Planes Estratégicos para cada uno de los centros de la Asociación.
	Objetivo 7.1.2. Mejorar la eficiencia de la asociación como prestadora de servicios.	Orientación para la Acción 7.1.2.1. Definiendo nuestra actividad como prestación de servicios, adoptar la filosofía de atención al cliente como base para el desarrollo de nuestra actividad.	Acción 7.1.2.1.1. Completar los procesos de planificación estratégica. Acción 7.1.2.1.2. Asegurar los cauces de participación real de los diferentes agentes.
			Acción 7.1.2.1.3. Adoptar un organigrama horizontal frente al criterio de jerarquía.
			Acción 7.1.2.1.4. Identificar y asegurar el valor añadido que aportamos a la sociedad. Acción 7.1.2.1.5. Buscar sinergias en dos dimensiones: Optimizar recursos y racionaliz servicios.
	Objetivo 7.1.3. Desarrollar el enfoque de gestión por procesos.	Orientación para la Acción 7.1.3.1. Desde la perspectiva del valor añadido en cada proceso.	Acción 7.1.3.1.1. Impartir formación en gestión por procesos a los profesionales. Acción 7.1.3.1.2. Implantar procesos "proveedor-cliente" entre la Asociación y sus clientes internos y externos.
Acción 7.1.3.1.3. Diseñar, implantar y asegurar los procesos clave.			
Acción 7.1.3.1.4. Documentar los procesos.			
Acción 7.1.3.1.5. Objetivar los resultados.			
Acción 7.1.4.1.1. Aplicar los resultados a los servicios.			
Objetivo 7.1.4. Desarrollar nuestra red de servicios.	Orientación para la Acción 7.1.4.1. Reflexionar sobre los servicios que prestamos.	Acción 7.1.4.1.1. Aplicar los resultados a los servicios.	
<b>Línea Estratégica 7.2.</b> <b>Para desarrollar estructuras directivas en todos los niveles de la Asociación.</b>  <b>Directriz:</b> <b>La profesionalización de todos los niveles de dirección, gestión y prestación de servicios como elemento necesario para la continuidad de la Asociación.</b>	Objetivo 7.2.1. Desarrollar procesos de cualificación de directivos.	Orientación para la Acción 7.2.1.1. Desde la formación, colaborando en la gestión mediante la aportación particular y como colectivos diferenciados.	Acción 7.2.1.1.1. Generar formación permanente de directivos. Acción 7.2.1.1.2. Acudir a la consultoría externa como elemento impulsor del liderazgo. Acción 7.2.1.1.3. Asegurar canales de participación de socios y familias.
			Acción 7.2.1.1.4. Desarrollar formación / información continua para los socios y clientes.
			Acción 7.2.1.1.5. Desarrollar "canteras de directivos" desde la participación. Acción 7.2.1.1.6. Desarrollar buenas prácticas respecto a la introducción, cualificación y seguimiento de los nuevos directivos.
	Objetivo 7.2.2. Asegurar el desarrollo de roles diferentes entre directivos y técnicos.	Orientación para la Acción 7.2.2.1. Desde la profesionalización y la complementariedad, asumir el papel que cada uno representa.	Acción 7.2.2.1.1. Aplicar las buenas prácticas de asociacionismo. Acción 7.2.2.1.2. Crear equipos directivos compuestos por directivos y técnicos.
			Acción 7.2.2.1.3. Profundizar en la definición de los diferentes roles.
<b>Línea Estratégica 7.3.</b> <b>Para desarrollar estructuras profesionales.</b>	Objetivo 7.3.1. Mejorar la regulación laboral.	Orientación para la Acción 7.3.1.1. Confluir a una unificación de condiciones laborales eliminando las diferencias generadoras de agravio comparativos.	Acción 7.3.1.1.1. Confluir a una equiparación de condiciones laborales. Acción 7.3.1.1.2. Promover un convenio de empresa que mejore de forma convergente la actual situación.

<b>Directriz:</b> <b>Considerar el capital humano el valor principal de la Asociación.</b>	Objetivo 7.3.2. Implantar la gestión por procesos.	Orientación para la Acción 7.3.2.1. Como herramienta que dé seguridad al desempeño profesional y asegure los resultados planteados.	Acción 7.3.2.1.1. Aumentar la competencia profesional en la gestión por procesos. Acción 7.3.2.1.2. Desarrollar como claves, los siguientes procesos: atención al cliente, participación, comunicación, calidad, gestión del conocimiento. Acción 7.3.2.1.3. Tomar como referencia los resultados de los equipos de calidad FEAPS y de su Red de Consultoría.
	Objetivo 7.3.3. Fortalecer la red de voluntarios.	Orientación para la Acción 7.3.3.1. Como elemento clave en la aportación de valor a la Asociación.	Acción 7.3.3.1.1. Contar con una rd de profesionales cualificados para la gestión del voluntariado. Acción 7.3.3.1.2. Fortalecer la red de voluntarios a través de su captación, formación, participación, conocimiento y compromiso con la Asociación.
<b>Línea Estratégica 7.4.</b> <b>Para asegurar los procesos de participación de los diferentes agentes en todos los niveles de la Asociación.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Apoyar en todo momento el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad intelectual.</b>	Objetivo 7.4.1. Participación de las personas con discapacidad.	Orientación para la Acción 7.4.1.1. Aplicar internamente la actuación de los derechos que reivindicamos hacia el exterior.	Acción 7.4.1.1.1. Desarrollar acciones de capacitación para que las personas con discapacidad actúen como agentes informados y autodeterminados. Acción 7.4.1.1.2. Crear órganos de participación específicos. Acción 7.4.1.1.3. Crear el departamento de atención al cliente. Acción 7.4.1.1.4. Promover grupos de autogestores y autoayuda y foros de participación e intercambio.
	Objetivo 7.4.2. Participación de las familias.	Orientación para la Acción 7.4.2.1. Como parte constituyente de la Asociación, favorecer que asuman un papel impulsor de las mismas desde la participación responsable.	Acción 7.4.2.1.1. Desarrollar servicios de atención a familias. Acción 7.4.2.1.2. Crear órganos de participación en los servicios. Acción 7.4.2.1.3. Crear cauces de conocimiento de las demandas. Acción 7.4.2.1.4. Crear la escuela de padres y los grupos de ayuda padre a padre. Acción 7.4.2.1.5. Favorecer los encuentros de padres y congresos de familias.
<b>Línea Estratégica 7.5.</b> <b>Para desarrollar el asociacionismo activo y responsable.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Potenciar la evolución de sujetos pasivos a sujetos activos.</b>	Objetivo 7.5.1. Potenciar el liderazgo, la representatividad y la participación de las familias.	Orientación para la Acción 7.5.1.1. Potenciar el ejercicio activo y responsable de los derechos y deberes recogidos en los Estatutos.	Acción 7.5.1.1.1. Desarrollar programas de formación de directivos. Acción 7.5.1.1.2. Desarrollar la cantera de directivos y organizar programas de formación de familiares. Acción 7.5.1.1.3. Difundir el manual de asociacionismo. Acción 7.5.1.1.4. Desarrollar actividades orientadas por las buenas prácticas. Acción 7.5.1.1.5. Gestionar las actividades asociativas bajo criterios de calidad y de gestión por procesos.

**Eje de actuación 6: Sobre el Entorno.**

<b>Línea Estratégica 6.1.</b> <b>Para reforzar el posicionamiento de la Asociación ante las Administraciones Públicas para mejorar su capacidad reivindicativa.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Mantener la filosofía de movimiento asociativo y el papel reivindicador de la Asociación mientras seamos capaces de aportar valor añadido a la sociedad.</b>	<b>Objetivo 6.1.1.</b> Elaborar la información adecuada para poder desempeñar con eficacia nuestro papel de reivindicación.  <b>Objetivo 6.2.1.</b> Determinar los mínimos obligatorios en toda la Asociación.	<b>Orientación para la Acción 6.1.1.1.</b> Desde el compromiso de colaboración, mejorar nuestro posicionamiento respecto a ellas para afianzar nuestras reivindicaciones.  <b>Orientación para la Acción 6.2.1.1.</b> Partir de estándares de calidad autoimpuestos y fácilmente contrastables como punto de partida a la reivindicación y la mejora continua.	<b>Acción 6.1.1.1.1.</b> Definir la información básica necesaria. <b>Acción 6.1.1.1.2.</b> Diseñar el sistema y los soportes que faciliten la disposición de la información que se precise. <b>Acción 6.1.1.1.3.</b> Participar o elaborar un cuerpo reivindicativo que abarque las distintas áreas de nuestro interés (modelos de financiación, propuestas técnicas, modelos de sociedad, aproximación a la persona con discapacidad intelectual, ...). <b>Acción 6.1.1.1.4.</b> Elaborar documentación sencilla y atractiva sobre el punto anterior. <b>Acción 6.2.1.1.1.</b> Desarrollar en el Comité de Dirección una propuesta a la Junta de Gobierno para que los criterios de los modelos que no deben dejar de cumplirse y cuáles otros son recomendables. <b>Acción 6.2.1.1.2.</b> Identificar y participar en plataformas estratégicas en nuestro ámbito geográfico. <b>Acción 6.2.1.1.3.</b> Participar en observatorios del entorno para apoyar actividades que permitan valorar las tendencias de municipalización y plantear estrategias de anticipación.
<b>Línea Estratégica 6.2.</b> <b>Para definir estrategias de alianzas y/o competencias en relación con otros operadores.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Ser parte activa de la evolución de nuestro sector de servicios en la sociedad.</b>	<b>Objetivo 6.2.1.</b> Conocer las estrategias generales de los grandes operadores en el campo de los servicios.  <b>Objetivo 6.2.2.</b> Conocer las perspectivas de cobertura social que puedan poner en marcha las Administraciones.	<b>Orientación para la Acción 6.2.1.1.</b> Desarrollar sinergias con el resto de sectores de discapacidad y de prestación de servicios públicos concertados.  <b>Orientación para la Acción 6.2.2.1.</b> Anticiparnos en la medida de lo posible a los cambios de criterio y oportunidad proveniente de las Administraciones Públicas.	<b>Acción 6.2.1.1.1.</b> Reunir información sobre los operadores de nuestro entorno concreto. <b>Acción 6.2.1.1.2.</b> Contactar e indagar sus estrategias generales. <b>Acción 6.2.1.1.3.</b> Analizar sus estrategias y su modo de afectación a las de la Asociación. <b>Acción 6.2.1.1.4.</b> Decidir en los distintos niveles de la Asociación las estrategias a adoptar frente a dichos operadores. <b>Acción 6.2.2.1.1.</b> Contactar directamente con las Administraciones Públicas e indagar sus estrategias generales respecto a la cobertura social. <b>Acción 6.2.2.1.2.</b> Organizar o participar en foros y encuentros sobre este tema, manteniendo una participación activa con las Administraciones Públicas. <b>Acción 6.2.2.1.3.</b> Analizar las estrategias de las Administraciones Públicas y su modo de afectación a las de la Asociación. <b>Acción 6.2.2.1.4.</b> Decidir en los distintos niveles de la Asociación las estrategias a adoptar frente a las Administraciones Públicas.
<b>Línea Estratégica 6.3.</b> <b>Para que se dé un adecuado conocimiento de la realidad del mundo de la discapacidad intelectual en la sociedad.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Desde la transparencia y la información objetiva a nuestro entorno, dar a conocer el valor de nuestra diferencia.</b>	<b>Objetivo 6.3.1.</b> Participar en la realización de estudios sectoriales que alcancen conclusiones cualitativas.  <b>Objetivo 6.3.2.</b> Identificar los "públicos objetivos" a los que proyectar imágenes positivas de las personas con discapacidad intelectual.	<b>Orientación para la Acción 6.3.1.1.</b> Aportar nuestra experiencia y trabajo diario a cualquier proyecto o experiencia de carácter técnico sobre el sector.  <b>Orientación para la Acción 6.3.2.1.</b> Aproximarnos al sector de sociedad más próximo al proyecto ATADES para encontrar su respaldo y apoyo.	<b>Acción 6.3.1.1.1.</b> Participar/realizar un estudio de la percepción de los ciudadanos sobre las personas con discapacidad intelectual. <b>Acción 6.3.1.1.2.</b> Participar/realizar estudios sobre condiciones de vida y de derechos sobre colectivos específicos de personas con discapacidad intelectual. <b>Acción 6.3.2.1.1.</b> Seleccionar y contactar con los grupos sociales y las personas que puedan tener más influencia en la opinión pública. <b>Acción 6.3.2.1.2.</b> Elaborar documentos y mensajes de concienciación dirigidos a los distintos grupos sociales. <b>Acción 6.3.2.1.3.</b> Estar abiertos a la participación en el entorno periférico más próximo, desde el barrio, el municipio, la comarca o la Comunidad Autónoma.

<b>Línea Estratégica 6.4.</b> <b>Para reforzar la vinculación entre las organizaciones y plataformas nacidas del movimiento asociativo.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Considerándonos miembros del mismo proyecto de solidaridad.</b>	<b>Objetivo 6.4.1.</b> Afinzar la relación institucional con estas entidades y ayudar directa o indirectamente, con medios materiales y/o humanos a su consolidación.	<b>Orientación para la Acción 6.4.1.1.</b> Prestar nuestro apoyo a la consolidación de estas organizaciones como fórmula de reforzar nuestra propia realidad.	<b>Acción 6.4.1.1.1.</b> Mantener cauces de comunicación abiertos con estas entidades. <b>Acción 6.4.1.1.2.</b> Identificar las necesidades que podemos ayudar a satisfacer. <b>Acción 6.4.1.1.3.</b> Cederles medios materiales y/o humanos. <b>Acción 6.4.1.1.4.</b> Incorporar sus objetivos a nuevos planes operacionales si son confluientes con nuestra misión. <b>Acción 6.4.1.1.5.</b> Influir en sus valores y objetivos desde los nuestros.
	<b>Objetivo 6.4.2.</b> Desde los ámbitos de la Dirección y de la Gestión, comprometernos nuestra presencia en plataformas de representación, a todos los niveles.	<b>Orientación para la Acción 6.4.1.1.</b> Desde nuestro compromiso sectorial y social, participar activamente a través de las plataformas de actuación social.	<b>Acción 6.4.2.1.1.</b> Participar en plataformas autonómicas, nacionales o internacionales necesarias para el sector. <b>Acción 6.4.2.1.2.</b> Asumir dentro de la definición del puesto de trabajo de comunicación las funciones de colaboración y seguimiento de estas plataformas. <b>Acción 6.4.2.1.3.</b> Valorar periódicamente el funcionamiento de estas plataformas y su adecuación a la misión y valores de ATADES.
<b>Línea Estratégica 6.5.</b> <b>Para adaptar funcional y estructuralmente la organización para realizar una acción eficaz en el entorno.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Constituirnos como elemento dinamizador de nuestro entorno, social y políticamente.</b>	<b>Objetivo 6.5.1.</b> Utilizar el potencial interno y externo como instrumento dinamizador de nuestro entorno.	<b>Orientación para la Acción 6.5.1.1.</b> Retomar el papel innovador y dinamizador, técnico, de gestión y social, que ATADES representó desde su constitución.	<b>Acción 6.5.1.1.1.</b> Potenciar el papel de las familias como elemento dinamizador del entorno. <b>Acción 6.5.1.1.2.</b> Aprovechar las convocatorias de socios para explicar su necesario papel dinamizador. <b>Acción 6.5.1.1.3.</b> Generar acciones formativas de análisis de entornos y escenarios. <b>Acción 6.5.1.1.4.</b> Participar/promover la creación de un observatorio técnico político. <b>Acción 6.5.1.1.5.</b> Crear el club de amigos de ATADES con personalidades con influencia en el entorno y en la opinión pública.
	<b>Objetivo 6.6.1.</b> Desarrollar estrategias de colaboración y participación con universidades y centros de investigación.	<b>Orientación para la Acción 6.6.1.1.</b> Apostar por dar contenido técnico-científico a nuestro desempeño.	<b>Acción 6.6.1.1.1.</b> Fijar objetivos de cooperación con universidades y centros de investigación. <b>Acción 6.6.1.1.2.</b> Pactar convenios de colaboración con universidades y centros de investigación para colaborar en la realización de estudios, investigación, formación, ...
<b>Línea Estratégica 6.6.</b> <b>Para establecer sinergias con entidades ajenas a nuestro ámbito específico pero que desarrollan áreas o acciones de nuestro interés.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Mantener el principio de colaboración / participación activa a nivel técnico, científico y social.</b>	<b>Objetivo 6.6.2.</b> Desarrollar estrategias de colaboración y participación en materia de deporte.	<b>Orientación para la Acción 6.6.2.1.</b> Apostar por la participación en cuantas actividades deportivas haya opción como indicador de integración y desarrollo personal de las personas con discapacidad intelectual.	<b>Acción 6.6.2.1.1.</b> Suscribir convenios de colaboración y desarrollar acciones conjuntas con organizaciones representativas de deporte, con especial empeño en aquellas específicas del sector de la discapacidad intelectual y de las que potencien la realización de actividades deportivas adaptadas a todos los niveles.
	<b>Objetivo 6.6.3.</b> Desarrollar estrategias de colaboración y participación con los agentes sociales reconocidos.	<b>Orientación para la Acción 6.6.3.1.</b> En su calidad de agentes sociales de cambio, hacer que conozcan nuestra realidad social y profesional y plantear con ellos alternativas de mejora.	<b>Acción 6.6.3.1.1.</b> Fijar prioridades y objetivos para el desarrollo de la cooperación con las organizaciones sindicales y empresariales. <b>Acción 6.6.3.1.2.</b> Desarrollar acciones conjuntas más allá de la propia negociación colectiva.
<b>Objetivo 6.6.4.</b> Desarrollar estrategias de colaboración y participación de acción social con otros colectivos.	<b>Orientación para la Acción 6.6.4.1.</b> Desde la solidaridad, apoyar cuantas acciones planteen la integración y la mejora de la calidad de vida de otros colectivos.	<b>Acción 6.6.4.1.1.</b> Suscribir convenios de colaboración y desarrollar acciones conjuntas con organizaciones representativas de otros colectivos de acción social para cooperar en la mejora de la calidad de vida de colectivos que como el nuestro necesitan de apoyos para su inclusión social.	





			Formular y asignar objetivos que promuevan el trabajo en equipo y los equipos de trabajo.
	Objetivo 5.2.4. Acoger con calidad al personal nuevo.	Orientación para la Acción 5.2.4.1. Considerar la entrada del personal nuevo el aspecto clave para su posterior implicación con la Asociación.	Acción 5.2.4.1.1. Elaborar un protocolo de acogida al personal de nueva incorporación. Acción 5.2.4.1.2. Asignar un "tutor" durante el primer mes de desempeño.
	Objetivo 5.2.5. Involucrar a los voluntarios.	Orientación para la Acción 5.2.5.1. Considerando al voluntariado como elemento esencial a nuestra Asociación, generar cauces para su participación activa y responsable.	Acción 5.2.5.1.1. Desarrollar un modelo de gestión del voluntariado en el que se contemplen buenas prácticas en procesos tales como la prospección, la captación, la acogida, la formación, el apoyo y el reconocimiento a los voluntarios. Acción 5.2.5.1.2. Incorporar sistemas de participación en la que éstos se expresen y se recojan sus opiniones y sugerencias.
<b>Línea Estratégica 5.3. Para gestionar por procesos.</b>	Objetivo 5.3.1. Gestionar desde el enfoque de la autodeterminación.	Orientación para la Acción 5.3.1.1. Incorporar la filosofía de trabajo basada en los procesos.	Acción 5.3.1.1.1. Desarrollar metodologías para el diseño y gobierno de los procesos de la Asociación. Acción 5.3.1.1.2. Incluir la gestión de procesos en los planes de formación continua.
<b>Directriz: Asegurando los procesos aseguraremos los resultados, mejorando los procesos, mejoraremos los resultados.</b>	Objetivo 5.3.2. Desarrollar la mejora continua en torno a los procesos.	Orientación para la Acción 5.3.2.1. Introducir el concepto de mejora continua mediante ejemplos de su aplicabilidad.	Acción 5.3.2.1.1. Introducir procesos cultura de mejora continua y trabajo en equipos en los procesos clave de la Asociación. Acción 5.3.2.1.2. Incluir la mejora continua en los planes de formación continua.
<b>Línea Estratégica 5.4. Para incrementar la financiación y hacerla más diversa.</b>	Objetivo 5.4.1. Desarrollar estrategias reivindicativas basadas en modelos técnicos consensuados de servicios.	Orientación para la Acción 5.4.1.1. Considerar los servicios desde la óptica del usuario/cliente y desarrollarlos desde la perspectiva de la mejora.	Acción 5.4.1.1.1. Elaborar un mapa de necesidades/cobertura para la planificación y la reivindicación estratégicas. Acción 5.4.1.1.2. Elaborar un inventario consensuado de módulos basados en modelos técnicos de servicios y reivindicar su progresiva aplicación. Acción 5.4.1.1.3. Determinar el nivel mínimo de estructura, gestión y recursos necesarios para la prestación de servicios.
<b>Directriz: Buscar nuevas vías de financiación para evitar la alta dependencia de la administración y disminuir el riesgo de fuente única de ingresos.</b>	Objetivo 5.4.2. Elevar la capacidad de captación de recursos privados.	Orientación para la Acción 5.4.2.1. Utilizar nuevas fórmulas de captación de recursos sin que afecte a la imagen de la Asociación y sin acudir a los tópicos de "la pena y la limosna".	Acción 5.4.2.1.1. Crear estructura de propección de patrocinio y mecenazgo. Acción 5.4.2.1.2. Generar sistemas de distribución de recursos basados en criterios de calidad y solidaridad. Acción 5.4.2.1.3. Determinar los servicios básicos y su gratuidad y los servicios complementarios y su financiación.

<b>Eje de actuación 4: Sobre la Comunicación.</b>			
<b>Línea Estratégica 4.1.</b> <b>Para reforzar y mejorar los procesos de comunicación interna.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Desde la transparencia, generar flujos internos de comunicación.</b>	Objetivo 4.1.1. Conseguir que la comunicación interna sea fluida en todos los sentidos y niveles de la Asociación.	Orientación para la Acción 4.1.1.1. Hacer que la comunicación y el aprendizaje sean motores de progreso.	Acción 4.1.1.1.1. Generar cauces, medios e instrumentos de comunicación que trasciendan la estructura vertical y lleguen a todos los niveles de la Asociación. Acción 4.1.1.1.2. Hacer partícipes a todos los estamentos de la Asociación en la generación de noticias y comunicados.
	Objetivo 4.1.2. Utilizar la comunicación como elemento difusor de la cultura y la estrategia.	Orientación para la Acción 4.1.2.1. Propiciar que en la aportación de información se incluya la misión y los valores.	Acción 4.1.2.1.1. Incorporar en los soportes de comunicación la misión, valores y objetivos. Acción 4.1.2.1.2. Incluir en la comunicación de proyectos y actuaciones la adecuación de los mismos a la Misión y Valores de la Asociación.
	Objetivo 4.1.3. Buscar la claridad y sencillez en la comunicación.	Orientación para la Acción 4.1.3.1. Tener en cuenta los diferentes públicos a los que tenemos que comunicar para facilitar la comprensión del mensaje.	Acción 4.1.3.1.1. Elaborar mensajes específicos en función del público al que van dirigidos. Acción 4.1.3.1.2. Distribuir la información en el momento oportuno. Acción 4.1.3.1.3. Buscar la utilidad y el beneficio de cada mensaje.
	Objetivo 4.1.4. Generar la estructura de comunicación necesaria.	Orientación para la Acción 4.1.4.1. En función de la situación organizacional y económica, plantear la estructura de comunicación adecuada a la Asociación.	Acción 4.1.4.1.1. Diseñar la línea argumental de comunicación de la Asociación. Acción 4.1.4.1.2. Incorporar a profesionales con experiencia en comunicación dentro de las posibilidades de polivalencia de los puestos de trabajo. Acción 4.1.4.1.3. Formar y contar con portavoces en los distintos niveles organizativos de la Asociación. Acción 4.1.4.1.4. Utilizar en la medida de lo posible las nuevas tecnologías para la comunicación. Acción 4.1.4.1.5. Revisar permanentemente los soportes y su efecto en aras de la eficiencia. Acción 4.1.4.1.6. Asegurar en cada mensaje y soporte la buena imagen de la Asociación.
	Objetivo 4.1.5. Fomentar la participación en la comunicación.	Orientación para la Acción 4.1.5.1. Potenciar los debates sobre temas claves de la Asociación y del sector para generar la cultura de la participación.	Acción 4.1.5.1.1. Participar en las plataformas existentes a nivel sectorial y federativo. Acción 4.1.5.1.2. Generar encuentros, seminarios y grupos de intercambio de ideas y opiniones. Acción 4.1.5.1.3. Apoyar los grupos internos de opinión (Escuela de Padres, Grupos de Autoayuda, ...). Acción 4.1.5.1.4. Potenciar la participación en soportes de comunicación existentes, tanto internos como externos.
	Objetivo 4.1.6. Clarificar el lenguaje para facilitar en entendimiento de todos los estamentos de la Asociación.	Orientación para la Acción 4.1.6.1. Unificar terminología y extender su uso en toda la documentación y en reuniones o debates.	Acción 4.1.6.1.1. Elaborar publicaciones que clarifiquen el lenguaje y las posibles abreviaturas. Acción 4.1.6.1.2. Elaborar glosario de diferentes publicaciones. Acción 4.1.6.1.3. Procurar utilizar un lenguaje accesible en los documentos claves de la Asociación. Acción 1.2.2.1.1. Generar reuniones de debate en la Asociación, a todos los niveles, para posicionarnos sobre este tema y su aplicabilidad real. Acción 1.2.2.1.2. Potenciar la participación en los foros federativos de profesionales y familias de la Asociación.

<b>Línea Estratégica 4.2.</b> <b>Para reforzar y mejorar los procesos de comunicación externa.</b>  <b>Directriz:</b> <b>Desde la transparencia y reconociendo el valor de los "clientes externos", generar flujos externos de comunicación.</b>	Objetivo 4.2.1. Definir la imagen que la Asociación pretende proyectar de sí misma.	Orientación para la Acción 4.2.1.1. Desde el reconocimiento a la trayectoria de la Asociación, diseñar los elementos diferenciadores frente a otras entidades.	Acción 4.2.1.1.1. Generar un grupo de reflexión para la elección de los perfiles, de la imagen de ATADES. Acción 4.2.1.1.2. Desarrollar un plan estratégico de comunicación para proyectar estos perfiles. Acción 4.2.1.1.3. Plantear campañas de marketing social en función de la imagen diseñada. Acción 4.2.1.1.4. Plantear campañas de proyección de la imagen de ATADES a todo nuestro entorno social.
	Objetivo 4.2.2. Proteger la imagen ATADES en nuestro entorno de influencia.	Orientación para la Acción 4.2.2.1. Introducir el concepto de imagen de marca y su valor como intangible de la Asociación.	Acción 4.2.2.1.1. Mantener y, en su caso ampliar, la protección legal de la "marca" ATADES y explicar su valor. Acción 4.2.2.1.2. Establecer las condiciones de uso de la marca ATADES en todas sus posibilidades.
	Objetivo 4.2.3. Acordar y desarrollar o participar en estrategias comunes para lanzar mensajes clave a la sociedad.	Orientación para la Acción 4.2.3.1. De acuerdo con la imagen diseñada de ATADES, y de forma individual o conjunta con entidades del tercer sector, emitir mensajes sobre nuestra función y valor social.	Acción 4.2.3.1.1. Seleccionar ejes de comunicación y mensajes claves, de uso general o específico para periodos determinados. Acción 4.2.3.1.2. Generar mensajes nuevos respecto a la discapacidad intelectual, formuladas como demandas sociales. Acción 4.2.3.1.3. Participar en actividades de comunicación y presentaciones del sector de la discapacidad intelectual en particular y de la discapacidad y tercer sector en general. Acción 4.2.3.1.4. Invitar a las administraciones a actos y reuniones.
		Orientación para la Acción 4.2.4.1. Unir esfuerzos de comunicación para diferenciar nuestra área de actividad del resto de áreas de discapacidad.	Acción 4.2.4.1.1. Generar sinergias de comunicación con el resto de organizaciones de FEAPS Aragón. Acción 4.2.4.1.2. Contar con una buena base de datos de contactos con medios, gabinetes de comunicación e instituciones. Acción 4.2.4.1.3. Tomar la iniciativa de presencia en los medios.
	Objetivo 4.2.4. Proyectar una imagen de transparencia a la sociedad.	Orientación para la Acción 4.2.4.1. Hacer pública la gestión de fondos y su aplicación.	Acción 4.2.4.1.1. Aprovechar la auditoría de cuentas para hacer público la utilización y finalidad de los recursos públicos y privados gestionados. Acción 4.2.4.1.2. Evaluar la transparencia en la gestión por agentes externos a la Asociación.

## Eje de actuación 8: Sobre los Procesos Productivos.

<p><b>Línea Estratégica 8.1.</b> <b>Para contribuir a la calidad de vida de las personas con discapacidad.</b></p> <p><b>Directriz:</b> <b>En este campo, estar abiertos permanentemente a nuevas tendencias y demandas, partiendo de la opinión de los propios interesados.</b></p>	Objetivo 8.1.1. Contribuir a que las personas con la discapacidad intelectual decidan como disfrutar de su tiempo libre en la comunidad.	Orientación para la Acción 8.1.1.1. Desde la autodeterminación, ofrecer todas las posibilidades que la estructura de la Asociación nos permita.	Acción 8.1.1.1.1. Ampliar la participación de las personas con discapacidad intelectual en actividades de ocio de la comunidad. Acción 8.1.1.1.2. Apoyar como Asociación la realización de actividades de ocio en las comunidades en las que estamos inmersas. Acción 8.1.1.1.3. Desarrollar actividades deportivas de base y con opciones de integración. Acción 8.1.1.1.4. Potenciar las alianzas para el aumento y desarrollo de actividades deportivas.
	Objetivo 8.1.2. Promover la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en situaciones de exclusión.	Orientación para la Acción 8.1.2.1. Desde la solidaridad, promover las acciones de inclusión necesarias.	Acción 8.1.2.1.1. Mejorar la capacidad de afrontamiento de las asociaciones ante situaciones de exclusión. Acción 8.1.2.1.2. Desarrollar programas específicos para la mejora de la calidad de vida de determinados colectivos. Acción 8.1.2.1.3. Desarrollar programas de prevención de la exclusión. Acción 8.1.2.1.4. Solicitar dispositivos de apoyo para atender adecuadamente el trastorno dual, la alteración emocional, etc.
	Objetivo 8.1.3. Satisfacer la demanda de servicios vivienda de las personas con discapacidad intelectual.	Orientación para la Acción 8.1.3.1. De acuerdo a las posibilidades de la Asociación y a los acuerdos con las familias, fomentar la vivienda tutelada inmersa en el entorno normalizado.	Acción 8.1.3.1.1. Crear una red de servicios de vivienda gestionada por la Asociación. Acción 8.1.3.1.2. Reconvertir plazas actuales de acuerdo a la autodeterminación y la calidad de vida. Acción 8.1.3.1.3. Diseñar servicios que respondan a necesidades nuevas.
	Objetivo 8.1.4. Mejorar la calidad de vida de las personas mayores con discapacidad intelectual.	Orientación para la Acción 8.1.4.1. Buscando la prestación de servicios adecuados a sus especiales condiciones.	Acción 8.1.4.1.1. Actualizar los datos estadísticos respecto de estas personas para planificar sobre los servicios a prestarles. Acción 8.1.4.1.2. Desarrollar acciones preventivas que retrasen o eliminen el envejecimiento prematuro o patológico. Acción 8.1.4.1.3. Adecuar los programas al colectivo de personas mayores con discapacidad intelectual. Acción 8.1.4.1.4. Apoyar a las familias con familiares mayores con discapacidad intelectual.
	Objetivo 8.1.5. Generar grupos de autoayuda.	Orientación para la Acción 8.1.5.1. Dar voz y respuesta a las personas con discapacidad intelectual.	Acción 8.1.5.1.1. Clarificar el sentido de los grupos de autoayuda. Acción 8.1.5.1.2. Crear grupos de autoayuda. Acción 8.1.5.1.3. Promover encuentro entre los grupos de autoayuda.
	Objetivo 8.1.6. Promover la atención temprana	Orientación para la Acción 8.1.6.1. Participar como Asociación en el desarrollo de la Atención Temprana para las personas con discapacidad intelectual.	Acción 8.1.6.1.1. Influir y colaborar en el desarrollo de los servicios públicos y concertados de atención temprana. Acción 8.1.6.1.2. Promover criterios técnicos en el desarrollo de la atención temprana. Acción 8.1.6.1.3. Reivindicar la coordinación sociosanitaria.

	<p>Objetivo 8.1.7. Reivindicar que el sistema educativo se adecúe a las necesidades específicas de los alumnos con discapacidad intelectual.</p>	<p>Orientación para la Acción 8.1.7.1. Proponer adecuaciones teóricas y operativas para lograr esta adecuación.</p>	<p>Acción 8.1.7.1.1. Mantener interlocución constante con la Administración Pública para el seguimiento y mejora del sistema.</p> <p>Acción 8.1.7.1.2. Establecer alianzas con otras asociaciones para proponer mejoras.</p> <p>Acción 8.1.7.1.3. Reforzar el sistema educativo con actividades complementarias.</p>
	<p>Objetivo 8.1.8. Buscar fórmulas alternativas que mejoren la actual inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Orientación para la Acción 8.1.8.1. Desde el análisis de si las opciones actuales de inserción laboral son las idóneas para las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Acción 8.1.8.1.1. Apoyar los centros especiales de empleo.</p> <p>Acción 8.1.8.1.2. Crear servicios de orientación e intermediación laboral.</p> <p>Acción 8.1.8.1.3. Plantear y reivindicar las deficiencias de ajuste personal y social de las personas con discapacidad intelectual con empleo.</p> <p>Acción 8.1.8.1.4. Plantear alternativas a las actuales opciones de inserción laboral.</p>
	<p>Objetivo 8.1.9. Profundizar en la autodeterminación de las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Orientación para la Acción 8.1.9.1. Crear cauces formales de opinión para las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Acción 8.1.9.1.1. Producir modelos de prestación de apoyos para la autodeterminación.</p> <p>Acción 8.1.9.1.2. Generar condiciones organizativas en las que sea posible el desarrollo de la autodeterminación.</p>
<p><b>Línea Estratégica 8.2. Para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las familias.</b></p> <p><b>Directriz: Desde el reconocimiento de la necesidad de apoyos a las familias, plantear actuaciones acordes a sus necesidades.</b></p>	<p>Objetivo 8.2.1. Desarrollar servicios de apoyo a las familias.</p>	<p>Orientación para la Acción 8.2.1.1. Desde la óptica del cliente, plantear servicios a las familias anticipándonos a sus demandas.</p>	<p>Acción 8.2.1.1.1. Elaborar un modelo de servicio de apoyo a las familias acorde a la filosofía de buenas prácticas.</p> <p>Acción 8.2.1.1.2. Elaborar metodología de planificación familiar individualizada.</p>
	<p>Objetivo 8.2.2. Apoyar a las familias en sus necesidades específicas relacionadas con el hecho de contar con miembros con discapacidad intelectual.</p>	<p>Orientación para la Acción 8.2.2.1. Propiciar actividades de debate e información entre las familias.</p>	<p>Acción 8.2.2.1.1. Desarrollo de programas y servicios que alivien a estas de las sobrecargas que se produzcan.</p> <p>Acción 8.2.2.1.2. Potenciar de acciones de apoyo mutuo (programa padre a padre).</p> <p>Acción 8.2.2.1.3. Desarrollar la calidad de los dispositivos de orientación e información.</p> <p>Acción 8.2.2.1.4. Continuar con los procesos de formación de familiares basados en sus necesidades.</p>
	<p>Objetivo 8.2.3. Atender a las familias de personas con discapacidad intelectual en situación de desventaja social añadida.</p>	<p>Orientación para la Acción 8.2.3.1. Propiciar formatos de información técnica y jurídica.</p>	<p>Acción 8.2.3.1.1. Integrar, en el modelo de servicios de apoyo familiar, estrategias y medios para favorecer el apoyo a familias en situación de exclusión.</p> <p>Acción 8.2.3.1.2. Aprovechar las redes sociales públicas y de organizaciones no gubernamentales especializadas en colectivos de exclusión para la implementación de programas piloto de apoyo a familias con especiales dificultades.</p>
<p><b>Línea Estratégica 8.3. Para implantar la gestión de la calidad en los procesos productivos de las entidades y los servicios.</b></p>	<p>Objetivo 8.3.1. Implantar la calidad en la Asociación, los centros y los servicios.</p>	<p>Orientación para la Acción 8.3.1.1. Desde la gestión de calidad ir aplicandola progresiva y paulatinamente.</p>	<p>Acción 8.3.1.1.1. Implantar procesos de buenas prácticas en el concepto de discapacidad intelectual y en el paradigma de apoyos y autodeterminación de las personas.</p> <p>Acción 8.3.1.1.2. Elaboración e implantación de "cartas de servicios" para los distintos servicios.</p>

<b>Directriz:</b> <b>Aplicar los criterios de planificar, ejecutar y evaluar como círculo obligatorio de la calidad.</b>			Acción 8.3.1.1.3. Implantar sistemas de reclamaciones y sugerencias y de atención al cliente.
			Acción 8.3.1.1.4. Incorporar criterios de calidad para priorizar proyectos de inversiones.
			Acción 8.3.1.1.5. Desarrollar los documentos de trabajo sobre la calidad para convertirlos en ejemplos de buenas prácticas.
	Objetivo 8.3.2. Mejorar la cualificación profesional del personal.	Orientación para la Acción 8.3.2.1. Apoyar la mejora de la cualificación como elemento de mejora personal y social.	Acción 8.3.2.1.1. Desarrollar programas de formación específica a paraprofesionales para la construcción de la calidad y para la mejora del desempeño de las competencias profesionales, a fin de alcanzar la máxima calidad en los procesos productivos.
Objetivo 8.3.3. Desarrollar la evaluación de procesos y resultados.	Orientación para la Acción 8.3.3.1. Asumiendo el criterio de la autocrítica, considerar la evaluación como elemento esencial de la gestión de la calidad.	Acción 8.3.2.1.2. Participar o proponer en la elaboración de itinerarios profesionales de cara a su homologación por las administraciones educativas o de empleo.	
		Acción 8.3.3.1.1. Generar un sistema de evaluación de los procesos productivos de centros y servicios, y generar los indicadores necesarios.	
		Acción 8.3.3.1.2. Desarrollar la cultura y los sistemas de evaluación.	
Objetivo 8.3.4. Conseguir el reconocimiento de la calidad.	Orientación para la Acción 8.3.4.1. Como consecuencia de un proceso interno de aproximación a la calidad y aseguramiento de la calidad de futuro.	Acción 8.3.3.1.3. Creación y evaluación de instrumentos de evaluación de la satisfacción de los clientes y de la mejora de la calidad de vida.	
		Acción 8.3.4.1.1. Desarrollar un sistema de acreditación de la calidad para centros y servicios. Acción 8.3.4.1.2. Certificación de la calidad de los procesos de gestión de los servicios.	