



PLAN ESTRATÉGICO CANDELITA 2019 / 2022

IV PLAN ESTRATÉGICO CANDELITA: AÑOS 2019 / 2022

INTRODUCCIÓN

En Candelita, en el año 2018, con un bagaje de 25 años de recorrido trabajando por y para las personas en situación de vulnerabilidad, surge la necesidad de establecer unas líneas de trabajo que definan el futuro de la asociación a raíz de la devolución de diferentes fuentes diagnósticas de análisis y evaluación externas a las que nos hemos sometido en los dos últimos años.

La devolución de información contenida en modelos de evaluación tales como los *Informes de Evaluación de ESADE ALUMNI*, *Acreditación de Fundación Lealtad* o la *Evaluación de Certificación Modelo EFQM 300 +* ha supuesto un proceso de aprendizaje que nos ha impulsado hacia un modelo de trabajo basado en la crítica constructiva, reflexión, participación y planificación hacia la mejora continua.

Necesitábamos un plan de trabajo que conectase las diferentes acciones de mejora y puntos fuertes identificados en los diferentes análisis, ya fuesen internos o externos a la organización.



OBJETO

Establecer un conjunto de propuestas de acción que promuevan y favorezcan el fortalecimiento y evolución de CANDELITA hacia un futuro estable en los campos de desarrollo y crecimiento, gestión interna, estabilidad económica y atención a personas usuarias para las que trabajamos cada día.

CUADRO DE MANDO ASOCIACIÓN CANDELITA 2019 / 2021		
PERSPECTIVA	RETO	OBJETIVOS
Desarrollo y Crecimiento	Aumentar la pertenencia a Candelita.	Implantar un estilo de liderazgo propio de la entidad
		Incrementar la participación y compromiso de las personas trabajadoras
Gestión Interna	Incrementar la visibilidad de Candelita	Aumentar la participación externa
	Optimizar la gestión interna de Candelita	Atraer a nuevos seguidores/as de la página web y redes sociales.
Económico - Financiera	Garantizar la solvencia económica	Mejorar el rendimiento de todas las áreas
		Diversificar las fuentes de financiación
		Mejorar el resultado económico de la organización.
Personas Usuarias	Incrementar la participación social de las personas usuarias.	Aumentar el volumen de facturación
		Aumentar la participación de las personas usuarias a nivel individual, grupal y comunitario en el contexto de cada centro, servicio o programa

METODOLOGIA

Para el proceso planificación estratégica, en el mes de octubre de 2018, se apostó por la creación de un grupo de trabajo compuesto por personas con una larga trayectoria profesional e implicación con la entidad a través del cual se fomentara la reflexión, análisis y evaluación de categorías claves como son el órgano de gobierno,(junta directiva) imagen y comunicación, gestión y organización, tecnología, recursos materiales y económicos, alianzas, servicios y actividades ofrecidas, y recursos humanos de la asociación.

Para la dinamización de estas sesiones de trabajo se contactó con Jesús Martín Pozas, de DOCE CONSULTORES, experto externo en la gestión de entidades del tercer sector que ha facilitado la asistencia técnica para el desarrollo del plan estratégico.

Las personas de Candelita que han participado son:

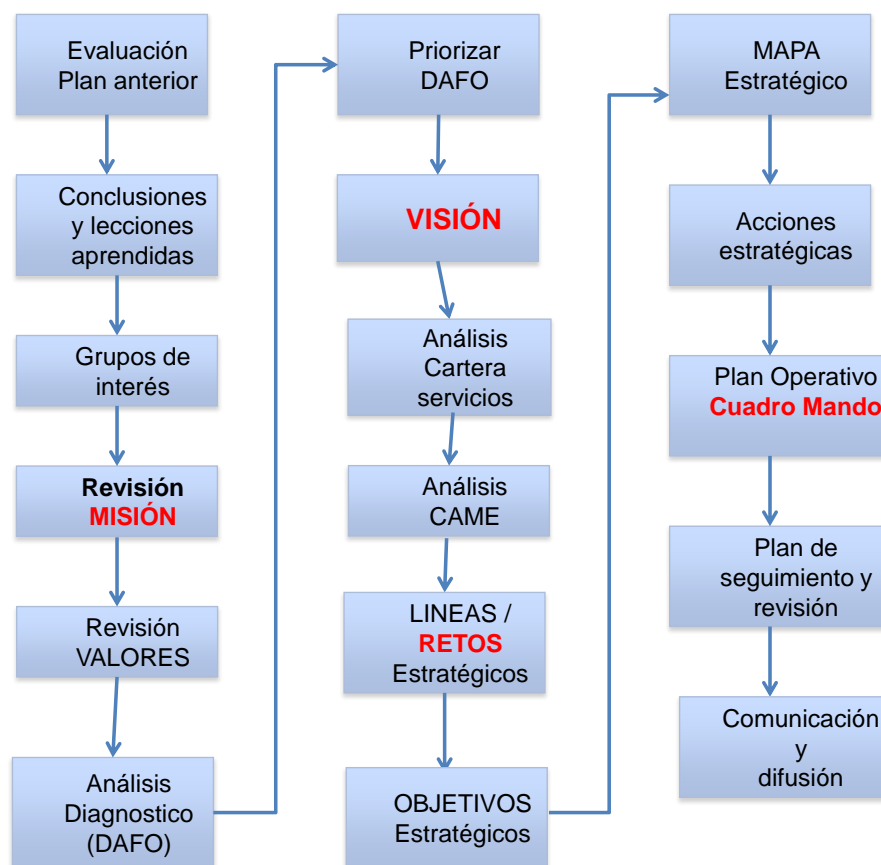
Nombre y Apellidos	Cargo
María Casado Fernández	Directora Centro de Día para personas con enfermedad mental. Distrito de Hortaleza.
María Ángeles Cervel Lobo	Directora de Candelita.
Vanessa Cordón Jiménez	Coordinadora Programa de Tutela
Nuria de la Fuente Díaz	Responsable Área de Mujer e Igualdad.
	Directora Centro Pachamama
Gema de la Hoz Ortego	Responsable Área de Salud Mental
	Responsable Área de Tutela
	Directora de Centro Rehabilitación Laboral.
Elena Estévez Casas	Responsable Área de Atención en Domicilios.
Soledad Gallego Blanco	Responsable Área Socioeducativa
	Responsable de Área de Voluntariado
Arancha García Gayá	Responsable Área Socioeducativa
	Responsable Área de Calidad.
Alfonso Herráez García	Responsable Área Financiera y Administración.
Blanca Íñiguez de Heredia Paz	Área de Administración.
Azucena Magdaleno Moles	Responsable Área de Gestión Técnica.
Ana Moreno Llorente	Responsable Área de Formación.
Pilar Reifs Reyes	Captación de Fondos.
Toñi Sances Marín	Responsable de Área de Empleo.

ESTRUCTURA DE TRABAJO:

La formación técnica recibida por parte de las personas que han participado en el proceso de planificación estratégica ha estado estructurada en 5 sesiones de trabajo con una duración de 3 horas cada una, lo que ha supuesto un total de 15 horas de formación.

Estas sesiones de trabajo se han distribuido entre los meses del último trimestre del año 2. 018 y enero 2.019.

Las fases diseñadas para el despliegue de todo el proceso han sido las siguientes:



A lo largo del desarrollo de estas sesiones formativas, se han ido generando tareas específicas que han realizado las personas implicadas en el proceso entre sesión formativa y sesión formativa de manera individual o colectiva, lo que duplica el número de horas empleadas para el desarrollo del plan.

DESARROLLO DE SESIONES DE TRABAJO:

Primera Sesión de Trabajo: 15 Octubre 2018

Horario: 10:00 a 13:00 horas.

Conceptos y contenidos trabajados:

- Revisión de Misión de Candelita.

Se revisa la Misión anterior de Candelita y se reflexiona que debemos de personalizar nuestra Misión ya que la anterior carece de rasgos que la personalicen.

La Misión actual es la siguiente:

“Somos una entidad social sin ánimo de lucro profesionalizada y liderada por mujeres que desarrollamos proyectos y gestionamos servicios para mejorar los derechos fundamentales e igualdad de oportunidades de las personas más vulnerables de la sociedad.”

- Revisión de valores de Candelita.

Al igual que con la Misión, se revisan los valores anteriores de la asociación y se concluye en que son demasiados valores y debemos de agruparlos en 4 / 5 valores por lo que se procede a este ejercicio, quedando con definitivos los siguientes:

COMPROMISO SOCIAL.

Entendiendo transformación social como el camino que favorezca la igualdad, respeto al medio ambiente, promoción de espacios de participación y el trabajo en red.

IGUALDAD:

Candelita, a través de su estrategia y actuaciones, quiere contribuir a la reducción de las desigualdades sociales y de género, redistribuyendo los recursos y las responsabilidades que fomenten la igualdad entre todas las personas

Atendemos a personas con independencia de su nacionalidad, sexo, creencias religiosas, ideas políticas u orientación sexual.

INDEPENDENCIA:

Nuestra organización atiende a personas con independencia de su nacionalidad, sexo, creencias religiosas, ideas políticas u orientación social. Desde Candelita promovemos el diálogo con todos los grupos políticos con la finalidad de colaborar con los poderes públicos en la gestión de servicios y favorecer el cumplimiento de los derechos humanos y civiles.

PROFESIONALIDAD:

Desde Candelita, fomentamos que las personas con las que trabajamos sean atendidas por profesionales cualificados, garantizando una coherencia entre sus necesidades, la intervención realizada y la Misión y Visión de Candelita. A través de la intervención, planificamos acciones orientadas al logro de la mejora del bienestar social al igual que promovemos el trabajo en red.

TRANSPARENCIA:

Desde Candelita tenemos un compromiso con un modelo de gestión que favorece la transparencia económica y la calidad, basado en la mejora continua.

- **Revisión de grupos de interés.**

Se revisan los grupos de identidad quedando el siguiente mapa de Grupos de Interés.



- **Realización Análisis DAFO**

A través de la reflexión grupal, se identifican las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de Candelita bajo las siguientes categorías:

Órgano de gobierno, (junta directiva) imagen y comunicación, gestión y organización, tecnología, recursos materiales y económicos, alianzas, servicios y actividades ofrecidas, y recursos humanos de la asociación.

Segunda Sesión de Trabajo: 29 de octubre 2018

Horario: 10:00 a 13:00 horas.

Conceptos y contenidos trabajados:

- Priorización de Análisis CAME

Una vez identificadas todas las propuestas recogidas en el análisis DAFO, el siguiente paso fue la realización de análisis CAME, a través del cual identificamos todas las áreas de mejora y puntos fuertes y propusimos posibles acciones con las que se consigue:

- Corregir las Debilidades
- Afrontar las Amenazas
- Mantener las Fortalezas
- Explotar las Oportunidades.

Surgen las primeras líneas sobre las que se asentarán las perspectivas y retos contenidas en el Plan Operativo a desarrollar en los años 2019 / 2022.

- Revisión de la Visión de Candelita

Una vez identificadas las líneas que sustentarán el plan operativo, se revisa y modifica la Visión de Candelita con el objetivo de definir una visión que dé respuesta a las necesidades detectadas y nos permita mantenernos en el tiempo.

La Visión es la siguiente:

“Ser una entidad reconocida por sus buenas prácticas, valores y proyectos innovadores que favorece la participación activa de las personas usuarias, comprometida con la igualdad de oportunidades que dispone de una sólida estructura interna con un liderazgo consolidado y que ha reforzado su estabilidad económica y solvencia técnica”.

- Definición de perspectivas y retos del Plan operativo:

Una vez priorizadas todas las acciones, se definen las perspectivas y retos que articulan el Plan operativo:

1. Desarrollo y Crecimiento
2. Gestión interna
3. Económico / Financiera
4. Personas usuarias.

Tercera Sesión de Trabajo: 8 de noviembre 2018

Horario: 10:00 a 13:00 horas.

Conceptos y contenidos trabajados:

Durante el desarrollo de esta sesión, una vez definidas las perspectivas y los retos, se diseñó qué contenido son los que retroalimentarían dichas perspectivas y retos:

- Objetivos estratégicos.
- Indicadores de los objetivos
- Metas de los objetivos
- Temporalización
- Asignación de la persona responsable del seguimiento del cumplimiento del objetivo estratégico.
- Diseño de acciones estratégicas.
- Indicadores de las acciones
- Metas de las acciones estratégicas
- Temporalización
- Asignación de la persona responsable del seguimiento de ejecución de las acciones estratégicas.

En esta sesión se recibe la formación técnica para la formulación y diseño de los objetivos, indicadores, metas, y acciones.

De manera individualizada, cada una de las personas participantes en este proceso, trabajó los contenidos de cada perspectiva y retos.

Tercera y cuarta Sesión de Trabajo: 19 de diciembre 2018. 5 de febrero de 2019

Horario: 10:00 a 13:00 horas.

Conceptos y contenidos trabajados:

En estas dos últimas sesiones, se definen de manera consensuada todos los contenidos trabajados en el plan operativo que a continuación se presenta:

PERSPECTIVA	Desarrollo y Crecimiento				
RETO	Aumentar la pertenencia a Candelita	META			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implantar un estilo de liderazgo propio de la entidad	2019	2020	2021	2022
INDICADOR OBJETIVO	Porcentaje de líderes que cumplen con el estilo de liderazgo	50%	60%	70 %	80 %
RESPONSABLE	M ^a Ángeles Cervel Lobo	Directora de la entidad			

NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META			
				2019	2020	2021	2022
1	Desarrollar las competencias clave para el liderazgo	M^a Angeles Cervel	Número de competencias identificadas para la implantación del liderazgo.	2	3	3	4
1.1	Definición del estilo de liderazgo propio de la entidad	M ^a Angeles Cervel Lobo	Porcentaje de propuestas definidas.	100%			
1.2	Formar a las personas líderes en el desarrollo de los perfiles por competencias	M ^a Angeles Cervel Lobo	Porcentaje de líderes que cumplen al menos el 80% del Plan de formación de liderazgo	100%			
1.3	Desarrollar las competencias clave para el liderazgo y la gestión	M ^a Angeles Cervel Lobo	Número de perfiles por competencias identificados		100%		
1.4	Evaluación de personas líderes según los objetivos marcados por áreas bajo el estilo de liderazgo definido previamente.	M ^a Angeles Cervel Lobo	Porcentaje de líderes que son evaluadas.			100%	

PERSPECTIVA		Desarrollo y Crecimiento							
RETO		Aumentar la pertenencia a Candelita				META			
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Incrementar la participación y compromiso de las personas trabajadoras				2019	2020	2021	2022
INDICADOR OBJETIVO		Índice de satisfacción global					8		8,5
RESPONSABLE		Blanca Íñiguez				Recursos Humanos.			
NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META					
				2019	2020	2021	2022		
1	Mejorar la comunicación interna	Blanca Íñiguez	Incremento de la puntuación en la pregunta específica del Clima Laboral sobre comunicación interna		3,2		3,6		
1.1	Aumentar la relación entre centros potenciando las herramientas colaborativas	Blanca Íñiguez	Porcentaje de centros que usan al menos 3 herramientas colaborativas	50%	75%	85%	100%		
1.1.1	Formación en herramientas colaborativas	Nuevas tecnologías	Que al menos el 80% de las personas hayan recibido la formación	70%	80%	90%	100%		
1.2	Celebrar jornadas bienales que impiquen a todos los centros	C. Comunicación	% de personas por centro que acuden a la jornada		80%		90%		
1.3	Fianzar el modelo de trabajo por comisiones	R.A. + Ángeles Cervel	% de centros que participan en las comisiones	75%	80%	85%	90%		
1.4	Incrementar la participación en actividades de la entidad	R.A.	Que al menos 1 persona de cada centro haya participado en las actividades	75%	80%	85%	90%		
2	Incrementar el reconocimiento al personal	Blanca Íñiguez	Índice de absentismo	4	3,8	3,6	3,4		
			Puntuación media de las dimensiones Condiciones laborales y Puesto de trabajo y remuneración		3,3		3,5		

2.1	Favorecer la promoción interna	Blanca Íñiguez	Número de postulaciones/ Número de vacantes ofertadas				
2.2	Actualizar el Plan de Conciliación	Blanca Íñiguez	Que al menos 90% de los centros hayan presentado alguna propuesta de mejora	80%			100%
3	Mantener el talento interno	Blanca Íñiguez	Índice de rotación	4	3	2	2
3.1	Mejorar el Plan de Formación	Blanca Íñiguez	Porcentaje de personas que reciben al menos 15 horas de formación anual	60%	80%	90%	100%
3.1.1	Formación y Sensibilización en Economía Social y del Tercer Sector y trabajo asociativo	Responsables de áreas Recursos Humanos	Valoración media de la aplicabilidad de la formación recibida	6,5	7	8	8,5
3.2	Reformular el Plan de acogida	Blanca Íñiguez	Porcentaje de personas acogidas según el plan	60%	80%	90%	100%
3.2.1	Entrevistas de seguimiento a los 6 meses con las nuevas incorporaciones	Blanca Íñiguez	Personas entrevistadas/personas incorporadas.	70%	80%	90%	100%

PERSPECTIVA		Interna						
RETO		Incrementar la visibilidad de Candelita			META			
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aumentar la participación externa			2019	2020	2021	2022
INDICADOR OBJETIVO		Incremento de la participación en eventos			25%	50%	75%	100%
RESPONSABLE		Pilar Reifs			Captación de fondos			
NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META				
				2019	2020	2021	2022	
1	Aumentar la participación externa	Pilar Reifs Reyes	Participar en mas eventos del tercer sector y / o ES de los participantes en año previo y tener mas presencia en empresas privadas y ciudadanía	2019	2020	2021	2022	
1.1	Realización de formaciones y / o sesiones de sensibilización en economía social y tercer sector	Pilar Reifs Reyes	Número de sesiones celebradas	8	8	8	8	
1.2	Entrar con servicios como Envejecer en portales de compras destinados a sus RRHH de grandes empresas	Pilar Reifs Reyes	Número de convenios conseguidos.	3	3	3	3	

1.3	Entrar con proyectos que necesitan financiación en empresas que dentro de su RSC tiene la implicación de su personal en la ejecución de proyectos sociales	Pilar Reifs Reyes	Número de convenios conseguidos.	2	2	2	2
1.4	Entrar buscando financiación en plataformas de venta de ocio	Pilar Reifs Reyes	Número de convenios conseguidos.	1	1	1	1
1.5	Incrementar nuestra participación en redes en las que confluyen entidades sociales		Incremento de una red al año	X+1	X+2	X+3	X+4

PERSPECTIVA	Interna				
RETO	Incrementar la visibilidad de Candelita	META			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Atraer a nuevos seguidores/as a la página web y redes sociales.	2019	2020	2021	2022
INDICADOR OBJETIVO	Incremento de la participación en eventos	25%	50%	75%%	100%%
RESPONSABLE	Pilar Reifs	Comunicación			

NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META			
				2019	2020	2021	2022
1.	Atraer a nuevos seguidores a la página web y redes sociales	Pilar Reifs					
1.1	Actualización de contenidos de la página web	Blanca Iñíguez de Heredia	Número de noticias generadas por la entidad	100%	100%	100%	100%
1.2	Establecer canales de interacción con nuestros destinatarios y recibir feed back	Pilar Reifs	Estadística de las redes sociales, comentarios recibidos en las redes o blog... ficha de seguimiento de asesoramiento y consultas de formación	25%	50%	75%	100%
1.3	Fidelizar usuarios y aumentar contactos vinculados a los diferentes canales	Pilar Reifs	Evolución de los registros de suscripciones al boletín y redes sociales. métricas de visitas.	25%	50%	75%	100%
1.4	Visibilizar la actividad completa. Ofrecer un concepto amplio de todo lo que hacemos	Pilar Reifs	Número de artículos o post con información compartida sobre la vida de la entidad.	25%	50%	75%	100%
1.5	Celebrar especialmente un día internacional que nos represente	Pilar Reifs	Conseguir un embajador anual para alguna de nuestras causas.	1	1	1	1

1.6	Proporcionar una base documental y material de referencia de utilidad para la gestión de temas en los que somos expertas.	Pilar Reifs	Número de artículos creados o actualizados en la guía por organización	40	60	80	100
1.7	Creación de blog	Pilar Reifs	Publicación del mismo de forma periódica (A partir de septiembre de 2020)		4	12	12
1.8	Lanzamiento de un boletín externo	Pilar Reifs	Publicación del mismo de forma periodica. Generando un buen contenido diferenciador, ya que contenido hay mucho. (A partir de octubre de 2020)		3	12	12
1.9	Retroalimentar	Pilar Reifs	Vincular boletín y blog al resto de canales. El texto completo de las noticias del boletín deben estar en la web. Desde las RRSS invitar a la suscripción al boletín.		4	4	4

PERSPECTIVA		Interna						
RETO		Optimizar la gestión interna		META				
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar el rendimiento de todas las áreas		2019	2020	2021	2022	
INDICADOR OBJETIVO		Porcentaje de resultados de rendimiento alcanzados.		70%	80%	90%	100%	
RESPONSABLE		Arancha García		Responsable área de Calidad				
NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META				Presupuesto Asignado
				2019	2020	2021	2022	
1	Realización de análisis de necesidades de cada área (Necesidades de personas usuarias técnicos/as)	Arancha García	Porcentaje de necesidades detectadas	80%	100%			
2	Diseño de un plan de mejora de rendimiento de cada una de las áreas	Arancha García	Porcentaje de acciones de mejora identificadas en el plan de mejora de rendimiento.	70%	100%			
3	Seguimiento y evaluación anual de cumplimiento de plan de acción de cada área	Arancha García	Porcentaje de acciones cumplidas por áreas			100%		
3.1	Incorporación de metodologías de innovación social en los diferentes procesos de gestión técnica	Azucena Magdaleno	Porcentaje de proyectos nuevos donde se ha utilizado metodologías de innovación social como experiencia piloto.	20 %	40%	60%	80%	

4	Implantar un modelo de evaluación basado en la medición y orientado a la mejora continua	M ^a Angeles Cervel	Porcentaje de resultados obtenidos de objetivos evaluados. Número de reuniones de evaluación	25%	50%	75%	100%	
4.1	Definición de objetivos por todas las áreas de la entidad.	M ^a Angeles Cervel Lobo	Porcentaje de objetivos definidos por todas las áreas de la entidad	100%				
4.2	Evaluación de medición de resultados según objetivos establecidos.	M ^a Angeles Cervel Lobo	Porcentaje de cumplimiento de cada objetivo evaluado		80%	90%	100%	

PERSPECTIVA		ECONÓMICO FINANCIERA						
RETO		Garantizar la solvencia económica.		META				
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1		Diversificar las fuentes de financiación.		2019	2020	2021	2022	
INDICADOR OBJETIVO		Aumentar el porcentaje de financiación distinto a los fondos de la Comunidad de Madrid.		27%	29%	30%	31%	
RESPONSABLE		Alfonso Herráez	Responsable área financiera y Administración					
NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META				Presupuesto Asignado
				2019	2020	2021	2022	
1	Diversificar las fuentes de financiación	Alfonso Herráez	Aumentar el porcentaje de financiación distinto a los fondos de la Comunidad de Madrid	27%	29%	30%	31%	
1.1	Abrir talleres para personas sin Hogar financiados por el Ayuntamiento de Madrid	Area de Tutela. Salud Mental	Aumento de facturación anual.	160.000€	160.000€	160.000€	160.000€	
1.2	Abrir un espacio de igualdad financiado por el Ayuntamiento de Madrid	Area de Mujer e Igualdad	Aumento de facturación anual.	0€	180.000€	180.000€	180.000€	

PERSPECTIVA		ECONÓMICO FINANCIERA						
RETO		Garantizar la solvencia económica.		META				
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2		Mejorar el resultado económico de la organización.		2019	2020	2021	2022	
INDICADOR OBJETIVO		Aumentar la cuenta de resultados anual a:		15.000€	20.000€	30.000€	50.000€	
RESPONSABLE		Alfonso Herráez	Responsable área financiera y Administración					
NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META				Presupuesto Asignado
				2019	2020	2021	2022	
2	Mejorar el resultado economico	Alfonso Herráez	Aumentar la cuenta de resultados anual a:	15.000€	20.000€	30.000€	50.000€	
2.1	Abrir talleres para personas sin Hogar financiados por el Ayuntamiento de Madrid	Area de Tutela. Salud Mental	Aumento de facturación anual.	160.000€	160.000€	160.000€	160.000 €	
2.2	Abrir un espacio de igualdad	Area de Mujer e Igualdad	Aumento de facturación anual.	0€	180.000€	180.000€	180.000 €	
2.3	Gestión de un segundo Equipo de Apoyo Ciudad Lineal	Area de Tutela. Salud Mental	Aumento de facturación anual.	0€	0€	170.000 €	170.000€	
2.4	Gestión de un segundo Equipo de Apoyo Hortaleza	Area de Tutela. Salud Mental	Aumento de facturación anual.	0€	0€	0€	170.000€	
2.5	Estabilizar los gastos de servicios exteriores (Cuentas 621...629)	Alfonso Herráez	Mantenimiento del gasto	315.000€	315.000€	325.000€	335.000€	
2.6	Mantener los costes de estructura	Alfonso Herráez	Mantenimiento del gasto	390.000€	390.000€	395.000€	400.000€	

PERSPECTIVA		ECONÓMICO FINANCIERA						
RETO		Garantizar la solvencia económica.		META				
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3		Aumentar el volumen de facturación.						
INDICADOR OBJETIVO		Incremento de la facturación anual		3.125.000€	3.175.000€	3.335.000€	3.500.000€	
RESPONSABLE		Alfonso Herráez	Responsable área financiera y Administración					
NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META				Presupuesto Asignado
				2019	2020	2021	2022	
3	Aumentar el volumen de facturación	Alfonso Herráez	Incremento de la facturación anual.	11,5 %	1,5 %	5%	5%	
3.1	Abrir talleres para personas sin Hogar financiados por el Ayuntamiento de Madrid	Área de Tutela. Salud Mental	Aumento de facturación anual.	160.000€	160.000€	160.000€	160.000 €	
3.2	Abrir un espacio de igualdad	Área de Mujer e Igualdad	Aumento de facturación anual.	180.000€	180.000€	180.000€	180.000 €	
3.3	Gestión de un segundo Equipo de Apoyo Ciudad Lineal	Área de Tutela. Salud Mental	Aumento de facturación anual.			170.000 €	170.000€	
3.4	Gestión de un segundo Equipo de Apoyo Hortaleza	Área de Tutela. Salud Mental	Aumento de facturación anual.				170.000€	
3.5	Estabilizar los gastos de servicios exteriores (Cuentas 621...629)	Administración	Mantenimiento del gasto	315.000€	315.000€	325.000€	335.000€	
3.6	Desarrollar proyectos en otras zonas geográficas	G Técnica y Captación	Ingresos por proyectos en nuevas zonas		50.000€	50.000€	50.000€	

3.7	Ofrecer nuevos proyectos a los mismos financiadores	G Técnica y Captación	Ingresos por nuevos proyectos		50.000€	50.000€	50.000 €	
-----	---	-----------------------	-------------------------------	--	---------	---------	----------	--

PERSPECTIVA		PERSONAS USUARIAS						
RETO		Incrementar la participación social de las personas usuarias.		META				
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Aumentar la participación de las personas usuarias a nivel individual, grupal y comunitario en el contexto de cada centro, servicio o programa		2019	2020	2021	2022	
INDICADOR OBJETIVO	Porcentaje de personas usuarias que firman su plan de Intervención Individual (Nivel de participación Individual)		50%	60%	70%	80%		
	Número de medidas implimentadas que aseguren la participación de las personas usuarias en el funcionamiento del centro, programa y/o servicio. (Nivel de participación grupal)		3	4	5	6		
	Porcentaje de propuestas recogidas (Nivel de participación grupal)		0	10% más	10% más	10% más		
	Porcentaje de personas usuarias que participen en acciones comunitarias (Nivel de participación comunitaria)		0	5% más	10% más	15% más		
RESPONSABLE		M ^a Ángeles Cervel Lobo. Directora de la entidad						
NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	INDICADOR	META				Presupuesto Asignado
				2019	2020	2021	2022	
1	Aumentar la participación usuarias a nivel individual	M ^a Angeles Cervel Lobo	Porcentaje de personas usuarias que firman su Plan de intervención individual	50%	60%	70%	80%	

1.1	Entrevista de consenso entre profesional y persona usuaria	M ^a Angeles Cervel Lobo	Porcentaje de entrevistas realizadas por áreas de intervención.	0	50%	70%	100%	
2	Aumentar la participación usuaria a nivel grupal	M ^a Ángeles Cervel Lobo	Número de medidas implementadas que aseguren la participación de personas usuarias en el funcionamiento del centro, programa y/o servicio.	3	4	5	6	
2.1	Implementación de medidas de participación de las personas usuarias en el funcionamiento del centro, programa y /o servicio. Buzón de sugerencias. Asambleas. Cuestionarios de satisfacción.	M ^a Ángeles Cervel Lobo	Porcentaje de personas usuarias que han aumentado su participación.	100%	100%	100%	100%	
3	Aumentar la participación usuaria a nivel comunitario	M ^a Ángeles Cervel Lobo	Número de personas que participan en acciones comunitarias en el año 2019.					
3.1	Identificación de foros espacios comunitarios en los que las personas usuarias participan	M ^a Ángeles Cervel Lobo	Al menos un 5% de personas usuarias aumentan su participación.	5%	5%	10%	15%	