

AMBITOS CMI	LINEA ESTRATÉGICA	Definición del OBJETIVO	ACCIONES ESTRATÉGICAS ( 5 W y 1 H )
<p><b>PRESENCIA SOCIAL e INFLUENCIA</b></p>	<p><b>Lograr una presencia social reconocida (que nos conozcan y nos reconozcan) y una influencia cada vez mayor ante las administraciones públicas</b></p>	<p><b>Reforzar en todos los ámbitos el conocimiento sobre la institución del Ararteko, consolidando la autoridad moral y su capacidad de influencia</b></p>	<p>Identificar las actuaciones que van a posicionar al ararteko y al equipo de la institución del Ararteko como un referente claro y necesario ante las administraciones públicas, ante la sociedad -sobre todo ante las organizaciones sociales- y ante los medios de comunicación</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la posición y el reconocimiento del ararteko, como máximo responsable de la institución, con la que se le identifica, en los ámbitos de la sociedad, de los medios de comunicación y de las administraciones e instituciones públicas</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la capacidad de interlocución e influencia de la adjunta del Ararteko en el ámbito de relaciones con los ayuntamientos no capitalinos, así como su posición y reconocimiento en los campos en los que ejerce sus funciones</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la capacidad de interlocución e influencia de la directora de la Oficina de la infancia y la adolescencia en el ámbito de sus competencias</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la interacción de los asesores y asesoras responsables de áreas con las administraciones públicas y las organizaciones sociales</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la interlocución y la capacidad de influencia del secretario general con las secretarías generales o con los funcionarios responsables en la gestión de los expedientes de queja, sobre todo en lo relativo a los requerimientos</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la interlocución de las y los directores del Ararteko con los responsables de las administraciones e instituciones en el ejercicio de sus competencias</p> <p>Elaborar un plan de comunicación, en el marco del Plan Estratégico, que incorpore un equipo permanente que desarrolle la estrategia de comunicación diseñada para posicionar con fuerza al Ararteko</p> <p>Estudiar la opción de elaborar "píldoras informativas" para que nuestro trabajo se comunique de forma más eficaz a través de los medios de comunicación, de nuestra web y de las redes sociales</p> <p>Diseñar un mensaje propio en temas de transparencia y participación ciudadana</p>
		<p><b>Conocer mejor la sociedad y lo que esta pasando en ella, tanto local como globalmente</b></p>	<p>Llevar a cabo las actuaciones precisas encaminadas a escuchar y analizar de manera óptima las necesidades reales de la sociedad, a través de los medios, organizaciones y redes sociales</p> <p>Priorizar las necesidades detectadas para que se incorporen en la planificación.</p> <p>Establecer un equipo de trabajo pequeño que se reúna con una sistemática y frecuencia establecida, y realice un diagnóstico de las necesidades y preocupaciones prioritarias de la ciudadanía.</p>
		<p><b>Aumentar las relaciones con las organizaciones sociales, así como con responsables políticos y los líderes de opinión con el fin de identificar necesidades y disfunciones, mejorar las vías de comunicación y mejorar, asimismo, el conocimiento y el reconocimiento que se tiene del Ararteko y de quienes trabajamos en el mismo</b></p>	<p>Identificar los grupos de interés más significativos con los que interactuar</p> <p>Priorizar los foros en los que tenemos que estar presentes escuchando lo que dicen las personas expertas</p> <p>Identificar e invitar a personalidad influyentes que completen nuestro contraste</p>
		<p><b>Hacer visible el trabajo que se realiza desde el Ararteko, así como la profesionalidad y el rigor con el que se lleva a cabo.</b></p>	<p>Informar en la web y en los medios de nuestros impactos</p> <p>Mejorar las relaciones y contactos con los medios de comunicación, tanto al máximo nivel (directores) como con las y los periodistas que cubren las noticias relacionadas con el trabajo del Ararteko</p> <p>Reforzar al máximo la herramienta del Twitter, valorando la posibilidad de entrar en otras redes</p> <p>Evaluar nuestra presencia en las redes sociales, fijando criterios para mejorar nuestra presencia en ellas</p> <p>Analizar la manera más eficaz para estar presente en las redes sociales que utilizan los menores de edad y los jóvenes (Tuenti, etc.)</p> <p>Posicionar mejor en internet nuestro portal web, de manera que sus contenidos sean cada vez más conocidos y se utilicen como referencias en la red</p> <p>Fijar criterios claros para comunicar y transmitir de la mejor manera posible a través de los medios el trabajo del Ararteko.</p> <p>Integrar en los procesos internos de trabajo los puntos en los que se necesita hacer acciones para comunicar nuestro trabajo.</p>

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Liderazgo en la defensa de los derechos humanos.</b>	<b>Aumentar la capacidad de influencia y la eficacia de nuestro trabajo ante las administraciones públicas, así como la capacidad de interlocución e interacción con las organizaciones sociales.</b>	Plan de actuación para la mejora de las relaciones con las administraciones para explicar nuestras actuaciones y ganar en eficacia.
			Plan anual de colaboración con agentes sociales alineado con la estrategia, en el que se prioricen las alianzas estratégicas.
		<b>Formar parte de la red y ser referente de los organismos de defensa de los derechos humanos.</b>	Elaborar un plan de acción y relación con las organizaciones internacionales de derechos humanos.
		<b>Aumentar el grado de proactividad en las actuaciones del Ararteko.</b>	Ejercer como antena de las necesidades sociales y anticiparse a la demanda incrementando las actuaciones de oficio.
			Potenciar los planes de actuación de las áreas en consonancia con la estrategia definida para el Ararteko.
			Garantizar la participación en la elaboración de los planes de actuación de cada área con participación del resto de áreas relacionadas.
<b>SERVICIOS</b>	<b>Incrementar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios del Ararteko.</b>	<b>Utilizar un lenguaje lo más sencillo y cercano posible en la comunicación de nuestras resoluciones y de nuestro trabajo</b>	Revisar la forma en que se comunican las resoluciones a la ciudadanía para hacerlo más inteligible y claro.
			Revisar y mejorar la metodología utilizada para conocer la valoración de las personas usuarias de los servicios del Ararteko.
		<b>Conocer la percepción de nuestros usuarios y usuarias sobre los servicios y atención que reciben del Ararteko</b>	Realizar estudios para conocer la valoración de los servicios prestados y establecer planes de mejora a partir de las conclusiones obtenidas.
			Analizar las quejas y sugerencias de la Carta de Servicios y desarrollar planes de mejora en coherencia con ello.
		<b>Incrementar los ámbitos de actuación del Ararteko en sectores de actividad privada pero que se consideren de interés general.</b>	Organizar foros sobre servicios financieros
			Plan específico relativo a las áreas concernidas con la actividad económica que incluya actuaciones referidas a los servicios de interés general