

XVI JORNADAS CONGRESO FEAFES  
“ESTRATEGIA EN SALUD MENTAL:  
Un Compromiso de Participación”  
23 de octubre de 2009, CUENCA



Marta García Rubio  
CALIDAD - FEAFES

## LOS RETOS DE LA CALIDAD

Ejemplo de buenas prácticas organizativas:  
la implantación en la Confederación



### Índice



1. *La Implantación del Sistema de Gestión de la  
Calidad (SGC) en la Confederación*

- a) *El ANTES*
- b) *El DURANTE*
- c) *El DESPUÉS*

***“En la carrera de la calidad no hay línea de meta”  
(David Kearns)***

2. *Obstáculos, Áreas de Mejora y Puntos Fuertes de  
la Organización.*

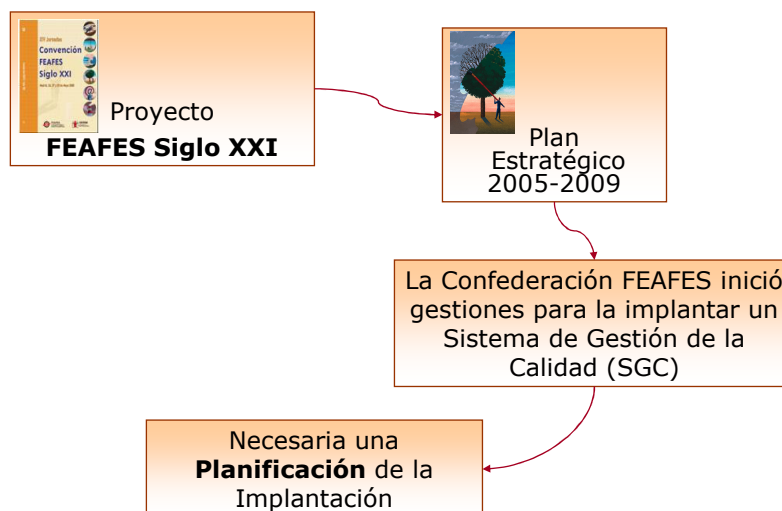
## 1. La Implantación en la Confederación



### a) EI ANTES

(de la implantación del SGC)

## ¿Cómo empezó todo?



## Plan Implantación SGC-FAFES



- **Contratación** de ALIDES, empresa **consultora** especializada en la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad en Organizaciones No Gubernamentales.

**Esquema de Implantación**  
(marzo 2006)

**Plan de Implantación**  
(diciembre 2006)

## Plan Implantación SGC-FAFES



- Elaboración de un **Plan de Implantación** basado en el modelo EFQM.

	2007											
Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Creación Equipo de trabajo												
Formación en Calidad												
Planificación definitiva												
Diagnóstico												
Elaboración de la documentación												
Implantación												

## Plan Implantación SGC-FEAFES



- Elaboración de un **Plan de Implantación** basado en el modelo EFQM.

		2009											
Actividades		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Creación Equipo de trabajo													
Formación en Calidad													
Planificación definitiva													
Diagnóstico		RETRASO EN LA IMPLANTACIÓN											
Elaboración de la documentación													
Implantación													

## Equipo y Compromiso



- Se designa a una persona como **Técnico de Calidad**.
- Constitución de un **Comité de Calidad** compuesto por cinco personas, entre ellas un representante de la Junta Directiva.
- Reforzar el **compromiso** de la **organización**.
- Análisis de **necesidades y expectativas** de la Junta Directiva sobre temas de calidad.

## Formación en Calidad



- **Formación** sobre Gestión de Calidad a los trabajadores, a la Junta Directiva y a los miembros del Comité de Calidad.
  - **Para la Junta Directiva:**  
Liderazgo y Gestión de la Calidad.
  - **Para el Comité de Calidad:**  
Gestión por Procesos.
  - **Para todos los trabajadores:**  
Formación básica en *Gestión de Calidad e Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad*.



## Autodiagnóstico y Plan de Acción



- **Diagnóstico** de la entidad:
  - Entrevistas al personal (11 trabajadores)
  - Autoevaluación bajo EFQM: identifica puntos fuertes y áreas de mejora (miembros del Comité de Calidad)
  - Sesión conjunta de Junta Directiva y trabajadores: se discute y debate sobre temas de calidad.
  - Informe sobre diagnóstico.
- **Identificación** de las **áreas de mejora** sobre la base del autodiagnóstico.



**PLAN DE ACCIÓN**

## 1. La Implantación en la Confederación

### b) EI DURANTE

### (la implantación y el desarrollo de la documentación)

## Acciones de Mejora y Documentación

PLAN DE ACCIÓN

**15 Acciones de mejoras** en relación a diferentes criterios de calidad

- **Desarrollo** de **áreas de mejora** sobre la base del autodiagnóstico en relación a diferentes criterios de calidad basadas en modelo EFQM.
- Elaboración de la otra **documentación** necesaria para dar cumplimiento a la norma **ISO 9001:2008** <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Por aquel entonces la versión era la ISO 9001:2000

## Acciones de Mejora - Criterios de Calidad



### LIDERAZGO

- Definición de la **Política de Calidad** de la Confederación FEAFES.
- Identificación de la **misión, visión y valores** con los que se compromete la Confederación FEAFES (IDENTIDAD).
- Plan de **difusión** de la Identidad de la organización y de la Política de Calidad.
- Redefinición del **Organigrama** de la entidad <sup>(2)</sup>

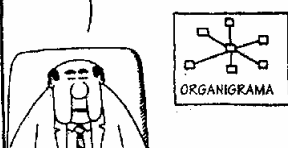


(2) Organigrama aprobado en septiembre de 2009

## Nos estamos reorganizando para prestar servicios de mejor calidad



TENEMOS QUE DESCENTRALIZAR PARA ELIMINAR LOS CUELLOS DE BOTELLA.



UN AÑO MÁS TARDE

TENEMOS QUE CENTRALIZAR PARA SER MÁS EFICIENTES.



ESTE HOMBRE ES UN GENIO EMPRESARIAL.

## Acciones de Mejora - Criterios de Calidad



### ALIANZAS

- Definición de los criterios para la **Gestión de Alianzas**:
  - **Definición** de alianza para la Confederación.
  - Identificación de las **alianzas actuales**.
  - **Criterios** para **participar** en nuevas alianzas.
  - **Proceso** de identificación y gestión de alianzas.
  - **Indicadores** para medir la **eficacia** de las alianzas.



## Acciones de Mejora - Criterios de Calidad



### PLANIFICACIÓN

- Definición de los **Grupos de Interés** de la entidad, **análisis de necesidades y expectativas** de los grupos de interés y establecimiento de la metodología para determinarlas.
- Definición de la metodología para la elaboración del **Plan Operativo Anual**.
- Definición de los criterios de **Política Medioambiental**: gestión de consumibles reciclables, criterios de ahorro energético, criterios de utilización y reutilización de materiales fungibles.



## El reciclaje



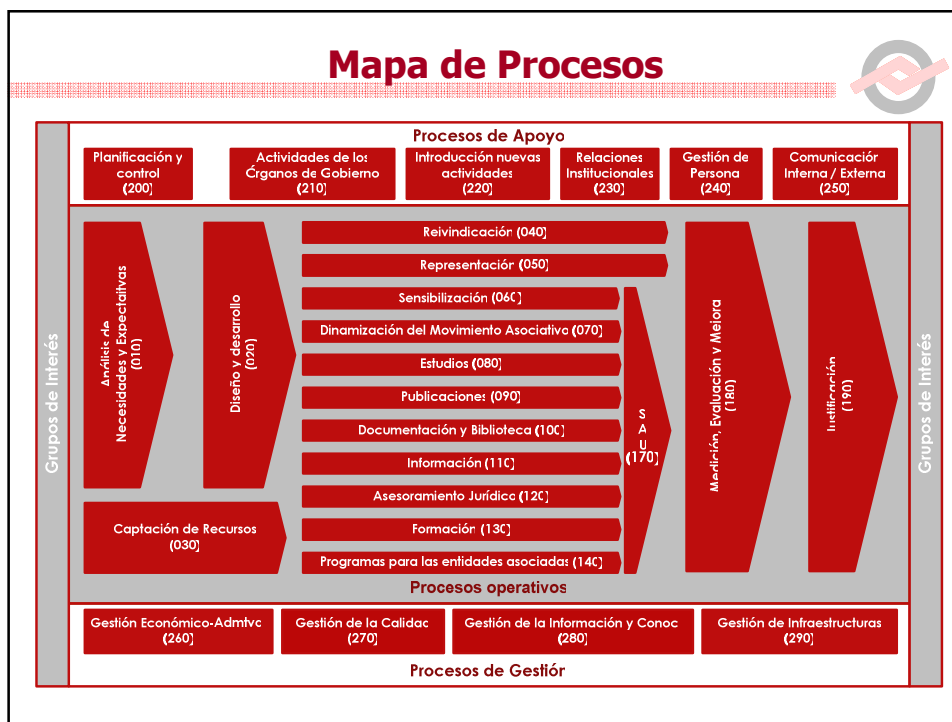
## Acciones de Mejora - Criterios de Calidad



### PROCESOS

- Elaboración del **Mapa de Procesos** de la Confederación FEFES e identificación de sus **procesos clave**.
- Desarrollo y aplicación de los de procesos operativos, de apoyo y de gestión, y documentación de los **procesos priorizados**.

## Mapa de Procesos



## Acciones de Mejora - Criterios de Calidad



### PERSONAS

- Definición de los **puestos de trabajo**: funciones, perfiles profesionales, responsabilidades, dependencias, etc.
- Establecimiento de unos **criterios de selección** de personal.
- En la actualidad se están desarrollando unos **criterios de reconocimiento, motivación, implicación y participación** del conjunto de los trabajadores.

Ejemplo de Buenas Prácticas:  
GRUPO DE POLÍTICA DE PERSONAL (3)

- Diseño de un proceso que permite medir, evaluar y mejorar el **clima laboral** periódicamente.

(3) Formado por: Presidente, Gerencia, Administración, Calidad y un Representante de todo el Personal. Este representante además se reúne periódicamente con todo el personal para compartir opiniones y discutirías.

## Acciones de Mejora - Criterios de Calidad



### CONOCIMIENTO

- Elaboración del proceso para garantizar el cumplimiento de la **Ley de Protección de Datos** (se contrata a una consultora externa).
- **Formación** sobre Gestión de Calidad, Gestión por Procesos y Ley de Protección de Datos a los trabajadores (sesiones formativas, enero y febrero del 2009).

## Acciones de Mejora - Criterios de Calidad



### RESULTADOS

- Establecimiento de características que deben cumplir algunos de los servicios de la entidad.
- Metodología para la medición de la satisfacción del cliente:
  - **Encuestas para las entidades.**
  - Encuestas para las personas con enfermedad mental, familiares y allegados.

## Documentación ISO 9001:2008



- Elaboración de la otra **documentación** necesaria para dar cumplimiento a la norma **ISO 9001:2008**, referente a:

- **Procedimientos obligatorios:**

- Control de la documentación y de los registros.
- Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.
- Auditorías Internas.

- **Objetivos de la Calidad.**

- **Manual de la Calidad.**

## 1. La Implantación en la Confederación



### c) EI DESPUÉS (de la implantación)

## Revisión y Evaluación del SGC

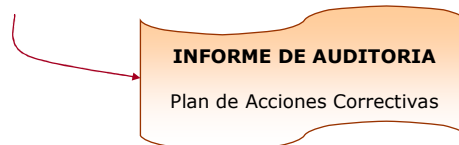


- La organización trabaja con los procesos desarrollados y aprobados (julio 2009 - actualidad).
- Gestión de las **no conformidades**, análisis de la información e introducción de **mejoras** en los procesos.
- **Recogida de información** en referencia al desarrollo de los procesos y cumplimiento de sus objetivos, así como de los objetivos de la Calidad.
- Continuación con la **formación** en Procesos y preparación de Auditoría (sesiones formativas para el personal, septiembre/octubre de 2009).

## Revisión y Evaluación del SGC



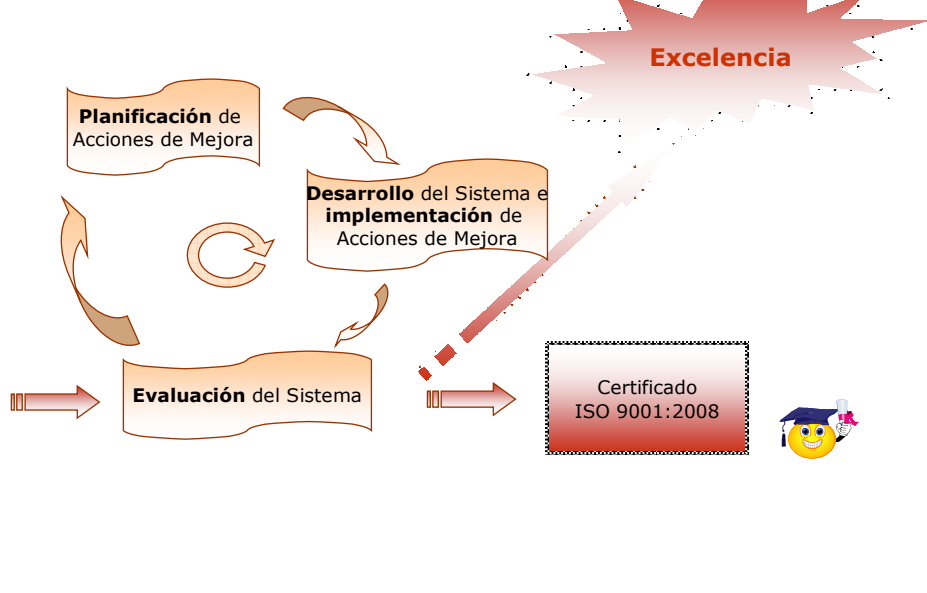
- Realización de la **AUDITORÍA INTERNA**: se desarrolla el día 7 de octubre de 2009.



- Revisión del Sistema por los Órganos de Gobierno: *Informe de Revisión por la Dirección*.
- Contratación de la Certificadora AENOR con el fin de obtener el **Certificado ISO 9001:2008**.



## El Círculo Ascendente de la Mejora Continua



## ISO 9001 y la Coherencia



2.



## Obstáculos, Áreas de Mejora y Puntos Fuertes

### Obstáculos en la Implantación



¿POR QUÉ TANTO RETRASO?

Falta de **PRIORIZACIÓN**

- Las **prisas**
- La introducción de **cambios**
- La necesidad de **delegar** y aumentar la **participación** del personal
- La necesidad de asumir **responsabilidades** por parte del personal
- La necesidad de **motivar** al personal
- La necesidad de mejorar **clima laboral**



## ISO 9001 y la Sistematización



## Áreas de Mejora Actuales



### ¿QUÉ NOS QUEDA POR HACER?

- Definición de una **Política de Personal**:
  - Planes de **formación**
  - **Conciliación** de vida laboral y personal
  - Diseño de un **sistema de retribución** competitivo
- Mejora de las **condiciones** en el lugar de trabajo
- Mejora de las **herramientas** informáticas
- Continuar con la **sistematización de la gestión**:
  - Control del desarrollo de los servicios y actividades
  - Disminución de cargas de trabajo del personal



## Recursos Humanos



## Puntos Fuertes



¿CUÁLES SON NUESTRAS COSAS BUENAS?

COMPROMISO E IMPULSO  
SGC con bases consistentes

- **Compromiso** de los Órganos de Gobierno con el SGC
- Documentación del SGC en general
- Impulso de la **participación del personal** en la organización e identificación con la Identidad de FEAFES.
- Se formalice la relación con los compañeros y mejora el **clima laboral**
- Mejora la **comunicación**:
  - Vertical: Órganos de Gobierno y personal
  - Horizontal: interdepartamental

# FIN

## ¡Muchas Gracias!



**FEAFES**

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE  
AGRUPACIONES DE FAMILIARES Y  
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL

C/ Hernández Más 20-24  
28053 Madrid  
[www.feafes.com](http://www.feafes.com)  
feafes@feafes.com