

INDICE

1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

- **Nombre:** Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA
- **Persona de contacto:** Alfonso Serrano Movilla
- **Cargo:** Director Técnico Planificación y Calidad
- **e-mail:** a.serrano@consaludmental.org
- **Teléfono:** 672 36 48 54
- **Página web:** <https://consaludmental.org/>
- **Breve descripción de la actividad:**

En la Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA están definidos sus grupos de interés de la, así como sus NNyEE que se actualizan permanentemente y al menos cada ciclo estratégico. Se realizan cuestionarios anuales de satisfacción para todos los servicios de la Confederación y existen canales concretos de comunicación con todos los grupos de interés.

Sin embargo, detectamos que existía entre los OG y el equipo técnico una necesidad no suficientemente atendida de participar de forma más activa en los procesos de planificación y mejora de la Confederación.

De esta forma, nos propusimos crear una herramienta sencilla que nos permitiese aprovechar el talento, experiencia y conocimiento del equipo técnico y los Órganos de Gobierno de la Confederación para la mejora de la misma, marcando en el horizonte la posibilidad de que esta experiencia fuera transferible a otros grupos de interés de la Confederación, pero también entre las entidades de nuestro movimiento asociativo y otras entidades del Tercer Sector.

- **TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA**

Diseño y ejecución de acciones para el fomento de la participación del personal y órganos de gobierno en los procesos de planificación y mejora.

2. RESUMEN EJECUTIVO

Resultado obtenido

- Órganos de gobierno y equipo técnico sensibilizados acerca de la importancia de su participación en la mejora de la Confederación.
- Metodología y herramienta para la recogida de aportaciones de la mejora creada, con la posibilidad de ser utilizada con nuevos grupos de interés de la Confederación o incluso otras organizaciones.
- Propuestas de mejora revisadas, priorizadas, incluidas en la planificación operativa de la Confederación y ejecutadas de acuerdo a su planificación.

Principal lección aprendida

Invitar a la participación en la mejora de las organizaciones a todos sus grupos de interés es una herramienta muy poderosa y que les permite ajustarse a las NNyEE de éstos.

No obstante, es muy importante asegurar también la disponibilidad de recursos (de tiempo, de personal...) como prioridad antes de iniciar la actividad, ya que una actividad de este tipo supone un esfuerzo adicional a la organización y no se debe desaprovechar este tipo de oportunidades por haber escogido un momento erróneo.

Nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones (alto/medio/bajo)

Resumen de la Buena Práctica

En la Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA están definidos sus grupos de interés, así como sus NNyEE que se actualizan permanentemente y al menos cada ciclo estratégico. Se realizan cuestionarios anuales de satisfacción para todos los servicios de la Confederación y existen canales concretos de comunicación con todos los grupos de interés.

Sin embargo, detectamos que existía entre los OG y el equipo técnico una necesidad no suficientemente atendida de participar de forma más activa en los procesos de planificación y mejora de la Confederación.

De esta forma, nos propusimos crear una herramienta sencilla que nos permitiese aprovechar el talento, experiencia y conocimiento del equipo técnico y los Órganos de Gobierno de la Confederación para la mejora de la misma, marcando en el horizonte la posibilidad de que esta experiencia fuera transferible a otros grupos de interés de la Confederación, pero también entre las entidades de nuestro movimiento asociativo y otras entidades del Tercer Sector.

3. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

3.1 Resultados

Datos de partida y objetivos que buscaba con la implantación de la Buena Práctica

Que la Confederación:

- Tenga establecida una sistemática eficaz para la recogida de información de sus grupos de interés internos.
- Abra las posibilidades para la participación y analice e incluya las propuestas realizadas en su planificación anual.
- Reconozca y valore positivamente el esfuerzo e implicación de sus grupos e interés internos por contribuir a la mejora.

Que tanto el personal como los Órganos de Gobierno:

- Conozcan la importancia de sus aportaciones a la mejora de la Confederación y la manera de realizarlas.
- Realicen propuestas útiles y coherentes con la misión de la Confederación y la mejora de la misma.
- Perciban cómo sus aportaciones son tenidas en cuenta y valoradas dentro de la Confederación.

Resultados alcanzados tras implantarla

La Participación efectiva de los Grupos de Interés desde el inicio de la actividad, reflejada en alto número de propuestas de mejora aportadas por los grupos de interés y que ya se están poniendo en marcha dentro de la Confederación, nos permite afirmar que se han conseguido los resultados previstos.

Además de esas mejoras concretas, el desarrollo de la actividad ha permitido establecer una dinámica de intercambio de visiones sobre la gestión de la Confederación entre los OG y el equipo técnico que ha favorecido el conocimiento mutuo y seguramente la sensación de que todos pueden ser protagonistas en la mejora.

Una vez finalizada la actividad y presentados los resultados de la misma a los participantes, nos dimos cuenta de que quizás hubiese sido necesario ajustar las expectativas de los participantes al inicio de la actividad, evitando el riesgo de asignarle objetivos demasiado ambiciosos a la actividad.

Igualmente, en la planificación temporal de la actividad, hay que ser cuidadoso con no asignar plazos demasiado acotados para la ejecución de las tareas y ser flexible, ya que lo realmente importante es facilitar el desarrollo del proceso participativo.

3.2 Enfoque

Lo que la organización se planteó hacer.

Razones para desarrollar la BP

Principalmente, pretendíamos dar respuesta a las siguientes necesidades detectadas:

- Baja satisfacción del personal respecto a su nivel de participación en la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la Confederación reflejado en las encuestas de Clima Laboral.
- Escaso conocimiento por parte de los Órganos de Gobierno del trabajo técnico desarrollado por el equipo de profesionales de la Confederación, posiblemente debido a que la forma de comunicar tanto la planificación como los resultados de la misma no se ha adaptado a las características de los destinatarios.
- Creencia interna de que la mejora continua dentro de la Confederación es responsabilidad de los responsables de área, la Dirección Ejecutiva y/o al Área de Planificación y Calidad.

Descripción de la sistemática.

Para el desarrollo de la BP y de las acciones que se presentarán posteriormente, fue necesario utilizar un abanico variado de herramientas de comunicación, entre las que destacamos:

- Diseño y revisión de propuesta: **Reunión presencial**
- Información a Grupos de Interés Internos: **Reunión Presencial y Correo electrónico.**
- Recogida y seguimiento de participación de grupos de interés: **Aportaciones on line.**
- Análisis y valoración de las aportaciones: **Reunión presencial.**
- Aportaciones, revisión y aprobación de Órganos de Gobierno: **Reunión Presencial y correo electrónico.**
- Incorporación de propuestas a la planificación operativa: **Reunión presencial.**
- Difusión de los resultados: **Correo electrónico**
- Seguimiento trimestral: **Reunión presencial.**

3.3 Despliegue

Acciones realizadas para poner en práctica la BP

- Diseño y revisión de propuesta para la puesta en marcha de una actividad innovadora de fomento de la participación para los grupos de interés internos.
- Dar la información a los Grupos de Interés Interno a través del Informe Ejecutivo de RD sobre el desempeño de la Confederación (información de entrada) y una metodología de participación en las propuestas de acciones de mejora en base a estos resultados (Información de salida).
- Recogida y seguimiento de la participación de los grupos de interés internos en la actividad.
- Análisis de las aportaciones recogidas y valoración de las mismas por parte del equipo de coordinación.
- Realización de aportaciones, revisión y aprobación de las acciones de mejora por parte de Órganos de Gobierno
- Incorporación de las propuestas seleccionadas a la planificación operativa de la Confederación.
- Difusión de los resultados de la actividad y reconocimiento a los participantes en ella.
- Seguimiento trimestral de las acciones de mejora junto al resto de actividades presentes en el POA.

Áreas en las que se ha implantado (centros, delegaciones, direcciones, etc.)

El alcance de esta Buena Práctica afecta principalmente, en esta primera fase, al personal técnico de la Confederación y a los órganos de Gobierno. No obstante esta metodología es fácilmente trasladable al trabajo con el resto de grupos de interés internos y externos de la Confederación.

Tiempo de implantación (sistematizada)

- Diseño y revisión de propuesta inicial (1 semana)
- Información y sensibilización con los Grupos de Interés Interno (1 semana)
- Recogida y seguimiento de la participación (3 semanas)
- Análisis y valoración de las aportaciones (1 semana)
- Aportaciones, revisión y aprobación de Órganos de Gobierno (1 semana)
- Incorporación de propuestas a la planificación operativa (1 semana)
- Difusión de los resultados y reconocimiento a los participantes (1 semana)
- Seguimiento trimestral de las acciones de mejora (continuo)

3.4 Evaluación y Revisión

Sistema de medida.

Para la medición de la buena práctica, durante su desarrollo hemos hecho seguimiento a los siguientes elementos:

La **Participación efectiva** de los Grupos de Interés desde el inicio de la actividad, reflejada en alto número de propuestas de mejora aportadas por los grupos de interés (6 en 2016) y que ya se están poniendo en marcha dentro de la Confederación, nos permite afirmar que se han conseguido los resultados previstos.

Además de esas mejoras concretas, el desarrollo de la actividad ha permitido establecer una **dinámica de intercambio de visiones sobre la gestión de la Confederación entre los OG y el equipo técnico** que ha favorecido el conocimiento mutuo y seguramente la sensación de que todos pueden ser protagonistas en la mejora.

Una vez finalizada la actividad y presentados los resultados de la misma a los participantes, nos dimos cuenta de que quizás hubiese sido necesario **ajustar las expectativas de los participantes** al inicio de la actividad, evitando el riesgo de asignarle objetivos demasiados ambiciosos a la actividad.

Igualmente, en la **planificación temporal de la actividad**, hay que ser cuidadoso con no asignar plazos demasiado acotados para la ejecución de las tareas y ser flexible, ya que lo realmente importante es facilitar el desarrollo del proceso participativo.

Mejoras identificadas

Nos deberíamos asegurar de incluir como característica y medir en la Buena Práctica su capacidad de ser una experiencia transferible, especialmente entre las entidades de nuestro movimiento asociativo, pero también en otras entidades del Tercer Sector.

Igualmente podríamos haber hecho un mayor esfuerzo en dotar a la acción de mejora de los suficientes mecanismos de evaluación (ex ante, durante y ex -post), que sirvan de referencia tanto a los coordinadores de la actividad como al resto de participantes.

Igualmente es importante asegurar también la disponibilidad de recursos (de tiempo, de personal...) como prioridad antes de iniciar la actividad, ya que una actividad de este tipo supone un esfuerzo adicional a la organización y no se debe desaprovechar este tipo de oportunidades por haber escogido un momento erróneo.

Finalmente, reforzaría y dedicaría parte del esfuerzo en consensuar el enfoque y orientación de las actividades con los grupos participantes, para asegurar el ajuste de las expectativas de todos/as en la misma.