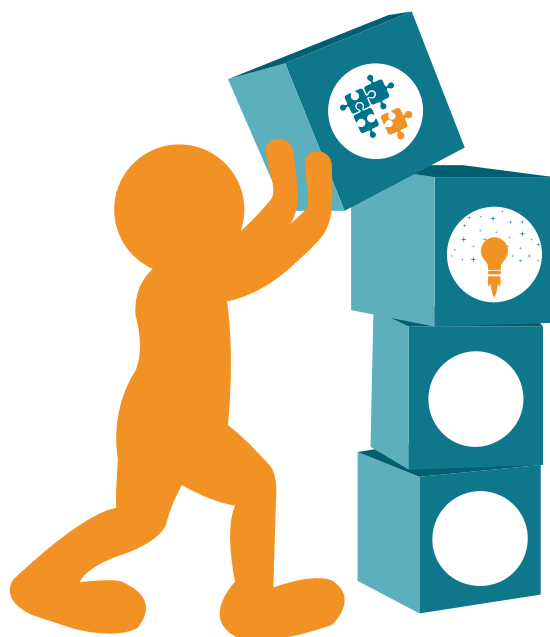


PLAN DE MEJORA

CONFEDERACIÓN SALUD MENTAL ESPAÑA





Definición del plan de mejora:

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

Área de gestión sobre la que se interviene:

ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS Y PARTES INTERESADAS CON ENFOQUE HACIA LA MEJORA CONTINUA

Nombre de la entidad:

CONFEDERACIÓN SALUD MENTAL ESPAÑA

Objetivo:

Diseñar e implantar de forma permanente para la Confederación una herramienta innovadora de fomento de la participación para los grupos de interés internos que aumente su deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua.

Si quieres saber más, contacta con:

Alfonso Serrano Movilla, 672364854, <http://consaludmental.org/>

Título completo del plan de mejora elegido y priorizado:	Diseño y ejecución de acciones para el fomento de la participación del personal y órganos de gobierno en los procesos de planificación y mejora.
Área de gestión a la que afecta principalmente el plan de mejora:	Orientación a las Personas y Partes Interesadas con enfoque hacia la mejora continua.
Problemas o necesidades que originan poner en marcha esta mejora:	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Motivos por los que habéis elegido esta mejora sobre otras:	<ul style="list-style-type: none">• Transición de ISO al modelo EFQM obliga a una mayor participación de las partes interesadas en la gestión y mejora continua de la Confederación.• Necesidad de sistematizar la recogida de información relacionada con las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos.• Necesidad de aprovechar el talento, experiencia y conocimiento de las personas de la Confederación para la mejora de la misma.• Este tema es una necesidad sentida y debatida en la confederación en múltiples ocasiones, y desde 2016 y aprovechando el cambio al modelo EFQM, se ha sensibilizado y tratado de motivar a las personas de la Confederación acerca de la importancia de su participación para la mejora.• Es una actividad que se puede gestionar con los recursos propios de la Confederación y su ejecución no impacta en el presupuesto de la misma. Además es una actividad que se puede liderar y coordinar desde el área de Planificación y Calidad.

Qué resultados de éxito y qué escenario esperábais tener:

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.

Qué acciones o fases de trabajo se abordan y en qué días o semanas:

(Indica las 4-5 actividades que vais a llevar a cabo para hacer realidad el plan de acción y asignales los tiempos de trabajo)

- 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 **(28-31 marzo 2016)**.
- 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) **(4-8 abril 2016)**.
- Recogida y seguimiento de la participación de los grupos de interés internos en la actividad **(8-22 abril 2016)**.
- Análisis de las aportaciones recogidas y valoración de las mismas por parte del equipo de coordinación **(25-27 abril 2016)**.
- Realización de aportaciones, revisión y aprobación de las acciones de mejora por parte de Órganos de Gobierno **(29-30 abril 2016)**.
- Incorporación de las propuestas seleccionadas a la planificación operativa de la Confederación **(3-6 mayo 2016)**.
- Difusión de los resultados de la actividad y reconocimiento a los participantes en ella **(9-13 mayo 2016)**.
- Seguimiento trimestral de las acciones de mejora junto al resto de actividades presentes en el POA **(a partir del 13 de mayo 2016)**.

Quién es el responsable del plan de mejora y quiénes participan en él:

Responsable: Área de Planificación y Calidad.

Participantes: Todas las áreas de la Confederación y Órganos de Gobierno.

Qué métodos o técnicas se usan:

- 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.**

Qué productos o materiales físicos se obtienen con el plan:

- Formulario online de recogida de aportaciones.
- Herramienta de priorización de mejoras.
- Plan Operativo actualizado.

Evaluación del plan de mejora:

REFLEXIONA Y COMPARTE...

¿Se ha hecho lo que estaba previsto en el plan de mejora?

La experiencia ha sido muy positiva y destacamos especialmente la implicación y compromiso de los OG en la actividad, quienes incluso adoptaron la decisión de incluir en adelante un espacio para la reflexión sobre acciones de mejora en sus reuniones.

A nivel global de la organización hemos percibido que en ningún momento se ha subestimado la relevancia de la actividad como herramienta para la mejora continua de la Confederación y la necesidad de que se convierta en una práctica habitual.

Concluyendo, el factor clave de éxito ha sido el compromiso de los participantes, síntoma de un modelo de gestión suficientemente maduro y reconocible internamente.

Teniendo en cuenta además el alto nivel de participación quizá la mejor decisión tomada haya sido segmentar las estrategias, los espacios y la capacidad de implicación y toma de decisiones por perfil de los grupos de interés.

Como aspecto de mejora, hay elementos en la planificación ofrecidos a los grupos de interés que se deberían haber "aligerado" mediante la simplificación del lenguaje utilizado y la eliminación de tareas "burocráticas".

¿Se han conseguido los resultados que estaban previstos?

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.

Para las próximas mejoras que se lleven a cabo en la organización y teniendo en cuenta el aprendizaje obtenido: ¿qué cambiarías a la hora de planificar? ¿cómo harías el seguimiento de la ejecución de la mejora?

Me aseguraría de incluir como característica en la actividad de mejora su capacidad de ser una experiencia transferible, especialmente entre las entidades de nuestro movimiento asociativo.

Igualmente haría 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.

Aseguraría 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.

DEFINICIÓN DEL PLAN DE MEJORA: Diseño y ejecución de acciones para el fomento de la participación del personal y órganos de gobierno en los procesos de planificación y mejora.

AREA DE GESTIÓN SOBRE LA QUE SE INTERVIENE: Orientación a las Personas y Partes Interesadas con enfoque hacia la mejora continua.

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA

OBJETIVO: Diseñar e implantar de forma permanente para la Confederación una herramienta innovadora de fomento de la participación para los grupos de interés internos que aumente su deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua.

SI QUIERES SABER MÁS, CONTACTA CON: (Alfonso Serrano Movilla, 672 36 48 54. <http://consaludmental.org/>)

Título completo del plan de mejora elegido y priorizado:	Diseño y ejecución de acciones para el fomento de la participación del personal y órganos de gobierno en los procesos de planificación y mejora.
Área de gestión a la que afecta principalmente el plan de mejora:	<i>Orientación a las Personas y Partes Interesadas con enfoque hacia la mejora continua.</i>
Problemas o necesidades que originan poner en marcha esta mejora:	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Motivos por los que habéis elegido esta mejora sobre otras:	<ul style="list-style-type: none"> • Transición de ISO al modelo EFQM obliga a una mayor participación de las partes interesadas en la gestión y mejora continua de la Confederación. • Necesidad de sistematizar la recogida de información relacionada con las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos. • Necesidad de aprovechar el talento, experiencia y conocimiento de las personas de la Confederación para la mejora de la misma.

	<ul style="list-style-type: none"> • Este tema es una necesidad sentida y debatida en la confederación en múltiples ocasiones, y desde 2016 y aprovechando el cambio al modelo EFQM, se ha sensibilizado y tratado de motivar a las personas de la Confederación acerca de la importancia de su participación para la mejora. • Es una actividad que se puede gestionar con los recursos propios de la Confederación y su ejecución no impacta en el presupuesto de la misma. Además es una actividad que se puede liderar y coordinar desde el área de Planificación y Calidad.
<p>Qué resultados de éxito y qué escenario esperabais tener:</p>	<p>Que la Confederación:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Que tanto el personal como los Órganos de Gobierno:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.

Qué acciones o fases de trabajo se abordan y en qué días o semanas
(Indica las 4-5 actividades que vais a llevar a cabo para hacer realidad el plan de acción y asignales los tiempos de trabajo)

- 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. **(28 - 31 Marzo 2016)**
- 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). **(4 – 8 Abril 2016)**
- Recogida y seguimiento de la participación de los grupos de interés internos en la actividad. **(8 – 22 Abril 2016)**
- Análisis de las aportaciones recogidas y valoración de las mismas por parte del equipo de coordinación. **(25 – 27 Abril 2016)**
- Realización de aportaciones, revisión y aprobación de las acciones de mejora por parte de Órganos de Gobierno **(29 - 30 Abril 2016)**
- Incorporación de las propuestas seleccionadas a la planificación operativa de la Confederación. **(3 – 6 Mayo 2016)**
- Difusión de los resultados de la actividad y reconocimiento a los participantes en ella. **(9-13 Mayo 2016)**
- Seguimiento trimestral de las acciones de mejora junto al resto de actividades presentes en el POA. **(A partir del 13 de Mayo 2016)**

<p>Quién es el responsable del plan de mejora y quiénes participar en él:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Área de Planificación y Calidad • Participantes: Todas las áreas de la Confederación y Órganos de Gobierno.
<p>Qué métodos o técnicas se usan:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Qué productos o materiales físicos se obtienen con el plan:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario online de recogida de aportaciones. - Herramienta de priorización de mejoras. - Plan Operativo actualizado.

EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

¿Se ha hecho lo que estaba previsto en el plan de mejora?

La experiencia ha sido muy positiva y destacamos especialmente la implicación y compromiso de los OG en la actividad, quienes incluso adoptaron la decisión de incluir en adelante un espacio para la reflexión sobre acciones de mejora en sus reuniones.

A nivel global de la organización hemos percibido que en ningún momento se ha subestimado la relevancia de la actividad como herramienta para la mejora continua de la Confederación y la necesidad de que se convierta en una práctica habitual.

Concluyendo, el factor clave de éxito ha sido el compromiso de los participantes, síntoma de un modelo de gestión suficientemente maduro y reconocible internamente.

Teniendo en cuenta además el alto nivel de participación quizá la mejor decisión tomada haya sido segmentar las estrategias, los espacios y la capacidad de implicación y toma de decisiones por perfil de los grupos de interés.

Como aspecto de mejora, hay elementos en la planificación ofrecidos a los grupos de interés que se deberían haber “aligerado” mediante la simplificación del lenguaje utilizado y la eliminación de tareas “burocráticas”.

¿Se han conseguido los resultados que estaban previstos?

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.

Para las próximas mejoras que se lleven a cabo en la organización y teniendo en cuenta el aprendizaje obtenido: ¿qué cambiarías a la hora de planificar? ¿Cómo harías el seguimiento de la ejecución de la mejora?

Me aseguraría de incluir como característica en la actividad de mejora su capacidad de ser una experiencia transferible, especialmente entre las entidades de nuestro movimiento asociativo.

Igualmente haría 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.

Aseguraría 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.