



# **EXPERIENCIA DE FELEM EN LA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA GCRP-25**

**JORNADA “PACIENTES 2006” FUNDAMED**

Almudena Sainz Fernández-Fabuel

[www.esclerosismultiple.com](http://www.esclerosismultiple.com)

## INDICE

- 1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y ALCANCE DEL SISTEMA**
- 2. METODOLOGÍA DE LA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA**
- 3. CONCLUSIONES**



## DATOS BÁSICOS

<b>Visión- Misión</b>	<p>Aglutinar entidades de EM potenciándolas, representándolas y coordinándolas para mejorar la calidad de vida de los afectados.</p> <p>Finalidad: defensa de derechos, promoción de la investigación y atención socio-sanitaria.</p>
<b>Características</b>	<p>Entidad a nivel estatal compuesta por 23 organizaciones miembros que aglutinan a 5.500 afectados.</p>
<b>Problemática diferenciadora</b>	<p>Afecta a personas jóvenes (15-50 años).</p> <p>2ª causa de discapacidad tras accidentes tráfico.</p> <p>40.000 afectados en España.</p>



FEDERACIÓN ESPAÑOLA  
PARA LA LUCHA CONTRA LA  
ESCLEROSIS MÚLTIPLE

**IMPLANTACIÓN DE LA NORMA GCRP-25**


**Presentación de FELEM**

# ORGANIGRAMA





## POLÍTICA DE LA CALIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



MARZO 2006

**POLÍTICA DE CALIDAD**  
Federación Española para la Lucha contra la Esclerosis Múltiple

La Federación Española para la Lucha contra la Esclerosis Múltiple (FELEM) nace en 1996 con el objetivo de aglutinar asociaciones y entes de esclerosis múltiple (EM) en España y darles soporte de diversa índole, facilitando un servicio dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas con EM. Asimismo, la finalidad de FELEM es la defensa de los derechos de las personas afectadas y la promoción de la investigación en todos los ámbitos.

Para alcanzar estos objetivos finales, desde la dirección de FELEM consideramos que es necesario prestar un servicio de calidad además de socialmente responsable, tanto para las asociaciones integrantes de la Federación como para la Administración Pública y la Sociedade.

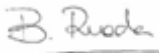
FELEM toma como referencia la norma GCRP-25 (*Gestión de la Calidad y Responsabilidad Social para organizaciones de Personas*) para implantar un sistema de gestión integrado en toda la organización, de modo que se asegure la calidad en la prestación del servicio y la responsabilidad social en su gestión.

Como primer paso en este proceso, y columna vertebral del sistema, se establece esta Política de la Calidad y Responsabilidad Social que recoge el compromiso de FELEM con el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- Defender los derechos del paciente junto con las asociaciones federadas, desarrollando los procesos clave de la organización.
- Potenciar el crecimiento y estructuración de las entidades de EM en España, y fortalecer y mejorar la gestión de la propia federación, para favorecer este crecimiento a través de la implantación y difusión del Sistema de Gestión de la Calidad y la Responsabilidad Social.
- Impulsar la participación del personal implicado en la toma de decisiones y en la definición de estructuras e institucionalización de la entidad.
- Promover la formación para proporcionar la mejor atención a los afectados en las Asociaciones que forman parte de FELEM y en las acciones que dirige directamente a los pacientes.
- Establecer relaciones estables con entes que respondan a los intereses de FELEM, basadas en el respeto y el compromiso mutuo con el fin de alcanzar los objetivos comunes.

De este modo toda la organización estará al corriente de los principios de gestión de calidad y responsabilidad social de FELEM, siendo su implantación y participación en los mismos, pieza fundamental para alcanzar los fines de la organización.

La Dirección de FELEM se hace responsable de la implantación del sistema GCRP-25, implantando y dedicando los recursos necesarios, comprometiéndose a revisar los resultados alcanzados al menos una vez al año. Además de forma a asegurar la mejora continua de todo el sistema, éste se someterá a una auditoría interna anual para detectar las carencias y áreas de mejora.



**B. Ruada**  
Begoña Ruada Martínez  
Directora

- Refleja la Misión de la Federación
- Enumera los objetivos estratégicos que se desarrollarán en el Plan Estratégico
- Propuesta desde la Dirección de **FELEM**
- Conocida por toda la organización
- Pública, dirigida a los Grupos de Interés

**ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN: Toda la organización**



## DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN : FASES





## DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

### PLAN (Planificar)



✓ **Mapa de Grupos de Interés** →

ASEGURAR REQUISITOS  
CONCUERDAN CON DEMANDAS  
USUARIOS Y G.I.

✓ **Fichas de procesos** →

OPTIMIZAR FUNCIONAMIENTO  
INTERNO

✓ **Diagnóstico inicial** →

AUTOEVALUACIÓN FRENTE A  
LAS EXIGENCIAS DE LA GCRP-25

✓ **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:  
Objetivos, metas e indicadores**

↳ DEFINIR ACCIONES, TIEMPOS PARA LLEVARLAS A CABO, Y  
RESPONSABLES. SU CUMPLIMIENTO ES EL OBJETIVO DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN

---

### MATRIZ DE GRUPOS DE INTERÉS

Grupo Interés	Clase	ECONÓMICOS					SOCIALES						Valores sostenibilidad		SUMA
		Financiación	Calidad gestión transparencia	Diversidad de la financiación	Reputación y valor de marca	Sumatorio	Condiciones de trabajo RS	Formación	Estabilidad en el empleo	Igualdad Integración	Patrocinios/Colaboración	Sumatorio	E	S	
<b>Pacientes</b>															
	Asociaciones de pacientes														
	Pacientes														
	Familiar	3	2	3	3	11	1	3	2	2	3	11	3	3	6
	Cuidador														
	Otros pacientes														
<b>Empleados</b>															
	Contratados	3	2	3	2	10	3	2	3	1	1	10	2	2	4
	Voluntarios	1	3	1	3	8	1	3	1	1	1	7	2	2	4
<b>Proveedores</b>															
	Imprentas														
	Equipos	2	2	1	2	7	1	1	2	1	1	6	2	1	3
	Agencias (publ, com, merc)														
<b>Financidor</b>															
	Industria farmacéutica	3	3	2	3	11	2	1	2	1	3	9	3	2	5
	Industria alimentaria	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2
	Fundaciones	2	3	3	3	11	2	3	2	2	3	12	3	3	6
	Donantes	2	3	1	3	9	2	2	1	1	3	9	2	2	4
<b>Administraciones Públicas</b>															
	Administración Comunitaria	2	3	3	2	10	2	3	3	2	3	13	2	3	5
	Administración Nacional	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	13	3	3	6
	Administración CCAA	3	3	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	1	3
	Administración Local	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	2	1	3
<b>Profesionales sanitarios</b>															
	Médicos generales	1	2	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2
	Médicos especialistas	3	3	2	3	11	2	3	3	2	2	12	3	3	6
	Farmacéuticos	1	2	1	3	7	1	1	1	1	1	5	2	1	3
	Enfermeros	1	2	1	3	7	2	1	1	1	1	6	2	1	3
	Sociedades científicas	2	3	2	3	10	2	2	1	1	2	8	2	2	4
<b>Organizaciones Sociales</b>															
	Asociaciones otras enf.	1	3	1	3	8	1	3	2	1	2	9	2	2	4
	Foros nnales y europeos	1	3	1	3	8	1	2	2	1	2	8	2	2	4
<b>Medios de Comunicación</b>															
	Sanitarios	2	3	1	3	9	2	3	2	1	2	10	2	2	4
	Sectoriales	3	3	1	3	10	2	3	2	1	2	10	2	2	4

➤ Recoge los Grupos de Interés identificados por FELEM

➤ Confronta sus expectativas con los valores de FELEM

➤ Establece un sistema para clasificarlos y priorizar actuaciones

➤ **GI Estratégicos**

➤ **GI Principales**

➤ **GI Secundarios**

## BASE DEL MAPA DE PROCESOS: ESTABLECER PROCESOS CLAVE A PARTIR DE LAS ACTIVIDADES

PROCESOS	SUBPROCESOS
<b>GESTIÓN ECONÓMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información subvenciones</li> <li>- Gestión</li> <li>- Captación de fondos</li> <li>- Documentación e informes</li> <li>- Memorias proyectos</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos a profesionales de la entidad</li> <li>- Intranet</li> <li>- Seminarios monográficos de gestión</li> <li>- Manuales/ Información</li> </ul>
<b>SENSIBILIZACIÓN- DIFUSIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Día Nacional</li> <li>- Campañas</li> <li>- Web</li> <li>- Revista / Folleto</li> <li>- Comunicados de Prensa</li> <li>- "Mailings"</li> <li>- Foros/ Comités</li> <li>- Medios de comunicación (AIS y Otros)</li> </ul>
<b>INVESTIGACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios sobre la enfermedad</li> <li>- Difusión últimas novedades</li> <li>- Estudios sociales/ necesidades vs realidad</li> </ul>
<b>DESARROLLO PROYECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Protocolización</li> <li>- Intercambio de buenas prácticas</li> <li>- Seminarios y cursos</li> <li>- Intercambio de buenas prácticas entre asociaciones</li> <li>- Coordinación de campañas nacionales</li> </ul>

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Objetivos Estratégicos	
1	<b>Defender los derechos del paciente junto con las asociaciones federadas,</b> desarrollando los procesos clave de la organización
2	Potenciar el <b>crecimiento y estructuración de las entidades de EM</b> en España, y fortalecer y mejorar la gestión de la propia federación, para favorecer este crecimiento a través de la <b>implantación y difusión del Sistema de Gestión de la Calidad y la Responsabilidad Social</b>
3	<b>Impulsar la participación del personal</b> implicándoles en la toma de decisiones y en la definición de estructuras e institucionalización de la entidad
4	<b>Promover la formación</b> para proporcionar la mejor atención a los afectados en las Asociaciones que forman parte de FELEM y en las acciones directamente dirigidas a los pacientes
5	<b>Establecer relaciones estables</b> con entidades que respondan a los intereses de FELEM, <b>basadas en el respeto y el conocimiento mutuo con el fin de alcanzar los objetivos comunes</b>

## DETALLE DE LAS FASES EN LAS QUE SE ESTÁ TRABAJANDO

② DO

✓ Formación y sensibilización

← (Hacer)

✓ Cumplimiento con los requisitos documentales

③ CHECK

↙ (Comprobar)

✓ Verificar los registros del Sistema

✓ Resolver las desviaciones detectadas

PENDIENTE

✓ Revisiones de la Dirección

✓ Memorias de actividades

④

ACT

↘ (Actuar)



# NIVELES Y ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA GCRP-25





## DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Procedimientos requeridos por la Norma

<b>PROCEDIMIENTOS / ASPECTOS ASOCIADOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<b>6 Relacionados con el Aseguramiento de la Calidad</b>	Requisitos legales, actas, auditorías, requisitos asociaciones
<b>1 de Comunicación externa e interna</b>	Campañas, subvenciones, ayudas, premios, tratamientos...
<b>1 de Gestión Administrativa y Económica</b>	Requisitos legales, fichas proveedores, fichas seguimien.
<b>1 de Gestión del Personal</b>	Cursos, fichas personal.

- Otros prácticas clave relacionadas con los servicios de FELEM

<b>Gestión de Proyectos</b>



## ASPECTOS A DESTACAR

- **Amenazas:** Desconocimiento social, ámbito socio sanitario poco desarrollado, alto riesgo de discriminación laboral, grave déficit en la provisión pública de servicios.
- **Oportunidades:** Referentes Europeos e internacionales, nueva Ley antidiscriminación, tendencias a establecer prestación de dependencia ya garantizar el derecho a servicios sociales, interés de la industria farmacéutica en la investigación.
- **Fortalezas:** Progresiva incorporación jóvenes a nivel directivo y profesionales en asociaciones, buenas actividades de comunicación, capacidad y experiencia en campañas.
- **Debilidades:** Baja capacidad de reivindicación y movilización social, baja implicación de los afectados, déficit de recursos económicos y de profesionales y directivos FELEM