



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2015

## Carta de Renovación del compromiso

Madrid, octubre de 2015

Estimados amigos y amigas,

A través de esta carta me gustaría expresar en nombre de la Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA (anteriormente Confederación FEAFES), la cual presido, nuestro firme interés en mantener el compromiso adquirido con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios que promueve.

Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y sus familias, la defensa de sus derechos y la representación del movimiento asociativo.

Es precisamente esa defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental y sus familias, y por extensión de las personas y organizaciones que trabajamos con ellas, la que nos llevó en 2007 a suscribir nuestro compromiso con el Pacto Mundial. Los principios que recoge esta iniciativa, basados en Declaraciones y Convenciones Universales forman parte ya, de una manera u otra, de nuestra cultura y forma de actuar en la organización.

Así, desde la publicación del último informe de nuestro organización en 2012, desde la Confederación hemos hecho un importante esfuerzo por mejorar nuestro modelo organizativo, mejorando la eficacia de nuestro sistema de gestión y nuestros procesos de planificación estratégica, las condiciones laborales y la calidad de la formación continua recibida por nuestros trabajadores y trabajadoras, los canales de información y comunicación con los grupos de interés, la colaboración con otras entidades aliadas y colaboradoras, la implantación de medidas respetuosas con el medio ambiente e incorporando nuevas herramientas TIC y medidas de transparencia en la gestión.

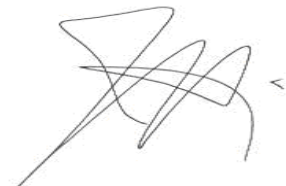
Además, en 2015, la Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (FEAFES) pasa a llamarse 'Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA'.

El nuevo nombre engloba a todos los perfiles a los que este movimiento asociativo se dirige, teniendo en cuenta que trabaja por la salud mental de las personas, estén o no diagnosticadas, y siempre con especial interés, por el apoyo y acompañamiento que requieren, hacia aquellas que tienen un trastorno mental grave y hacia sus familias.

Para la Confederación es también importante ofrecer a la sociedad una visión positiva, que se acerque más al concepto de 'salud mental' y se aleje del de 'enfermedad mental'. De esa forma, se propicia que el conjunto de la sociedad se sienta interpelada directamente por el mensaje de la Confederación, ya que el nuevo nombre diluye la diferenciación entre personas sanas y personas con enfermedad, en tanto que todos debemos cuidar la salud mental.

Esperamos que todas estas acciones nos ayuden a continuar avanzando en el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial. A pesar de las dificultades económicas y de recursos que asolan actualmente a nuestro país, el respeto a los derechos de las personas para las que trabajamos y con las que colaboramos seguirá siendo de obligado cumplimiento dentro de la Confederación.

Recibid un fuerte abrazo.



NEL ANXELU GONZÁLEZ ZAPICO

Presidente de la Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA

## Información general

**Perfil de la entidad:** Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA.

- **Dirección:** C/ Hernández Más, 20-24.
- **Dirección web:** [www.consaludmental.org](http://www.consaludmental.org).
- **Alto cargo:** NEL ANXELU GONZÁLEZ ZAPICO, Presidente.
- **Fecha de adhesión:** 10/01/2007.
- **Número de empleados:** 21.
- **Sector:** ONG.
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Servicios de atención a familias y personas con enfermedad mental y defensa de sus intereses.
- **Ventas / Ingresos:** 3.763.749,36 euros (2014).
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** 2.655.059,70 euros (2014).
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Personal, Aliados, ONG Homólogas, Sociedad y Proveedores.
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Estos grupos están identificados y definidos en la documentación propia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** España.
- El Informe de Progreso tiene como alcance todas las actividades y áreas de trabajo de la Confederación. Sin limitaciones, salvo en aquellos casos en los que la información solicitada sea considerada como sensible para la organización o afecte a la protección de datos personales.
- En base a la información solicitada en el Informe de Progreso, se aportarán los datos necesarios extraídos de nuestras diversas fuentes de información; memorias económicas anuales, informes de auditorías económicas y de calidad, evaluaciones internas y externas, informes de evaluación de los planes operativos anuales, Memorias Anuales, Informes de cumplimiento de los presupuestos anuales, informes de evaluación de procesos, de resultados respecto a los objetivos de calidad, informes de seguimiento de los planes estratégicos...
- Se han establecido los canales de comunicación para la difusión del informe de progreso por cada uno de los grupos de interés; los canales son diversos, tales como la página web, reuniones de los órganos de gobierno, mail a las entidades asociadas...
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:**
  - Reconocimiento a la gestión y al compromiso social: nivel 2 estrellas, de acuerdo con los estándares acreditativos de este nivel validados por el Equipo de Evaluadores de la Fundación Grupo Develop (2014).
  - Premio Mejor Información a Pacientes: Asociaciones de Pacientes que concede la revista Medical Economics (2010).
  - Medalla de Bronce al Mérito Penitenciario que concede el Ministerio de Interior (2008).
  - Encomienda de la Orden Civil de Sanidad concedida por el Ministerio de Sanidad y Consumo (2008).
- El periodo al que hace referencia el informe es 2015, con referencias cuando sea necesario a aspectos relevantes relacionados con la organización, no contemplados en el Informe anterior.
- El Informe de Progreso tendrá un ciclo de presentación bianual.

## Hechos Clave de la Confederación

Anualmente, la Confederación elabora un informe en el que describe el trabajo realizado y los resultados obtenidos dentro de la Confederación para la recogida de información sobre la satisfacción de sus grupos de interés sobre servicios y actividades durante el año 2014.

El objeto de este informe es, en primer lugar, dar cumplimiento a uno de los requisitos recogidos en la ISO 9001:2008, en su apartado 5.6.2 *Información de entrada para la revisión*, en el que se hace explícita la necesidad de contar con información de entrada sobre la retroalimentación del cliente para la revisión de la dirección.

Además, nos gustaría resaltar la importancia que para la Confederación tiene el contar con las opiniones y aportaciones de sus grupos de interés en la búsqueda de la mejora continua de los servicios que ofrece. El alto interés de la Confederación por alinear su estrategia con las necesidades y expectativas de los grupos de interés se hace visible en su esfuerzo por gestionar de manera sistemática sus relaciones institucionales y en las mediciones de la satisfacción que anualmente se realizan con sus grupos de interés.

Los beneficios que perseguimos desde la Confederación con este compromiso por mantener una actitud de escucha permanente de nuestros grupos de interés los podemos resumir de la siguiente manera:

- Facilita una mejor gestión de nuestra imagen social y reputación.
- Aprendemos a través de las experiencias de nuestros grupos de interés, lo que genera mejoras de nuestros servicios y funcionamiento.
- Permite desarrollar la confianza entre la Confederación y sus grupos de interés.
- Posibilita la comprensión del entorno en el que trabajamos, incluso en desarrollo de nuevas actividades y la identificación de nuevas oportunidades estratégicas.
- Nos ofrece un espacio para informar, formar, sensibilizar e influenciar a los grupos de interés y la sociedad en general para mejorar sus procesos de toma de decisiones y las acciones que afectan a la Confederación y a la sociedad.
- Nos ayuda a construir un desarrollo social más equitativo y sostenible al brindar una oportunidad de participar en los procesos de toma de decisiones a quienes tienen derecho a ser escuchados.
- Permite la combinación de recursos (conocimiento, personas, recursos económicos y tecnología) que resuelva los problemas y alcance objetivos que la Confederación no podría lograr de forma independiente.

La metodología elegida para recoger información sobre la satisfacción de los grupos de interés respecto a la Confederación y sus servicios ha variado en cada caso, con el fin de asegurar la mayor participación posible de estos y asegurar el cumplimiento de aquellos requisitos que se han establecido internamente, relativos a la confidencialidad y privacidad de los datos ofrecidos.

Los Órganos de Gobierno, tal y como se marca en nuestro organigrama, trabajan en tres niveles; nivel de Asamblea General, nivel de Junta Directiva (formada por diecinueve miembros, representantes de las diferentes federaciones y asociaciones uniprovinciales) y Comisión Permanente, órgano ejecutivo por delegación de Junta Directiva que se reúne mensualmente. El presidente de la Confederación participa y lidera la actividad en estos tres niveles.

La Junta Directiva mide a través del seguimiento y revisión del Informe de progreso el grado de implantación de los 10 principios.

La Confederación Salud Mental España no tiene proyectos de colaboración, ni desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas.

### Más información

- Dirección web: <http://www.consaludmental.org>
- Día de publicación del Informe: viernes, 30 de octubre de 2015
- Responsable: Alfonso Serrano Movilla

**Principio 1: Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

## DIAGNÓSTICO

### Implantación:

Respecto al diagnóstico realizado con el personal, a través de la encuesta anual se ha comprobado que las cuestiones relacionadas con el salario anual percibido, el horario y la participación del personal en la toma de decisiones han sido destacados como aspectos mejorables, por lo que parece necesario seguir analizando estas situaciones y establecer acciones para la mejora de los resultados con el fin de evitar el riesgo de situaciones de estrés y dificultades para la conciliación de la vida personal y laboral.

Respecto al diagnóstico realizado con los clientes, la Confederación cuenta con distintos instrumentos para obtener información de la percepción de los grupos de interés: Cuestionarios para las personas usuarias, cuestionarios para las entidades con los programas desarrollados y sistema de atención de quejas y sugerencias, existiendo un sistema de definido para la gestión de las mismas.

Del análisis de la información y los resultados obtenidos con estos instrumentos parecen indicar la necesidad de realización de actividades de visibilización de los servicios y sus actividades, para hacerlos accesibles a un mayor número de usuarios, así como la capacidad de los mismos para reducir los tiempos de espera. Igualmente, desde el propio equipo de profesionales se alerta de la necesidad de proteger los datos personales de los clientes, especialmente los relativos a datos de salud.

Respecto al diagnóstico relacionado con los proveedores, aunque la Confederación utiliza pocos proveedores nuevos, normalmente se tiene ya una experiencia previa con ellos y hasta ahora la valoración que se suele hacer de los mismos es positiva, se ha visto necesario establecer los mecanismos que prevengan la aparición de conflictos de interés en la contratación de los mismos.

### Objetivos:

#### Respecto al personal:

- Difundir la política retributiva entre el personal y efectuar una revisión del salario de cada profesional a través de los resultados obtenidos en la evaluación anual de desempeño.
- Analizar individualmente las necesidades de conciliación de cada profesional y buscar alternativas en la organización del trabajo en la Confederación para facilitar la conciliación.
- Revisar las herramientas existentes en la Confederación para la participación del personal en la toma de decisiones y desarrollar nuevas herramientas.

#### Respecto a los clientes:

- Desarrollar nuevas herramientas de difusión y visibilización de los servicios ofrecidos.
- Analizar el alcance, capacidad y eficacia de los servicios ofrecidos actualmente, con el objeto de adaptarlo a las necesidades de los clientes.
- Realizar el mantenimiento adecuado de las medidas adoptadas para el cumplimiento de la LOPD (incluyendo las auditorías externas bianuales) e incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que ofrezcan un mayor nivel de protección de los datos personales de los clientes.

#### Respecto a los proveedores:

- Establecer una política de prevención de situaciones de conflictos de interés en la contratación de proveedores externos, asumida y aprobada por los Órganos de Gobierno de la Confederación.

## POLÍTICAS

### Implantación:

La Confederación cuenta con una declaración por parte de sus órganos de gobierno de la política de calidad, documentada y visible dentro de sus instalaciones, así como su Identidad (misión, visión y valores). Toda esta información está a disposición de sus grupos de interés a través de su Página Web ([www.consaludmental.org](http://www.consaludmental.org))

Respecto a los **clientes**, la Confederación ha documentado la identificación de los mismos y las vías de comunicación disponibles.

Respecto al **personal**, todos los aspectos relacionados con la gestión laboral (formación, vacaciones...) están documentados y procedimentados en el Sistema de gestión de Calidad. La identidad de la Confederación es comunicada al nuevo trabajador durante su plan individualizado de acogida. Desde 2012 está implantada una política retributiva para todo el personal de la Confederación. Además, se ha reforzado el compromiso con los temas legales y éticos de la Confederación, mediante la elaboración y aprobación del Código Convivencia y la revisión de los Estatutos en 2015. Por último, está documentada la política de selección y contratación y cuenta con la implicación de los órganos de Gobierno para los puntos de decisión relacionados con la puesta en marcha de procesos de selección y contratación de personal.

Por último, respecto a los **proveedores**, está documentado dentro del SGC el proceso de Compras. Además, existe una instrucción técnica para la gestión de los proveedores (criterios de selección, seguimiento del pedido y evaluación del proveedor) y una política de prevención de conflictos de interés que aborda el tema de la gestión de proveedores aprobada por los Órganos de Gobierno.

### Objetivos:

- Se pretende que progresivamente se incluyan todas las mejoras necesarias en la documentación de las políticas que regulan el funcionamiento de la Confederación, tanto para el personal como para los clientes.
- Igualmente, es necesario dar información a nuestros proveedores, financiadores y colaboradores más significativos acerca de la identidad de la Confederación (Misión, Visión y Valores).

## ACCIONES

### Implantación:

Respecto a los **clientes**, durante 2015 y con motivo del cambio de marca la Confederación, se han reforzado las acciones de difusión y visibilización de los servicios ofrecidos, tanto en eventos públicos como a través de las herramientas de comunicación de las que la Confederación dispone. Igualmente, mediante la evaluación de los servicios certificados bajo la norma ISO 9001:2008 desde 2010, se analiza permanentemente el alcance, capacidad y eficacia de los servicios ofrecidos y en próximos meses este análisis será aún más pormenorizado gracias a la progresiva implantación de un CRM en marcha desde 2015 que entre otras ventajas permitirá tener unificados y actualizados todos los datos de los clientes, incluyendo datos históricos, preferencias, usos, información demográfica y de contacto y ofrecer un mayor nivel de protección de los datos personales de los clientes.

Respecto al **personal**, estas son las medidas más relevantes tomadas en el último año:

- Refuerzo del compromiso con los temas legales y éticos de la Confederación, mediante las siguientes acciones (complementarias a las explicadas en el anterior apartado) que se encuentran ahora mismo en proceso: Elaboración de un Código Ético / Conducta y la elaboración de un RRI.
- Análisis exhaustivo por parte de la Fundación Lealtad en base a sus criterios de transparencia y buenas prácticas en los periodos 2012 – 2013 y 2014.
- Desarrollo del Plan de Formación Anual, y específicamente la formación anual para el personal sobre PRL y los reconocimientos médicos anuales.
- Sustitución de parte del mobiliario por otro más ergonómico.
- Mejora de la metodología para el desarrollo de las evaluaciones del desempeño.
- Aplicación anual de la política retributiva entre el personal.
- Atención y análisis de las necesidades de conciliación de los profesionales que lo hayan requerido.
- Refuerzo del valor de las reuniones de equipo (al menos dos al año) como herramienta de transmisión de información y de participación del personal.

Por último, respecto a los **proveedores**, con motivo del cambio de marca de la Confederación, en 2015 se ha realizado una campaña de difusión de la nueva marca y de la identidad de la Confederación dirigida también a ellos.

### Objetivos:

- Respecto a los **clientes**, se plantea seguir participando y aumentar la presencia de la Confederación en aquellos foros donde sea necesario defender los derechos de las personas con enfermedad mental y sus familias, tal y como se marca en la Misión de la Confederación. Igualmente, permanecer alerta al feedback que nos ofrecen para mejorar nuestros servicios.
- Respecto al **personal**, pretendemos aumentar el nivel de satisfacción del personal respecto a los aspectos menos valorados en la anterior encuesta de clima laboral (salario anual percibido, horario y participación del personal en la toma de decisiones) y mantener como mínimo los altos niveles de satisfacción recogidos en el resto de ámbitos.
- Respecto a los **proveedores**, se pretende continuar con la política de involucración y toma de conciencia por parte de nuestros proveedores acerca de la Identidad y las actividades de la Confederación.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

### Implantación:

La Confederación cuenta con diversas fuentes de información y comunicación con sus clientes, personal y proveedores que suponen una herramienta importante para el seguimiento de sus actividades y facilitan la identificación de mejoras de sus productos y servicios y de sus políticas, incluidas las referidas a los Derechos Humanos. Entre estas fuentes destacamos las siguientes.

- Encuestas anuales de satisfacción, dirigidas a los siguientes grupos: personal de la Confederación, usuarios/as del servicio del Centro de Documentación, del servicio de Información, del Servicio de Comunicación, del servicio de Asesoría Jurídica del servicio de Formación y de las entidades miembro.
- Resultados de las reuniones de los órganos de Gobierno, del Equipo Técnico y de los diferentes comités y comisiones presentes en la Confederación: Comisión de gerentes y coordinadores federativos, Comité de personas con enfermedad mental, Consejo consultivo, Comité de Calidad y Comité Jurídico.
- Evaluación anual de proveedores, coordinada desde el área de Administración.
- Evaluaciones y auditorías externas: De calidad, de transparencia y buenas prácticas, económicas...

Todos los empleados reciben durante su primera semana en la Confederación la información relativa a la identidad de la Confederación (Misión, Visión y Valores) a través de las actividades previstas en su plan de acogida. Además, todos los trabajadores han firmado su conocimiento y asunción del Código de Convivencia de la organización.

### Objetivos:

- Mantener o aumentar los niveles actuales de satisfacción de los clientes y personal, entendida como la respuesta a sus necesidades y expectativas y el reconocimiento y respeto a sus derechos humanos, potenciando su implicación en la detección de las mejoras necesarias en la organización. Además, continuar con la identificación de proveedores con los que establecer relaciones mutuamente beneficiosas.
- Ampliar la documentación que regula la convivencia y los aspectos éticos de la organización mediante el desarrollo del Plan de Adecuación Ética de la Confederación.

**Principio 2: Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.**

## DIAGNÓSTICO

### Implantación:

La Confederación analiza y evalúa las organizaciones con las que de alguna manera trabaja y colabora de la siguiente manera:

- Proveedores: Está implantado un proceso de compras y de gestión de proveedores en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y anualmente son evaluados por parte de los responsables de la relación por el proveedor. Generalmente son entidades que colaboran de forma habitual en el ámbito del tercer sector.
- Aliados: Está implantado un proceso de gestión de alianzas en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, que incluye los requisitos para establecer la alianza. Anualmente las alianzas son evaluadas por parte de los responsables.
- Financiadores: Está implantado un proceso de gestión de proyectos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Cada oportunidad de nueva financiación es analizada en primer lugar por el equipo técnico y posteriormente por parte de los Órganos de Gobierno.

### Objetivos:

- Establecer una política de selección de proyectos y financiadores, que ayude a la toma de decisiones en aspectos concretos como la colaboración con laboratorios farmacéuticos que son susceptibles de debatirse internamente y sobre los que puede ser clarificar el posicionamiento.

## POLÍTICAS

### Implantación:

Los procesos de compras y de gestión de proveedores están identificados y documentados en nuestro Sistema de gestión de la Calidad. Además, se someten a las auditorías económicas y de calidad establecidas a lo largo del año.

### Objetivos:

- Prevenir situaciones de conflictos de interés en la contratación de proveedores externos.

## ACCIONES

### Implantación:

Se ha establecido una política de selección de proyectos, asumida y aprobada por los Órganos de Gobierno de la Confederación.

Igualmente se ha establecido una política de prevención de situaciones de conflictos de interés en la contratación de proveedores externos, asumida y aprobada por los Órganos de Gobierno de la Confederación.

### Objetivos:

- Integrar las políticas de selección de proyectos y de prevención de situaciones de conflictos de interés en el sistema de gestión de la organización y difundir su contenido entre los grupos de interés de la Confederación.

#### \* Nota adicional:

La Confederación Salud Mental España, durante el último año y en cumplimiento de su misión, ha desarrollado de manera destacada las siguientes actuaciones en materia de defensa de derechos de las personas con trastorno mental:

- Paralización de la tipificación de los trastornos mentales como “situaciones de riesgo para la Salud Pública”, tal y como figuraba en el documento “Intervención sanitaria en situaciones de riesgo para la Salud Pública”, aprobado por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.
- Campaña contra la reforma del Código penal, por suponer un ataque frontal a los derechos de las personas con trastorno mental.
- Realización de aportaciones y revisión del Informe España 2013 sobre Derechos Humanos y Discapacidad.
- Impulso del derecho de participación y autonomía de las personas con trastorno mental y familiares en cualquier de las decisiones que les afecte.
- En el contexto de las Elecciones Europeas 2014, difusión y distribución directa de las propuestas de la Confederación para la promoción de la salud mental y la protección de los derechos de las personas con trastorno mental.
- Participación en la Campaña *X Solidaria* 2014, para garantizar la financiación y desarrollo programas enfocados a mejorar la calidad de vida y el fomento de la integración social y laboral de las personas con trastorno mental.
- Lucha contra el estigma a través de la organización de la Campaña del Día Mundial de la Salud Mental y la denuncia pública del tratamiento informativo de sucesos en la que están involucradas personas con trastorno mental.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

#### Implantación:

La Confederación cuenta con diversas fuentes de información y comunicación con sus clientes, personal y proveedores que suponen una herramienta importante para el seguimiento de sus actividades y facilitan la identificación de mejoras de sus productos y servicios y de sus políticas, incluidas las referidas a los Derechos Humanos. Entre estas fuentes destacamos las siguientes.

- Encuestas anuales de satisfacción, dirigidas a los siguientes grupos: personal de la Confederación, usuarios/as del servicio del Centro de Documentación, del servicio de Información, del servicio de Asesoría Jurídica del servicio de Formación, del Servicio de Comunicación y de las entidades miembro.
- Resultados de las reuniones de los órganos de Gobierno, del Equipo Técnico y de las de los diferentes comités y comisiones presentes en la Confederación: Comisión de gerentes y coordinadores federativos, Comité de personas con enfermedad mental, Consejo consultivo, Comité de Calidad y Comité Jurídico.
- Evaluación anual de proveedores, coordinada desde el área de Administración.
- Evaluaciones y auditorías externas: De calidad, de transparencia y buenas prácticas, económicas...

Es necesario recoger la información sobre los proveedores que disponen de una certificación.

#### Objetivos:

- Mantener o aumentar los niveles actuales de satisfacción de los clientes y personal, entendida como la respuesta a sus necesidades y expectativas y el reconocimiento y respeto a sus derechos humanos, potenciando su implicación en la detección de las mejoras necesarias en la organización. Además, continuar con la identificación de proveedores con los que establecer relaciones mutuamente beneficiosas.

**Principio 3: Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

## DIAGNÓSTICO

### Implantación:

Existen canales eficaces para la recogida de sugerencias del personal de la confederación: reuniones con responsables, aportaciones a las mejoras, encuestas de satisfacción. Se desarrollan además reuniones del equipo técnico y de área para comunicar datos y debatir sobre el funcionamiento general de la Confederación a todo el personal, incluida la comunicación de la política retributiva a los trabajadores. Además anualmente se producen reuniones individuales para la evaluación del desempeño del personal donde el trabajador puede realizar sus propuestas y aportaciones.

### Objetivos:

- Documentar los sistemas de comunicación interna y todas las cuestiones relacionadas con la gestión laboral.

## POLÍTICAS

**Implantación:** Comentado anteriormente.

### Objetivos:

- Si bien es cierto que existen acuerdos implícitos dentro de la organización acerca de su regulación y funcionamiento, puede ser positivo documentar estas políticas para asegurar su comunicación a todo el personal.

## ACCIONES

### Implantación:

Dentro de la gestión de personal, se encuentra definida y comunicada a todo el personal la posibilidad de promoción para acceder a otros puestos de trabajo de manera planificada, posibilitando así el desarrollo personal y mejorando las condiciones económicas.

En la encuesta de clima laboral se evalúa la percepción de los trabajadores con los sistemas de reconocimiento existentes en la confederación.

### Objetivos:

- A las habituales, reuniones de área y de equipo técnico, cuestionarios de clima laboral, grupos de trabajo... se pueden promover nuevas herramientas de participación del personal en temas de índole laboral.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

### Implantación:

La Confederación cuenta con diversas fuentes de información y comunicación con el personal que suponen una herramienta importante para nuevos aprendizajes dentro de la organización. Entre estas fuentes destacamos las siguientes.

- Encuestas anuales de satisfacción: la Confederación realiza anualmente una encuesta de Clima Laboral que consta de 67 ítems divididos a su vez en 10 bloques: General (3 ítems), Puesto de trabajo y disponibilidad de RRHH (11 ítems), Ambiente de Trabajo (7 ítems), Condiciones Ambientales, de Infraestructuras y Disponibilidad de Recursos, Ambiente de trabajo (11 ítems), Recursos financieros de la confederación (3 ítems), Trato con superiores (8 ítems), Motivación (10 ítems), Formación (3 ítems), Comunicación (8 ítems) y Órganos de gobierno (3 ítems).
- Resultados de las reuniones del Equipo Técnico y de las diferentes áreas.
- Reuniones individuales anuales para la evaluación del desempeño.

### Objetivos:

- Mantener o aumentar los niveles actuales de satisfacción de los clientes y personal, entendida como la respuesta a sus necesidades y expectativas y el reconocimiento y respeto a sus derechos humanos, potenciando su implicación en la detección de las mejoras necesarias en la organización.

**Principio 4: Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

### DIAGNÓSTICO

**Implantación:** En nuestro trabajo no se identifican factores de riesgo relacionados con el trabajo forzoso.

**Objetivos:** Ninguno.

### POLÍTICAS

**Implantación:** Si bien es cierto que existen acuerdos implícitos dentro de la organización acerca de su regulación y funcionamiento, puede ser positivo documentar estas políticas para asegurar su comunicación a todo el personal.

**Objetivos:** Documentar las medidas de conciliación actuales y futuras.

### ACCIONES

**Implantación:**

Está documentada y difundida entre el personal la Política Retributiva de la Confederación cuyos objetivos son remunerar a los/as trabajadores/as en función de su contribución para el buen funcionamiento de la organización, implicar a los/as trabajadores/as en el desarrollo de la actividad de la organización, con el fin de garantizar los resultados, garantizar que la remuneración en la Confederación cuenta con una buena posición en el mercado y una equidad interna y adaptar la masa salarial de la Confederación a sus recursos.

Dentro de la Confederación, existen mejoras al XIV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad, tales como la flexibilidad horaria de entrada, incremento del periodo de vacaciones, jornada laboral intensiva durante los 3 meses de verano, cobro del salario mensual antes de las fechas establecidas, permisos para ausentarse por emergencias familiares y acompañamiento a médicos, permisos retribuidos para acudir a servicios sanitarios y la cobertura en casos de incapacidad temporal para que no se vea afectada la percepción de la retribución mensual del trabajador.

**Objetivos:**

- Mantener y ajustar la política retributiva a las condiciones actuales en el mercado laboral.
- Documentar y difundir de manera adecuada entre el personal las medidas adoptadas por la Confederación.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

**Implantación:**

El staff de Recursos Humanos, con la supervisión de la Dirección Ejecutiva, supervisa y monitoriza la aplicación de estas medidas y el número de beneficiarios, aunque no es un dato que se recoja en documentos públicos de control de resultados de la actividad en la organización.

El reflejo de la satisfacción del personal con la organización respecto a estos mecanismos es comprobable a través de las encuestas anuales de satisfacción respecto al clima laboral.

**Objetivos:**

- Ofrecer dentro de la organización los datos anuales sobre la aplicación de las medidas de conciliación.

**Principio 5: Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

**DIAGNÓSTICO**

**Implantación:** Nuestro país no permite la contratación de menores, y esto se refleja en el estatuto de los trabajadores y en el convenio colectivo, los cuales tienen una regulación específica para menores de 18 años, en las que se regulan diversas materias como PRL y otras de contrato.

Los encargos realizados a proveedores (productos y servicios) en nuestra organización no son susceptibles de ser realizados por menores.

**Objetivos:** Ninguno.

**POLÍTICAS**

**Implantación:** Ninguna, porque la normativa laboral de nuestro país no permite el trabajo infantil.

**Objetivos:** El código ético que se encuentra en fase de elaboración podría incluir una cláusula relativa al rechazo del trabajo infantil.

**ACCIONES**

**Implantación:** No.

**Objetivos:** No es necesario.

**Principio 6: Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.**

### DIAGNÓSTICO

**Implantación:** No se han detectado indicios de riesgo de discriminación por lo que no se ha considerado realizar un diagnóstico más profundo.

**Objetivos:** Ninguno.

### POLÍTICAS

**Implantación:** La Confederación desarrolla proyectos de integración y no discriminación orientados a personas con discapacidad, pero que pueden pertenecer o sumarse también a otros riesgos de exclusión.

**Objetivos:** Aunque de forma efectiva no se aplican políticas discriminatorias en la contratación de personal dentro de la organización, vemos positivo el establecer ese compromiso de manera escrita en un documento.

### ACCIONES

#### Implantación:

A través de un Proyecto Estratégico incluido en el Plan operativo Anual de 2015 de la Confederación, se pretende documentar y difundir las medidas que se están desarrollando en la confederación en materia de Igualdad y Conciliación de la Vida Personal y Laboral.

En la actualidad, en la Confederación se están desarrollando diferentes medidas relacionadas con estos temas y de manera genérica se mide la satisfacción de las personas con los mismos, sin embargo estas medidas no se encuentran documentadas ni existe una metodología para su aplicación o implantación.

A través del desarrollo de este Proyecto se pretende establecer dicha metodología, documentar las medidas y poder difundirlas y comunicarlas a las personas que forman parte de la Confederación y a otros grupos de interés si fuera necesario.

En relación a la igualdad de oportunidades, no hay ninguna medida concreta, aunque a tenor de la composición actual de la plantilla, se muestra un equilibrio en la composición y distribución de los puestos por género.

#### Objetivos:

- Documentar y difundir las medidas en materia de Igualdad y Conciliación de la Vida Personal y Laboral vigentes en la Confederación.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Algunos datos de la distribución en porcentajes de los órganos directivos y del equipo técnico de la Confederación, teniendo en cuenta la edad, el género... son los siguientes:

### Órganos de Gobierno

- **Directivos frente a empleados:** 20 / 21.
- **Directivos mujeres:** 8
- **Directivos hombres:** 12

### Personal

- **Mujeres:** 13
- **Hombres:** 8
- **Mayores de 45 años:** 2 (2 Mujeres)
- **Menores de 30 años:** 0
- **Empleados no nacionales:** 0
- **Empleados con contrato fijo:** 19
- **Empleados con contrato temporal:** 2

En la Confederación, además de comunicar regularmente los cambios en la composición de los órganos de gobierno a la administración competente, la composición de los órganos directivos y del equipo técnico están disponibles en la página Web de la Confederación ([www.consaudmental.org](http://www.consaudmental.org)).

No existe abierto ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el trabajo.

**Principio 7: Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**

### ACCIONES

#### Implantación:

La Confederación cuenta en su sistema de gestión de la calidad con una instrucción de trabajo dirigida a favorecer el cuidado del medio ambiente y el ahorro energético, con medidas concretas como la clasificación de desechos.

#### Objetivos:

Fomentar medidas de ahorro energético, que permitan por una parte el desarrollo de medidas favorables al medio ambiente y por otra parte aumentar la eficiencia de la organización.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

**Implantación:** No se han desarrollado acciones específicas de sensibilización medioambiental.

**Objetivos:** Desarrollar acciones específicas de sensibilización medioambiental.

**Principio 8: Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

### DIAGNÓSTICO

**Implantación:** Por el tipo de trabajo que desarrollamos (de oficina), el impacto medioambiental de nuestra actividad es muy bajo.

**Objetivos:** Ninguno.

### POLÍTICAS

**Implantación:** Ya comentado anteriormente, existe una política medioambiental descrita en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

**Objetivos:** Seguir formando y concienciando al personal sobre la política medioambiental descrita en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

### ACCIONES

#### Implantación:

Reciclaje de materiales, según su composición, uso responsable de la climatización... Además, en el pie de firma en nuestros correos advertimos de la necesidad de valorar previamente la impresión o no de estos correos.

### Objetivos:

Desarrollar nuevas acciones concretas de respeto al medio ambiente, que se añadan a las ya implantadas, tales como:

- Cooperación departamental:
  - Integrar el medio ambiente en todos los ámbitos de la organización, como parte fundamental de la gestión de la misma.
  - Estudiar la compra de materias primas y auxiliares alternativas de menor peligrosidad.
  - Tener en cuenta la minimización de residuos y emisiones en el diseño de nuevos productos, equipos y procesos.
  - Evita duplicar trabajo y esfuerzo.
- Gestión de los residuos:
  - Los puntos de recogida de residuos se deben mantener en condiciones adecuadas de higiene y seguridad.
  - Los residuos se deben depositar y segregar en los puntos indicados.
  - No se deben utilizar puntos no identificados de recogida de residuos.
  - En el momento que se genere un residuo no habitual se debe comunicar al responsable.
  - No se deben abandonar nunca los residuos.
- Consumo de agua:
  - El mantenimiento de la red de abastecimiento, la revisión de circuitos y la comunicación inmediata de cualquier avería para su reparación, evita las pérdidas por goteo y fugas.
  - La dosificación adecuada de los productos de mantenimiento, auxiliares o de limpieza que se emplean, y su elección en base a la menor toxicidad, facilita el tratamiento de las aguas residuales y posibilita su reutilización.
- Consumo eficiente de energía:
  - Impulsar el establecimiento de objetivos de reducción de consumo energético dentro de los programas periódicos de la organización.
  - Sugerir medidas de eficiencia energética y uso de combustibles más limpios o energías renovables.
  - Apagar el ordenador cuando no se vaya a usar en períodos superiores a una hora.
  - Utilizar luz natural siempre que sea posible y apagar las luces al final de la jornada laboral.
  - Utilizar la calefacción y el aire acondicionado de forma responsable (Es suficiente 20° C en invierno y 24° C en verano).

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Los datos correspondientes a **consumos de electricidad, agua y papel en el año** son:

Electricidad: 9.051,29 €.

Agua: 2.364,09 €.

Gasto oficina: 1.375,50 €

**Objetivos:** Reducir el gasto en electricidad, agua y papel

**Implantación:** No existen mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.

**Objetivos:** Aunque están establecidas en nuestro SGC las medidas a contemplar respecto al medio ambiente, no se han definido indicadores de cumplimiento de las mismas. Sería interesante por tanto incluirlos en nuestros planes operativos anuales.

**Principio 9: Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

### ACCIONES

**Implantación:** No se han realizado hasta la fecha actividades para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### Objetivos:

Establecer acciones concretas de desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

**Implantación:** No se han realizado hasta la fecha actividades para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### Objetivos:

Establecer acciones concretas de desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**Principio 10: Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.**

### DIAGNÓSTICO

#### Implantación:

La Confederación se somete desde 2013 a una evaluación sobre transparencia y buenas prácticas llevada a cabo por la Fundación Lealtad en base a un exigente sistema de indicadores. Los riesgos más habituales a los que se enfrentan las ONG en este ámbito son los de fraude económico y daño a la imagen de la organización por falta de transparencia.

#### Objetivos:

Mantener el sello de ONG acreditada por la Fundación Lealtad, como garantía y confianza externa de transparencia en la gestión.

### POLÍTICAS

#### Implantación:

Todos los miembros de OG y los trabajadores de la Confederación conocen y han formado el Código de Convivencia de la Confederación. Así mismo, todos los miembros de la Junta Directiva deben firmar la política de conflicto de interés de la Confederación, establecida en 2013.

#### Objetivos:

Asegurarse de que los nuevos miembros de OG conocen y asumen la política de conflicto de interés de la Confederación.

## ACCIONES

### Implantación:

La Confederación se somete desde 2013 a una evaluación sobre transparencia y buenas prácticas llevada a cabo por la Fundación Lealtad en base a un exigente sistema de indicadores.

De estos análisis, que han tenido como objeto de estudio el periodo comprendido desde 2011 hasta la actualidad, se desprende que la Confederación cumple con los Principios de Transparencia y Buenas Prácticas que la Fundación recomienda a las ONGs para dar respuesta a las demandas de información de los potenciales donantes.

Como se puede comprobar en los informes publicados en la página web de la Fundación, la Confederación cumple con todos los principios y subprincipios sometidos a análisis y que refieren al funcionamiento interno de la entidad. Esto es evidencia del compromiso de la Confederación con la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión eficaz y eficiente.

La Confederación solicita voluntaria y periódicamente esta evaluación en concordancia con la idea de “donación responsable” que defiende la Fundación Lealtad y según la cual el ciudadano tiene derecho a informarse convenientemente antes de decidir a qué entidad apoyar.

### Objetivos:

Mantener el sello de ONG acreditada por la Fundación Lealtad.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

### Implantación:

Todos los miembros de OG y los trabajadores de la Confederación conocen y han formado el Código de Convivencia de la Confederación. Así mismo, todos los miembros de la Junta Directiva deben firmar la política de conflicto de interés de la Confederación, establecida en 2013.

La Confederación describe en su política de conflicto de intereses los mecanismos para la gestión de incidencias en materia de anticorrupción.

### Objetivos:

Incorporar la política de conflicto de interés a la documentación del SGC de la Confederación y valorar la posibilidad de mostrarla en la página Web de la Confederación.

Asegurarse de que los nuevos miembros de OG conocen y asumen la política de conflicto de interés de la Confederación.