

FNETH

Plan estratégico



Contenido

1.Introducción	3
2.La historia de FNETH	4
3.Misión, visión, valores	5
4.Análisis DAFO	7
5.Líneas estratégicas	9
6.Evaluación	26

1.Introducción

En el escenario actual, en un momento que se plantea difícil para todas las ONG, debido a la crisis por la pandemia que estamos viviendo, FNETH presenta su Plan Estratégico. El nuevo documento, tras un profundo trabajo del equipo de FNETH al completo y sus asociaciones, persigue poner nombre y apellidos a los objetivos básicos de nuestra entidad de aquí a 2023 y hacer énfasis para que seamos referente para los pacientes hepáticos en España, además de la consolidación de las entidades federadas como una red fuerte. En la elaboración de este Plan 2019-2023, destaca la metodología de trabajo, en la que se ha primado la participación de los principales grupos de interés: las entidades miembro, los pacientes hepáticos, sus familias y los usuarios de nuestros servicios. Con sus reflexiones, sus valoraciones, sus aportaciones, sus retos, hemos configurado este Plan lo más ajustado a la realidad y al momento que vive el colectivo que representamos: las personas con patología hepática. Todo ello ha sido posible gracias al trabajo conjunto del equipo de técnicos de FNETH y sus asociaciones. Queremos que este documento sirva para que se visibilice todo aquello que ya se está haciendo, y que es desconocido desde determinados ámbitos, por y para estas personas y sus familias, para lograr que tengan una mejor calidad de vida, en igualdad de condiciones con el resto de ciudadanos. Este Plan nos permitirá articularnos en torno a unos objetivos comunes e impulsar el cambio social que necesitan las personas con esta malformación congénita para ser ciudadanas de pleno derecho. Tenemos por delante cuatro años para seguir trabajando por nuestra Misión acercándonos a nuestro objetivo cada vez más.

2.La Historia de FNETH

España lleva más de 25 años como líder indiscutible a nivel mundial, en donación y trasplantes. Logro este, que gracias a la generosidad de la sociedad española sigue renovándose año tras año.

En concreto, el trasplante hepático ocupa la segunda posición en el ranking de la Organización Nacional de Trasplantes, justo por debajo del trasplante renal. Es por esto, que fueron muchas las personas con enfermedades hepáticas y Trasplantados/as que comenzaron a agruparse, con el propósito de formar asociaciones por todo el territorio nacional bajo el cobijo de los hospitales donde se realizaban estos trasplantes, poniendo en valor la donación de órganos, como acto de generosidad de los donantes y sus familias. Fue en el año 1998 cuando se empezaron a realizar los primeros contactos entre algunas de las asociaciones (Madrid, Asturias, Córdoba, Sevilla y Valencia).

En aquella primera reunión, se intercambiaron impresiones y se sentaron las bases que permitirían que se formase la Federación. Tuvieron que pasar algunos años para tener la oportunidad de volver a reunir a todos los representantes de todas las asociaciones. Fue en marzo del 2003 cuando se reunieron las Asociaciones de Aragón, Asturias, Cataluña, Córdoba, Madrid, Sevilla, Granada, País Vasco y Valencia surgiendo la idea de organizar un primer Congreso Nacional de personas trasplantadas que se realizó con un gran éxito en noviembre de ese mismo año en la ciudad de Barcelona.

En 2019, FNETH ha celebrado su quince aniversario de un proyecto que empezó con el compromiso de personas diferentes unidas por un objetivo común. En la actualidad, contamos con más de 20 asociaciones federadas repartidas por todo el territorio nacional. Esto nos permite tener una visión global de la situación individual de cada Comunidad Autónoma, haciendo así propia la lucha de cada una de estas entidades. Continuando así con uno de los principios estatutarios: Garantizar la igualdad de derechos para todo nuestro colectivo independientemente de su Comunidad Autónoma.

3.Misión, visión, valores

Una de las metas sobre las que se constituyó FNETH fue la utopía de vivir en un mundo sin Hepatitis C. Hoy, gracias a los grandes avances médicos alcanzados hemos conseguido que lo que parecía una utopía se convierta en una realidad. Sin embargo, esta no fue la única meta que unió a los fundadores de FNETH. Es por esto, que al igual que nuestra entidad nuestra misión y visión han ido evolucionando a lo largo de los años.

En la actualidad, la misión de FNETH queda definida como:

"Apoyar y representar a las asociaciones de todo el territorio nacional de enfermos/as y trasplantados/as hepáticos/as con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestro colectivo"

Los objetivos de nuestra Federación son:

- Sensibilizar a la Ciudadanía sobre la importancia de la donación de órganos y de la detección precoz de cualquier enfermedad hepática, así como la prevención de las mismas.
- Promover la prevención e investigación, así como los hábitos saludables y auto cuidado.
- Promover la integración socio laboral y el apoyo psicológico de todas las personas con enfermedad hepática y discapacidad orgánica.
- Convertirnos en una organización de referencia en España para los enfermos y trasplantados hepáticos y sus familiares, en donde estas personas sean consideradas interlocutoras expertas por la Administración, teniendo voz activa en la toma de decisiones en relación a su patología y que afectan la calidad de vida de este colectivo.

La visión de FNETH es:

"Lograr una sociedad sensible, consciente e informada sobre la donación de órganos y enfermedades que conducen al trasplante hepático. Una sociedad en donde todos los enfermos y trasplantados hepáticos cuenten con las mismas oportunidades, sin importar su condición socio-económica y tengan igualdad de oportunidades para acceder en condiciones de equidad a la atención especializada que requieren en cualquier punto de España."

Los valores sobre los que se sustenta la acción desarrollada por FNETH son:

- Autodeterminación: En FNETH todos/as tenemos voz. Protegemos los derechos de los enfermos/as y trasplantados/as hepáticos/as y sus familiares. Defendemos la capacidad de decidir de nuestro colectivo.

Plan Estratégico de FNETH

- Unión: Crecemos unidos, buscando soluciones y creando un proyecto común.
- Equidad social: Luchamos para garantizar los derechos sanitarios, sociales y laborales de los enfermos/as y trasplantados/as hepáticos/as.
- Calidad: Ofrecemos un servicio de calidad y la máxima transparencia en nuestra gestión.
- Trabajo en equipo: Trabajamos estrechamente con los diferentes grupos de interés estando abiertos al diálogo, y en el debate de las ideas para conseguir una organización cohesionada.
- Comunicación: Apostamos por la escucha activa de nuestro colectivo como herramienta para conseguir una comunicación eficaz en la resolución de conflictos.
- Empoderamiento de la persona: Estamos orientados al desarrollo de la persona, puesto que para FNETH las personas representan nuestra razón de ser.

4. Análisis DAFO

Reunidos los diferentes componentes del equipo técnico de la Federación y parte de la Junta Directiva, se procedió a realizar un análisis de la entidad con el objetivo de tener un autodiagnóstico que nos sirva de punto de partida.

Debilidades	Amenazas
La estructura de la entidad no permite generar fondos propios.	Carecer de financiación propia supone una dependencia de las subvenciones.
Falta de planes de calidad, estratégico, de voluntariado, etc...	La principal financiación de la entidad se acaba este año próximo.
Necesitamos mejorar la imagen (Marketing).	Falta de renovación de los presidentes de las asociaciones.
Ausencia de socios-voluntarios con los que poder hacer más actividades-servicios.	Falta de compromiso de las asociaciones.
Falta de coordinación con las asociaciones.	Compartir espacio con entidades similares.
	Fake news y otras formas de desinformación.
	Necesidad de formación y especialización.
	Evolución de otras entidades en contraste con la nuestra.
Fortalezas	Oportunidades
Red fuerte de apoyos y contactos.	Mundo por explorar (Temas diferentes que tratar).
Buena presencia institucional.	Amplio tejido asociativo con gran potencial.
Creatividad.	Posibilidad de abrir el hueco a nuevas enfermedades como el NASH.
Feedback de convocatorias constructivo.	
Importante presencia en la agenda europea.	
Línea de marketing para identificación de marca en redes.	

Plan Estratégico de FNETH

Pasando el DAFO a positivo se nos queda el siguiente CAME:

Corregir debilidades	Afrontar amenazas
Desarrollo de planes: Plan de igualdad, Plan estratégico, Plan de calidad, Plan de comunicación, Plan de voluntariado, Plan de captación de fondos.	Buscar focos de interés no cubiertos por entidades similares.
Bombardeo informativo sobre los servicios de FNETH.	Dividirnos las áreas temáticas para captación de fondos.
Elaborar unas pautas orientativas sobre el envío de información relativa a las actividades y eventos de las asociaciones.	Diversificar las fuentes de ingreso.
	Mejorar la posición de la entidad para poder competir contra entidades más grandes.
	Reforzar los talleres formativos de comunicación y facilitar las herramientas para abrazar nuevos medios o delegar.
	Prestar atención a los medios y contrarrestar la información falsa/errónea contando con apoyos de prestigio.
Mantener fortalezas	Explotar oportunidades
Fortalecimiento de la seña de identidad.	Especialización en temas novedosos en el campo de la salud hepática.
Seguir acudiendo a revisiones de expediente para tener un mayor feedback.	Abrirnos a nuevas áreas temáticas como mujeres, mayores, inmigrantes, voluntariado.
Reforzar la línea visual con nuevas aplicaciones: Línea de documentación corporativa, Línea visual unificada para gráficas, Línea para redes.	Colaboración con entidades pioneras.
Mantener una participación activa en ELPA (Estrechar lazos con la W.H.A.)	
Cubrir encuentros internacionales sobre salud hepática.	
Mantener las relaciones entre entidades. Seguir integrando la creatividad en nuestros proyectos.	

Por otro lado, se ha propuesto una encuesta de valoración a las asociaciones pertenecientes a FNETH con el fin de averiguar cuales son sus expectativas y cuales son las necesidades no cubiertas. A través de estas encuestas, se obtendrán datos cualitativos y cuantitativos sobre los aspectos a mejorar por la entidad y se reestructurará el análisis DAFO con la nueva información obtenida.

5. Líneas estratégicas

Línea 1: Mejorar el posicionamiento de la entidad

La Federación Nacional de Enfermos y Trasplantados Hepáticos ha vivido una gran evaluación en los últimos años. Uno de los cambios principales que se han dado ha sido la profesionalización de la labor realizada. Esto ha supuesto una mejora en cuanto a la consecución de los fines de la entidad.

Sin embargo, creemos que todavía nos queda por dar un paso más. Realizando un análisis comparativo con las entidades de nuestro nivel con las que entramos en concurrencia competitiva a la hora de obtener financiación nos encontramos con que no tenemos el posicionamiento deseado.

Esto es debido en parte a que aunque se ha dado un salto de calidad en las prácticas desarrolladas en el día a día, no se han elaborado los protocolos, planes y guías que reflejen el hincapié que está haciendo la federación en la mejora de sus procesos.

Es por esto, que una de las primeras líneas estratégicas que vamos a desarrollar en este documento es la mejora del posicionamiento de la entidad. En primer lugar para lograr este objetivo realizaremos un análisis de los procesos que lleva a cabo la entidad.

Una vez analizados, vamos a redactar los distintos planes que nos permitan hacer visible la calidad del servicio que ofrecemos y dotar de una estructura estable a los mismos para que no se vean afectados por factores externos (cambios en el personal, falta de financiación, etc...)

Por último, trabajaremos sobre el objetivo de reforzar la comunicación externa de nuestra entidad para que sirvan como carta de presentación de la federación.

El trabajo en esta línea estratégica va a tener efectos transversales en todas las actividades desarrolladas por la federación y va a facilitarnos el proceso de obtención del sello de calidad.

Plan Estratégico de FNETH

Objetivo general del año 1

Desarrollar todos los planes necesarios para garantizar la mayor calidad de los servicios de FNETH.

Objetivos específicos	1. Analizar el punto de partida de la Federación.
	2. Redactar los distintos planes necesarios para asegurar la calidad de los servicios de la Federación.
	3. Consensuar los documentos redactados con las asociaciones federadas.
Como lo vamos a lograr	Realizando un análisis general de la situación de la entidad y poniendo por escrito las necesidades de mejora de cada área.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Análisis de la situación de partida de la entidad en los distintos ámbitos.	Junta Directiva y equipo técnico.	Análisis	Objetivo específico 1
Reuniones de equipo y Junta Directiva para la realización de un DAFO de las distintas áreas.	Junta Directiva y equipo técnico.	Análisis	Objetivo específico 1
Elaboración del plan de voluntariado, plan de formación del voluntariado, plan de igualdad, plan estratégico, código ético, plan de comunicación	Equipo técnico	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 2
Subcontratación de empresas de apoyo para la redacción del Plan de calidad	Junta Directiva	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 2
Envío de los distintos planes desarrollados a las asociaciones federadas.	Equipo técnico	Mejora de los procesos internos/ transparencia	Objetivo específico 3
Apertura de un periodo de 2 semanas desde el envío para la recepción de sugerencias	Equipo técnico	Mejora de los procesos internos/ transparencia	Objetivo específico 3

Indicadores	Nº de reuniones realizadas.
	Realización de la menos 1 DAFO y un CAME.
	Nº de planes elaborados.
	Nº de asociaciones a las que se les envía los planes.
	Nº de asociaciones que participan dando sugerencias.
	Grado de cumplimiento de los cronogramas de cada plan elaborado.

Objetivo general del año 2

Implementar todos los planes elaborados en el año anterior.

Objetivos específicos	1. Evaluar el cumplimiento del cronograma desarrollado en los mismos.
	2. Adaptar el cronograma de cada plan elaborado en función del cumplimiento del primer año.
	3. Realizar un seguimiento del cumplimiento del cronograma de cada plan.
	4. Analizar como está afectando en las distintas áreas el cumplimiento de los planes.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Evaluación de la consecución de los hitos marcados en el cronograma de cada uno de los Planes elaborados.	Junta Directiva y equipo técnico.	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 1
Introducción de cambios en el cronograma del año en curso.	Junta Directiva y equipo técnico	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 2
Reuniones para evaluar el seguimiento del cumplimiento del cronograma.	Junta Directiva y equipo técnico	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 3
Reunión para analizar como está afectando al posicionamiento de la entidad la implementación de los planes elaborados.	Junta Directiva y equipo técnico	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 4
Realización de un informe sobre las conclusiones sacadas.	Equipo técnico	Mejora de los procesos internos/ transparencia	Objetivo específico 4
Indicadores	Nº de reuniones del equipo técnico y Junta Directiva.		
	Grado de cumplimiento del cronograma.		
	Nº de adaptaciones realizadas.		
	Nº de informes redactados.		

Objetivo general del año 3

Reforzar la comunicación externa de nuestra entidad para hacer visible la mejora y profesionalización de la labor de FNETH.

Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convertirnos en referencia en información de salud hepática. 2. Consolidarnos como representación de la opinión del paciente hepático. 3. Ser reconocidos como defensores de los derechos de los pacientes hepáticos.
Como lo vamos a lograr	<ul style="list-style-type: none"> •Estableceremos una serie de pautas y mecanismos mediante los cuales podemos asegurar que una noticia es fiable y está bien documentada. Así FNETH se sitúa como difusor de referencia en salud hepática, haciendo de la fiabilidad y la calidad informativa la marca de FNETH. •Ejerceremos de enlace entre la opinión pública y nuestras asociaciones de pacientes. •Promover campañas de presión cuando los derechos de los pacientes se vean afectados, tal y como fue el caso de la campaña por la financiación del tratamiento de la Hepatitis C en 2015.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Documento guía para establecer los criterios de una fuente de información veraz.	Agentes externos (medios de comunicación). Equipo de comunicación	Comunicación externa. Sensibilización.	Objetivo específico 1
Formación en salud hepática orientada a comunicación fiable.	Equipo de comunicación.	Formación interna.	Objetivo específico 1
Colaboración con sociedades científicas de referencia.	Equipo de comunicación.	Comunicación externa.	Objetivo específico 1
Encuestas y participación en eventos.	Asociaciones. Equipo de comunicación. Equipo de proyectos.	Comunicación interna.	Objetivo específico 2
Ampliación de la comunicación y red de contactos de las asociaciones.	Asociaciones Equipo de comunicación.	Comunicación interna. Comunicación externa.	Objetivo específico 2
Campañas de sensibilización y/o denuncia	Equipo de comunicación. Medios de comunicación.	Sensibilización. Comunicación externa.	Objetivo específico 3
Mejora de las relaciones institucionales	Instituciones. Relaciones institucionales.	Comunicación externa.	Objetivo específico 3

Indicadores	N.º de reuniones del equipo técnico y Junta Directiva.
	Grado de cumplimiento del cronograma.
	N.º de publicaciones en redes.
	N.º de reacciones en redes.
	N.º de campañas realizadas.
	N.º de eventos realizados.

Línea 2: Expansión de áreas de trabajo para conseguir diversificar la financiación

El aumento en la financiación pública favoreció la contratación de un equipo responsable del ciclo de proyectos. Una de las funciones que ha desarrollado este departamento ha sido realizar un análisis de las fuentes de financiación, gracias a este análisis hemos empezado a ser conscientes de la necesidad de diversificar las fuentes de financiación.

Uno de los principales factores que ha motivado este análisis, ha sido los cambios acontecidos en cuanto a la legislación de la convocatoria principal de financiación de nuestra federación: IRPF.

En la convocatoria de 2017, tras la última Sentencia del Tribunal Constitucional dictada resolviendo el conflicto positivo de competencias interpuesto por la Generalitat de Cataluña, el Gobierno, en cumplimiento del mandato de la sentencia, ha propuesto un nuevo modelo de reparto de doble tramo, a través del cual las Comunidades Autónomas se encargarán de gestionar el 80% de estos fondos, correspondiendo al Estado la gestión del 20%. Esta división es de carácter temporal, el objetivo final es que desaparezca el tramo Estatal.

Debido a este cambio nuestra federación ha tenido que adaptarse a esta nueva situación, comprobando los riesgos que entraña recibir más de un 50% de los ingresos de un único financiador.

Debido a este contexto esta línea cobra mayor importancia, ya que, si perdemos la financiación, todo el crecimiento que ha experimentado en los últimos años la entidad se perdería.

Seguimos teniendo una excesiva dependencia de subvenciones públicas y dificultades para justificar los gastos de mantenimiento de la estructura, para lograr esta línea estratégica hemos fijados los siguientes objetivos por año

Objetivo general del año 1

Especializarnos en nuevas áreas temáticas

Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formar al equipo técnico en las distintas áreas temáticas que abordan la misión de la federación.
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Formarnos en innovación social.
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Establecer protocolos de calidad que permitan mejorar los proyectos realizados.
Como lo vamos a lograr	<ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo planes formativos que permitan al equipo técnico especializarse en las nuevas áreas que engloban a la federación. • Redactar protocolos que permitan realizar una evaluación interna de la calidad de los procesos. • Generar redes que favorezcan las respuestas innovadoras. • Ampliar redes asociativas que nos permitan descubrir nuevas áreas temáticas.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Desarrollar plan de formación del equipo técnico, no solo áreas temáticas individualizadas si no también áreas transversales como innovación creatividad.	Equipo técnico de FNETH	Formativa. Mejora de los procesos internos.	Objetivo específico 1 Objetivo específico 2
Análisis de los procesos realizados por la entidad	Equipo técnico de FNETH	Formativa. Mejora de los procesos internos.	Objetivo específico 3

Indicadores	Porcentaje del personal de FNETH que recibe las formaciones.
	Nº de formaciones realizadas.
	Nº de planes realizados.
	Grado de cumplimiento de los cronogramas de cada plan elaborado.

Objetivo general del año 2

Consolidarnos como referente en esas áreas

Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar nuestro impacto en las nuevas áreas de especialización como referentes en el sector. 2. Mantener las redes con otras entidades sociales que nos permiten ser referentes en el ámbito de la discapacidad orgánica. 3. Aplicar los conocimientos de creatividad e innovación trabajados el año 1.
Como lo vamos a lograr	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñando estrategias de colaboración con las distintas entidades y plataformas del Tercer Sector. • Estableciendo alianzas estratégicas con otras entidades del Tercer Sector para generar impacto. • Impulsando espacios que fomenten la innovación social y que permitan utilizar todo lo aprendido.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Participando y trabajando directamente en alianzas, redes y plataformas de diferentes entidades del Tercer Sector para conseguir un papel como referente e impulsores.	Equipo técnico de FNETH	Comunicación externa	Objetivo específico 1
Trabajar el tejido asociativo a través de sensibilización y visibilización de la discapacidad orgánica y participando y colaborando con otras organizaciones que trabaje sobre este ámbito.	Equipo técnico de FNETH	Comunicación externa	Objetivo específico 2
Aplicaremos todas las herramientas de innovación social adquiridas en los proyectos para conseguir mayor puntuación y por ende mayor financiación.	Equipo técnico de FNETH	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 3
Indicadores	<p>Nº de participaciones en redes y plataformas del tercer sector.</p> <p>Nº de reuniones con asociaciones del tercer sector.</p> <p>Nº de proyectos presentados que cuenten con innovación.</p>		

Objetivo general del año 3

Conseguir financiación en esas nuevas áreas.

Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar a conocer nuestros conocimientos y especialización en esas nuevas áreas.
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Tejer redes con las entidades que trabajan las nuevas áreas temáticas en las que nos hemos especializado que puedan ser futuros donantes.
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Captación de fondos a través de fundraising.
Como lo vamos a lograr	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñando estrategias de comunicación para visibilizar nuestras nuevas áreas de especialización. • Estableciendo alianzas y proyectos junto con otras entidades que trabajan las mismas áreas temáticas. • Impulsando proyectos que fomenten la captación de fondos dirigidos al público que comparte nuestra visión y objetivos.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Integrar en el plan de comunicación estrategias para visibilizar nuestras nuevas áreas de trabajo.	Equipo de comunicación	Comunicación interna.	Objetivo específico 1
Presentar proyectos a través de la modalidad de partenariatio o mancomunidad aumentando así las posibilidades de obtener más financiación.	Equipo técnico de FNETH	Comunicación externa	Objetivo específico 2
Crear actividades de fundraising no "solo" enfocadas a sumar personas a las organizaciones o conseguir una determinada recaudación de fondos.	Equipo técnico de FNETH	Mejora de los procesos internos	Objetivo específico 3

Indicadores	Nº de estrategias integradas en el plan de comunicación.
	Nº de proyectos de partenariatio presentados en un año.
	Nº de proyectos de fundraising presentados en un año.

Línea 3: Potenciar las relaciones institucionales

Se busca reforzar las herramientas de imagen y comunicación, tanto de cara al público como con otras instituciones con las que FNETH colabora.

FNETH no tiene la presencia fuerte que deseamos, tanto en redes, como al respecto de otras entidades pares.

Nuestros objetivos a corto plazo son dos. Por un lado buscamos sensibilizar a las asociaciones que conforman FNETH para emplear las herramientas y rutinas adecuadas de cara a dinamizar el trabajo en conjunto, y facilitar con eso un trabajo más eficiente a la hora de coordinarnos, y sacar adelante las ventajas que ofrecemos a nuestros usuarios por todo el territorio nacional. Si podemos dejar claro lo que nuestros usuarios ganan, no solo a los mismos usuarios, sino a la población en general, ya tenemos nuestro principal valor a impulsar.

Por otro lado, necesitamos dar más fuerza a nuestra imagen y obtener mayor impacto de cara a nuestro público. Desde enero de 2020, se ha empezado a trabajar en una línea visual más coherente y definida, pero a esta línea visual hay que acompañarla de un seguimiento de impacto en redes, y una buena estrategia de marketing.

A largo plazo, estos objetivos se traducen en optimizar la fluidez y la facilidad de trabajo entre asociaciones, y refinar nuestra estrategia de comunicación con nuestros usuarios, convirtiendo FNETH en una entidad más reconocida y notoria. Pero para ello hay que invertir una cantidad considerable de tiempo en formar a nuestras asociaciones y en analizar los datos de impacto de nuestras acciones en redes, para construir a lo largo de los tres años, una estrategia adecuada.

Objetivo general del año 1

Formulación de nuevas pautas para comunicación externa e interna.

Objetivos específicos	<p>1. Dinamizar la comunicación entre asociaciones federadas.</p> <hr/> <p>2. Obtener las herramientas para levantar y mantener una imagen reforzada de cara a nuestros usuarios.</p> <hr/> <p>3. Impulsar la presencia de FNETH.</p>
Como lo vamos a lograr	<p>Reformulando las pautas de comunicación interna pretendemos mejorar la eficiencia a la hora de trabajar con nuestras entidades. De forma externa, vamos a trabajar en ganar presencia entre el público para obtener notoriedad y credibilidad.</p>

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Concienciación y adiestramiento respecto a la comunicación entre asociaciones federadas, mediante talleres u otro tipo de formación más específica.	Comunicación	Sensibilización. Formación. Comunicación interna. Mejora de los procesos internos.	Objetivo específico 1
Mejora de la fiabilidad del material compartido para obtener fiabilidad	Comunicación	Comunicación externa.	Objetivo específico 3
Definición de la línea visual en redes de FNETH	Diseño	Comunicación externa	Objetivo específico 2 Objetivo específico 3
Análisis de las métricas en redes sociales actuales, y evaluación del rendimiento obtenido.	Comunicación Diseño	Comunicación externa	Objetivo específico 2 Objetivo específico 3

Indicadores	Cantidad de material enviado.
	N.º de talleres realizados.
	N.º de apariciones en medios de comunicación.
	Participación de las asociaciones en las campañas de FNETH.

Objetivo general del año 2

Análisis, revisión y corrección de dichas pautas.

Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiar los datos obtenidos del periodo anterior para realizar los cambios pertinentes en material visual y de estrategia. 2. Reevaluación de la comunicación interna para decidir si hay que reforzar la formación.
Como lo vamos a lograr	Estudiando los resultados obtenidos, podemos corregir las deficiencias, siempre teniendo en cuenta los avances en las herramientas a nuestra disposición, y las tendencias vigentes en redes.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Evaluación de los datos del periodo anterior	Comunicación Diseño	Sensibilización.	Objetivo específico 1
Modificación de la línea de marketing en función de las necesidades descubiertas	Diseño	Comunicación externa.	Objetivo específico 1
Definición de la línea visual en redes de FNETH	Comunicación	Formativa. Mejora de los procesos internos.	Objetivo específico 2

Indicadores	N.º de publicaciones en redes.
	N.º de reacciones en redes.
	N.º de campañas realizadas.
	N.º de eventos realizados.
	Cumplimiento de los objetivos del plan de comunicación.

Plan Estratégico de FNETH

Objetivo general del año 3

Objetivos específicos	<p>1. Definición de la línea de trabajo y actuación a nivel de imagen y redes con los datos obtenidos.</p> <hr/> <p>2. Establecimiento de unas pautas específicas de comunicación entre asociaciones una vez se han afianzado las rutinas trabajadas.</p>
Como lo vamos a lograr	Con los progresos obtenidos en la comunicación interna y externa, redactaremos un documento de pautas y buenas prácticas. Estos documentos deben servir no solo para afianzar como se trabaja tanto a nivel de comunicación.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Evaluación de los datos recogidos de redes, y consolidación de los resultados obtenidos.	Comunicación Diseño	Mejora de procesos internos.	Objetivo específico 1
Evaluación de las dinámicas de comunicación entre asociaciones	Comunicación	Comunicación interna.	Objetivo específico 2
Redacción de los documentos pertinentes con las pautas recopiladas	Comunicación Diseño	Mejora de procesos internos.	Objetivo específico 1 Objetivo específico 2

Indicadores	Crecimiento alcanzado en redes.
	Crecimiento alcanzado por las asociaciones federadas.
	N.º de documentos redactados.
	N.º de publicaciones en redes.
	N.º de reacciones en redes.
	N.º de campañas realizadas.
	N.º de eventos realizados.
	Cumplimiento de los objetivos del plan de comunicación.

Línea 4: Revisión, mejora y ampliación de los servicios de atención psicosocial de la entidad

Fneth dispone de dos servicios de atención psicosocial diferenciados, el servicio de alojamiento transitorio y el servicio de atención psicológica.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO TRANSITORIO

Son muchas las familias que por intervención quirúrgica o ingreso urgente deben trasladarse desde su localidad para atender médicamente a uno de sus miembros.

FNETH dispone desde el 2008 de un piso en Madrid cerca de los hospitales Ramón y Cajal y La Paz con este fin.

Se facilitan estancias de calidad y respiro a los familiares y/o enfermos, existiendo una coordinación adecuada con los recursos hospitalarios.

Los pisos están debidamente habilitados con todo lo necesario para hacer más cómoda y agradable su estancia.

La utilización del piso y el alojamiento son totalmente gratuitos para las familias. Al llegar al piso, deben firmar el Contrato de Piso de Alojamiento Transitorio, donde ambas partes se comprometen a cumplir ciertas normas de convivencia y a utilizar de manera adecuada la vivienda. Todos los datos recopilados son almacenados de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Existe una Encuesta de Valoración a disposición de los huéspedes en la que, anónimamente, pueden puntuar su grado de satisfacción respecto algunos aspectos de la estancia, así como aportar sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

Las familias alojadas disponen de zonas comunes, pero habitaciones individuales. Además, el piso dispone de conexión a Internet y tienen acceso a escáner e impresora en caso de que necesiten realizar alguna gestión.

La Federación se encarga durante todo el año de proporcionar, además del pago del alquiler, los servicios de limpieza e higienización adecuados. También el pago de los permisos, seguros e impuestos para mantener en funcionamiento el piso. Hace frente a los pagos de luz, gas, agua, teléfono e internet para asegurar el bienestar de las familias en acogida.

SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA (S.A.P.)

El diagnóstico de una enfermedad hepática supone una serie de consecuencias para el enfermo y su familia a nivel emocional, social, económico y laboral.

La Federación cuenta con una psicóloga que proporciona atención psicológica

gratuita a todas aquellas personas que padezcan una enfermedad hepática y a sus familiares. Esta atención contribuye notablemente a mejorar su calidad de vida.

Esta labor se lleva a cabo en dos ámbitos de actuación: dentro y fuera del hospital.

- Intrahospitalario: visitas a enfermos y trasplantados, realización de talleres y comunicación con el equipo médico.
- Extrahospitalario: atención psicológica telefónica a personas que se encuentran fuera de Madrid y sesiones individualizadas presenciales a los pacientes y/o familiares que lo soliciten.

Al realizar la labor en el piso de alojamiento transitorio, la psicóloga tiene contacto directo con las familias, facilitando así el apoyo emocional en el proceso de trasplante de vivo, en el que una persona adulta, generalmente el padre o la madre, dona parte de su hígado a su hijo/a. De esta forma atendemos tanto a las necesidades del niño/a receptor/a como a los miedos del donante.

Gracias a la relación con los equipos médicos de los principales hospitales de Madrid donde realiza trasplante hepático, muchos pacientes son derivados a nuestro servicio a través del personal sanitario.

EL S.A.P. de la FNETH elaboró unos carteles informativos para facilitar el acceso al mismo. En uno se expone en qué consiste la Atención Psicológica de FNETH, y en otro se ofertan una serie de talleres específicos para esta población. Estos carteles están ubicados en todos los hospitales madrileños donde se realiza trasplante hepático. Así como confeccionó una guía de trasplante hepático poniendo especial atención a los aspectos psicológicos en el proceso de trasplante que está a disposición de todos sus usuarios.

Los recursos públicos en atención psicosocial son limitados, por esta razón es el área en el que concentra sus proyectos el tercer sector. Si queremos contribuir con servicios de calidad es necesario revisarlos y en la medida de lo posible seguir ampliándolos y mejorarlos.

Los dos servicios vigentes funcionan óptimamente, cada año se introducen mejoras en el mantenimiento y funcionalidades del piso así como hemos visto oportuno una ampliación de los servicios del S.A.P. con la finalidad de aumentar el bienestar psicológico de los usuarios.

La mejora que hemos visto oportuna incorporar a nuestro servicio S.A.P. es la creación de grupos de apoyo para personas en lista de espera de trasplante hepático o ya trasplantados. La localización de los grupos de apoyo sería en el propio hospital. Aunque debido a la situación actual de alerta sanitaria la implementación en hospitales deberá esperar.

Objetivo general del año 1

Concretar una metodología o estructura común para los grupos de apoyo.

Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir la estructura de los grupos de apoyo. 2. Recopilar datos de experiencias similares (Asociación Valencia) 3. Concretar requisitos para la formación de los grupos.
Como lo vamos a lograr	Primero una fase de documentación, consulta de estudios realizados, así como recopilar experiencias de grupos similares para poder concretar una metodología o estructura de los grupos y evaluar qué se necesita para su formación.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Recopilación y estudio de información y estudios acerca de grupos de apoyo, grupos de terapia y grupos de autoayuda.	Equipo S.A.P.	Formativa	Objetivo específico 1 Objetivo específico 3
Consultar con la psicóloga de la Asociación de Valencia sobre el grupo creado allí.	Equipo S.A.P.	Comunicación externa.	Objetivo específico 1 Objetivo específico 2 Objetivo específico 3
Definición de una estructura común para los grupos de apoyo.	Equipo S.A.P.	Mejora de procesos internos.	Objetivo específico 1 Objetivo específico 3
Definición de los requisitos o necesidades para la constitución de los grupos de apoyo.	Equipo S.A.P.	Mejora de procesos internos.	Objetivo específico 1 Objetivo específico 3

Indicadores	Nº de documentos consultados.
	Reunión con Mara, psicóloga de AETHCV.
	Documento final del proyecto.

Objetivo general del año 2

Implementar un grupo de apoyo piloto en el Hospital Ramón y Cajal.

Objetivos específicos	1. Establecer las relaciones necesarias para crear un grupo de apoyo piloto en el Hospital Ramón y Cajal.
	2. Constitución y mantenimiento del grupo de apoyo.
	3. Evaluación del grado de satisfacción del grupo piloto.
Como lo vamos a lograr	Proponer el proyecto en el hospital y proceder a su implementación.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Proponer el proyecto en el hospital en: - Hepatología. - Coordinación de Trasplantes. - Gerencia.	Equipo S.A.P.	Comunicación externa	Objetivo específico 1 Objetivo específico 2
Creación de campaña publicitaria del proyecto.	Equipo diseño y comunicación	Comunicación interna.	Objetivo específico 2
Constitución del grupo y continuación de la actividad.	Equipo S.A.P.	Comunicación externa y mejora de los procesos internos	Objetivo específico 2
Creación de una encuesta de satisfacción.	Equipo S.A.P.	Mejora de procesos internos.	Objetivo específico 3
Presentación de la encuesta a los usuarios y recepción de las mismas.	Equipo S.A.P.	Comunicación externa	Objetivo específico 3
Recopilación de resultados de la encuesta.	Equipo S.A.P.	Mejora de procesos internos.	Objetivo específico 3
Indicadores	Nº de reuniones con el personal del hospital.		
	Nº de publicaciones de la campaña publicitaria.		
	Nº de reuniones del grupo de apoyo.		
	Encuesta de satisfacción.		
	Nº de respuestas de la encuesta.		
	Resultados de la encuesta.		

Objetivo general del año 3

Creación de grupos de apoyo en los hospitales (12 de Octubre, Puerta de Hierro y Gregorio Marañón)

Objetivos específicos	1. Establecer las relaciones necesarias para la implementación de los grupos en los hospitales.
	2. Constitución y mantenimiento de los grupos de apoyo.
	3. Evaluación de la satisfacción de los participantes.
Como lo vamos a lograr	Proponer el proyecto en los distintos hospitales y constituir los grupos de apoyo con una red de voluntarios.

Actuaciones	Agentes implicados	Tipología de la actuación	Objetivo al que está vinculado
Proponer el proyecto en Coordinación de Trasplantes de los distintos hospitales.	Equipo S.A.P.	Comunicación externa	Objetivo específico 1 Objetivo específico 2
Obtener permisos de Gerencia.	Equipo diseño y comunicación	Comunicación externa	Objetivo específico 1 Objetivo específico 2
Formación a voluntarios como moderadores de los grupos	Equipo S.A.P.	Comunicación interna.	Objetivo específico 2
Creación de campaña publicitaria en hospitales.	Equipo S.A.P.	Comunicación interna.	Objetivo específico 2
Constitución del grupo y continuación de la actividad.	Equipo S.A.P.	Comunicación interna.	Objetivo específico 2
Presentación de la encuesta a los usuarios y recepción de las mismas.	Equipo S.A.P.	Comunicación interna.	Objetivo específico 3
Recopilación de resultados de la encuesta.	Equipo S.A.P.	Mejora de procesos internos	Objetivo específico 3

Indicadores	Nº de reuniones con los Equipos de los distintos hospitales.
	Nº de formaciones a los voluntarios.
	Nº de publicaciones de las campañas publicitarias.
	Nº de reuniones de los grupos de apoyo.
	Nº de respuestas de la encuesta.
	Resultados de la encuesta.

6.Evaluación

Las líneas estratégicas que conforman este Plan Estratégico serán revisadas de manera sistemática para comprobar el cumplimiento de las mismas.

Se prevee por tanto la realización de evaluaciones periódicas a través de los indicadores fijados por la FNETH. De darse desviaciones en cuanto al cumplimiento del plan estratégico se deberá realizar un análisis del porqué se ha producido esa desviación y desarrollar acciones que favorezcan la consecución del plan inicialmente establecido. En base a este documento se elaborarán los planes operativos anuales con los que trabajaremos y se desarrollarán los resultados en la memoria final del año que serán expuestos en Asamblea General.