



Federación Española
de Jugadores de Azar
Rehabilitados

Plan de Calidad FEJAR 2020

Financiado por:



SECRETARÍA GENERAL
DE SANIDAD

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
PARA EL PLAN NACIONAL SOBRE DROGAS

ÍNDICE:

Pág.

1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. ANTECEDENTES, ANÁLISIS Y OPORTUNIDADES	4
4. OBJETIVO DEL PLAN DE CALIDAD	5
5. OBJETIVOS Y METAS DE CALIDAD	6
6. COMPOSICIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	6
7. RESPONSABLES DE LA DIRECCIÓN	7
8. LIDERAZGO Y COMPROMISO	7
9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS. RRHH Y MANTENIMIENTO	9
10. GESTIÓN DE ACTUACIONES DE FEJAR	10
11. CONTROL OPERACIONAL. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE ACTUACIONES	11
12. SATISFACCIÓN DEL USUARIO. MEJORA	12
13. CONTROL DE REGISTROS (INFORMACIÓN DOCUMENTADA)	12
14. PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	13
15. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	13
16. ANEXOS	16

1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La misión primordial de F.E.J.A.R. siempre ha sido agrupar a todas aquellas Asociaciones, Federaciones o entidades públicas o privadas que en sus Estatutos tengan como primordial el Tratamiento, la Prevención y/o Investigación sobre la DEPENDENCIA AL JUEGO DE AZAR, y que se encamine a la recuperación de estos enfermos y sus familiares.

VISIÓN

FEJAR se proyecta hacia el futuro como la Plataforma nacional defensora de los derechos del colectivo y unificadora de las entidades que intervienen con el colectivo, para alcanzar el desarrollo de grandes proyectos y lograr los objetivos que especialmente beneficien a nuestros usuarios afectados y, en general, a toda la sociedad española. Se constituye como un referente y una organización nacional en la que, entidades de afectados por ludopatía distribuidas en todo el territorio nacional, puedan reflejarse y apoyarse.

Son muchos los frentes abiertos, pero principalmente, nuestros esfuerzos se dirigen a la prevención de estas adicciones en la población general, la formación continua de nuestros profesionales y monitores para la asistencia de las personas con problemas de ludopatía, la investigación de nuevos perfiles clínicos de afectados por ludopatía, tratamiento específico para los afectados con protocolos de tratamiento, atención informativa a toda la población con servicios y campañas sensibilizadoras que dan a conocer este recurso, y la defensa de los derechos e intereses del colectivo. Siempre manteniendo una visión transversal con enfoque de género, incorporando las necesidades específicas de la mujer a todas las acciones e intervenciones que se realizan.

VALORES

- Unidad
- Participación
- Igualdad
- Coordinación
- Adaptación
- Coherencia
- Confianza
- Justicia Social
- Solidaridad
- Compromiso
- Bien Común
- Comunicación
- Integración
- No discriminación
- La perseverancia
- Empatía
- Información
- Actualización
- Corresponsabilidad
- Colaboración

2. INTRODUCCIÓN

La finalidad que FEJAR refleja en el presente Plan de Calidad, es seguir los principios y requisitos de la Norma vigente en materia de calidad, en lo que respecta a la mejora de la realidad social, a través de la mejora de la calidad de vida de las personas y colectivos integrados, aportando un valor añadido, orientando la gestión de FEJAR para hacerla más eficaz y eficiente a la hora de satisfacer las necesidades de sus entidades y personas asociadas.

Se pretende contribuir a que FEJAR:

- * Oriente su actividad a la satisfacción de los destinatarios finales de su misión, ofreciendo apoyos productivos y servicios de calidad.
- * Incremente su capacidad de aprendizaje organizativo, desarrollando procesos cada vez más eficientes.
- * Incremente la seguridad, la salud, la satisfacción laboral, la igualdad y la sostenibilidad ambiental.
- * Logre más legitimación social – interna y externa- desde una gestión ética y transparente.
- * Aumente la eficiencia en el empleo de los recursos.
- * Innove y mejore permanentemente.

3. ANTECEDENTES. ANÁLISIS Y OPORTUNIDADES

FEJAR lleva trabajando en el ámbito de las adicciones casi 30 años, y concretamente en el sector de adicciones comportamentales, contando con una larga experiencia y un compromiso de mejora continua.

Inicialmente se ha realizado un exhaustivo análisis de gestión de riesgos y oportunidades que toman un punto de partida para la elaboración del presente Plan y para la implantación de un sistema de Gestión de la Calidad. Previo al programa y, tras varios análisis internos, la federación detectó que cuenta con unos puntos fuertes dentro de su propio sistema de gestión y con una buena organización y sistema de documentación respecto a requisitos legales a cumplir para este tipo de entidades. Además, tiene un fuerte compromiso institucional en su dirección y en su equipo técnico. Pero este hecho no es suficiente para ofrecer unos servicios de calidad y que realmente respondan a las expectativas de las personas y entidades beneficiarias. Desde FEJAR se detectó la existencia de áreas de mejora en cuanto a la sistematización y desarrollo de determinados procesos que permitan avanzar en clarificación y sistematización.

Por lo tanto, desde FEJAR se consideró oportuno realizar la implantación de un Sistema de Calidad que le diera ese marchamo al trabajo que se realiza en la federación y se garantice que el nivel de claridad y coherencia

con las acciones que se desarrollan, sean correspondidas con las necesidades detectadas y expectativas a cubrir respecto a las entidades y personas beneficiarias.

Es por ello que se solicitó la colaboración y financiación de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas para su elaboración, certificación e implantación.

4. OBJETIVO DEL PLAN DE CALIDAD

El objetivo de dicho documento es dar a conocer el desempeño sobre la gestión de calidad que a nivel de funcionamiento ha implantado FEJAR como política objetiva de gestión, basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 se establecen aspectos básicos relacionados con nuestro contexto a nivel nacional y nuestro papel como Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados.

El Plan de Calidad se establece con un periodo anual y se dan a conocer aquellos registros que cubren los aspectos básicos de nuestro sistema de gestión de calidad.

Los objetivos establecidos inicialmente para la elaboración de este proceso son:

- 1.** Mejorar los procesos internos de FEJAR, favoreciendo un mayor control de la actividad, tanto en el servicio prestado de cara a entidades socias y personas beneficiarias, como en el desarrollo diario de la misma. Para lograr la adecuación de los procesos a los estándares establecidos en la norma referente a la calidad.
- 2.** Motivar el trabajo en equipo. Para obtener mayores y mejores resultados en trabajos realizados por las personas implicadas en FEJAR.
- 3.** Mejorar las actividades y el servicio ofrecido por FEJAR. Para Mejora de la Satisfacción de entidades y personas destinatarias cubriendo sus necesidades y expectativas.
- 4.** Mejorar la gestión de FEJAR y optimizar los recursos disponibles. Para que el trabajo realizado por FEJAR sea más rentable y eficaz, reduciendo costes económicos y personales, adecuando procesos internos y aumentando el beneficio en el trabajo realizado.
- 5.** Controlar las actividades con parámetros estandarizados de la norma ISO. Para Mejorar su imagen de cara a personas/entidades destinatarias, al asegurar con este sello el control de la calidad.
- 6.** Diferenciar a FEJAR por su característica de calidad en servicios, productos y actuaciones. Para lograr la distinción de FEJAR ante otras entidades similares en marchamo de calidad.

5. OBJETIVOS Y METAS DE CALIDAD

Los objetivos específicos de la gestión de calidad de FEJAR son paralelos a los objetivos de elaboración del presente plan de Calidad. Los Objetivos de Calidad tienen normalmente una periodicidad anual, van orientados a mejorar la prestación de los servicios que realiza FEJAR, se desglosan en actuaciones intermedias y etapas de seguimiento, satisfacen las necesidades de la norma y así mismo, determinan el seguimiento y redundan en una mejora continua de la prestación de servicios que la Federación realiza para sus entidades asociadas y sociedad en general.

Los mismos son públicos y las partes interesadas, que son entidades asociadas, administración pública, y sociedad en general, deben ser conocedores de los mismos en la continua labor de toma de conciencia de la existencia de FEJAR y de la labor que desempeña en la sociedad. El plan de objetivos de calidad se anexan al presente documento, detallando los objetivos las metas y las acciones.

6. COMPOSICIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

FEJAR ha superado su auditoría externa con la entidad SGS ICS, este proceso ha supuesto lo siguiente:

Desarrollo de un sistema de calidad documentado mediante una estructura documental básica basada en los siguientes materiales y gestiones:

- Manual de Calidad y registros asociados.
- Política de calidad, distribuida a las partes interesadas de FEJAR mediante mail y publicada en la página web de FEJAR mediante el siguiente enlace https://fejar.org/wp-content/uploads/2020/04/POLITICA-DE-CALIDAD_FEJAR.pdf.
- Mapa de procesos.
- Organigrama de FEJAR y funciones y responsabilidades atribuidas a cada puesto.

El alcance de actividad para el Sistema de Calidad de FEJAR, y por tanto, el alcance certificado y bajo el cual, FEJAR puede hacer uso de marca ISO 9001 es:

Coordinación de actuaciones entre asociaciones y federaciones autonómicas de Jugadores de Azar en Rehabilitación de todo el territorio nacional y análisis de los resultados obtenidos. Realización de programas de información de población sobre juego patológico. Promoción de tareas de investigación para el desarrollo de actuaciones profesionales relacionadas con la rehabilitación de Jugadores de Azar, juegos que creen adicción, nuevas tecnologías y otras adicciones sin sustancias. Prestación de servicios terapéuticos on line, mediante la intervención psicológica y de Auto Ayuda y Ayuda Mutua en aquellos casos en los que no se pueden asistir a terapias presenciales en las asociaciones integradas.

7. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

Se determinan responsabilidades con el Sistema de Calidad de FEJAR, establecidas mediante un nombramiento técnico y directivo.

Las funciones y responsabilidades en el Sistema de Calidad es una labor conjunta de todas las personas que trabajan en FEJAR, no obstante, se define un nombramiento de responsable de Calidad, que en el caso de FEJAR se encuentra dividido en responsable técnico y responsable directivo y que se adjunta como Anexo dentro del Plan de Calidad.

8. LIDERAZGO Y COMPROMISO

Este modo de gestionar la operativa de trabajo de FEJAR se realiza para dar un mejor servicio a las entidades asociadas y personas que reciben sus servicios, aportando: objetividad, transparencia y seguridad, teniendo en cuenta los fines estatutarios de ésta:

FEJAR se constituye como Organización no gubernamental para agrupar a todas aquellas Asociaciones, Federaciones o entidades públicas o privadas y que en sus Estatutos tengan como finalidad esencial el Tratamiento, Prevención y/o Investigación sobre la Dependencia al Juego de Azar, y se encamine a la recuperación de las personas enfermas y sus familiares, aceptando como modelo de intervención, el sistema de Autoayuda y Ayuda Mutua, que estén legalmente constituidas y deseen libremente integrarse, y sean aceptadas por la Asamblea General de FEJAR.

El fin primordial de la FEJAR, será unificar criterios y acciones entre todas sus afiliadas, para la mejor defensa de los intereses de los afectados y afectadas por la Dependencia al juego de azar. Para ello:

- a) Servirá de nexo de unión y orientación conjunta entre sus afiliadas para el mejor desarrollo de sus fines.
- b) Aunará cuantas experiencias pueda acumular, propias o extrañas, con el fin de encauzar planes conjuntos de actuación en el ámbito del territorio de FEJAR tratando de obtener la mayor unidad de criterios.
- c) Orientará estos planes hacia la colaboración con cuantas entidades y organizaciones públicas, privadas o científicas, hacia la creación de una clara conciencia social de la DEPENDENCIA AL JUEGO DE AZAR, orientando sus actuaciones desde un auténtico enfoque terapéutico, multidisciplinar y cuya prevención y tratamiento partan de un enfoque de Sanidad.
- d) Servirá de órgano gestor, para cuantos miembros agrupados puedan precisar orientación terapéutica, científica, económica, administrativa o cualquier otro tipo de información.

- e) Dará orientación a cuantas personas o grupos de estas, manifiesten deseos de constituirse en cualquier tipo de entidad afín a los miembros agrupados, encauzándolos hacia el mejor logro de sus objetivos.
- f) Actuará en defensa de los intereses, tanto de sus miembros como de toda la comunidad, detectando y preservándola de actuaciones que puedan desviar el auténtico fin, o actuaciones de otros grupos, entidades o personas, que traten de encubrir, bajo denominaciones similares, intereses particulares o económicos.
- g) Defenderá la implantación de todas sus federadas, del sistema de AUTOAYUDA y Ayuda Mutua, sin perjuicio de que estas puedan -al mismo tiempo- beneficiarse de otros tipos de tratamientos.
- h) Se solidarizará ante cualquier situación social que atente contra la libertad del individuo y/o promueva dependencias.
- i) Promocionará y fomentará las condiciones que posibiliten la igualdad social desde una perspectiva de género y la participación de la mujer en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social.
- j) Prestará Servicios y realizará actividades en favor de la juventud.
- k) Abarcará otras adicciones comportamentales que no conlleve el consumo de ninguna sustancia, tales como adicciones tecnológicas, a compras, etc.

Su ámbito de actuación es todo el territorio nacional. No obstante, es posible que tenga coordinación con otros medios internacionales.

La Federación está descentralizada, cada entidad integrada está ubicada en distintos puntos del territorio nacional, abarcando a 11 comunidades autónomas en formato presencial, y a todo el territorio nacional en actuaciones por vía on line o telemática, además, cada miembro de Junta Directiva pertenece a una Asociación federada que a su vez pertenece a algún punto dentro de España.

Su sede social está ubicada donde está la Secretaría de la misma, según estatutos, actualmente domiciliada en C/ Pasteur nº 30 15008 A Coruña. Domicilio Fiscal: C/ González Besada nº 39, 10º A 33007 Oviedo.

La implantación de FEJAR en el territorio nacional se desprende de la ubicación de las entidades integradas en la federación, teniendo como referencia los datos del año 2019, la distribución por entidades es la siguiente: **ABAJ, ACOJER, LAR, APREJA, ASEJER, FAJER, LARPA, LARCAMA, AJUPAREVA, NUEVA VIDA, PATIM, VIDA LIBRE, ACAJER, AEXJER, AJER, APREXS, AGAJA, AGALURE, NUEVA ESPERANZA, ALEJER, APAL, ARALAR, EKINTZA ALUVIZ y FECYLJAR.**

Las Asociaciones y Federaciones que se integran en FEJAR, son autónomas, libres y solo se rigen por las disposiciones que la legislación vigente les obligue y por sus propios Estatutos.

La regulación de FEJAR, sus actividades y las características de funciones y responsabilidades de su Junta Directiva se encuentra descrita en los Estatutos de la propia Federación.

Se realizan reuniones de forma asidua y coordinada, y se toman decisiones en función de las necesidades de las asociaciones representadas en su conjunto.

FEJAR dispone de empleados y empleadas que prestan sus servicios, desarrollan sus actividades y programas, algunas de las actuaciones especializadas (como diseño, imprenta, ...) se subcontratan, otras se solicita ayuda a sus Asociaciones para la realización de actividades, de sensibilización (Como el Día Nacional Sin Juego de Azar), de presentación de jornadas de convivencia, Congresos, Estudios,...

FEJAR es la única plataforma de ámbito nacional que unifica entidades de distintas comunidades autónomas en materia específica de juego.

FEJAR está avalada por una amplia experiencia en el ámbito del juego patológico, proporcionándole el reconocimiento y confianza de las instituciones y las familias respecto a la forma de trabajar.

Es destacable la capacidad organizativa y de trabajo en equipo a la hora de desarrollar proyectos de gran envergadura, así como su compromiso para su exitosa ejecución.

9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS. RRHH Y MANTENIMIENTO

Las funciones y responsabilidades de la Junta Directiva de FEJAR quedan definidas en los Estatutos de la Federación. Así mismo, en este documento se definen y distinguen diferentes tipos de socios: de honor, de número y colaboradores. Se regulan derechos y deberes de los socios.

Existen dos órganos de gestión y administración en la federación: Asamblea General y Junta Directiva.

La autoridad y responsabilidades se asignan en los registros Ficha de puesto de trabajo. Requisitos del puesto, así como en el resto de capítulos del Manual. El conocimiento de dichas autoridades y responsabilidades se lleva a cabo a través de la formación recibida por el personal, así como por la comunicación directamente realizada de las mismas por parte de la Junta Directiva en las reuniones interdepartamentales establecidas.

Se realiza un nombramiento de Responsable de Calidad que tiene la misma duración que el de la Junta Directiva.

FEJAR determina y proporciona en todo momento, en base a la planificación de los procesos existentes, los recursos necesarios para implantar y mejorar de forma continua los procesos del SGC y para lograr la satisfacción de las expectativas y requisitos de los usuarios/as con respecto al servicio prestado. Los recursos de los que se trata son:

- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Recursos financieros y tecnológicos disponibles

Las personas que integran este capital humano tienen definidas funciones y responsabilidades, así como los requisitos de puesto. Para ello se utilizan los formatos de Requisitos del Puesto y la Ficha de Personal que puede ser un CV de la persona, este registro sólo se hace para personal contratado, no para el equipo humano que compone la Junta Directiva.

Existe para todo el personal de FEJAR un plan de formación de periodicidad anual, la evaluación de la eficacia de las acciones formativas conlleva a la repetición para nuevo personal de ésta.

El organigrama se presenta como Anexo en el presente documento.

10. GESTIÓN DE ACTUACIONES DE FEJAR

FEJAR presta servicios y realiza actuaciones principalmente a dos colectivos muy diferenciados:

Por una parte, los servicios se prestan a las asociaciones y federaciones autonómicas integradas en FEJAR, favoreciendo su unificación de criterios, la coordinación de actuaciones conjuntas de todo el colectivo, en pro de una conciencia social sobre la materia. Se ofrece orientación y acompañamiento a las entidades, así como la actuación en representación y defensa de los derechos de todas las personas afectadas por ludopatía y adicciones comportamentales, integradas en su gran mayoría en dichas entidades. Se realizan actividades de formación e información para personal de dichas entidades, así como se ofrecen herramientas de gestión y de actuación profesional derivadas de investigaciones previas realizadas en distintas áreas y características particulares de esta materia en la población. Los requisitos para recibir estos servicios y prestaciones es estar integrada en FEJAR.

Por otra parte, interactúa directamente con aquellas personas afectadas por juego patológico o por adicciones comportamentales que contactan con la federación por vía telefónica, mediante el teléfono gratuito, 900 200 225, de atención al afectado/a por ludopatía y otras adicciones, y mediante vías telemáticas, bien por contacto mediante el apartado de la página web de FEJAR (el genérico o el específico de atención a

la mujer con ludopatía) o mediante e-mails corporativos distribuidos por varios medios y en diferentes plataformas. Una vez realizada una orientación inicial sobre el caso particular de cada persona que se pone en contacto con FEJAR, se procede a dar por finalizada la consulta, o bien por orientación sobre la situación de dependencia que padece la propia persona que realiza la consulta o algún familiar, con una posterior recomendación de inicio de tratamiento y derivación a alguna entidad integrada en FEJAR para iniciar el proceso de rehabilitación de forma directa y presencial, bien para derivar a terapia online, en caso que no exista entidad cercana a su domicilio o le sea imposible desplazarse hasta la entidad más cercana, o bien porque se encuentre en el extranjero por diversas circunstancias y precise de terapia online para la rehabilitación de la adicción al juego. También existen otras actuaciones posteriores a la consulta, derivadas de información de trámites administrativos y/o burocráticos (como son las autoprohibiciones de acceso al juego), u otras consultas similares. En este caso el único requisito es interactuar con FEJAR mediante llamada telefónica o por medios telemáticos; en caso de recibir terapia online el requisito es aceptar las normas y condiciones explícitas para ello.

Las actuaciones de FEJAR periódicamente se recogen en una memoria anual, que en este caso y a partir de ahora debe ir integrada en el Plan de Calidad.

En dicha memoria se realiza un resumen de todos aquellos actos, actuaciones, programas, difusión, investigación y formación que FEJAR realiza a lo largo de un período anual, es presentada en Asamblea General a todas las entidades asociadas y posteriormente es colgada en nuestra web para conocimiento público y de la sociedad. Además, este documento también detalla de una forma resumida y dinámica la estructura, composición y recursos con los que cuenta.

11. CONTROL OPERACIONAL. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE ACTUACIONES

Los seguimientos de algunos procesos se registran mediante indicadores, los mismos nos dan información objetiva del progreso de las actuaciones divididas mediante diversos programas informáticos, tales como Alea, GD Proyectos y otros medios y aspectos básicos relacionados con RRHH, infraestructuras, satisfacción de usuarios, etc.

Los indicadores se utilizan para establecer un control objetivo de la prestación de nuestros servicios, no obstante, en este caso, los datos estadísticos reportados por GD Proyectos y Alea son reportados directamente por nuestros asociados, exceptuando la terapia on line que se ofrece desde FEJAR a usuarios que ven imposibilitada su terapia presencial en alguna asociación.

FEJAR tiene definido indicadores de todos sus procesos que se miden con periodicidades establecidas en cada caso, teniendo un valor umbral como posible desviación, se tiene en cuenta como dato de partida, el valor en cada caso de ejercicio 2019.

12. SATISFACCIÓN DEL USUARIO. MEJORA

FEJAR realiza encuestas de satisfacción de cada programa y acto que celebra. Los resultados son recogidos para una mejora y se publican entre sus asociados, comentando los resultados en asambleas y en memorias anuales.

Es requisito del sistema de calidad, conocer la percepción entre las entidades y personas usuarias de la labor que realizamos, de cara a la mejora continua de los servicios de la federación.

Se adjunta en anexos los cuestionarios de satisfacción realizados en distintas actividades de FEJAR.

13. CONTROL DE REGISTROS (INFORMACIÓN DOCUMENTADA)

El sistema de calidad obliga a llevar un control sobre la edición de documentos, de esta forma se establece un control de cambios sobre los mismos, que en este caso FEJAR controla mediante edición de documentos y fecha. Los documentos, tanto a nivel administrativos, como de terapias on line o control de programas y coordinación de actuaciones no llevan codificación alguna, el sistema de control de FEJAR es sencillo y al mismo tiempo cumple las expectativas de control necesario para evitar duplicidad de documentos.

Todo el Sistema de Calidad está controlado por la Responsable Técnica de Calidad, toda la documentación se comparte de modo seguro, manteniendo requisitos básicos de seguridad de la información en relación a Sistema de Calidad.

Se cumple con la Ley de Protección de Datos, confidencialidad total en expedientes de usuarios/as y documentación controlada de asociaciones, además existe un compromiso de confidencialidad que es obligatorio para toda persona que acceda a documentación catalogada como “confidencial”.

La distribución de documentación, si se hace, se hace en formato pdf protegido, en el momento de la distribución, esta documentación se convierte en copia controlada y una vez que la misma sale de nuestro control se convierte en copia no controlada. Los documentos originales se controlan por responsable técnica de calidad y no salen de nuestro control en formato modificable, hablamos de Manual, registros básicos de gestión de FEJAR, documentos ya editados para divulgación de programas, etc.

Se dispone de un listado de documentos en vigor y un control sobre la legislación sectorial de aplicación a FEJAR.

14. PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Las compras que FEJAR realiza son las relacionadas con material de oficina, material divulgativo o merchandising para desarrollar las actividades de sensibilización y distribuidos entre nuestras entidades asociadas.

No se subcontrata ningún servicio más allá de los especializados, como son, jurídico, de diseño, imprenta, informáticos, ...

Se dispone de un sistema de control de proveedores teniendo en cuenta aquellos de máxima calidad y relación calidad – precio acorde a nuestras necesidades.

Las incidencias con proveedores se registran, dando de baja aquellos proveedores que pudieran no ser satisfactorios a nuestras necesidades en un momento dado.

15. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La revisión por la Dirección del Sistema de Calidad constituye un proceso donde se dispone de unos elementos de entrada de diversos aspectos que analizados y debatidos, a partir del cual se elaboran las Acciones de Mejora cuando proceda.

Los puntos tratados son:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Resultados de Auditoría Interna realizada
- Retroalimentación del destinatario
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Comunicación a partes interesadas
- Estado de las acciones correctivas y preventivas (Seguimiento de las Acciones de Mejora)
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad
- Acciones Formativas
- Programa de Auditoría
- Recomendaciones para la mejora
- Necesidades de Recursos
- Puntos Fuertes y débiles del Sistema
- Conclusiones finales

Respecto a las recomendaciones de mejora, se considera que FEJAR está adaptada a una sistemática de trabajo que les permite emprender el Sistema de Calidad casi de forma natural. Ha sido necesario establecer un orden en la sistemática de trabajo, una puesta en común y un establecimiento objetivo de la sistemática de trabajo, no obstante, las recomendaciones de mejora se encuentran ya en los objetivos de calidad establecidos. Será necesario llevar un seguimiento de los mismos, así como de plan de formación, indicadores, retroalimentación de usuarios y sistemática de atención al socio.

Como conclusión, y una vez realizado el análisis de los proyectos e indicadores, la Dirección concluye que se está siguiendo adecuadamente la política de Calidad adoptada por la empresa en cuando al alcance de ésta si bien es cierto que es necesario llevar al día y ser metódicos en la captura de indicadores que permitan hacer un análisis más exhaustivo y completo de todo el Sistema.

La realización de una auditoría interna previa a la realización de auditoría externa, es requisito indispensable para la superación de la auditoría externa, la no realización de la misma supone un incumplimiento total de un punto de norma ISO 9001, y por tanto, la no certificación de la norma para la entidad.

En el caso de FEJAR, se realiza una auditoría anual, previa a la realización de auditoría externa, en 2020, se han realizado dos auditorías internas, una previa a fase 1 de auditoría externa y otra más profunda previa a fase 2 de auditoría externa. Para ello se ha contado con la participación de una Consultoría externa especializada que ha favorecido los resultados obtenidos.

Los criterios utilizados por el equipo auditor para comparar las evidencias recogidas son:

- Las Normas de referencia detalladas en el apartado 1.
- La Política de Calidad de la empresa.
- Documentación que constituye el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización.
- Legislación aplicable a la actividad.
- Revisión documental de registros del Sistema.
- Entrevista al personal relacionado con el Sistema de Gestión.

Durante 2020 no se documentó ninguna No Conformidad. Primer año de implantación.

FEJAR ha superado **auditoría interna con 0 desviaciones y auditoría externa con 0 desviaciones**, dando cumplimiento a su sistema de calidad y a las buenas prácticas de gestión de su sistema y de la norma ISO 9001:2015.

El Certificado de Calidad de FEJAR, iniciado y obtenido en este año 2020 es público y está difundido, junto con la Política de Calidad de la Federación en la página web y redes sociales adheridas a ésta, accesible a todas las partes interesadas de FEJAR, así como de la sociedad en general.

Se realiza una difusión directa a las entidades integradas en la federación.

“Debido a la situación causada por el Covid-19, se ha precisado de una modificación del desarrollo de esta certificación, pasando de ser vía presencial a vía telemática, con la consecuente ampliación en el tiempo de dedicación del personal interviniente en el presente plan”

Financiado por:



16. ANEXOS

A. Política de calidad

B. Organigrama

C. Nombramiento responsable de calidad

D. Objetivos de calidad

E. Resultados de encuestas de satisfacción

F. Memoria anual 2019

POLÍTICA DE CALIDAD

FEJAR está compuesta por distintas asociaciones y federaciones repartidas por todo el territorio nacional que aúnan fuerzas para establecer una propuesta común que sitúe la ludopatía y su rehabilitación en el lugar que por importancia e impacto social merece. Por tanto, nuestro sistema común para establecer una rehabilitación exitosa se basa en la autoayuda y ayuda mutua con la colaboración de jugadores rehabilitados y de sus familias, con la participación de distintos profesionales como psicólogos/as y Trabajadores/as Sociales y otros profesionales; así como el conocimiento de la enfermedad ante la sociedad general y el conocimiento de la casuística, particularidad y nuevas tendencias de esta adicción mediante la investigación.

FEJAR ha implantado un **Sistema de Calidad** basado en la norma ISO 9001, en las siguientes actividades:

Coordinación de actuaciones entre asociaciones y federaciones autonómicas de Jugadores de Azar en Rehabilitación de todo el territorio nacional y análisis de los resultados obtenidos. Realización de programas de información de población sobre juego patológico. Promoción de tareas de investigación para el desarrollo de actuaciones profesionales relacionadas con la rehabilitación de Jugadores de Azar, juegos que creen adicción, nuevas tecnologías y otras adicciones sin sustancias. Prestación de servicios terapéuticos on line, mediante la intervención psicológica y de Auto Ayuda y Ayuda Mutua en aquellos casos en los que no se pueden asistir a terapias presenciales en las asociaciones integradas.

Los objetivos de FEJAR pasan por la unificación de criterios y acciones entre todos sus afiliados, para la mejor defensa de los intereses de los afectados y afectadas por la Dependencia al juego de azar y otras adicciones sin sustancias, cumpliendo en todo momento sus requisitos aplicables tanto a nivel de estatutos como requisitos legales que le sean de aplicación. Para ello:

- Servirá de nexo de unión y orientación conjunta entre sus afiliados para el mejor desarrollo de sus fines.
- Aunará cuantas experiencias pueda acumular, propias o extrañas, con el fin de encauzar planes conjuntos de actuación en el ámbito del territorio de FEJAR tratando de obtener la mayor unidad de criterios.
- Orientará estos planes hacia la colaboración con cuantas entidades y organizaciones públicas, privadas o científicas, hacia la creación de una clara conciencia social de la DEPENDENCIA AL JUEGO DE AZAR, orientando sus actuaciones desde un auténtico enfoque terapéutico, multidisciplinar y cuya prevención y tratamiento partan de un enfoque de Sanidad.
- Servirá de órgano gestor, para cuantos miembros agrupados puedan precisar orientación terapéutica, científica, económica, administrativa o cualquier otro tipo de información.
- Dará orientación a cuantas personas o grupos de estas, manifiesten deseos de constituirse en cualquier tipo de entidad afín a los miembros agrupados, encauzándolos hacia el mejor logro de sus objetivos.
- Actuará en defensa de los intereses, tanto de sus miembros como de toda la comunidad, detectando y preservándola de actuaciones que puedan desviar el auténtico fin, o actuaciones de otros grupos, entidades o personas, que traten de encubrir, bajo denominaciones similares, intereses particulares o económicos.
- Defenderá la implantación de todas sus federadas, del sistema de AUTOAYUDA y Ayuda Mutua, sin perjuicio de que estas puedan - al mismo tiempo- beneficiarse de otros tipos de tratamientos.
- Se solidarizará ante cualquier situación social que atente contra la libertad del individuo y/o promueva dependencias.
- Promocionará y fomentará las condiciones que posibiliten la igualdad social desde una perspectiva de género y la participación de la mujer en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social.
- Prestará Servicios y realizará actividades en favor de la juventud.

- Abarcará otras adicciones comportamentales que no conlleve el consumo de ninguna sustancia, tales como adicciones tecnológicas, a compras, etc.

Por todo ello, FEJAR pretende conseguir la plena satisfacción de las asociaciones y federaciones a las que representa siendo un marco de referencia para el establecimiento de sus objetivos de calidad, orientados hacia la mejora continua de sus asociados.

Pretende conseguir la máxima motivación sobre la Calidad en su Junta Directiva y Asamblea General, motivando a sus asociados y dándoles la oportunidad de desarrollar y promocionar las actuaciones que se realizan en cada una de ellas, sus conocimientos profesionales, promoción de actividades que ayuden a obtener mayor presencia dentro de sus territorios, etc.

A Coruña 1 de abril de 2020

Fdo.- Máximo Enrique Gutiérrez Muélledes

Presidente de FEJAR

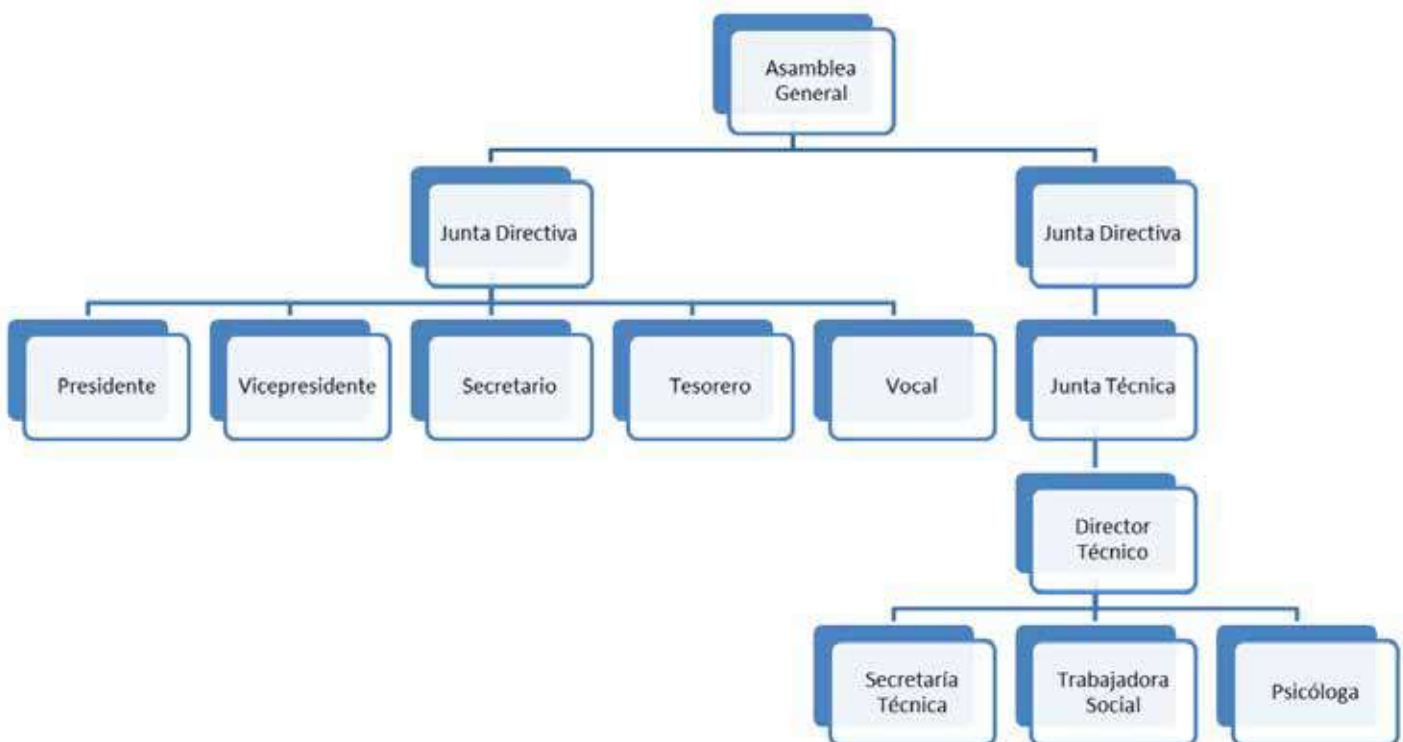
COMPOSICIÓN JUNTA DIRECTIVA Y ORGANIGRAMA

Composición de la Junta Directiva FEJAR:

NOMBRE	MÁXIMO ENRIQUE	JOSÉ ALBERTO	GERARDO	JOSÉ	ANTONIO
APELLIDOS	GUTIÉRREZ MUËLLEDES	ORTEGA GARCÍA	RODRÍGUEZ VELO	JIMÉNEZ MEDINA	GARCÍA RIVERO
NACIONALIDAD	ESPAÑOLA	ESPAÑOLA	ESPAÑOLA	ESPAÑOLA	ESPAÑOLA
PERS.FÍSICA	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
ASOCIACIÓN A LA QUE PERTENECEN	LARPA	LARCAMA	AGALURE	ASEJER	AJER
CARGO EN LA JUNTA DIRECTIVA	PRESIDENTE	VICEPRESIDENTE	SECRETARIO	TESORERO	VOCAL
FECHA NOMBRAMIENTO.Y ACEPTACIÓN DEL CARGO	29 Septiembre 2017	29 Septiembre 2017	29 Septiembre 2017	29 Septiembre 2017	29 Septiembre 2017

FECHA DE NOMBRAMIENTO EN ASAMBLEA GENERAL: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2017
vigencia mandato: 4 años

19 de febrero de 2020



NOMBRAMIENTO DE RESPONSABLES DE CALIDAD

La Junta Directiva de la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados – FEJAR, compuesta por:

Presidente, D. Máximo Enrique Gutiérrez Muélledes
Vicepresidente, D. José Alberto Ortega García
Secretario, D. Gerardo Rodríguez Velo
Tesorero, D. José Jiménez Medina
Vocal, D. Antonio García Rivero

Ha determinado en reunión extraordinaria celebrada el día 15 de abril de 2020, con objeto de la implantación de su sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001, varios puntos a tener en cuenta, citándolos a continuación:

Que **D. GERARDO RODRÍGUEZ VELO**, acorde a su capacitación y puesto que ocupa dentro de la Junta Directiva de la Federación, sea nombrado como **Responsable Directivo de Calidad de FEJAR** y que a nivel de coordinación y análisis de documentos de la Federación el cargo sea asumido por **Dña. MARIA VIRTUDES MICÓ VALERO**, asumiendo el cargo las siguientes responsabilidades:

Responsable de Calidad de JUNTA DIRECTIVA:

- Representar a la Federación en cualquier trámite administrativo derivado del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsable de Calidad de Equipo Técnico:

- Asegurarse de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2015.
- Seguimiento del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la Federación, así como la gestión de programas terapéuticos, posible captación de subvenciones y otras iniciativas y programas.

y para que así conste,



**Fdo.: Máximo Enrique Gutiérrez Muélledes
El Presidente**

En A Coruña a 15 de abril de 2020

PROGRAMA DE OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	CONSOLIDACIÓN DE FEJAR COMO FEDERACIÓN NACIONAL Y REFERENTE POR PARTE DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN SU ÁMBITO	Nº	1	FECHA APROBACIÓN	Ene-20
				FECHA PREVISTA FIN	Dic-20
PLANIFICACIÓN					
METAS	RESPONSABLE EJECUCIÓN	RECURSOS	CRITERIO CONSECUCCIÓN	PERIODICIDAD SEGUIMIENTO	
Aumentar la base social de FEJAR en un 20% en 2020	Responsable de Calidad Junta Directiva y Director Técnico	Humanos y económicos	Número de asociados nuevos en relación a asociados ya existentes	Trimestral	
Consolidar la presencia de FEJAR en Madrid (Local y personal)	Responsable de Calidad y Trabajadora social ubicada en Madrid.	Humanos / externos de gestoría	Alquiler de nuevo local y puesta en marcha	Trimestral	
Estudiar y Revisar la estructura de FEJAR (Fundación, Declaración de Utilidad Pública)	Junta Directiva	Humanos y económicos	Informe de estudio y decisiones adoptadas	Trimestral	
Contactar y favorecer la incorporación en FEJAR de nuevas entidades redes y/o plataformas vinculadas a la ludopatía. De investigación y/o de Sensibilización a nivel nacional.	Responsable de Calidad y Junta Técnica	Humanos	Seguimiento de captación de nuevas asociaciones	Trimestral	
Unificar criterios y acciones entre las entidades integradas en FEJAR.	Junta Directiva y técnica	Humanos	Informe de seguimiento de criterios integrados	Trimestral	
Difundir y sensibilizar la problemática por cuantos medios sea posible (presenciales, digitales, periodísticos,...)	Responsable de Calidad Junta Directiva Director Técnico	Humanos	Número de actuaciones realizadas	Trimestral	
Conmemorar el Día Nacional Sin Juego, como actividad	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Número de actuaciones realizadas	Trimestral	
Participar en todos aquellos estudios, jornadas, encuentros, congresos que se nos ofrezcan y sea posible su participación.	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos	Número de actuaciones realizadas	Trimestral	
Asistir a todas aquellas jornadas, encuentros, congresos que tengamos conocimiento y resulten interesante su asistencia.	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Número de actuaciones realizadas	Trimestral	
Mantener relaciones y asistencia a reuniones con organismos públicos y privados que resulten de interés para el colectivo.	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos	Número de actuaciones realizadas	Trimestral	
SEGUIMIENTO					
FECHA	META	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	RESULTADO SEGUIMIENTO	ACCIONES	

OBJETIVO	MEJORA DE LA GESTIÓN INTERNA DE FEJAR	Nº	2	FECHA APROBACIÓN	Ene-20
				FECHA PREVISTA FIN	Dic-20
PLANIFICACIÓN					
METAS	RESPONSABLE EJECUCIÓN	RECURSOS	CRITERIO CONSECUCIÓN	PERIODICIDAD SEGUIMIENTO	
Revisar y perfeccionar las herramientas de gestión y estadísticas, tanto físicas como digitales.	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos	Número de herramientas utilizadas y análisis de uso de las mismas en reuniones de Junta	Trimestral	
Mantener los servicios de atención a la sociedad en general y personas afectadas en particular, mediante las consultas telefónicas, consultas por e-mail, realización de terapia online...	Responsable de Calidad y Junta Técnica	Humanos	Número de servicios activos a lo largo del período y análisis de su funcionamiento	Trimestral	
Gestionar y reforzar el voluntariado directo de FEJAR. (incremento trimestral de un 5%)	Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Seguimiento de voluntariado directo	Trimestral	
Realizar formación del voluntariado en entidades integradas en FEJAR. (al menos una al trimestre)	Responsable de Calidad y Director Técnico	Humanos	Acciones formativas a voluntariado	Trimestral	
SEGUIMIENTO					
FECHA	META	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	RESULTADO SEGUIMIENTO	ACCIONES	

OBJETIVO	ELABORACIÓN DE PLAN DE IGUALDAD en FEJAR	Nº	3	FECHA APROBACIÓN	Ene-20
				FECHA PREVISTA FIN	Dic-20
PLANIFICACIÓN					
METAS	RESPONSABLE EJECUCIÓN	RECURSOS	CRITERIO CONSECUCIÓN	PERIODICIDAD SEGUIMIENTO	
Selección de criterios para realización de plan de igualdad	Responsable de Calidad Junta Técnica	Humanos	Definición de requisitos legales de dicho plan	Trimestral	
Seguimiento de la subvención concedida para su realización	Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Subvención y aprobación de ejecución	Trimestral	
Ejecución e implantación del mismo	Responsable de Calidad	Humanos	Plan de Igualdad	Trimestral	
Análisis de resultados y promoción de dicho plan y sus medidas entre asociados y partes interesadas en general	Junta Directiva y Técnica	Humanos	Informe final y marketing	Finalización	
SEGUIMIENTO					
FECHA	META	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	RESULTADO SEGUIMIENTO	ACCIONES	

OBJETIVO	INCREMENTO EN AL MENOS UN 20% EL DESARROLLO DE PROGRAMAS CON MAYOR IMPACTO EN 2020	Nº	4	FECHA APROBACIÓN	Ene-20
				FECHA PREVISTA FIN	Dic-20
PLANIFICACIÓN					
METAS	RESPONSABLE EJECUCIÓN	RECURSOS	CRITERIO CONSECUCCIÓN	PERIODICIDAD SEGUIMIENTO	
Desarrollar el Programa "JUNTAS LO SUPERAMOS " de sensibilización para mujeres que conviven con la ludopatía.	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Informe sobre seguimiento de dicho programa	Trimestral	
Desarrollar el Proyecto de Prevención FORASUNI: Formación de Agentes de Prevención en conductas adictivas en el alumnado universitario.	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Informe sobre seguimiento de dicho programa	Trimestral	
Desarrollar el proyecto de Prevención: "GAMBLING ADDICTION IS NOT A GAME"	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Informe sobre seguimiento de dicho programa	Trimestral	
Organizar y realizar la V Jornada Científica.	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos y económicos	Informe sobre seguimiento de dicho programa	Trimestral	
Desarrollo de memoria anual con contenido de todos los programas	Responsable de Calidad Junta Directiva y Técnica	Humanos	Memoria anual	Finalización	
SEGUIMIENTO					
FECHA	META	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	RESULTADO SEGUIMIENTO	ACCIONES	

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Evaluación Congreso XX FEJAR

Total Cuestionarios 124

	1	2	3	4	5
	Muy malo	Malo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
Programa del Congreso	0	3	6	48	67
Instalaciones	0	0	4	40	80
Ponencias	0	0	6	41	77
Organización	0	4	5	32	83
Alojamiento y Restauración	0	2	10	35	77

% Resultados Evaluación

	1	2	3	4	5
	Muy malo	Malo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
Programa del Congreso	0,0%	2,4%	4,8%	38,7%	54,0%
Instalaciones	0,0%	0,0%	3,20%	32,0%	64,5%
Ponencias	0,0%	0,0%	4,80%	33,1%	62,0%
Organización	0,0%	3,2%	4%	25,8%	66,0%
Alojamiento y Restauración	0,0%	1,6%	8,06%	28,2%	62,0%

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CURSO DE PREVENCIÓN DE SUICIDIO EN JUEGO PATOLÓGICO

FEJAR. Toledo. Salones Hotel Beatriz, 30 marzo 2019

1.-Desarrollo de la jornada:

	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	INDIFERENTE	MALO	total núm. Cuestionarios
La organización de la jornada ha sido	9	7	2			18
La duración de la jornada ha sido	5	8	5			18
El horario realizado ha sido	7	7	3		1	18
El material entregado ha sido	3	5	9			17
La utilización de medios audiovisuales	3	8	6	1		18
La comodidad de las instalaciones	12	6				18
En general, la jornada te ha parecido	6	10	2			18
	45	51	27	1	1	125
	36%	41%	22%	1%	1%	100%

2.- Opina sobre profesorado:

	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	INDIFERENTE	MALO	0
Calidad de las ponencias	7	5	6			18
Capacidad de transmisión de contenidos	6	7	5			18
El nivel de los contenidos ha sido	5	8	5			18
La utilidad de los contenidos aprendidos	8	8	2			18
	26	28	18			72
	36%	39%	25%	0%	0%	100%

Califica el seminario con una nota de 0 a 10 puntos:

8,47

Grado de interés en futuros eventos de esta temática:

9,25

* Mucho * sí *100% *Medio

Si has echado algo de menos o quieres proponer algo del Seminario, coméntalo:

* Explicación más concreta sobre qué decir.

* Tened en cuenta los viajes que deben hacer las asociaciones para cuadrar los horarios

Propuestas de materias a tratar en próximos eventos:

Uso y abuso de Tics

Drogas y ludopatía

Protocolo de actuación

Perspectiva de género

Relación Juego y Violencia de Género

Cuestionario de evaluación de IV Jornadas de la ONCE, nota media de 8 sobre 10 e interés en este tipo de jornadas de 9,40 puntos sobre 10.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN										
FEJAR. Madrid. Calle Prim 3										
1.-Desarrollo de la jornada:										
	EXCELENTE	% Excel	MUY BUENO	% M Bu e	BUENO	% Bueno	INDIFERENTE	% Indifer	MAL O	% Mal o
La organización de la jornada ha sido	10	38 %	11	42 %	5	19%		0%		0%
La duración de la jornada ha sido	3	12 %	18	69 %	5	19%		0%		0%
El horario realizado ha sido	4	15 %	15	58 %	6	23%	1	4%		0%
El material entregado ha sido	4	15 %	13	50 %	8	31%	1	4%		0%
La utilización de medios audiovisuales	4	15 %	11	42 %	9	35%	2	8%		0%
La comodidad de las instalaciones	6	23 %	16	62 %	4	15%		0%		0%
En general, la jornada te ha parecido	7	27 %	13	50 %	6	23%		0%		0%
2.- Opina sobre profesorado:										
	EXCELENTE	% Excel	MUY BUENO	% M Bu e	BUENO	% Bueno	INDIFERENTE	% Indifer	MAL O	% Mal o
Calidad de las ponencias	13	50 %	6	23 %	7	27%		0%		0%
Capacidad de transmisión de contenidos	10	38 %	8	31 %	8	31%		0%		0%
El nivel de los contenidos ha sido	10	38 %	9	35 %	7	27%		0%		0%
La utilidad de los contenidos aprendidos	9	35 %	7	27 %	9	35%	1	4%		0%
Califica el seminario con una nota de 0 a 10 puntos:	8,00									
Grado de interés en futuros eventos de esta temática:	9,40									

Resultados del Programa de Prevención FORASUNI: Formación de Agentes de Prevención en conductas adictivas en el alumnado universitario, es un programa que se realiza en 2020, siendo la nota media de satisfacción de 4,4, sobre 5:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SEMINARIO FORASUNI.						
FEJAR. Universidad de Deusto, 31 de enero y 1 de febrero de 2020						
1.-Desarrollo de la jornada:						
	1 = MALO	2 = INDIFERENTE	3 = BUENO	4 = MUY BUENO	5 = EXCELENTE	
La forma de impartir el curso ha facilitado el aprendizaje			3	21	22	
Se ha cumplido el programa previsto			2	17	27	Más
Los contenidos han sido adecuados a los objetivos del curso		1	5	15	25	
Los materiales de apoyo utilizados por los ponentes han sido adecuados			5	20	21	
El aula y las instalaciones han sido adecuadas	1	4	4	17	20	
La gestión y organización del curso ha sido adecuada			5	13	28	Más casos reales
Mi valoración global de la acción formativa es			4	15	27	
puntuaciones totales	1	5	28	118	170	322
nota media	1	10	84	472	850	1417
porcentajes	0,31%	1,55%	8,70%	36,65%	52,80%	100,00%

Cuestionarios sobre seminarios incluidos dentro del Programa Nacional de Drogas:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SEMINARIO DE ANÁLISIS Y ALTERNATIVAS.						
FEJAR. Universidad Complutense de Madrid, marzo 2019						
Inserto en Programa Subvencionado por la Delegación del Plan Nacional Sobre Drogas.						
1.-Desarrollo de la jornada:						
	EXCELENT E	MUY BUEN O	BUEN O	INDIFERENT E	MALO	
La organización de la jornada ha sido	7	5	1			
La duración de la jornada ha sido	7	3	3			Más
El horario realizado ha sido	7	3	2	1		
El material entregado ha sido	9	1	3			
La utilización de medios audiovisuales	8	3	2			
La comodidad de las instalaciones	6	4	1	1	1	sillas incómodas
En general, la jornada te ha parecido	10	3				
puntuaciones totales	54	22	12	2	1	91
porcentajes	59,34%	24,18 %	13,19 %	2,20%	1,10%	100,00 %

2.- Opina sobre profesorado:						
	EXCELENT E	MUY BUEN O	BUEN O	INDIFERENT E	MALO	
Calidad de las ponencias	12	1				
Capacidad de transmisión de contenidos	12	1				
El nivel de los contenidos ha sido	12	1				
La utilidad de los contenidos aprendidos	11	2				
puntuaciones totales	47	5	0	0	0	52
porcentajes	90%	10%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00 %

Califica el seminario con una nota de 0 a 10 puntos:	9,35
---	------

Grado de interés en futuros eventos de esta temática:	9,29	200%	
--	------	------	--

Resultados del programa de formación de voluntariados Sevilla 2019, valoración global de 8,79 puntos sobre 10 y grado de interés en el curso de 8,84 puntos sobre 10:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CURSO FORMACIÓN VOLUNTARIADO						
FEJAR. SEVILLA , 24 y 25 de mayo de 2019						
1.-Desarrollo de la jornada:						
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	INDIFERENTE	MALO	Total num. Cuest
La organización de la jornada ha sido	14	18				32
La duración de la jornada ha sido	3	19	10			32
El horario realizado ha sido	2	21	9			32
El material entregado ha sido	10	12	10			32
La utilización de medios audiovisuales	5	14	11	2		32
La comodidad de las instalaciones	10	13	9			32
En general, la jornada te ha parecido	15	14	3			32
	59	111	52	2	0	224
	26%	50%	23%	1%	0%	
2.- Opina sobre profesorado:						
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	INDIFERENTE	MALO	
Calidad de las ponencias	15	13	4			32
Capacidad de transmisión de contenidos	14	15	3			32
El nivel de los contenidos ha sido	11	16	5			32
La utilidad de los contenidos aprendidos	13	16	3			32
	53	60	15	0	0	128
	41%	47%	12%	0%	0%	

Califica el seminario con una nota de 0 a 10 puntos:	8,79
* Buena * Muy bien * Muy bien * Mejorable	
Grado de interés en futuros eventos de esta temática:	8,84
* Alto * Mucho * Mucha *Positivo *Positiva	



INTRODUCCIÓN

Pretendemos que esta memoria de 2019 sea un reflejo de qué es FEJAR como organización, quienes somos, qué actividades hemos llevado a cabo durante el año, pero sobre todo de quienes queremos llegar a ser.

Somos un organismo formado por 22 asociaciones provinciales en territorio nacional y 2 federaciones regionales que agrupa asociaciones. A todas ellas, queremos transmitirle nuestros valores entre los que se encuentran, la empatía, la unidad, el compromiso, la solidaridad, la participación y la confianza, entre otros.

Como entidad nuestro principal fin se basa en unificar criterios y acciones entre todas las asociaciones afiliadas, para la mejor defensa de los intereses de los afectados y afectadas por la dependencia al juego de azar. Teniendo como primordiales objetivos la prevención y concienciación de la sociedad acerca de la problemática del juego.

2019 se ha situado en un año más de progresos, de formaciones, de actividades y de jornadas trabajando con miles de personas y ayudándolas en su lucha contra sus adicciones al juego.



INDICE

4

_ Principios
de FEJAR

5

_ Recursos
Humanos

6

_ Recursos
Económicos

7

_ Servicios a
la Sociedad

8

_ Actividades
Públicas

10

_ Actividades
Internas

17

_ Posicionamiento

18

_ Entidades Integradas
en FEJAR

PRINCIPIOS DE FEJAR



FINES DE FEJAR + PRINCIPIOS RECTORES

Fines: unificar criterios y acciones entre todas las asociaciones afiliadas, para la mejor defensa de los intereses de las personas afectadas por la dependencia al juego de azar.

FIN: prevenir y concienciar

A. Servirá de nexo de unión y orientación conjuntas entre sus asociaciones afiliadas » **aunar.**

B. Aunaré experiencias, propias o extrañas, para encauzar planes conjuntos de actuaciones en el ámbito territorial de FEJAR » **compartir.**

C. Orientará estos planes hacia la colaboración » **orientar.**

D. Servirá de órgano gestor para cuantos miembros agrupados puedan requerir orientación terapéutica, científica, económica, administrativa... » **coordinar.**

E. Dará orientación a personas o grupos que manifiesten los deseos de constituirse en cualquier tipo de entidad afín a los miembros agrupados, encauzándolos hacia el mejor logro de sus objetivos » **guiar.**

F. Actuará en defensa de los intereses tanto de los miembros como de toda la comunidad » **actuar.**

G. Defenderá la implantación de todas sus federadas, del sistema de AUTOAYUDA y Ayuda Mutua » **defender.**

H. Se solidarizará ante cualquier situación social que atente contra la libertad de la persona y/o promueva dependencias » **empatizar.**

I. Promocionará y fomentará las condiciones que posibiliten la igualdad social desde una perspectiva de género y participación de la mujer en todos los ámbitos de la vida política, económico, cultural y social » **fomentar.**

J. Prestará servicios y realizará actividades en favor de la juventud » **superar.**

K. Abarcará otras adicciones comportamentales que no conlleve el consumo de ninguna sustancia, tales como adicciones tecnológicas, a compras, etc... » **formar.**

RECURSOS HUMANOS

JUNTA DIRECTIVA



PRESIDENTE
Máximo Enrique
Gutiérrez Muélledes

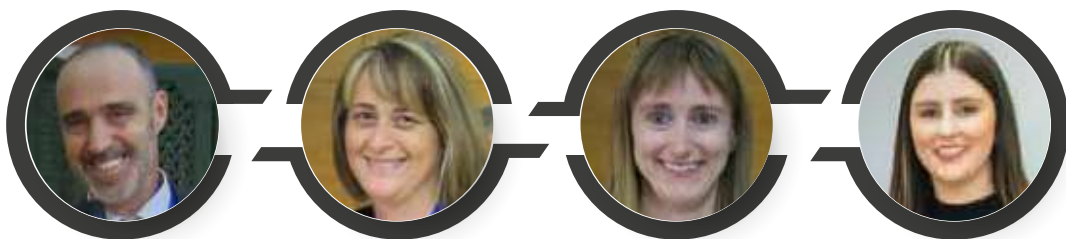
VICEPRESIDENTE
José Alberto
Ortega García

SECRETARIO
Gerardo
Rodríguez Velo

TESORERO
José
Jiménez Medina

VOCAL
Antonio
García Rivero

JUNTA TÉCNICA



DIRECTOR TÉCNICO
Juan José
Lamas Alonso

SECRETARIA TÉCNICA
Virtu
Micó Valero

PSICÓLOGA
Rosana
Santolaria Gómez

TRABAJADORA SOCIAL
Lucía
Fernández López

VOLUNTARIADO



RECURSOS ECONÓMICOS

TOTAL INGRESOS
338.741,55 €

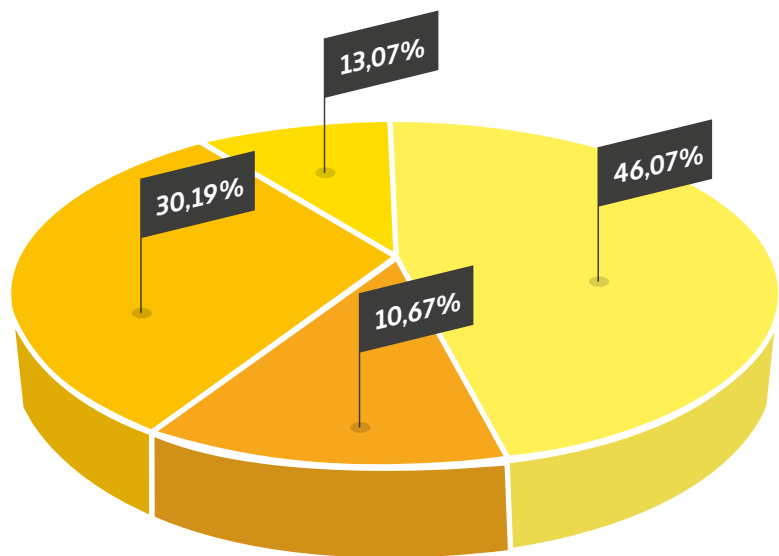
● **Subvenciones**
46,07%

● **Recursos Propios**
13,07%

Donaciones y Otros Ingresos

● Donaciones: 30,19%

● Serv. Exteriores y otros: 10,67%

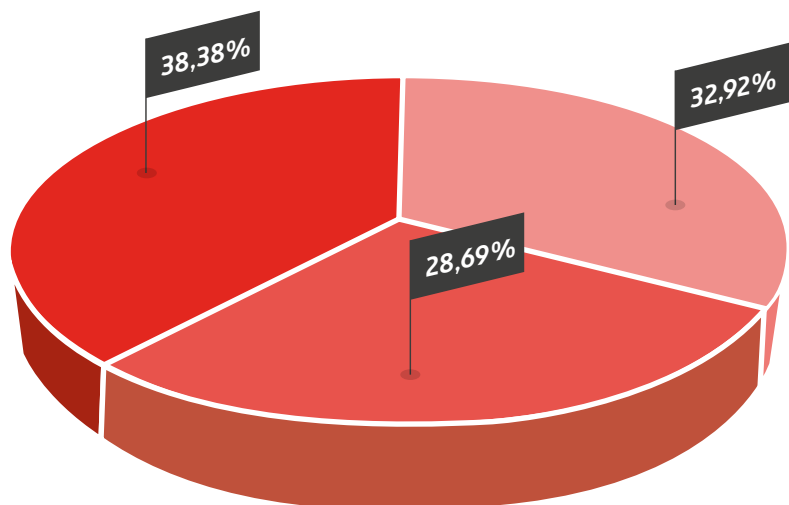


TOTAL GASTOS
323.731,06 €

● **Personal**
32,92%

● **Mantenimiento**
28,69%

● **Actividades**
38,38%



SERVICIOS A LA SOCIEDAD



Teléfono Gratuito
para personas afectadas.
900 200 225



Terapia Online.

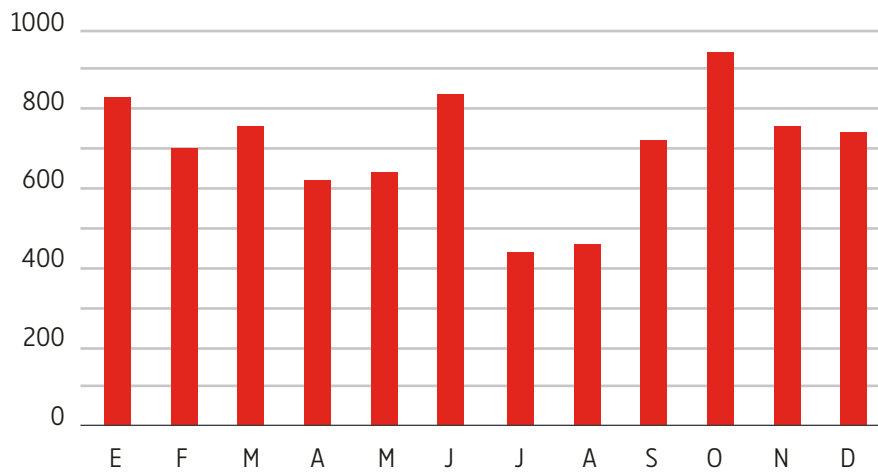


terapiaonline@fejar.org

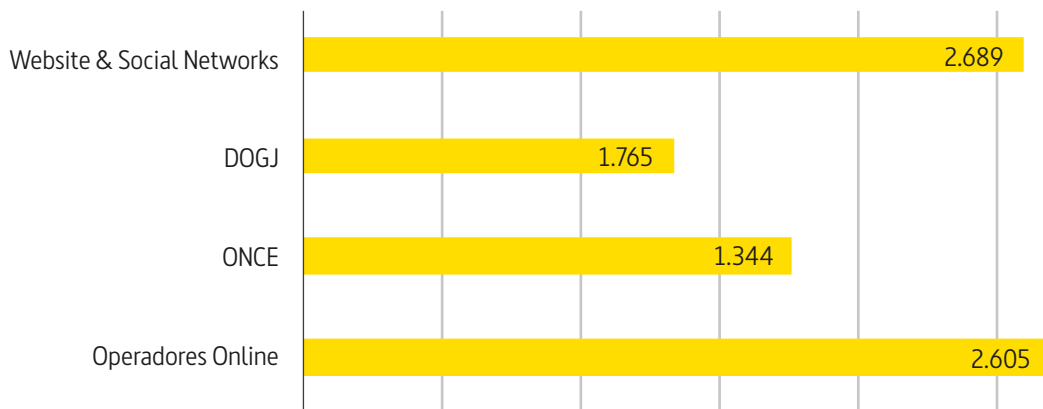


Sensibilización sobre el
Trastorno del Juego.

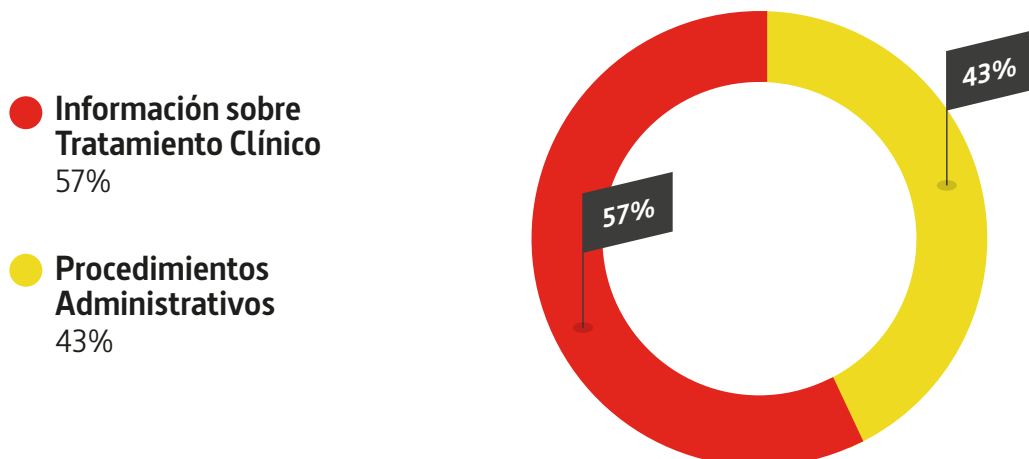
LLAMADAS MENSUALES

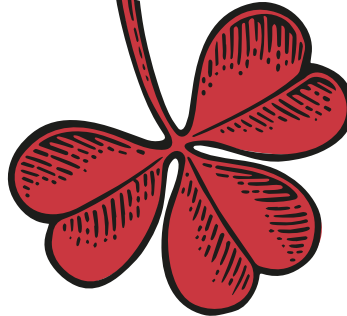


PROCEDENCIA DE LA LLAMADA



ACTUACIONES REALIZADAS TRAS LLAMADAS





ACTIVIDADES PÚBLICAS

» DÍA NACIONAL SIN JUEGO DE AZAR

Cada año el 29 de octubre, FEJAR, junto con todas las Asociaciones y Federaciones autonómicas que la componen, celebramos “Día Nacional Sin Juego de Azar” desarrollando actividades informativas para la población en general, sobre los efectos nocivos que el juego de azar está produciendo en la población española.

www.diasinjuego.es





» JORNADA CIENTÍFICA: ONCE

Este año organizamos por cuarto año consecutivo la Jornada Científica de la Once, con la finalidad de abordar temas concretos en el desarrollo de problemas del juego, como la edad, el género, o el desarrollo de las nuevas tecnologías.

www.fejar.org/jornada-cientifica-2019

IVª JORNADA CIENTÍFICA
SCIENTIFIC CONFERENCE

EL JUEGO DE AZAR EN LA SOCIEDAD, UNA VISIÓN INTERNACIONAL.
GAMBLING IN SOCIETY, AN INTERNATIONAL VIEW.

Inscripciones en:
www.fejar.org
Hasta el 17 de Mayo

28 / MAYO / 19

MADRID
SALÓN DE ACTOS DE LA DELEGACIÓN TERRITORIAL ONCE PRIM. 3

ORGANIZA **FEJAR** COLABORA **ONCE**

ACTIVIDADES INTERNAS

» PROGRAMA DE PREVENCIÓN EN CONDUCTAS ADICTIVAS EN JÓVENES UNIVERSITARIOS/AS. Universidad Complutense de Madrid.



» CURSO DE PREVENCIÓN EN SUICIDIO EN EL TRASTORNO POR JUEGO.

Para profesionales ejerciendo en asociaciones integradas en FEJAR.



» CONGRESO NACIONAL

Este año en el mes de septiembre, se celebró el **XX Congreso Nacional en A Coruña** en el que asistieron alrededor de 300 personas y se realizaron varios actos terapéuticos y actividades de ocio para los asistentes. El lema de dicho congreso fue, “**Nuestro reto: Prevenir + Concienciar**”.



www.fejar.org

/ ASAMBLEA ORDINARIA

El 30 de marzo de 2019, se celebró en Toledo la Asamblea General Ordinaria de la Federación. Y el 27 de septiembre se celebró en A Coruña la Asamblea General Extraordinaria. Con la asistencia en ambas de la mayoría de las entidades federadas.



/ REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

Los miércoles de cada semana a lo largo del año, tienen lugar reuniones de la Junta Directiva y técnica, de forma online o presencial, con la finalidad de tomar decisiones de asuntos de gran relevancia.

/ CURSO DE VOLUNTARIADO

En el mes de mayo se realizó en Sevilla el curso de voluntariado organizado por FEJAR y ASEJER, y en octubre se realizó el Curso de Formación de Voluntariado organizado por FEJAR y FECYLJAR. Ambos con la colaboración del Ministerio de Sanidad, en el que asistieron un total de 115 personas.

| www.fejar.org



» JORNADA ORGANIZADA POR FECYLJAR, CON LA PARTICIPACIÓN DE FEJAR

En el mes de marzo el Presidente asistió al Congreso de FECYLJAR y el Director Técnico dio una ponencia sobre **“Publicidad del juego y su engaño, así como de los efectos que produce en la sociedad”**.

» JORNADA SOBRE EL JUEGO DE AZAR, “¿JUGAMOS A PERDER?”

En diciembre, se celebró en Villena (Alicante) la jornada sobre juego de azar, organizado por FEJAR y el Ayuntamiento de Villena. Esta jornada tiene incluida la impartición de talleres prácticos para alumnos de secundaria, en los cuales se describen falsos mitos sobre ganar y perder en los juegos de azar y apuestas online.



www.fejar.org/actividades-diciembre/

ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

- » Colaboración con la Universidad de Valencia, Universidad de Deusto, Universidad Complutense de Madrid y Universidad de Santiago de Compostela.
- » Colaboración con la Unidad de Juego Patológico de la Universidad de Bellvitge.
- » Colaboración con SOCILEJ (Sociedad Científica Ibero Latino Americana para el Estudio del Juego).

» PARTICIPACIÓN DE FEJAR EN DISTINTAS JORNADAS



- 3 de abril. **Jornada sobre Ludopatía** en Bilbao. Organizada por la Facultad de Ciencias Sociales y de La Comunicación de la UPV/EHU y Pantallas Amigas.

- 11 de abril y 2 de diciembre. Participación en las **Jornadas de La Red de Género y Drogas**. Organizadas por la Fundación Salud y Comunidad.



- 7 de mayo. **Jornada “La publicidad y el acceso al juego a debate”**. Organizada por la OCU.

- 5 de junio. **Formación de Formadores. Intervención Sindical en Drogodependencias**. Organizada por CCOO.





- 17 de junio. **5ª Jornada Adicciones y Prevención Entre Iguales.**
Entrega de premio: TU PUNTO DE MIRA. Organizado por la Asociación PDS-Promoción y Desarrollo Social.

- 27 de junio. **Jornada de Género y Adicciones.**
Organizada por La Fundación Atenea.



- 16-17 de septiembre. Encuentro **El Juego, ¿un problema de salud pública?**. Organizada por La Escuela de Salud Pública de Menorca.

- 18 de noviembre. Participación en la **VII Conferencia Internacional** en Varsovia. Organizada por Res Humane.





- 2 de diciembre. Jornada: **La responsabilidad en el uso y consumo del juego y las apuestas**. Organizada por HISPACOOP.

- 4 de diciembre. Jornada **“Videojuegos y apuestas online como nuevas formas de ocio digital y juvenil**. Organizada por Pantallas Amigas y Fundación Mapfre.



- 9 de diciembre. Participación en el **Congreso Nacional de Voluntariado**. Organizado por la Plataforma de Voluntariado de España.

- Asistimos y expusimos cartel en las **XIII Jornadas de Género de la SEPD de Vigo**.



El equipo técnico de FEJAR intervienen sobre nuevas formas de juego y juegos de azar online, y su influencia en la ludopatía.

www.fejar.org/actividades-diciembre/

POSICIONAMIENTO

En FEJAR se mantiene un constante contacto con diferentes interlocutores de relevancia dentro de la administración pública pero también a nivel de operadores y otros estamentos. A continuación, enumeramos algunos de los contactos mantenidos durante el año 2019:

- Reuniones y actuaciones con la Dirección General de Ordenación del Juego, DGOJ.
- Participación en el Consejo Español de Juego Responsable de la DGOJ.
- Participación en el Consejo Español de Drogodependencias y Otras Adicciones
- Comisión Mixta (Congreso Senado) para el estudio de las drogas.
- Reunión con la Delegada del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas.
- Participación como jurado en el IV Certamen Internacional de Investigación de la ONCE.
- Reuniones y contactos con SELAE.
- Mantenimiento convenio de colaboración de Juego Responsable con: Bwin.Partty, La ONCE, CEJ, y FEJBA, Wynamax, Kirolbet, COFAR, PAF y 888.

Mención especial merecen aquellos contactos mantenidos con dos entidades de especial relevancia en nuestro país, nos referimos al Instituto de la Mujer y Consejo de la Juventud. En cuanto al primero destacar:

- La asistencia de Fejar a la jornada del 25 de septiembre del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades **“Empléate desde la Igualdad”**.
- Asistencia de Fejar al seminario **“Mujeres en Investigación e Innovación”**.

En cuanto a actividades junto con el Consejo de la Juventud, destacar la reunión del día 22 de agosto de 2019 con el fin de buscar sinergias entre ambas entidades. Esta colaboración viene ya de lejos destacando el trabajo realizado en su día en Asturias en la colaboración del **“Programa de Prevención de Ludopatía”**.



www.fejar.org



ENTIDADES INTEGRADAS EN FEJAR





Ludópatas Asociados en Rehabilitación del Principado de Asturias



SUBVENCIONAN



✓ POR SOLIDARIDAD OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Financiado por:

