
MANUAL DE CALIDAD DE EVALUACIÓN DE PROCESOS

Fundación Promoción Social

Marzo de 2019

MANUAL DE CALIDAD

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

1 - GENERALIDADES

La mejora continua se basa en la medición y análisis de los datos obtenidos de fuentes externas e internas de la Fundación.

Las principales fuentes de mejora son la medición y análisis de la satisfacción de los donantes y receptores de los proyectos y de las personas de la organización, junto con las revisiones por la dirección y el análisis de las auditorías, el tratamiento de las reclamaciones, las acciones correctoras y preventivas y el seguimiento de los objetivos. En el análisis de los datos se aplican técnicas estadísticas.

2 - SEGUIMIENTO Y MEDICION

2.1 - SATISFACCION

La Fundación mide sistemáticamente el grado de satisfacción/insatisfacción de las expectativas de los financiadores (públicos y privados) sobre su desempeño en el cumplimiento de los requisitos de los proyectos gestionados y de todos los restantes aspectos de su actividad. Así mismo, coopera con sus implicados en anticipar sus necesidades futuras, explícitas e implícitas.

Para ello, utiliza todo tipo de fuentes de información, ya sean directas (preguntando a los receptores, reuniones, seminarios, charlas, etc.) o indirectas (gestión de las reclamaciones, índices de gestión y de fidelización, cumplimiento de plazos, etc.).

Se utiliza esta información como herramienta de mejora de la actuación, de la imagen y de la fidelidad de todos los implicados en cada uno de los proyectos gestionados.

2.2 - AUDITORIA INTERNA

La Fundación realiza periódicamente auditorías internas con objeto de:

- Verificar que el Sistema vigente le permite cumplir con eficacia sus obligaciones contractuales.
- Evaluar el Sistema en relación a las normas y legislación aplicables, identificando cualquier deficiencia y estableciendo las acciones correctoras oportunas.
- Verificar que los procedimientos existentes se siguen en la práctica.
- Verificar que se mantienen las condiciones establecidas del proceso de gestión y se alcanzan los niveles de calidad especificados.
- Verificar que el sistema de gestión y control utilizado es el adecuado para conseguir la calidad requerida y obtener información desde el punto de vista del destinatario final del proyecto.

Son realizadas por personal independiente, con cualificación de auditor reconocida y registrada de acuerdo a programas documentados.

2.3 - SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

Se realiza un seguimiento continuo de los procesos, con objeto de verificar su capacidad sostenida para alcanzar los objetivos planificados. Cuando éstos no se alcanzan, se establecen las acciones necesarias para asegurar la conformidad de dichos procesos.

Se han establecido procedimientos para detectar posibles riesgos laborales, para medir y controlar las características clave de las actividades que pueden tener un impacto medioambiental significativo, y para asegurar la evaluación periódica del cumplimiento de las legislaciones laboral y medioambiental vigentes.

Se realizan periódicamente y conforme a un plan anual establecido, visitas e inspecciones de seguridad a las instalaciones, para detectar fundamentalmente condiciones y acciones inseguras, que puedan derivar en daños a las personas, a las propias instalaciones o al propio proyecto.

Para los procesos clave, la Fundación establece objetivos e indicadores que permiten realizar su seguimiento y medición.

Los restantes procesos son objeto de seguimiento por medio de auditorías internas.

2.4 - SEGUIMIENTO Y MEDICION DE GESTIÓN

La Fundación establece requisitos de medición y criterios de aceptación de sus proyectos, mediante procedimientos aplicables a cada tipo de proyecto.

Se especifican las fases en las que deben realizarse estas mediciones y la comprobación de que las características del proyecto cumplen con los requisitos especificados, permitiendo así su liberación para su ejecución a pie de obra.

3 - CONTROL DE LA GESTIÓN NO CONFORME

Las disposiciones a realizar sobre la gestión no conforme las toma personal expresamente autorizado para ello, que dispone de los recursos necesarios, y los procedimientos e instrucciones apropiados para cada uno de los posibles casos.

4 - ANALISIS DE DATOS

La Fundación analiza los datos procedentes de las actividades cubiertas en este Manual, para verificar que la capacidad de los procesos es la adecuada para alcanzar los requisitos especificados de los proyectos y para garantizar el funcionamiento, adecuación y eficiencia de su Sistema 3G1 e identificar las áreas de mejora.

Para este análisis se emplean las técnicas estadísticas adecuadas, por personal formado para su utilización.

En esta actividad se consideran y analizan todo tipo de datos, como mediciones de satisfacción, evolución de objetivos e indicadores, etc.

5 - MEJORA

5.1 - MEJORA CONTINUA

La Fundación gestiona el Sistema 3G1 de una forma continua y escalonada, estableciendo una sistemática de análisis global de la información disponible, que promueve acciones encaminadas a solucionar los problemas detectados y mejorar el desempeño del Sistema en el cumplimiento de los requisitos (explícitos e implícitos), tanto en problemas reales como en situaciones que, en principio, no plantean anomalías pero que pueden desviarse en un futuro o, sencillamente, ser mejoradas.

Partiendo de los requisitos de los destinatarios de los proyectos y de la medida de su satisfacción, el diseño del Sistema se basa en el tratamiento de los conceptos Problema-Causa-Solución aplicando la metodología Planificar-Desarrollar-Controlar-Actuar (ciclo PDCA).

El análisis de datos procedentes de las revisiones por la Dirección, las auditorías internas, el seguimiento y control de los procesos de gestión y de los proyectos, etc., permite detectar oportunidades de mejora en la operatividad del Sistema, así como en su reacción a las anomalías detectadas en su funcionamiento.

Se establecen objetivos e indicadores de mejora (ver Capítulo 5.4) que miden y cuantifican la operatividad de la aplicación del ciclo PDCA.

5.2 - ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

Partiendo de la investigación de las causas-raíz de las no-conformidades reales y potenciales que se producen en el Sistema, se determinan las Acciones Correctoras (AC), Acciones Preventivas (AP), y acciones inmediatas necesarias para eliminar dichas causas y evitar su repetición y para reducir los impactos producidos sobre el Medio Ambiente y sobre la Seguridad y Salud laboral.

Las AC van encaminadas al tratamiento de no-conformidades reales, incluyendo las reclamaciones, con solución a corto plazo.

Las AP van encaminadas al tratamiento de no-conformidades potenciales (sin existencia de no-conformidad previa) a medio y largo plazo.

La gestión de las AC y AP se desarrolla en las siguientes etapas:

- Identificación de la no-conformidad.
- Análisis y definición de la causa-raíz de la no-conformidad.
- Evaluación de la necesidad de implantar acciones para evitar su repetición.
- Determinación e implantación de las acciones AC o AP.
- Registro de los resultados y evaluación de la eficacia de la AC o de la AP.

La evolución y situación de estas acciones constituye una de las fuentes de entrada de datos en el proceso de revisión por la dirección.
