

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA SIN ANIMO DE LUCRO(AVIFES)

Introducir un sistema de gestión de calidad en una organización como es el caso de AVIFES, supone tomar conciencia de la necesidad de gestionar también la atención de este tipo de servicios que trabaja día a día con personas.

El sistema de Gestión que AVIFES esta introduciendo es el que describe las Norma UNE 9001:2000, este sistema se centrará por sus características en establecer y formalizar una metodología de trabajo sistemática. Su mejor definición “**Herramienta de Trabajo**”

Esta herramienta ha aportado a AVIFES:

- Un espacio de reflexión en el cual se valora, se modifica, se debate sobre el funcionamiento de la organización, la atención a las personas usuarias, nuevos proyectos y áreas de mejora.
- Un soporte documental que esta a disposición de todas aquellas personas que trabajan en los servicios de AVIFES y que las va a ayudar a realizar su trabajo con mayor eficacia y eficiencia.
- Canales de comunicación entre los diferentes estratos de la organización que favorecerán una visión más global e integrada de los servicios y filosofía de AVIFES.
- Un lenguaje común al definir conceptos de manera consensuada que quedan recogidos en el Manual de Calidad.

Y va aportar:

- Una certificación que aumentará la confianza de las entidades públicas y de las personas usuarias y familia en la contratación de sus servicios, sin olvidar que el fin último de introducir un sistema de gestión de calidad es mejorar el funcionamiento de una organización.
- Regular la relación y la retroalimentación entre AVIFES y las personas usuarias o entidades publicas con todo el enriquecimiento e intercambio de información que supone estas relaciones.

Por otro lado, una de las dificultades con la que nos encontramos, esta relacionada con introducir la perspectiva de genero en nuestro proyecto, la manera que se nos ocurrió fue generar una documentación que tuviera en cuenta el uso no sexista del lenguaje, y al hacerlo observamos conceptos que eran incompatibles desde nuestro punto de vista con esta idea, así que se consultó con una entidad certificadora, la cual comentó que en principio no habría ningún problema en hacer las oportunas modificaciones, así que procedimos a hacerlo. Aun así, es aconsejable que cualquier entidad interesada en este tipo de proyecto haga las pertinentes consultas.

Los procedimientos deben recoger lo estrictamente necesario para el buen funcionamiento de la organización y de cara a la auditoria externa. Es necesario que supongan un reflejo del trabajo que se realiza en la asociación para que no se convierta en un elemento extraño y disfuncional dentro de la misma, a la hora de describir el trabajo, tampoco conviene atarse demasiado en detalles y cuando existan dudas preguntar a la consultora o consultor externo. Pudiéndose hacer mejoras del funcionamiento previa aprobación de los procedimientos.

¿Cómo se organizó AVIFES para llevar adelante este proyecto?

- 1º Designo una persona que se encargara de informarse sobre el ámbito de la calidad.
- 2º Se formó de manera introductoria (Curso).
- 3º Se eligió el sistema que se quería introducir.
- 4º Se formó a esta persona específicamente en el modelo de gestión elegido (Normas ISO 9001:2000), a una persona que pertenecía a la Junta Directiva y a la persona responsable de la gerencia.
- 5º Se seleccionó la consultoría externa para ayudar a AVIFES a introducir un Sistema de Gestión de Calidad. En la selección el criterio que se tuvo en cuenta fue principalmente la forma y planteamientos de trabajo que esta nos hacia. Finalmente se selecciona una consultoría cuya filosofía de trabajo era la participación de todos los estratos de la organización de forma representativa.

6º Se realizó un plan interno de formación sobre sistemas de calidad dirigida a los y las profesionales de AVIFES (si alguna organización esta interesada en ella puede ponerse en contacto con la persona responsable de calidad de AVIFES), se propuso a determinas persona formar parte del comité de calidad y se explicaron los motivos por los que se había seleccionado a cada una de ellas explicándose posteriormente como se haría el trabajo.

7º El comité de calidad se reúne por primera vez con la persona que realizaría las funciones de consultor o consultora externa. En las primeras reuniones se elabora la misión de la organización y se establecen los requisitos para acceder a los servicios de AVIFES.

8º Comienzan a realizarse las reuniones de equipo, es decir, estarían presentes la persona responsable de calidad, la persona en funciones de consultor o consultora y el personal de atención directa, el cual explicaría en que consiste su trabajo.

9º La persona representante de la consultoría y la responsable de calidad llevan al Comité de Calidad la información obtenida.

10º Se elaboran los procedimientos de los servicios y comienzan a realizarse modificaciones y mejoras (creación de modelos o herramientas para cada servicio), siempre teniendo en cuenta las sugerencias de el personal de atención directa.

11º Se elaboran el resto de procedimientos estándar y comienza su implementación. (si alguna organización esta interesada en consultar estos procedimientos puede ponerse en contacto con la persona responsable de calidad en AVIFES)

Actualmente, AVIFES se encuentra elaborando “Compromisos Mutuos”, Protocolos que se han demandado por diferentes servicios, se esta valorando la aplicación de los cuestionarios de satisfacción, solventando dudas e identificando puntos de mejoras. Esto es debido, a que cuando comienzas un proyecto de este tipo, van surgiendo ideas para mejorar la atención a las personas que usan cada servicio y mejorar la calidad del trabajo realizado por los y las profesionales de la organización.