



PROTOCOLO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

1.1 INTRODUCCIÓN

Entendida la evaluación como un proceso herramienta para la mejora y el aprendizaje continuo de la organización, Nazioarteko Elkartasuna Solidaridad Internacional considera de crucial importancia para todos los agentes que en ella participan y para los destinatarios de su trabajo, la implantación de procesos de mejora continua con carácter transversal en todas sus actuaciones, de forma que la organización avance en el camino correcto para cumplir su objeto social y adopte las decisiones más acertadas para ello. Las acciones de mejora continua abarcan: el seguimiento de la planificación estratégica; las evaluaciones externas/mixtas (de proyectos y/o de género); el protocolo de calidad.

1.2 ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

1.2.1 Seguimiento de la planificación estratégica. La planificación estratégica de la organización establece la definición institucional con objetivos, prioridades y líneas de actuación, y utiliza mecanismos de seguimiento y de evaluación, con el fin de contrastar resultados y medir los avances logrados, en el marco de un proceso de mejora continua. En este sentido, el «Plan Estratégico Institucional (2022-2026)» establece pautas y procedimientos para realizar el seguimiento y evaluación de los planes estratégicos.

1.2.2 Sistema de control. En la organización existe una herramienta informática —Sistema de Control Normalizado Financiero y Administrativo— para la normalización y la estandarización de los procesos internos de trabajo en la gestión del ciclo de vida de los proyectos. Las instituciones solidarias realizan una auditoría (técnica y financiera) a los proyectos subvencionados, que pueden contener visitas de campo para la observación directa. Pero independientemente de esta práctica institucional de control, nuestra ONGD ha decidido ir sistematizando gradualmente su labor evaluadora en la gestión de los proyectos. Para ello incorpora en la administración del sistema específico de evaluación y auditoría. Esta evaluación tiene dos niveles:

Básica. Este nivel es sistemático y obligatorio para todos los programas/proyectos de NE-SI. Para ello, se cumplimenta el formulario correspondiente.

Interna. Evaluación progresiva; la pretensión es que abarque la totalidad de los proyectos de la organización. Se deberán asignar recursos necesarios para ello en los presupuestos de la organización.

1.2.3 Evaluaciones externas/mixtas de proyectos. Nazioarteko Elkartasuna-Solidaridad Internacional tiene aprobado un documento genérico de «Términos de Referencia» para la ejecución de evaluaciones externas/mixtas. Las evaluaciones sobre la incorporación de la perspectiva de género y medioambiental en sus actividades son específicas para cada ocasión.

1.2.4 Protocolo de Calidad: «Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejoras (ACPM)». Nazioarteko Elkartasuna-Solidaridad Internacional, se compromete, a través de su Política de Calidad, a mejorar continuamente su actuación. Para ello, se sirve de:

- Los indicadores que controlan el cumplimiento de los objetivos de la calidad de sus actividades
- Los resultados de auditorías y evaluaciones, propias o de terceros, y de su revisión por el equipo técnico.
- El análisis de datos
- Las «No Conformidades» detectadas de las acciones correctoras y/o preventivas implantadas.

A) Responsabilidades.

Cada persona técnica responsable de la ejecución de una iniciativa o actividad es la encargada de evaluar la eficacia de las «Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejoras (ACPM)». Y tiene la misión de emitir una «Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» cuando lo considere oportuno y de evaluar su eficacia, antes de efectuar el cierre de la misma.

B) Desarrollo

B.1 Origen de las acciones correctivas, preventivas o de mejora.

B.1.1 Acciones Correctivas: Acción tomada para eliminar la causa de una «No Conformidad» detectada u otra situación indeseable, para impedir su repetición. Una «Acción Correctiva» se origina a partir de:

- Una «No Conformidad», si a juicio de la Dirección tiene incidencia relevante en el proceso de mejora continua
- Un requerimiento recibido de manera reiterada por las entidades financiadoras.
- Las «No Conformidades» encontradas en las evaluaciones de cada proyecto.
- Las «No Conformidades» encontradas en las evaluaciones de género.
- Las conclusiones de reuniones de la Asamblea, el Comité Directivo y las Comisiones.
- Las observaciones pertinentes de las personas asociadas y/o voluntarias de la organización
- Las observaciones pertinentes de las contrapartes y/o del entorno

B.1.2 Acciones Preventivas: Acción tomada para eliminar la causa de una «No Conformidad» u otra situación indeseable potencial, para evitar que se produzca. Una «Acción Preventiva» se origina a partir de:

- El análisis de datos de las actividades de la organización.
- Las modificaciones propuestas por cualquier miembro de la organización.
- Las conclusiones de reuniones de la Asamblea, el Comité Directivo y las Comisiones.

B.1.3 Acciones de Mejora

Acción tomada para optimizar las acciones de mejora continua y su implantación.

Una «Acción de Mejora» puede originarse a través del análisis de los datos en el Comité Directivo o en la Asamblea, o través de una propuesta o sugerencia interna de cualquier miembro de la organización o del entorno.

B.2 Apertura de «Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora»

Las «ACPM » se abren cuando la Dirección lo considere oportuno a la vista de los datos de que dispone. En caso de considerar que sea necesario iniciar una «ACPM », la Dirección abre la «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» en el formato adjunto e incluye:

- Identificación del origen de la «ACPM» para facilitar su trazabilidad con aquello que originó su apertura.
- La investigación de las causas que han originado dicha «Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» apoyándose en cuantas personas de la organización estime oportunas para descubrir la causa que lleva a tomar la acción.
- Descripción de las Acciones propuestas incluyendo Responsables y Fechas objetivos para la conclusión de las acciones propuestas.
- La aplicación de los controles necesarios para asegurar la ejecución y efectividad (evaluación de la eficacia) de la «ACPM » propuesta en la medida en que la Acción emprendida se vaya realizando.

La Dirección informa y coordina a las personas que cree que deben llevar a cabo las Acciones y les indica cuáles son y el plazo de que disponen para llevarlas a cabo.

B.3 Seguimiento de «Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora»

Se coordina la cumplimentación de las Acciones y realiza el seguimiento de su efectividad, una vez que han sido implantadas.

Se señala en la propia «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» las evidencias que muestren que la Acción se ha implantado eficazmente, indicando, si procede, las fechas en las que se ha realizado el seguimiento y si éste ha resultado correcto o no. La comprobación de la implantación eficaz de una acción varía en función del tipo de acción, requiriendo algunas de las Acciones más tiempo que otras. Si así lo considera oportuno, la Dirección adjunta a la «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» aquellos documentos que a su juicio

demuestran la eficacia de la Acción planteada o señala evidencias de la eficacia en la propia Acción.

B.4 Cierre de las «Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora»

B.4.1 Las «Acciones Correctivas» se cierran:

- Por éxito, situación que La Dirección señala en el mismo formato de la Acción mediante la firma la «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» e indicación en la casilla correspondiente de Acción eficaz.
- Por haberse sustituido por otra «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora», bien porque se han identificado posibles nuevas causas, o bien al no haber sido adecuada la Acción emprendida tras realizar el seguimiento de la eficacia de la Acción. La Dirección señala en el mismo formato que la Acción emprendida no ha sido eficaz, indica el número de la nueva acción a emprender y firma la «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» que no ha resultado eficaz.

B.4.2 Las «Acciones Preventivas y de Mejora» se cierran:

- Se cierran al aplicarse efectivamente. Teniendo en cuenta que la evaluación de este tipo de acciones es a largo plazo, debido a que la acción elimina la causa de un error que no se ha presentado o se trata de acciones cuya eficacia es difícil de evaluar al tratarse de una acción que buscan mejorar, La Dirección puede necesitar tiempo para evaluarla.
- Aquellas «Acciones Preventivas y de Mejora» en las cuales La Dirección sea la persona responsable de llevarlas a cabo son cerradas por el Comité Directivo.

C) Registro y archivo

Toda «Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» debe registrarse en la «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora» en el formato adjunto. La numeración consiste en dos cifras seguidas de una barra y otras dos cifras, del siguiente modo: XX/YY, siendo XX un número correlativo comenzando por 01, e YY las dos últimas cifras del año en curso. Todas las «Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora» llevadas a cabo son registradas en el «Listado de No Conformidades, Sugerencias y Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora» (véase anexo VII), indicando el número asignado a la Acción, la fecha de apertura y la fecha de cierre de la Acción. Todas las «Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora» se archivan una vez cerradas.

D) Plantilla de «Hoja de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora»

ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/>		ACPM XX/YY
ACCIÓN PREVENTIVA <input type="checkbox"/>		FECHA: dd.mm.aa
ACCIÓN DE MEJORA <input type="checkbox"/>		Hoja de
1. ORIGEN Y DESCRIPCIÓN		
C	No Conformidad	Nº.....
	Revisión por la Dirección	Nº.....
	Otros (especificar):.....	
A	
	
2. CAUSAS QUE ORIGINAN LA ACCIÓN		
L	
	
	
3. ACCION(ES) PROPUESTA(S)		
I	
	
	
RESPONSABLE (de llevar a cabo la acción):		
D	Fecha:	
	Objetivo:	
	Firma:	
4. SEGUIMIENTO Y CIERRE		
A	ACCIÓN	Evaluación de la eficacia:
	EFICAZ <input type="checkbox"/> NO EFICAZ <input type="checkbox"/> Nueva ACPM	
D	Nº:	Firma Dirección: