

PLAN DE CALIDAD



Introducción

La implantación de un Plan de Calidad constituye un reto para Amanixer, el cual nos puede permitir, entre otros aspectos, organizar nuestros servicios, mejorar nuestra gestión y evaluar nuestros resultados en términos comparables con otras organizaciones y sectores.

Entendemos por Plan de Calidad todas aquellas referencias que proporcionan directrices, orientaciones o requerimientos referentes al modo como ha de gestionarse Amanixer y/o prestar nuestros servicios.

La implantación de sistemas “formalizados” de gestión de calidad constituye, hoy por hoy, un reto para Amanixer, esto no significa que la gestión de la calidad nos sea ajena. Principios fundamentales como la atención de calidad a nuestras usuarias, la mejora continua o la participación de las personas que forman parte de Amanixer conectan directamente con la tradición de la entidad.

Hemos desempeñado una función social de innovación, concediendo siempre una gran importancia al “saber hacer” que surge de la práctica. La formalización y transmisión de la experiencia significativa constituye un recurso fundamental cuándo se está aprendiendo a responder ante una nueva necesidad o problema, y también es una condición sine qua non para la mejora continua.

El contraste con otras organizaciones a través de encuentros, grupos de trabajo, comisiones... la transmisión principalmente oral, de la experiencia mediante el acompañamiento por personas experimentadas, la evaluación de nuestro proyecto por todos los grupos de interés... constituyen instrumentos de formalización y transmisión de buenas prácticas y mejora continua esenciales para nuestra asociación.

Desde Amanixer partimos de la convicción de que un Plan de Calidad no es “un traje nuevo que nos ponemos”. Es un instrumento que ciertamente nos puede permitir incorporar algunos principios de gestión y buenas prácticas de otros sectores, pero que, fundamentalmente ha de permitirnos hacer emerger, formalizar, impulsar y comunicar lo mejor de nuestra asociación.

¿Qué es calidad?

Para Amanixer gestionar con calidad supone ser capaces de ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestras usuarias y grupos de interés, cumpliendo con unos requisitos establecidos previamente acerca de las características que han de tener los servicios prestados.

Supone una actitud de búsqueda de la mejora continua en todas las formas de hacer para acercarse a criterios de excelencia.

Objetivos

1. Mejorar nuestra eficacia y eficiencia pudiendo ofrecer así mejores y más servicios, así como cumplir en mayor medida nuestra misión
2. Adoptar una dinámica de mejora continua o formalizarla
3. Mejorar la organización interna
4. Impulsar la creación de programas innovadores
5. Organizar la documentación y la información
6. Ordenar y sistematizar los procedimientos
7. Motivar a los grupos de interés, aumentar su participación y su identificación con los objetivos de la entidad
8. Promover una mayor participación de nuestras usuarias reconociéndolas como sujetos y otorgándoles mayores derechos
9. Aumentar la creación y transmisión del conocimiento o saber hacer de Amanixer

Medidas para la implantación de nuestro Plan de Calidad

La Junta Directiva de la Asociación de Mujeres con discapacidad de Aragón, en adelante, Amanixer, se responsabiliza y adquiere el compromiso de desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad cuyos objetivos son la satisfacción de las usuarias.

Amanixer asume la necesidad de una mejora continua en la calidad de los servicios, los procesos y las condiciones de trabajo. Para ello, la Junta Directiva de Amanixer se compromete a:

A corto plazo...

1. Diagnóstico. Análisis DAFO Junta Directiva
2. Definir y formalizar nuestra misión, visión, valores y grupos de interés
3. Definir y formalizar nuestro Plan Estratégico
4. Aprobar el protocolo de acogida a usuarias
5. Aprobar nuestro Código Ético
6. Desarrollar y aprobar un Plan de Igualdad
7. Establecer procesos formales de evaluación
8. Cumplir con los requisitos legales aplicables de calidad y ambientales, incluyendo requisitos de usuarios u otros que la organización suscriba
9. La Integración de la Salud Laboral en los procesos de Amanixer

A largo plazo...

1. Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad flexible, transparente y eficaz de acuerdo con la filosofía de la organización.
2. Establecer Objetivos y Metas que consideren la Calidad como parte integrante del trabajo diario.
3. Que se promueva la participación y la colaboración de todos los agentes implicados encaminada a prevenir los fallos antes de que ocurran.
4. Garantizar la Calidad en nuestros Servicios para facilitar la fidelización de nuestras usuarias y contribuir a que Amanixer se fortalezca como organización.
5. Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión mediante la revisión continua de los procesos y establecimiento de objetivos de mejora.
6. Garantizar una óptima organización preventiva de Amanixer cuyo principal soporte sea asegurar un grado elevado de protección a las personas, los bienes y al medioambiente, a través de los medios, estructuras y sistemas de gestión apropiados.
7. Mantener un compromiso activo para reducir los residuos, utilizando prácticas y productos más respetuosos con el medioambiente.

Nuestros valores

1. Buen gobierno y transparencia en la definición de sus objetivos y actuaciones, en el empleo de sus recursos y la comunicación de sus resultados.
2. Visión integral de las usuarias desde una perspectiva de género, que nos permite abordar los diferentes aspectos a desarrollar y favorecer. Ofreciendo una atención adaptada a las necesidades propias de cada mujer como ser único y diverso; reconociendo a su vez lo que este potencial único tiene que aportar al conjunto social que conformamos todas.

3. Complementariedad con la actuación de las Administraciones públicas, cooperando y coordinándose con las mismas para la mejora de la calidad de la atención a las mujeres con las que trabajamos.
4. Sensibilización, promoción de los valores que nos acercan unas personas a otras, empatía, cooperación y apoyo mutuo.
5. Innovación social, promoviendo iniciativas y procesos que actualicen nuestra labor, formación y evaluación continua que nos permita avanzar y mejorar la calidad de nuestro trabajo.
6. Independencia e imparcialidad respecto de cualquier poder público o privado.
7. Defensa de los principios planteados en el art. 3 de la convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad, en los que se incluyen: El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
8. La no discriminación, Igualdad de oportunidades e Igualdad entre hombres y mujeres.
9. La accesibilidad y la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
10. El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.

Metodología

Amanixer, debido a su reducido presupuesto no tiene certificada ninguna norma de calidad, su trabajo en Red y trato diario con entidades más grandes del sector le lleva a replicar **buenas prácticas** y asumir como propios determinados **objetivos y mecanismos de calidad y control**.

La experiencia adquirida en estos años de trabajo nos ha llevado a definir y delimitar una metodología de trabajo para garantizar la calidad de nuestros procesos.

La metodología será **totalmente participativa**, haciendo de las usuarias el centro de los **procesos de planificación, desarrollo, implementación y evaluación**, sintiéndose protagonistas en todo momento de su propio desarrollo personal. La persona beneficiaria accederá al servicio. En un primer momento la trabajadora social, entrevistará a la usuaria en profundidad, con el fin de conocer sus necesidades manifiestas y/o latentes. Esta plasmará la información necesaria en la **Historia Social** donde recogerá sus necesidades y expectativas conforme a las cuales se ofrecerá una **primera orientación y valoración de su situación**.

Durante este proceso, se realiza un **seguimiento** de la beneficiaria, con **apoyo** constante, y **evaluación** por la trabajadora social, teniendo en cuenta el nivel de consecución de los objetivos, tanto a nivel individual para cada beneficiaria, como en el desarrollo general del proyecto.

Toda la información quedará registrada en una **base de datos de usuarias propia** de la entidad. Allí se irán **registrando todas las intervenciones o actividades** que desde este momento la beneficiaria realice con nosotras y toda aquella información que sea de interés para la trabajadora social o cualquier otro profesional.

Para conocer las necesidades de las beneficiarias, además de reuniones, como las asambleas ordinarias, y del intercambio de información natural que surge del trato diario, realizamos lo siguiente:

- Procesos de participación en los que se pide a las socias que nos hagan llegar propuestas sobre cómo mejorar los servicios, qué necesidades tienen, o a qué dificultades se enfrentan en el día a día.
- Siempre tras la participación en las actividades se pasa una encuesta.
- Informes a través de la información recogida en las Atenciones Individuales, Grupales y Talleres.

Para llevar a cabo la metodología propuesta, necesitamos trabajar con los siguientes instrumentos:

- Encuestas de satisfacción y procesos de participación
- Informes de las Atenciones Individuales, Grupales y Talleres
- Recogida de propuestas a través de nuestra página Web, Facebook y Twitter
- Base de datos de usuarias

Todos los datos recogidos, de los usuarios/as, tienen un tratamiento según el **REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO** de 27 de abril de 2016, Reglamento General de Protección de Datos y el fichero de datos de carácter personal se encuentra **inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos**. Amanixer todavía es una entidad joven, de reciente creación pero, poco a poco el número de mujeres con las que intervenimos va aumentando, en general las participantes están muy satisfechas con los servicios ofertados. Tratamos siempre de adaptar nuestros recursos a las demandas y necesidades reales de las mujeres con discapacidad. Desde el inicio, la asociación tiene sistematizado su funcionamiento, siguiendo los resultados de sus actividades y decidiendo los cambios necesarios a aplicar de la siguiente manera:

- **Reuniones periódicas mensuales de la Junta Directiva**
- **Se realizarán reuniones semanales entre el Equipo Técnico y la Junta**, a través del cual se realiza una programación, se analizan los resultados, el grado de adecuación de nuestra respuesta a las demandas existentes...
- **En estas reuniones se diseña la programación de las distintas actuaciones**. Para el desarrollo de esta programación de servicios y actividades para mujeres con discapacidad, el eje central desde el que parte toda nuestra acción, analizamos los diferentes datos obtenidos de las encuestas así como las distintas demandas y sugerencias que recibimos
- **Interactuamos de manera proactiva con todas las entidades y organismos públicos** que intervienen en este ámbito participando en sus actuaciones o desarrollando actuaciones propias, interviniendo en aquellos ámbitos que desde otros sectores se escapan
- **Se realiza una memoria mensual con las actividades realizadas**, consultas satisfechas y problemas surgidos... La cual sirve de matriz para analizar datos y programar nuevas actuaciones
- **Asambleas**: Se realiza una asamblea ordinaria anual, en la que se exponen las Memorias de Actividades, trabajos realizados, reuniones mantenidas... y se consulta sobre las necesidades y objetivos a marcarnos desde la asociación

La persona beneficiaria y sus necesidades son el eje y centro sobre el que van a converger y girar nuestras actuaciones, por ello si es necesario, tanto para aquellas personas que por su discapacidad no pueden salir de casa como para las que por su situación personal o familiar no pueden acudir al centro en los horarios previstos, **nos adaptamos a las necesidades tanto horarias como de cualquier otro tipo de las mismas con el fin de favorecer su participación y cumplir con los objetivos** tanto del proyecto como de la propia entidad.

Debemos tener en cuenta las características especiales de nuestro colectivo de atención, por ello el desarrollo de actividades en streaming es una de las acciones fundamentales que ponemos en práctica a la hora de relacionarnos cuando el desplazamiento no es posible.

Para la consecución de dicho plan estratégico desarrollamos las consiguientes estrategias de gestión y de evaluación continuada que nos permiten medir la consecución de los objetivos, la adecuación de las actividades y la metodología y el grado de satisfacción de los usuarios.

Estrategias de gestión

La estructura de gestión es la conformada por la Junta de la Asociación que es elegida y tiene las funciones recogidas en los estatutos de la Asociación. La Junta de la Asociación es la encargada de velar porque la Asociación sea fiel a su plan estratégico, para ello supervisa y realiza el seguimiento de los siguientes puntos:

Sistema de gestión económica organizado y transparente, debidamente desarrollado y documentado. Esta gestión será desarrollada principalmente por la Tesorera de la Junta y la Gestoría GP7.

GP7 S.L, es una sociedad dedicada a la gestión y asesoramiento a Asociaciones que forma parte del Grupo Fundación DFA, vela por el cumplimiento de toda la normativa vigente de la asociación y controla y supervisa todas nuestras transacciones.

Compromisos de gestión

Compromiso con los requisitos legales que afectan a nuestra actividad conforme a la **Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo**, reguladora del Derecho de Asociación, El Real Decreto de protección de Datos, así como todas las leyes nacionales e internaciones cuyos fines sean la protección, defensa de derechos y mejora de la calidad de vida de las mujeres con discapacidad.

Compromiso con una estructura organizativa permeable, abierta y participativa, contando con un liderazgo positivo a todos los niveles: tanto en la Junta de la Asociación como en el equipo de trabajadores, comprometido con la calidad, que implica a las personas, transmite confianza, con capacidad de autocrítica, con funciones claramente definidas y una correcta comunicación y relación entre ambos.

Compromiso con la difusión y la visibilidad de la labor realizada en la Asociación, a través de la página web, redes sociales y medios de comunicación locales y regionales.

Estrategias de evaluación continuada del programa de actividades y servicios

A continuación describimos las estrategias de evaluación simultánea o continuada; éstas nos permiten ir valorando el propio proceso de trabajo, detectando los posibles problemas o dificultades así como reconociendo los aciertos y logros, de esta manera podemos ir rectificando los puntos débiles y consolidando los fuertes.

La evaluación tendría lugar a varios niveles, recogiénose por escrito a través de fichas de valoración y evaluación con sus correspondientes indicadores y resultados previstos:

Evaluación de procesos

A la hora de evaluar los procesos que hemos llevado a cabo, se valorarán los recursos utilizados y su eficacia, las actividades desarrolladas y el tiempo dedicado, así como la evaluación de la calidad de atención al usuario a través de parámetros de calidad a través de los indicadores macados al inicio de cada proyecto.

Los indicadores están basados en criterios de eficacia, efectividad, eficiencia, complementariedad, sostenibilidad, participación y transparencia. No sólo se evalúa el resultado final, existe una evaluación constante de los procesos.

Instrumentos de evaluación

- Encuestas de satisfacción.
- Propuestas a iniciativa de las usuarias de cómo mejorar servicios y nuevas necesidades.
- Informes recogidos de las atenciones individuales y grupales.
- Reuniones técnicos – usuarias – familias.
- Recogida de datos de las Redes Sociales, correo electrónico y página web.
- Base de datos de las usuarias.

Los datos para cumplimentar los indicadores son extraídos fundamentalmente de la **Base de Datos**, donde se encuentran los datos de nuestras usuarias, por lo que no hay margen de error al obtener los datos.

Evaluación de equipo

Esta sería la realizada entre los diferentes profesionales (trabajadora social / psicólogas) mensualmente, este es un espacio para compartir los diferentes procesos de actividad y tratar cuestiones que afectan transversalmente las diferentes parcelas de trabajo.

Evaluación con la Junta de la Asociación

Este es un espacio de información y supervisión, donde las profesionales exponen la marcha de las diferentes actividades y servicios. Estas reuniones tienen lugar una vez al mes, con horario flexible y acorde en este caso a los miembros de la Junta.

Evaluación de actuaciones con seguimiento

En este apartado entrarían los diferentes talleres o grupos, ponencias... que realizamos. La valoración de las distintas actuaciones se basaría en la propia percepción de la profesional, pero especialmente en base a lo recogido en las encuestas de evaluación pasadas a los participantes. Estas encuestas evaluarían el curso en sí, (contenidos, metodología, dinamización...) así como la propia percepción de los avances y el aprendizaje personal.

Evaluación por coordinación

Anualmente valoramos la colaboración conjunta con otros profesionales y servicios, tanto de resultados de trabajo con las personas como el propio nivel de coordinación.

Evaluación anual

La evaluación anual tendría cubrirla tres pasos:

1. Las profesionales recogerían toda la información proveniente de las actividades y servicios elaborando una Memoria anual de actividad (Valorando todos los aspectos: usuarios, objetivos e indicadores, grado de consecución, actividades...).
2. Se realizaría una presentación del documento a la Junta de la Asociación para que esta aportara su visión y enriqueciera el documento.
3. Presentación de la Memoria en la Asamblea General Ordinaria de la Asociación, esta presentación sería meramente informativa pero igualmente se pueden recoger aportaciones que se consideren valiosas e importantes.



Zaragoza

Concepción Saiz de Otero, 10
50018 Zaragoza
682 728 686
info@amanixer.es

Huesca

Aragón, 3
22006 Huesca
680 145 843
huesca@amanixer.es

Teruel

Ripalda, 5
44001 Teruel
696 576 700
teruel@amanixer.es

www.amanixer.es

#HaznosVisibles

