



## **PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA**

### **ASOCIACIÓN AIDA, AYUDA, INTERCAMBIO Y DESARROLLO**



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETO DEL MANUAL</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
<b>3.1.</b>	<b>Jornadas semestrales</b>	<b>4</b>
<b>3.2.</b>	<b>Reuniones internas de seguimiento</b>	<b>5</b>
<b>3.3.</b>	<b>Periodos de formulación/justificación</b>	<b>5</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>7</b>



## **1. OBJETO DEL MANUAL**

1. Establecer la metodología para identificar, comunicar y trabajar sobre puntos débiles y oportunidades de mejora en el sistema de gestión, de forma que los procedimientos de gestión internos evolucionen con las necesidades y se cree una estructura que promueva la mejora continua.
2. Dar respuesta a las quejas y solicitudes tanto de miembros del equipo como de colaboradores externos, clientes y público en general.

## **2. RESPONSABILIDADES**

### **2.1. Las responsabilidades del Director**

3. Analizar las propuestas de mejora y promover soluciones a las mismas.
4. Promover reuniones internas de seguimiento en sede.

### **2.2. Las responsabilidades de los encargados de área**

5. Analizar las propuestas de mejora y promover soluciones a las mismas.
6. Dar respuesta a las solicitudes de información, propuestas y quejas externas e internas.

### **2.3. Las responsabilidades del Responsable de Calidad**

7. Recopilar, filtrar y sintetizar todas las propuestas de mejora y transmitirlos a los responsables de su análisis.
8. Controlar y registrar las propuestas de mejora.

### **2.4. Responsable de Comunicación**

9. Realizar actas de las reuniones semestrales y enviarlas a todos los miembros de la organización.
10. Realizar actas de las reuniones internas de seguimiento en sede.
11. Organizar las solicitudes y quejas de personas ajenas a la organización, recibidas a través de los canales establecidos, analizarlas, compartirlas con la persona responsable y darles respuesta.

### **2.5. Las responsabilidades del Delegado País**

12. Recopilar las propuestas de mejora identificadas en su país y enviarlas al Responsable de Calidad.



13. Promover reuniones internas de seguimiento en terreno y dejar registro de las mismas con actas de reunión.

## **2.6. Todos los miembros de la organización**

14. Identificar y comunicar cualquier debilidad y/u oportunidad de mejora identificada.
15. Asumir los posibles cambios realizados para dar respuesta a las distintas solicitudes.

## **3. METODOLOGÍA**

16. Cualquier miembro de la Asociación AIDA tiene el derecho y la responsabilidad de identificar puntos débiles en el sistema de gestión, así como de proponer medidas para su mejora. Si bien este proceso es un continuo a lo largo de todo el año, existen hitos especialmente útiles para promover la mejora continua del sistema de gestión:
  - Jornadas semestrales
  - Reuniones de coordinación
  - Periodos de formulación/justificación
17. En la página web institucional de AIDA se reservará un espacio de contacto para que cualquier persona ajena a la organización pueda presentar sus propuestas, quejas o sugerencias.

### **3.1. Jornadas semestrales**

18. De forma semestral se realizarán unas jornadas a las cuales asistirán todos los empleados de la ONGD. En caso de que algún empleado no pudiera asistir a las mismas, debe ser comunicado y debidamente justificado a la Dirección, de la cual dependerá la última decisión.
19. Con no menos de 15 días antes de la fecha de comienzo de las reuniones, todos los miembros de la ONGD deben enviar al Responsable de Calidad una copia rellena del documento "Propuesta de Mejora" (Anexo 1), donde se describirán aquellos aspectos de gestión en los que cada persona ha encontrado debilidades y cuales son las medidas propuestas para mejorarlos.
20. Este documento puede ser anónimo si la persona que lo realiza así lo quiere. Para facilitar el anonimato, este documento puede ser grabado directamente en el servidor en la carpeta de "Propuestas de Mejora", dentro de la carpeta que se creará específicamente para cada reunión.



21. El Responsable de Calidad tiene el compromiso de no desvelar la identidad de los remitentes de las propuestas. Una vez recibidas todas las propuestas, el Responsable de Calidad hará un ejercicio de síntesis agrupándolas todas en un solo documento (Anexo 2) y donde también incluirá aquellas propuestas no urgentes que ha recibido desde la anterior reunión.
22. Este documento final será enviado de nuevo a todo el equipo de la ONGD para verificar que todas las opiniones remitidas están incluidas en el mismo. Una vez hecho esto, el Responsable de Calidad enviará una copia del documento final a la Dirección y al Responsable de Área correspondiente.
23. En las reuniones se pueden tratar los siguientes temas:
  - Sesiones informativas sobre la realidad de la asociación, cambios, propuestas, modelos, nuevos proyectos e incorporaciones.
  - Sesiones formativas sobre las necesidades detectadas en el periodo anterior y/o sugeridas por el equipo.
  - Sesiones de puesta en común de problemas y soluciones en el marco de los proyectos y las delegaciones.
  - Sesiones de toma de decisiones de aquellos puntos que afectan a la vida asociativa y discusión de las propuestas de mejora
24. Tras la reunión, la Responsable de Comunicación realizará un acta de reunión en la cual se incluirán todos los compromisos adquiridos en la misma y será enviada a todo el personal de la ONGD.

### **3.2. Reuniones internas de seguimiento**

25. Tanto en sede como en terreno, se mantendrán reuniones semanales entre los equipos de la ONGD con el objetivo de realizar un seguimiento de los proyectos. Quedará registro de cada reunión realizada a través de su correspondiente acta de reunión.
26. En caso de que durante las reuniones en terreno se identifiquen debilidades y/u oportunidades de mejora en el sistema general de gestión de la organización, el Responsable de País enviará una "Propuesta de Mejora" al Responsable de Calidad.
27. En aquellos países donde la ONGD solo tiene un representante, éste enviará una "Propuesta de Mejora" al Responsable de Calidad cuando identifique cualquier aspecto a mejorar.
28. El Responsable de Calidad filtrará las propuestas, y aquellas que sean consideradas pertinentes serán codificadas, dadas de alta en la tabla de "Control de Propuestas de Mejora" (Anexo 3) y, si lo considera conveniente, remitidas inmediatamente a la Dirección y al Responsable de Área correspondiente. En el caso de que el



Responsable de Calidad considere que la propuesta no es urgente, las propuestas serán tratadas en la siguiente jornada semestral.

29. Las decisiones que se tomen en base a este proceso serán comunicadas a todos los miembros de la ONGD.

### **3.3. Periodos de formulación/justificación**

30. Los periodos de formulación y justificación son unos de los momentos críticos del funcionamiento de la ONGD y donde se pueden detectar un mayor número de debilidades en el sistema de gestión.
31. Por ello, es importante dejar registro de las mismas de forma que su repetición sea evitable en un futuro. Por lo tanto, no más de 7 días tras el plazo de presentación/justificación de proyectos, todo aquel que haya identificado aspectos mejorables en el proceso de formulación/justificación, remitirá al Responsable de Calidad una "Propuesta de Mejora".
32. El Responsable de Calidad aunará todos los comentarios recibidos y enviará copia de su documento final a todo el equipo de la ONGD para su verificación. Una vez hecho esto, el Responsable de Calidad enviará una copia del documento final a la Dirección y al Responsable de Área correspondiente.
33. Las decisiones que se tomen en base a este proceso serán comunicadas a todos los miembros de la ONGD.

### **3.4. Formulario de contacto web**

34. La responsable de comunicación será la encargada de recibir todas las comunicaciones recibidas a través del formulario o los datos de contacto de la web institucional.
35. Después de analizar la naturaleza de la petición al trasladará a la persona capacitada para dar respuesta, según el área a al que se refiera:
1. Solicitud de información sobre proyectos
  2. Solicitud de información sobre vacantes
  3. Solicitud de información sobre donaciones
  4. Solicitud de donación sobre pedidos o compras online
  5. Solicitud de otro tipo de información
  6. Quejas o sugerencias de mejora



36. Tras analizar la petición, será la responsable de comunicación la encargada de asegurar que la persona que ha realizado su solicitud reciba una respuesta, optando preferiblemente por usar la misma vía de comunicación elegida por esta.
37. En el caso de que sea necesario, se comunicará el resultado de la consulta al responsable de calidad para incluirlo en la próxima reunión semestral.

---ooOoo---



## **ANEXOS**

**ANEXO 1:** Propuesta de mejora.

**ANEXO 2:** Resumen de propuestas de mejora.

**ANEXO 3:** Control de propuestas de mejora.