



SISTEMA DE GESTION CALIDAD OMSIDA_rv01

2024-2028

Índice

1. Introducción, Marco normativo	1
2. Implantación	3
3. Revisión del sistema	7
4. Formación	9

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD_RV01

1. INTRODUCCIÓN, MARCO NORMATIVO, LEGISLACIÓN

El principio de gestión de la calidad, se fundamenta en la orientación hacia la satisfacción de expectativas y necesidades de las personas beneficiarias o usuarias, no es solo imprescindible a la hora de evaluar la coherencia entre la acción y la Misión de la entidad, sino también lo es para garantizar la gestión eficiente de los recursos disponibles y una actuación responsable consecuente con las demandas de la sociedad civil que las sustentan.

Es por ello que con fecha 22 de Mayo de 2019, la Junta Directiva aprobó la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE EN-ISO 9001:2015 con el que hemos venido trabajando.

Reunida la Junta Directiva de la Asociación Omsida a fecha 10 de Junio de 2024, se acuerda aprobar las revisiones realizadas del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD aprobado en la citada fecha y basado en la norma UNE EN-ISO 9001:2015, para de este modo, tras la evaluación realizada por el comité de implantación, seguir con la mejora de la calidad y la transparencia de la asociación.

ITINERARIO SEGUIDO:

Se cambian los miembros del grupo de Trabajo, coordinado por Patxi Huici Polo, presidente de la asociación OMSIDA. El grupo de trabajo está compuesto por:

- Patxi Huici Polo: Presidente
- Jesús Cubero Martín: Voluntario de Omsida: Consultor y auditor de sistemas de gestión de calidad
- Alicia Gil Navarro: Responsable de calidad de Omsida.

El primer paso a es seguir trabajando, a través del análisis, en que punto está nuestra entidad en relación a cada uno de los distintos aspectos de la gestión de la calidad, identificando las principales deficiencias, carencias y problemas que impidan mejorar la satisfacción de los grupos interesados.

En segundo lugar, este análisis nos debe llevar a definir y sistematizar las posibles acciones de mejora que maximicen el impacto de la actuación de la organización.

Estas acciones, una vez programadas, priorizadas, valoradas, y en su caso, aprobadas por la Junta de OMSIDA, conformarán el Plan de Calidad.

EL Plan de Calidad, intenta ser coherente con los referentes estratégicos de la

organización y dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas prioritarias, entre las que destacan las personas usuarias y destinatarias finales de los servicios de la entidad.

Para ello se evalúan los procedimientos y protocolos seguidos en cada uno de ellos actualmente vigentes en la entidad, con el fin de tener una actualización de los mismos y mejorar la calidad de los mismos.

Los proyectos que actualmente tiene vigentes la asociación OMSIDA son:

- Proyecto PreVIHene
- Proyecto ¿Sexo Seguro?
- Proyecto de promoción de la salud y prevención del VIH e ITS en personas Gais, Bisexuales, Hombres que tienen Sexo con otros Hombres y personas trans en Aragón
- Proyecto de promoción de la salud y prevención del VIH en personas de origen extranjero
- Talleres de prevención y promoción de la salud sexual.
- Programa de Atención Psicosocial a personas afectadas por VIH/Sida
- Programa de promoción de la salud integral de las personas afectadas por VIH/Sida
- Programa de Pacientes Positivos por la Salud
- Programa de Pacientes Positivos por la Salud en Contexto Hospitalario
- Programa Aragón comprometida con la igualdad de trato y cero discriminaciones
- Programa de inserción sociolaboral para personas afectadas por VIH en Aragón
- XIII Jornada Medico Paciente
- Formación Universidad San Jorge
- Formación Universidad de Zaragoza
- Realización de cribados de VIH e ITS en centro Zipi

Los planes correspondientes a estos proyectos del 2023, han sido evaluados en 2024 con el fin de mejorar la Calidad de los mismos,

El resultado de la evaluación ha sido la actuación de los protocolos de cada uno de los programas, así como la descripción detallada de derechos y deberes de las personas usuarias de los mismos, responsables de los proyectos y Asociación Omsida

Por otro lado se han detallado los objetivos, actividades y expectativas a realizar en cada proyecto, con el fin de tener indicadores claros de evaluación.

2. IMPLANTACIÓN

La implantación de un sistema de gestión de calidad es un proceso que supuso y sigue suponiendo un cambio muy significativo en el funcionamiento de OMSIDA.

. Por un lado, lleva consigo cambios en la planificación y gestión de las actividades realizadas, que supondrán en muchos casos un replanteamiento de las mismas, además, de una sistematización y documentación en las formas de trabajo

. Pero más allá de los cambios formales, la calidad implica una manera distinta de hacer y ver las cosas, una filosofía nueva. Para que esta mentalidad nueva se instale en la organización, debe de ser comprendida y asumida por cada una de las personas de la organización.

El proceso de implantación en Omsida requiere, seguir en la línea de toma de decisiones y cambios formales en la manera de funcionar de la organización, pero también y sobre todo, continuar trabajando en la interiorización de los principios de la calidad, por parte de las personas que forman parte de la organización, que asegure la eficacia y sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad enfocado hacia la mejora continua. Ambas son cara de una misma moneda, y dado que afectan al corazón mismo de la entidad, cualquier modificación sobre ellas debe enfocarse como un proceso de cambio.

En este proceso se deben seguir señalando hitos y objetivos concretos, pero manejando con realismo las expectativas sobre resultados, la inmediatez en los plazos de implantación, y la espectacularidad en las mejoras percibidas.

El proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad sigue siendo una decisión estratégica de la organización.

Estratégica en cuanto a que se plantea en un escenario continuado de acciones hacia el largo plazo y la que afecta a toda la organización. Por un lado, requerirá del liderazgo del Coordinador/a para asegurar que se aplican los recursos necesarios para desarrollar, operar y mantener el sistema de gestión de calidad, así como para definir políticas y objetivos de calidad y supervisar y revisar todo el sistema periódicamente. Y, por otro lado, requerirá de la participación de todas las personas de la organización de OMSIDA, tanto en la definición como en la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

Este proceso se seguirá realizando en diferentes fases:

2.1.- ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

En esta primera fase se toma la decisión de continuar con el proceso comunicando la decisión la Junta de OMSIDA a las personas trabajadoras.

Esta decisión es acordada por unanimidad: ***continuar con el proceso de implantación del Plan de calidad y Transparencia y planificando las acciones que se llevarán a cabo.***

El primer paso necesario es conocer cuál es la situación actual de OMSIDA, realizando un análisis de coherencia de sus referentes estratégicos (misión, visión, Valores y Estrategia) frente a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, así como respecto a los requisitos de un sistema de gestión de la calidad.

El análisis y el diagnóstico se han llevado a cabo desde dos enfoques complementarios:

A. Estratégico

- Referentes de OMSIDA, teniendo en cuenta las dimensiones de la entidad, que es de pequeño tamaño: definición y validación de la Misión, la Visión y los Valores.
- Despliegue de la estrategia: se trata de identificar cuál es la lógica que lleva desde la Misión definida por OMSIDA a las actividades, a los servicios/proyectos que realiza y a los resultados e impactos que obtiene. Para ello se realiza, por un lado, un análisis de coherencia con la Misión y la estrategia en el despliegue y la planificación de las actividades y operaciones, y por otro, un análisis sobre el origen y aplicación de los fondos y recursos para contrastar la sostenibilidad de la organización e igualmente la coherencia con sus Misión y Valores.
- Partes interesadas: no solo se debe ser coherente con sus referentes estratégicos, también es imprescindible que se oriente hacia las partes interesadas con el fin de cumplir sus compromisos con ellas materializados en sus requisitos, y así aumentar su satisfacción. Para ello deben identificarse cuáles son esas partes interesadas (personas voluntarias, personas usuarias), cuáles son los sistemas de relación y participación (personas trabajadoras, profesionales, Junta Directiva) que se tiene con cada una de ellas, cómo se están midiendo los impactos producidos en estos grupos y su percepción y expectativas respecto al trabajo de la asociación (cuestionarios de satisfacción, cuestionarios de valoración de proyecto). Para conocer las necesidades y expectativas de las partes

interesadas es necesario llevar a cabo consultas con todas ellas, o al menos desarrollar ejercicios internos de identificación que permitan a la organización valorar hasta qué punto estas son coherentes con la Misión, la Visión y los Valores de la organización, si están siendo contempladas en los requisitos definidos, y posteriormente priorizarlas de forma que se lleve a cabo

- La identificación y priorización de expectativas y características de calidad relacionadas con ellas.
- La identificación de requisitos de calidad en servicios y gestión relacionados de las expectativas y necesidades.

B. Gestión: Identificación de Personas, Funciones, Responsabilidades, Normativa, Información y Mejora.

- Gobiernos de la Organización:
 - Organización: Funciones, responsabilidades, comités y grupos
 - Personas Colaboradoras: personal remunerados y voluntarios
 - Procesos clave y de apoyo
- Documentos del sistema de gestión: políticas, procedimientos, etc.
 - Legislación y normativa: requisitos derivados de la reglamentación (Estatutos, Legislación Vigente,)
 - Productos y servicios: características de Calidad "Que ofrece OMSIDA"
 - Sistemas de medición, análisis, evaluación y mejora (encuestas de satisfacción, entrevistas ,...)
 - Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento (Redes sociales, correos internos, actualizaciones de Web, ...)
 - Comunicación externa: incidencia, sensibilización y captación (campañas voluntariado, formación, información, redes sociales, grupo whappsats voluntariado, etc.)

A partir de este diagnóstico, OMSIDA definirá acciones de mejora que corrijan las deficiencias identificadas y prevengan los riesgos, problemas e incoherencias detectadas.

La planificación de estas acciones, con la necesaria asignación de plazos y responsabilidades se convertirá en el "Plan de calidad"

2.2.- MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN

A partir de los indicadores definidos para cada uno de los procesos, OMSIDA, ha establecido un sistema que le permite obtener periódicamente datos sobre la calidad de sus servicios y operaciones. Este sistema se ha implantado en todos los Planes de la entidad, mediante protocolos establecidos y actualizados que valoran la situación real de cada uno de los proyectos que OMSIDA mantiene en la actualidad.

Además, OMSIDA, se compromete, a realizar auditorías internas, el primer trimestre de cada año, que verifiquen el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad. Para ello, establecemos los siguiente criterios, procedimiento y periodicidad:

- **Criterios:**

Mejora permanente de los servicios prestados por OMSIDA en todos y cada uno de los proyectos que la entidad lleva a cabo.

Para ello se han definido claramente los objetivos tanto del proyecto como los fines de la entidad, dando valor y aceptando proyectos que estén enmarcados en los fines de la entidad.

Se han elaborado y mejorado los protocolos de actuación en cada uno de los proyectos.

Se ha mejorado la coordinación entre la entidad y los responsables de los proyectos.

Se han definido las líneas de actuación de los proyectos.

Se ha elaborado el dictado de derechos y deberes de las personas usuarias, y profesionales de cada uno de los proyectos.

- **Procedimientos:**

Se ha estudiado cada uno de los proyectos que la entidad lleva a cabo, con las personas responsables de cada uno de los proyectos. Se han identificado necesidades de los proyectos y déficit de los mismos.

Con todo esto se han elaborado el Plan de cada proyecto, identificando claramente objetivos, personas usuarias, localización, protocolos de actuación y evaluación tanto de resultados obtenidos como del proyecto en sí estableciendo indicadores de evaluación claros y definidos.

- **Periodicidad:**

Se ha estudiado una periodicidad anual para la evaluación de los diferentes proyectos. Todo ello quedará reflejado en la memoria anual de OMSIDA. Esto sin perjuicio de que durante el proceso surjan cuestiones que lleven a evaluar el proyecto.

El resultado de las auditorías internas identificará no conformidades detectadas respecto a los requisitos del sistema de gestión de calidad definido, así como un plan de acciones correctoras y preventivas.

Estas también podrán ser encargadas a otra entidad, o ser realizadas para verificar o certificar por parte de otra institución el cumplimiento de unos requisitos, en este segundo caso se denominarían auditorías externas.

Los resultados, tanto del sistema de indicadores como de las auditorías, serán información básica para la fase de revisión del sistema de gestión de calidad por parte de la Junta de OMSIDA.

En esta revisión se lleva a cabo una evaluación de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos fijados, se analizan las causas de las desviaciones, se plantean posibles modificaciones al sistema de Gestión de Calidad, se definen nuevos objetivos, completando el ciclo de mejora continua.

Tras esta revisión se establecen nuevas acciones en las que se especifican responsabilidades, plazos y recursos asignados a cada acción.

3. REVISIÓN DEL SISTEMA

Periódicamente, al menos una vez al año, la JUNTA, debe revisar la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos establecidos.

Para realizar la revisión del sistema, tendremos en cuenta los siguientes indicadores:

- Los resultados de la auditoría interna
- Las medidas de satisfacción de profesionales, personas voluntarias y otras partes interesadas relevantes.
- El sistema de quejas
- Las investigaciones y estudios
- El desempeño en los distintos procesos y servicios
- El grado de cumplimiento de los objetivos definidos

Se realizará el seguimiento de las acciones derivadas de revisiones anuales y se tendrán en consideración las acciones correctoras y preventivas, los indicadores de desempeño (operativo, social, económico, ...) así como cualquier otra información relevante, como puede ser el resultado de los análisis realizados en OMSIDA sobre eficacia de la estrategia o el cumplimiento de los compromisos (legales o voluntarios) asumidos frente a las partes interesadas para futura aplicación de mejoras.

Como resultado de la revisión se podrá identificar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad o en alguno de sus componentes

Se conservarán los registros de estas revisiones, en los que se recogerán las decisiones sobre las acciones necesarias para realizar los cambios en el sistema de calidad, con el fin de retroalimentar el sistema de información.

En esta revisión se lleva a cabo una evaluación de los resultados obtenidos en

comparación con los objetivos fijados, se analizan las causas de las desviaciones, se plantean posibles modificaciones al sistema de Gestión de Calidad, se definen nuevos objetivos, completando el ciclo de mejora continua.

Tras esta revisión se establecen nuevas acciones en las que se especifican responsabilidades, plazos y recursos asignados a cada acción.

ESQUEMA RESUMEN:

CÓMO AUTOEVALUAMOS

ANÁLISIS DEL PROCESO DE CALIDAD



DOCUMENTOS

- Fines de la entidad
- Plan estratégico
- Documentos Legislativos: leyes/ reglamentos
- Pliegos de convocatorias: tanto públicas como privados
- Convenios, Concursos



INFORMES DE ESTADO

- RRHH:
 - a) equipo
 - b) voluntariado
- Protocolos de Intervención:
 - a) atención a beneficiarios
 - b) instituciones públicas / privadas
- Programas / Proyectos
- Comunicación: Interna y externa



EVALUACIÓN

- Cuestionarios de valoración a los beneficiarios
- Entrevistas al equipo y al voluntariado
- Grupos focales (beneficiarios de un servicio, al equipo, a los usuarios) caso que se requiera

4. FORMACIÓN

Adicionalmente y a lo largo de todo el proceso, es necesario que la Asociación facilite la formación necesaria a las personas que forman la entidad para que puedan realizar sus funciones tal y como el sistema de gestión de calidad requiere.

Debe ser identificadas las necesidades de formación de las personas, en base a las responsabilidades que deben asumir, asegurando que durante todo el proceso de implantación se acompaña con acciones formativas adecuadas a las actividades que se deben de llevar a cabo en cada fase del proceso. En un primer momento será muy importante la formación de las personas clave en el lanzamiento del proceso de implementación.

De forma general, todo el personal debe tener formación sobre aspectos básicos de la gestión de la calidad para que, entendiendo la finalidad y utilidad del sistema de gestión de la calidad, se impliquen en su implantación y mejora continua. Asimismo, hay que formar a las personas que vayan a realizar auditorías internas.