

ACTA DE COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL CON LA POLÍTICA DE CALIDAD Y SU SISTEMA DE GESTIÓN

Aprobado por la Junta Directiva el 23 de mayo de 2009

0

CONTENIDOS

1

PREÁMBULO

2

ORIENTACIÓN HACIA LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS

3

POLÍTICA DE CALIDAD

4

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. *Planificación de los Objetivos de la Calidad.*
- 4.2. *Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.*
 - 4.2.1. Adecuación de la planificación.
 - 4.2.2. Frecuencia y responsabilidades.
 - 4.2.3. Acciones a planificar.
 - 4.2.4. Planificación y gestión de las modificaciones del Sistema.

5

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

- 5.1. *Definiciones.*
- 5.2. *Responsabilidades de la organización respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.*
- 5.3. *Representante de la Junta Directiva.*
- 5.4. *Comunicación Interna.*

6

REVISIÓN POR LA JUNTA DIRECTIVA

7

UN PASO MÁS HACIA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS: EL PROYECTO HERCULES.

8

EXTENSIÓN DEL COMPROMISO A LAS ENTIDADES ASOCIADAS

1

PREÁMBULO

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil es consciente de que el logro de los objetivos de la Calidad y la Mejora Continua de sus procesos internos y de los servicios que presta tanto a las Entidades Miembro como al conjunto de la Sociedad, es una cuestión de compromiso por parte de toda la Organización, empezando por sus órganos directivos.

A través del presente documento la Junta Directiva evidencia su compromiso con el diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como su compromiso formal con la Mejora Continua de su eficacia, implicando a todos los estamentos de la Organización en ello y ejerciendo el liderazgo a través del ejemplo.

De forma concreta, la Junta Directiva establece las siguientes actuaciones para comprometerse de forma pública con la Calidad:

- Comunicar a la Organización la importancia de mantener los criterios de calidad, eficacia y eficiencia en todas sus actividades, tanto internas como externas, así como satisfacer los requisitos legales y reglamentarios.
- Establecer la Política de la Calidad y sus objetivos.
- Asegurar no sólo que se establecen los objetivos de la Calidad, sino también su cumplimiento.
- Supervisar el proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las revisiones por la Junta Directiva.
- Asegurar la disponibilidad de recursos tanto humanos y formativos como técnicos y materiales para la adecuada realización de las tareas asignadas.

Como complemento indispensable del compromiso adquirido, es tarea de la Junta Directiva realizar una valoración económica de los costes que implican todas estas acciones. Esta medida va encaminada no sólo a garantizar la disponibilidad de recursos, sino a planificar la inversión que la entidad debe hacer para conseguir desarrollar, implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad a largo plazo. Por lo tanto, a partir del momento en que la Junta Directiva se compromete de forma pública con una gestión basada en criterios de Calidad, las actuaciones relativas a esta formarán parte de

los Presupuestos Anuales de la Organización, destinándose las partidas presupuestarias convenientes.

2

ORIENTACIÓN HACIA LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS

Las actividades de la Federación se dirigen hacia tres colectivos claramente definidos igual de relevantes en función de sus fines estatutarios. Por una parte, las Entidades Miembro, por otra los usuarios de sus servicios y, en tercer lugar, el conjunto de la Sociedad. Cada uno de estos colectivos presenta unas necesidades diferenciadas.

La Junta Directiva se asegura de que la Federación es capaz de comunicarse eficazmente con sus usuarios y beneficiarios para poder determinar e identificar sus necesidades y garantizar la mejor prestación de servicios posible.

3

POLÍTICA DE CALIDAD

La Junta Directiva de la Federación, en su voluntad de garantizar el desarrollo óptimo de sus actividades y servicios, atendiendo a las necesidades de sus beneficiarios de sus actividades y de los usuarios de sus servicios, ha decidido, en su reunión de Junta Directiva celebrada en Madrid el 23 de mayo de 2009, establecer y difundir, a través del presente documento, su compromiso con la Calidad.

Para satisfacer este compromiso promoveremos la relación directa con nuestros usuarios y beneficiarios, la formación permanente de nuestros profesionales y la implicación del Personal en todas las tareas que suponen una Mejora Continua de nuestra labor.

Para asegurar la orientación de todas las actuaciones de la Federación de acuerdo con nuestra Política de Calidad, la Junta Directiva, a través del asesoramiento técnico

necesario, ha establecido e implantado un Sistema de Calidad basado en los requisitos de las normas UNE EN ISO 9001:2000 y ONGconCalidad.

La Política de Calidad de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil se basa en los siguientes compromisos:

1. Compromiso de cumplir con todos los requisitos, ya sean legales, reglamentarios, contractuales o de otra índole, que nos sean aplicables en razón de nuestra actividad, de manera que nuestra actuación en ningún caso pueda contravenir los requisitos y especificaciones legales establecidas por las distintas Administraciones Públicas o que emanen de las especificaciones de servicio pactadas con beneficiarios y usuarios o sus representantes y difundidas a través de las acciones publicitarias que podamos acometer.
2. Compromiso de llevar a cabo nuestro trabajo dentro de un entorno de gestión que garantice una Mejora Continua en nuestros procesos, en nuestros métodos de actuación y en nuestras relaciones con las partes interesadas, mediante el establecimiento y revisión periódica de nuestros objetivos de Calidad y nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Compromiso de promover una comprensión y difusión de nuestra Política de Calidad dentro de nuestra Organización mediante la formación y comunicación continuada con todas las personas que forman parte de la misma.
4. Compromiso de supervisar de manera efectiva todos nuestros procesos, prestando especial atención a los siguientes:
 - Relaciones con los usuarios de nuestros servicios o sus representantes, beneficiarios de nuestras actividades o sus representantes, Organismos, Instituciones, Empresas y Administraciones Públicas y todas aquellas entidades con las que debamos relacionarnos.
 - Cumplimiento y control de los requisitos relacionados con la prestación de nuestros servicios y actividades.

- Facilitar los recursos humanos, tecnológicos, materiales, financieros y relativos a la formación necesarios para la capacitación de nuestra organización y su personal, ya sea contratado o voluntario, para la instauración de la Mejora Continua en base a la gestión por Procesos, así como para cualquier aspecto relacionado con su actividad cotidiana.
- Mantener nuestros equipos e instalaciones en perfectas condiciones, tanto en el aspecto funcional como medioambiental.

5. Compromiso de poner a disposición y hacer pública para las partes interesadas nuestra Política de Calidad, para su conocimiento y difusión como garantía de nuestra orientación hacia las necesidades de los colectivos a los cuales nos dirigimos.

4

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Planificación de los Objetivos de la Calidad:

La Junta Directiva asume como responsabilidad propia el establecimiento de los objetivos de la Calidad que regirán a toda la Organización y sus áreas funcionales, implicando a la misma en su diseño. Al respecto se establecen los siguientes criterios:

- Los objetivos de la Calidad serán establecidos de forma anual por parte de la Junta Directiva de acuerdo con el Responsable de Calidad
- Los objetivos de la Calidad serán revisados al menos una vez al año por parte de la Junta Directiva para ponderar el grado de cumplimiento de dichos objetivos.
- Los objetivos de la Calidad serán documentados, realizándose el seguimiento de los mismos a través de dichos documentos.

La Junta Directiva también se asegura de que los objetivos de la Calidad sean concretos, cuantificables y coherentes con la Política de la Calidad definida, así como de que sean documentados y difundidos a todos los responsables involucrados.

4.3. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad:

4.2.1. Adecuación de la planificación:

La Junta Directiva se asegura de que la planificación resulte adecuada a la Organización, sus necesidades y sus objetivos y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus objetivos específicos de este. Así mismo, se asegura de que los previsibles cambios y actualizaciones que se produzcan sean a su vez debidamente planificados y adecuados al conjunto e integridad del Sistema de Gestión.

4.2.2. Frecuencia y responsabilidades:

La Junta Directiva asume que la planificación debe realizarse al principio de cada año o ejercicio, ya sea este natural (coincidente con el inicio del año) o bien funcional (coincidente con el inicio del desarrollo de la tarea). De forma ordinaria, la supervisión del Sistema de Gestión de la Calidad será llevada a cabo por el Responsable de la Calidad.

4.2.3. Acciones a planificar:

La planificación del Sistema se realiza estableciendo los objetivos de la Calidad, especificando los procesos operativos y los recursos necesarios, para cumplir dichos objetivos. La planificación del Sistema de Gestión de nuestra organización comprende las siguientes acciones:

- La identificación de los procesos y sus relaciones.
- La información y los recursos necesarios.
- Los criterios de aceptación de los procesos y equipos pertinentes.
- Los procedimientos de seguimiento y medición.
- Las acciones necesarias para la mejora continua de los procesos.

Así mismo y dentro de un contexto más amplio, la planificación del Sistema incluye Auditorías Internas (al menos una anual) y Externas (en caso de optar a la Certificación).

4.2.4. Planificación y gestión de las modificaciones del Sistema:

Cuando se introduzcan modificaciones en el Sistema que puedan afectar a su integridad, se establecerá un plan específico de cambio que prevea las etapas y controles a aplicar.

5

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.1. Definiciones:

El concepto de Responsabilidad hace referencia a la designación de las personas que se encargan de determinadas tareas. Por otra parte, el concepto de Autoridad se centra en la definición de las personas que tienen capacidad para decidir y tomar decisiones dentro de su ámbito de actuación.

La Junta Directiva se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas a las personas implicadas dentro de la Organización. Para ello se establecen el Organigrama y las tareas de cada área funcional, especificando lo más posible, de manera que cada miembro de la entidad sepa qué se espera de él, qué debe hacer y qué decisiones puede tomar.

5.2. Responsabilidades de la Organización respecto al Sistema de Gestión de la Calidad:

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil asume un conjunto de responsabilidades compartidas por todos los integrantes de la Organización respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, siendo estas:

- Informar a las personas designadas de las No Conformidades.
- Proponer acciones correctivas y preventivas respecto a dichas No Conformidades.
- Proponer cambios y modificaciones que ayuden a mejorar el Sistema.
- Cumplir con los procedimientos y procesos definidos por el Sistema.

- Cumplimentar, mantener y archivar los registros derivados de la aplicación del Sistema.
- Responsabilizarse del uso adecuado y óptimo de los recursos disponibles.
- En general, proceder según lo especificado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.3. Representante de la Junta Directiva:

La Junta Directiva asume como responsabilidad propia las tareas de dirigir, liderar, coordinar, apoyar e impulsar las actividades dirigidas a asegurar la Calidad de sus actividades y servicios, así como establecer un sistema que permita la implantación eficaz de dichas tareas.

En cumplimiento de tales responsabilidades, la Junta Directiva ha designado a un miembro de esta en quien delega las tareas de adaptar, implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Representante de la Junta Directiva debe asumir, con independencia de otras responsabilidades a las que se vea sujeto por su cargo o función dentro de la Organización, las siguientes responsabilidades y el grado de autoridad que les corresponde:

- Constituirse en un interlocutor válido y reconocido por todos los estamentos de la Organización respecto a las iniciativas de Calidad en todos sus aspectos.
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Junta Directiva sobre el funcionamiento, eficacia y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de cualquier necesidad de mejora o modificación de este.
- Colaborar con la Junta Directiva en la definición de los objetivos de la Calidad, así como los mecanismos necesarios para su implantación, seguimiento y mantenimiento.
- Asegurarse de promover, motivar e incentivar la toma de conciencia de la importancia de entender y satisfacer los requisitos y necesidades de los colectivos a los que se dirige en todos los niveles de la Organización.
- Planificar, de forma ordinaria, las acciones relacionadas con la Calidad.

5.4. Comunicación Interna:

La Junta Directiva se asegura de que se establecen los siguientes aspectos relacionados con la comunicación a nivel interno:

- Se asegura de que los miembros de la Organización conocen y disponen de toda la información necesaria para poder cumplir con sus responsabilidades, incluyendo la información relacionada con su tarea y funciones y la información sobre cómo cumplir con los estándares de Calidad establecidos.
- Se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, tanto Horizontales como Verticales ascendentes y descendentes.
- Se asegura de que la comunicación se efectúa teniendo en cuenta la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

En función de lo descrito, la Junta Directiva ha establecido los procesos y los medios de comunicación necesarios para favorecer la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Estas medidas se concretan en las siguientes actuaciones:

- Reuniones informativas y de seguimiento Departamentales e Interdepartamentales.
- Acciones formativas internas relativas tanto a fundamentos, herramientas y aplicación de la Gestión por Procesos y la Calidad, como técnicas de comunicación interpersonal y habilidades directivas y técnicas de fomento de la participación.
- Difusión de la información relativa a la organización y el Sistema de Gestión de la Calidad de forma periódica, a través de boletín interno.

La Junta Directiva dinamiza todas estas medidas con el objetivo de favorecer que la información fluya en todas las direcciones dentro de la Organización, permitiendo el desarrollo de un criterio de cohesión interna y mejora del clima organizacional.

6

REVISIÓN POR LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva asume como responsabilidad propia que debe, a intervalos planificados y habiendo informado previamente a todas las personas implicadas, revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su pertinencia, adecuación a las necesidades de la Organización y eficacia desde un punto de vista evolutivo, valorando la continuidad de todos estos requisitos. Esta responsabilidad se materializa a través de la Revisión por la Junta Directiva.

La Revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la posible modificación de la Política de la Calidad y los objetivos establecidos conforme a esta.

Como evidencia demostrativa de la Revisión, se establecen y cumplimentan registros y actas de los resultados de las Revisiones por la Junta Directiva, así como su archivo de manera que puedan ser consideradas en revisiones posteriores.

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con los siguientes aspectos:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos.
- La mejora de los servicios y actividades desarrolladas.
- Definición de nuevos objetivos de Calidad en caso de resultar pertinente.
- Las necesidades de recursos de todo tipo.

7

UN PASO MÁS HACIA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADA: EL PROYECTO HÉRCULES

Partiendo del compromiso con la Calidad adquirido, la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil pretende alcanzar un nivel óptimo de gestión en todas sus áreas funcionales. Para ello, ha integrado en su Sistema de Gestión de la Calidad la

gestión de la Información, la Documentación y el Conocimiento, bajo la perspectiva de la Mejora Continua.

Este proceso de integración ha dado lugar al Proyecto Hércules, definido como un Sistema de Gestión completo de las actividades de la Federación. Así mismo, este Proyecto es un sistema abierto diseñado para ser modificado de forma continua, resultando así adaptable a las necesidades tanto de la propia Organización como de sus usuarios y beneficiarios.

Por otra parte, permite la integración de la experiencia acumulada por la Federación y sus Entidades Miembro en lo relativo a sus áreas de actividad, proyectos y servicios, poniendo al servicio de las Entidades mediante soporte digital todos los recursos de la Federación.

El carácter abierto del Proyecto y su clara orientación hacia la difusión de sus contenidos y estructura entre las Entidades Miembro permiten una gestión transparente de la propia Federación y canalizan la participación de las Asociaciones en la toma de decisiones informada.

8

EXTENSIÓN DE COMPROMISO A LAS ENTIDADES ASOCIADAS

El compromiso definido en los apartados anteriores se refiere a las actividades y servicios de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y es asumido por su Junta Directiva en representación de las Entidades Asociadas a la Federación.

La Federación invita a sus Entidades Miembro a sumarse al proceso de Mejora Continua iniciado por la Federación y se compromete a facilitar a sus Entidades toda la documentación del Sistema de Gestión de la Mejora Continua, la Información y el Conocimiento, a través del Proyecto Hércules. De esta forma las Entidades no sólo se beneficiarán del propio Sistema sino que también podrán participar en su construcción.

Así mismo, la Federación se implicará en el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad de los proyectos y actividades de las Entidades que se llevan a cabo dentro de la Federación y atenderá, a través del Servicio de Apoyo a las Asociaciones, todas las solicitudes que al respecto se le planteen.

El Presente Compromiso de la Junta Directiva de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil con la Política de Calidad fue aprobado por su Junta Directiva en la reunión celebrada en Madrid el 23 de mayo de 2009.

Dña. Rosa Arruabarrena Terán.

Dña. Eva M^a. Gómez Pérez.

Presidenta.

Secretaria.