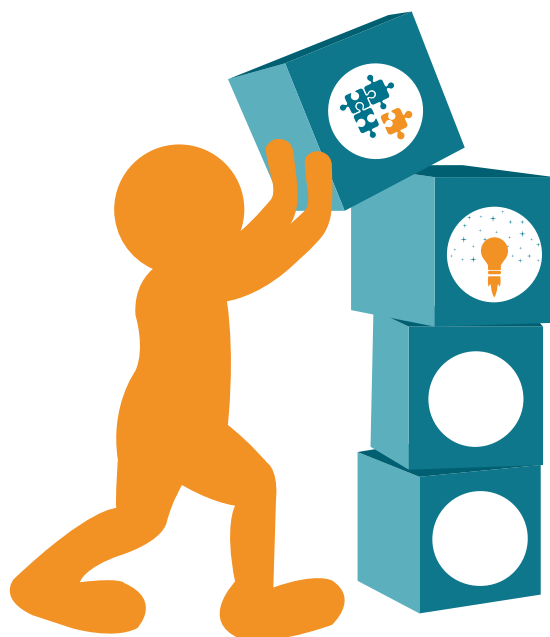


PLAN DE MEJORA

CIUDAD JOVEN



**Definición del plan de mejora:**

Plan de mejora del proceso de gestión documental.

Área de gestión sobre la que se interviene:

GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre de la entidad:

CIUDAD JOVEN

Objetivo:

Mejorar la gestión documental del sistema de calidad.

Si quieres saber más, contacta con:

Maite Oñorbe, 915076281, www.ciudadjoven.org

Título completo del plan de mejora elegido y priorizado:	<p>Plan de mejora del proceso de gestión documental.</p>
Área de gestión a la que afecta principalmente el plan de mejora:	<p>Gestión documental.</p>
Problemas o necesidades que originan poner en marcha esta mejora:	<p>Ciudad Joven obtuvo el certificado ONG con Calidad en Enero de 2013. Desde entonces se han realizado muchas modificaciones en el sistema, muchas revisiones en los documentos, se han llevado a cabo muchas acciones correctoras y todas con el objeto de mejorar el sistema. En la mayoría de auditorías, tanto internas como externas hemos tenido No Conformidades relacionadas con la documentación del sistema; documentos que estaban mal codificados, desorden en la documentación, documentos a los que les faltaba una firma, una fecha, etc. Hasta ahora las medidas correctoras introducidas respecto a este tema no han sido medidas que abordarán el problema desde el principio, la causa que originaba la no conformidad, sino que nos centrábamos en la No Conformidad, en “arreglar” el documento incorrecto, cuando la causa de todas estas no conformidades era la misma: EXCESIVA DOCUMENTACIÓN. Desde Octubre de 2015 y tras analizar el informe de Auditoría interna realizada en Julio del mismo año, las responsables de calidad con el visto bueno de la Junta Directiva, tomamos la decisión de realizar un Plan de mejora cuyo objeto fuera la mejora del proceso de Gestión Documental y así dar cumplimiento a uno de los requisitos de la Nueva Versión de la Norma (5ª), el Control de la documentación.</p>
Motivos por los que habéis elegido esta mejora sobre otras:	<p>Porque acabamos de implantar la mejora después de un año trabajando en ella y creemos que ha mejorado mucho nuestro sistema de gestión de la calidad.</p>
Qué resultados de éxito y qué escenario esperabais tener:	<p>Por un lado esperamos no tener ninguna No conformidad Mayor ni Menor en la próxima auditoría de seguimiento respecto a este tema y por otro lado facilitar a todos/as los/as trabajadores/as el uso de la documentación.</p> <p>Antes de la implantación, pensábamos que iba a ser más complicado y difícil, que los trabajadores y trabajadoras iban a recibirlo mal, puesto que les iba a ocasionar más trabajo, pero no ha sido así, se han mostrado muy receptivos y colaboradores.</p>

Qué acciones o fases de trabajo se abordan y en qué días o semanas:

(Indica las 4-5 actividades que vais a llevar a cabo para hacer realidad el plan de acción y asignales los tiempos de trabajo)

1. Analizar que documentos de los proyectos pueden ser unificados por tener con el resto de proyectos muchas cosas en común y que documentos son sólo útiles en un proyecto por responder a necesidades únicas y específicas de ese proyecto.
2. Diseñar los nuevos documentos que no respondan a las especificidades de cada proyecto que los va a utilizar.
3. Poner en común con los trabajadores el nuevo diseño de los documentos para que realicen propuestas. Esto se realizará a través de mail, reuniones o un grupo de mejora. Recepción de las propuestas y se incluyen en los nuevos diseños.
4. Modificar los procesos y procedimientos. La mayoría de documentos, que serán comunes ya no irán asociados a los procedimientos de cada proyecto, sino que irán asociados a los procesos esenciales (Planificación del Programa, Acogida del usuario, Desarrollo de la actividad y Evaluación del programa). Los documentos que sean específicos de un proyecto irán asociados a algún procedimiento de ese proyecto.
5. Codificar de nuevo los documentos respondiendo al nuevo sistema documental y modificar el proceso de Gestión documental.

CALENDARIZACIÓN

Quién es el responsable del plan de mejora y quiénes participan en él:

Responsable: Equipo de calidad: Maite Oñorbe y Maite Colado.

Participantes: Equipo de calidad y los coordinadores/as de los proyectos certificados.

Qué métodos o técnicas se usan:

Hacer partícipe a todos los trabajadores/as, pero principalmente a los coordinadores de los proyectos certificados. Realizar un diseño atractivo, fácil y práctico de los nuevos documentos.

Qué productos o materiales físicos se obtienen con el plan:

Menos cantidad de documentos, más organizados y controlados.

Evaluación del plan de mejora:

REFLEXIONA Y COMPARTE...

¿Se ha hecho lo que estaba previsto en el plan de mejora?

Sí, ha sido más sencillo de lo que esperábamos ya que los documentos estaban creados y sólo había que revisarlos y consensuar con los/as coordinadores/as la eliminación o fusión de algunos de ellos. El principal factor de éxito ha sido la experiencia que tenemos, ya que llevamos 4 años trabajando con el ICONG y desde el 2008 inmersas en el mundo de la calidad.

¿Se han conseguido los resultados que estaban previstos?

Sí, el mayor logro ha sido la reducción de documentación pero también se ha conseguido aplicar más lógica a la creación, modificación y eliminación de documentos. Lo más positivo de esta mejora ha sido sin lugar a dudas la reducción de documentación, hemos pasado de más de 200 documentos pertenecientes a los procesos esenciales a 76 documentos.

También hemos conseguido que todos/as los/as coordinadores/as se impliquen en esta mejora y lo han valorado muy positivamente.

Para las próximas mejoras que se lleven a cabo en la organización y teniendo en cuenta el aprendizaje obtenido:¿qué cambiarías a la hora de planificar? ¿cómo harías el seguimiento de la ejecución de la mejora?

Creemos que lo más importante es perder el miedo a los cambios y planificarlos contando con todas las partes implicadas para que los resultados sean lo más satisfactorios posible. El seguimiento de las futuras mejoras creemos que deben hacerse desde el equipo de calidad pero contando con todos/as para que la sientan como suya.

Instituto para la Calidad de las ONG ICONG

22/11/2016 13:14

REconociendo Calidad

Copia oculta acdaviles • acefep • afaparla • andonigonzalez • aocd_gibraleon • apaelp • arcadenoe-apatyrs • calidad • calidad • claudio • correo • crismonica • daniel.alonso • fdez1960 • gestion • jesuspechero • plaboralamanecer • programas

¡Hola!

Te escribimos desde el Instituto para la Calidad de las ONG-ICONG para informaros de que, ya finalizada la valoración del Jurado de expertos del Certamen de RECONOCIENDO CALIDAD, lamentablemente vuestro(s) plan(es) de mejora presentado(s) no ha(n) obtenido puntuación suficiente para optar a premio. El Jurado lo ha tenido muy complicado: ha habido muchos planes de mejora y el nivel muy alto en este primer certamen.

Pero no por eso no te mereces un **¡felicidades!**: gracias a vuestro esfuerzo e interés y apoyo a la iniciativa, se visibilizarán a las ONG que estáis trabajando por hacer las cosas cada vez mejor. Y te pedimos que continúes haciéndolo: ¡acompañanos el día 1 de diciembre en la jornada de reconocimiento a todas las entidades que trabajáis por la mejora! Toda la información en www.reconociendocalidad.org

Recibe un fuerte abrazo. Muchísimas gracias por tu participación. Seguimos en contacto.

Ana Santa Mata

ICONG – Instituto para la Calidad de las ONG
C/ Don Quijote 1
28020 – Madrid

Tfno. 91.534.97.40 – 639.51.84.76
www.icong.org

Instituto para la Calidad de las ONG ICONG

22/11/2016 13:44

REconociendo Calidad

Copia oculta acdaviles • administracion • administracionnalon • administracionoviedo • afesa • anamenendezcuartas • angelozano75 • belen_vm90 • belenvillamartinez • centrobuenosamigos • centrodediaamigos • coordinacion • chiquitina120 • chuli34 • direccion • drogacat • elisabeth267 • gerencia • lupenoriega74 • lupenoriega74 • luzvert • noeliaglezglez81 • pilisoberon • pqlopez • psicologo • sergiomature • tsocial • vanesadiaz76 • vanesamarron • virbezanillamug

¡Hola!

Ya tenemos la resolución del jurado del I Certamen de Reconociendo Buenas Prácticas que se celebrará en Madrid el próximo 1 de diciembre.

Como os comentamos en correos anteriores, vuestros planes de mejora también han formado parte de esta valoración, lamentablemente no han obtenido puntuación suficiente para optar a este premio ya que ha sido muy complicada la decisión debido al alto número y calidad de planes presentados, se lo habéis puesto muy complicado a los jueces así que ¡¡enhorabuena!! por HACER LAS COSAS BIEN.

No obstante, recordar que optáis a los premios de INNOVACIÓN, METODOLOGÍA, INNOVACIÓN Y VALOR SOCIAL que se entregarán en Oviedo el próximo martes 29 de Noviembre.

También podéis acompañarnos el día 1 de diciembre en la jornada de reconocimiento a todas las entidades que trabajáis por la mejora! Tenéis toda la información en www.reconociendocalidad.org , gracias a vuestro esfuerzo e interés y apoyo a la iniciativa, se visibilizarán a las ONG que estáis trabajando por hacer las cosas cada vez mejor.

Recibe un fuerte abrazo. Muchísimas gracias por tu participación. Seguimos en contacto.

ICONG – Instituto para la Calidad de las ONG
C/ Don Quijote 1
28020 – Madrid

Tfno. 91.534.97.40 – 639.51.84.76
www.icong.org