



COMPROMISO CON CRITERIOS DE CALIDAD:

La Asociación Social y Cultural para las Mujeres Mararí, entiende la necesidad de adquirir un compromiso real con los criterios de calidad establecidos desde la UNE-EN ISO 9001:2015.

En este sentido, la entidad comienza a realizar sus primeras acciones para establecer las medidas oportunas que promuevan la mejora continua y por ende, el aumento en la calidad del servicio que presta.

Persiguiendo los beneficios que supondría la implantación real de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y haciendo hincapié en la mejora de la satisfacción de las usuarias de la asociación; el impulso de la motivación del personal laboral; la orientación hacia la mejora continua o el aumento de la eficiencia de los proyectos llevados a cabo; se toman en consideración un conjunto de acciones y herramientas para evitar errores o desviaciones en la ejecución de los proyectos, a la vez que se busca garantizar la calidad de los procesos involucrados en la realización del servicio.

Con una metodología participativa e integral, se realiza una evaluación que de forma circular:

- Planifica, estableciendo objetivos y estrategias.
- Implementa y pone en práctica los elementos planificados.
- Verifica, midiendo y revisando los resultados para identificar aciertos y puntos a mejorar.
- Actúa, poniendo en marcha acciones correctivas que resuelvan errores y potencien los resultados positivos, estableciendo de esta forma, nuevos planes de acción.

Dentro de una asociación sin ánimo de lucro, un SGC debe prestar atención a diferentes procesos como: Control de Documentación; Recursos Humanos; Infraestructuras; Diseño y Desarrollo; Control de Compras y No Conformidades, Acciones Correctivas (AACC) y Acciones Preventivas (AAPP).

De esta forma, las líneas que marcan las acciones futuras de la entidad en aras de mejorar la calidad de la misma, pasarían por una serie de medidas como:

- Codificación y listado de documentación interna.

- Modelos tipo de formularios, fichas, informes...
- Guarda y custodia de la documentación.
- Formación continua del personal laboral y voluntario.
- Realización de reuniones de coordinación y comunicación periódicas.
- Suscribir el modelo de competencias para ajustar puestos y funciones.
- Actividades de cohesión grupal y distensión del personal laboral.
- Revisión continuada de la adecuación de locales y oficinas para el servicio llevado a cabo (Sala de reuniones, despachos, zonas comunes, iluminación y ventilación...)
- Protocolos de incendios y medidas de seguridad (PRL).
- Mejorar la accesibilidad y eliminar barreras arquitectónicas.
- Actualización y redacción de los procedimientos de un Sistema de Gestión de la Calidad, como protocolos de cada puesto de trabajo, protocolos de actuaciones generales de la Asociación Mararúa (según Misión, Visión y Valores de la entidad), protocolos de emergencia y control de daños. Procedimientos de los distintos servicios que se realizan.
- Actualizar el listado de proveedores, así como el inventario de material, para su posterior codificación y asignación de personal de custodia y cuidado del mismo.
- Registrar las No Conformidades (NC) e Incidencia en cualquier proceso. Evaluarlas y analizarlas. Realizar propuestas de soluciones y Acciones de Mejora (Acciones Correctivas). Llevando a cabo los reajustes necesarios. Registrando cada subsanación y estableciendo un plazo de reevaluación o cierre.
- También se exponen Acciones Preventivas: Propuestas que se llevan a cabo de forma previa o sin que se haya producido una NC. Pueden surgir como acciones de innovación y mejora de la calidad en los procesos o con una perspectiva previsoras. Deben ser registradas y sometidas a una evaluación continua.
- Importancia del Análisis de la Satisfacción facilitando para ello un cuestionario de satisfacción del servicio.

Como ejemplos de estos primeros avances hacia la mejora de la eficiencia y de la calidad de los proyectos que ofrece la Asociación Social y Cultural para las Mujeres Mararúa, se lleva a cabo una formación interna para todo el personal laboral, sobre la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, adaptando el contenido y conceptos al desempeño de las asociaciones sin ánimo de lucro. De esta forma, se pretende inculcar un compromiso con los procesos de calidad, que promueva la eficiencia y el impacto positivo sobre las usuarias de la entidad.

Considerando los procesos que componen un Sistema de Gestión de la Calidad, se aboga por potenciar la formación de las profesionales y para ello, se promueve la realización y participación en jornadas y cursos, que no solo aumenten sus competencias laborales y académicas, sino que les faciliten herramientas de autocuidado en el entorno profesional, en aras de gestionar el estrés y lograr un equilibrio entre la vida personal y laboral, que se verá reflejado de forma inherente en el desempeño de sus funciones y en la calidad del servicio prestado.

Por otro lado, la entidad persigue aumentar su incidencia social y para ello, se llevan a cabo colaboraciones con otros agentes sociales. De esta forma, la Asociación Mararúa abre un canal de comunicación con centros educativos y/o de formación que imparten Certificados de Profesionalidad en Promoción de la Igualdad, Ciclo Formativo de Grado Superior en Igualdad de Género o de Integración Social, buscando desarrollar acciones conjuntas que potencien la participación del alumnado.

Con una perspectiva de fomento del voluntariado y promoción de la participación comunitaria, también se llegan a acuerdos de colaboración con otros profesionales, que imparten de forma altruista talleres con diferentes temáticas a las usuarias de la entidad, como autocuidado o gestión emocional. Con estas dinámicas grupales, se logra además mejorar la red de apoyo de las usuarias y el aumento de su ocio y tiempo libre, mejorando su bienestar bio-psico-social y su integración en la sociedad.