fundación amigos de monkole

MANUAL DE CALIDAD: EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

ÍNDICE

Introducción 3
1. Fundamentos de la Mejora Continua 3
2. Seguimiento y Medición 3
2.1 Satisfacción de los Stakeholders 3
2.2 Auditoría Interna 4
2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos 4
2.4 Seguimiento y Medición de la Gestión 4
3. Control de la Gestión No Conforme 4
4. Análisis de Datos 4
5. Innovación y Mejora Constante 5
5.1 Enfoque en la Mejora Continua 5
5.2 Acciones Correctivas y Preventivas 5

Fundación Amigos de Monkole C/ Caribe 4 28027-Madrid 699543084 NIF G87884623

www.fundacionamigosdemonkole.org info@fundacionamigosdemonkole.org

Introducción

La Fundación Amigos de Monkole se compromete con la excelencia en el cumplimiento de su misión de brindar atención médica y servicios de desarrollo comunitario en la República Democrática del Congo. Para asegurar la calidad y eficacia de sus operaciones, la Fundación implementa un enfoque riguroso de evaluación, análisis y mejora continua en todas sus actividades.

1. Fundamentos de la Mejora Continua

La mejora continua es un principio fundamental en la filosofía de la Fundación Amigos de Monkole. Reconociendo la importancia de la retroalimentación y el aprendizaje constante, la organización se compromete a evaluar y analizar datos provenientes de diversas fuentes tanto internas como externas. Estos datos alimentan un ciclo de mejora continua que impulsa la evolución y el crecimiento sostenible de la Fundación.

2. Seguimiento y Medición

La evaluación y el monitoreo de la calidad son pilares fundamentales en el compromiso de la Fundación Amigos de Monkole con la excelencia y la mejora continua. A través de rigurosos procesos de evaluación, la Fundación asegura que sus operaciones cumplan con los más altos estándares de calidad y eficacia. El monitoreo constante de los procesos y resultados garantiza una respuesta ágil y proactiva ante cualquier desviación, permitiendo así el ajuste oportuno de las acciones para garantizar el máximo impacto en las comunidades atendidas.

2.1 Satisfacción de los Stakeholders

La Fundación Amigos de Monkole valora profundamente la opinión y la retroalimentación de sus financiadores, colaboradores y beneficiarios. A través de encuestas, reuniones, y otras formas de interacción, la Fundación recopila datos sobre la satisfacción de estos stakeholders con respecto a los proyectos gestionados y otros aspectos de su actividad. Esta información no solo se utiliza para evaluar el desempeño pasado, sino también para anticipar y abordar las necesidades futuras, garantizando así una respuesta proactiva y orientada al cliente.

Fundación Amigos de Monkole C/ Caribe 4 28027-Madrid 699543084 NIF G87884623

www.fundacionamigosdemonkole.org info@fundacionamigosdemonkole.org

2.2 Auditoría Interna

La Fundación lleva a cabo auditorías internas regulares para evaluar la eficacia de su sistema de gestión y cumplimiento. Estas auditorías no solo verifican el cumplimiento de las obligaciones contractuales y las normativas aplicables, sino que también identifican áreas de mejora y oportunidades de optimización. El proceso de auditoría, realizado por personal cualificado y objetivo, proporciona una visión crítica e imparcial del desempeño de la Fundación y sus procesos internos.

2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento y la medición de los procesos son esenciales para garantizar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la Fundación. Se establecen objetivos y métricas para cada proceso clave, y se lleva a cabo un seguimiento regular para evaluar su desempeño y detectar posibles desviaciones. Además, se realizan inspecciones periódicas para identificar y mitigar riesgos laborales y ambientales, asegurando así un entorno de trabajo seguro y sostenible.

2.4 Seguimiento y Medición de la Gestión

La Fundación establece criterios de medición y aceptación para sus proyectos, asegurando que se cumplan los requisitos especificados antes de su ejecución. Se realizan evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento de estos criterios y garantizar la calidad y la integridad de los proyectos gestionados.

3. Control de la Gestión No Conforme

El control de la gestión no conforme es una prioridad para la Fundación Amigos de Monkole. Se han establecido procedimientos claros y transparentes para identificar, gestionar y corregir cualquier desviación o incumplimiento de los estándares establecidos. El personal autorizado cuenta con los recursos y la capacitación necesarios para abordar estas situaciones de manera efectiva y oportuna.

4. Análisis de Datos

El análisis de datos es una herramienta poderosa para identificar tendencias, patrones y oportunidades de mejora. La Fundación utiliza técnicas estadísticas avanzadas para analizar datos procedentes de diversas fuentes, incluyendo mediciones de satisfacción, indicadores de desempeño y resultados de auditorías. Este análisis proporciona información valiosa que alimenta el proceso de toma de decisiones y orienta las acciones de mejora.

5. Innovación y Mejora Constante

La innovación y la mejora constante son motores esenciales del progreso en la Fundación Amigos de Monkole. Comprometidos con la excelencia y el impacto positivo en las comunidades que sirven, la Fundación promueve una cultura de aprendizaje continuo y adaptación. A través de un enfoque sistemático de identificación de oportunidades y aplicación de soluciones innovadoras, la Fundación busca elevar constantemente el estándar de sus servicios y programas, asegurando así un impacto positivo y sostenible en el largo plazo.

5.1 Enfoque en la Mejora Continua

La Fundación Amigos de Monkole adopta un enfoque sistemático y proactivo hacia la mejora continua. A través del ciclo Planificar-Desarrollar-Controlar-Actuar (PDCA), la organización identifica áreas de oportunidad, desarrolla e implementa acciones de mejora, y monitorea su efectividad a lo largo del tiempo. Este enfoque cíclico garantiza que la Fundación esté constantemente evolucionando y adaptándose para satisfacer las necesidades cambiantes de sus stakeholders y comunidades beneficiarias.

5.2 Acciones Correctivas y Preventivas

La Fundación no solo se centra en abordar los problemas existentes, sino que también trabaja activamente para prevenir su recurrencia en el futuro. A través de acciones correctivas y preventivas, la organización aborda las causas subyacentes de las no conformidades y toma medidas proactivas para mitigar riesgos y mejorar la calidad y seguridad de sus operaciones. Estas acciones se basan en un análisis exhaustivo de las causas raíz y se implementan de manera oportuna y efectiva para garantizar resultados duraderos.

En conclusión, el enfoque de evaluación, análisis y mejora continua de la Fundación Amigos de Monkole es fundamental para su éxito y su impacto positivo en las comunidades que sirve. Al comprometerse con la excelencia y la innovación constante, la organización se posiciona como un líder en el campo de la atención médica y el desarrollo comunitario en la República Democrática del Congo y más allá.

Aprobación

Este documento fue aprobado por la Junta Directiva de la Fundación Amigos de Monkole (FAdM) en su reunión celebrada en Madrid el 28 de febrero de 2024 según se recoge en el acta de dicha reunión.