SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Acción, Desarrollo y Sostenibilidad

(ADS)

CONTENIDO

1. Objeto y Alcance
2. Política de Calidad
3. Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
    - 3.1 Planificación de la Calidad
    - 3.2 Gestión Documental y Procesos
    - 3.3 Control y Aseguramiento de la Calidad
    - 3.4 Mejora Continua
4. Responsabilidades
5. Implementación y Evaluación

1. Objeto y Alcance

El presente Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Acción, Desarrollo y Sostenibilidad (ADS) tiene como objetivo establecer un marco sistemático para asegurar que todas las operaciones y actividades de la fundación se planifiquen, ejecuten, controlen y evalúen de manera eficiente, efectiva y con altos estándares de calidad. Esto contribuirá directamente a la consecución de la misión, visión y los objetivos estratégicos de ADS, garantizando la satisfacción de los grupos de interés y la mejora continua.

Este SGC es aplicable a todas las áreas de ADS: gestión de proyectos (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación), administración y finanzas, recursos humanos, voluntariado, comunicación, captación de fondos y educación para el desarrollo.

2. Política de Calidad

La política de calidad de ADS se fundamenta en los siguientes principios:

- **Orientación al Beneficiario:** La calidad se mide por nuestra capacidad para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de las comunidades y personas beneficiarias de nuestros proyectos en Etiopía, así como de nuestros socios y donantes.
- **Excelencia en la Gestión:** Promover la eficiencia, la eficacia y la transparencia en todos los procesos administrativos, financieros y operativos, buscando la optimización de los recursos.
- **Mejora Continua:** Adoptar un enfoque de mejora continua en todas las actividades, aprendiendo de nuestras experiencias, evaluando nuestros resultados y adaptando nuestros procesos para alcanzar estándares cada vez más altos.
- **Compromiso del Personal y Voluntarios:** Fomentar una cultura de calidad en toda la organización, involucrando a todo el personal y voluntarios en la identificación de oportunidades de mejora y en el cumplimiento de los estándares establecidos.
- **Cumplimiento Legal y Ético:** Adherirse estrictamente a la legislación vigente y a los principios éticos en todas las operaciones, incluyendo la transparencia, la rendición de cuentas y la prevención del fraude y la corrupción.
- **Innovación:** Integrar la innovación en nuestros procesos y proyectos para generar soluciones más efectivas y sostenibles.

3. Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

El SGC de ADS se estructura en los siguientes componentes interconectados:

- **3.1. Planificación de la Calidad:**
    - **Definición de Estándares:** Establecer estándares de calidad específicos y medibles para cada área y fase de las actividades de ADS (ej. criterios de selección de proyectos, metodologías de implementación, requisitos de seguimiento, criterios de evaluación de impacto, etc.).
    - **Objetivos de Calidad:** Formular objetivos de calidad específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos (SMART) que estén alineados con los objetivos del Plan Estratégico de ADS y la Estrategia de Educación para el Desarrollo y la Ciudadanía Global (ej. "aumentar la tasa de finalización de proyectos en un X%", "mejorar la satisfacción de los beneficiarios en un Y%", "reducir los tiempos de respuesta a los donantes en un Z%").
    - **Gestión de Riesgos:** Identificar los riesgos potenciales que puedan afectar la calidad de los servicios y proyectos, y establecer planes de mitigación y contingencia.

- **3.2. Gestión Documental y Procesos:**
    - **Procedimientos Operativos Estándar (POE):** Documentar los procesos clave de la organización de manera clara y concisa (ej. "Procedimiento de Gestión de Proyectos en Terreno", "Procedimiento de Adquisiciones", "Procedimiento de Incorporación y Gestión de Voluntarios", "Procedimiento de Justificación de Proyectos"). El "MANUAL ADMINISTRATIVO ADS 2025-2028.pdf" es la base de muchos de estos POE.
    - **Control de Documentos:** Establecer un sistema para la creación, revisión, aprobación, distribución, acceso y archivo de todos los documentos y registros relevantes de la organización, asegurando que se utilice siempre la versión más actualizada y que la información esté protegida.
    - **Registro de Datos:** Asegurar un registro sistemático, preciso y accesible de todos los datos relevantes para el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones basada en evidencia.

- **3.3. Control y Aseguramiento de la Calidad:**
    - **Auditorías Internas:** Realizar auditorías internas periódicas de los procesos y proyectos para verificar el cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos, identificar desviaciones y áreas de mejora.
    - **Auditorías Externas:** Mantener la práctica de auditorías externas de cuentas (mencionado en el "Plan Estratégico ADS 2025-2028.pdf" y "MANUAL ADMINISTRATIVO ADS 2025-2028.pdf"). Se explorará la posibilidad de obtener

certificaciones de calidad reconocidas en el sector de las ONG (ej. ISO 9001 o estándares específicos para el tercer sector) para validar el SGC.

- **Indicadores de Calidad y Desempeño:** Definir e implementar indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficacia y eficiencia de los procesos, el progreso hacia los objetivos de calidad y el impacto de los proyectos (ej. "Indicadores de Seguimiento" mencionados en la "Estrategia de Educación para el Desarrollo y la Ciudadanía Global.pdf").
- **Mecanismos de Feedback y Quejas:** Implementar canales accesibles para recabar feedback de los beneficiarios, donantes, socios y del propio personal (encuestas de satisfacción, reuniones periódicas, buzones de sugerencias, formularios de queja) para identificar áreas de mejora y responder a inquietudes.

- **3.4. Mejora Continua:**
  - **Acciones Correctivas y Preventivas (CAPA):** Establecer un proceso formal para identificar las no conformidades (errores, problemas, desviaciones de los estándares), analizar sus causas raíz y aplicar acciones correctivas para eliminarlas. Asimismo, se implementarán acciones preventivas para evitar la recurrencia de problemas y mejorar la eficiencia.
  - **Revisión por la Dirección:** La Junta Directiva o un comité de calidad designado realizará revisiones periódicas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su adecuación, eficacia y mejora continua, tomando decisiones estratégicas basadas en los resultados.
  - **Gestión del Conocimiento:** Fomentar el aprendizaje organizacional a través de la documentación de lecciones aprendidas de los proyectos y procesos, y su difusión interna para evitar la repetición de errores y capitalizar los éxitos.

4. Responsabilidades

- La **Junta Directiva** es la máxima responsable de la implementación y supervisión del SGC, asegurando los recursos necesarios y el compromiso a nivel estratégico.
- La **Dirección Ejecutiva** es responsable de la gestión operativa del SGC, la asignación de responsabilidades y el seguimiento de su implementación.
- Todos los **coordinadores de área y proyecto** son responsables de la aplicación del SGC en sus respectivas áreas, de la documentación de los procesos y de la recopilación de datos de calidad.
- Todo el **personal y voluntarios** de ADS son responsables de conocer y aplicar los procedimientos del SGC, y de contribuir activamente a la mejora continua.

5. Implementación y Evaluación

- Se elaborará un **Manual de Calidad** que recopilará todos los elementos y procedimientos del SGC.
- Se proporcionará **formación** continua a todo el personal y voluntarios sobre los principios de calidad, los procedimientos específicos y las herramientas del SGC.
- El SGC será evaluado anualmente como parte de la revisión del Plan Estratégico y las auditorías externas. Los resultados de la evaluación servirán para ajustar y mejorar continuamente el sistema, garantizando que ADS se mantenga como una organización eficaz, transparente y de alto impacto.