

Asociación ITXAROPEN GUNE – LUGAR  
DE ESPERANZA; AIGLE.

**INFORME DE**  
**AUTOEVALUACIÓN, según el**  
**Modelo CAF de Excelencia.**  
**AÑO 2013.**

SISTEMA DE CALIDAD EFQM.

JUNIO 2014.

## ÍNDICE.

---

<b>1. INTRODUCCIÓN.</b>	<b>2</b>
1.1. Política de Calidad de la Organización	2
1.2. Decisión sobre el establecimiento del Sistema de Calidad de la Entidad.	2
1.3. Responsable de Calidad de la Organización	2
1.4. Antecedentes y constitución del Comité de Calidad	2
1.5. Formación recibida por el Comité de Calidad.	3
<b>2. OBJETIVOS DE LA AUTOEVALUACIÓN.</b>	<b>4</b>
2.1. Definición del alcance de la autoevaluación y de los objetivos perseguidos.	4
<b>3. ESTRATEGIA SEGUIDA.</b>	<b>5</b>
3.1. Selección y formación del Equipo Evaluador.	5
3.2. Respecto al cuestionario de autoevaluación:	5
3.2.1. Grado de comprensión de las preguntas.	
3.2.2. Principales dificultades detectadas en el cuestionario.	
3.3. Respecto a la utilización de la herramienta informática.	6
3.3.1. Ventajas aportadas por la herramienta.	
3.3.2. Principales dificultades encontradas en su utilización.	
3.4. Respecto a la valoración de los resultados.	
3.4.1. Coherencia global con el grado de aplicación del sistema de calidad de la entidad.	
<b>4. VALORACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.</b>	<b>7</b>
<b>5. RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN (aplicación informática)</b>	<b>8</b>
5.1. Resumen de resultados.	
5.2. Gráficos de resultados.	
5.3. Cuestionario completo: puntuaciones y evidencias.	
5.4. Tabla de consenso.	
5.5. Relación de puntos fuertes.	
5.6. Relación de áreas de mejora.	

## 1. Introducción.

### 1.1 Política de Calidad de la Organización.

- El Tercer Sector en general, y el de la Acción Social en particular, deben gestionar una actividad de calidad, con una orientación clara y prioritaria hacia el cliente, usuarias o beneficiarias y con una actitud basada en la mejora continua.

### 1.2 Decisión sobre el establecimiento del Sistema de Calidad en la Entidad.

- Para ello, esta Asociación ha optado por un sistema de gestión que mejor se adapta a sus características y pretensiones, con una amplia variedad de normas, códigos y herramientas que permiten transformar la filosofía de la Asociación en filosofía de Calidad y en acciones concretas, tangibles y aplicables.
- En nuestro caso, se ha optado por utilizar el MODELO EFQM DE EXCELENCIA, como sistema de referencia por tres razones fundamentales:
  - Por sus características.
  - Por su elevado auge que tiene esta aplicación.
  - Por el reconocimiento público que está alcanzando a nivel europeo, nacional, autonómico y local.

### 1.3 Responsable de Calidad en la Organización.

- El responsable de Calidad de la organización es el Coordinador Gestor que lleva a cabo las diferentes acciones a realizar en el proceso de implantación e implementación del Sistema de Calidad, conjunto a un voluntario especialista en sistemas de calidad.
- Estas personas poseen un nivel alto de información de la organización, son nominados por la organización. Al ser una entidad pequeña, sus dos representantes incluye todos los ámbitos de evaluación de la entidad. Tienen buena disponibilidad y capacidad suficiente para la formación que se debe recibir. Son los encargados de formar, coordinar y apoyar al equipo evaluador.

### 1.4 Antecedentes y Constitución del Comité de Calidad.

- El Comité de Calidad, como responsable de la formación de los evaluadores, establecen como objetivos los siguientes:
  - Comprender correctamente el significado de las preguntas, y como interpretarse en la entidad, estableciendo criterios claves: grupos de interés, definición de resultados clave, concreción de nuestras usuarias, quien son nuestros clientes, etc.

- Facilitar información a los evaluadores de aquellas áreas o aspectos que no se tienen información suficiente.
  - La evaluación tendrá que ser objetiva y realista.
  - Conveniencia de destacar los puntos fuertes y valorarlos en preguntas adecuadas.
  - Saber cómo identificar y mencionar las evidencias existentes en la entidad.
- Además, el Comité de Calidad, debe asesorar y apoyar en todo momento a los evaluadores mientras se realiza la autoevaluación.

#### **1.5 Formación recibida por el Comité de Calidad.**

- La formación recibida por el Comité de Calidad es a través de la Fundación Navarra para la Excelencia, situada en la C/ Gorriti nº 24 Bajo; cuya dirección electrónica es [www.gnavarra.com](http://www.gnavarra.com) a través de su técnico Iñigo Orduna Urdangarín.
- Además el Comité de Calidad ha sido formado a través del voluntario Francisco Burgos Masegosa, responsable de Calidad de la empresa Inquinasa de Pamplona situado en la Avenida Aróstegui SN 31009 Pamplona.

## 2. Objetivos de la Autoevaluación.

- Los objetivos de la Autoevaluación es la identificación de unas evidencias que existen en la Asociación y que tienen que estar relacionadas con las preguntas que estamos trabajando, para después situar nuestra realidad (descritas por estas evidencias) en la escala de valoración propuesta y así determinar, en último lugar, una puntuación dentro de este tramo de la escala.
- Estas evidencias deben poder ser demostradas, no solo con pruebas directas o irrefutables, pero si con algo que indique su realización o existencia, como son indicios o pruebas indirectas.
- Las evidencias queremos que sean comprensibles incluso para las personas que no pertenecen a la organización, evitando el uso de acrónimos o siglas, nombres propios de personas o programas...
- Las evidencias pueden ser parciales o relativas y las puntuaciones varían de 0 a 5.
- Poder llegar a obtener una única autoevaluación, con una única relación de evidencias, puntos fuertes y áreas de mejora, además de una sola puntuación. Por ello, vemos un consenso de los aspectos identificados.

### **3. Estrategia seguida.**

#### **3.1. Selección del Equipo Evaluador.**

A la hora de establecer los criterios para realizar la selección del equipo evaluador, tuvimos en cuenta lo siguiente:

- Nuestros evaluadores deben tener un nivel alto de información de la Asociación.
- Que fueran dominados, aunque también podían ser voluntarios. No obstante, la aceptación fuera de buen grado.
- Recomendamos no solo fuera directivos, sino incluir una representación de todos los niveles de la organización, servicios y centros de trabajo, e incluso voluntarios, usuarias, financiadores.... Sopesando que estas personas puede que no tengan respuesta a parte de las preguntas realizadas.
- El número de personas, al ser una asociación pequeña, de dos personas o tres.
- Vemos importante una buena disponibilidad y capacidad suficiente para la formación que se debe recibir.
- Los miembros del Comité de Calidad pueden participar, pero son los encargados de formar, coordinar y apoyar al equipo evaluador.
- Vemos importante que antes de la selección del equipo evaluador se realice una presentación al conjunto de la organización del proyecto de implantación del Sistema de Calidad. Con esto se persigue la sensibilización e implicación de las personas de la Asociación y el reforzamiento de su participación.
- Aspectos incluidos para trabajar:
  - o Descripción del proyecto.
  - o Necesidades y pertenencia al proyecto.
  - o Objetivos previstos.
  - o Metodología participativa.
  - o Cronograma de seguimiento.

#### **3.2. Formación del equipo evaluador.**

Nuestros objetivos a la hora de la formación de los evaluadores ha sido:

- Que se comprenda correctamente el significado de las preguntas que se realizan aclarando: grupos de interés, definición de resultados clave, concreción de nuestras usuarias, clientes y beneficiarias.
- Facilitar información a los evaluadores de áreas o aspectos de los que no se tenga información suficiente.
- Que la evaluación sea objetiva y realista.
- La conveniencia de destacar puntos fuertes y valorarlos en las preguntas adecuadas.
- Saber cómo identificar y mencionar las evidencias existentes en la entidad.

### 3.3. Respecto al cuestionario de autoevaluación:

- **Grado de comprensión de las preguntas:** Consideramos en el equipo evaluador que el procedimiento lógico para cumplimentar el cuestionario es identificar las evidencias que existen en la organización y que están relacionadas con las preguntas que estamos trabajando para después situar nuestra realidad en la escala de valoración propuesta y determinar la puntuación dentro del tramo elegido.
- **Principales dificultades detectadas en el cuestionario:**
  - Concretar y encuadrar las cuestiones debido a que el Modelo EFQM es amplio y profundo: tener claro que tema se trata, su subcriterio y criterio.
  - Capacidad de aplicar prudencia a los criterios seleccionados.
  - Dificultad de probar de manera justificada o argumentada con evidencias.
  - Evidencias claras, sencillas y completas.

### 3.4. Respecto a la valoración de los resultados:

- **Coherencia global con el grado de aplicación del sistema de calidad en la entidad:** que exista un consenso en la obtención de una única autoevaluación, con una única relación de evidencias, puntos fuertes y áreas de mejora, además de una sola puntuación. Realizar un consenso de aspectos identificados hasta el momento (en cuanto a evidencias y puntuación).

#### **4. Valoración General del Proceso de Autoevaluación.**

Por último, y como cierre de esta primera fase, realizamos el informe que documenta el proceso realizado. Este documento es aprobado por el Órgano de Gobierno de la Asociación para dar por finalizada la Autoevaluación.

Su importancia radica en que va a tener diferentes utilidades. Podrá ser utilizado para comunicar y difundir la autoevaluación realizada entre las personas de la organización, como fuente de verificación de aquello que se quiera difundir. También contiene la información necesaria para alimentar la segunda fase, que consiste en la definición y desarrollo de los Planes de Acción para la mejora.

Esta valoración General justifica la realización de una autoevaluación cumpliendo con las formalidades requeridas por el EFQM, cuestión necesaria para poder optar a la concesión de un sello de calidad. Además, las personas y equipos que en el futuro continúen trabajando en la Asociación Itxaropen Gune – Lugar de Esperanza, dispondrán de información completa y rigurosa sobre el trabajo realizado.



## 5. Resultados de la Autoevaluación.

### 5.1. Cuestionario completo: puntuaciones y evidencias.

- A realizar por el equipo evaluador, determinando una puntuación y la identificación de unas evidencias para cada una de las preguntas del cuestionario.
- Para cumplimentar el cuestionario necesitamos identificar las evidencias que existen en la organización y que están relacionadas con la pregunta que estamos trabajando, para después situar la escala en nuestra realidad concreta.