

**PLAN DE CONTROL DE CALIDAD Y
MEJORA CONTINUA
DE LA
FUNDACIÓN TAU SAN EUGENIO**

1. ANTECEDENTES

a) LIDERAZGO, POLÍTICA Y ESTRATEGIA

- La Fundación Tau San Eugenio, trabaja desde hace 45 años, teniendo una experiencia más que demostrable en el trabajo con personas mayores como ciudadanos de pleno derecho, buscando garantizar la igualdad de oportunidades para el acceso y disfrute de una vida digna y de calidad y contando con esta premisa entre sus principios de atención.
- Además, desde la entidad existe un compromiso expreso por parte de la dirección y de todo el equipo que compone el área de recursos humanos, de integrar en la gestión de procesos una revisión sistemática de objetivos que lleven a la mejora continua en la prestación de los servicios a los residentes

b) RELACION CON EL ENTORNO

- La entidad es un referente de profesionalidad, ética e integración en el entorno en cuanto a la totalidad de sus intervenciones se refiere.
- La estrategia de la entidad se orienta al fomento de la calidad en la prestación de servicios y la potenciación de los valores y criterios éticos y religiosos de la Comunidad, también enfocado a la relación con proveedores

c) GESTION POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

- La entidad cuenta con la voluntad de desarrollar un plan de control sistemático del proceso de implementación del plan de calidad y dedicar los medios humanos y técnicos necesarios para su desarrollo e implantación.

D) LAS NECESIDADES Y LAS EXPECTATIVAS DE LOS DESTINATARIOS FINALES

- Dentro del plan de calidad y mejora continua se plantea en todo momento un análisis de las necesidades y las expectativas que las personas mayores y personas en situación de dependencia que se encuentran en nuestro centro. En este sentido se realizan consultas individuales tanto a usuarios/as y familiares para recoger demandas y posibles mejoras en torno a la atención.
- Por otro lado, se realizan cuestionarios de satisfacción con objeto de conocer el grado de bienestar que supone a cada persona el estar en nuestro centro.

E) EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS PERSONAS IMPLICADAS

Todas las fases de nuestros proyectos (análisis, evaluación, diagnóstico, plan de acción, revisión y adaptación para mejora del plan de acción) son abordadas desde una dinámica colaborativa, convencidos de que en la participación de todos los implicados, ya sea en una decisión, actividad y/o proyecto se encuentra, en mayor medida, la excelencia y lo que puedan ser buenas prácticas para trabajar colaborativamente y haciendo una red vertebradora de las diferentes actuaciones que se llevan a cabo.

Las herramientas de valoración a todo nivel, las encuestas, entrevistas y grupos de Interés son tomadas como un pilar en nuestro trabajo.

Las personas beneficiarias son participes, en la medida de sus capacidades cognitivas, en las actividades que podrían desarrollar a lo largo de los proyectos que se implementan.

2. PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y MEDIDAS

Los objetivos generales que se plantean para este Plan de control de calidad y Mejora Continua del centro son:

- Consolidar la política de la entidad en materia de control de calidad.
- Mantener un seguimiento del desarrollo del centro que asegure el correcto cumplimiento de los plazos y condiciones
- Mantener una plantilla de proveedores, capacitada y polivalente para atender las diferentes necesidades de la entidad, asegurando las condiciones laborales adecuadas que favorezcan la implicación de los mismos para reforzar su compromiso con el centro.
- Mantener la diferenciación y posicionamiento en el entorno como agente socialmente responsable que cuida la gestión en sus procesos mediante la observación del cumplimiento de medidas medioambientales por parte de los proveedores.

3. METODOLOGÍA E INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

El sistema de Seguimiento y Evaluación del plan de control, va a permitir conocer el grado de desarrollo e implementación del proceso de calidad, así como la obtención de resultados y consecución de objetivos en el mismo, tanto durante el desarrollo, como al término de la implantación del mismo.

4. PROCESO DE SEGUIMIENTO:

El proceso de seguimiento implica una recogida regular y sistemática de información, así como un análisis de la misma. Para ello se procederá a:

- Recabar los datos necesarios sobre el grado de ejecución de las medidas y sobre los resultados obtenidos.
- Analizar la información al objeto de valorar las necesidades surgidas, la cobertura de las mismas, los posibles problemas encontrados y las soluciones aportadas durante el desarrollo del proceso.
- Emitir un informe y, en su caso, introducir propuestas de mejora para el desarrollo del proceso.

En relación a la temporalidad de los informes emitidos durante el proceso de seguimiento, se plantea que el primer informe se elabore una vez finalizada la primera fase del proceso, y que, a partir de este primero, los siguientes informes tengan una temporalidad anual hasta la consecución del mismo.

INDICADORES DE PROCESO	
ASPECTOS A EVALUAR	INDICADORES
Nivel de ejecución del proceso	Porcentaje de medidas llevadas a cabo con relación al total de medidas previstas en el proceso para el periodo de evaluación
	Nivel de ejecución del cronograma que se define en el Proceso de Calidad
Detección de necesidades a lo largo de la ejecución del proyecto	Nº y tipología de necesidades detectadas a lo largo de la implementación de las medidas.
Adecuación del proyecto a las necesidades detectadas	Comparativa entre las necesidades detectadas inicialmente y las posteriormente satisfechas.
Valoración de los Mecanismos de seguimiento.	Frecuencia de aplicación de los mecanismos de seguimiento
Valoración de los recursos utilizados	Nº, nivel y desempeño de ejecución de las tareas por proveedor

INDICADORES DE RESULTADO	
ASPECTOS A EVALUAR	INDICADORES
Relación entre los objetivos del proceso de calidad y el nivel de ejecución del mismo	Nº de objetivos específicos alcanzados tras el desarrollo de las medidas, según el ámbito de actuación.
Efectos no previstos en el desarrollo de la implementación del proceso de calidad	Resultados no previstos producidos como consecuencia del desarrollo de la implementación del proceso de calidad
Personas beneficiarias	Nº, sexo y perfil de las personas beneficiarias de los resultados obtenidos
Formalización del compromiso de la empresa con el proceso de calidad implementado	Grado de formalización del compromiso de la empresa con la implementación de los procesos de calidad y mejora continua.

INDICADORES DE IMPACTO	
ASPECTOS A EVALUAR	INDICADORES
Incremento de la participación de usuarios y usuarias en los programas	Tasas de incremento de la participación de usuarios y usuarias en los programas