

Características de calidad de un buen plan de mejora



El Instituto para la Calidad de las ONG-ICONG, entidad sin ánimo de lucro tiene por objeto difundir y fomentar la cultura y la incorporación de sistemas de gestión de calidad en las ONG de Acción Social, pretende, con este folleto, dar a conocer buenas prácticas en la gestión.

Aquí te presentamos los criterios que utilizamos para valorar qué hace de un plan de mejora, una buena práctica, sirviéndonos del marco de los requisitos, principios y valores que aporta la Norma ONG Calidad en su versión 5ª.

Estos serían los criterios de evaluación de lo que sería un buen plan de mejora: se relacionan con los principios de la Norma ONG Calidad y corresponden a 4 bloques: **metodología, participación, innovación y validez** (transferibilidad).





<p>2.2.1. Orientación a partes interesadas</p>	<p>Corresponsabilidad y orientación a partes interesadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora debe estar orientado a satisfacer las necesidades y el respeto de los derechos de sus partes interesadas. • Es preciso promover la participación de los clientes finales y de las partes interesadas y el plan de mejora tiene en cuenta la implicación de un gran número de actores (técnicos, voluntarios, dirección, clientes finales, financiadores, Administración, ciudadanía...). • La organización debe buscar a la hora de definir sus actividades y su metodología que el objetivo prioritario sea mejorar el ejercicio de derechos a las personas destinatarias de la misión.
<p>2.2.6. Mejora continua</p>	<p>Impacto, orientación a la mejora y planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora tiene un enfoque sistemático basado en la mejora continua. • La planificación es racional, coherente y está orientada a conseguir los resultados deseados. • Consigue los objetivos establecidos, con un claro impacto (cambio observable en el entorno/ escenario susceptible de ser mejorado y que es valorado positivamente en el ámbito sobre el que se ha llevado a cabo el plan de mejora).
<p>2.2.5. Eficacia y eficiencia</p>	<p>Eficacia y eficiencia de la gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora está orientado a la consecución de los resultados. • Los objetivos están bien formulados y operativizados (reales, verificables, cuantificables e evaluables). • Los recursos que se requieren están lógicamente planteados y priorizados conforme al impacto y a la cobertura de las necesidades de los clientes y partes interesadas.
<p>2.3.4. Rendición de cuentas</p>	<p>Evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación se planifica ya desde el diseño y recoge mediciones válidas y suficientes a lo largo del proceso. • La evaluación del plan de mejora está sistematizada, es periódica y se documenta. • El plan de mejora permite la valoración del resultado, la rendición de cuentas y la generación de nuevo conocimiento para la organización. • La información se pone a disposición de los clientes y las partes interesadas. • La información sobre resultados permite evaluar el grado de cumplimiento de las necesidades en todas las partes interesadas.

Principios
NORMA ONG CALIDAD

CRITERIO

DEFINICIÓN

PARTICIPACIÓN



2.1.3. Orientación a cada persona	Participación de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • La actividad del plan de mejora se centra en la búsqueda de resultados relevantes para la vida de las personas y cuenta con su participación y consentimiento. • La participación está planificada a lo largo de las distintas fases de la intervención.
2.2.3. Participación	Sistema de participación	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora analiza, define, adecúa e implanta la participación de los clientes finales y sus partes interesadas. • El plan de mejora fomenta la cohesión y la motivación de los actores implicados.
2.2.2. Valor del voluntariado	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora facilita la participación del voluntariado en la planificación, desarrollo, evaluación y mejora del plan. • El voluntariado de la entidad realiza acciones dentro del plan de mejora que impactan en el cumplimiento de la misión de la organización y en la satisfacción de las necesidades de los clientes.
2.3.5. Compromiso democrático	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora contempla como parte del proceso participativo, acciones relacionadas con la información, la comunicación y la rendición de cuentas a los diferentes actores.

INNOVACIÓN



2.2.6. Mejora continua	Elementos innovadores	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de mejora introduce una experiencia a través de mecanismos o procesos poco habituales y creativos. • El plan de mejora está orientado a la mejora continua y contempla un sistema para gestionar los cambios. • El plan de mejora responde a un reto del entorno y/o relacionada con el cumplimiento de su misión.
------------------------	-----------------------	--

VALOR AÑADIDO/
VALIDEZ EXTERNA



2.3.2. Apertura e implicación social	Transferibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión y forma en que el diseño, la implementación y los resultados del plan de mejora pueden ser generalizados a diferentes entidades en diferentes contextos con grandes posibilidades de tener éxito.
2.2.7. Gestión orientada a la misión	Factibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • En su diseño y desarrollo, el plan de mejora tiene en cuenta el contexto social, organizativo, económico, técnico y político en el que se ha llevado a cabo.