

Sistemas de Calidad

Auditoría Externa de Calidad, por empresa homologada, en los contratos con la Administración Pública

El primero de los fines de Fundación EDEX es promover y desarrollar todo tipo de iniciativas y servicios que contribuyan a enriquecer la dimensión social de los individuos y de la comunidad, en su más amplia consideración, fomentando todo género de acciones en los ámbitos asistenciales, sociales, formativos, socio-culturales, socio-sanitarios, y, en general, cuantos favorezcan las relaciones humanas y sociales y constituyan fórmulas de mejora de lo que se ha convenido en denominar "bienestar social" desde su concepción más humanista, democrática y solidaria.

En la consecución de dicho fin Fundación EDEX tiene, entre otras actuaciones, suscritos contratos de gestión de servicios en los ámbitos de competencia de la Fundación con diversas administraciones públicas.

Al objeto de garantizar la calidad de la prestación de los mencionados servicios Fundación EDEX ha optado por la realización de Auditorías de Calidad Externas de la prestación de dichos servicios, contratando estos procesos con empresas certificadoras homologadas.

Para iniciar esta andadura en el control de la calidad de los servicios prestados se ha procedido a seleccionar como experiencia piloto uno de los mayores contratos de prestación de servicios suscrito por Fundación EDEX, en concreto el que mantiene con el Ayuntamiento de Sestao para la gestión de los Centros de la Tercera Edad del municipio, para realizar sobre él un proceso prolongado de auditoría de calidad durante los años 2020, 2021 y 2022.

A tal fin se ha seleccionado una empresa certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) que es, según el Real Decreto 1715 de 20101, el único organismo español dotado de potestad pública para otorgar acreditaciones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Europeo (CE) n.º765/20082. Dicha empresa es "Adok Certificación S.L.", con la cual en el mes de mayo de 2021 se firmó contrato para el control de calidad del servicio de "Dirección, dinamización y mantenimiento de los Servicios Públicos Municipales Centro de Tercera Edad-Hogar del Pensionista y Centro Municipal de Personas Mayores del Ayuntamiento de Sestao".

Específicamente en este proceso ahora iniciado se auditará el desempeño en los siguientes parámetros:

1. Evaluación de la correspondencia entre el pliego de condiciones del contrato ofertado y las características del Servicio ofrecido.
2. Indicadores relacionados con la planificación y la ejecución de los trabajos según los protocolos de actuación.

3. Indicadores de calidad definidos y consensuados con el adjudicatario y el propio Ayuntamiento.
4. Inspecciones y verificaciones in situ del estado de los centros y de la correcta ejecución de los servicios prestados.
5. Valoración objetiva del servicio a través del análisis de satisfacción de usuarios y trabajadores.

La metodología del proceso comprende:

1. La creación del Panel de Indicadores.
 - a. Organización y presentación del Proyecto.
 - b. Revisión documental.
 - c. Definición y consenso de indicadores de calidad.
2. Auditoría y control de la calidad del Servicio.
 - a. Comprobación de registros.
 - b. Verificación in situ.
 - c. Análisis de satisfacción de usuarios y trabajadores.
3. Informe de conclusiones con carácter anual.

Finalizado este proceso de control de calidad en el mencionado servicio público a finales del año 2022 y atendiendo a la valoración de esta experiencia piloto en la auditoría externa del control de calidad, Fundación EDEX prevé la extensión del procedimiento al resto de servicios similares que mantiene contratados con administraciones públicas.