	INFORME DE REVISIÓN POR DIRECCIÓN	Edición: 0 Fecha: 28/02/2025 Página: 1 de 5
---	-----------------------------------	---

FECHA: 28/02/2025

ASISTENTES: Ana Isabel Esteban y Basilia Esteban

ASUNTO: Revisión del sistema de gestión de calidad de **SOLIDARIDAD**

INTERGENERACIONAL.

Puntos del Orden del día

1. Estado de las Revisiones por la Dirección previas
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que se producen que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.
3. Cambios y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos
4. Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros
5. Riesgos y oportunidades
6. Grado de cumplimiento de objetivos
7. Satisfacción de clientes
8. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
9. No conformidades y acciones correctivas
10. Resultados de auditorias
11. Desempeño de los proveedores
12. Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas
13. Adecuación de los recursos
14. Oportunidades de mejora
15. Revisión de la documentación del sistema

ACTA DE LA REUNIÓN

Convocados los presentes arriba indicados se abre la reunión para revisar el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de **SOLIDARIDAD INTERGENERACIONAL**. (SGCMA).

1. Estado de las Revisiones por la Dirección previas

Se trata de la primera Revisión por la Dirección, ya que la implantación se ha realizado hace relativamente poco tiempo, por lo que no tenemos comentarios pendientes de anteriores revisiones.

2. Cambios en las cuestiones externas e internas que se producen que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.

Se analiza el contexto interno y externo de la organización dando resultado a la Matriz DAFO 2024, que recoge debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades más relevantes.

Debemos estar pendiente de los posibles errores que cometamos con el fin de analizarlos para que no se vuelvan a producir en el futuro y que, por tanto, no repercuta en la satisfacción de los clientes.

3. Cambios y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos

Hemos identificado las partes que consideramos interesadas para nuestros servicios y se conocen sus requisitos para poder cumplir con ellos y alcanzar su satisfacción.

4. Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros

Se ha creado un listado de requisitos legales con normativa que nos aplica y se ha evaluado su cumplimiento por parte nuestra. Estamos pendientes de la actualización de nueva normativa a través de páginas web del sector principalmente, así como de circulares y otros colectivos.

5. Riesgos y oportunidades

Este año, es la primera vez que llevamos a cabo la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades. También hemos empleado el análisis DAFO para facilitar su identificación.

Esto nos sirve para tener una visión más completa de la realidad de la empresa. Trataremos de afinar cada año más en su identificación, de manera que nos resulte útil a la hora de elaborar objetivos de calidad y medio ambiente.

Teniendo en cuenta los procesos de la organización, las partes interesadas y el análisis del contexto, se elabora el plan de riesgos y oportunidades.

6. Grado de cumplimiento de objetivos

La implantación del sistema ha sido hace relativamente poco tiempo, por lo que aún es pronto para realizar un primer seguimiento exhaustivo de los objetivos que son los

siguientes:

- **OBJETIVO 1: Aumentar un 5% el número de seguidores en cada red social con respecto a 2023.**

Hemos realizado un pequeño seguimiento a este objetivo con fecha 31/01/2025.

RRSS	2023	2024	INCREMENTO
FACEBOOK	3909	4308	9,26%
TWITTER	659	770	14,41%
INSTAGRAM	1036	1326	21,87%
YOUTUBE	207	1183	82,50%

Tal y como mostramos en la tabla anterior en 2024 hemos conseguido el objetivo en todas las redes sociales, excepto en Instagram que hemos reducido un 27,9% los seguidores. Intentaremos potenciar las acciones en esta red social para que así a final de 2025 podamos conseguir el objetivo también en esta red social.

Una vez tengamos datos de 2025 haremos la comparativa también con este año.

OBJETIVO EN PROCESO

- **OBJETIVO 2: Aumentar un 2% el porcentaje de aceptación de subvenciones.**

Hemos realizado un pequeño seguimiento a este objetivo con fecha 31/01/2025.

Nos hemos presentados a 18 convocatorias con 38 proyectos. A fecha de 27/02/2025 nos han aprobado 28. Están pendiente de resolución 7 y dos subvenciones con tres proyectos no han sido aprobadas.

Cuando podamos completar los datos de 2025 podremos hacer la comparación.

OBJETIVO EN PROCESO

7. Satisfacción de clientes

Se mide la satisfacción de las personas usuarias de los diferentes programas por medio de cuestionarios donde se valoran diferentes aspectos en escala de 1 a 4. Se analizan los resultados de percepción con la infraestructura de forma segmentada, que ya son recursos externos.

Los promedios son altos en todos los programas, obteniéndose una media de 3,85 sobre 4.

Otros medios a través de los cuales se recoge la percepción de las partes interesadas son los siguientes:

- Buzón de sugerencias del portal/web
- Consultas recibidas telefónicamente, para información y asesoramiento.
- Agradecimientos: se reciben agradecimientos a través de redes sociales y email por parte de personas usuarias y otras partes interesadas.

8. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Hemos propuesto indicadores para el control de algunos de los procesos más importantes para la organización, se ha realizado una primera medición de los mismos obteniéndose

resultados positivos como se esperaba. Trataremos de ir puliendo los indicadores hasta disponer de una batería de ellos que nos permitan controlar todos los datos generados por la organización, con el fin de poder tomar las decisiones más adecuadas en todo momento.

A medida que vaya pasando el tiempo con el sistema de gestión implantado, se podrá realizar comparativas entre diferentes periodos para comprobar posibles tendencias en los resultados, lo que, sin duda, no permitirá adelantarnos a posibles acontecimientos evitando sorpresas.

Trataremos de mejorar en el control de los indicadores de cara a la próxima revisión del sistema por la Dirección, el personal está informado sobre esto.

PROCESO	INDICADORES	ESTÁNDAR	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN	
			2024	¿SE CUMPLE?	COMENTARIOS
PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Nº de no conformidades en auditorías	< 4	Aún no se han realizado auditorías.		Auditoría programada para marzo 2025
	Nº acciones de mejora identificadas e implementadas	1	1	SI	Empezamos a utilizar un nuevo programa para el registro de tareas. Hemos empezado con una prueba gratuita.
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Nº visitantes que acceden a la web	> 100.000	250.000	SI	
	Nº incidencias en los canales de comunicación (web, whatsapp, correo electrónico...)	< 5	0	SI	
Ejecución y desarrollo de proyectos*	Nivel de satisfacción global de las personas destinatarias de los proyectos	> 3	4	SI	
	% de proyectos que cumplen con los objetivos de número de usuarios establecidos	> 70%	95%	SI	
	% de proyectos que cumplen los plazos de la justificación	> 80%	100%	SI	
GESTIÓN DEL PERSONAL	Nº de formaciones	> 5	19	SI	
	% de resolución de incidencia con proveedores en un plazo < 5 días	> 80%	No hay incidencias	SI	

9. No conformidades y acciones correctivas

En el corto periodo transcurrido desde la implantación del sistema de gestión, no se han producido incidencias destacables que haga necesario el establecimiento de una acción correctiva. Trataremos de concienciar al personal sobre este aspecto de cara a minimizar los riesgos.

10. Resultados de auditorías

Se procede a dar lectura al informe de auditoría interna realizada por empresa subcontratada externa el día 17/02/2025 donde se detectaron las siguientes desviaciones:

- 1 observación: No se ha realizado la revisión por la dirección correspondiente a este periodo planificada para después de esta auditoría.
- 1 aspecto fuerte a destacar: Implicación de la Dirección en la implantación del sistema de gestión de calidad.
-

Todos los comentarios que nos ha realizado el auditor interno, se tendrán en cuenta para la mejora del sistema implantado. Somos conscientes de que el sistema aún es mejorable, por lo que estaremos también atentos a las desviaciones que detecte el equipo auditor externo.

11. Desempeño de los proveedores

Se dispone de un listado de proveedores homologados (los que consideramos más importantes) actualizado a fecha 31/01/2025. A fecha de esta revisión, todos permanecen homologados, ya que no hemos tenido incidencias con ninguno de ellos. Todos son considerados como históricos en el momento de la implantación del sistema de gestión.

Trataremos de prestar atención a las posibles incidencias que nos ocasionen los proveedores, ya que éstas repercutirán indirectamente en nuestros clientes. Concienciamos para ello al personal encargado.

12. Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas

Se realizan las siguientes comunicaciones en relación con el sistema de gestión de la calidad:

- Comunicación de la política y de los aspectos relevantes del sistema, al personal de la entidad a través de reuniones.
- Comunicación a los proveedores vía email sobre la evaluación continua a la que están sujetos, en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

13. Adecuación de los recursos

A fecha de la presente reunión, no tenemos pensado adquirir nuevos equipos, ya que disponemos de los suficientes para llevar a cabo el servicio de forma eficiente. Aunque se está pensando en ir poco a poco adquiriendo material propio, ya que en muchos casos es alquilado y tiene un coste anual importante.

Tratamos de mantener correctamente los recursos de los que disponemos con el fin de que puedan realizar un servicio conforme el mayor tiempo posible.

14. Oportunidades de mejora

A fecha del acta, se proponen las siguientes mejoras para el sistema de gestión, aunque aún es pronto para comprobar que el sistema se encuentra correctamente adaptado a nuestras necesidades:

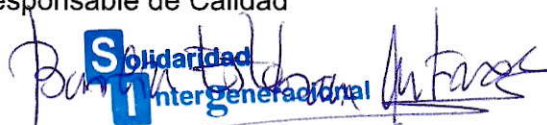
- Instalación de un programa/aplicación que nos permita hacer un seguimiento de las tareas diarias.
- Formar y sensibilizar al personal en la importancia de detectar, informar y registrar incidencias y no conformidades que nos permitan estar siempre en mejora continua.

15. Revisión de la documentación del sistema

El sistema se acaba de implantar, por lo que aún estamos adaptando alguna documentación a los requisitos exigidos. Estaremos pendientes a cualquier cambio necesario que nos permita ajustar el sistema de manera más adecuada a nuestras necesidades.

Dirección.

Responsable de Calidad


Solidaridad
InterGeneracional