



Documentos Internos

Área Construcciones

Argentina

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Control de Gestión
Evaluación de Calidad

-Código único -

PRELIMINAR

Nombre



Objetivo:

Este documento interno busca ordenar y clarificar el proceso de Control de Gestión y evaluación de calidad de todas las construcciones del programa de vivienda de emergencias. Llevarlo a cabo siguiendo las tareas, los canales de comunicación / responsabilidades de las partes y los criterios aquí expuestos, contribuirá con objetivo de monitoreo y mejoramiento de dicho programa.

Justificación:

En virtud de la cantidad de actores intervinientes en el proceso de evaluación, resulta fundamental establecer políticas claras, unificar criterios de trabajo y crear canales de comunicación adecuados a fines de elevar nuestros estándares y minimizar el margen de error posible.

A su vez, si bien el cumplimiento de este proceso por parte de los distintos actores intervinientes no forma parte de las tareas críticas que debe realizar el Área Técnica de Construcciones a fin de ejecutar en tiempo y forma el programa de construcciones de viviendas de emergencias (VdE), resulta fundamental como insumo para brindar valor agregado.

Alcance:

1. Aplica a todas las sedes donde trabaja TECHO Argentina
2. Áreas intervinientes : Formación y Voluntariado + Construcciones

Elaboro:

Campos Gonzalo

Dir. Nac. Área Técnica

Reviso:

Carla García

Dir. Nac. Construcciones

Aprobó:

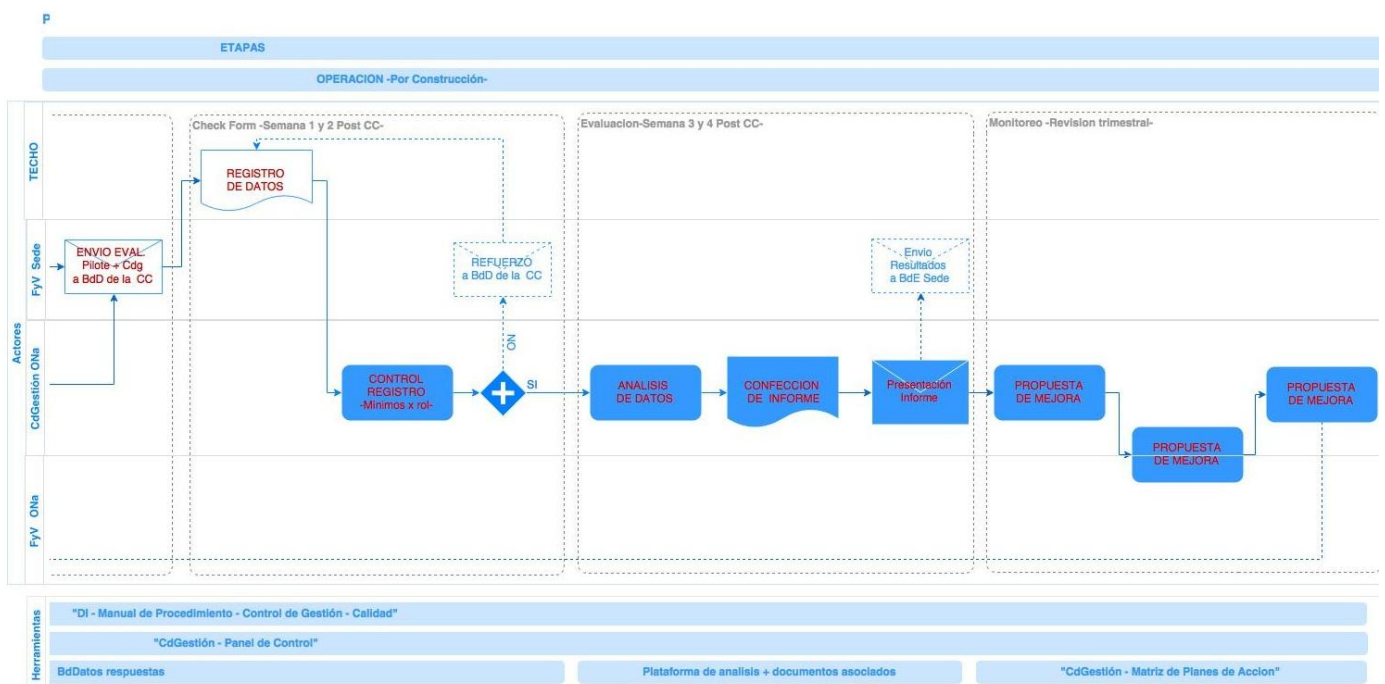
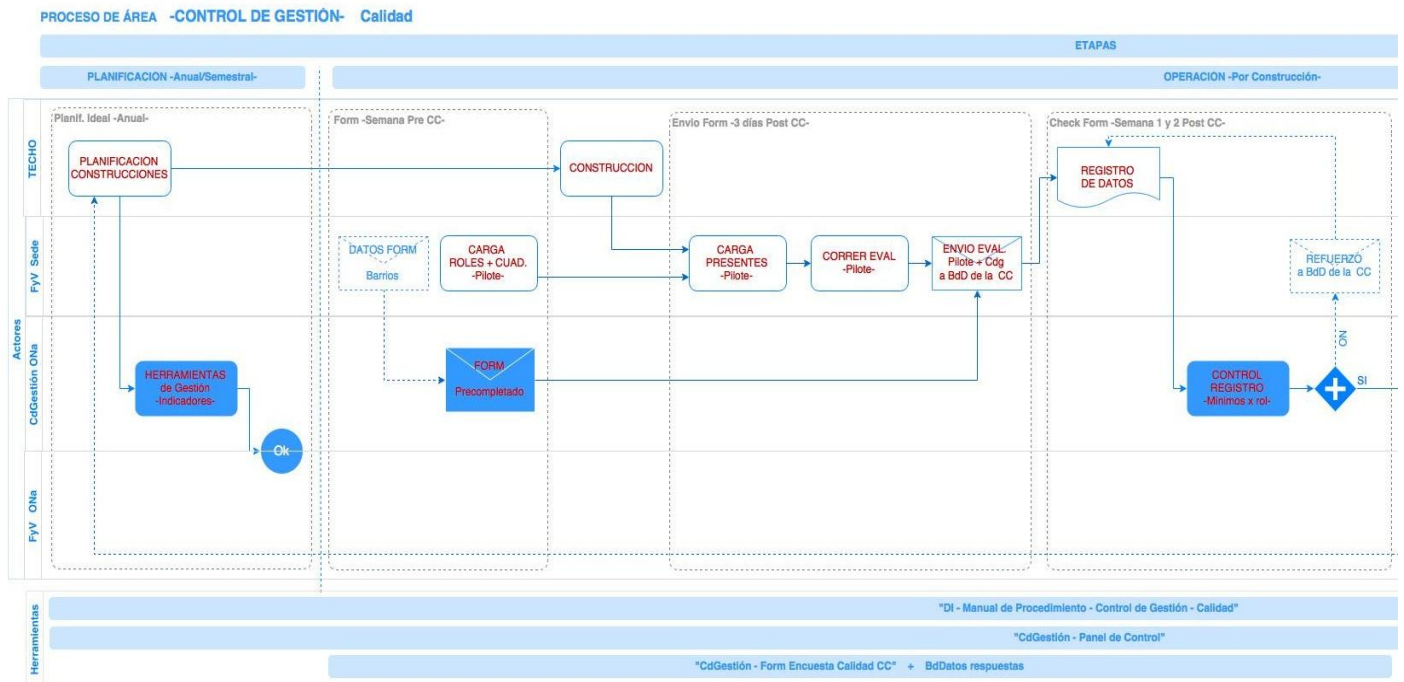
-

-

Fecha:

DD-MM-AAAA

Proceso:



Elaboro:

Campos Gonzalo

Dir. Nac. Área Técnica

Reviso:

Carla García

Dir. Nac. Construcciones

Aprobó:

-

-

Fecha:

DD-MM-AAAA

¿Querés ver el flujograma completo? Miralo en la [Intranet de TECHO Argentina](#)

Descripción de proceso:

1. ETAPA PLANIFICACIÓN -Periodicidad anual/semestral-

a. “Herramientas de Gestión”:

- **Tarea:**
 - Revisión y desarrollo de herramientas de gestión necesarias para el cumplimiento del proceso aquí descripto.
 - a. Focos y Objetivos específicos
 - b. Procesos
 - c. Documentos Internos
 - d. Formularios
 - e. Plataforma de análisis
 - f. Modelos de informes
- **Responsable:** Oficina Nacional - Control de Gestión ONa
- **Canal de comunicación:** Google Apps + Excel

2. ETAPA OPERACIÓN -Periodicidad por Construcción-

Sub-Proceso “Form - semana Pre CC”:

a. “Datos Form”:

- **Tarea:**
 - En caso de ser necesario, equipo de CdGestión ONa solicitará a equipo de FyV local, datos sobre la Construcción para incorporar en el Formulario de evaluación durante la semana previa a la construcción.
 - a. Nota: habitualmente se solicita únicamente información sobre nombres de las escuelas ya que no siempre están correctamente cargada en Pilote.
- **Responsable:** Oficina Nacional - Control de Gestión ONa
- **Canal de comunicación:** Mail

b. “Form precompletado”:

- **Tarea:**
 - Cargar datos específicos de la CC en formulario de evaluación
 - a. Campos a cargar: CC, Barrios y Escuelas

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:	Fecha:
Campos Gonzalo	Carla García	-	DD-MM-AAAA
Dir. Nac. Área Técnica	Dir. Nac. Construcciones	-	

- Precompletar datos de la CC en formulario de evaluación
 - a. Campos precompletados: CC, Sede y Modalidad.
 - Compartir Form precompletado con equipo de CC's y FyV de Sede.
- **Responsable:** Oficina Nacional - Control de Gestión ONa
- **Canal de comunicación:** GForm + Mail

c. **“Carga a Pilote”:**

- **Tarea:**
 - Cargar de Escuelas y Roles en sistema Pilote.
- **Responsable:** Oficina Local - FyV
- **Canal de comunicación:** Pilote

Sub-Proceso “Construcción”:

a. **“Construcción”:**

- **Tarea:**
 - TECHO construye viviendas de emergencias.
 - a. Nota: es un proceso en si mismo ageno a este documento.
 - b. Importante: Previo a la CC cada JC deberá contar con la “[Encuesta de Estado de VdE a Cierre de la CC](#)” por triplicado (1 Jefe de Familia + 1 Jefe de Cuadrilla y 1 Monitor) y completarla al finalizar la jornada del ultimo día.
Esta encuesta será impresa por Coord. rentado de CC's o de AT segun la sede a fin de asegurar su llegada al barrio y al Jefe de Cuadrilla junto con los convenios de familias.
- **Responsable:** TECHO

Sub-Proceso “Envío Form - 3 días post CC”:

a. **“Carga de Presentes Pilote”:**

- **Tarea:**
 - Cargar de forma correcta los datos de la construcción. Esto implica cargar presentismo, roles y cuadrillas de forma correcta
- **Responsable:** Oficina Local - FyV
- **Canal de comunicación:** Pilote + Lista presentes

b. **“Correr Evaluaciones Pilote”:**

- **Tarea:**
 - Se determinan fechas de activación y cierre de evaluaciones
 - Se activan en Pilote y comienzan a correr
- **Responsable:** Oficina Local - FyV
- **Canal de comunicación:** Pilote + Lista presentes

c. **“Envío de Evaluaciones”:**

- **Tarea:**
 - Se envía mail de evaluación con Link de “Evaluación de la CC” [CdGestión] + “Evaluación de roles” [FyV] a todos los roles que evalúan la CC a maximo 3 o 5 días post CC:
 - a. Mail modelo de evaluación: [Click acá](#)
 - b. ¿Quiénes evalúan la CC?
 - Dir. Construcciones Sede
 - Dir / Coord. AT Sede
 - Dir / Coord. FyV Sede
 - Coord. De barrio de DyA

Elaboro:

Campos Gonzalo

Dir. Nac. Área Técnica

Reviso:

Carla Garcia

Dir. Nac. Construcciones

Aprobó:

-

-

Fecha:

DD-MM-AAAA

- Roles constructivos:
 - Jefes de Trabajo
 - Alcalde
 - Capitan
 - Jefe de Camion
 - Monitor
 - Jefe de Escuela
 - Intendente
 - Jefe de Cuadrilla
 - Cuadrillero

- Responsable: Oficina Local - FyV
- Canal de comunicación: Pilote + Lista presentes + mail

Sub-Proceso “Check Form - semanas 1 y 2 post CC”:

a. “Registro de datos”:

- Tarea:
 - Todos los roles involucrados en paso anterior, reciben y completan evaluación según corresponda.
 - a. Para casos en que Jefes de Cuadrilla no completen la “Encuesta de Estado de VdE a cierre de la CC”, se cuenta con rol de “Data Entry” en el que el Coord. De Construcciones de sede podrá ingresar faltantes.
- Responsable: Roles
- Canal de comunicación: Pilote + Form

b. “Control de Registro”:

- Tarea:
 - Semanalmente se revisará la cantidad de respuestas por cada rol y se le hará una devolución de status a la sede.
 - Equipo de CdGestión filtrará respuestas Vs Pilote y compartirá lista resumida con mails de personas que aun no han respondido la encuesta.
 - a. Ideal objetivo de respuestas:
 - 75% del total de roles
 - 100% Dir. Construcciones Sede
 - 100% Dir / Coord. AT Sede
 - 100% Dir / Coord. FyV Sede
 - 75% Coord. De barrio de DyA
 - 75% roles constructivos
 - b. Minimo objetivo de respuestas:
 - 50% del total de roles
 - 100% Dir. Construcciones Sede
 - 100% Dir / Coord. AT Sede
 - 100% Dir / Coord. FyV Sede
 - 50% Coord. De barrio de DyA
 - 50% roles constructivos
- Responsable: Oficina Nacional - Control de Gestión ONa
- Canal de comunicación: Mail + Excel

c. “Refuerzo de registro”:

- Tarea:
 - Se reforzará via mail la necesidad de evaluar la CC's al listado de personas que aun no lo hayan realizado.

Elaboro:

Campos Gonzalo

Dir. Nac. Área Técnica

Reviso:

Carla Garcia

Dir. Nac. Construcciones

Aprobó:

-

-

Fecha:

DD-MM-AAAA

- a. Se hará especialmente en los roles no constructivos por incorporar en la evaluación, datos de relevancia para su análisis.
- **Responsable:** Oficina Local - FyV
- **Canal de comunicación:** Listado faltante + mail

Sub-Proceso “Evaluación - semanas 3 y 4 post CC”:

d. “Análisis” + “Confección Informe”:

- **Tarea:**
 - Una vez cumplidos las cantidades minimas de respuestas, se incorporará BdD a plataforma de análisis a fin de obtener los indicadores seleccionados para el informe.
 - Se confeccionará informe en presentación PPT, indicando estado de cada indicador según objetivo ideal a alcanzar y se propondrán mejoras a la sede en el lapso de 3 a 4 semanas post CC.
 - a. NOTA: el informe se realiza conjuntamente a foco de “Evaluación de Costos”
- **Responsable:** Oficina Nacional - Control de Gestión ONa
- **Canal de comunicación:** BdD + Plataforma de análisis + PPT

e. “Presentación informe”:

- **Tarea:**
 - Una vez listo el informe se comunicará vía mail informe completo a todos los actores involucrados conjuntamente:
 - a. CC’s ONa
 - b. FyV ONa
 - c. DSocial ONa
 - d. I&T ONa
 - e. CC’s Sede
 - f. FyV Sede
 - g. DGeneral Sede
 - Se realizarán también informes trimestrales con todos los indicadores y se presentará de forma presencial / HO a la sede en cuestión.
- **Responsable:** Oficina Nacional - Control de Gestión ONa
- **Canal de comunicación:** Mail + Site + PPT

f. “Envío resultados a BdD”:

- **Tarea:**
 - Una vez listo el informe se recomendará a la sede comunicarlo vía mail a todos los roles y actores involucrados en la CC a fin de fomentar futura carga y demostrar el destino de sus consideraciones.
 - a. Nota: se recomienda no enviarlo a cuadrilleros por no ser información de fácil lectura o comprensión para públicos externos salvo confección de resumen.
- **Responsable:** Oficina Local - FyV
- **Canal de comunicación:** BdD + Mail + Site + PPT

Elaboro:

Campos Gonzalo

Dir. Nac. Área Técnica

Reviso:

Carla Garcia

Dir. Nac. Construcciones

Aprobó:

-

-

Fecha:

DD-MM-AAAA

Sub-Proceso “Monitoreo - Revision trimestral”:

a. “Propuesta de mejora”:

● Tarea:

- Leer todos los informes referentes a trimestre en curso de la sede en cuestión.
- Identificar y registrar en la [Matriz de Mejora - Planes de Accion](#):
 - a. 5 / 10 aspectos positivos a destacar y mantener en el tiempo [cosas que la sede hace bien].
 - b. 10 / 15 oportunidades de mejora detectadas que más afecten a los resultados del programa de CC's en la sede.

● Responsable: Oficina Nacional - Control de Gestión ONa

● Canal de comunicación: [Matriz de Mejora - Planes de Accion](#)

b. “Acción remediadora”:

● Tarea:

- Agendar reunion trimestral con cada sede para hacer devolución junto a Coord. o Dir. de FyV + CC's locales [Lideres de área]. Misma instancia se tendra con referentes nacionales para ver total país.
 - a. **Presencia MINIMA:**
Cabeza de CC's local + FyV local + CdGestion ONa
 - b. **Presencia OPTATIVA:**
Dir. Areas Sociales + Lideres de area ONa [DyA, AT y FyV]
[Agendamos a todos pero no se suspende si no estan los optativos]
- En dicha reunion se haran varias cosas:
 - a. Comentar aspectos positivos + oportunidades de mejora.
 - b. Una a una determinar conjuntamente sus **CAUSAS**.
 - c. Una a una acordar conjuntamente **ACCION CORRECTIVA** + responsables + tiempo de siguiente monitoreo a fin de ejecutar acciones concretas para ayudar a corregir nuestros procesos / herramientas, focalizando nuestros esfuerzos en busca de mejores resultados.
 - “**Accion correctiva**” se considera al conjunto de acción que apuntan a corregir las CAUSAS de un problema para evitar su futura repetición.
 - **IMPORTANTE:** determinar acciones lo mas concreto y claro posible:
Ejemplo: “Sumar al manual de monitores una foto de como debe colocar el ruberoid y de los problemas que ello puede traer para la familia en caso en que no lo hicieran”

● Responsable: Oficina Nacional - Control de Gestión ONa

● Canal de comunicación: [Matriz de Mejora - Planes de Accion](#) + reunion presencial

b. “Monitoreo de mejora”:

● Tarea:

- A cargo de equipo de CdGestión:
 - a. En siguiente reunión trimestral con sede, revisar la ejecución de cada uno de los acuerdos y su efecto sobre los nuevos resultados obtenidos.
- A cargo de Directores nacionales:
 - a. Sumar en sus reuniones de seguimiento con cada una de las sedes este tema a fin de dar seguimiento y acompañar las iniciativas de mejora locales, asegurando su ejecución en tiempo y forma.

● Responsable: Oficina Nacional - Control de Gestión ONa + Directores nacionales

● Canal de comunicación: [Matriz de Mejora - Planes de Accion](#) + reunion seguimiento

Elaboro:

Campos Gonzalo

Dir. Nac. Área Técnica

Reviso:

Carla Garcia

Dir. Nac. Construcciones

Aprobó:

-

-

Fecha:

DD-MM-AAAA