

GESTIÓN POR PROCESOS EN VIVIENDA Y RESIDENCIA

Nombre de la entidad: AMADIP.ESMENT.

Promotor/es de la buena práctica: Viviendas tuteladas / residencia (Ester Navallas).

Federación a la que pertenece: FEAPS Baleares.

Coordinador o persona de contacto: José Manuel Portalo.

Fecha o periodo en el que se ha desarrollado: 2000 - 2006.

Otros datos que se consideren relevantes:

LA BUENA PRÁCTICA

En 2000 identificamos y documentamos procedimientos para el servicio de viviendas (vida diaria, salud y entornos confortables). Estos procedimientos pretendían asegurar unos criterios de servicio, pero no estábamos seguros de que recogieran lo esencial para las personas. Además, estaban redactados al estilo de los clásicos procedimientos ISO y, resultaban documentos largos y farragosos.

En 2002 rediseñamos nuestro esquema de procesos y la forma de documentarlos (procesos a 1 página), centrándonos en lo esencial. En 2003 elaboramos el proceso de prestación de servicio de vivienda y residencia en base a la ISO 9001:2000. Este nuevo proceso nos tenía que ayudar, sobretodo, a determinar lo importante para las personas y asegurarlo, simplificando al máximo y eliminando todo lo que no aportaba valor.

De un proceso centrado en el servicio fuimos hacia otro centrado en la persona, en su bienestar y calidad de vida.

En 2003 certificamos el proceso de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000.