



PLAN DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA

AVANTI ANDALUCÍA SIGLO XXI

PLAN DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA AVANTI ANDALUCÍA SIGLO XXI

Reunida la Junta Directiva y los coordinadores/es de las diferentes áreas de la Asociación Avanti Andalucía Siglo XXI a fecha 15 de enero de 2015, se acuerda implantar en la entidad el PLAN DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA de la entidad.

Para ello se forma un comité de implantación y evaluación para analizar las medidas impuestas en la entidad hasta el momento, evaluar y mejorar la calidad y transparencia de la asociación

Hace ya varios años que se viene hablando de la **“calidad y transparencia”** como un requisito imprescindible en la actuación de la acción social, como así lo demanda la sociedad a las organizaciones que trabajan en este ámbito

El principio de gestión de la calidad se fundamenta en la orientación hacia la satisfacción de expectativas y necesidades de beneficiarias/os o usuarias/os, así como garantizar la gestión eficiente de los recursos disponibles y una actuación responsable consecuente con los fines y los objetivos de la Entidad.

1. FASES DEL PLAN

1ª FASE: conocer, a través del análisis, en qué punto está nuestra entidad en relación a cada uno de los distintos aspectos de la gestión de la calidad, identificando las principales deficiencias, carencias y problemas que impiden mejorar la satisfacción de los grupos interesados.

2ª FASE: definir y sistematizar las posibles acciones de mejora que maximicen el impacto de la acción de la organización.

Estas acciones, una vez programadas, priorizadas, valoradas y, en su caso, aprobadas por los órganos de gobierno de la entidad, conformarán el Plan de Calidad y Transparencia.

El Plan de Calidad y Transparencia afectará a todos los proyectos, programas y servicios de la entidad. Para esto se han evaluado los planes actualmente vigentes en la entidad y se han evaluado y mejorado los protocolos seguidos en cada uno de ellos, con el fin de evaluarlos, tener una actualización de los mismos y mejorar la transparencia y la calidad de los mismos.

Los planes correspondientes a estos proyectos, han sido evaluados en 2015 con el fin de mejorar la Calidad y Transparencia de los mismos.

El resultado de la evaluación ha sido la actualización de los protocolos de cada uno de los proyectos, así como la descripción detallada de derechos y deberes de usuarios/os de los mismos, coordinadores y trabajadores.

Por otro lado, se han detallado los objetivos, actividades y expectativas a realizar en cada proyecto, con el fin de tener indicadores claros de evaluación.

2. IMPLANTACIÓN

La implantación de un sistema de gestión de la calidad es un proceso que supone un cambio muy significativo en el funcionamiento de una organización.

El proceso de implantación requerirá, por tanto, una serie de decisiones y cambios formales en la manera de funcionar de la organización, pero también, y sobre todo, una interiorización de los principios de la calidad, por parte de las personas que forman parte de la organización, que asegure la eficacia y sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad enfocado hacia la mejora continua.

El proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la organización. Estratégica en cuanto a que se plantea en un escenario continuado de acciones hacia el largo plazo y a que afecta a toda la organización. Por un lado, requerirá del liderazgo de la dirección para asegurar que se aplican los recursos necesarios para desarrollar, operar y mantener el sistema de gestión de la calidad, así como para definir políticas y objetivos de calidad y supervisar y revisar todo el sistema de calidad periódicamente. Y, por otro lado, requerirá de la participación de todas las personas de la organización tanto en la definición como en la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

La implantación se llevará a cabo a través de las siguientes fases:

2. 1.- ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO:

En esta primera fase se toma la decisión de iniciar el proceso comunicándolo a toda la Junta directiva de la entidad, acordando por unanimidad iniciar el proceso de implantación del Plan de Calidad y Transparencia y planificando las acciones que se llevarán a cabo.

El análisis y el diagnóstico se han llevado a cabo desde dos enfoques complementarios:

A- Estratégico:

Referentes de la organización, teniendo en cuenta las dimensiones de la entidad, que es de pequeño tamaño: definición o, en el caso de que existan, revisión y validación de los fines y valores.

Despliegue de la estrategia: se trata de identificar cuál es la lógica que lleva desde la Misión definida por la organización a las actividades, a los servicios/proyectos que realiza y a los resultados e impactos que obtiene.

Partes interesadas: no solo se debe ser coherente con sus referentes estratégicos, también es imprescindible que se oriente hacia las partes interesadas con el fin de cumplir sus compromisos con ellas materializados en sus requisitos, y así aumentar su satisfacción. Para ello deben identificarse cuáles son estas partes interesadas (voluntariado, clientes, usuarias/os), cuáles son los sistemas de relación y participación (coordinadoras/es, profesionales, Junta directiva), que se tiene con cada una de ellas, cómo se están midiendo los impactos producidos en estos grupos y su percepción y expectativas respecto al trabajo de la asociación (cuestionarios de satisfacción, cuestionarios de valoración de proyecto

B.- Gestión (relación de personas, responsabilidades, relaciones)

- Gobierno de la organización:

- Organización: funciones, responsabilidades, áreas y grupos.
- Personas colaboradoras: personal remunerado y voluntarios
- Procesos clave y de apoyo

- Documentos del sistema de gestión: políticas, procedimientos, etc.

- Legislación y normativa: requisitos derivados de la reglamentación! Estatutos, legislación Vigente...)
- Productos y servicios: características de Calidad “Que ofrece la asociación”.
- Sistemas de medición, análisis, evaluación y mejora (entrevistas encuestas satisfacción.).
- Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento (actualización de Web, redes sociales, correos internos..).
- Comunicación externa: incidencia, sensibilización y captación (campañas voluntariado, formación, información , redes sociales, correos grupo voluntariado etc.).

C. Transparencia y rendición de cuentas

A partir de este diagnóstico, la organización definirá acciones de mejora que corrijan las deficiencias identificadas y prevengan los riesgos, problemas e incoherencias detectadas. La planificación de estas acciones, con la necesaria asignación de plazos y responsabilidades se convertirá en el “Plan de Calidad y Transparencia”.

2. 2.- MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN

A partir de los indicadores definidos para cada uno de los procesos, se ha establecido un sistema que le permita obtener periódicamente datos sobre la calidad de sus servicios y operaciones. Este sistema se ha implantado en todos los Planes de la entidad, mediante protocolos establecidos y actualizados que valoran la situación real de cada uno de los proyectos que la asociación mantiene en la actualidad.

Además, se establecen auditorías internas, como la realizada durante el primer trimestre del año 2015, que verifican el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad. Para ello, se han definido los criterios, procedimiento y periodicidad:

. **Criterios:** mejora permanente de los servicios prestados por la Asociación en todos y cada uno de los proyectos que la entidad lleva a cabo.

Para ello se han definido claramente los objetivos tanto del proyecto como los fines de la entidad, dando valor y aceptando proyectos que estén enmarcados en los fines de la entidad.

Se han elaborado y mejorado protocolos de actuación en cada uno de los proyectos. Se ha mejorado la coordinación entre la entidad y los responsables de los proyectos. Se han definido las líneas de actuación de los proyectos.

Se ha elaborado el dictado de derechos y deberes de usuarios, asociación y coordinadores o profesionales de cada uno de los proyectos.

. **Procedimientos:** Se ha estudiado cada uno de los proyectos que la entidad lleva a cabo, con las personas responsables de cada uno de los proyectos. Se han identificado necesidades de los proyectos y déficit de los mismos. Se han elaborado el Plan de cada proyecto, identificando claramente objetivos, usuarias/os, localización, protocolos de actuación y evaluación tanto de resultados obtenidos como del proyecto en sí estableciendo indicadores de evaluación claros y definidos.

. **Periodicidad:** Se ha establecido una periodicidad anual para la evaluación de los diferentes proyectos. Todo ello quedará reflejado en las memorias anuales .

Los resultados, tanto del sistema de indicadores como de las auditorías, serán información básica para la fase de revisión del sistema de la calidad por parte la dirección de la Asociación.

3. REVISIÓN DEL SISTEMA

Periódicamente, al menos una vez al año, la JUNTA DIRECTIVA debe revisar la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos establecidos.

Para realizar la revisión del sistema, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- Las medidas de la satisfacción de profesionales, voluntarias/os y otras partes interesadas relevantes
- El sistema de quejas.
- Las investigaciones y estudios.
- El desempeño en los distintos procesos y servicios.
- El grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

Como resultado de la revisión se podrá identificar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad o en alguno de sus componentes.

Se conservarán los registros de estas revisiones, en los que se recogerán las decisiones sobre las acciones necesarias para realizar los cambios en el sistema de calidad, con el fin de retroalimentar el sistema de información.

4. FORMACIÓN:

Adicionalmente y a lo largo de todo el proceso, es necesario que la Asociación facilite la formación necesaria a las personas de la organización para que puedan realizar sus funciones tal y como el sistema de gestión de la calidad requiere. De forma general, todo el personal debe tener formación sobre aspectos básicos de la gestión de la calidad para que, entendiendo la finalidad y utilidad del sistema de gestión de la calidad, se impliquen en su implantación y mejora continua. Asimismo, hay que formar a las personas que vayan a realizar las auditorías internas.

PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y DE BUENAS PRÁCTICAS

Después del estudio detallado de la organización de la Asociación, así como de los diferentes planes que lleva a cabo a entidad **se han definido los siguientes principios de Transparencia y Buenas Prácticas.**

1.- PRINCIPIO DE FUNCIONAMIENTO Y REGULACIÓN DEL ÓRGANO DE GOBIERNO:

Según los estatutos de la Entidad:

La Junta Directiva de la Asociación es la responsable de que la organización cumpla con su misión y fines propios. Su mandato es de cuatro años de duración.

La Junta Directiva es la responsable de la gestión eficiente de los recursos de la Entidad, representada legalmente por la Presidencia. Es de obligatorio cumplimiento que al menos una vez al año todos los miembros de la Junta directiva se reúnan.

Será público el curriculum vitae de los miembros de la Junta Directiva, quedando expuesto en el libro de actas de la entidad y en la web de la entidad (respetando en todo caso la política de protección de datos, haciendo solo referencia a la profesión y puesto de trabajo). Los miembros de la Junta Directiva ejercerán su cargo gratuitamente, sin que en ningún caso puedan recibir retribución alguna por el desempeño de sus funciones, sin perjuicio del derecho a ser reembolsados los gastos ocasionados en el ejercicio de los cargos, siempre que estos se encuentren debida y formalmente justificados. La Junta Directiva será la encargada de organizar comisiones de trabajo y desarrollo de los distintos proyectos de la entidad, siendo esta la encargada de supervisar el adecuado funcionamiento de los proyectos.

2.- PRINCIPIO DE CLARIDAD Y PUBLICIDAD:

Los principios rectores de la Asociación serán los fines que se recogen en los estatutos.

Los fines sociales de la Asociación serán públicos y estarán a disposición de quien lo solicite tanto en la entidad como publicado en la Web de la Asociación.

Todas las actividades y programas que se realicen en la asociación estarán encaminadas a la consecución de los fines sociales

3.- PRINCIPIO DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD:

Anualmente se presentará a las y los socios de la entidad el Plan Estratégico, en la Junta anual Ordinaria. Este se someterá a votación y se aprobará por mayoría simple. En él se establecerán los proyectos a desarrollar y la evaluación de los mismos.

Previa a la presentación del Plan Estratégico a la Junta Anual Ordinaria, el Plan ha de ser aprobado por el órgano de gobierno.

El coordinador de cada proyecto tendrá que dar cuenta del desarrollo del proyecto a la Junta Directiva periódicamente.

4.- PRINCIPIO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN FIEL EN LA INFORMACIÓN

Cualquier campaña que se realice de publicidad y/o captación de fondos e información pública reflejará de manera fiel el objetivo de esta, al proyecto de la asociación al que va dirigida y/o a informar sobre los fines de la asociación.

En el caso de donantes y colaboradores, se les informará puntualmente del uso de su donación o colaboración, anualmente. Para comunicación con donantes, socios, y colaboradores está habilitado el correo avanti@avantiandalucia.es.

Cualquier persona que quiera acceder a información o comentario sobre la entidad tienen a su disposición en la WEB www.avantiandalucia.es una pestaña para contactar con la entidad. Se les responderá al menor tiempo posible. De la misma forma pueden contactar con la entidad por medio de Facebook. Cuando se realice la auditoria de la entidad el informe estará colgado en la WEB.

5.- PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA EN LA FINANCIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN

En la Junta Anual Extraordinaria y Ordinaria se darán explicaciones documentadas sobre los fondos recaudados por la Asociación.

Se publicará en la web a los donantes Públicos y Organizaciones anualmente.

Según la Ley de protección de datos se respetará el anonimato de los donantes individuales y organizaciones que así lo deseen.

No se aceptarán donaciones de empresas o particulares que sus fines sean contradictorios con los de la entidad. En cualquier momento cualquier socia/o de la entidad tendrá derecho a ser informado sobre la financiación de la Asociación.

6.- PRINCIPIO DE PLURALIDAD EN LA FINANCIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN

La Asociación AVANTI ANDALUCÍA SIGLO XXI es una entidad independiente, sin matiz político ni ideológico. Siempre que sea posible se diversificarán los ingresos con fondos públicos y privados.

Se intentará que los financiadores externos favorezcan la continuidad de los proyectos de la asociación manteniendo la autonomía de la entidad.

7.- PRINCIPIO DE CONTROL DE LA UTILIZACIÓN DE FONDOS.

Se seleccionará al proveedor en función del presupuesto y la calidad. Para ello se pedirán tres presupuestos (cuando el gasto sea relevante), eligiendo el de menor cuantía e igual calidad.

Anualmente se elaborará un presupuesto de gastos y de ingresos y se analizarán las posibles desviaciones y sus motivos. Este presupuesto será dado a conocer en la Asamblea Ordinaria de la Asociación.

Todo gasto será conocido por la Junta Directiva, que debe asegurarse que esos fondos se han destinado para el fin por el que fueron solicitados.

Se aprobará anualmente el estado de cuentas de la Entidad, así como las previsiones de gastos e ingresos. Estos serán públicos. La entidad no presentará un balance desajustado entre gastos e ingresos anuales. La Asociación no debe tener recursos excesivos disponibles al término del ejercicio.

De tener que realizarse una inversión para el desarrollo de los proyectos esta ha de ser en consonancia con la disponibilidad económica de la entidad y ser de razonable necesidad.

8.- PRINCIPIO DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

La Asociación, está comprometida con la obligación de rendir cuentas anualmente ante las Administraciones públicas, conforme al Plan General Contable de Entidades sin Fines Lucrativos.

Es de obligado cumplimiento el estar al corriente con la Agencia Tributaria, La Seguridad Social y el Registro correspondiente). Se antepondrán los pagos a la Administración ante cualquier otro gasto., con el fin de no tener deudas pendientes en ningún caso.

A partir del año 2016 (si económicamente fuese posible), se realizará auditorías externas de las cuentas anuales según el Plan General Contable de Entidades no lucrativas, aprobadas por la Asamblea General o Junta Directiva.

9.- PRINCIPIO DE PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

Mediante el Plan de Voluntariado, revisado anualmente, se incentiva el voluntariado como parte activa de la asociación.

Los derechos, deberes, tanto del personal voluntario como del coordinador y la Asociación, están establecidos en el Plan de Voluntariado.

El Voluntariado será informado de los derechos y deberes del mismo.

El Voluntariado tiene derecho a la formación que se incluye en el Plan de Voluntariado.

El voluntariado tendrá participación activa en las actividades descritas en el Plan de Voluntariado.

Se les facilitará vías de comunicación rápidas y eficaces para coordinarse entre sí y comunicar dudas, quejas y sugerencias.

Estos serán los principios rectores de la Asociación AVANTI ANDALUCÍA SIGLO XXI y afectarán a todos los proyectos en marcha de la entidad, así como a los futuros proyectos que se puedan llevar a cabo.

De la misma forma afectará a la organización de la asociación, a su Junta Directiva, coordinación de proyectos, publicidad y gestión.