

# *PLAN DE CALIDAD*



## 1. Introducción

La implantación de un Plan de Calidad constituye un reto para ASDECOBA, el cual nos puede permitir, entre otros aspectos, organizar nuestros servicios, mejorar nuestra gestión y evaluar nuestros resultados en términos comparables con otras organizaciones y sectores.

Entendemos por Plan de Calidad todas aquellas referencias que proporcionan directrices, orientaciones o requerimientos referentes al modo como ha de gestionarse ASDECOBA y/o prestar nuestros servicios.

La implantación de sistemas “formalizados” de gestión de calidad constituye, hoy por hoy, un reto para ASDECOBA, esto no significa que la gestión de la calidad nos sea ajena. Principios fundamentales como la atención de calidad a las personas que se acercan a la Asociación, la mejora continua o la participación de las personas que forman parte de ASDECOBA conectan directamente con la tradición de la entidad.

Hemos desempeñado una función social de innovación, concediendo siempre una gran importancia al “saber hacer” que surge de la práctica. La formalización y transmisión de la experiencia significativa constituye un recurso fundamental cuando se está aprendiendo a responder ante una nueva necesidad o problema, y también es una condición sine qua non para la mejora continua.

El contraste con otras organizaciones a través de encuentros, grupos de trabajo, jornadas... la transmisión principalmente oral, de la experiencia mediante el acompañamiento por personas experimentadas, la evaluación de nuestros proyectos por todos los grupos de interés... constituyen instrumentos de formalización y transmisión de buenas prácticas y mejora continua esenciales para nuestra asociación.

Desde ASDECOBA partimos de la convicción de que un Plan de Calidad no es “un traje nuevo que nos ponemos”. Es un instrumento que ciertamente nos puede permitir incorporar algunos principios de gestión y buenas prácticas de otros sectores, pero que, fundamentalmente ha de permitirnos hacer emerger, formalizar, impulsar y comunicar lo mejor de nuestra asociación.

## 2. ¿Qué es calidad?

Para ASDECOBA gestionar con calidad supone ser capaces de ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas y grupos de interés, cumpliendo con unos requisitos establecidos previamente acerca de las características que han de tener los servicios prestados.

Supone una actitud de búsqueda de la mejora continua en todas las formas de hacer para acercarse a criterios de excelencia.

### 3. Objetivos

1. Mejorar nuestra eficacia y eficiencia pudiendo ofrecer así mejores y más servicios, así como cumplir en mayor medida nuestra misión
2. Adoptar una dinámica de mejora continua o formalizarla
3. Mejorar la organización interna
4. Impulsar la creación de programas innovadores
5. Organizar la documentación y la información
6. Ordenar y sistematizar los procedimientos
7. Motivar a los grupos de interés, aumentar su participación y su identificación con los objetivos de la entidad
8. Promover una mayor participación de las personas reconociéndolas como sujetos y otorgándoles mayores derechos
9. Aumentar la creación y transmisión del conocimiento o saber hacer de ASDECOBA

### 4. Medidas para la implantación de nuestro Plan de Calidad

La Junta Directiva de la Asociación de Desarrollo Comunitario Buenos Aires, en adelante, ASDECOBA, se responsabiliza y adquiere el compromiso de desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad cuyos objetivos son dar respuesta a las necesidades y la satisfacción de las personas.

ASDECOBA asume la necesidad de una mejora continua en la calidad de los servicios, los procesos y las condiciones de trabajo. Para ello, la Junta Directiva de ASDECOBA se compromete a:

#### A corto plazo y largo plazo...

1. Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad flexible, transparente y eficaz de acuerdo con la filosofía de la organización.
2. Establecer Objetivos y Metas que consideren la Calidad como parte integrante del trabajo diario.
3. Que se promueva la participación y la colaboración de todos los agentes implicados encaminada a prevenir los fallos antes de que ocurran.
4. Garantizar la Calidad en nuestros Servicios para facilitar la fidelización de las personas y contribuir a que ASDECOBA se fortalezca como organización.
5. Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión mediante la revisión continua de los procesos y establecimiento de objetivos de mejora.
6. Garantizar una óptima organización preventiva de ASDECOBA cuyo principal soporte sea asegurar un grado elevado de protección a las personas, los bienes y al medioambiente, a través de los medios, estructuras y sistemas de gestión apropiados.
7. Mantener un compromiso activo para reducir los residuos, utilizando prácticas y productos más respetuosos con el medioambiente.

## 5. Nuestros valores

1. Buen gobierno y transparencia en la definición de sus objetivos y actuaciones, en el empleo de sus recursos y la comunicación de sus resultados.
2. Visión integral de las personas desde una perspectiva de género, que nos permite abordar los diferentes aspectos a desarrollar y favorecer el desarrollo personal. Ofreciendo una atención adaptada a las necesidades propias de cada persona como ser único y diverso; reconociendo a su vez lo que este potencial único tiene que aportar al conjunto social que conformamos tod@s.
3. Complementariedad con la actuación de las Administraciones públicas, cooperando y coordinándose con las mismas para la mejora de la calidad de la atención a las personas con las que trabajamos.
4. Sensibilización, promoción de los valores que nos acercan unas personas a otras, empatía, cooperación y apoyo mutuo.
5. Innovación social, promoviendo iniciativas y procesos que actualicen nuestra labor, formación y evaluación continua que nos permita avanzar y mejorar la calidad de nuestro trabajo.
6. Independencia e imparcialidad respecto de cualquier poder público o privado.
7. El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
8. La no discriminación, igualdad de oportunidades e igualdad entre hombres y mujeres.
9. La accesibilidad y la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

## 6. Metodología

ASDECOBA, debido a su reducido presupuesto no tiene certificada ninguna norma de calidad, su trabajo en Red y trato diario con entidades más grandes del sector le lleva a replicar **buenas prácticas** y asumir como propios determinados **objetivos y mecanismos de calidad y control**.

La experiencia adquirida en estos años de trabajo nos ha llevado a definir y delimitar una metodología de trabajo para garantizar la calidad de nuestros procesos.

La metodología es **totalmente participativa**, haciendo de las personas el centro de los **procesos de planificación, desarrollo, implementación y evaluación**, sintiéndose protagonistas en todo momento de su propio desarrollo personal.

Cuando la persona acceda al servicio en un primer momento el/la trabajador@ social y/o educad@r la entrevistará en profundidad, con el fin de conocer sus necesidades manifiestas y/o latentes. Esta plasmará la información necesaria en la **Historia Social** donde recogerá sus necesidades y expectativas conforme a las cuales se ofrecerá una **primera orientación y valoración de su situación**.

Durante este proceso, se realizará un **seguimiento** de la persona, con **apoyo** constante, y **evaluación** por el/la trabajadora social y/o educad@r, teniendo en cuenta el nivel de consecución de los objetivos, tanto a nivel individual para cada persona, como en el desarrollo general del proyecto.

Toda la información quedará registrada en una **base de datos propia de la entidad**. Allí se irán **registrando todas las intervenciones o actividades** que desde este momento la persona realice y toda aquella información que sea de interés para cualquier profesional.

Para conocer las necesidades de las personas, además de reuniones y/o asambleas y del intercambio de información natural que surge del trato diario, realizamos lo siguiente:

- Procesos de participación en los que se pide a las personas que nos hagan llegar propuestas sobre cómo mejorar los servicios, qué necesidades tienen, o a qué dificultades se enfrentan en el día a día.
- Tras la participación en las actividades se pasa una encuesta.
- Informes a través de la información recogida en las Atenciones Individuales, Grupales, Talleres, etc.

**Para llevar a cabo la metodología propuesta, necesitamos trabajar con los siguientes instrumentos:**

- Encuestas de satisfacción y procesos de participación
- Informes de las Atenciones Individuales, Grupales y Talleres, etc
- Recogida de propuestas a través de nuestra página Web, Facebook
- Base de datos

Todos los datos recogidos tienen un tratamiento según el **Reglamento General de Protección de Datos** y el fichero de datos de carácter personal se encuentra **inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos**.

Desde el inicio, la asociación tiene sistematizado su funcionamiento, siguiendo los resultados de sus actividades y decidiendo los cambios necesarios a aplicar de la siguiente manera:

- **Reuniones periódicas de la Junta Directiva**
- **Se realizarán reuniones mensuales entre el Equipo Técnico y el coordinador**, a través del cual se realiza una programación, se analizan los resultados, el grado de adecuación de nuestra respuesta a las demandas existentes... En estas reuniones se diseña la programación de distintas actuaciones.
- **Interactuamos de manera proactiva con todas las entidades y organismos públicos** que intervienen en el ámbito de la pobreza y/o exclusión social participando en sus actuaciones o desarrollando actuaciones propias, interviniendo en aquellos ámbitos que desde otros sectores no se abordan.
- **Asambleas:** Se realiza una asamblea ordinaria anual, en la que se exponen las Memorias de Actividades, acciones realizadas,... y se consulta sobre las necesidades y objetivos a marcarnos desde la asociación

La persona y sus necesidades son el eje y centro sobre el que van a converger y girar nuestras actuaciones, por ello si es necesario, **nos adaptamos a las necesidades tanto horarias como de cualquier otro tipo de las mismas con el fin de favorecer su participación y cumplir con los objetivos tanto del proyecto como de la propia entidad.**

Para la consecución del plan de calidad desarrollamos las consiguientes estrategias de gestión y evaluación continuada que nos permiten medir la consecución de los objetivos, la adecuación de las actividades y la metodología y el grado de satisfacción de las personas participantes.

## 7. Estrategias de gestión

La estructura de gestión es la conformada por la Junta de la Asociación que es elegida y tiene las funciones recogidas en los estatutos de la Asociación. La Junta de la Asociación es la encargada de velar porque la Asociación sea fiel a sus fines, para ello supervisa y realiza el seguimiento de los siguientes puntos:

Sistema de gestión económica organizado y transparente, debidamente desarrollado y documentado. Esta gestión será desarrollada principalmente por la Tesorera de la Junta y la Gestoría Gesempresas asesores y Calvo Martín José Manuel.

### Compromisos de gestión

Compromiso con los requisitos legales que afectan a nuestra actividad conforme a la **Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo**, reguladora del Derecho de Asociación; El Real Decreto de protección de Datos, así como todas las leyes nacionales e internaciones cuyos fines sean la protección, defensa de derechos y mejora de la calidad de vida de las personas.

Compromiso con una estructura organizativa permeable, abierta y participativa, contando con un liderazgo positivo a todos los niveles: tanto en la Junta de la Asociación como en el equipo de trabajadores, comprometido con la calidad, que implica a las personas, transmite confianza, con capacidad de autocrítica, con funciones claramente definidas y una correcta comunicación y relación entre ambos.

Compromiso con la difusión y la visibilidad de la labor realizada en la Asociación, a través de la página web, redes sociales y medios de comunicación locales y regionales.

## 8. Estrategias de evaluación continuada del programa de actividades y servicios

A continuación, describimos las estrategias de evaluación simultánea o continuada; éstas nos permiten ir valorando el propio proceso de trabajo, detectando los posibles problemas o dificultades, así como reconociendo los aciertos y logros, de esta manera podemos ir rectificando los puntos débiles y consolidando los fuertes.

La evaluación tiene lugar a varios niveles, recogándose por escrito a través de fichas de valoración y evaluación con sus correspondientes indicadores y resultados previstos:

### Evaluación de procesos

A la hora de evaluar los procesos que hemos llevado a cabo, se valorarán los recursos utilizados y su eficacia, las actividades desarrolladas y el tiempo dedicado, así como la evaluación de la calidad de atención a las personas a través de los indicadores marcados en cada proyecto.

Los indicadores están basados en criterios de eficacia, efectividad, eficiencia, complementariedad, sostenibilidad, participación y transparencia. No sólo se evalúa el resultado final, existe una evaluación constante de los procesos.

#### Instrumentos de evaluación:

- Encuestas de satisfacción.
- Propuestas a iniciativa de las personas participantes de cómo mejorar servicios y nuevas necesidades.
- Informes recogidos de las atenciones individuales y grupales.
- Reuniones de l@s técnic@s, personas participantes, familias, voluntariado, etc.
- Recogida de datos de las Redes Sociales, correo electrónico y página web, etc
- Base de datos de las personas.

Los datos para cumplimentar los indicadores son extraídos fundamentalmente de la **Base de Datos**, donde se encuentran los datos de las personas que participan en las acciones, por lo que no hay margen de error al obtener los datos.

### Evaluación de equipo

Esta sería la realizada entre los diferentes profesionales (educad@r, trabajador@social/psicólog@s, etc) mensualmente, este es un espacio para compartir los diferentes procesos seguidos y tratar cuestiones que afectan transversalmente las diferentes parcelas de trabajo.

### **Evaluación con la Junta de la Asociación**

Este es un espacio de información y supervisión, donde l@s profesionales exponen la marcha de las diferentes actividades y servicios. Estas reuniones tienen lugar una vez al trimestre con horario flexible y acorde en este caso a los miembros de la Junta.

### **Evaluación de actuaciones con seguimiento**

La valoración de las distintas actuaciones se basa en la propia percepción de el/la profesional, pero especialmente en base a lo recogido en las encuestas de evaluación pasadas a los participantes. Estas encuestas evaluarían en el caso de cursos, talleres, jornadas, etc (contenidos, metodología, dinamización...) así como la propia percepción de los avances y el aprendizaje personal.

### **Evaluación por coordinación**

Anualmente valoramos la colaboración conjunta con otros profesionales y servicios, tanto de resultados de trabajo con las personas como el propio nivel de coordinación.

### **Evaluación anual**

La evaluación anual tiene tres pasos:

1. L@s profesionales recogerán toda la información proveniente de las actividades y servicios elaborando una Memoria anual de actividad (Valorando todos los aspectos: personas participantes, objetivos e indicadores, grado de consecución, actividades...). Esta memoria se presentará a los distintos organismos y/o entidades financiadoras del proyecto
2. Se realizará una presentación del documento a la Junta de la Asociación para que esta aporte su visión y enriquezca el documento.
3. Presentación de la Memoria en la Asamblea General Ordinaria de la Asociación, esta presentación es meramente informativa pero igualmente se pueden recoger aportaciones que se consideren valiosas e importantes.

## 9. Vigencia

El presente documento ha sido aprobado por la Junta Directiva en su reunión de 7 de octubre de 2021 entrando en vigor el día 8 de octubre de 2021 y se pondrá en conocimiento en su próxima Asamblea General y estando plenamente vigente en tanto no se produzca ninguna modificación en el mismo.

Se revisará y actualizará periódicamente por la Junta Directiva, a propuesta del Responsable de Calidad.

Las modificaciones que se realicen en el Plan de Calidad podrán ser propuestas por el Responsable. Las mismas deberán ser aprobadas por la Junta Directiva y serán de aplicación desde el día siguiente a su comunicación, por medios telemáticos, a todas las personas obligadas al Código.



C/ Almendralejo, nº 1  
37008 Salamanca  
923 19 24 28 / 638 53 40 64

[asdecoba@gmail.es](mailto:asdecoba@gmail.es)  
[www.ASDECOBA.org](http://www.ASDECOBA.org)

ASDECOBA

---

