



## SISTEMAS DE EVALUACION Y CALIDAD INTERNA ASOCIACIÓN LINEA 10

Guía práctica para mejorar nuestros proyectos y la gestión de la asociación,  
acompañando a las personas y transformando datos en cambios reales.

Fecha de la última revisión 10 de diciembre de 2025

[info@asociacionlinea10.com](mailto:info@asociacionlinea10.com)

<b>ADVERTENCIA PRELIMINAR.....</b>	<b>3</b>
Aprobación de las políticas de evaluación y calidad en la Asociación .....	3
Estructura y propósito .....	3
Contenido técnico clave .....	3
<b>1. EVALUACION DE PROYECTOS.....</b>	<b>0</b>
1.1 Evaluación del diagnóstico .....	0
1.2 Evaluación del diseño .....	0
1.3 Evaluación de la ejecución (proceso) .....	1
1.4 Evaluación de resultados .....	2
1.5 Técnicas e instrumentos de evaluación .....	2
<b>2 MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS .....</b>	<b>3</b>
2.1 Sistema de evaluación de calidad.....	3
2.1.1 Nivel del servicio.....	3
2.1.2 Nivel económico.....	4
2.1.3 Nivel de la intervención.....	4
2.2 Informe sinóptico de recogida de datos .....	4
2.2.1 Cuestionarios de satisfacción a menores.....	5
2.2.2 Cuestionarios de satisfacción a adultos.....	6
2.2.3 Cuestionarios de satisfacción de las personas contratadas, voluntarias y socias .....	6
2.3 Evaluación cualitativa y mejora del servicio .....	6
<b>3 GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION .....</b>	<b>8</b>
3.1 Grado de consecución del objetivo general y de los objetivos específicos establecidos .....	9
3.1.1 Objetivo general:.....	9
3.1.2 Objetivos específicos: .....	9
3.2 Determinación de las actividades realizadas, grado de ajuste a lo previsto en la programación y estimación de su contribución al logro de los objetivos.....	13
3.2.1 Plan de acción (anexo 1) con especificación de .....	16
3.2.2 Gestión del riesgo (anexo 2) con especificación de Riesgo .....	16
3.2.3 Cuadro de Mando (anexo 3) .....	17
3.2.4 Indicadores evaluados .....	18
3.2.5 Fuentes de verificación .....	19
3.2.6 Planificación de cambios (anexo 4) y gestión de no conformidades (anexo 5).....	19
3.3 Canal de denuncias y hojas de reclamaciones .....	19
3.4 Indicación de quién efectuará la evaluación.....	19
3.5 Indicación del momento en el que se realizará la evaluación .....	19
3.6 Indicación del procedimiento de evaluación y de recogida de datos.....	20
3.7 Estudio comparativo con los resultados obtenidos en años anteriores .....	22

## ADVERTENCIA PRELIMINAR

### Aprobación de las políticas de evaluación y calidad en la Asociación

En la reunión de la Junta Directiva de la **Asociación Línea 10** de **10 de diciembre de 2026** se acordó renovar el compromiso de esta respecto a los sistemas de calidad y de autoevaluación interna para así optimizar los recursos, conseguir una mayor implicación del personal tanto contratado como voluntario, y alcanzar una mayor satisfacción de los destinatarios. En ella se constituyó un equipo de autoevaluación formado por la Junta Directiva y una persona con formación específica.

### Estructura y propósito

El presente documento es un manual de “Sistemas de evaluación y calidad interna” para la Asociación Línea 10, con tres grandes bloques (evaluación de proyectos, manual de calidad e implantación en la asociación) y varios anexos operativos (plan de acción, gestión de riesgos, cuadro de mando, etc.).

El propósito explícito es consolidar un sistema de autoevaluación y mejora continua que conecta las actividades y sus indicadores, volcado esencialmente en la atención a los beneficiarios, con la gestión global de la calidad (servicio, economía e intervención) y con la revisión anual de los proyectos, en la que se incorporan aspectos complementarios e imprescindibles de transparencia y buenas prácticas.

### Contenido técnico clave

- La parte 1 EVALUACION DE PROYECTOS describe las cuatro etapas de evaluación de proyectos (diagnóstico, diseño, ejecución y resultados) aplicadas a los contenidos de Línea 10, conectándolas con los 21 indicadores de actividad y sus fuentes de verificación.
- La parte 2 MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS se centra en la gestión y evaluación de la calidad de los proyectos, mediante niveles de análisis (servicio, económico, intervención), cuestionarios de satisfacción diferenciados y procedimientos de recogida y tratamiento de datos.
- La parte 3 GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION traslada este enfoque a la gestión integral de la asociación, incorporando el seguimiento del grado de consecución de objetivos globales, la valoración de actividades y servicios, los cuadros de mando, la comparación interanual y la planificación de mejoras organizativas

# EVALUACION DE PROYECTOS

## 1. EVALUACION DE PROYECTOS

La evaluación del proyecto se articulará en los cuatro momentos clásicos (diagnóstico, diseño, ejecución y resultados), utilizando de forma sistemática los objetivos operativos, indicadores y fuentes de verificación definidos para las 21 actividades de los tres programas.

### 1.1 Evaluación del diagnóstico

Antes del inicio de cada curso se revisará el diagnóstico contrastando si los problemas detectados (dificultades parentales, absentismo, bajo rendimiento, escasez de ocio educativo, baja participación) siguen vigentes en la población atendida.

Para ello se utilizarán entrevistas semiestructuradas a familias y menores, revisión de expedientes, datos de absentismo y rendimiento escolar y el análisis global de los registros del año anterior (asistencias, satisfacción, participación en actividades), verificando que los objetivos y actividades continúan siendo pertinentes.

*La evaluación del diagnóstico implica valorar si el diagnóstico ha sido adecuado y correcto dado que ha guiado toda la intervención posterior.*

*Se evalúa:*

- *Si el diagnóstico del proyecto es o no es operativo, si se ha precisado con claridad el problema a superar, las causas que lo originaron y que se mantienen en la actualidad.*
- *Indicar el modo en que el problema es percibido por los propios sujetos que lo viven y por el contexto.*
- *Analizar si se han definido con precisión y claridad los beneficiarios del proyecto, sus características y las de su entorno.*
- *Evaluar las causas que generaron el problema y las vías para su superación.*
- *La población afectada tanto en términos de cantidad como calidad.*
- *Consecuencias que presenta el problema a los afectados.*

*En definitiva, evaluar si el diagnóstico ha sido acertado, si se han utilizado las técnicas más idóneas y documentos oportunos, si coincide con la valoración de los implicados, así como si el pronóstico ha tenido en cuenta los factores que incidían en evolución de la situación.*

### 1.2 Evaluación del diseño

Al inicio del curso se realizará una sesión de planificación con el equipo y representantes de familias para revisar la coherencia entre objetivos específicos de cada programa y la cartera de actividades recogida en la matriz de proyectos 2026.

Se analizará si las actividades asignadas a cada objetivo específico (por ejemplo, “Información y acompañamiento a padres” para competencias parentales u “Apoyo al estudio” y “Refuerzo de inglés y mates” para rendimiento escolar) son suficientes, viables con los recursos disponibles y adecuadas al perfil actual de la población.

## EVALUACION DE PROYECTOS

*Consiste en evaluar el diseño del proyecto, haciendo hincapié en los elementos que lo conforman, valorando su idoneidad, disponibilidad, pertinencia, posible eficacia, coherencia interna, etc.*

*Por se formulan las siguientes cuestiones para la evaluación:*

- *¿La metodología que se lleva a cabo en el proyecto ayudará a resolver el problema?*
- *¿Qué posibilidades reales presenta para alcanzar los objetivos?*
- *¿Se han definido con claridad la metodología, tareas, normas y procedimientos de actuación?*
- *¿Se han elegido las actividades más pertinentes para llevar a cabo el proyecto?*
- *¿Existe adecuación entre las actividades a realizar en el proyecto con otros ámbitos del diseño?*

### 1.3 Evaluación de la ejecución (proceso)

Durante todo el año se llevará a cabo una evaluación continua de proceso basada en el registro de los indicadores de cada actividad: asistencias, número de sesiones, acompañamientos, productos elaborados, acciones de participación, etc.

Las fuentes serán las hojas de control de asistencia, partes diarios de intervención, fichas de actividad, diarios de campo y actas de asambleas, revisadas en reuniones de equipo mensuales y en al menos tres hitos formales (trimestrales) para detectar desviaciones en la calendarización, en el perfil de destinatarios o en la calidad metodológica y acordar ajustes.

*Durante el desarrollo del proyecto se tiene que ir evaluando el proceso en sí, la ejecución del proyecto.*

*La evaluación no debe ser algo puntual sino más bien un proceso para obtener la información necesaria, ordenada, relevante, fiable, válida y a tiempo, con el fin de emitir un juicio de valor sobre el desarrollo del mismo e introducir modificaciones si es necesario.*

*Se responde a las siguientes preguntas:*

- *¿Qué respaldo ha tenido y tiene el proyecto en los beneficiarios, la institución y las entidades sociales?*
- *¿Por qué se le han concedido recursos a este proyecto y no a otros?*
- *¿Por qué no se han obtenido más recursos?*
- *¿Se están respetando los plazos y la calendarización de actividades?*
- *¿Qué actividades no se han ejecutado? ¿Por qué?*
- *¿Los destinatarios son los previamente establecidos?*
- *¿Es necesario introducir modificaciones en la metodología para obtener mejores resultados?*

*A través de la evaluación progresiva del proyecto se pretende verificar, tanto los progresos y avances como los desajustes y vicisitudes en el proceso de desarrollo mismo.*

# EVALUACION DE PROYECTOS

## 1.4 Evaluación de resultados

Al final del periodo se analizarán los indicadores de recursos y productos (por ejemplo, número de familias atendidas, nº de acompañamientos, nº de talleres y salidas, participación en asambleas) y de efectos (mejora de competencias parentales, evolución escolar, cambios en hábitos de ocio, cuidado del entorno y participación comunitaria) definidos para cada objetivo operativo.

Se combinará el tratamiento cuantitativo básico de los datos (sumatorios, porcentajes, ratios por beneficiario) con información cualitativa procedente de cuestionarios de satisfacción, autoevaluaciones de menores y familias, entrevistas y escalas de observación, permitiendo valorar el grado de logro de los objetivos de cada programa y orientar la reprogramación del siguiente año.

*Se trata de analizar el grado en el que el proyecto consigue los resultados buscados.*

*Los objetivos constituyen la situación que se pretende alcanzar con la realización del proyecto, los efectos constituyen los resultados de las acciones llevadas a cabo por el proyecto, por tanto, se verifican durante o después del mismo.*

*Finalmente, el impacto se define como el resultado de los efectos de un proyecto. La evaluación de resultados es sinónimo de evaluación de efectividad o de eficacia. Para medir la consecución de resultados se utilizan indicadores de evaluación que permiten comprobar empíricamente y con cierta objetividad la progresión hacia las metas y/u objetivos operativos. Los indicadores pueden ser indicadores de recursos cuando miden la obtención de recursos, indicadores de productos cuando lo hacen sobre los productos e indicadores de efectos e impactos cuando miden el logro de los objetivos.*

*Se priorizará seleccionar indicadores que reúnan las siguientes condiciones:*

- *Independencia: no utilizar el mismo indicador para medir diferentes metas y objetivos.*
- *Verificabilidad: posibilidad de comprobarse empíricamente*
- *Validez: que sirvan para medir aquello que pretende medir.*
- *Accesibilidad: que sean fácilmente obtenibles.*

*A la hora de seleccionar un indicador es preciso definir adecuadamente qué se pretende medir, la teoría de la que se parte y la posibilidad real de obtención de datos.*

## 1.5 Técnicas e instrumentos de evaluación

En los distintos momentos se utilizarán encuestas breves, entrevistas individuales y grupales, observación participante, reuniones de evaluación participativa y análisis documental de los registros de cada actividad.

Como instrumentos se emplearán listas de control, fichas de seguimiento familiar, hojas de actividad, cuestionarios de satisfacción y autoevaluación, escalas estimativas, hojas de control de tiempos y participación, así como una hoja de cálculo para sistematizar los indicadores de todas las actividades y elaborar informes de evaluación por programas y objetivos específicos.

# MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS

## 2 MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS

El Manual de Calidad interno es un instrumento elaborado a partir de la experiencia hecha que permite registrar y evaluar el desarrollo de la actividad, identificar los puntos críticos y buscar soluciones.

Se articula en tres puntos:

1. Sistema de evaluación de calidad
2. Informe sinóptico de recogida de datos
3. Evaluación cualitativa y mejora del servicio

### 2.1 Sistema de evaluación de calidad

El sistema de calidad interno está diseñado por un experto en implantación de sistemas de calidad y control que trabaja en equipo con la coordinadora del servicio.

La evaluación se realiza a tres niveles:

#### 2.1.1 Nivel del servicio.

Se hace uso de varios instrumentos:

- Registro de horas de personal contratado y voluntario: la persona contratada y voluntaria apunta las horas trabajadas en las diferentes actividades de la Asociación en cada uno de los días del mes (documento 2)
- Registro de las horas semanales: las personas contratadas y voluntarias recogen las horas realizadas con cada beneficiario en cada día de la semana (documento 3)
- Registro de servicios/ actividades orientadas a distintos miembros del núcleo familiar: un educador recoge las horas en las que los distintos miembros de la familia han acudido a los servicios/actividades a lo largo del mes (documento 4)
- Registro de actividades grupales en el que se monitorizan las actividades culturales y grupales con menores y/o familias desarrolladas a lo largo del año (Campamentos de verano, Semana Santa y Navidad. Talleres) (documento 5)
- Listado de niños, niñas, adolescentes (mujeres y hombres) en el que los educadores recogen las asistencias en las distintas actividades a lo largo del mes (documento 6)
- Cuestionario de satisfacción de los niños, niñas: se pide contestar a preguntas cualitativas y cuantitativas relativas a los servicios prestados (documento 7).
- Cuestionario de satisfacción de adolescentes (hombres y mujeres): se pide contestar a preguntas cualitativas y cuantitativas relativas a los servicios prestados (documento 8)
- Cuestionario de satisfacción de los progenitores (documento 9): se recoge la satisfacción de los progenitores/ tutores legales con relación a la organización de la Asociación, las instalaciones donde se realizan actividades, las personas contratadas y voluntarias, las actividades y al apoyo recibido. Las encuestas de satisfacción y la recogida de observaciones y sugerencias permiten reforzar el papel fundamental y decisivo de las personas destinatarias en la participación al proyecto, y al mismo tiempo proporcionan a la Asociación elementos de evaluación, mejora y reorientación de las actividades.
- Cuestionario de satisfacción de las personas contratadas, voluntarias y socias. Los cuestionarios de satisfacción, recogidos dos veces al año, se utilizan para valorar la calidad del servicio y para actualizar el manual. Son instrumentos fundamentales para poder introducir mejoras cuando sean necesarias (ver más adelante el punto “Informe sinóptico de recogida de datos”). (documento 10).

# MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS

## 2.1.2 Nivel económico.

El presidente y la tesorera se ocupan de realizar el presupuesto anual, controlar la gestión, su correcta aplicación y transparencia.

## 2.1.3 Nivel de la intervención.

- La carpeta del beneficiario es el instrumento metodológico que permite recoger los datos útiles para empezar la intervención, hacer un seguimiento y recoger el motivo y la fecha del cierre de la intervención. (documento 11)
- El expediente de la familia permite una visión de conjunto del trabajo que se realiza, de su evolución y de los contactos con los servicios que están implicados con la familia. (documento 12)
- El registro de los beneficiarios, es un instrumento práctico que recoge sintéticamente los datos de aquellas familias que apoya la Asociación. (documento 13)
- En el proyecto de intervención educativa se recogen las necesidades expresadas por los progenitores, los objetivos a alcanzar, actividades y temporalización. (documento 14)

## 2.2 Informe sinóptico de recogida de datos

Las siguientes consideraciones son el resultado de la elaboración de los datos recogidos a **nivel del servicio** y a **nivel de la intervención** a través de varios instrumentos:

- **“Cuestionario de satisfacción de niños y niñas”** (documento 7)
- **“Cuestionario de satisfacción de adolescentes (hombres y mujeres)”** (documento 8)
- **“Cuestionario de satisfacción de los progenitores”** (documento 9)
- **“Cuestionario de satisfacción de las personas contratadas, voluntarias y socias”** (documento 10)

El informe tiene como fin obtener una evaluación de tipo **cuantitativo** utilizando la información proporcionada por los beneficiarios que reciben el servicio y por los educadores que lo proporcionan.

Los datos que se refieren a continuación son los relativos a los cuestionarios realizados en junio y diciembre de cada año.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



# MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS

	1º semestre		2º semestre	
	Muje- res	Hombres	Muje- res	Hombres
Menores				
Nº de cuestionarios explotados				
Media de todos los apartados analizados (escala 1 a 10)				
Adolescentes				
Nº de cuestionarios explotados				
Media de todos los apartados analizados (escala 1 a 10)				
Adultos				
Nº de cuestionarios explotados				
Media de todos los apartados analizados (escala 1 a 10)				
Grado de consecución a juicio de los progenitores				
Empleados, socios y voluntarios				
Nº de cuestionarios explotados				
Media de todos los apartados analizados (escala 1 a 10)				

## 2.2.1 Cuestionarios de satisfacción a menores

Todos los cuestionarios explotados para niños/as y adolescentes (hombres y mujeres), deben cumplimentarse de forma voluntaria y anónima.

**Para la evaluación cuantitativa de niños y niñas** se utilizan las respuestas en la escala facial. Se identificad numéricamente cada una de las respuestas gráficas del cuestionario de la forma siguiente, siendo 5 la puntuación máxima :

- mucho/muy bien/muy majos: valor “5”
- bastante/bien/majos: valor “4”
- más o menos/bastante/aceptable: valor “3”
- poco/no muy bien/pesadas: valor “2”
- nada/mal/insufribles. valor “1”

# MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS

Cuando hay 3 respuestas posibles, la puntuación asignada es siendo 3 la puntuación máxima:

- Sí: valor “3”
- A veces: valor “2”
- No: valor “1”.

El cálculo de las medias aritméticas de los resultados obtenidos se traslada por comodidad a una escala de 1 a 10, siendo 10 la puntuación máxima.

Los beneficiarios responden a las preguntas relativas a las actividades en las que han participado.

Las preguntas tienen también la finalidad de ayudar a los niños/as, adolescentes y a los educadores a reflexionar sobre las actividades propuestas y las relaciones que se establecen, colaborando a focalizar los puntos débiles de la intervención y desempeñando así la función de importante instrumento de feed-back que usar para mejorar la calidad del servicio.

## 2.2.2 Cuestionarios de satisfacción a adultos

Todos los cuestionarios explotados se cumplimentan de forma voluntaria y anónima.

Los destinatarios han respondido a todos los apartados dando una puntuación de 1 a 5 (1=muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3=aceptable, 4=satisfecho, 5=muy satisfecho). El resultado de los diferentes apartados ha sido calculado en base a la media aritmética. El cálculo de las medias aritméticas de los resultados obtenidos se traslada por comodidad a una escala de 1 a 10, siendo 10 la puntuación máxima.

Nos parece interesante aportar también algunos resultados relativos al apartado “**En resumen**” que consideramos significativos al fin de medir si las familias cumplen con el objetivo que la Asociación se propone denominado: “Promover acciones que faciliten y favorezcan la convivencia familiar, la asunción de funciones parentales positivas y el adecuado desarrollo de los menores”. Con este fin se les ha pedido a los progenitores que contesten a cuatro preguntas considerando que el objetivo está totalmente cumplido cuando los progenitores han respondido positivamente (“sí”), o cuando los progenitores responden “a veces” dando una motivación ajena a la Asociación o sin motivación. El objetivo operativo se considera no cumplido cuando responden “no” o “a veces” con una motivación que depende de la Asociación.

Los cuestionarios se encuentran a disposición en la sede de la Asociación.

## 2.2.3 Cuestionarios de satisfacción de las personas contratadas, voluntarias y socias

Todos los cuestionarios explotados han sido rellenados de forma voluntaria y anónima en el mes de diciembre. El total de los cuestionarios rellenados es de 72 (49 mujeres y 23 hombres). Se pide responder a las preguntas dando una puntuación de 1 a 5, siendo 5 la máxima. El resultado de los diferentes aspectos valorados ha sido calculado en base a la media aritmética y ha sido trasladado a una escala de 1 a 10.

La media final de las respuestas es de 9,64 para las mujeres y de 9,42 para los hombres. Los cuestionarios se encuentran a disposición en la sede de la Asociación.

## 2.3 Evaluación cualitativa y mejora del servicio

Desde el punto de vista de la mejora de la **calidad** se revisan anualmente los cuestionarios de satisfacción, la carpeta del beneficiario y los registros de las horas, y se realizan cambios cuando son necesarios.

Se alazan los indicadores siguientes:

# MANUAL DE CALIDAD DE PROYECTOS

# GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

## 3 GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

Tres son las principales funciones del seguimiento de la calidad de los procesos

1. La retroalimentación o mejora de las acciones ejecutadas o en ejecución.
2. El aprovechamiento de las experiencias del pasado para actividades futuras.
3. La rendición de cuentas hacia los financiadores y la opinión pública.

AL10 incorpora para el año 2026 en un sistema de calidad en el apoyo y gestión de programas y proyectos sociales para el **beneficio de personas desfavorecidas** basado en la norma ISO 9001:2015.

Se observan igualmente los principios de transparencia y buenas prácticas propuestos por la Fundación Lealtad.

Toda actividad desarrollada es analizada y evaluada continua y simultánea examinando los progresos al mismo tiempo que los problemas que se detecten durante la ejecución.

De esta forma el colectivo atendido incrementa sus capacidades y reduce su vulnerabilidad y que la organización pueda rectificar sus puntos débiles y consolidar los fuertes.

Además, también se hace una evaluación final para valorar el cumplimiento global de la misión de la asociación una vez finalizado el periodo y así extraer las correspondientes conclusiones.



*Todo el diseño y ejecución de los proyectos se llevan a cabo conforme a los siguientes procedimientos*

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### 3.1 Grado de consecución del objetivo general y de los objetivos específicos establecidos

La evaluación determina el grado de consecución de los objetivos perseguidos en el proyecto:

#### 3.1.1 Objetivo general:

Favorecer la inclusión social de personas en situación de exclusión social a través de la cobertura de necesidades básicas de manutención, vestimenta, higiene, atención sanitaria y psicológica y atención jurídica, así como procurar un acompañamiento social, cercano y de calidad.

#### 3.1.2 Objetivos específicos:

1. Cubrir las necesidades básicas de alimentación de personas sin recursos: en comedores y a pie de calle.

2. Cubrir las necesidades básicas de personas sin recursos: abrigo (ropa, calzado y textil) e higiene (servicio de lavandería, duchas y peluquería).

3. Mejorar la salud de personas sin recursos a través de una atención médica y psicológica personalizada presencial y a través de plataforma virtual

4. Promover la inclusión socio laboral de personas vulnerables, incluye asesoramiento jurídico esencial para trámites administrativos.

5. Sensibilización social y fomento de la participación de personas voluntarias y de nuevos aliados.

En la evaluación se revisarán la eficacia, la eficiencia, la pertinencia, el impacto y la viabilidad entre otros componentes

Criterios de evaluación						
	Eficiencia	Eficacia	Impacto	Pertinencia	Viabilidad	Cobertura
Objetivo general						
Objetivo específico 1						
Objetivo específico 4						
Objetivo específico 5						
Resultados						
Actividades						

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

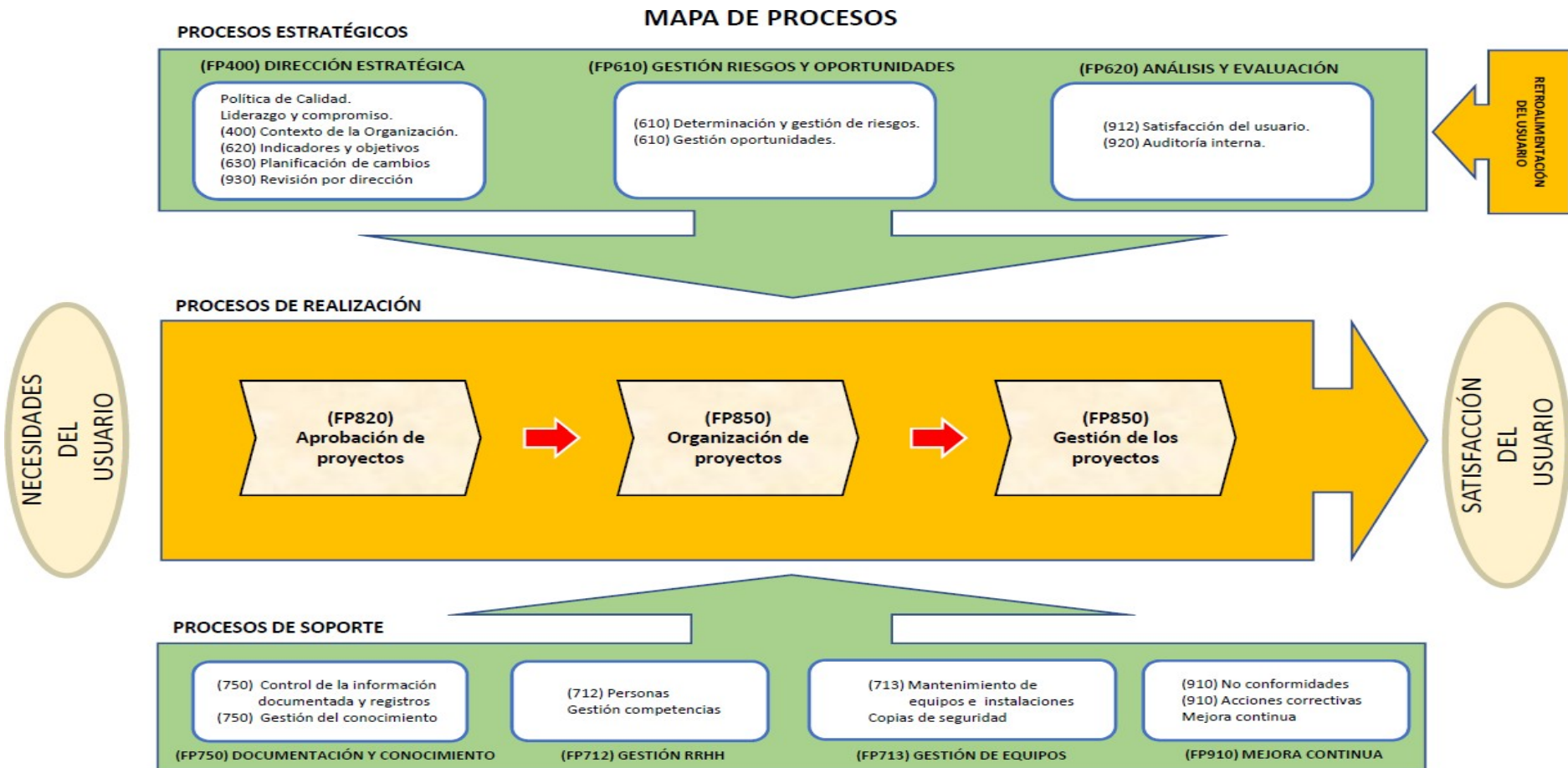
Recursos						
----------	--	--	--	--	--	--

Cada objetivo es analizado a partir del mapa de procesos de la entidad que se muestra a continuación, de forma que no quede ningún aspecto sin ser observado, según el flujo y estructura diseñado.

Partiendo del mismo, tienen lugar las correspondientes actividades dirigidas a definir y resolver los diferentes aspectos que atienden al objetivo general.



## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION



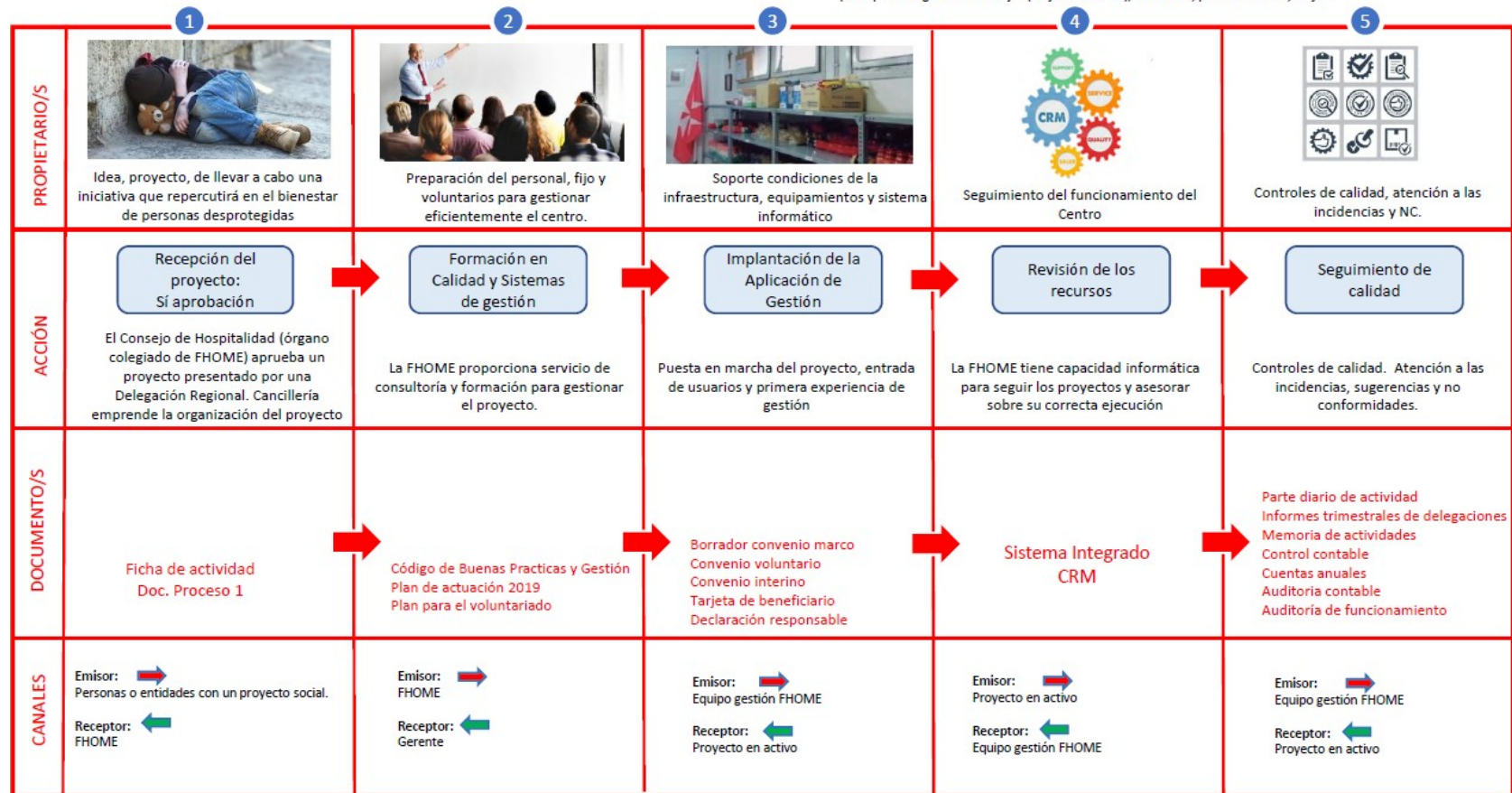


## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### Resumen

La FHOME recibe y selecciona proyectos de interés social, cuando es aprobado se dota a este proyecto la capacidad de llevarlo a cabo, implantando un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice su correcta ejecución, siempre basado en la cultura de la optimización de los procesos y de los recursos, para llegar al mayor número de personas y para que se haga cada vez mejor (mejora continua), *hacer más, pero sobre todo, mejor.*

### Mapa global del proceso de realización: Gestión de Proyectos





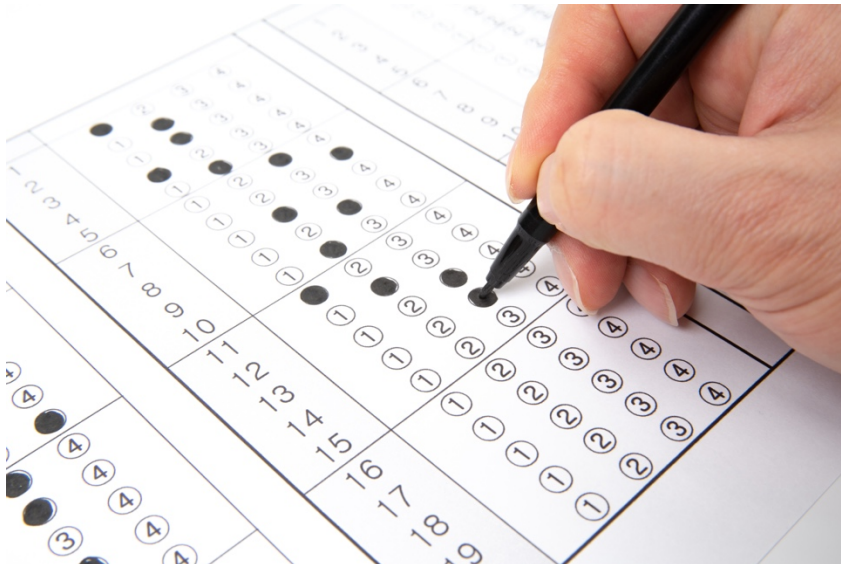
## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### 3.2 Determinación de las actividades realizadas, grado de ajuste a lo previsto en la programación y estimación de su contribución al logro de los objetivos

El proyecto se gestiona utilizando Mapas de Procesos, protocolos, instrucciones operativas, programas de formación e indicadores de calidad.


Haciendo uso de sistemas de gestión de la calidad para proporcionar, no solo transparencia, sino garantía de que los recursos económicos obtenidos se emplean con la máxima eficiencia para llegar al mayor número de personas posibles.

- Creando un sistema de aprobación de proyectos de interés para el bien común.
- Sosteniendo un sistema de gestión de los proyectos que sea efectivo, eficaz y eficiente.
- Creando una red colaborativa que una personas, administraciones, empresas, asociaciones, etc.
- Contando con personal estable y voluntarios en los diferentes grados de participación.
- Promoviendo la comunicación y sensibilización social para la asistencia al desprotegido, la inclusión y la integración social.



El documento inicial y en cuyo seguimiento se sustenta el sistema de evaluación es el cronograma de planificación del sistema. El formato del mismo es el que se observa a continuación

# GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

 ORDEN DE MALTA ESPAÑA														
Num	Concepto	Año 2021												Notas
		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbre	octubre	novbre	dicbre	
1	Auditoria													
2	Revisión por la Dirección													
3	Planificación sistema 2021													
4	Gestión No conformidades / Incidencias / Sugerencias													
5	Control de gastos													
6	Establecimientos objetivos													
7	Seguimiento objetivos													
8	Seguimiento indicadores													
9	Plan de Formación													
10	Revisión contexto y DAFO-CAME													
11	Revisión registro de riesgos													
12	Revisión registro de satisfacción del cliente													
13	Revisión registro fiabilidad proveedores													
14	Revisión N. Conformidades Significativas													
15	Auditoría Interna (Certificación)													
16	Revisión por la Dirección (Certificación)													

# GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

17	Medidas correctivas Auditoria (Certificación)													
18	Auditoria externa de certificación ISO 9001:2015													
19	Justificación													

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

A partir de dicha planificación se hace uso de varios documentos, establecidos en la ISO 9001:2015:

### 3.2.1 Plan de acción (anexo 1) con especificación de

- Acción a desarrollar
- Origen
- Prioridad
- Responsable
- Recursos (en €)
- Fecha prevista
- Estado
- Seguimiento
- Fecha cierre
- Resultado

### 3.2.2 Gestión del riesgo (anexo 2) con especificación de Riesgo

- Mapa de procesos
- Proceso "Posible consecuencia (efecto en caso que el riesgo ocurra)"
- Verificaciones y/o controles actuales
- Contexto
- Consecuencia
- Probabilidad
- Nivel Riesgo
- Acciones a realizar
- Fecha prevista de realización
- Responsable
- Costes
- Estado
- Fecha cierre (finalización) acción
- Consecuencia
- Probabilidad
- Riesgo
- Eficacia
- Responsable evaluación

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### 3.2.3 Cuadro de Mando (anexo 3)

En las reuniones mensuales se hace un seguimiento detallado de la actividad, tanto desde un punto de vista cualitativo, a partir de los partes diarios de actividad y los de incidencias, como en el plano cuantitativo, dirigido a actualizar el cuadro de mando

Ac-tividad	Previsto	Ejecutado	Imputación
Acogida e identificación del colectivo beneficiario en todas las actividades.			
Preparación diaria de menús y bolsas de comida, de lotes de alimentos no perecederos y de higiene para su distribución			

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

Ac- tividad	Previsto	Ejecutado	Imputación
Distribución de los alimentos en comedores y a pie de calle			
Servicio de Ropero Solidario. Recepción, acondicionamiento y clasificación de los materiales. Entrega de ropa, calzado y textil a las personas beneficiarias			

### 3.2.4 Indicadores evaluados

La evaluación se desarrolla a partir de datos cuantitativos y cualitativos:

#### Indicadores cuantitativos:

- Número de personas atendidas en las actividades
- Número de consultas atendidas en cada especialidad: medicina general o de familia, atención psicológica, servicio de podología, servicio de fisioterapia, revisión odontológica, consulta de cardiología
- Número de consultas atendidas por videollamada
- Número de campañas de revisión oftalmológica, odontológica o de vacunación
- Número de entrevistas realizadas
- Número de itinerarios acordados con las personas atendidas
- Número de organizaciones, instituciones y empresas que apoyan la inserción sociolaboral de las personas beneficiarias
- Número de cursos de formación ofrecidos
- Número de personas orientadas
- Grado de satisfacción (porcentaje) manifestado por el colectivo atendido
- Número de intervenciones de sensibilización
- Número de voluntarios participantes
- Número de nuevos aliados del proyecto
- Grado de satisfacción de las personas atendidas

#### Indicadores cualitativos:

- Encuesta de satisfacción al colectivo beneficiario de las actividades sobre la realización de las mismas.
- Entrevistas con las personas beneficiarias y voluntarias, para evaluar el grado de consecución de los objetivos marcados y de las necesidades cubiertas.

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

- Documentos realizados por el voluntariado: informes, artículos...
- Base de datos CRM

### 3.2.5 Fuentes de verificación

Se utilizan las siguientes fuentes de verificación:

- Partes diarios de los Responsable de día.
- Actas de reuniones
- Certificados de colaboración de las entidades.
- Albaranes de compra de materiales necesarios y no donados.
- Convenios de colaboración con entidades
- Declaración responsable de las personas beneficiarias
- Encuesta colectivo atendido
- Resultado Encuestas colectivo atendido
- Encuesta voluntariado
- Resultado Encuestas voluntariado
- Folleto informativo sobre las actividades y horarios
- Memoria anual

### 3.2.6 Planificación de cambios (anexo 4) y gestión de no conformidades (anexo 5)

Partiendo de los informes diarios, de las reuniones programadas o de las incidencias acaecidas, tanto los profesionales como los voluntarios pueden emitir un documento de gestión de no conformidad.

La dirección del proyecto a continuación acometerá las acciones necesarias para la planificación de cambios

## 3.3 Canal de denuncias y hojas de reclamaciones

Del mismo modo, serán objeto de valoración tanto las eventuales hojas de reclamaciones como las entradas al [canal de denuncias](#) de la web.

## 3.4 Indicación de quién efectuará la evaluación

Se hará una evaluación constante en tres planos diferentes

- a) Profesionales de la entidad.
- b) Voluntarios especializados, responsables de equipo.
- c) Junta Directiva.

## 3.5 Indicación del momento en el que se realizará la evaluación

- a) Inicial, al definir el plan de actuación estableciendo indicadores y metas (Junta Directiva)
- b) Mensual
  - a. Seguimiento de presupuestos y grados de cumplimiento de subvenciones recibidas (profesionales)

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

- b. seguimiento de actividad: partes diarios y de incidencias (voluntarios)
  - c. Análisis de la gestión del riesgo
  - d. Actualización del cuadro de mando de la entidad
- c) Trimestral
  - a. Informe de ejecución a la Junta: Comparativas con trimestres anteriores
- d) BIANUALES
  - a. Encuestas de satisfacción a personas beneficiarias
  - b. Encuestas de satisfacción a voluntariado
- e) Liquidación del proyecto o cierre de ejercicio (lo que suceda antes)
  - a. De subvenciones recibidas (individualizado por subvención)
    - b. Del Plan de Actuación y Cuentas anuales de la Entidad

### 3.6 Indicación del procedimiento de evaluación y de recogida de datos

Conforme a la información disponible según lo establecido en los puntos 3 y 4, se efectuarán las evaluaciones programadas de acuerdo al calendario del punto 6 (indicación del momento en que se realizará la evaluación)

Dichas evaluaciones serán recogidas en un documento como el que figura en la imagen siguiente:

	<b>EVALUACION DEL PROYECTO</b> (NOMBRE DEL PROYECTO)	900 v1
Madrid, (lugar y fecha)		
<b>Punto del plan</b>	<b>Asistentes</b>	
<input type="checkbox"/> Inicial o de nuevo ejercicio económico  <input type="checkbox"/> Presupuestos y cumplimiento de subvenciones (mensual)  <input type="checkbox"/> Actividad, partes diarios e incidencias (mensual)  <input type="checkbox"/> Análisis gestión del riesgo (mensual)  <input type="checkbox"/> Actualización cuadro de mando (mensual)  <input type="checkbox"/> Trimestral  <input type="checkbox"/> Informe trimestral de ejecución al Patronato  <input type="checkbox"/> Liquidación de subvención  <input type="checkbox"/> Liquidación Plan de Actuación y Cuentas anuales		



## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

**Temas tratados**

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### 3.7 Estudio comparativo con los resultados obtenidos en años anteriores

No procede

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### ANEXO 1: PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN

PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN												
								No iniciadas	7	Acciones abiertas	14	610-B Planificación. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
								En progreso	6	Acciones cerradas	13	850-D Mejora continua
								Finalizadas	1	%	50%	Act Enero -Diciembre 2021
								Incidencias <i>in time</i>	0			v1
Num	Fecha	Proceso	Origen	Acción a desarrollar	Prioridad	Responsable	Recursos (en €)	Fecha prevista	Estado	Seguimiento	Fecha cierre	Resultado
1	26/01/2021	Soporte	Plan de evaluación	Calendario compartido	Alta	JLL		05/012/2020	Finalizado	quincenal	31/12/2020	Correcto
2	26/01/2021	Estratégico	Plan de evaluación	Cronograma	Alta	JLL			En progreso	quincenal	31/12/2020	
3	26/01/2021	Estratégico	Plan de evaluación	plan de acción	Alta	JLL			En progreso	quincenal	31/12/2020	
4	26/01/2021	Estratégico	Plan de evaluación	evaluación riesgo	Alta	JLL			En progreso	quincenal	31/12/2021	
5	26/01/2021	Estratégico	Plan de evaluación	cuadro de Mando	Alta	JLL			En progreso		31/12/2021	
6	26/01/2021	Estratégico	Plan de evaluación	cambios y gestión no conformidades	Media	JLL			En progreso		31/12/2021	
7	26/01/2021	Estratégico	seguimiento indicador	partes diarios	Media				No iniciado		31/12/2021	
8	26/01/2021	Estratégico	Seguimiento indicador	Revisión definición y metas de indicadores	Media	CP			No iniciado		31/12/2021	
9	26/01/2021	Producción	seguimiento indicador	Actualizar encuestas de satisfacción	Media	THB			No iniciado		31/12/2021	
10	26/01/2021	soporte	seguimiento indicador	seguimiento comunicaciones	Media	SG			No iniciado		31/12/2021	
11	26/01/2021	soporte	seguimiento indicador	hoja control gastos	Alta	LR			En progreso	quincenal	31/12/2021	
12		Soporte	seguimiento indicador	CRM contactos	Alta				No iniciado		31/12/2020	
13		Soporte	seguimiento indicador	CRM actividades	Alta				No iniciado		31/12/2021	
14		Producción	Análisis contexto	Control de acceso y presencia	Alta	JLL		29/02/2020	No iniciado			

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

## ANEXO 2: GESTIÓN DE RIESGOS

[illegible]

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

## ANEXO 3: CUADRO DE MANDO

[illegible]

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### ANEXO 4: PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

1	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	630-A v1
---	------------------------------	-------------

Num	Fecha Inicio	Caso	Estado
2		Capítulo 6.3 de la Norma ISO 9001:15 Planificación de los cambios	
3			Implantando
4			Finalizada
5			Finalizada
6			Finalizada
7			Evaluando
8			Iniciada
9			Indicar
10			Indicar
11			Indicar
12			Indicar
13			Indicar
14			Indicar
15			Indicar
16			Indicar
17			Indicar
18			Indicar
19			Indicar
20			Indicar
21			Indicar
22			Indicar
23			Indicar
24			Indicar
25			Indicar



# GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

## Sigue ANEXO 4: PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

2	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	630-A v1
---	------------------------------	-------------

Una mala planificación (en cualquier aspecto de la vida), puede llevarnos a un fracaso seguro.

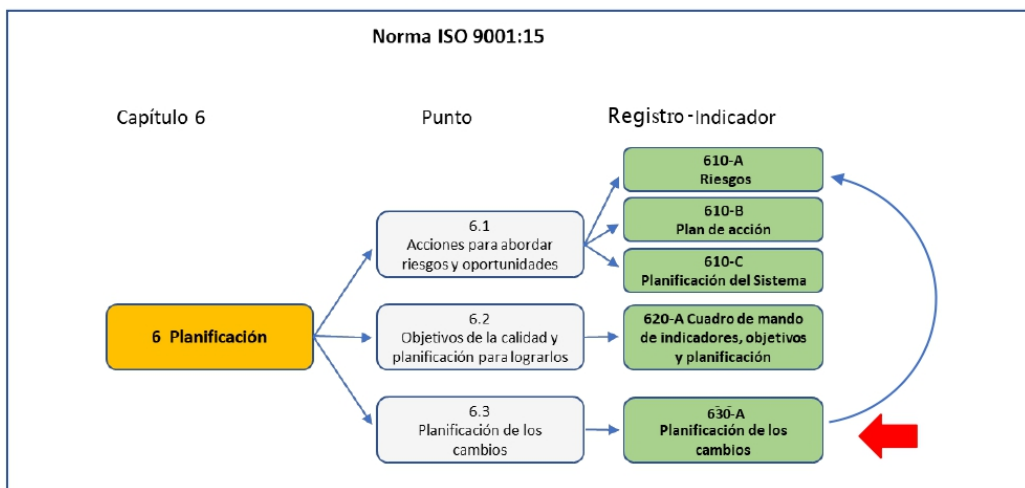
### Capítulo 6.3 de la Norma ISO 9001:15 Planificación de los cambios

Norma ISO 9001:15.  
Punto 6.3 Planificación de los cambios

*“Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada”*

Cuando se determina que existe la necesidad de hacer cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), estos deben realizarse de forma programada, secuencial jerarquizada:

1. Se debe hacer una propuesta de implantación que se debe ratificar por consenso con los responsables.
2. Se debe evaluar que el impacto en el SGC tenga un riesgo asumible.
3. La Dirección debe evaluar si existen suficientes recursos y si se deben realizar cambios en los niveles de responsabilidad.



**Calculadora del Índice de riesgo en cambios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

Probabilidad que afecte negativamente al SGC		Impacto negativo en el SGC		Índice de riesgo
5 - Muy alta		5- Muy alto		0,0%
4 - Alta				
3 - Moderada				
2 - Baja				
1 - Muy baja				
		5- Muy alto		
		4- Alto		
		3- Moderado		
		2- Bajo		
		1- Muy bajo		

Clique para acceso directo

Se encuentra

0600 Planificació. Gestió riscos i oportunitats

600-CA Calculo Indice nivel de riesgo

Este cálculo se necesitará para cumplimentar los formularios

A inicio

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### Sigue ANEXO 4: PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	630-A v1
---	------------------------------	-------------

<b>Estado</b> <span style="background-color: #d9e1f2; padding: 2px;">Implantando</span>	<b>Origen</b>
<input checked="" type="radio"/> Iniciada <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 50px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span> <input type="radio"/> No iniciada	<input type="radio"/> Legal <input checked="" type="radio"/> Estratégico <input checked="" type="radio"/> Interno <input checked="" type="radio"/> Realización <input checked="" type="radio"/> Soporte
<input checked="" type="radio"/> Evaluando <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 50px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span> <input type="radio"/> No evaluando	
<input checked="" type="radio"/> Aprobada <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 50px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span> <input type="radio"/> Desestimada <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 50px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span>	
<input checked="" type="radio"/> Implantando <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 50px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span> <input type="radio"/> No	
<input checked="" type="radio"/> Finalizada <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 50px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span> <input type="radio"/> No	
<input checked="" type="radio"/> Primer seguimiento <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 50px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span> <input type="radio"/> No	

EVALUACIÓN			
A petición de <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 150px; height: 15px;"></span>	Proceso <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 180px; height: 15px;"></span>		
Cambio a realizar <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 380px; height: 15px;"></span>			
Objetivo del cambio			
Descripción del cambio			
Estimación costes, tiempos, Personal, material, cambios En infraestructura, etc...			
<b>Índice de riesgo</b> <small>(Se realiza con la calculadora. Ver Pag.2)  <a href="#">Clique para acceso directo a Calculadora</a> </small>	4%	<input checked="" type="radio"/> Se aprueba <input type="radio"/> No se aprueba	Nombre <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span> Fecha <span style="background-color: #d9e1f2; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>

REALIZACIÓN	
Riesgos asumibles (Añadir a 610-A riesgos)	
Requerimientos legales	
Material, equipos, kits herramientas....	
Actualización de puestos de trabajo y evaluación competencias	
Primer seguimiento	

A inicio

## GESTION DE LA CALIDAD EN LA ASOCIACION

### ANEXO 5: GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

	<b>NO CONFORMIDAD / RECLAMACIÓN USUARIO / EMPRESA DONANTES</b>	Imp. 910-8 V1
--	--	------------------

Fecha:

Nombre usuario / proveedor / empresa:

Documento relacionado:

Quién abre la no conformidad:

<b>DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD</b>

<b>ACCIONES REALIZADAS PARA SOLUCIONAR LA NO CONFORMIDAD (PARA SALIR DEL PASO)</b>

<b>POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD (POR QUÉ HA PASADO)</b>

<b>ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS PARA QUE NO VUELVA A OCURRIR PERMANENTEMENTE</b>

<b>COMPROBACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA</b>
Descripción de la comprobación:

<b>CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTORA</b>
Coste de la implantación correctora (si la hubiera)
Fecha cierre
Responsable

## ANEXO 6: CONTROL Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

		CONTROL Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES												Índice Calidad proveedores		
Nº	NOMBRE EMPRESA	EMAIL	PRODUCTO O SERVICIO SUMINISTRADO	CRITICIDAD DEL PROVEEDOR	CRITERIO 1	CRITERIO 2	Calidad (1 poca, 4 mucha)	Plazo de Entrega (1 lento; 4 rápido)	Precio (1 caro; 4 barato)	TOTAL	CALIFICACION	REALIZADA POR	FECHA EVALUACIÓN / REEVALUACIÓN	NO CONFORMES		
														2019		2020
														Nº	Coste	
1	2A PROMOCIONES PUBLICITARIAS	info@2apublic.com	merchandaising	BAJA	Histórico		3	4	3	83.3%	APTO	Teresa	01/06/2021			
2	ALR SOLUTION S.L.	marcos.jordan@alrsoluciones.com	página Web	MEDIA	Recomendación		3	3	4	83.3%	APTO	Beltran	01/06/2021			
3	ANFORA ESMALTES,S.L. ....	<a href="mailto:narcisovallejo@anforaesmaltes.com">narcisovallejo@anforaesmaltes.com</a>	merchandaising	BAJA	Recomendación		4	4	3	91.7%	APTO	Felipe	01/06/2021			
4	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA FUNDRAISING	info@aefundraising.org	consultoria	BAJA	Acreditación		3	3	4	83.3%	APTO	Jose Luis	01/06/2021			
5	CARLIN - PAPELERIA		mat. Oficina	BAJA	Proximidad		3	4	3	83.3%	APTO	Alicia	01/06/2021			
6	COMERCIALIZADORA R. GAS & POWE		suministros	ALTA	Visita		3	4	3	83.3%	APTO	Soledad	01/06/2021			
7	Constant Contact		Mailing	MEDIA	Acreditación		3	4	3	83.3%	APTO	Beltran	01/06/2021			
8	COPY CENTRO OPERA S.L.	info@copycentroopera.es	mat oficina	MEDIA	Proximidad		3	4	4	91.7%	APTO	Alicia	01/06/2021			
9	CORREOS		mensajería	MEDIA	Certificado		3	4	3	83.3%	APTO	Alicia	01/06/2021			
10	FENIE ENERGIA S.A.		suministros	ALTA	Visita		3	4	3	83.3%	APTO	Soledad	01/06/2021			
11	FUNDACION SUMMA HUMANITATE	<a href="mailto:jrlopez@fundacionhumanitate.org">jrlopez@fundacionhumanitate.org</a>	consultoria	ALTA	Recomendación		4	3	4	91.7%	APTO	Jose Luis	01/06/2021			
12	INTERLAND VIAJES	<a href="mailto:mmgutian@interland.es">mmgutian@interland.es</a>	ag. Viajes	MEDIA	Histórico		4	4	3	91.7%	APTO	Laura	01/06/2021			
13	INV SEGURIDAD	<a href="mailto:cliente@invseguridad.com">cliente@invseguridad.com</a>	PCI	MEDIA	Histórico		3	4	3	83.3%	APTO		01/06/2021			
14	IÑIGO CASLA URIARTE	<a href="mailto:administracion@notariacuzco.com">administracion@notariacuzco.com</a>	notario	BAJA	Recomendación		3	4	4	91.7%	APTO	Jose Luis	01/06/2021			
15	JAVIER BULLON CONSULTING S.L.	<a href="mailto:javier@bullon.com">javier@bullon.com</a>	gestoría	MEDIA	Histórico		4	4	3	91.7%	APTO	Soledad	01/06/2021			
16	NOMMAC PROECTOS S.L.	<a href="mailto:crsthian@nommac.net">crsthian@nommac.net</a>	TIC	ALTA	Recomendación		3	3	4	83.3%	APTO	Jose Luis	01/06/2021			
17	SER EL CONVENTO,S.L.		Limpieza	MEDIA	Histórico		4	4	3	91.7%	APTO	Soledad	01/06/2021			
18	SERENUR S.L.	<a href="mailto:serenur@serenur.com">serenur@serenur.com</a>	Mensajería	MEDIA	Histórico		3	4	3	83.3%	APTO	Alicia	01/06/2021			
19	SIMPLY SMART S.L.	<a href="mailto:jlabeolo@simplysmart.es">jlabeolo@simplysmart.es</a>	TIC	ALTA	Recomendación		4	4	3	91.7%	APTO	Soledad	02/06/2021			
20	TELEFONICA DE ESPANA, S.A.U.	<a href="mailto:n.rincon@telemovil.es">n.rincon@telemovil.es</a>	suministros	MEDIA	Histórico		3	3	4	83.3%	APTO	Soledad	03/06/2021			
21	PROSEGUR		seguridad				2	2	4	66.7%						1
22	FERNANDO SALGADO CORREDURIA SEGUROS		seguros				4	4	4	100.0%						