

# PLAN DE CALIDAD

Asociación Línea 10



*Aprobado por la Junta Directiva el día 24/04/2026*



# Índice

<b>1. Contexto Institucional y Compromiso con la Calidad .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Marco Estratégico: Misión, Visión y Valores.....</b>	<b>3</b>
Valores Fundamentales en la Intervención Diaria .....	3
<b>3. Análisis de las Partes Interesadas (Grupos de Interés).....</b>	<b>3</b>
<b>4. Sistema de Evaluación de Calidad .....</b>	<b>4</b>
4.1. Sistema de evaluación de calidad .....	4
4.2. Informe sinóptico de recogida de datos .....	5
4.3. Evaluación y mejora del servicio .....	6
<b>5. Gestión de Datos y Herramientas Tecnológicas: CRM y ERP.....</b>	<b>6</b>
5.1. Gestión Integral de la Intervención y Trazabilidad del Impacto (Sistema CRM) .....	6
5.2. Gestión Financiera Avanzada y Contabilidad Analítica (Sistema ERP) .....	7
<b>6. Resultados de Satisfacción e Impacto Social: Modelo de Reporte y Análisis</b>	<b>8</b>
6.1. Estructura de Presentación de Resultados .....	8
6.2. Claves para la Interpretación de los Datos .....	9
6.3. Soporte Documental de Verificación .....	9
<b>7. Plan de Acción y Futuro del Servicio .....</b>	<b>9</b>
<b>Documentos .....</b>	<b>11</b>
D1. Formación en implantación de sistemas de calidad y control.....	11
D2. Cuestionario de satisfacción de niños y niñas .....	15
D3. Cuestionario de satisfacción de adolescentes (hombres y mujeres) .....	17
D4. Cuestionario de satisfacción de los progenitores .....	18
D5. Cuestionario de satisfacción de las personas contratadas, voluntarias y socias .....	19
D6. Carpeta del beneficiario.....	20
D7. Expediente de la familia .....	22
D8. Proyecto de Intervención Educativa (PIE) .....	23

## 1. Contexto Institucional y Compromiso con la Calidad

La calidad en la Asociación Línea 10 no se concibe como un mero trámite administrativo, sino como la piedra angular que permite preservar y evolucionar el legado del Padre Etienne Pernet y el Padre Luigi Giussani. El modelo de gestión es la prolongación de la “práctica asistencial moderna” que surgió en los barrios obreros de París en el siglo XIX, gracias a las Hermanas de la Caridad de la Asunción. La intuición de Pernet —transformar la vida de las familias mediante la presencia en el hogar— sigue siendo el estándar de excelencia, impulsando una atención domiciliaria y un cuidado de menores centrados en el encuentro humano y no solo en la ejecución de tareas.

En el seno de la Asociación, la asistencia de calidad se entiende como una forma de caridad profesionalizada, donde el rigor se conjuga con la ternura. La herencia carismática sitúa la “presencia” como eje central, exigiendo una estructura lógica que defina claramente la identidad y los objetivos en cada hogar que abre sus puertas al equipo.

## 2. Marco Estratégico: Misión, Visión y Valores

La eficacia del equipo, compuesto por profesionales y voluntarios, se sustenta en una brújula compartida. Luigi Giussani, en 1958, destacó la “unidad entre misión y vida” de las Hermanas de la Caridad, una unidad que hoy se exige al sistema de calidad de la Asociación. La misión se centra en promover acciones que faciliten la convivencia familiar y el desarrollo integral de los menores, especialmente en entornos obreros y con situaciones de vulnerabilidad.

### Valores Fundamentales en la Intervención Diaria

- **Hospitalidad y Sagrario del Hogar:** Se entra en la casa del otro con absoluto respeto, reconociendo la sacralidad del ámbito familiar y la dignidad de cada persona.
- **Unidad de Vida y Misión:** Se entiende que la gestión profesional y el compromiso vocacional son inseparables; cada dato registrado representa un acto de cuidado.
- **Fecundidad del Encuentro:** La relación educativa se valora como un acontecimiento humano, capaz de transformar tanto al beneficiario como al educador.
- **Corresponsabilidad:** La calidad es una tarea que involucra por igual a voluntarios, educadores y socios, todos bajo el mismo estándar de excelencia.

Estos valores adquieren sentido solo si se someten al juicio de quienes reciben el servicio, por lo que la gestión se orienta a la escucha activa.

## 3. Análisis de las Partes Interesadas (Grupos de Interés)

La Asociación Línea 10 supera la gestión basada en tareas para enfocarse en la satisfacción personal de los beneficiarios. El feedback de los grupos de interés es considerado el motor del cambio estratégico y no una mera estadística.



<b>Grupo de Inte- Necesidad Principal</b>	<b>Canal de Escucha (Encuestas/CRM)</b>
Niños y Niñas	Entorno seguro y apoyo educativo. Cuestionario con escala facial (actualizada a 5 puntos).
Adolescentes	Referentes de confianza y escucha. Cuestionario anónimo (escala 1-5 convertida a 1-10).
Progenitores	Apoyo en funciones parentales. Encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias.
Personal Contratado	Con-Coherencia y herramientas eficaces. Evaluación anual y cuestionario de satisfacción laboral.
Voluntarios	Sentido y formación en la tarea. Cuestionarios de satisfacción y reuniones de seguimiento.
Socios	Transparencia y eficiencia. Informe sinóptico de datos y rendición de cuentas.

La identificación de estas necesidades obliga a estructurar niveles de evaluación que permitan verificar el cumplimiento de la promesa fundacional.

## 4. Sistema de Evaluación de Calidad

El sistema de evaluación de calidad se basa en la experiencia acumulada y permite registrar el desarrollo de la actividad, identificar puntos críticos y buscar soluciones. Se articula en tres puntos:

### 4.1. Sistema de evaluación de calidad

El sistema de calidad interno está diseñado por personas con formación específica en implantación de sistemas de calidad y control (documento 1) que trabajan en equipo.

La evaluación se realiza a tres niveles:

#### 4.1.1. Nivel del servicio. Utilizamos varios instrumentos

- A través de un sistema de gestión avanzada (CRM) (véase apartado 3) el personal (contratado y voluntario) apunta diariamente las actividades realizadas (personas que participan, lugar de desarrollo, duración) y las entidades con las que se colabora, de modo que se puede acceder de forma automatizada y centralizada al Registro de horas de personal contratado y voluntario, Registro de las horas semanales, Registro de servicios/ actividades orientadas a distintos miembros del núcleo familiar, Registro de actividades grupales (Campamentos de verano, Semana Santa y Navidad. Talleres) y Listado de niños, niñas, adolescentes (mujeres y hombres)
- Cuestionario de satisfacción de los niños, niñas: se pide contestar a preguntas cualitativas y cuantitativas relativas a los servicios prestados (documento 2).
- Cuestionario de satisfacción de adolescentes (hombres y mujeres): se pide contestar a preguntas cualitativas y cuantitativas relativas a los servicios prestados (documento 3)



- Cuestionario de satisfacción de los progenitores (documento 4): 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 (documento 5).

*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 punto “Informe sinóptico de recogida de datos”).*

#### 4.1.2. Nivel económico.

El presidente y la tesorera se ocupan de realizar el presupuesto anual, controlar la gestión, su correcta aplicación y transparencia. Ver apartado 5. Gestión de Datos y Herramientas Tecnológicas (CRM y ERP)

#### 4.1.3. Nivel de la intervención.

- La carpeta del beneficiario (documento 6) es el instrumento metodológico que nos permite recoger los datos útiles para empezar la intervención, hacer un seguimiento y recoger el motivo y la fecha del cierre de la intervención.
- El expediente de la familia (documento 7) permite una visión de conjunto del trabajo que se realiza, su evolución y los contactos con los servicios que están implicados con la familia. Se obtiene periódicamente de la explotación de los datos del CRM.
- El registro de los beneficiarios (nombre, apellidos, parentesco, nº documento, teléfonos de contacto, domicilio, trabajador social, fecha de alta, fecha de baja), es un instrumento práctico que se obtiene de forma actualizada del CRM que recoge sintéticamente los datos de aquellas familias que apoya la Asociación.
- En el proyecto de intervención educativa (documento 8) se recogen las necesidades expresadas por los progenitores, los objetivos a alcanzar, actividades y temporalización.

## 4.2. 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 2)
- “Cuestionario de satisfacción de adolescentes (hombres y mujeres)” (documento 3)



- “Cuestionario de satisfacción de los progenitores” (documento 4)
- “Cuestionario de satisfacción de las personas contratadas, voluntarias y socias” (documento 5)

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.

### 4.3. Evaluación 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. Cuando se produce una desviación en la evaluación interna se sigue un enfoque sistemático para abordar la situación que consta de los siguientes pasos:

4.3.1. Identificación de la desviación: para entender claramente qué y dónde ha ocurrido (protocolos, desarrollo, resultados).

4.3.2. Análisis de causas: siendo necesaria la revisión de los datos, hablar con el personal involucrado y analizar los procedimientos que se estaban siguiendo.

4.3.3. Documentación: se registra la desviación y se analiza. Así se mantiene la transparencia en el proceso.

4.3.4. Desarrollo de un plan para corregir la desviación. Esto incluye la capacitación del personal (profesional y voluntario), ajustes en los procedimientos, o la activación de nuevas herramientas o recursos.

4.3.5. Implementación del plan de acción de manera efectiva, asegurando que todos los involucrados estén informados y comprometidos con los cambios.

4.3.6. Monitoreo y evaluación, de modo que comprobamos que la desviación se resuelve y que no se repita en el futuro.

4.3.7. Revisión y mejora continua. Revisión de los procedimientos para identificar cómo se pueden mejorar y prevenir futuras desviaciones. Este rigor preventivo refuerza la confianza del equipo y garantiza la seguridad de las familias atendidas.

## 5. Gestión de Datos y Herramientas Tecnológicas: CRM y ERP

### 5.1. Gestión Integral de la Intervención y Trazabilidad del Impacto (Sistema CRM)

La Asociación Línea 10 cuenta con un CRM personalizado y ajustado a sus necesidades reales.

El CRM centraliza datos y permite:



- Registrar la asistencia a actividades educativas, formativas y de apoyo.
- Gestionar el trabajo de voluntarios y profesionales según perfiles y disponibilidad.
- Reducir tiempos administrativos y priorizar la intervención directa.

#### 5.1.1. Seguimiento Integral de Familias y Menores

El sistema permite:

- Identificar necesidades específicas y personalizar la intervención.
- Evaluar el impacto de las acciones en el bienestar familiar.
- Detectar patrones y tendencias para decisiones estratégicas.

#### 5.1.2. Coordinación con Entidades Públicas y Privadas

El CRM facilita la colaboración mediante:

- Registro de acuerdos con otras organizaciones.
- Compartición segura de información garantizando la protección de datos.
- Derivación eficiente de casos y optimización de recursos.

#### 5.1.3. Seguridad y Protección de Datos

Cumple la normativa de protección de datos, con accesos restringidos por niveles de autorización para un uso ético y responsable.

#### 5.1.4. Acceso en Tiempo Real y Trabajo en Equipo

Al ser digital, el CRM permite:

- Consulta de datos actualizados en cualquier momento.
- Registro inmediato de incidencias y avances.
- Coordinación ágil entre profesionales sin pérdidas de información.

El CRM eleva la Calidad del Proyecto y mejora calidad técnica, eficiencia y transparencia, garantizando un impacto real y medible. Su uso optimiza recursos y fortalece la colaboración con entidades públicas y privadas, promoviendo la innovación y excelencia en la gestión social.

## 5.2 Gestión Financiera Avanzada y Contabilidad Analítica (Sistema ERP)

Como complemento indispensable al sistema de seguimiento social (CRM), la Asociación dispone de un segundo sistema de gestión avanzada de recursos (ERP - Enterprise Re-



source Planning). Esta herramienta constituye el pilar de la gestión administrativa y garantiza que la excelencia técnica del proyecto se sustente sobre una base económica transparente y rigurosa.

Los puntos clave que definen este sistema dentro de nuestro Plan de Calidad son:

#### 5.2.1. Integración de Contabilidad Analítica:

Más allá de los libros y registros contables obligatorios exigidos por el Plan General Contable, nuestro ERP integra un sistema de contabilidad analítica. Esto permite la segmentación de la realidad financiera de la entidad por **proyectos y centros de coste**, asegurando una trazabilidad absoluta de cada euro invertido.

#### 5.2.2. Control Presupuestario por Proyectos:

El sistema permite asignar gastos e ingresos de forma estanca a cada convocatoria o programa. El ERP garantiza que se pueda auditar y justificar de manera aislada la ejecución financiera de cualquiera proyecto, evitando todo tipo de duplicidad o confusión de fondos.

#### 5.2.3. Toma de Decisiones basada en la Evidencia:

La capacidad de generar informes financieros en tiempo real, cruzados con los datos de impacto del CRM, permite a la Dirección de la Asociación evaluar la eficiencia del servicio.

Este análisis del "coste por impacto" es fundamental para la mejora continua y la sostenibilidad de la intervención social a largo plazo.

#### 5.2.4. Transparencia y Rendición de Cuentas:

El uso de centros de coste facilita la generación de memorias económicas detalladas, proporcionando a los financiadores públicos y privados la seguridad de que los recursos se gestionan con el máximo rigor profesional, cumpliendo no solo con la normativa fiscal, siguiendo la referencia de estándares de calidad exigentes (ISO 9001:2015).

## 6. Resultados de Satisfacción e Impacto Social: Modelo de Reporte y Análisis

Este apartado define el estándar de presentación de resultados que la Asociación Línea 10 genera al cierre de cada periodo de intervención.

El sistema de reporte está diseñado para transformar los datos masivos del CRM en información estratégica que permita evaluar la calidad percibida y el impacto real en las familias.

### 6.1. Estructura de Presentación de Resultados

En cada ciclo de evaluación, los resultados se presentarán de forma comparativa y segmentada, estructurados en tres bloques de visualización:



1. **Panel de Satisfacción Multidimensional:** Se muestran las puntuaciones medias obtenidas en las escalas de valoración (0-10), segmentadas por grupos de interés: Menores, Adolescentes, Progenitores y Equipo Técnico/Voluntariado.
2. **Índice de Impacto Estratégico:** Un indicador porcentual que refleja el grado de consecución de los objetivos personalizados establecidos en el Proyecto de Intervención Educativa (PIE).
3. **Análisis Comparativo por Sexo:** Todos los datos anteriores se presentan desagregados por sexo para dar cumplimiento al Análisis de Impacto de Género, permitiendo identificar brechas o necesidades específicas de intervención.

## 6.2. Claves para la Interpretación de los Datos

Para garantizar una lectura objetiva de los resultados, la Asociación aplica las siguientes claves de interpretación:

- **Puntuación Neta de Satisfacción:** Las valoraciones se consideran "Óptimas" cuando se sitúan por encima de 8/10. Cualquier puntuación inferior a 7,5/10 activa automáticamente el Protocolo de Gestión de Desviaciones (Punto 4.3).
- **Correlación entre Satisfacción e Impacto:** Una clave crítica de interpretación es el cruce entre la satisfacción percibida (subjética) y el cumplimiento de objetivos operativos (objetiva). Se considera que el proyecto alcanza la excelencia solo cuando ambos indicadores mantienen una tendencia positiva paralela.
- **Análisis de Tendencias (Serie Histórica):** Los datos de cada periodo no se interpretan de forma aislada, sino en comparación con periodos anteriores. Esto permite distinguir entre variaciones coyunturales (un semestre específico) y tendencias estructurales en la calidad del servicio.
- **Identificación de Puntos de Fricción:** El sistema de interpretación pone especial foco en las respuestas con valoraciones extremas (bajas), utilizando el análisis cualitativo de las observaciones recogidas en el CRM para implementar acciones de mejora inmediata.

## 6.3. Soporte Documental de Verificación

Cada reporte de resultados se acompaña de los "Informes Sinópticos de Recogida de Datos" generados por el CRM, que sirven como fuente de verificación primaria para los auditores y organismos financiadores, garantizando la integridad y veracidad de la información presentada.

## 7. Plan de Acción y Futuro del Servicio

La visión de futuro de la Asociación Línea 10 se fundamenta en la innovación constante para alcanzar la excelencia humana. Tras la última evaluación, se establecen las siguientes prioridades estratégicas:

- Refinamiento de la escucha: seguir perfeccionando los instrumentos de recogida de opinión para captar con mayor precisión la voz de los menores.



- Simplificación metodológica: profundizar en la integración documental y agilizar el registro técnico.
- Explotación estratégica del CRM: utilizar los datos digitalizados para anticiparse a nuevas necesidades y detectar tendencias sociales emergentes.

El convencimiento diario de la Asociación es que una gestión rigurosa de los expedientes y la precisión de los datos son el primer paso hacia una intervención digna y transformadora.





Alcalá de Henares, 8 de Julio de 2003

## CERTIFICA

Que Eva Hernández Arnal ha participado como miembro del equipo de Calidad del Instituto Hernán Cortés, en las actividades de implantación del sistema de gestión de Calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.  
Lo que declaro en Alcalá de Henares a 8 de Julio de 2003 para que conste a los efectos oportunos.

Fdo:  
José Javier Martín López  
FYSE Consultores



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ENSEÑANZA TÉCNICO-PROFESIONAL

# ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ENSEÑANZA TÉCNICO-PROFESIONAL

## DIPLOMA

Don / Doña: Eva Hernández Arnal

Ha participado en el Curso: \_\_\_\_\_

Liderazgo de la Calidad

Programado por la Asociación Española de Enseñanza  
Técnico-Profesional

Con una duración de: 20 Horas

Impartido en: Garben

Del 22/04/03 Al: 13/05/03

El Presidente





ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ENSEÑANZA TÉCNICO-PROFESIONAL

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
DE  
ENSEÑANZA TÉCNICO-PROFESIONAL**

**Diploma**

*Don / Doña:* Eva Hernández Arnal

*Ha participado en el Curso:* \_\_\_\_\_

Liderazgo de la Calidad

*Programado por la Asociación Española de Enseñanza  
Técnico-Profesional*

*Con una duración de:* 20 Horas

*Impartido en:* Garben

*Del* 22/04/03 *Al:* 13/05/03

El Presidente





## D2. Cuestionario de satisfacción de niños y niñas

Fecha \_\_\_\_\_ Soy chico  chica

1. ¿Te gusta venir a Los Almendros?

Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada

2. ¿Cómo te lo pasas?

Muy bien	Bien	Regular	No muy bien	Mal

3. ¿Qué te parecen las personas que te ayudan?

Muy majas	Majas	Aceptables	Pesadas	Insufribles

4. ¿Puedes decir que ha mejorado tu relación con ellos?

Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada

5. ¿Cómo te llevas con los demás niños/ niñas?

Muy bien	Bien	Regular	No muy bien	Mal

6. ¿Puedes decir que ha mejorado tu relación con ellos/as?

Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada

7. ¿El apoyo escolar te ayuda para hacer los deberes del Colegio?

Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada

8. ¿Ha mejorado tu actitud hacia los deberes?

Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada

9. ¿Te han gustado las salidas/excursiones en las que has participado?

Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada

10. ¿Ha mejorado tu conocimiento del entorno y de la ciudad?

Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada



¿Cuáles son las actividades que más te han gustado?

.....  
.....  
.....  
.....

¿Qué actividades te gustaría realizar?

.....  
.....  
.....  
.....

¿Qué crees que se podría mejorar?

.....  
.....  
.....  
.....



### D3. Cuestionario de satisfacción de adolescentes (hombres y mujeres)

Soy chico  chica

Fecha \_\_\_\_\_

Puntuación mínima:1, puntuación máxima:5

	1	2	3	4	5
Valora el lugar donde se han realizado las actividades (cuidado de los espacios, limpieza, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿ Las actividades te han gustado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué te parecen las personas que te ayudan (educadores/as, voluntarios/as)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puedes decir que ha mejorado tu relación con ellos/as?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo te llevas con los demás chicos/as?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puedes decir que ha mejorado tu relación con ellos/as?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valora si el apoyo escolar te ayuda para hacer los deberes del colegio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha mejorado tu actitud hacia los deberes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valora tu satisfacción con las salidas/excursiones en las que has participado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Puedes decir que conoces más tu entorno y tu ciudad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Cuáles son las actividades que más te han gustado?

.....  
.....  
.....

¿Qué actividades te gustaría realizar?

.....  
.....  
.....

¿Qué crees que se podría mejorar?

.....  
.....  
.....



## D4. Cuestionario de satisfacción de los progenitores

Nos gustaría conocer tu opinión para poder tenerlo en cuenta y mejorar en el futuro.

Fecha de redacción \_\_\_\_\_

Redactor:  mujer  hombre

	1	2	3	4	5
¿Estás satisfecho con la organización de la Asociación (accesibilidad, cortesía, disponibilidad)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Estás satisfecho con las instalaciones en las que se desarrollan las actividades (accesibilidad, acogida, cuidado)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Estás satisfecho con las personas profesionales (puntualidad, disponibilidad)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Estás satisfecho con las personas voluntarias (implicación, responsabilidad, entrega)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Has necesitado apoyo en la relación con el colegio, los servicios sociales o para realizar trámites burocráticos? Si __ No __ En caso afirmativo, ¿estás satisfecho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Estás satisfecho con las actividades propuestas para las familias (excursiones, visitas culturales, torneos de fútbol, Belén viviente, talleres)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Te has beneficiado del apoyo a domicilio y/o acompañamientos de tus hijos/as a médicos, terapias, visitas médicas, actividades extraescolares, campamentos? Si __ No __ En caso afirmativo, ¿estás satisfecho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Estás satisfecho con el apoyo escolar que ha recibido tu hijo/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Estás satisfecho con las actividades de ocio en las que participa tu hijo/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Te parece que nuestra actividad ha ayudado al desarrollo y al cuidado de tu hijo/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Has participado o te has beneficiado de alguna de las actividades/ talleres/ programas propuestos por otras entidades (Cesal, Cepi, Asociación Un Inicio Para Todos, Caritas, Talleres de Educación Sanitaria de la Fundación Orden de Malta, Centros culturales)? Si __ No __.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En resumen:

<input type="radio"/> ¿El apoyo de la Asociación te ha permitido una mayor posibilidad para conciliar el tiempo de la familia con el tiempo del trabajo?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No. ¿Por qué? ..... <input type="radio"/> A veces ¿Por qué?.....
<input type="radio"/> ¿Desde que has conocido la Asociación han aumentado las ocasiones para conocer personas, de tu país y/o de otras procedencias/culturas?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No. ¿Por qué? ..... <input type="radio"/> A veces ¿Por qué?.....
<input type="radio"/> ¿El apoyo de la Asociación te ha ayudado a entender mejor a tu hijo/a?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No. ¿Por qué? ..... <input type="radio"/> A veces ¿Por qué?.....
<input type="radio"/> Desde que conoces la Asociación ¿conoces más/ mejor el lugar donde vives (actividades culturales/ ocio, recursos de la zona)?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No. ¿Por qué? .....

Observaciones y sugerencias

.....

.....

.....



## D5. Cuestionario de satisfacción de las personas contratadas, voluntarias y socias

### Forma de rellenarlo

Hacer una cruz en la casilla relativa a la valoración que se considera oportuna para cada pregunta.

### Criterios de valoración

1= muy mal/ no satisfecho; 2= mal/poco satisfecho; 3= bien/ suficiente/satisfecho; 4=bastante bien/ bastante satisfecho; 5=muy bien/ muy satisfecho

Redactor:  MUJER  HOMBRE

Fecha .....

### PREGUNTAS

	1	2	3	4	5
Me siento involucrado en los fines de la Asociación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo que realizo incide en la mejora de la vida de los menores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La actividad desarrollada me enriquece personalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las tareas desarrolladas han mejorado mi experiencia profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La comunicación interna es adecuada y favorece mi implicación en los proyectos y propuestas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se han creado relaciones positivas con los demás educadores/as, voluntarios/as y socios/as	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los encuentros/ actividades participativas me estimulan a expresar mis intereses e inquietudes. Sugerencias .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los medios tecnológicos usados (página web, zoom, otras plataformas) son adecuados para difundir las actividades de la Asociación. Sugerencias .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los criterios adquiridos en la formación mejoran mi acción voluntaria/ profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Observaciones y sugerencias

.....

.....

.....

.....



## D6. Carpeta del beneficiario

### Identificación personal

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_

Nacido/a en: \_\_\_\_\_ el \_\_\_\_\_

Residente en: \_\_\_\_\_ calle \_\_\_\_\_ N.º \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_

Nacido/a en: \_\_\_\_\_ el \_\_\_\_\_

Residente en: \_\_\_\_\_ calle \_\_\_\_\_ N.º \_\_\_\_\_

**Derivación:** Servicios Sociales [] Caritas [] Familia [] Colegio [] Otro []

**Trabajador/a Social:** \_\_\_\_\_

Primer encuentro con la familia: \_\_\_\_\_

Motivo de la petición: \_\_\_\_\_

Fecha inicio intervención: \_\_\_\_\_

Educador/a responsable: \_\_\_\_\_

Cambio educador/a: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha final de la intervención: \_\_\_\_\_

Motivo: \_\_\_\_\_

### Núcleo familiar

NOMBRE Y APELLIDOS	FECHA DE NACIMIENTO	PROFESIÓN	MÓVIL	NIF/NIE

Otras informaciones relativas a los progenitores y al parentesco: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**Notas relativas a la situación familiar:**

País de origen:

Nacionalidad española [SI] [NO]

Permiso de residencia: [SI] [NO]

Condiciones laborales:

Padre: días \_\_\_\_\_ horarios \_\_\_\_\_ tipo de contrato \_\_\_\_\_

Madre: días \_\_\_\_\_ horarios \_\_\_\_\_ tipo de contrato \_\_\_\_\_

Nivel de Estudios:

Padre: [sin estudios] [educ. Primaria] [ESO] [bachillerato] [universidad] Lugar: \_\_\_\_\_

Madre: [sin estudios] [educ. Primaria] [ESO] [bachillerato] [universidad] Lugar: \_\_\_\_\_

Comparte piso: [con familiares] [con personas ajenas a la familia] [ ]

Enfermedades de algún componente:

Niño, niña, adolescente (mujer/hombre): \_\_\_\_\_

Alergias farmacológicas y/o alimenticias: \_\_\_\_\_

Terapias farmacológicas en curso: \_\_\_\_\_

**Datos escolares**

Colegio, clase		
Dirección		Tif.
Profesor/a		Tif.
Tutor/a		Tif.
Otras personas de		Tif.
		Tif.

Actividades semanales \_\_\_\_\_ Tif. \_\_\_\_\_

Trabajador/a Social		
Caritas		Tif.
Otro		Tif.
Otro		Tif.

En caso de emergencia llamar: \_\_\_\_\_



## D7. Expediente de la familia

<p>Domicilio Teléfonos de contacto Responsable Fecha</p>				<p>Domicilio Teléfonos de contacto Responsable Fecha</p>			
<p><b>BENEFICIARIOS DE LA INTERVENCIÓN</b> (nombre- apellido - fecha nacimiento - documento)</p>							
<p><b>ÁMBITO</b></p> <p>-LABORAL: contrato fijo/temporal/no tiene familiares/personas ajenas a familia/no comparte residencia -ADMINISTRATIVA: permiso temporal/permanente/nacionalidad española -ECONÓMICA: recibe pensión/no recibe pensión -SITUACIÓN FAMILIAR: monoparental/ambos progenitores/ otros -SALUD: enfermedad presente/ no presente</p>		<p><b>OBJETIVO 1</b></p> <p>a. Favorecer reconocimiento de los progenitores de las necesidades de sus hijos/as b. Favorecer la conciliación del tiempo familia-trabajo c. Favorecer la integración y convivencia intercultural Elige: a-b-c</p>		<p><b>FAMILIA</b></p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>1.1 Información, orientación y acompañamiento de los progenitores. Sostén en la relación con las Instituciones. Trámites burocráticos. Aprovisionamiento de alimentos de primera necesidad y productos de higiene 1.2 Actividades con las familias 1.3 Ayuda a domicilio, Acompañamiento y/o recogida del colegio y/o del domicilio. Acompañamientos a terapias, visitas médicas, campamentos urbanos del Ayuntamiento y actividades extraescolares Especifica el número de la actividad y el beneficiario</p>		<p><b>EVALUACIÓN</b></p> <p><input type="checkbox"/> mejora <input type="checkbox"/> sin cambio <input type="checkbox"/> empeora</p>	
<p><b>OBJETIVO 2</b></p> <p>Prevenir situaciones de exclusión social de menores en riesgo social a través de servicios y actividades socioeducativas que contribuyan a su desarrollo integral Elige: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>2.1 Refuerzo educativo presencial y a distancia 2.2 Actividades de ocio y tiempo libre. Actividades grupales por la mañana. Actividades extraescolares por la tarde 2.3 Actividades en días no lectivos y periodos vacacionales Especifica el número de la actividad y el beneficiario</p>		<p><b>MENORES</b></p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>2.1 Refuerzo educativo presencial y a distancia 2.2 Actividades de ocio y tiempo libre. Actividades grupales por la mañana. Actividades extraescolares por la tarde 2.3 Actividades en días no lectivos y periodos vacacionales Especifica el número de la actividad y el beneficiario</p>		<p><b>EVALUACIÓN</b></p> <p><input type="checkbox"/> mejora <input type="checkbox"/> sin cambio <input type="checkbox"/> empeora</p>	
<p><b>COORDINACIONES Y/O REUNIONES</b></p> <p>Administración pública Otros</p>							
<p><b>INCIDENCIAS</b></p>							



## D8. Proyecto de Intervención Educativa (PIE)

Propuesta de intervención en beneficio de la familia

---

*(nombre y apellidos)*

Necesidades expresadas

---

Objetivos

---

Actividades

---

Temporalización

---

Fecha \_\_\_\_\_

*Firma familia*

*Firma coordinadora*