

# PLAN DE CALIDAD

## **PLAN DE CALIDAD**

### 1. OBJETIVOS

### 2. POLÍTICA DE CALIDAD

### 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

#### 3.1. Diagnóstico Estratégico

3.1.1. Misión

3.1.2. Visión

3.1.3. Valores

3.1.4. Partes Interesadas

#### 3.2. Diagnóstico de gestión

3.2.1. Organización y funcionamiento

3.2.2. Personas colaboradoras: personal remunerado y voluntarios

3.2.3 Organigrama

3.2.4. Líneas de actuación

3.4.5. Procesos

3.4.6. Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento

3.4.7. Comunicación externa

3.4.8. Transparencia y rendición de cuentas

3.4.9. Legislación

### 4. PLAN DE CALIDAD

4.1. Definición de políticas y normas internas.

4.2. Criterios de calidad e indicadores

4.3. Plan de Control Interno

4.4. Responsabilidad y supervisión

4.5. Vigencia

## **1. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Mejorar la calidad de los servicios prestados y diferenciar el servicio de las entidades certificadas, mejorando la imagen percibida por usuarios, por las administraciones públicas y por la sociedad.

### **Objetivos específicos de calidad**

- Asegurar estándares de calidad en los servicios de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.
- Garantizar a los usuarios que lo que hacemos se basa en una metodología ofreciendo la mayor información, transparencia, control y satisfacción.
- Establecer un sistema de gestión de la calidad.
- Controlar y supervisar los requisitos de prestación del servicio.
- Facilitar el trabajo sabiendo que se hace división de funciones.
- Registrar lo que se hace.
- Garantizar a los que nos subvencionan que lo que hacemos está bien.
- Diferenciarnos de otros.

## **2. POLÍTICA DE CALIDAD**

La política de calidad de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado se fundamenta en:

- La concienciación y sensibilización de la sociedad sobre el trabajo del voluntariado en las entidades para incrementar las acciones solidarias de la ciudadanía y fortalecer el tejido asociativo de la Comunidad autónoma de Aragón.
- La representación de las asociaciones ante las Administraciones Públicas y los demás agentes sociales, ejerciendo de portavoz allí donde se decidan las políticas sociales y se trabaje conjuntamente con otras redes asociativas y otras entidades vinculadas a lo social.
- El apoyo en la mejora de la gestión interna de las entidades con voluntariado, mediante el asesoramiento técnico.
- La coordinación y el impulso del trabajo en red entre entidades que trabajen con voluntarios y voluntarias en Aragón, con el fin de lograr un mayor impacto social y mejorar la calidad de la acción voluntaria.

## 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

### 3.1. Diagnóstico Estratégico

#### 3.1.1. Misión

Organización de interés social sin ánimo de lucro formada por entidades que trabajan con personas voluntarias en la Comunidad autónoma de Aragón desarrollando acciones de sensibilización, comunicación, formación, asesoramiento y trabajo en red con el fin de fortalecer la participación social.

#### 3.1.2. Visión

Ser la entidad referente del voluntariado en Aragón, constituida por las organizaciones que desarrollan programas en este ámbito en la Comunidad autónoma.

#### 3.1.3. Valores

**Participación:** Entendida como la base del trabajo en red con un valor de efecto multiplicador que permitirá la identificación y resolución común, así como un ejercicio de ciudadanía intrínseco al voluntariado.

**Solidaridad:** Entendiendo que es nuestro motivo principal que da sentido a la existencia de nuestras organizaciones y hace posible el resto de valores.

**Responsabilidad:** Reflejo de nuestra solidaridad, es la que nos mueve a agruparnos, siendo nuestra actuación imagen de las entidades a las que representamos.

**Transparencia:** Entre nuestros miembros, hacia nosotros mismos y hacia la sociedad, nuestra imagen nos da nuestra entidad.

**Calidad:** Aplicada a todos nuestros valores, buscando la eficacia en la solidaridad y favoreciendo la participación, uniendo la eficacia a nuestra voluntad.

**Independencia:** Que nos permitirá un libre ejercicio de la responsabilidad y la participación, bajo la no ingerencia del funcionamiento de cada miembro, haciendo valer nuestro papel de interlocución.

### 3.1.4. Partes Interesadas

Partes Interesadas	¿Qué se ofrece?	¿Qué recibimos?	Canales/Herramientas	¿Cómo nos relacionamos?
Entidades miembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir necesidades de su entidad</li> <li>• Derivar a voluntarios</li> <li>• Actividades de formación</li> <li>• Acciones de sensibilización</li> <li>• Actividades de trabajo en red</li> <li>• Sentimiento de pertenencia a una red de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda y colaboración</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Trabajo e ideas</li> </ul>	Asamblea, grupos de trabajo y seminarios	Contacto personal Teléfono Correo electrónico Whatsapp
Voluntarios/as	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación hacia las entidades</li> <li>• Asesoría personalizada</li> <li>• Actividades de sensibilización</li> <li>• Reconocimiento y valor social</li> </ul>	Satisfacción Colaboración	Boletín Contacto directo	Contacto personal Teléfono Correo electrónico Whatsapp
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina</li> <li>• Formación</li> <li>• Sentido de pertenencia a la asociación</li> <li>• Flexibilidad para organizar tareas</li> <li>• Buen ambiente de trabajo</li> <li>• Desarrollo personal y laboral</li> <li>• Medios materiales</li> </ul>	Implicación, experiencia y profesionalidad. Su tiempo, esfuerzo y sobreesfuerzo cuando es necesario.	Contacto diario dinámico Reuniones Registro de necesidades Plan de Igualdad	Contacto personal Teléfono Correo electrónico Whatsapp

AA. Públicas, Empresas, Centros Educativos y otros agentes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de proyectos de interés social.</li> <li>• Experiencia, compromiso, transparencia y responsabilidad social.</li> <li>• Contribuir a la realización de una labor social</li> <li>• Promoción y visibilidad.</li> </ul>	Colaboración en proyectos de interés social.	Contactos con las alianzas. Teléfono E-mail Personal Búsqueda de espacios donde coincidir con posibles alianzas en potencia.	Atención directa y personalizada
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos</li> <li>• Contribuir al desarrollo de una labor social.</li> <li>Promoción y visibilidad.</li> </ul>	Servicio adecuado a las necesidades	Contactos con responsables. Teléfono E-mail Personal	Atención directa y personalizada

## 3.2. Diagnóstico de Gestión

### 3.2.1. Organización y Funcionamiento

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado se compone por entidades de Voluntariado a nivel local y/o autonómico y se organiza en las siguientes estructuras:

#### Asamblea y Junta Directiva

La Asamblea es el órgano de decisión y participación de las entidades miembro, que se reúne dos veces al año. Sus decisiones las concreta y desarrolla la Junta Directiva, reuniéndose periódicamente para ello.

Ambos órganos se rigen por los estatutos y el régimen interno.

Un equipo técnico apoya la gestión diaria para el desarrollo de los Planes y proyectos.

#### Grupos de participación

Las entidades miembro trabajan sobre las necesidades de sus voluntarios participando para la elaboración de proyectos a través de los grupos de trabajo:

#### Grupo de Formación

Su principal objetivo es la elaboración del Programa de formación anual, recogiendo las demandas de las entidades y asegurando de esta manera que esta programación se referencia en las necesidades del tejido asociativo y sus voluntarios.

Está compuesto por representantes de Aldeas Infantiles, AFA, Afedaz, Asapme, Aspanoa, Atades, Banco de Alimentos, Federación Main, Fondo Natural, Fundación Rey Ardid, Guías de Aragón, Scouts Católicos d'Aragón- MSC, Sociedad San Vicente de Paúl, Seniors en Red y Voluntariado San Juan de Dios.

#### Grupo de Trabajo de Acogida:

Este grupo tiene como objetivos el establecimiento de un proceso de admisión de entidades que responda a las necesidades actuales y la modificación estatutaria y reglamentaria de la Coordinadora Aragonesa para adaptarse a la nueva normativa y a la realidad del sector.

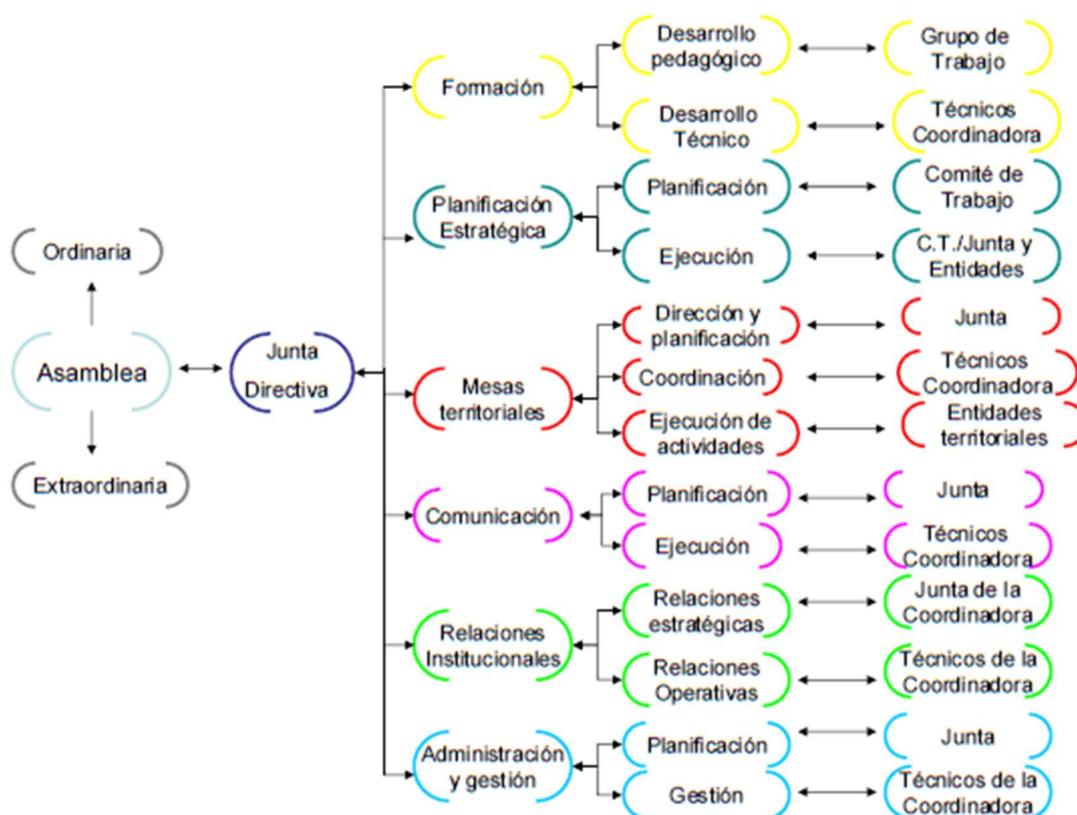
Lo forman representantes de Alzheimer Aragón, Atades, Cáritas, ONCE, Voluntariado en Geriatría y Voluntariado Hospital San Juan de Dios.

### **3.2.2. Personas colaboradoras: personal remunerado y voluntarios**

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado cuenta con una plantilla que incluye tres personas a jornada completa en la sede central de la entidad y una tercera con jornada parcial en la sede de Teruel. Estas personas, además de la legislación laboral vigente, cuentan con un Plan de Igualdad.

Además, cuenta con un grupo estable de voluntarios/as, que constituye la Junta Directiva de la entidad y algunas personas colaboradoras y/o voluntarias ocasionales. Para estos puestos rige el Plan de Voluntariado de la entidad, que garantiza sus derechos y deberes.

### 3.2.3. Organigrama



### 3.2.4. Líneas de actuación

Entre las principales acciones para la promoción del voluntariado que la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado está desarrollando o implantando se encuentran:

Sensibilización, información y acompañamiento del voluntario.

Formación del voluntariado.

Información y asesoramiento a entidades que cuentan con voluntarios.

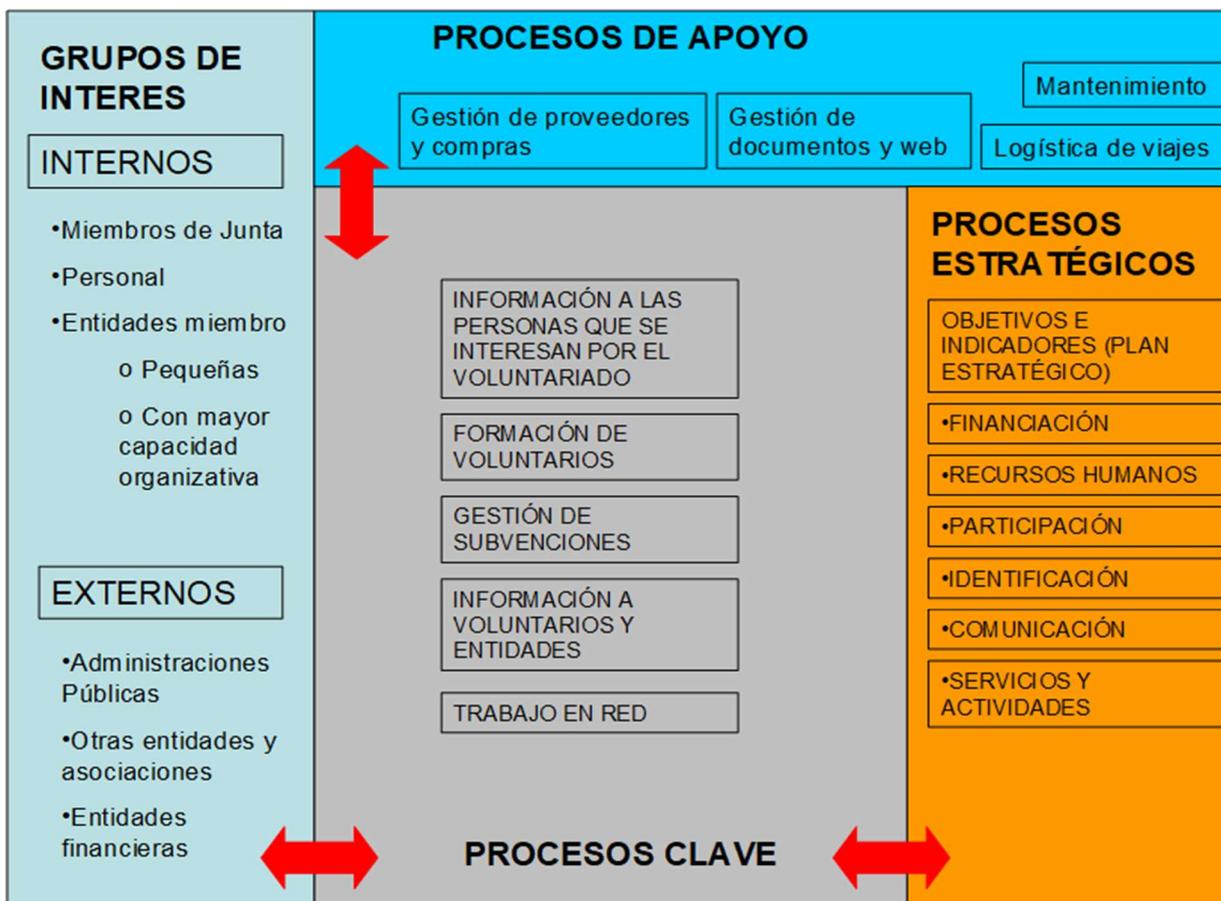
Encuentros entre asociaciones y promoción del trabajo en red territorial.

Comunicación y Coordinación del tejido asociativo.

Interlocución válida y transmisión de información entre asociaciones y poderes públicos.

Colaboración con la administración pública en planificación y proyectos conjuntos.

### 3.2.5. Procesos



### **3.2.6. Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento**

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado mantiene la comunicación interna con sus socios/ entidades mediante teléfono, email, o espacios participativos -asamblea, seminario interno, etc. Además tiene accesible la documentación de la entidad.

### **3.2.7. Comunicación externa**

La Coordinadora trabaja para difundir y visibilizar el voluntariado y las entidades. Para ello cuenta con distintas herramientas:

- Boletín: distribuimos boletines semanales a 3.019 personas y difundimos más de 300 noticias sobre la Coordinadora, las entidades, actividades, ayudas y subvenciones y otros temas vinculados al voluntariado.
- Carpeta de entidades: este año hemos editado una nueva tirada de la Carpeta, una publicación que nos permite difundir las entidades de voluntariado de Aragón.
- Guías de recursos: al igual que la carpeta de entidades, la Coordinadora edita guías de recursos de voluntariado en las comarcas aragonesas.
- Web/Redes Sociales: la web de la Coordinadora está concebida como un soporte para las actividades de las entidades y la gestión de voluntarios/as, formación, etc. Mantiene espacios compartidos como el servicio Reutiliza, el buscador de entidades, las ofertas de voluntariado, el blog, y el área de formación. Además, recoge información institucional y cumple con la Ley de Transparencia. Asimismo, las redes sociales sirven de medio de comunicación y difusión de actividades.
- Gestión de medios: la Coordinadora envía notas de prensa sobre los principales eventos y actividades que lleva a cabo. Además, participa en programas y aporta información a los medios que requieren la presencia de voluntarios/as, entidades o representantes

### **3.2.8. Transparencia y rendición de cuentas**

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado se guía por los principios de transparencia y rendición de cuentas ante sus miembros.

#### Transparencia:

Mantiene actualizado un espacio en su web que incluye la información de la entidad, proyectos, financiación, legislación y todo lo que requiere la normativa. Es un espacio público y accesible.

### Rendición de cuentas:

El balance de cada año y la memoria de actividades son aprobadas en Asamblea Ordinaria todos los años. Asimismo, el presupuesto y el Plan de Trabajo pasan por la aprobación de los socios en la misma reunión. Para cuestiones puntuales, como alta y baja de miembros o cambios de Junta Directiva, se convoca la Asamblea Extraordinaria.

### 3.2.9. Legislación

- Ley del Voluntariado de Aragón
- Ley de Voluntariado de España
- Ley de Protección de Datos
- Ley de Participación Ciudadana y de Transparencia de Aragón
- Ley de Asociacionismo de Aragón

## **4. PLAN DE CALIDAD**

### **4.1. Definición de políticas y normas internas:**

#### Normas de calidad en la atención a personas:

- Todas las personas serán tratadas con dignidad y respeto. En todas las actividades se impondrá este criterio por encima de los demás. Prevalecerá el respeto a los demás, la no discriminación y el trato igualitario.
- La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado promoverá en todas sus relaciones la defensa de los derechos fundamentales de todas las personas y de colectivos especialmente sensibles.

#### Normas de calidad en la prestación de servicios:

- La orientación al usuario: toda la actividad, proceso, esfuerzo o recursos empleados por la organización irá dirigido a alcanzar la satisfacción de sus usuarios o participantes, sin discriminar a ninguno por razón de sexo, religión, raza, ideología, etc.
- En esta entidad se primará la profesionalidad tanto entre los técnicos, como en la Junta Directiva y los voluntarios/as que participen en las actividades. Todo encaminado al desarrollo de la visión y la misión.
- La utilización de recursos públicos y privados lleva a la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado a ofrecer una total transparencia en su gestión.
- La Coordinadora desarrollará todos sus servicios y actividades de manera eficaz y eficiente, garantizando el uso limitado y justificado de recursos y la correcta gestión de los mismos.
- La mejora continua es un valor intrínseco a esta organización.

#### Normas de calidad en la gestión de trabajadores:

La política de calidad en la gestión laboral se basa en los principios de:

- Los valores y el liderazgo
- Trabajo en equipo
- Autonomía y participación
- Formación y motivación
- Gestión igualitaria y respeto a la diversidad
- Desarrollo profesional
- Conciliación de la vida laboral

### Normas de calidad en la gestión económica:

La gestión económica se realizará atendiendo a los siguientes principios y criterios:

- Seguridad
- Liquidez
- Ética y transparencia
- Además, se promoverán las relaciones económicas financieras con entidades políticamente responsables, que incorporen criterios de finanzas éticas y/o repercutan en iniciativas de economía social y solidaria.

**4.2. Criterios de calidad** que concretan la política de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, basada en:

- Accesibilidad a la organización
- Sistemas de gestión de la entidad
- Sistemas de gestión de voluntarios/as

<b>A. ACCESIBILIDAD A LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>Criterio</b>	<b>Definición</b>	<b>Registro</b>
Aspectos formales y facilidad de acceso a la entidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• La entidad está inscrita en el Registro correspondiente.</li><li>• Las entidades se integran en redes y/o plataformas de segundo nivel y coordinadas en la red estatal, autonómica / local.</li><li>• La entidad ofrece información de sus actividades a todo ciudadano que lo solicite.</li></ul>	Documento acreditativo de inscripción en el Registro de Asociaciones correspondiente.  Documento de pertenencia o de inscripción en redes y/o plataformas.  Documentos de información: Folletos, tablón informativo, página web...
Espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de la entidad.	La entidad dispone de espacios adecuados para el desarrollo de las actividades	Inventario de Espacios
Medios Materiales que garanticen el funcionamiento de la entidad.	La entidad dispone de recursos materiales que	Inventario de Recursos

	garantizan el desarrollo de las actividades.	
--	--	--

## B. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD

<b>Criterio</b>	<b>Definición</b>	<b>Registro</b>
Adecuado funcionamiento del área legal/jurídica en la entidad	La organización cuenta con la documentación que acredite la naturaleza jurídica de la entidad debidamente formalizada, legalizada y en vigor.	Escritura y/o acta de constitución Estatutos originales y modificaciones posteriores Poderes del representante legal Libro de actas Libro de socios Tarjeta CIF
Adecuado funcionamiento del área fiscal y contable en la entidad.	La entidad cuenta con la documentación que acredite su gestión económica	Libros de contabilidad Cuentas anuales aprobadas y registradas Presupuesto año en curso Procedimiento de pagos, transferencias. Declaraciones diligenciadas Modelos 115, 180, 300 y 390 conforme proceda
La entidad garantiza el adecuado funcionamiento del área organizativa	Cuenta con una metodología de funcionamiento para la toma de decisiones y dispone de un representante de la dirección en cuyas funciones se encuentran el seguimiento e implantación de los procesos establecidos. La entidad tiene definidas sus líneas de actuación (actividades / procesos, misión, visión , valores y	Estructura orgánica Nombramiento del Responsable de Calidad Política de Calidad Descripción de los Procesos y/o actividades Planes Estratégicos (Misión, visión, valores y objetivos) Memoria anual de actividades y su difusión. Código ético / Valores

	<p>objetivos, así como sus grupos de interés.</p> <p>La entidad ofrece y garantiza la transparencia en su actividad</p>	
Adecuado funcionamiento del área de comunicación	<p>La comunicación, tanto interna como externa, está definida.</p> <p>Existen instrumentos que posibiliten visualizar y/o constatar la actividad</p>	Plan de comunicación.
La entidad garantiza el adecuado funcionamiento del área de recursos humanos	<p>La entidad dispone de un equipo profesional con relación contractual.</p> <p>Las funciones y responsabilidades están definidas.</p> <p>Se está adherido al convenio colectivo de oficinas y despachos.</p> <p>Dispone de un PLAN de Riesgos Laborales y de Vigilancia de la Salud.</p> <p>Se cumple la ley de Protección de Datos</p> <p>Se garantiza la igualdad de oportunidades entre los trabajadores</p>	<p>Fichero de trabajadores</p> <p>Contrato Prestación de Servicios</p> <p>Registro curricular de los profesionales (formación, habilidades, experiencia)</p> <p>Documento de Seguridad, registros correspondientes al Documento. Informe de la última auditoria de seguridad realizada, si aplica.</p> <p>Plan de igualdad</p>

<p>La entidad garantiza el adecuado funcionamiento del área de formación</p>	<p>La entidad facilita acciones específicas de formación para su equipo humano, incluidos los voluntarios.</p>	<p>Plan de formación con identificación previa de necesidades formativas, difundido al equipo profesional.</p> <p>Registros de acciones formativas realizadas y evaluación de las mismas.</p>
<p>Mejora continua de la calidad</p>	<p>La asociación dispone de un sistema de gestión documentado para la gestión de la calidad.</p> <p>El sistema de gestión de la calidad es seguido mediante auditorías internas periódicas por auditores internos independientes de las áreas evaluadas.</p> <p>La asociación dispone de un procedimiento para identificar las acciones de mejora y aplicación de medidas correctivas o preventivas.</p>	<p>Procedimiento de Auditorías internas.</p> <p>Registros de auditorías internas (con propuesta de acciones de mejora con indicación de responsables, recursos y plazo de implantación). Seguimiento anual de las acciones.</p>

### C. SISTEMA DE GESTION DE VOLUNTARIADO

Criterio	Definición	Registro
<p>Excelencia en la Gestión del Voluntariado de la entidad</p>	<p>Existe un responsable de voluntariado</p> <p>Se lleva registro de altas y bajas del personal voluntario</p> <p>Suscripción de una póliza de seguros para la cobertura de</p>	<p>Documentación del responsable (currículum, horario, funciones.)</p> <p>Libro de voluntarios</p>

	daños y perjuicios que puedan ocasionarse a la propia persona voluntaria y a terceros Metodología para la gestión de los gastos derivados de la acción y evidencias de pago.	Póliza de seguro de voluntariado (accidentes) y responsabilidad civil y Extracto bancario del pago Contabilización de los gastos producidos en el ejercicio de la labor voluntaria
La entidad tiene definido el papel del voluntariado y lo gestiona de manera adecuada.	La entidad tiene definido el papel del voluntariado, clarificando el proceso de acogida, incorporación, acompañamiento y salida del voluntario y evidenciando documentalmente el proceso establecido.	Plan de voluntariado

#### 4.3. Plan de Control Interno

El Plan de Control Interno de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado comprende las actividades de:

- Revisión anual de las características de calidad de servicio certificadas, por parte de Entidad, donde:
- Se verificará el cumplimiento de los criterios establecidos.
- Se comprobará que está identificada la reglamentación aplicable
- (nacional, autonómica, local) y que existen los documentos exigidos y
- su adecuada implantación, así como los registros citados en cada una de las características.
- Se realizará un seguimiento de las acciones de mejora surgidas a través de sugerencias, quejas o revisiones internas.
- Se analizará si se prevén futuros cambios que pudiesen afectar a la calidad de los servicios ofrecidos por la asociación.
- Se analizará la vigencia de la Política de Calidad, así como de la definición de la misión, visión y valores de la entidad, y del mapa de procesos.

Con los resultados de estas revisiones anuales, la entidad elaborará un informe de evaluación del servicio donde se recogerán el cumplimiento de cada uno de los criterios, y si existen incumplimientos se prepararán acciones correctivas o de mejora cuando sea

necesario. En posteriores revisiones, se verificará la adecuada implantación de las acciones correctivas y de mejora.

#### **4.4. Responsabilidad y supervisión**

La junta directiva designará a un responsable de entre sus miembros y otro entre los trabajadores/as y se asegurará y verificará que se han dedicado los recursos humanos, económicos y/o materiales necesarios para la implementación de las políticas de calidad y el alcance de los objetivos propuestos en cada área del sistema de gestión de la calidad. Además, designará otras personas diferentes para que lleven a cabo la auditoría interna del Plan.

#### **4.5. Vigencia**

La vigencia de este plan será anual renovable tras el proceso de control interno.