

PLAN DE CALIDAD

FUNDACIÓN SOCIAL CHESO

INTRODUCCIÓN

La Fundación Social Cheso, se constituye como una organización privada de carácter fundacional, sin ánimo de lucro. Inscrita en el registro de fundaciones de la CCAA de Aragón con fecha 18 de enero de 2012. Número de registro 324/I. Desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma de Aragón.

La "Fundación Social Cheso" nace para dar cobertura a una serie de situaciones demandadas por la realidad social del momento y por nuestros usuarios, y con el objetivo de ampliar nuestro campo de actuación, para poder atender en el día a día, todas aquellas necesidades que demandaba una nueva realidad social.

MISIÓN

Nuestra misión creación, realización, fomento y desarrollo de actividades, sociales, culturales, educativas, de formación y cívicas, que contribuyan al desarrollo comunitario, a la conciliación de la vida familiar y laboral, a facilitar la integración en el mundo laboral. A un encuentro de

convivencia entre las diferentes culturas, acercar posibilidades a sectores sin recursos, en definitiva, a hacer labor social entre la gente de nuestro entorno.

VISIÓN:

Mejorar las condiciones de vida de la gente de nuestro entorno, y de los grupos más desfavorecidos, además de aumentar su dignidad y autoestima y darles los medios necesarios para conseguirlo.

Promover el desarrollo, adaptándose en el tiempo a las necesidades reales de las personas.

VALORES:

SOLIDARIDAD con los más desfavorecidos en todos los ámbitos de intervención.

TRANSPARENCIA en nuestra gestión e información.

COMPROMISO con los procesos de cambio y transformación de nuestra sociedad, con los valores democráticos y participativos.

RESPONSABILIDAD en nuestra actuación, en la participación social y en la elaboración de propuestas y proyectos.

OBJETIVOS:

Nuestro punto de partida es la atención a la infancia, juventud y sus familias, prestando especial atención a sectores de la población en riesgo de exclusión.

GARANTIZAR la satisfacción de los beneficiarios y de los socios:

- Hay que asegurar que los servicios y actividades respondan a las necesidades y expectativas de los beneficiarios.
- Recoger y actuar sobre la retroalimentación recibida por medio de encuesta o entrevistas con las familias.

MEJORAR continuamente los procesos internos:

- Identificar, documentar y optimizar los procesos clave (proyectos, atención, administración y voluntariado).
- Reducir errores y demoras en la atención de las familias.

PROMOVER la transparencia y rendición de cuentas:

- Garantizar que los recursos (financieros, humanos, materiales) se gestionen de forma ética y eficaz.
- Facilitar la auditoría y el acceso a la información por parte de los socios y entidades colaboradoras.

FORTALECER la cultura organizacional basada en la calidad:

- Fomentar una actitud proactiva hacia la mejora en todo el personal y voluntariado.
- Establecer valores compartidos relacionados con la calidad, la responsabilidad y el compromiso.

ASEGURAR el cumplimiento de requisitos legales, éticos y normativos:

- Cumplir con las normativas vigentes relacionadas con la actividad de la fundación (leyes, licencias, estándares de calidad, etc.).

MEDIR Y EVALUAR el impacto social de las acciones:

- Desarrollar indicadores que permitan evaluar si se están cumpliendo los objetivos sociales de la fundación.
- Utilizar los resultados para tomar decisiones informadas.

CAPACITAR y desarrollar al equipo de trabajo:

- Proporcionar formación continua al personal y voluntarios en aspectos técnicos y de gestión de calidad.
- Fortalecer habilidades relacionadas con el trato humano, la eficiencia operativa y la gestión por resultados.

ESTABLECER mecanismos de mejora continua:

- Crear canales para la identificación de oportunidades de mejora.
- Implementar acciones correctivas y preventivas de manera sistemática.

ALCANCE DEL PLAN DE CALIDAD

El presente Plan de Calidad aplica a todas las actividades, servicios y procesos desarrollados por la Fundación Social Cheso (FSC), cuya misión es promover el bienestar, la protección integral y el desarrollo de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social, familiar o económica.

El alcance del plan comprende los siguientes ejes de actuación:

1. **Atención directa a la infancia y adolescencia:** Programas de apoyo educativo, atención psicológica, nutrición, salud preventiva y actividades de desarrollo integral.
2. **Gestión y ejecución de proyectos sociales:** diseño, implementación, seguimiento, evaluación y mejora de proyectos orientados al desarrollo y la protección de la infancia.
3. **Trabajo con familias y comunidad:** acciones de fortalecimiento familiar y sensibilización comunitaria en derechos de la niñez.
4. **Gestión de voluntariado y personal técnico:** procesos de selección, formación, evaluación y acompañamiento del equipo humano, tanto remunerado como voluntario.
5. **Gestión administrativa y financiera:** administración responsable de los recursos, rendición de cuentas, cumplimiento legal y normativo, y gestión de donaciones y subvenciones.
6. **Gestión de la calidad y mejora continua:** establecimiento de indicadores, auditorías internas, seguimiento de no conformidades, y planes de mejora aplicados de forma transversal.
7. **Relación con partes interesadas y transparencia:** comunicación y rendición de cuentas con beneficiarios, familias, donantes, instituciones públicas, aliados estratégicos y la sociedad civil.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Fundación Social Cheso, en su compromiso con la protección, el desarrollo integral y el bienestar de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, establece la siguiente Política de Calidad, que rige todas sus acciones, servicios y procesos institucionales.

Compromisos de nuestra Política de Calidad:

1. Atención centrada en la infancia: priorizar siempre el interés superior del niño y garantizar el respeto por sus derechos, dignidad y bienestar en todas las intervenciones.
2. Mejora continua: promover una cultura organizacional de mejora permanente mediante la revisión periódica de procesos, el aprendizaje institucional y la incorporación de buenas prácticas.
3. Gestión basada en resultados y evidencia: utilizar indicadores objetivos y mecanismos de evaluación que permitan medir el impacto social y la efectividad de los programas.
4. Participación activa y corresponsabilidad: fomentar la participación de los niños, sus familias, el personal, los voluntarios y la comunidad como agentes activos en la construcción de soluciones.
5. Transparencia y rendición de cuentas: garantizar la gestión ética y transparente de los recursos, cumpliendo con todas las obligaciones legales, fiscales y sociales, y rindiendo cuentas ante donantes, autoridades y sociedad civil.
6. Formación y profesionalización del equipo humano: asegurar la capacitación continua del personal técnico y voluntariado, fortaleciendo sus capacidades para brindar una atención de calidad con enfoque de derechos.

7. Cumplimiento normativo y ético: actuar conforme a la legislación nacional vigente, los estándares internacionales en derechos de la niñez, y los principios éticos que rigen el trabajo social y comunitario.

Aplicación de esta Política: esta Política de Calidad es de cumplimiento obligatorio para todas las personas que forman parte de la Fundación, incluyendo personal contratado, voluntariado, pasantes y socios estratégicos, en el marco de sus respectivas responsabilidades.

OBJETIVOS DE CALIDAD

La Fundación establece los siguientes Objetivos de Calidad, alineados con su misión de promover el bienestar integral de niños, niñas, adolescentes y sus familias, y con su compromiso con la mejora continua en la gestión y ejecución de sus servicios

1. **Garantizar la atención integral y centrada en la infancia y la familia:** proporciona servicios y programas que respondan de manera efectiva a las necesidades emocionales, educativas, sanitarias y sociales de los niños, niñas y sus familias.
2. **Incrementar la satisfacción de los beneficiarios y partes interesadas:** medir y mejorar de forma continua la percepción y experiencia de niños, familias, voluntarios, colaboradores y financiadores.
3. **Fortalecer la participación de las familias en los procesos de intervención:** impulsar modelos de corresponsabilidad, empoderamiento y acompañamiento familiar en todas las fases de atención.
4. **Asegurar la calidad técnica y humana del equipo profesional y voluntario:** garantizar procesos de selección, formación continua y

evaluación del desempeño con enfoque ético, técnico y emocional.

5. **Optimizar los procesos internos y operativos de la fundación:** documentar, estandarizar y mejorar continuamente los procedimientos administrativos, operativos y de intervención social.
6. **Cumplir con los requisitos legales, normativos y éticos:** actuar conforme a la legislación nacional, estándares internacionales de derechos de la infancia y políticas institucionales internas.
7. **Fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua:** establecer mecanismos permanentes de evaluación, retroalimentación, innovación y aprendizaje institucional.
8. **Aumentar la transparencia y eficacia en la gestión de recursos:** utilizar los recursos humanos, financieros y materiales de manera eficiente, asegurando su trazabilidad y adecuada rendición de cuentas.

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

La estructura organizativa de la Fundación en relación con la gestión de la calidad tiene como objetivo asegurar que todas las personas involucradas, desde el equipo directivo hasta los voluntarios, contribuyan activamente al cumplimiento de los objetivos del Plan de Calidad y a la mejora continua de los servicios.

Comité o Responsable de Calidad

La Fundación cuenta con un Comité de Calidad, encargado de liderar el sistema de gestión de la calidad. Este comité está conformado por los patronos.

Entre sus funciones principales se encuentran:

- Establecer los lineamientos estratégicos del sistema de calidad.
- Definir y revisar los objetivos, procedimientos e indicadores de calidad.
- Coordinar auditorías internas y procesos de evaluación.
- Detectar oportunidades de mejora y liderar planes de acción correctiva.
- Promover una cultura organizacional orientada a la calidad en toda la Fundación.

Roles y Funciones del Personal en Relación con la Calidad

Todos los miembros del personal de la Fundación desempeñan un rol fundamental en el mantenimiento y fortalecimiento de la calidad institucional:

- **Dirección General:** lidera la implementación del Plan de Calidad y asegura la asignación de recursos necesarios. Supervisa la integración de la calidad en la planificación estratégica y toma decisiones basadas en los resultados obtenidos.
- **Coordinadores/as de Área:** son responsables de aplicar las directrices del Comité de Calidad en sus programas específicos, supervisar el cumplimiento de los procedimientos, monitorear indicadores y proponer mejoras.
- **Equipo Técnico (educadores, psicólogos, trabajadores sociales, etc.):** ejecutan las actividades de atención directa cumpliendo los protocolos establecidos. Registran su intervención adecuadamente y participan en espacios de retroalimentación y mejora continua.
- **Personal Administrativo:** apoya el sistema de calidad a través del cumplimiento de los procesos contables, legales y logísticos, con enfoque en eficiencia, transparencia y responsabilidad.

Participación de Voluntarios y Colaboradores

Los voluntarios y colaboradores externos son un pilar esencial del trabajo de la Fundación. Para garantizar su integración en la cultura de calidad, se han definido los siguientes mecanismos:

- Participan en sesiones de inducción sobre la misión, valores y políticas de calidad de la Fundación.
- Reciben acompañamiento y supervisión del equipo técnico durante su participación en actividades.
- Son invitados a aportar sugerencias que contribuyan a mejorar los servicios.
- Su desempeño es evaluado periódicamente, con el fin de reforzar su compromiso y reconocer su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

PROCESOS CLAVE

La Fundación ha identificado los procesos clave que permiten cumplir su misión de forma efectiva y garantizar una atención integral y de calidad a niños, niñas, adolescentes y sus familias. Estos procesos han sido definidos para asegurar una gestión eficiente, una intervención profesional y una mejora continua en todas las áreas de acción de la organización.

1. Gestión de Proyectos Sociales este proceso comprende el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas desarrollados por la Fundación. Incluye la identificación de necesidades, la formulación de propuestas técnicas, la planificación de objetivos y recursos, la ejecución de actividades y la evaluación periódica de resultados para garantizar la eficacia e impacto social de cada intervención.

2. Gestión de Beneficiarios: abarca todas las acciones relacionadas con la atención directa a los beneficiarios, desde el ingreso hasta el egreso de los programas. Incluye el registro y sistematización de la información de los niños, niñas y sus familias, la valoración integral, la elaboración de planes de intervención personalizados, el seguimiento continuo, y la coordinación con otras instituciones cuando sea necesario.

3. Gestión de Recursos (Financieros y Humanos): busca asegurar el uso eficiente, transparente y sostenible de los recursos disponibles. Incluye la elaboración y ejecución de presupuestos, la gestión de donaciones y subvenciones, la rendición de cuentas a financiadores, así como la selección, formación y evaluación del personal y voluntariado. También contempla la supervisión de las condiciones laborales y el clima organizacional para mantener un entorno ético y profesional.

4. Gestión Documental: garantiza la organización, seguridad y trazabilidad de toda la información generada por la Fundación. Comprende la creación, clasificación, archivo y resguardo de documentos tanto técnicos como administrativos, asegurando el cumplimiento de las normativas legales y de protección de datos. Además, incluye la digitalización progresiva de la documentación y el acceso controlado a expedientes de beneficiarios.

5. Medición y Evaluación del Impacto: permite valorar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y el impacto real en la vida de los beneficiarios. Consiste en la definición de indicadores, la recolección y análisis de datos, la elaboración de informes de evaluación, y la toma de decisiones basadas en evidencia. Su finalidad es mejorar la calidad de los programas y rendir cuentas con transparencia ante las partes interesadas.

CONTROL DE CALIDAD

El control de calidad en la Fundación es el conjunto de mecanismos, procesos y herramientas orientados a garantizar que los servicios, programas y actuaciones se desarrollen con la máxima eficacia, pertinencia y respeto a los derechos de la infancia y de las familias en situación de vulnerabilidad. Este control es esencial para asegurar la mejora continua, la transparencia y la sostenibilidad del impacto social de la organización.

1. Establecimiento de estándares y procedimientos: la Fundación cuenta con protocolos y manuales que regulan la atención directa, la gestión administrativa y la intervención social. Estos documentos están diseñados bajo criterios técnicos, éticos y legales, y garantizan la coherencia y calidad en todas las áreas de actuación.

2. Capacitación continua del personal: el equipo técnico, administrativo y voluntario participa en procesos permanentes de formación sobre protección infantil, enfoque de género, intervención familiar, gestión comunitaria y evaluación de resultados. La Fundación promueve la actualización profesional y la supervisión técnica como parte de su cultura de calidad.

3. Supervisión y seguimiento de casos: se realizan revisiones sistemáticas de los expedientes de beneficiarios, así como reuniones interdisciplinarias para analizar la evolución de los casos. Se aplican instrumentos de seguimiento individual y familiar que permiten medir los avances y detectar necesidades emergentes.

4. Evaluaciones internas y externas: lleva a cabo auditorías internas de procesos, documentación y resultados, y se somete a evaluaciones externas cuando así lo requieren los financiadores, organismos certificadores o alianzas institucionales. También se promueve la

autoevaluación organizacional como parte del ciclo de mejora continua.

5. Indicadores de desempeño e impacto: el cumplimiento de objetivos, la calidad de la atención y el impacto de los programas. Entre ellos se incluyen el nivel de satisfacción de beneficiarios, la efectividad de los planes de intervención, la participación familiar y los resultados en las áreas educativa, emocional y de salud.

6. Gestión de quejas, sugerencias y reclamos: dispone de canales accesibles y seguros para la recepción de sugerencias, reclamos y denuncias, tanto de beneficiarios como del personal y voluntariado. Estas observaciones se analizan de forma confidencial, ética y oportuna, y se incorporan a los planes de mejora.

7. Círculos de mejora continua: de forma periódica se realizan espacios de reflexión institucional donde se analizan los logros, dificultades y aprendizajes. Estos espacios promueven la participación activa del equipo y permiten la actualización de los procesos a partir de la experiencia acumulada.

8. Transparencia y rendición de cuentas: promueve una gestión clara y transparente de los recursos y resultados. Se elaboran informes técnicos, sociales y financieros que se comparten con las partes interesadas, respetando los principios de confidencialidad y protección de datos personales.

CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La Fundación considera que la calidad en la atención a la infancia y a las familias en situación de vulnerabilidad social depende en gran medida del compromiso, la formación y la conciencia ética de su equipo humano. Por ello, establece una estrategia permanente de **capacitación y sensibilización**, dirigida tanto al personal técnico como al voluntariado,

con el objetivo de fortalecer sus competencias profesionales y promover una cultura organizacional centrada en la mejora continua y el respeto a los derechos de los beneficiarios.

1. Plan de formación continua

La Fundación implementa un **plan anual de formación continua**, ajustado a las necesidades reales de los equipos y alineado con los objetivos estratégicos de la organización. Este plan incluye:

- Formación en protección y derechos de la infancia y adolescencia.
- Intervención psicosocial y familiar en contextos de exclusión.
- Enfoques transversales: igualdad de género, interculturalidad, trauma y resiliencia.
- Gestión de casos y trabajo en red con otros servicios del territorio.
- Normas de calidad, evaluación de proyectos y herramientas de seguimiento.
- Prevención de riesgos psicosociales y autocuidado del equipo.

Las capacitaciones pueden ser internas (impartidas por profesionales de la fundación) o externas (en colaboración con entidades especializadas). Asimismo, se promueve la participación del personal en seminarios, congresos y redes profesionales del ámbito social.

2. Formación y acompañamiento al voluntariado

El voluntariado recibe una formación inicial obligatoria, centrada en la misión, valores y enfoque de la fundación, así como en herramientas básicas de intervención con infancia vulnerable. Además, se realizan talleres periódicos de actualización y espacios de acompañamiento, supervisión y reconocimiento de su labor.

3. Sensibilización sobre la cultura de calidad

La Fundación desarrolla actividades específicas para fomentar una **cultura de calidad organizacional**, en la que todos los miembros del equipo asuman un rol activo en la mejora de los procesos y resultados. Estas acciones incluyen:

- Jornadas internas de sensibilización sobre calidad y mejora continua.
- Reflexiones colectivas sobre buenas prácticas y aprendizajes.
- Difusión de materiales informativos sobre políticas y procedimientos de calidad.
- Participación del equipo en la evaluación de programas y la revisión de protocolos.

Estas iniciativas buscan que cada persona implicada en la misión de la fundación comprenda que la calidad no es solo una exigencia técnica, sino un compromiso ético con el bienestar y la dignidad de cada niño, niña y familia atendida.

AUDITORÍAS Y EVALUACIÓN INTERNA

La Fundación establece un sistema de auditoría externa y evaluación interna que permite verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, la correcta ejecución de los programas y la eficiencia en la gestión institucional. Este proceso es fundamental para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de los servicios que se brindan a los niños, niñas y sus familias en situación de vulnerabilidad.

1. Programación de auditoría:

Se planifica un calendario anual de auditorías internas que abarca todas las áreas operativas y administrativas de la Fundación, incluyendo:

- Revisión de la atención directa a beneficiarios.
- Verificación del cumplimiento de protocolos y normativas.
- Evaluación de la gestión financiera y de recursos humanos.
- Control documental y seguimiento de planes de intervención.

Estas auditorías son realizadas por una empresa externa.

2. Criterios de evaluación

Los criterios para la evaluación interna se basan en:

- El cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
- La eficacia y pertinencia de las intervenciones sociales.
- La satisfacción de beneficiarios y familias.
- El grado de cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- La gestión eficiente de recursos y el respeto a las normativas legales y éticas.

Estos criterios permiten identificar fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejora.

3. Informes y planes de acción

Tras cada auditoría, se elabora un informe detallado que incluye:

- Resultados y hallazgos.
- No conformidades detectadas.
- Recomendaciones para corregir desviaciones y optimizar procesos.

Con base en estos informes, se diseñan planes de acción concretos con responsables asignados y plazos definidos para su implementación y seguimiento. La Fundación asegura la participación activa de los equipos en la puesta en marcha de estas acciones para fomentar el compromiso con la calidad.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN

La Fundación reconoce la importancia de mantener su Plan de Calidad vigente, pertinente y alineado con las necesidades cambiantes de la infancia y las familias en situación de vulnerabilidad. Por ello, establece un proceso sistemático para la revisión y actualización periódica del plan, que asegure su adecuación y eficacia.

1. Frecuencia de revisión

El Plan de Calidad será revisado formalmente con una **frecuencia anual**, con la posibilidad de realizar revisiones extraordinarias ante cambios significativos en el contexto, normativa o estructura de la Fundación. Esta revisión es responsabilidad del Comité de Calidad, que convocará a los actores clave para analizar resultados, desafíos y nuevas prioridades.

2. Mecanismos de mejora del plan

Para garantizar una mejora continua, la Fundación incorpora diversos mecanismos, tales como:

- Incorporación de resultados y recomendaciones provenientes de auditorías internas y externas.
- Análisis de indicadores de desempeño e impacto social.
- Evaluación de la satisfacción de beneficiarios, familias, personal y voluntariado.
- Incorporación de avances normativos, tecnológicos y metodológicos en la atención social.

- Retroalimentación constante del equipo y la comunidad atendida.

Estos mecanismos permiten que el Plan de Calidad sea un documento dinámico, capaz de adaptarse a las realidades y exigencias del entorno, siempre orientado a optimizar la atención y el bienestar de los menores y sus familias.

COMPROMISO FINAL

La Fundación Social Cheso se compromete a aplicar este Plan de Calidad como herramienta para garantizar la excelencia en su trabajo social, mejorar la vida de la infancia y familias en riesgo, y responder con responsabilidad, transparencia y solidaridad a las demandas sociales del entorno.