

**SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CALIDAD
2016-2018**

ÍNDICE

- 1- Actuaciones previas en el ámbito de los sistemas de evaluación y calidad.
- 2- Objetivos y ámbitos de los sistemas de evaluación y calidad.
- 3- Principales medidas de avance en los sistemas de evaluación y calidad.
- 4- Mecanismos de seguimiento del cumplimiento efectivo de los sistemas de evaluación y calidad.

1- Actuaciones previas en el ámbito de los sistemas de evaluación y calidad.

La Asociación Salud y Familia es una entidad no gubernamental independiente sin ánimo de lucro de ámbito estatal constituida en el año 1986 que desarrolla programas de continuidad en los ámbitos de a) Infancia y Familia, b) Atención a la Mujer, c) Inclusión Social y d) Personas Inmigrantes. Desde su fundación, la entidad mantiene como principales valores de su misión y visión el desarrollo del principio de imparcialidad, especialmente entre géneros y orígenes culturales, y la promoción de la equidad de acceso a los bienes públicos sanitarios, educativos y sociales de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social y el fomento de la cohesión social y la ciudadanía activa.

Para ello, la Asociación Salud y Familia mantiene relaciones de colaboración con las diversas administraciones públicas y entidades privadas y desarrolla una actividad sostenida de abogacía a favor de que las necesidades de las familias y las personas vulnerables sean objeto de interés general y de inversiones económicas por parte de los poderes públicos así como de iniciativas de filantropía por parte de las entidades privadas.

Los/as directivos/as de la Asociación Salud y Familia se caracterizan por su pluralidad política y social, su independencia de criterio y su liderazgo profesional en sectores tales como la salud comunitaria, la atención sanitaria, los servicios sociales, la administración pública, la cooperación nacional e internacional al desarrollo, la consultoría jurídica nacional e internacional, la formación profesional y la investigación en ciencias sociales y políticas.

La Asociación Salud y Familia se ha caracterizado desde su fundación por el diseño y la implementación sostenible de programas y servicios que atienden necesidades insatisfechas y/o afrontan retos innovadores en sus principales ámbitos de actuación. El factor de impacto respecto a los programas y servicios diseñados y presentados para solicitudes de cofinanciación pública y/o privada

es de 7 proyectos aprobados sobre 10 proyectos presentados en los últimos cinco años. Los programas activos de la entidad son en la actualidad los siguientes de acuerdo a su orden de antigüedad:

- Programa “Atención a la Maternidad a Riesgo” (1991-2015)
- Programa “De Compatriota a Compatriota” (1997-2015)
- Programa “Red de Bancos del Tiempo” (1998-2015)
- Programa “Atención y Detección Precoz de la Violencia de Género” (2005-2015)
- Programa “Inmigración y Salud” (2005-2015)
- Programa “Grupos de Apoyo a la Maternidad” (2009-2015)
- Programa “Brújula: Orientación y Apoyo Jurídico y Psicosocial a Familias Vulnerables” (2009-2015)
- Programa “Banco del Tiempo Escolar” (2012-2015)
- Programa “A Resguardo: Atención y Orientación por una Vivienda Digna” (2013-2015)
- Programa "Revalúa: Por una economía familiar sostenible" (2015).

Todos los Programas cumplen con parámetros de calidad estructural tales como: a) Disponer de los correspondientes archivos informáticos de actividad, con alta en la Agencia Española de Protección de Datos Personales, que registran el perfil de los/as usuarios/as, el tipo de solicitudes realizadas y los niveles de respuesta alcanzados. b) Disponer de sistemas de canalización activa de quejas y/o sugerencias por parte de los/as usuarios/as, c) Disponer de sistemas de evaluación anuales de actividad, demanda y objetivos alcanzados. d) Difundir las evaluaciones anuales de los Programas entre la Junta Directiva, equipo de trabajadoras/es, redes sociales, entidades públicas y privadas cofinanciadoras, redes de entidades colaboradoras, federaciones y confederaciones y un amplísimo círculo de seguidores individuales y/o institucionales de los diferentes programas y servicios.

La Asociación Salud y Familia está adherida al **Código Ético de las Asociaciones de Barcelona** desde el inicio de esta iniciativa en 2001 que compromete públicamente a las entidades a la rendición de cuentas respecto a las siguientes dimensiones de funcionamiento:

- Ausencia de ánimo de lucro.
- Organización y funcionamiento democrático.
- Transparencia económica.
- Gestión respetuosa de los recursos humanos.
- Sostenibilidad y uso racional de los recursos económicos y técnicos.
- Congruencia de los programas y actividades entre si y con los fines de la entidad.
- Relaciones solidarias con otras entidades sociales, especialmente las que trabajan en ámbitos afines y/o complementarios.
- Autonomía y colaboración en las relaciones con las administraciones públicas.

La Asociación Salud y Familia aplica y reformula de forma regular desde el año 2010 hasta la actualidad Planes de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres que incluyen un conjunto de medidas concretas y evaluables que se monitorizan y analizan periódicamente.

La Asociación Salud y Familia cuenta con sistemas de garantía de calidad a través de cuestionarios/encuestas de satisfacción de los/as beneficiarios/as en los siguientes Programas de continuidad: "Atención a la Maternidad a Riesgo", "Bancos del Tiempo" y "Brújula: Orientación y Apoyo Jurídico y Psicosocial a Familias Vulnerables". Dichas encuestas son objeto de análisis en la evaluación anual de los Programas mencionados. Asimismo, en todas las actividades formativas desarrolladas por la entidad se cuenta con un sistema de garantía de calidad a través de cuestionarios de satisfacción y sugerencias de los participantes.

2- Objetivos y ámbitos de los sistemas de evaluación y calidad.

Las metas de los sistemas de evaluación y calidad son la valoración de la gestión y el establecimiento de procesos que garanticen el seguimiento y control de las actuaciones que se llevan a cabo en los diferentes programas activos de la entidad.

Los objetivos primordiales son:

- Implantar un sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y conseguir la correspondiente certificación oficial.
- Valorar la buena gestión utilizando criterios coherentes con los principios, los valores y la misión de la entidad.
- Establecer sistemas de calidad que garanticen el seguimiento y control de las actuaciones externas e internas de la entidad.
- Implantar sistemas de calidad guiados por principios de transparencia y responsabilidad social.
- Disponer de una política de comunicación pública a través de las redes sociales que dé visibilidad a los principios, valores y actuaciones de la entidad.

El sistema de evaluación y gestión de calidad abarca las siguientes dimensiones de la entidad:

- Funciones, responsabilidades y trabajo en equipo de las personas colaboradoras, tanto sean personal contratado como voluntarios.
- Establecimiento de los procedimientos administrativos y de atención primordiales.
- Diseño de la documentación necesaria del sistema estructural de gestión de los diversos procedimientos primordiales.
- Cumplimiento de los requisitos derivados de la legislación vigente.
- Comprobación de las características de calidad de los productos y servicios ofrecidos a través de los sistemas de garantía de calidad de la entidad.

- ❑ Establecimiento de sistemas de comunicación interna y gestión del conocimiento.
- ❑ Establecimiento de sistemas de medición, análisis, evaluación y mejora en todos los Programas de continuidad.
- ❑ Establecimiento de sistemas de comunicación externa y pública en relación con la incidencia, sensibilización y captación de beneficiarios/as y colaboradores/as.

3- Principales medidas de avance en los sistemas de evaluación y calidad

A lo largo del periodo 2016-2018, la Asociación Salud y Familia desarrollará las siguientes medidas de avance e innovación en los sistemas de evaluación y calidad de la entidad:

- ❑ Visibilizar ante las personas colaboradoras, las entidades socias y los/as beneficiarios/as las características de calidad de los productos y servicios ofrecidos en los diferentes Programas de la entidad.
- ❑ Llevar a cabo un diagnóstico anual y, si procede, una reformulación de los procedimientos administrativos y de atención primordiales basándose en los principios de eficacia, eficiencia y adaptabilidad al entorno y a las/os beneficiarias/os.
- ❑ Llevar a cabo un diagnóstico anual de los sistemas de medición, análisis y evaluación de los diferentes Programas de continuidad.
- ❑ Diseñar e implementar sistemas de garantía de calidad mediante cuestionarios de satisfacción de los/as beneficiarios/as en los Programas “Grupos de Apoyo a la Maternidad” y “Revalúa”.
- ❑ Diseñar un Cuadro de Mando Integral adaptado a las características de la entidad que incorpore las perspectivas de financiación, beneficiarias/os, procedimientos internos y aprendizaje en servicio.
- ❑ Mantener y desarrollar la actual política de comunicación pública de la entidad a través de las redes sociales garantizando un funcionamiento actualizado de la Web, Facebook, Twiter de la entidad así como editando vía online los Boletines mensuales de "Bancos del Tiempo" y de "Familias Hospitalarias". Asimismo, se pretende mantener activos durante el período el Facebook confidencial para "Madres" y la Plataforma de Participación "La Casa del Diálogo y la Convivencia".

4- Mecanismos de seguimiento del cumplimiento efectivo de los sistemas de evaluación y calidad.

4.1 Mecanismos de Seguimiento

La Directora General de la entidad presentará anualmente a la Junta Directiva y a la Asamblea de la entidad un Informe sobre el grado de desarrollo y aplicación de las diversas medidas adoptadas en los sistemas de evaluación y calidad durante el periodo de vigencia 2016-2018.

4.2-Evaluación del Cumplimiento Efectivo

La Dirección General juntamente con la Coordinadora Administrativa y diversos vocales de la Junta Directiva elaborarán periódicamente un Informe analítico sobre los sistemas de evaluación y calidad incorporando las actualizaciones y reformulaciones de los mismos que procedan en base a parámetros tales como necesidades de los/as beneficiarios/as, el entorno socioeconómico de la entidad, las modificaciones normativas y las buenas prácticas empresariales en materia de calidad.