

## I PLAN DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA (2019/2023)



✉ [gestion@asociaciongaraje.es](mailto:gestion@asociaciongaraje.es)

🌐 [www.asociaciongaraje.es](http://www.asociaciongaraje.es)

☎ 620 296 413

# PLAN DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE ASOCIACIÓN GARAJE

## ÍNDICE

1. **INTRODUCCIÓN.** Página 3
2. **OBJETIVOS.** Página 4
3. **IMPLANTACIÓN.** Página 5
4. **FASES.** Página 6
5. **PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y DE BUENAS PRÁCTICAS.** Página 10

# 1. INTRODUCCIÓN

Reunida la Junta Directiva y los responsables de las diferentes áreas de la Asociación Garaje a fecha 21 de enero de 2019, se acuerda implantar en la entidad el PLAN DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA de la entidad. Para ello se forma un comité de implantación de evaluación para analizar las medidas impuestas en la entidad hasta el momento, evaluar y mejorar la calidad y transparencia de la Asociación.

Así, se conforma el grupo de trabajo coordinado por Jesús Javier Taboada Peiró, presidente de Asociación Garaje. El grupo de trabajo está compuesto por:

- Luz Herrero Casado: Secretaria, Vicepresidenta y responsable pedagógica y de formación.
- José Luis Taboada Peiró: Tesorero.
- David Costra Pradillo: Vocal 1 y coordinador de proyectos.
- Luis Antonio Quilcat León Vocal 2 y responsable de redes sociales.

El primer paso es conocer, a través del análisis, en qué punto está nuestra entidad en relación a cada uno de los distintos aspectos de la gestión de la calidad, identificando las principales deficiencias, carencias y problemas que impiden mejorar la satisfacción de los grupos interesados.

En segundo lugar, el análisis nos debe llevar a definir y sistematizar las posibles acciones de mejora que maximicen el impacto de la acción de la organización. Estas acciones, una vez programadas, priorizadas, valoradas y, en su caso, aprobadas por los órganos de gobierno de la entidad, conformarán el Plan de Calidad y Transparencia.

Este Plan de Calidad y Transparencia, intenta ser coherente con los referentes estratégicos de la organización y dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas prioritarias, entre las que destacan las y los participantes finales de los servicios de la entidad.

El Plan de Calidad y Transparencia afectará a todos los proyectos, programas y servicios de la entidad. Para esto se han evaluado los planes actualmente vigentes en la entidad y se han evaluado y mejorado los protocolos seguidos en cada uno de ellos, con el fin de evaluarlos, tener una actualización de los mismos y mejorar la transparencia y la calidad de los mismos. Los proyectos que actualmente tiene vigentes Asociación Garaje, son:

- Tardes de Garaje (Madrid).
- Las Latas (Madrid).
- ARTES ESCÉNICAS del Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid.
- Festival Internacional Hip-Hop INTERRAPCIÓN (itinerante).
- Proyecto MENAS/MI VIDA (Melilla).
- Proyecto EXTRASFORMANDO (Rivas Vaciamadrid, Madrid).
- Servicio de Acompañamiento y Dinamización de Tiempo Libre de Personas Mayores en el Distrito de Retiro (Madrid).
- Proyecto Garaje Records (Madrid).

El resultado de la evaluación ha sido la actualización de los protocolos de cada uno de los planes, así como la descripción detallada de derechos y deberes de participantes y profesionales de Asociación Garaje.

## 2. OBJETIVOS

1. Aprobar un plan de fomento de calidad y transparencia para Asociación Garaje, con la perspectiva de valorar la buena gestión, incluyendo principios de género, coherencia con principios, valores y misión de la entidad.
2. Garantizar, a través de los sistemas de calidad que se implanten en Asociación Garaje, el seguimiento y control de las acciones.
3. Procurar la implantación de los sistemas de calidad desde los principios de la transparencia y la responsabilidad social.

### 3. IMPLANTACIÓN

La implantación de un sistema de gestión de la calidad es un proceso que supone un cambio muy significativo en el funcionamiento de una organización. Por un lado, lleva consigo cambios en la planificación y gestión de las actividades realizadas, que supondrán en muchos casos un replanteamiento de las mismas, además de una sistematización y documentación en las formas de trabajo.

Pero más allá de los cambios formales, la calidad implica una manera distinta de hacer y ver las cosas, una filosofía nueva. Para que esta mentalidad nueva se instale en la organización, debe ser comprendida y asumida por cada una de las personas de la organización.

El proceso de implantación requerirá, por tanto, una serie de decisiones y cambios formales en la manera de funcionar de la organización, pero también y, sobre todo, una interiorización de los principios de la calidad, por parte de las personas que forman parte de la organización, que asegure la eficacia y sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad enfocado hacia la mejora continua. Ambas son caras de una misma moneda, y dado que afectan al corazón mismo de la entidad, cualquier modificación sobre ellas debe enfocarse como un proceso de cambio. En este proceso se deben ir señalando hitos y objetivos concretos, pero manejando con realismo las expectativas sobre resultados, la inmediatez en los plazos de implantación, y la espectacularidad en las mejoras percibidas.

El proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la organización. Estratégica en cuanto a que se plantea en un escenario continuado de acciones hacia el largo plazo y a que afecta a toda la organización. Por un lado, requerirá del liderazgo de la dirección para asegurar que se aplican los recursos necesarios para desarrollar, operar y mantener el sistema de gestión de la calidad, así como para definir políticas y objetivos de calidad y supervisar y revisar todo

el sistema de calidad periódicamente. Y, por otro lado, requerirá de la participación de todas las personas de la organización de la Asociación Garaje, tanto en la definición como en la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. Hasta este momento hemos utilizado el concepto “implantación de un sistema de gestión de calidad y transparencia” para referirnos al proceso a través del cual se establecen unos procesos operativos, de decisión, gestión y relación que están orientados a mejorar sistemáticamente la calidad de sus actividades para el mejor cumplimiento de su Misión Asociación Garaje y el aumento de satisfacción de sus partes interesadas.

## 4. FASES

### 1. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO:

En esta primera fase se toma la decisión de iniciar el proceso comunicándolo a toda la Junta directiva de la entidad, acordando por unanimidad iniciar el proceso de implantación del Plan de Calidad y Transparencia y planificando las acciones que se llevarán a cabo. El primer paso necesario es conocer cuál es la situación actual de Asociación Garaje, realizando un análisis de coherencia de sus referentes estratégicos (Misión, Visión, Valores y Estrategia) frente a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, así como respecto a los requisitos de un sistema de gestión de la calidad.

A partir de este diagnóstico, la organización definirá acciones de mejora que corrijan las deficiencias identificadas y prevengan los riesgos, problemas e incoherencias detectadas. La planificación de estas acciones, con la necesaria asignación de plazos y responsabilidades se convertirá en el “Plan de Calidad y Transparencia”.

El análisis y el diagnóstico se han llevado a cabo desde dos enfoques complementarios:

A- Estratégico:

Referentes de la organización de Asociación Garaje, teniendo en cuenta las dimensiones de la entidad, que es de pequeño tamaño: revisión y validación de la Misión, la Visión y los Valores.

B.- Gestión (identificación de personas, funciones, responsabilidades, normativa, información y mejora).

- Gobierno de la organización:
  - Organización: funciones, responsabilidades, comités y grupos.
  - Personas colaboradoras: personal remunerado y voluntarios/as.
  - Procesos clave y de apoyo.
- Documentos del sistema de gestión: políticas, procedimientos, etc.
  - Legislación y normativa: requisitos derivados de la reglamentación (Estatutos, legislación Vigente...)
  - Productos y servicios: características de Calidad.
  - Sistemas de medición, análisis, evaluación y mejora (entrevistas encuestas satisfacción...).
  - Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento (actualización de Web, redes sociales, correos internos).
  - Comunicación externa: incidencia, sensibilización y captación (campañas voluntariado, formación, información, redes sociales, correos grupo voluntariado etc.).
- Transparencia y rendición de cuentas
  - Aprobados en junta ordinaria y firmados por secretaria, tesorero y presidente.
  - Balance anual estará en la asociación a disposición de quien lo solicite.

## 2. MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN

A partir de los indicadores definidos para cada uno de los procesos, Asociación Garaje, ha establecido un sistema que le permite obtener periódicamente datos sobre la calidad de sus servicios y operaciones. Este sistema se ha implantado en todos los Planes de la entidad, mediante protocolos establecidos y actualizados que valoran la

situación real de cada uno de los proyectos que la asociación mantiene en la actualidad. Para ello, se han definido los criterios, procedimiento y periodicidad:

- **Criterios:** mejora permanente de los servicios prestados por Asociación Garaje en todos y cada uno de los proyectos que la entidad lleva a cabo. Se han elaborado y mejorado protocolos de actuación en cada uno de los proyectos. Se ha mejorado la coordinación entre la entidad y los responsables de los proyectos. Se han definido las líneas de actuación de los proyectos. Se ha elaborado el dictado de derechos y deberes de usuarios, asociación y coordinadores o profesionales de cada uno de los proyectos.

- **Procedimientos:** Se ha estudiado cada uno de los proyectos que la entidad lleva a cabo, con las personas responsables de cada uno de los proyectos. Se han identificado necesidades de los proyectos y déficit de los mismos. Con todo esto se han elaborado el Plan de cada proyecto, identificando claramente objetivos, usuarias/os, localización, protocolos de actuación y evaluación tanto de resultados obtenidos como del proyecto en sí estableciendo indicadores de evaluación claros y definidos.

- **Periodicidad:** Se ha establecido una periodicidad anual (diciembre) para la evaluación de los diferentes proyectos. Todo ello quedará reflejado en las memorias anuales de Asociación Garaje. Esto sin perjuicio de que durante el proceso surjan cuestiones que lleven a evaluar el proyecto.

### 3. REVISIÓN DEL SISTEMA

Una vez al año (diciembre), la Junta Directiva debe revisar la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos establecidos. Para realizar la revisión del sistema, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Los resultados de las evaluaciones.
- Las medidas de la satisfacción de profesionales, voluntarias/os y otras partes interesadas relevantes
- El sistema de quejas.



- Las investigaciones y estudios.
- El desempeño en los distintos procesos y servicios.
- El grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

Se realizará el seguimiento de las acciones derivadas de revisiones anuales y se tendrán en consideración las acciones correctoras y preventivas, los indicadores de desempeño (operativo, social, ambiental o económico...), así como cualquier otra información relevante, como puede ser el resultado de los análisis realizados en Asociación Garaje sobre eficacia de la estrategia, las políticas y normas o el cumplimiento de los compromisos (legales o voluntarios) asumidos frente a las partes interesadas para futura aplicación de mejoras.

Como resultado de la revisión se podrá identificar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad o en alguno de sus componentes. Se conservarán los registros de estas revisiones, en los que se recogerán las decisiones sobre las acciones necesarias para realizar los cambios en el sistema de calidad, con el fin de retroalimentar el sistema de información. En esta revisión se lleva a cabo una evaluación de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos fijados, se analizan las causas de las desviaciones, se plantean posibles modificaciones al sistema de calidad, se definen nuevos objetivos, completando de esta forma el ciclo de mejora continua. Tras esta revisión se establecen nuevas acciones en las que se especifican responsabilidades, plazos y recursos asignados para cada acción.

#### **4. FORMACIÓN:**

Adicionalmente y a lo largo de todo el proceso, es necesario que la Asociación facilite la formación necesaria a las personas de la organización para que puedan realizar sus funciones tal y como el sistema de gestión de la calidad requiere. Deben ser identificadas las necesidades de formación de las personas, en base a las responsabilidades que deben asumir, asegurando que durante todo el proceso de implantación se acompaña con acciones formativas adecuadas a las actividades que se deben llevar a cabo en cada fase del proceso. En un primer momento será muy

importante la formación de las personas clave en el lanzamiento del proceso de implementación, principalmente del equipo directivo. De forma general, todo el personal debe tener formación sobre aspectos básicos de la gestión de la calidad para que, entendiendo la finalidad y utilidad del sistema de gestión de la calidad, se impliquen en su implantación y mejora continua.

## 5. PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y DE BUENAS PRÁCTICAS

### 1.- PRINCIPIO DE FUNCIONAMIENTO Y REGULACIÓN DEL ÓRGANO DE GOBIERNO:

La Junta Directiva de Asociación Garaje (Presidencia, Vicepresidencia, Tesorería, Secretaría y Vocalías es la responsable de que la entidad cumpla con su misión y fines propios. Su mandato es de un año de duración (estatutos) y el ejercicio del cargo en la Junta Directiva será personal, sin que pueda delegarse el voto en las sesiones de la Junta Directiva. La Junta Directiva de Asociación Garaje es la responsable de la gestión eficiente de los recursos de la entidad, representada legalmente por la Presidencia. La Junta Directiva se reunirá periódicamente, al menos una vez al año, con la asistencia de al menos un 50% de la misma física o videoconferencia y adoptará sus acuerdos por el principio mayoritario o de democracia interna. Será público el currículum vitae de los miembros de la Junta Directiva. Para evitar conflictos de interés todas las decisiones de la Junta Directiva se tomarán mediante votaciones siendo necesaria la mitad más uno para el acuerdo. En caso de adquisición de equipamiento o material se presentarán tres presupuestos y se decidirá por el más adecuado en presupuesto y forma. La Junta Directiva será la encargada de organizar comisiones de trabajo y desarrollo de los distintos proyectos de la entidad, siendo esta la encargada de supervisar el adecuado funcionamiento de los proyectos.

## 2.- PRINCIPIO DE CLARIDAD Y PUBLICIDAD DEL BIEN SOCIAL:

Según los estatutos de Asociación Garaje, los **fin**es de la entidad son:

- Fomentar la inserción social activa de los sectores más necesitados de la población.
- Promover actividades culturales que utilicen la música, el baile y el arte en general como medio de expresión de integración de menores, jóvenes y adultos en la sociedad.
- Editar soportes bibliográficos, documentales y de audio de las experiencias educativas desarrolladas. Incidir en la formación del profesorado y demás colectivos vinculados al ámbito de lo social y a la educación.
- Desarrollar estudios e investigaciones en diversos campos de la pedagogía, el arte y la educación social.
- Proponer fórmulas para aumentar la participación activa de la sociedad civil.
- Realizar actividades que potencien el desarrollo integral de las personas.
- Promover iniciativas de formación para empleo.
- Crear empleo de calidad.

El fin social de Asociación Garaje, será público y estará a disposición de quien lo solicite tanto en la entidad como publicado en la Web de la Asociación

([www.asociaciongaraje.es](http://www.asociaciongaraje.es)), así como en la página de Facebook, Instagram y Twitter.

Todas las actividades y programas que se realicen en la asociación estarán encaminadas a la consecución del fin social y deben estar explícitamente contemplados en los estatutos de la entidad. Los asuntos a tomar se debatirán y votarán conforme figuren en el orden del día. Se tomarán los acuerdos de la Asamblea General por mayoría simple de las personas presentes o representadas, cuando los votos positivos superen a los negativos.

### **3.- PRINCIPIO DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD:**

- Anualmente se presentará a las y los socios de la entidad el Plan Estratégico, en la Junta anual Ordinaria. Este se someterá a votación y se aprobará por mayoría simple. En él se establecerán los proyectos a desarrollar y la evaluación de los mismos.
- Previa a la presentación del Plan Estratégico a la Junta Anual Ordinaria, el Plan ha de ser aprobado por el órgano de gobierno.
- El coordinador/a de cada proyecto tendrá que dar cuenta del desarrollo del proyecto a la Junta Directiva periódicamente, proporcionando datos sobre evolución, nº de usuarios etc. y debilidades del programa a corregir.

### **4º- PRINCIPIO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN FIEL EN LA INFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN GARAJE:**

- Cualquier campaña que se realice de publicidad y/o captación de fondos e información pública reflejará de manera fiel el objetivo de esta, al proyecto de la asociación al que va dirigida y/o a informar sobre los fines de la asociación.
- En el caso de donantes y colaboradores, se les informará puntualmente del uso de su donación o colaboración, anualmente.
- Para comunicación con donantes, socios/as, y colaboradores/as está habilitado el correo [gestion@asociaciongaraje.es](mailto:gestion@asociaciongaraje.es) cualquier persona que quiera acceder a información o comentario sobre la entidad tienen a su disposición en [www.asociaciongaraje.es](http://www.asociaciongaraje.es) De la misma forma pueden contactar con la entidad por medio de Facebook, Twitter, Instagram y Youtube (@asocgaraje).
- La página web estará actualizada al menos dos veces al año.
- Las memorias de actividades están a disposición de quien lo solicite, así como en la web: [www.asociaciongaraje.es](http://www.asociaciongaraje.es).

## **5.- PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA EN LA FINANCIACIÓN DE ASOCIACIÓN**

### **GARAJE:**

- En la Junta Anual Extraordinaria y Ordinaria se darán explicaciones documentadas sobre los fondos recaudados por Asociación Garaje.
- Según la Ley Oficial de Protección de Datos, se respetará el anonimato de los donantes individuales y organizaciones que así lo deseen.
- No se aceptarán donaciones de empresas o particulares cuyos fines sean contradictorios con los de la entidad.
- Los acuerdos de cesión del logo de la asociación en los convenios de colaboración con empresas e instituciones deberán estar formalizado por escrito, así como el uso del logo de la empresa o institución donante o colaboradora.
- En cualquier momento cualquier socia/o de la entidad tendrá derecho a ser informado sobre la financiación de la Asociación.

## **6.- PRINCIPIO DE PLURALIDAD EN LA FINANCIACIÓN DE ASOCIACIÓN GARAJE:**

- Asociación Garaje es una entidad que busca la transformación de la sociedad a través de la educación no formal y el arte, poniendo especial énfasis en denunciar situaciones de exclusión social.
- Siempre que sea posible se diversificarán los ingresos con fondos públicos y privados.
- Se intentará que los financiadores externos favorezcan la continuidad de los proyectos de Asociación Garaje.
- Se intentará que los fondos aportados por cada uno de los financiadores no supongan el coste total y anual del proyecto, con el fin de mantener la autonomía de la entidad.

## **7.- PRINCIPIO DE CONTROL DE LA UTILIZACIÓN DE FONDOS DE ASOCIACIÓN**

### **GARAJE:**

- Se seleccionará al proveedor en función del presupuesto y la calidad. Para ello se pedirán tres o más presupuestos (cuando el gasto sea relevante), eligiendo el de menor cuantía e igual calidad.
- Anualmente se elaborará un presupuesto de gastos y de ingresos y se analizarán las posibles desviaciones y sus motivos. Este presupuesto será dado a conocer en la Asamblea Ordinaria de la Asociación.
- Todo gasto será conocido por la Junta Directiva, que debe asegurarse que esos fondos se han destinado para el fin por el que fueron solicitados.
- Se desglosará los gastos e ingresos por proyectos y Gestión – Administración.
- Se aprobará anualmente el estado de cuentas de la Entidad, así como las previsiones de gastos e ingresos.
- De tener que realizarse una inversión para el desarrollo de los proyectos esta ha de ser en consonancia con la disponibilidad económica de la entidad y ser de razonable necesidad.
- Asociación Garaje respetará la voluntad de los donantes considerándolos como fondos dirigidos para lo cual realizará memorias y justificación que estarán disponible para los donantes. En caso de fondos por apadrinamiento estos estarán dirigidos al proyecto al que se ha designado.

## **8.- PRINCIPIO DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES DE ASOCIACIÓN GARAJE:**

- Es de obligado cumplimiento para Asociación Garaje el estar al corriente con la Agencia Tributaria, La Seguridad Social y el Registro correspondiente. Se antepondrán los pagos a la Administración ante cualquier otro gasto, con el fin de no tener deudas pendientes en ningún caso.

## **9.- PRINCIPIO DE PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO DE ASOCIACIÓN GARAJE:**

Mediante el Plan de Voluntariado, revisado cada 5 años, se incentiva el voluntariado como parte activa de la asociación. Los derechos, deberes, tanto del personal voluntario como de Asociación Garaje, están establecidos en el Plan de Voluntariado.

## **10.- PRINCIPIO DE PROMOCIÓN LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN ASOCIACIÓN GARAJE:**

Mediante el Plan de Igualdad, que será revisado al término de 2020, se incentiva la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en Asociación Garaje (Junta Directiva, plantilla, colaboradores/as y participantes de los proyectos).