

ASOCIACIÓN JUVENIL COLECTIVO SAHARAUI LEFRIG

PLAN DE CALIDAD



Fecha creación	Elaborada por	Revisada poR
31/08/2021	LEFRIG	LEFRIG

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Elaborada por:	Revisada por:
1º	31/08/2021	LEFRIG	LEFRIG

ÍNDICE

Introducción.....	- 3 -
¿Qué es calidad?	- 3 -
Compromiso de LEFRIG con la calidad.....	- 4 -
Objetivos	- 5 -
Medidas para la implementación del plan de calidad	- 5 -
Autoevaluación del sistema	- 8 -
Transparencia.....	- 9 -
Formación	- 10 -
Objetivos de transparencia y buen gobierno.....	- 11 -
8.1. Misión clara y pública.....	- 11 -
8.2. Planificación, Seguimiento y orientación al Impacto	- 11 -
8.3. Órgano de gobierno independiente, activo y público.....	- 12 -
8.4. Financiación diversificada y transparente	- 12 -
8.5. Control del uso de los fondos.....	- 13 -
8.6. Sostenibilidad financiera.....	- 13 -
8.7. Comunicación transparente y veraz	- 14 -
8.8. Voluntariado formado y participativo	- 14 -
8.9. Cuestiones normativas	- 14 -

Introducción

La ASOCIACIÓN JUVENIL COLECTIVO SAHARAUI LFRIG, es una entidad que nace en 2012 desde nuestra condición de saharauis. Trabajamos en el seno de la sociedad saharauí con el fin de hacer más justo nuestro contexto sociopolítico. Somos generaciones que hemos nacido en el refugio argelino, a donde intentamos revertir nuestros aprendizajes para que las personas más vulnerables puedan tener acceso a servicios esenciales.

Nuestra **misión** inicial es acompañar(nos) y asesorar(nos) a la población saharauí con el fin de mitigar las desigualdades generadas por nuestra condición de refugiadas, especialmente aquéllas de nosotras que están en situaciones de vulnerabilidad física/psicológica, social, económica, educativa o cultural. No obstante, con el paso del tiempo y la llegada de nuevos proyectos, también nos hemos especializado para trabajar en educación para el desarrollo, migraciones forzadas, juventud, cooperación al desarrollo e intervención social.

Respecto a nuestra **visión**, en LFRIG queremos y obramos por un contexto social y político feminista, decolonial, antirracista y anticapacitista, donde todas podamos desarrollar nuestros proyectos personales en comunidad, respetando nuestro entorno natural. Igual que lo hacían nuestras antepasadas viajando de un wad a otro desplegando sus jaimas y montando un fríg donde poder sostener la vida.

Su sede social se encuentra en C/ Las Armas Nº74 Local Nº5, 50003 Zaragoza.

¿Qué es calidad?

Entendemos por Plan de Calidad todas aquellas referencias que proporcionan directrices, orientaciones o requerimientos referentes al modo como ha de gestionarse LFRIG y/o prestar nuestros servicios.

La implantación de un Plan de Calidad constituye un reto para LFRIG, lo que no significa que la gestión de la calidad nos sea ajena. Principios fundamentales como la atención de calidad a nuestras usuarias, la mejora continua o la participación de las personas que forman para de LFRIG conectan directamente con la tradición de la entidad.

Hemos desempeñado una función social de innovación, concediendo siempre una gran importancia al “saber hacer” que surge de la práctica. La formalización y transmisión de la experiencia significativa constituye un recurso fundamental cuándo se está aprendiendo a responder ante una nueva necesidad o problema, y también es una condición sine qua non para la mejora continua.

El contraste con otras organizaciones a través de encuentros, grupos de trabajo, comisiones... la transmisión principalmente oral, de la experiencia mediante el acompañamiento por personas experimentadas, la evaluación de nuestros proyectos por todos los grupos de interés... constituyen instrumentos de formalización y transmisión de buenas prácticas y mejora continua esenciales para nuestra asociación.

Compromiso de LEFRIG con la calidad

Puesto que la “calidad y transparencia” son un requisito imprescindible en la actuación de la acción social, como así lo demanda la sociedad a las organizaciones que trabajan en este ámbito, desde LEFRIG partimos de la convicción de que un Plan de Calidad es un instrumento que ciertamente nos puede permitir incorporar algunos principios de gestión y buenas prácticas de otros sectores, pero que, fundamentalmente ha de permitirnos hacer emerger, formalizar, impulsar y comunicar los mejor de nuestra asociación.

Actualmente parece plenamente asumido por el sector, que el concepto de calidad y transparencia, orientado a procurar el ejercicio real de derechos de las personas, no solo no es ajeno a la acción social sino que forma parte del ADN de la Misión, la Visión y los Valores de todas las organizaciones que desarrollan su actividad en este ámbito. Por ello, la calidad de vida y dignidad de las/os, beneficiarias/os, usuarias/os y otras partes interesadas prioritarias deben ser la piedra angular de nuestro sistema de calidad. El principio de gestión de la calidad, que se fundamenta en la orientación hacia la satisfacción de expectativas y necesidades de beneficiarias/os o usuarias/os, no es solo imprescindible a la hora de evaluar la coherencia entre la acción y la Misión, sino que también lo es para garantizar la gestión eficiente de los recursos disponibles y una actuación responsable consecuente con las demandas de la sociedad civil que las sustentan.

Desde la Junta Directiva y los coordinadora/es de las diferentes áreas de la Asociación a fecha 01/08/2021, se acuerda implantar en la entidad el PLAN DE CALIDAD 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.

Este Plan de Calidad tendrán una vigencia de 4 años, hasta la fecha del 01/08/2025.

Itinerario a seguir

- 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 los usuarias/os y destinatarias/os 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.

Objetivos

1. Aprobar un plan de fomento de calidad y transparencia para la Asociación LEFRIG, con la perspectiva de valorar la buena gestión, incluyendo principios de coherencia con principios, valores y misión de la entidad.
2. Garantizar, a través de los sistemas de calidad que se implanten en la asociación, 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.
4. Adoptar una dinámica de mejora continua o formalizarla. Mejorar la organización interna
5. Impulsar la creación de programas innovadores
6. Ordenar y sistematizar los procedimientos
7. Motivar a los grupos de interés, aumentar su participación y su identificación con los objetivos de la entidad
8. Aumentar la creación y transmisión del conocimiento

Medidas para la implementación del plan de calidad

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.

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 la Asociación, 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. El análisis y el diagnóstico se han llevado a cabo desde dos enfoques complementarios:

A- Estratégico:

- Referentes de la organización de la Asociación, teniendo en cuenta las dimensiones de la entidad, que es de pequeño tamaño: definición o, en el caso de que existan, revisión y validación de la Misión, la Visión y los Valores.
- Despliegue de la estrategia: se trata de identificar cuál es la lógica que lleva desde la Misión definida por la organización a las actividades, a los servicios/proyectos que realiza y a los resultados e impactos que obtiene. Para ello se realiza, por un lado, un análisis de coherencia con la Misión y la estrategia en el despliegue y la planificación de las actividades y operaciones, y, por otro, un análisis sobre el origen y aplicación de los fondos y recursos para contrastar la sostenibilidad de la organización e igualmente la coherencia con su Misión y Valores.
- Partes interesadas: no solo se debe ser coherente con sus referentes estratégicos, también es imprescindible que se oriente hacia las partes interesadas con el fin de cumplir sus compromisos con ellas materializados en sus requisitos, y así aumentar su satisfacción. Para ello deben identificarse cuáles son estas partes interesadas (voluntariado, clientes, usuarias/os), cuáles son los sistemas de relación y participación (coordinadoras/es, profesionales, Junta directiva), que se tiene con cada una de ellas, cómo se están midiendo los impactos producidos en estos grupos y su percepción y expectativas respecto al trabajo de la asociación (cuestionarios de satisfacción, cuestionarios de valoración de proyecto). Para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas es necesario llevar a cabo consultas con todas ellas, o al menos desarrollar ejercicios internos de identificación que permitan a la organización valorar hasta qué punto estas son coherentes con la Misión, la Visión y los Valores de la organización, si están siendo contempladas en los requisitos definidos, y posteriormente priorizarlas de forma que se lleve a cabo:
- La identificación y priorización de expectativas y características de calidad relacionadas con ellas.
- La identificación de requisitos de calidad en servicios y gestión relacionados de las expectativas y necesidades.

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
 - 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 “Que ofrece la asociación”.
 - 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
 - Tanto los presupuestos del año anterior como los del año en curso deben ser aprobados en junta ordinaria y firmados por el/a secretaria/o , tesorera/a, y Vto. del/a Presidenta/e.
 - El balance anual se publicará en la web y donde corresponda, según se establece para las asociaciones de ámbito estatal y de Utilidad Pública.
 - De la misma manera el balance anual estará en la asociación a disposición de quien lo solicite.

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”.

2. - MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN

A partir de los indicadores definidos para cada uno de los procesos, la Asociación, ha establecido un sistema que le permita 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 la Asociación en todos y cada uno de los proyectos que la entidad lleva a cabo. Para ello se han definido claramente los objetivos tanto del proyecto como los fines de la entidad, dando valor y aceptando proyectos que estén enmarcados en los fines de la entidad. 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 para la evaluación de los diferentes proyectos. Todo ello quedará reflejado en las memorias anuales de la Asociación. Esto sin perjuicio de que durante el proceso surjan cuestiones que lleven a evaluar el proyecto.

El resultado del control interno identificará no conformidades detectadas respecto a los requisitos del sistema de calidad definido, así como un plan de acciones correctoras y preventivas. Estas también pueden ser encargadas a otra entidad, o ser realizadas para verificar o certificar por parte de otra institución el cumplimiento de unos requisitos; en este segundo caso se denominarían auditorías externas. Los resultados, tanto del sistema de indicadores como de las auditorías, serán información básica para la fase de revisión del sistema de la calidad por parte la dirección de la Asociación.

Autoevaluación del sistema

Periódicamente, al menos una vez al año, 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 instrumentos de evaluación:

- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- Encuestas de satisfacción de usuarias/os y 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.

- Evaluación del equipo y de la Junta Directiva a través de reuniones.

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 la asociación 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.

Transparencia

La transparencia es un requisito indispensable para las organizaciones, para los colaboradores, para los beneficiarios y para la sociedad en general.

En LEFRIG se materializa en la exposición precisa y detallada del trabajo que se está haciendo, de cómo se está haciendo, y de los recursos que se están empleando. Estamos convencidos de la necesidad de actuar con transparencia, de practicar una rigurosa transparencia informativa de nuestras actividades además de impulsarla y fomentarla entre organizaciones en las que participamos, dotando de los instrumentos necesarios para tratar alcanzar el nivel de exigencia y de compromiso con este propósito.

Los **indicadores de transparencia** miden si la organización, además de mostrar abiertamente sus cuentas, explica cómo funciona, cómo se lleva a cabo su trabajo, cuáles son los procesos internos, sus decisiones, los resultados obtenidos. Además, la organización debe asegurar que esa información se difunde abiertamente y con claridad para que cualquier persona que tenga interés en ella pueda conocerla fácilmente.

Los bloques de transparencia:

- **Bloque 1 – Órgano de gobierno y ejecutivo**, responde a la pregunta *¿aparece públicamente en su web la estructura de la ONG, quién la dirige y cuáles son sus estatutos?*
- **Bloque 2 – Misión, visión, valores y conductas**, responde a la pregunta *¿aparecen públicamente en su web los objetivos, ideales, valores y códigos de conducta de la ONG?*
- **Bloque 3 – Base social y apoyos**, responde a la pregunta *¿aparecen públicamente en su web los colectivos y entidades que apoyan formalmente la labor de la ONG, tales como su base social (personas socias, donantes y voluntarias), sus principales financiadores o las redes a las que ésta pertenece?*
- **Bloque 4 – Planificación y rendición de cuentas** responde a la pregunta *¿aparecen públicamente en su web las cuentas y memorias anuales de la ONG con información de la actividad realizada y sus resultados?*

Actualmente LEFRIG tiene toda esta información accesible en su página web cumpliendo con los requisitos de transparencia.

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, por ello, en mayo de 2022 implantamos el “*Plan de Formación de Personal Laboral y Voluntariado*”.

Identificamos 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.

Objetivos de transparencia y buen gobierno

LEFRIG, debido a su reducido presupuesto no tiene certificada ninguna norma de calidad, su trabajo en Red y trato diario con entidades más grandes del sector le lleva a replicar buenas prácticas y asumir como propios determinados objetivos y mecanismos de calidad y control.

La experiencia adquirida en estos años de trabajo nos ha llevado a definir y delimitar una metodología de trabajo para garantizar la calidad de nuestros procesos.

Los objetivos de transparencia y buen gobierno a lograr mediante la implementación del sistema de calidad son:

8.1. Misión clara y pública

1A. La misión está bien definida: La misión delimita claramente los campos de actividad y sus beneficiarios.

1B. Todas las actividades están alineadas con la misión: Todas las actividades y proyectos que realiza la entidad, el ámbito geográfico en el que se desarrollan y los beneficiarios a los que se dirigen están alineados con los fines estatutarios.

1C. Existen criterios formalizados para la selección de proyectos y contrapartes: Los criterios de selección de contrapartes y proyectos están recogidos en un documento aprobado por el órgano de gobierno. Se considera contraparte cualquier entidad que reciba fondos y/o bienes de la organización para el desarrollo de su misión.

8.2. Planificación, Seguimiento y orientación al Impacto

2A. Elabora una planificación detallada con objetivos cuantificables: Existe un plan que abarca todo el ejercicio y todas las áreas de la organización. Detalla actividades, objetivos cuantificados e indicadores. Este documento está aprobado por el órgano de gobierno.

2B. Los resultados obtenidos se comparan anualmente con los objetivos planificados: En reunión del órgano de gobierno se exponen las desviaciones entre los objetivos y los resultados. En caso de necesidad se plantean medidas correctoras.

2C. Existe un sistema de seguimiento de su actividad y beneficiarios: El procedimiento de control y seguimiento abarca la actividad (seguimiento de proyectos, programas, reuniones...) y los beneficiarios (asistencia, planes individuales, encuestas de satisfacción...). Este procedimiento está aprobado por el órgano de gobierno.

2D. El órgano de gobierno analiza el impacto generado: En reunión de órgano de gobierno se revisa la estrategia de la organización teniendo en cuenta el impacto generado por las distintas actividades.

8.3. Órgano de gobierno independiente, activo y público

3A. El órgano de gobierno está constituido por un mínimo de 5 miembros: Un mínimo de 5 miembros del órgano de gobierno cuenta con voz y voto. A efectos de este principio, se entiende por órgano de gobierno el Patronato en las fundaciones y la Junta Directiva en las asociaciones.

3B. Los miembros del órgano de gobierno se renuevan periódicamente: En los últimos 5 años se ha incorporado, como mínimo, un nuevo miembro al órgano de gobierno.

3C. El órgano de gobierno se reúne periódicamente con la asistencia regular de sus miembros: Se realizan al menos dos reuniones al año del órgano de gobierno con la asistencia de más del 50% de los miembros. Todos asisten a una reunión presencial o por videoconferencia al año.

3D. Están limitadas las relaciones económicas del órgano de gobierno con la organización, sus entidades dependientes y sus proveedores: Menos del 40% de los miembros del órgano de gobierno recibe remuneración de cualquier tipo por parte de la propia organización, sus entidades dependientes o sus proveedores.

3E. Se aplican mecanismos para evitar los conflictos de interés: La organización informa de las relaciones de parentesco o afinidad relevantes del órgano de gobierno con el equipo, proveedores, contrapartes, beneficiarios u otros grupos de interés. Los mecanismos para evitar conflictos de interés están aprobados por el órgano de gobierno. Si han existido situaciones de conflicto de interés, se han aplicado dichos mecanismos.

8.4. Financiación diversificada y transparente

4A. Los ingresos están desglosados por financiador: Existe un desglose de los ingresos detallado por partidas: organismos públicos, entidades privadas, personas físicas, otros. En los ingresos provenientes de entidades, tanto públicas como privadas, se detalla el nombre del financiador y el importe.

4B. La organización tiene su financiación diversificada: Se entiende por financiación diversificada:

- En los últimos dos años ningún financiador ha aportado más del 50% de los ingresos.
- La financiación privada representa como mínimo el 10% de la financiación total. Si la entidad gestiona contratos de la administración y/o convenios de AECID, éstos se deducen de los ingresos para realizar los cálculos. Los ingresos que las federaciones y confederaciones traspasan a sus entidades federadas, también se deducen de estos cálculos.

4C. Existen criterios formalizados para la selección de entidades colaboradoras: La organización cuenta con una política de selección de entidades colaboradoras que contiene criterios que pueden ser positivos y/o excluyentes. El documento está aprobado por el órgano de gobierno. Se entiende por entidad colaboradora aquella que participa en proyectos de la organización ya sea económicamente o con otro tipo de aportaciones

8.5. Control del uso de los fondos

5A. Se detalla la distribución de los fondos entre Misión, Administración y Captación de fondos: Existe un desglose del porcentaje de gasto entre Misión (proyectos), Administración y Captación de fondos. En caso de que la entidad realice algún tipo de actividad económica, el desglose también incluye esta partida.

5B. Están desglosados los ingresos y gastos de las actividades de captación de fondos: Se detallan las actividades y campañas realizadas para la captación de fondos privados (eventos, venta de lotería, mercadillos...). Existe un desglose de los ingresos y gastos asociados a dichas actividades, incluyendo las campañas *Face to Face* si las hubiera.

5C. Cuenta con mecanismos para el control de los fondos dirigidos: Cuando una organización cuenta con fondos dirigidos, existen mecanismos de trazabilidad que garantizan que esos fondos son destinados a ese fin. Se consideran fondos dirigidos aquellos recaudados para una finalidad concreta.

5D. Existe una política para la aprobación de gastos y proveedores: Las políticas de aprobación de gastos y selección de proveedores establecen, como mínimo, el número de presupuestos a solicitar, los responsables de su autorización en función de la cuantía y los criterios aplicados. Ambas políticas están aprobadas por el órgano de gobierno.

8.6. Sostenibilidad financiera

6A. Elabora anualmente un presupuesto y su correspondiente liquidación: La organización elabora un presupuesto anual detallado por partidas de ingresos y gastos. Se realiza la correspondiente liquidación presupuestaria, comparando los importes presupuestados con los ingresos y gastos reales. Ambos documentos están aprobados por el órgano de gobierno.

6B. La organización no tiene una estructura financiera desequilibrada: La situación financiera de la entidad no presenta desequilibrios que pongan en riesgo su continuidad, por ejemplo, fondos propios negativos.

6C. No se acumulan fondos de forma injustificada: Los recursos acumulados por la entidad incluyendo inversiones y tesorería no representan más del 150% del presupuesto de gasto de la entidad o del gasto previsto para el siguiente ejercicio. Esto supone un año y medio de actividad.

6D. Las inversiones financieras cumplen unos mínimos criterios de prudencia: En caso de contar con inversiones financieras, estas cumplen con criterios de prudencia y minimización de riesgos. Existen unas normas de inversión alineadas con el Código de Conducta relativo a las inversiones de las entidades sin ánimo de lucro de la CNMV. Esta política está aprobada por el órgano de gobierno. Las participaciones en sociedades no cotizadas están alineadas con la misión.

6E. Las participaciones en entidades vinculadas contribuyen a la misión: Las entidades vinculadas están alineadas con la misión de la organización. Las transacciones se realizan de acuerdo a criterios de prudencia y minimización del riesgo.

8.7. Comunicación transparente y veraz

7A. La página web está completa y actualizada: La organización cuenta con una página web propia. Como mínimo, incluye información de proyectos, composición del órgano de gobierno y equipo directivo, memoria de actividades, cuentas anuales auditadas y datos de contacto.

7B. La comunicación no induce a error: La información contenida en todos los materiales y canales de comunicación refleja la imagen fiel de la organización. Si existen vínculos con partidos políticos, entidades religiosas, empresas, etc., son públicos en la página web.

7C. Se informa proactivamente al donante sobre la actividad: Se mantiene una comunicación regular con donantes y colaboradores informando sobre actividades, beneficiarios y evolución de la entidad.

7D. La organización vela por el buen uso de su marca: La organización protege su marca y sus logotipos.

8.8. Voluntariado formado y participativo

8A. Promueve el voluntariado y tiene definidas las actividades que realiza: La ONG cuenta con voluntarios activos y recurrentes. Detalla las áreas de actividad en las que pueden colaborar.

8B. Dispone de un plan de formación para voluntarios: El plan de formación incluye como mínimo la formación de acogida y acompañamiento.

8C. Los voluntarios están asegurados y cuentan con los certificados pertinentes: Los voluntarios están registrados y asegurados en función de la actividad que realizan. Cuentan con los certificados requeridos por la normativa (ejemplo: Certificad

8.9. Cuestiones normativas

9A. Existe un canal de denuncias a disposición de todos los públicos de la entidad: La organización tiene un canal de denuncias disponible a través de su página web. Cuenta con un procedimiento en el que se detalla quiénes son las personas designadas para recibir, investigar y gestionar las denuncias.

Al menos una vez al año se presenta al órgano de gobierno un resumen de los principales datos de actividad del canal de denuncias con las medidas tomadas.

9B. Vela por el cumplimiento de la normativa de protección de datos: Existen mecanismos para el correcto tratamiento de los datos de sus donantes, beneficiarios y otros grupos de interés aplicando la normativa vigente en protección de datos de carácter personal.

9C. Existe una política de gestión de donaciones en efectivo y control de donaciones anónimas: La organización cuenta con una política que permite identificar la procedencia de todas las donaciones y los mecanismos a seguir en caso de donaciones anónimas. Además, existe un procedimiento que establece cómo se controlan las donaciones recibidas en efectivo.

9D. Cumple con las obligaciones legales ante Protectorados y Registros: La entidad cumple la normativa referida a los trámites, información y depósito de documentación ante los registros y organismos correspondientes.

Las cuentas anuales están aprobadas por el órgano de gobierno correspondiente.

9E. Está al corriente de pago de las obligaciones ante la Administración Tributaria y la Seguridad Social: La organización está al corriente de pago de sus obligaciones tributarias y ante la Seguridad Social y cuenta con certificados actualizados y vigentes que lo demuestran.

Anualmente se realizará una evaluación anual que se plasmará en la **Memoria Anual de Actividades** de la entidad y se realizará una manifestación de que se están llevando a cabo las actividades determinadas para la implementación de un sistema de calidad adaptado a la Asociación con el fin de lograr los objetivos anteriores.