



PLAN DE CALIDAD

Proyectos de Acción e Intervención Social

Asociación Creando Huellas
G86067659

Av. Ciudad de Barcelona 29, 7º Iz. 28007 Madrid

T: 676096206

M: acsocial@creandohuellas.org

W: www.creandohuellas.org

0

ÍNDICE

1. Introducción	Pág 2
2. Normativa aplicable	Pág 3
3. Objetivo General	Pág 4
4. Objetivo Específico	Pág 5
5. Planes de Gestión	Pág 5
5.1. Acogida e Inscripción	Pág 5
5.2. Derivación de participantes desde otros Recursos	Pág 11
5.3. Coordinación de actividades	Pág 13
5.4. Gestión del equipo de voluntariado	Pág 19
5.5. Gestión de comunicación	Pág 21
5.6. Gestión de participación de usuarios/as	Pág 22
5.7. Gestión de quejas y reclamaciones	Pág 23
5.8. Gestión de Seguimiento y evaluación	Pág 26

1. INTRODUCCIÓN

Según la normativa vigente, la Comunidad de Madrid es responsable del desarrollo de políticas públicas de atención a población en situación de vulnerabilidad pero la colaboración de las ONGs en la intervención social para el trabajo con la población en vulnerabilidad social es imprescindible.

El Título V de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid define a la entidad de iniciativa social y se la enmarca como colaboradora de la acción del sector público aunque la responsabilidad final sea de la administración pública. En esta ley se definen los requisitos y condiciones que deben cumplirse por parte de los servicios de acción social.

La Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece que la Consejería de Asuntos Sociales debe impulsar la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios de acción social, así como garantizar los derechos y deberes de las personas usuarias, con el fin de contribuir a la mejora permanente en la prestación de los servicios sociales.

Como entidad social, preocupada por el servicio prestado a los colectivos en vulnerabilidad social, tenemos entre nuestras prioridades ofrecer unos servicios de atención social de calidad, adaptados a las necesidades de las personas, para lo que es necesario establecer un plan de calidad en la atención e intervención social de nuestra entidad. Este plan debe contemplar aspectos concretos referidos a la atención prestada en nuestra entidad, la implantación de la sistematización de los procesos de intervención individual y grupal de atención directa a la población usuaria. También debe facilitar el cumplimiento del derecho de las personas usuarias a participar en la intervención y en las decisiones relacionadas con su atención y adoptar

criterios de calidad y protocolos relacionados con la atención directa a la población usuaria.

2. NORMATIVA LEGAL RELATIVA AL CONTROL DE CALIDAD, INSPECCIÓN, REGISTRO Y AUTORIZACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CIRA)

NORMATIVA GENERAL

Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

AUTORIZACIONES

Decreto 21/2015, de 16 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los Procedimientos de Autorización Administrativa y Comunicación Previa para los Centros y Servicios de Acción Social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios.

Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales.

Orden 1372/2011, de 22 de agosto, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se aprueban los modelos de solicitud de autorización administrativa y de comunicación previa, relacionados con la actividad de los Centros de Servicios Sociales y los Servicios de Acción Social en la Comunidad de Madrid.

Orden 1116 bis/2012, de 26 de septiembre, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se dictan normas para la aplicación de la tasa por solicitud de autorización administrativa de creación de un centro de servicios sociales.

Orden 1117 bis/2012, de 26 de septiembre, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se dictan normas para la aplicación de la tasa por comunicación previa de inicio de actividad de un servicio de acción social.

Orden 1118 bis/2012, de 26 de septiembre, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se dictan normas para la aplicación de la tasa por comunicación previa de actuaciones posteriores al inicio de actividad de un servicio de acción social.

Orden 1119 bis/2012, de 26 de septiembre, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se dictan normas para la aplicación de la tasa por comunicación previa de actuaciones posteriores a la creación de un centro de servicios sociales.

REGISTRO

Decreto 226/2003, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales de iniciativa privada de la Comunidad de Madrid.

Orden 613/1990, de 6 de noviembre, por la que se desarrolla el Decreto 6/1990, creador del Registro de entidades que desarrollan actividades en el campo de la Acción Social y los Servicios Sociales.

3. OBJETIVO GENERAL

Garantizar que las personas usuarias de las actividades desarrolladas por la Asociación Creando Huellas reciban una atención y acompañamiento individualizado, integral y de calidad, adecuado a sus características y necesidades específicas.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Favorecer la implantación de planes de procesos para los procesos de atención a la población usuaria que garanticen la detección de incidencias y adopción de medidas adecuadas en su supervisión.
- Impulsar la utilización de un cauce de comunicación entre los profesionales de intervención social y las personas participantes y sus familiares o personas más cercanas dentro de su entorno
- Promover un programa de formación continuada del personal como medio de garantizar una atención adecuada y de calidad a la población usuaria.
- Implantar cauces de participación y evaluación por la población usuaria de los servicios/actividades vinculados a la atención prestada, con el fin de medir su grado de satisfacción y perseguir la mejora continua de los servicios ofrecidos.
- Garantizar la máxima intimidad personal, velar por la confidencialidad y la obligación de preservar la vida privada del usuario y sus familias.

5. PLANES DE GESTIÓN

5.1 PROCESO DE ACOGIDA E INSCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE EN ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVAS

Acogida

Las personas que quieran inscribirse en alguna actividad podrán hacerlo durante todo el año ya que la inscripción está abierta durante todo el curso académico aunque hay algunas actividades que tienen un periodo de inscripción restringido (ej: campamento), esta información se facilitará a las personas interesadas al dar la información de las diferentes actividades que ofertamos.

Debe acudir a la oficina y solicitarle a la persona responsable de las inscripciones un sobre de inscripción. En el caso de que la persona interesada sea menor de edad, deberá acudir al recoger el sobre (o al entregarlo) junto a su tutor/tutora legal.

Cuando la familia de la persona participante tenga el sobre, la persona responsable de las inscripciones explicará las diferentes opciones de participación a las que puede acogerse (becas, seguimiento continuado de la persona participante, etc...).

Según lo que indique la persona participante y su familia, se les indicará los diferentes pasos a seguir. La persona participante no podrá acudir a las actividades hasta que entregue la hoja de inscripción y la ficha médica rellena y firmada por su tutor/tutora legal. El resto de documentación tiene otros plazos de los que hablaremos en los siguientes puntos.

Inscripción

Para que la inscripción en una actividad se considere realizada, la persona participante deberá entregar toda la documentación solicitada rellena y firmada.

No obstante, debido al perfil de la población participante, la experiencia nos ha demostrado que no es factible pedir a las familias que nos entreguen toda la documentación en una fecha cercana por lo que para que la persona participante pueda acudir a la actividad será suficiente entregar:

- Ficha de Inscripción rellena y firmada.
- Ficha Médica rellena y firmada.
- Copia del DNI/NIE/Pasaporte de la persona participante y de su/s tutor/a/es/as legal/es.
- Copia tarjeta sanitaria de la persona participante en vigor.
- Resguardo de pago de la cuota o solicitud de beca.

Una vez entregada esta documentación, la persona participante contará con el plazo de dos semanas, a contar desde la fecha de entrega del sobre de inscripción, para entregar el resto de la documentación solicitada. Si no se entrega toda la documentación solicitada en el plazo de dos semanas indicado anteriormente, deberá cesar su participación en la actividad de forma inmediata.

En el momento de entregar el sobre de inscripción, la persona participante puede elegir varias opciones:

- Acogerse al sistema de becas / realizar el pago completo de la cuota / pagar la cuota a plazos.

Una vez que la inscripción se estime completada por la persona responsable de las inscripciones, la persona participante será dada de alta en el seguro de accidentes que la Asociación Creando Huellas tiene contratado.

Cada vez que haya un alta nueva de una persona participante, la persona responsable de las inscripciones avisará a la persona responsable de la actividad para que pueda informar a su equipo de voluntariado de la participación de una nueva persona en la actividad.

Sistema de Becas

La Asociación Creando Huellas quiere asegurar la participación de todas las personas interesadas en sus actividades sin que su situación económica, familiar y/o social se lo impida por lo que tiene establecido un sistema de becas que permite dicho acceso a toda la población interesada en las actividades planificadas.

Cuando la persona participante entregue el sobre de inscripción, indicará que quiere acogerse al sistema de becas y entregará la solicitud de beca rellena y firmada. En ese momento, la persona responsable de las inscripciones le dará una cita al participante con la trabajadora social de la entidad.

Junto a la cita, se entregará la documentación que debe aportar ese día para poder solicitar la beca.

La persona participante tendrá una cita con la trabajadora social de la entidad donde podrá exponer la situación económica, social y familiar que tiene y donde podrá explicar las necesidades que presenta. En esta cita, la trabajadora social podrá realizar las siguientes acciones:

- Estimar la solicitud de beca como positiva y derivar el expediente a una cita con la persona responsable del estudio de becas para su tramitación.
- Denegar la beca en caso de que no estime la solicitud como positiva.
- Derivar a una segunda cita con ella para perfilar temas o aportar documentación.
- Derivar a la persona interesada a otros recursos de la entidad o de otra entidad.

En caso de estimar la solicitud como positiva, la persona participante tendrá una reunión con la persona responsable del estudio de becas. En esta reunión la persona participante deberá aportar toda la documentación necesaria para solicitar la beca. En esta reunión, la persona responsable del estudio de becas podrá realizar las siguientes acciones:

- Estimar la solicitud de beca provisionalmente como positiva, indicando el importe de la beca concedida y los plazos para realizar el pago.
- Estimar la solicitud de beca provisionalmente como denegada.

En ambos casos, la persona participante podrá indicar si está conforme con la resolución o no. En caso de no estar conforme, la persona participante podrá realizar las alegaciones que crea convenientes y podrá aportar la documentación que estime para justificar su solicitud de beca. La beca será revisada conjuntamente por la persona responsable del estudio de

becas y la trabajadora social. En un plazo de 15 días la persona participante recibirá la resolución definitiva de su solicitud de beca.

Seguimiento

Debido a que el trabajo que se realiza en la entidad no tiene sentido si no es coordinado con el resto de agentes que intervienen en el día a día de la persona participante, se informará a las familias de la evolución de la persona participante en las actividades.

La persona participante (si es menor lo hará su tutor/a/es/as legal/es) participará, además de las actividades propias a las que se ha apuntado en:

- Reunión de acogida (si es el primer año que participa en Creando Huellas): En esta reunión se explicará qué es Creando Huellas, qué objetivos tiene y qué actividades se realizan durante todo el año.
- Reunión de principio de curso: En esta reunión se presentará a las personas responsables de las actividades y se explicarán las actividades ofertadas, horarios y demás detalles necesarios para el correcto funcionamiento de cada una de las actividades.
- Seguimientos trimestrales: Esta reunión será individual con cada familia, será desarrollada por la trabajadora social de la entidad o la persona que ésta estime oportuno. Se informará a cada familia de la evolución de la persona participante en todas las actividades y se podrán definir objetivos futuros a trabajar en coordinación con la unidad familiar.
- Evaluación final: Esta reunión será individual con cada familia, será desarrollada por la trabajadora social de la entidad o la persona que ésta estime oportuno. Se informará a cada familia de la evolución de la persona participante a lo largo de todo el año. Se definirán las opciones de continuar el año siguiente, tanto por parte de la familia como por parte de la entidad.
- Derivaciones: La trabajadora social podrá tener entrevistas individuales a lo largo del año con las familias que los soliciten para informar de alguna necesidad concreta. En esa reunión, la trabajadora social podrá

decidir, en caso de ser necesario, si la persona participante es derivada a otro programa/actividad de la entidad o si es derivado a otro recurso ajeno a la entidad.

Salida

La persona participante podrá cesar su participación en la actividad de forma voluntaria en cualquier momento del año, para ello, deberá entregar un documento escrito en el que indique que quiere cesar su participación, indicando la fecha de efecto de la baja y firmado (si es menor de edad, debe ser firmado por su tutor/a/es/as legal/es).

En el caso de que una persona participante incumpla la normativa de la Asociación Creando Huellas para el desarrollo de sus actividades podrá ser expulsada de la actividad, el procedimiento a seguir será:

- **Detección de la falta:** Si la falta es detectada por el equipo profesional de la actividad, deberán ponerlo en conocimiento de la persona responsable de la actividad inmediatamente, si no está en ese momento en la actividad, deberá hacerle llegar la información por teléfono, mail, whatsapp... En el caso de que a la persona participante le venga a recoger una persona adulta, deberá informarle de lo ocurrido e indicar que la persona responsable de la actividad se pondrá en contacto con él/ella.
- **Información de la falta cometida a la familia:** La persona responsable de la actividad tendrá una reunión presencial con la familia de la persona infractora y comunicará lo ocurrido, también comunicará la gravedad de la falta cometida y de que se reunirá el equipo técnico de la entidad para evaluar la posible salida de la persona participante de la actividad. Al finalizar la reunión, la persona responsable de la actividad informará a la familia de que tendrá otra reunión próximamente en la que se informará de la decisión tomada.
- **Evaluación de la falta:** La persona responsable de la actividad informará al equipo técnico de lo ocurrido y todo el equipo evaluará la posible expulsión de la persona participante. Para la correcta valoración de la falta, el equipo técnico podrá invitar a la reunión a la

persona/as que estime conveniente. En esa reunión se tomará una decisión en firme sobre la expulsión o no la persona participante y de las acciones a realizar.

- Comunicación de la resolución: La persona responsable de la actividad o la persona que haya sido asignada por el equipo técnico comunicará personalmente a la familia la resolución adoptada y las medidas a tomar (expulsión durante un curso, expulsión temporal,...). En el caso de que se produzca la expulsión,, se le entregará a la familia un documento por escrito en el que se expliquen los motivos de la expulsión indicando la fecha de baja. En ningún caso, la expulsión de un participante implicará la devolución de la cuota pagada durante el año.

5.2 DERIVACIONES DE PARTICIPANTES DESDE OTROS RECURSOS

Derivaciones al comienzo del curso académico

El comienzo de curso en la Asociación Creando Huellas puede variar dependiendo de la situación de la población participante en la actividad. Como norma general, el comienzo del curso académico será el mes de octubre, debido a que es cuando comienzan las clases por las tardes en los centros escolares y los niños y niñas tienen una carga de trabajo mayor.

Los diferentes recursos que pueden acceder a la realización de derivaciones de participantes a la entidad son:

- Servicios Sociales de zona.
- Centros de Educación Primaria e Institutos tanto públicos como privados y concertados.
- Centros de Atención a la Infancia de la Comunidad de Madrid.
- Centros de Atención a las Familias de la Comunidad de Madrid.
- Otros agentes sociales como: centros de salud, entidades sociales, casas de acogida, etc...

Antes del inicio de curso, la Trabajadora Social de la entidad se pondrá en contacto con el resto de agentes sociales que normalmente colaboran con

la entidad para que comuniquen las posibles derivaciones que tienen planteadas para poder incorporar menores en las actividades de la Asociación Creando Huellas.

Para poder iniciar la derivación, los diferentes recursos que trabajaran con la Asociación Creando Huellas deben hacer llegar a la entidad un informe de derivación donde se recogen diferentes aspectos del entorno del/de la menor que facilitarán el trabajo posterior por parte del equipo técnico de la Asociación Creando Huellas.

La Trabajadora Social estudiará en cada caso las necesidades de las diferentes personas derivadas y tendrá un encuentro inicial con cada una de las familias. Posteriormente se realizará una valoración de la situación y se diseñará un Plan de Trabajo con la familia y la entidad que ha hecho la derivación. Dicho Plan de Trabajo puede:

- Plantear las diferentes actividades en las que pueden participar los y las menores.
- Plantear las diferentes actividades en las que pueden participar y ofrecer un seguimiento de su situación que implique un mayor compromiso con las familias.
- Plantear diferentes opciones de trabajo en otros recursos de la zona, al creer que no es adecuado que, en ese momento, el/la menor se involucre en las actividades de la entidad.

Es posible que una vez iniciada la actividad, existan más casos de recursos que quieran derivar participantes en la actividad. En ese caso, se reiniciará el procedimiento tantas veces como sea necesario.

Evaluación

En la Asociación Creando Huellas estamos comprometidos con la correcta realización de las actividades que ofrecemos y, por ello, consideramos que es necesario aprender de los posibles errores que podemos cometer. Creemos que es importante realizar una evaluación que

recoja los aspectos que hemos alcanzado y aquellos en los que debemos mejorar a nivel de voluntariado, coordinación, la propia entidad y otros recursos.

La Trabajadora Social remitirá a las entidades que han derivado menores una “Ficha de Evaluación Trimestral” donde se detalle la evolución del/de la menor en la entidad.

La entrega de las evaluaciones debe tener periodicidad trimestral, aunque en algún caso en concreto puede realizarse con alguna periodicidad menor, si así entienden por acuerdo entre ambos recursos que se puede mejorar la situación la persona participante

5.3 COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES

Comienzo de Curso

El comienzo de curso de cada actividad puede variar dependiendo de la actividad de la que se trate, como norma general, el comienzo del curso para el equipo de coordinación será el 1 de septiembre de cada año.

En los primeros días de septiembre, habrá una reunión de comienzo de curso del equipo técnico, este equipo está formado como mínimo por:

- Responsables de cada actividad.
- Psicóloga.
- Trabajadora Social..
- Miembros de la Junta Directiva.

Esta primera reunión será convocada por los miembros de la Junta Directiva. En esta primera reunión se comunicará a cada coordinador/a las novedades de cara al nuevo año, se entregará documentación específica para el comienzo de curso y se definirán las líneas de actuación de cada actividad y fechas clave del curso.

Cada coordinador/a, al acabar la reunión tendrá toda la información necesaria para poder empezar a gestionar su actividad. Lo primero que debe

hacer al acabar la reunión es convocar una reunión de comienzo de curso con los voluntarios/as que quieran participar en su actividad.

En la reunión de comienzo de curso el coordinador/a tendrá que entregar a cada voluntario/a un pequeño dossier de la actividad donde se recojan los objetivos, metodología, normas y fechas y horarios de la actividad.

Si el/la coordinador/a detectase la falta de personal voluntario para poder desarrollar la actividad durante el año, deberá comunicárselo a la responsable del programa de voluntariado para que comience la búsqueda de nuevas incorporaciones. Esta petición de personal debe hacerse por mail a acsocial@creandohuellas.org, en el mail debe adjuntarse la ficha de solicitud de voluntariado rellena por el/la coordinador/a de la actividad que será facilitada por la persona responsable del programa de voluntariado.

El guión general de la reunión tendrá como mínimo los siguientes puntos:

- Bienvenida.
- Información de novedades del año.
- Información de normas de la actividad para el equipo (asistencia, fechas importantes, etc...).
- Reparto de grupos.
- Calendarización del comienzo de curso (captación, inscripciones, reserva de instalaciones, etc...) y reparto de tareas.
- Confección de las normas que deben seguir la población participante en el desarrollo de la actividad. Estas normas deben respetar lo reflejado en el Reglamento de Régimen Interno.
- Explicación de la metodología empleada en la actividad (programación, evaluación, desarrollo de actividades...).
- Detección de material necesario para el comienzo de curso.

Una vez acabada la reunión, el/la coordinador/a deberá indicar al responsable las fechas elegidas para realizar la inscripción de la población participante (según lo recogido en el protocolo de admisión de participantes) para coordinar esta tarea y hacer que sea lo más ágil y eficaz posible.

Si el/la coordinador/a tiene alguna duda en cuanto al procedimiento de comienzo de curso, podrá pedir ayuda a cualquiera de los miembros del equipo técnico aunque se recomienda que dirija sus dudas al responsable ya que es la persona que tiene como función conocer todos los protocolos de la entidad.

Captación de Participantes

Si la actividad necesita la participación de más personas, se podrán realizar campañas de captación. Estas actividades de captación deben salvaguardar la imagen de la entidad y no ir en contra de los objetivos y metodología empleados por la misma. Una actividad recomendada es hablar con los diferentes centros educativos de la zona para poder acudir a sus aulas y contar en persona las actividades, recomendamos coordinar esta acción con el resto de coordinadores/as para evitar ir varias veces al mismo centro.

Todo el proceso de captación será responsabilidad de cada coordinador/a de actividad si bien podrá delegar la realización del mismo a su equipo de voluntariado o a la/s persona/s de la entidad que estime conveniente.

Inscripción de Participantes

El proceso de inscripción de participantes está recogido en su totalidad en el protocolo adecuado por lo que recomendamos su lectura con detenimiento para facilitar este proceso.

Solicitud de Nuevos Voluntarios/as

El proceso para solicitar nuevos/as voluntarios/as para la actividad viene recogido en el protocolo adecuado, por lo que recomendamos su lectura con detenimiento para facilitar este proceso.

Solicitud de Material

El/la coordinador/a será la única persona responsable de solicitar material para el desarrollo de su actividad por lo que deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los recursos económicos de la entidad son escasos por lo que siempre deberá intentar minimizar el coste del material solicitado (buscar donaciones, reutilizar, modificar material...).
- A comienzo del curso deberá realizar una previsión del material que va a necesitar a lo largo del año.
- Debe hacer revisiones bimensuales del material que existe y detectar las posibles necesidades de nuevo material (extravío, rotura, reposición...).
- La solicitud de material debe hacérsela al responsable de gestión rellenando la hoja establecida para ello.

Programación de Actividades

Cada actividad debe ser programada con anterioridad a su realización, la ficha de programación será confeccionada por cada coordinador/a debido a que cada actividad tiene unas necesidades diferentes de programación, no obstante, trataremos de unificar las diferentes programaciones con el tiempo.

La programación debe ser realizada por el equipo de voluntariado y e/la coordinador/a de la actividad debe dar el visto bueno. Como mínimo, las hojas de programación contendrán:

- Programa al que pertenece la programación.
- Fecha de realización de la actividad.
- Grupo al que va dirigida la programación.
- Objetivos a conseguir en la sesión.
- Breve explicación de la actividad a realizar.
- Tiempo de duración de la actividad.
- Material necesario para el desarrollo de la actividad.
- Número de personas necesarias para realizar la actividad.

Cada coordinador/a podrá decidir si la programación debe hacerse de forma trimestral, mensual o semanal. Al finalizar el año, el/la coordinador/a de

cada actividad debe enviar todas las programaciones de su actividad por correo electrónico a acsocial@creandohuellas.org para su archivo.

Evaluación de Actividades y de Participantes

Debido a que realizamos muchas actividades a lo largo del año, es necesario poder hacer una evaluación de cada actividad desarrollada para poder mejorar poco a poco y entre todos/as las actividades que ofertamos y la atención a la población participante.

Cada coordinador/a deberá definir las hojas de evaluación de su actividad, como mínimo, estas hojas deben reflejar los siguientes puntos:

- Programa al que pertenece la evaluación.
- Fecha de realización de la actividad.
- Grupo al que va dirigida la evaluación.
- Valoración de los objetivos conseguidos en la sesión respecto a la programación.
- Breve explicación de la los aspectos a mejorar y a mantener si se repite la actividad.
- Tiempo de duración real de la actividad.
- Material necesario para el desarrollo de la actividad respecto a lo programado.
- Número de personas que han participado en la actividad .

Cada coordinador/a podrá decidir si la evaluación debe hacerse de forma trimestral, mensual, semanal o diaria, si bien, recomendamos la evaluación diaria. Al finalizar el año, el/la coordinador/a de cada actividad debe enviar todas las evaluaciones de su actividad por correo electrónico a acsocial@creandohuellas.org para su archivo.

Además de la evaluación de la actividad, cada coordinador/a debe hacer evaluaciones periódicas de la población participante.

Estas evaluaciones se harán llegar a las familias de los/las participantes de forma trimestral. Cada coordinador/a podrá definir qué puntos debe llevar

la hoja de evaluación de los/las participantes siempre y cuando la trabajadora social de la entidad de su visto bueno.

Como norma general las evaluaciones trimestrales de actividad y de participantes deben estar hecha antes del 15 de Diciembre, del 15 de Marzo y del 15 de Junio para que cuando sea la evaluación general de la entidad se pueda presentar la información actualizada de cada actividad y participante.

Relación con las Familias

El/lal coordinador/a de la actividad será el responsable de la comunicación con las familias a lo largo del año. Será el responsable del seguimiento de la población participante en la actividad y de mediar en cualquier conflicto que pudiese surgir entre la familia y la entidad, equipo técnico o demás participantes. Además, será responsable de detectar las posibles necesidades que puedan surgirle a la familia a lo largo del año y podrá informar a la trabajadora social de la entidad.

El/la coordinador/a será responsable de la comunicación a las familias de la realización de faltas leves, moderadas y graves por parte de los participantes.

Equipo técnico

El/la coordinador/a de cada actividad pertenece a este equipo y tiene obligación de asistir a las reuniones bimensuales que se realizarán a lo largo del año. En estas reuniones se trabajará de forma conjunta en temas como metodologías empleadas, necesidades detectadas, aspectos positivos de cada actividad, evolución individual de menores, etc...

Para favorecer el trabajo en red dentro de la propia entidad, cada coordinador/a podrá solicitar una reunión a los demás miembros del equipo técnico para homologar criterios, establecer prioridades y definir objetivos en casos concretos.

En caso de que el/la coordinador/a necesite apoyo del equipo técnico para un tema urgente, podrá convocar una reunión urgente a la que acudirán todos los miembros del equipo que puedan.

Formación y Seguimiento del Equipo de Voluntariado

El/la coordinador/a de cada actividad deberá realizar las tareas de seguimiento del equipo de voluntariado de su actividad, deberá hacer evaluaciones periódicas que coordinará con la persona responsable del programa de voluntariado.

En caso de detectar que una persona del equipo no realiza correctamente su labor, deberá comunicárselo a la persona en cuestión y debe dar parte a la persona responsable del programa de voluntariado.

Cada año se realizarán varios cursos de formación para personal voluntario por parte de la entidad, los/las coordinadores/as de cada actividad deben ponerse en contacto con la persona responsable del programa de formación para indicar las áreas que quieren que se desarrollen en el curso que tengan que ver con su actividad.

En todo caso, el/la coordinador/a de una actividad tendrá una relación muy directa con la persona responsable de formación y con la persona responsable del equipo de voluntariado para salvaguardar los derechos del personal voluntario de su actividad.

5.4 GESTIÓN DEL EQUIPO DE VOLUNTARIADO

La relación con el equipo de voluntariado estará regida por el código ético y de conducta que la entidad ha desarrollado. Como norma general, y según lo establecido en el Plan de Voluntariado de la entidad, esta relación respetará los derechos y deberes de las personas voluntarias, según lo establecido en los artículos 6 y 7 de la ley 6/1996, de 15 de enero del voluntariado.

Toda persona voluntaria de la entidad decide dedicar parte de su tiempo a colaborar en las actividades de forma voluntaria. Esta colaboración vendrá enmarcada con la firma de un acuerdo de colaboración voluntaria y será totalmente gratuita. La entidad entregará a cada persona miembro del equipo de voluntariado el material necesario para la realización de actividades y ofrecerá cursos a lo largo del año para facilitar la adquisición de la metodología de la entidad.

Toda persona voluntaria tendrá una persona responsable que velará por su integración en la entidad más allá de la mera ejecución de actividades y tendrá un seguimiento continuado para adaptar su labor a sus necesidades y a las de la entidad.

Toda persona voluntaria estará cubierta en el ejercicio de su colaboración con la entidad por un seguro de accidentes y de responsabilidad civil.

Las personas voluntarias no son empleados de la entidad ni suplen puestos laborales por lo que no se les podrá exigir bajo ninguna circunstancia ninguna responsabilidad similar a la del personal laboral en el ejercicio de sus funciones.

Las personas voluntarias serán tenidas en cuenta a la hora de tomar decisiones ya que se consideran parte de la entidad.

Habrà una base de datos de personas voluntarias de la entidad que será manejada de forma diligente y según la normativa vigente por el personal de administración y gestión de proyectos de acción social de la entidad.

El detalle del trabajo con el personal voluntario de la entidad viene explicado y recogido en el Plan de Voluntariado de la entidad que será revisado anualmente para asegurar su vigencia, en caso de duda, se recomienda consultar el documento.

5.5 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

El día a día de las actividades de la entidad implica la coordinación de varias áreas:

- Intervención individual
- Intervención socioeducativa
- Gestión y Administración
- Relaciones exteriores
- Comunicación

La intervención realizada necesita una comunicación fluida y coordinada entre todos los agentes que intervienen (tanto internos como externos). Para facilitar este punto se han establecido diferentes mecanismos:

Comunicación Interna

- **Reunión semanal de planificación:** En esta reunión, estará presente todo el equipo técnico de la entidad. La duración de la reunión será de 2h aproximadamente, será convocada como norma general los martes a las 10h. En esta reunión se comentará el trabajo realizado y se programará el trabajo de la semana, incidiendo en temas especialmente sensibles o urgentes.
- **Reunión de seguimiento y evaluación de objetivos:** En esta reunión, estará presente todo el equipo técnico de la entidad. La duración de la reunión será de 2h aproximadamente, será convocada como norma general el primer jueves de mes a las 10h. Se evaluará el desarrollo de los proyectos en ejecución así como la consecución de objetivos y medidas a adoptar a corto plazo para mejorar la ejecución de las actividades.
- **Reuniones de área:** En esta reunión, estará presente todo el equipo técnico de cada área. La duración de la reunión será de 1h aproximadamente, será convocada como norma general el primer jueves de mes a las 12h. El objetivo es valorar la situación de cada área de forma continuada para implementar, modificar o eliminar las actividades desarrolladas.

- **Reuniones extraordinarias:** Participará el personal técnico de la entidad y será convocada siempre por alguna persona responsable de área por algún motivo urgente (interno o externo a la entidad).

En todas las reuniones se facilitará un orden del día y se elaborará un acta donde se recoja la información importante desarrollada y los acuerdos y acciones acordadas.

Comunicación Externa con Participantes y sus Familias

La comunicación con la población participante y sus familias se realizará siempre por el personal técnico de la entidad que sea responsable de las actividades en las que participe o por la persona que sea designada en cada caso..

Se intentará siempre favorecer la comunicación en persona, en caso de no ser posible, se usarán otros medios: teléfono, mail, whatsapp...

En caso de tener que realizar una comunicación igual a varias personas, se podrá realizar mediante una circular en el formato establecido con logos de la entidad e información de contacto actualizados.

5.6 GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN DE USUARIOS/AS

La población participante será escuchada en todo momento para favorecer su participación e implicación en todas las actividades.

Durante todo el desarrollo de las actividades:

- Se tendrán en cuenta las necesidades y expectativas de la población participante.
- Se fomentará la participación de la población participante a todos los niveles.
- Se evaluarán los procesos de gestión y se promoverá la mejora continua.

Para conseguirlo, se realizarán evaluaciones continuas tanto por parte del equipo técnico como por parte de la población participante y sus familias. Se dará la máxima información de cada actividad para ajustar las expectativas a la realidad. En las reuniones de seguimiento individual, se revisarán las necesidades de cada participante para poder adecuar el contenido de la actividad a cada persona.

La población participante podrá modificar las actividades planificadas siempre que su modificación esté justificada. Así mismo, podrán promover nuevas actividades que se ajusten y adapten a sus necesidades. También se fomentará el que las personas participantes en la entidad que llevan más tiempo ejerzan tareas de tutorización de las nuevas personas llegadas al proyecto para que se sientan parte importante y faciliten el camino.

El proceso de evaluación continua de la entidad facilitará que, de forma permanente, todos los procesos sean revisados por todas las partes implicadas, favoreciendo así la mejora continua de los procesos y optimizando los procesos.

5.7 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La decisión de participar en nuestras actividades y talleres es una decisión que conlleva una gran confianza en la entidad y el equipo técnico del servicio por lo que es importante informarnos previamente de todas las características y servicios que ofrece la entidad y de si se adecuan o no a las necesidades del participante. Pero, ¿qué ocurre cuando, tras haber tomado la decisión, no se cumplen las expectativas que teníamos?

Los problemas más frecuentes a este respecto son:

- Incumplimiento de lo acordado
- Dificultad para acceder a la oferta de actividades y talleres
- Falta de dedicación del equipo técnico a los participantes
- Problemas administrativos de inscripción y de seguimiento
- Falta de información a los participantes

La mayor parte de las situaciones conflictivas derivan de una incorrecta comunicación, por lo que es fundamental conocer dónde, a quién, cuándo y cómo dirigirse.

Si se trata de una reclamación genérica, disponemos de un buzón de sugerencias en los que depositar, quejas, observaciones e ideas, vía que permite el anonimato. También pueden enviar un correo electrónico a acsocial@creandohuellas.org. Una vez recibida la queja o sugerencia, la entidad contará con un mes a partir de la recepción de la comunicación para contestar, en este periodo la entidad podrá recabar información y testimonios suficientes para poder adoptar las medidas oportunas y contestar al participante.

Si se pretende particularizar alguna reclamación, fundamentalmente en cuestiones de funcionamiento interno de la entidad, el procedimiento a seguir es:

1. En primer lugar, poner en conocimiento de los responsables de la entidad (Departamento de Gestión) el objeto de nuestra queja y tratar de obtener una solución por parte del Centro a dicha situación. La entidad deberá contestar en el plazo máximo de 2 semanas por escrito a la reclamación o queja recibida.

2. En caso de no obtener una respuesta satisfactoria puede solicitar una hoja de reclamaciones:

La Hoja de Reclamación es el medio que la Administración pone a disposición de los participantes, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

El establecimiento prestador del servicio deberá tener cumplimentados los datos de identificación del mismo que constan en la Hoja de Reclamaciones.

La persona participante deberá hacer constar su nombre, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a los que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de quejas, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

Una vez expuestos los motivos de queja del/de la participante, la Hoja de Reclamación, podrá ser suscrita por la persona responsable del establecimiento, realizando cuantas consideraciones estime oportunas en el lugar habilitado para ello.

La persona participante, antes de que transcurra un mes desde que ocurrieron los hechos, remitirá un original de la Hoja de Reclamación a las autoridades competentes en materia de consumo, conservando la otra copia en su poder, (otra copia se la queda el prestador del servicio).

Al original de la reclamación el participante unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos.

3. Cuando el objeto de nuestra reclamación pueda suponer un incumplimiento de la normativa en vigor de Servicios Sociales se puede acudir a los servicios de inspección competentes de la Comunidad de Madrid.

4. Por último, y para situaciones en las que se hayan agotado todos los medios amistosos posibles, quedará la opción de acudir a los juzgados y tribunales en demanda de nuestros intereses, para lo que habrá de asistirse de representación letrada.

5. En el caso de que el problema tenga su origen en actuaciones que puedan consistir en hechos constitutivos de falta o delito (agresiones físicas o psíquicas, fraude, robo, delitos contra el patrimonio, omisión de socorro, etc...) la vía será denunciarlo a las autoridades competentes (Policía local, Policía Nacional, Guardia Civil) o en los juzgados de la localidad donde pertenezca la residencia.

Por último, también es conveniente informar de estas situaciones y pedir consejo y asesoramiento en la Oficina de atención al consumidor del Ayuntamiento (Teléfono de Madrid: 010).

5.8 GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Se realizará un seguimiento a cada una de las personas participantes. Cada persona participante tendrá un PEI que será rellenado por la persona del equipo técnico responsable de la intervención.

Con carácter mensual, las personas participantes serán informadas de su evolución y se estudiará la necesidad o no de modificar su itinerario de inserción individual inicial.

De forma trimestral se informará a las familias de la evolución.

Se realizarán también reuniones de seguimiento con otros recursos sociales (especialmente servicios sociales de zona y centros educativos) para compartir información y coordinar el trabajo que se lleva a cabo.

Cada persona participante tendrá siempre asignada una persona del equipo técnico que velará por el cumplimiento de los objetivos individuales y por adecuar el contenido del proyecto a las necesidades de cada una de las personas participantes.

La evaluación del desarrollo de las actividades y talleres, será realizado por el Equipo Técnico de las diferentes actividades y talleres. Complementariamente, la persona responsable del proyecto realizará un seguimiento y una evaluación interna en coordinación con el Equipo Técnico mencionado.

Para establecer los grados de eficacia y eficiencia necesarios para desarrollar el proyecto conforme a los objetivos planteados, se establece que la evaluación de la presente propuesta se realizará mediante:

Evaluación continuada

Tiene como finalidad disponer de información en cada momento del proyecto de la situación en la que se encuentra cada una de las personas participantes tanto en su proceso de desarrollo personal como en su proceso de socialización.

Los datos para la evaluación continuada se obtienen de la cumplimentación de los siguientes registros:

- Registros individuales diarios:
 - Registro de asistencia en el que se consignan todas las actividades y tareas que la persona participante debe realizar a lo largo del día, así como si las ha cumplido o no y por qué causa.
 - Diario de incidencias.
- Registros individuales semanales:
 - Acta de las reuniones de coordinación interna del equipo técnico. En esta reunión se revisa la situación de cada participante y la del proyecto en su conjunto a partir de los informes de las actividades y talleres y se establecen las medidas y estrategias correspondientes.
- Registros individuales mensuales:
 - Recogen la evolución habida en cada participante en el último mes.

A partir de los datos obtenidos en todos los registros, se efectuará un análisis cualitativo y un análisis cuantitativo que servirán de base para la memoria del proyecto.

Procesos de Evaluación

A continuación, vamos a exponer los Procesos de Evaluación que desarrollaremos:

Evaluación del funcionamiento interno

Se realizará una evaluación continua donde se podrán modificar todos aquellos aspectos que no tengan un funcionamiento correcto. Los instrumentos de seguimiento y evaluación continua del proyecto que efectúa el Equipo de Profesionales son los siguientes:

- Reuniones semanales: Resolución de incidencias, puesta en común, establecimiento de estrategias, definición y cumplimiento de actividades y talleres y asignación de tareas.
- Reuniones mensuales para la revisión de los objetivos alcanzados según los criterios de asignación de actividades (evaluación por objetivos).
- Reunión final para elaborar una memoria, una valoración de los objetivos y de las actividades y talleres realizados.

Además, la persona responsable del proyecto revisará y solventará diariamente las incidencias que pudiesen surgir.

Evaluación que realiza la población participante

En este proceso se realizarán las siguientes evaluaciones:

- Evaluación del equipo profesional:
 - Cómo han desarrollado su rol: actitudes, estilo profesional, destrezas, funciones, dificultades, etc.
 - Cómo han establecido sus relaciones con las personas usuarias del recurso, con otros miembros del equipo técnico, etc...
- Evaluación de la población participante:
 - Cómo han participado en el proyecto: conocimientos adquiridos, actitudes, comportamientos, capacidades y limitaciones.
 - Cómo se han relacionado con el equipo técnico y con sus iguales.
 - Cómo ha sido su funcionamiento en el grupo.
 - En qué grado han participado y colaborado en las actividades y talleres.

- Evaluación del proyecto:
 - Evaluación inicial:
 - Información/Orientación previa recibida sobre las actividades y talleres.
 - Acogida y atención.
 - Información al comienzo del proyecto: materiales del proyecto, tiempo dedicado a cada actividad o taller, sistema de evaluación a emplear.
 - Evaluación intermedia:
 - Material: entrega a tiempo, suficiente, comprensible, buena presentación, útil para la actividad o taller.
 - Equipamiento: útil para el desarrollo de la actividad o taller, suficiente, disponible cuando se necesita.
 - Instalaciones: condiciones de las instalaciones donde se desarrollan las actividades o talleres.
 - Equipo Técnico que desarrolla las actividades: explica con claridad, comprueba comprensión de contenidos, nivel de conocimientos adecuados, coordinación del profesorado, favorece el buen ambiente del grupo, forma de evaluar.
 - Evaluación final:
 - Metodología: actividades realizadas, oportunidad de aclarar dudas y de expresarse, facilitar el trabajo en grupo, sesiones variadas, ritmos de explicación de contenidos, tiempo dedicado al desarrollo de contenidos teóricos y actividades prácticas.
 - Coordinación y seguimiento: soluciones ágiles y eficaces, adecuación del proyecto a las actividades y talleres, adecuación de espacios y equipamiento.
 - Grupo: participación activa del grupo, clima generado en el grupo, nivel inicial de conocimientos.
 - Asimilación de conocimientos: grado de asimilación de contenidos teóricos, grado de asimilación de actividades prácticas.

- Sistema de evaluación: pruebas de evaluación adecuadas a la formación, momento de realización de las mismas.
- Resultados: medida en qué se han alcanzado los objetivos, respuesta sobre la idea inicial, grado de satisfacción general de la actividad o taller.