



MANOS ABIERTAS
CON NORTE

Calidad,
Transparencia,
Buen Gobierno

Manos Abiertas con Norte

ÍNDICE

1. Plan de Calidad	Pág. 2
2. Reconocimientos	Pág. 5
2.1. Premios Macarena 2018	Pág. 5
2.2. Reconocimiento Fundación LQDVI	Pág. 7
3. Buen Gobierno	Pág. 8
2.1. Certificado auditoría respecto a las obligaciones establecidas en Reglamento (UE) Datos Personales	Pág. 8
2.2. Formaciones personal contratado 2019/20	Pág. 9
2.3. Rof – Reglamento Interno	Pág. 13

1. Plan de Calidad 2020



ASOCIACIÓN MANOS ABIERTAS - OBRA SOCIOEDUCATIVA LA SALLE



Asociación Manos Abiertas quiere avanzar hacia la mejora continua de sus proyectos y programas, así como hacia una cada vez más adecuada atención a todos sus beneficiarios/as. Además, desde la Coordinadora de Obras Socioeducativas La Salle, así como desde las diferentes entidades que forman parte de la misma entendemos las aportaciones de los sistemas de la calidad como un paso más en la intervención social con menores y adolescentes.

Es por ello, que hemos tomado como punto de partida un Plan de Calidad que responde al interés por el equipo de trabajo de comprometerse y asegurar la satisfacción de todas las personas implicadas en los diferentes procesos que tienen lugar en la entidad, con una clara vocación de darle continuidad y consolidación en un futuro próximo. Actualmente, nos encontramos en una fase de implantación, analizando resultados e incidiendo en la formación de personas de la organización en este campo a la espera de seguir trabajando en el mismo hasta poder implantarlo en un futuro próximo.

Una de las características principales que definen dicho sistema es el análisis de la satisfacción del usuario en relación a los servicios que ofrecemos, lo que nos permite conocer el grado de aceptación de las intervenciones que desarrollamos, la atención a las necesidades demandadas y las sugerencias de los usuarios para acciones futuras.

El compromiso de nuestra entidad con respecto al sistema de gestión de la calidad está orientado a:

- a) Fomentar la implicación de la responsabilidad de los/as trabajadores/as y voluntarios/as de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Asegurar que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la entidad.
- c) Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- d) Buscar el cumplimiento de los resultados previstos.
- e) Potenciar la mejora y análisis continuado.
- f) Asegurar que los/as empleados sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.

El Sistema de Calidad, además, a través de los diferentes procesos operativos, rige las características de una evaluación en post de la mejora continua de la intervención que realizamos. Estamos convencidos/as de que la existencia de este proceso de evaluación suficiente y contrastado es de suma importancia en las experiencias relacionadas con la educación y los/as menores, más allá de las propias impresiones de los/as técnicos y de los/as participantes. Así pues, hay que poner en valor el desarrollo de programas y servicios basados en evidencias. En palabras de Redondo Illescas "esto permitiría disponer de mucha más



información relevante acerca de la eficacia de las intervenciones(...), y sobre los factores y condiciones que favorecen dicha eficacia. ¹

Teniendo en cuenta esto, se presentan las características básicas de una evaluación que contemple tanto aspectos de la eficacia del Programa, como de su eficiencia, puesto que se trata de un programa con implementación a escala comunitaria. En particular, la evaluación que debería realizarse tendría las siguientes características:

- *Múltiples lugares.* Se realiza en múltiples lugares simultáneamente, por lo que se trata de un Programa de una gran intervención en el ámbito comunitario.
- *Múltiples informantes.* Se centra en múltiples dimensiones psicosociales de análisis, lo que implica tomar no sólo medidas de satisfacción de los/as participantes en el programa, sino también evaluar cambios de conocimientos, actitudes y comportamientos, así como detectar los cambios en los/as profesionales y en el servicio.
- *Múltiples pruebas.* Se basa en múltiples pruebas con diferentes modalidades de respuesta y cuenta con múltiples informantes (técnicos/as, dinamizadores/as, padres/ madres y niños/as) lo cual es una garantía de calidad y objetividad.
- *Varios ámbitos.* Se dirige a comprobar los efectos del Programa en el ámbito dimensional de la persona, pero también en el profesional y del servicio, lo cual es muy novedoso.

Nuestra evaluación se caracteriza de igual modo, por atender de manera específica al indicador de impacto. El impacto se define como la distancia recorrida por los beneficiarios en cada uno de los ejes desde que llegan a la entidad (posición inicial) hasta que finaliza el programa de inclusión (posición final). Es decir, la diferencia entre la situación inicial y la final en cada una de las dimensiones.² Somos conocedores que para obtener un resultado fiable en cuanto a la medición del impacto social, es necesario atender a diferentes dimensiones personales, como: personal, salud, material, familiar, relacional, ocupacional, etc. Por eso, a través de los diferentes sistemas de registro que exponemos, intentaremos recabar la información necesaria.

Esta evaluación se llevará a cabo en diferentes fases del desarrollo del Programa:

- **Evaluación previa:** Atendiendo al perfil específico de los niños y niñas que son usuarios de este Programa hay que tener en cuenta las características concretas de cada una de ellas, y del grupo en su conjunto dependiendo de la zona o territorio a la que corresponda. Para esta fase puede realizarse una entrevista estructurada con la familia de los/as usuarios/as, e incluso con los/as menores de una forma más desestructurada, en la que evaluemos las características específicas. Fundamentalmente aquellas relacionadas con las capacidades que puedan afectar al correcto desarrollo de las actividades. En función de las actividades en las que se participe se hará una valoración previa de aspectos tales como:
 - Datos sociodemográficos.
 - Estructura de la unidad familiar.
 - Datos académicos.

¹Redondo Illescas S., Martínez Catena, A. Andrés Pueyo A. Factores de éxito asociados a los programas de intervención con menores infractores Informes, Estudios e Investigación. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. 2011. (<http://www.observatoriodelainfancia.mssi.gob.es/productos/pdf/factoresDeExito.pdf>)

²Metodología para la Medición del Impacto Cualitativo de los Programas de Inclusión Social. Diciembre, 2011. Fundación Luis Vives.






ASOCIACIÓN MANOS ABIERTAS - OBRA SOCIOEDUCATIVA LA SALLE



- Grado de autonomía. (fundamental en los/as más pequeños)

Todos los datos se recogerán en fichas individualizadas que permitan el seguimiento de cada participante.

- **Evaluación trimestral:** Estas evaluaciones intermedias servirán como propuestas de mejora para el programa durante la realización del mismo, reforzando las fortalezas encontradas y disminuyendo las debilidades.
- **Evaluación final:** Resulta conveniente, además, pasar a la finalización del Programa un cuestionario de satisfacción, con el fin de solventar problemas y dificultades encontradas por los usuarios en próximas ediciones de la misma.

Si bien serán indicadores de evaluación específica las valoraciones y evaluaciones desarrolladas y creadas para cada actividad tal y como se recoge en apartados anteriores, con carácter general los indicadores de este Programa serán:

- ✓ Número de participantes total divididos por sexo y rangos de edad.
- ✓ Porcentaje de niños y niñas usuarios del Programa sobre el nº total de beneficiarios que solicita el Servicio.
- ✓ Número de actividades implementadas en cada uno de los territorios donde se lleva a cabo el programa.
- ✓ Nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.
- ✓ Grado de satisfacción de los usuarios y/o sus familias con el Programa.
- ✓ Valoración desarrollada para cada actividad.

Los sistemas de registro que utilizaremos para la recogida de información en todo el transcurso del Programa se detallan a continuación. Algunos de ellos deberán ser aquellos que ya utilizamos en otros proyectos llevados a cabo:

- ✓ Ficha de Descripción y Evaluación de Actividad.
- ✓ Ficha de Solicitud de Actividad.
- ✓ Ficha de Registro de Participantes.
- ✓ Informe Individualizado de Seguimiento.
- ✓ Partes de asistencia.
- ✓ Actas de las reuniones de coordinación.
- ✓ Cuestionario de satisfacción de los/as usuarios.
- ✓ Cuestionario de satisfacción de las familias.
- ✓ Cuestionario de Satisfacción del trabajador/a.



2. Reconocimientos

2.1. Premio Macarena 2018

NO8DO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Distrito Macarena
Clara Isabel Macías Morillo
Dedogica

Asociación Manos Abiertas con Norte
Sevilla, 19 de Febrero de 2018

Como ya sabéis, el Pleno de la Junta de Distrito Macarena en reunión celebrada el 14 de Febrero, decidió en votación, concederos el tercer premio Macarena 2018. El Pleno valoró en su votación vuestro carácter de asociación sin ánimo de lucro y vuestra implicación social y educativa. Estáis formada por muchas personas voluntarias, orientadas a trabajar en el desarrollo e intervención de la infancia y la juventud en los barrios del Polígono Norte de Sevilla. Vuestra manera de actuar es capaz de transformar contextos de mucha vulnerabilidad y/o exclusión social, creando espacios de aprendizaje y desarrollo de menores y sus familias siempre desde la alegría y mostrando la mayor de las sonrisas, lo que os hace cercana a las personas con mayores dificultades sociales.

Es para mí un honor daros la enhorabuena y comunicaros oficialmente la concesión de este premio que se os entregará el día 28 de Febrero a las 12 horas en el Centro Virgen de los Reyes.

Un saludo muy afectuoso.

Clara Isabel Macías Morillo
Teniente de Alcalde Delegada del Distrito Macarena



Of. Manuel Villalobos, IRI
41009 Sevilla
Teléfono 95 54 73001
Fax 95 54 72018

sevilla.org

PREMIOS MACARENA 2018

<https://www.sevilla.org/ayuntamiento/participacion-ciudadana/distritos/macarena/directorio-de-actividades/celebracion-de-los-premios-del-dia-de-andalucia-2018>

CELEBRACIÓN DE LOS PREMIOS DEL DÍA DE ANDALUCÍA 2018

La Junta Municipal del Distrito Macarena ha decidido que los premiados de este año son:

- **Primer premio:**
Centros educativos de la zona: Polígono Norte-Macarena: Ceip San José Obispo, Pedro Gaita, Huerta del Carmén, Pío XI, Manuel Sisoel, Blas Infante e IES Inmaculada Virgen. Por su integración y lucha contra el absentismo escolar.
- **Segundo premio:**
Doña Rosario Benmuda Barrea por su participación activa en el taller durante años así como en el distrito.
- **Tercer premio:**
Manos Abiertas con Norte, por su trabajo en las zonas más conflictivas del Polígono Norte entre ellas la calle Hermanos Pablo.

La entrega de premios se llevará a cabo en la Gala del Día de Andalucía que tendrá lugar en el Hogar Virgen de los Reyes a las 12 de la mañana. Además contará con diversas actuaciones y como cierre el Coro Alegre interpretará el Himno de Andalucía, en conmemoración a esta festividad.

2.2. Fundación LQDVI – Reconocimiento 2019

<https://vimeo.com/showcase/historias-en-red-lqdvj>



3. Buen Gobierno

3.1. Certificado auditoría respecto a las obligaciones establecidas en Reglamento (UE) Datos Personales


CERTIFICADO - NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Grupo Dabo Consulting firma especializada en prestar servicio integral sobre el Reglamento General de Protección de Datos 679/2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), certifica que:

ASOCIACIÓN MANOS ABIERTAS CON NORTE

ha sido auditada respecto a las obligaciones establecidas en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Fecha: 23/01/2019


952 70 29 78 | info@grupodaboconsulting.com


CERTIFICADO - NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Grupo Dabo Consulting firma especializada en prestar servicio integral sobre el Reglamento General de Protección de Datos 679/2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), certifica que:

ASOCIACIÓN MANOS ABIERTAS CON NORTE

ha sido auditada respecto a las obligaciones establecidas en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Fecha: 01/07/2020


952 70 29 78 | info@grupodaboconsulting.com

3.2. Formaciones personal contratado curso 2019/20

Formación de voluntariado y personal técnico de la entidad que realizamos y las horas de formación anual por profesional

Formación 2019/20

a. FORMACIÓN NUEVAS METODOLOGÍAS: NCA

Fecha: Tres tardes completas (Octubre 2019, marzo 2020)

Participantes: 4 personas

Imparte: La Salle Andalucía

Contenido:

Este curso 2019-20 las aulas de los centros La Salle se convierten, tras un proceso progresivo testado en los últimos años, en nuevos espacios de aprendizaje en los que se ofrece una respuesta a las necesidades de la escuela de hoy desde lo que hemos llamado **Nuevo Contexto de Aprendizaje (NCA)**.

<https://www.lasalleandalucia.net/?p=2164#more-2164>

Nº Horas: 12 horas (Presencial)

b. CURSO DE GESTIÓN EMOCIONAL

Participantes: 1 persona

Imparte: AtticasGenus

Contenido:

- Describir los aspectos más relevantes relacionados con la Inteligencia Emocional.
- Conocer el modelo de Salovey y Mayer para las habilidades emocionales.
- Considerar diferentes técnicas y estrategias para la regulación emocional.
- Comprender la naturaleza de los beneficios de la Inteligencia Emocional en el personal docente.

Nº Horas: 30 horas (Online)

c. I ENCUENTRO FORMATIVO LA SALLE ACCIÓN SOCIAL

Fecha: Enero 2020

Personas: 7 personas

Imparte: La Salle Acción Social

Contenido: dar a conocer toda la labor social que se hace desde La Salle Andalucía y por otro lado, promover el compromiso de los miembros de las comunidades educativas con los más vulnerables.

Nº Horas: 5 horas (Presencial)

d. CELAS DOCENTE

Fecha: Noviembre 2019 (3 días) – Dos siguientes sesiones pospuestas al curso 2020/21 a razón de la Covid19

Personas: 1 persona

Imparte: La Salle Andalucía

Contenido: La formación tiene lugar en tres módulos presenciales. El primer módulo ha trabajado sobre:

- Sistemas de calidad
- Pedagogía Lasaliana
- Hara
- Virtudes del educador
- Pastoral: Imagen de Dios
- Opción por los más necesitados

Nº Horas: 120 horas (Presencial)

e. CELAS JUVENIL

Fecha: Noviembre 2019 (3 días) , febrero 2020 (3 días), septiembre 2020 (3 días)

Participa: 1 persona

Imparte: ARLEP

Contenido: El CELAS Juvenil es un programa de formación lasaliana dirigido a jóvenes del Distrito ARLEP. En este programa vamos a aprender más cosas de La Salle, de su proyecto de educación, de su espiritualidad y de la institución que él fundó. Pero también vamos a aprender de los otros. El CELAS es también una experiencia de fraternidad, y es en esa experiencia de compartir donde cobra sentido la formación que recibimos.

Nº Horas: 100 horas (Presencial)

f. Educación con Mindfulness

Participantes: 1 persona

Contenido:

- Analizar la evidencia científica de los beneficios del Mindfulness y la respiración consciente.
- Establecer el Mindfulness como práctica aplicable en todos los ámbitos de la vida del docente.
- Practicar distintas y sencillas estrategias de Mindfulness para el docente y su aplicación en el aula.
- Establecer el Mindfulness como una técnica de gran efectividad para la adecuada regulación emocional.

Nº Horas: 30 horas (Online)

g. FORMACIÓN PRIMEROS AUXILIOS**Fecha:** Noviembre 2019**Participa:** 4 personas**Imparte:** Quirón Prevención**Nº Horas:** 4 horas (Presencial)**h. ESCUELA DE FORMACIÓN RESPONSABLES DE VOLUNTARIADO****Fecha:** Dos veces al año**Imparte:** Plataforma de Voluntariado Social de Sevilla**Contenido:** El contenido varía cada módulo. El último módulo fue sobre seguros para las personas voluntarias y Captación de fondos Propios**Participa:** 1 persona**Nº horas:** 4 horas cada módulo**i. APRENDIZAJE COOPERATIVO****Fecha:** Noviembre 2019**Personas:** 15 Personas (personal técnico y voluntariado)**Imparte:** Delegado de Misión Educativa La Salle Andalucía**Contenido:** El Aprendizaje **Cooperativo** es un término genérico usado para referirse a un **grupo** de procedimientos de enseñanza que parten de la organización de la clase en pequeños **grupos** mixtos y heterogéneos donde los alumnos trabajan conjuntamente de forma coordinada entre sí para resolver tareas académicas**Horas:** 5 horas (presencial)**j. ASPECTOS GENERALES DEL SARS-COV-2****Fecha:** Mayo/Junio 2020**Personas:** 4 personas**Imparte:** Quirón Prevención**Contenido**

1. Cronología de los virus emergentes
2. ¿Cómo surgen los nuevos virus?
3. ¿Qué es un coronavirus?
 - 3.1 ¿De dónde provienen los coronavirus?
 - 3.2 Como se transmite el SARSCoV-
 - 3.3 Personas vulnerables al SARSCoV-
4. Medidas de control general. Cómo protegerme de una infección
 - 4.1 Como realizar la higiene de manos
5. Vigilancia activa y búsqueda de casos
 - 5.1 Público objetivo
 - 5.2 Perfil del paciente SARS-CoV-2
 - 5.3 Mensajes y recomendaciones
6. Búsqueda activa de casos
 - 6.1 Seguimiento de contactos
 - 6.2 Identificación y registro

Nº Horas: 1 horas (online)

k. EDUCAR EN DIGITAL. EDICIÓN 2020**Fecha:** Junio 2020**Personas:** 4 personas**Imparte:** Scolartic – Fundación Telefónica**Contenido:** Creación de Contenidos Digitales y Comunicación y Colaboración en la era digital.**Nº Horas:** 50 horas (Online)