



Psicólogas y Psicólogos sin Fronteras

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

2022



psicólogas y psicólogos
sinfronteras
nuestroladomáshumano



psicólogas y psicólogos
sin fronteras
nuestroladomáshumano

Índice

Introducción	2
Plan de gestión de calidad	3
Sistema de Gestión de calidad	4
- Orientado hacia las personas	4
- Orientado hacia la organización	6
- Orientado hacia la población	7



**psicólogas y psicólogos
sin fronteras**
nuestroladomáshumano

Introducción

Somos una organización no lucrativa iniciada en el año 1994, de acción humanitaria. Libre y desvinculada de intereses partidistas y económicos.

Reunimos a profesionales y estudiantes de psicología, así como a profesiones afines interesados en prestar sus conocimientos y ayuda desinteresadamente.

Nuestros objetivos

Aportar asistencia psicológica a personas que pertenecen a poblaciones o grupos marginados social, económica o culturalmente. Actuar con poblaciones afectadas por cataclismos, accidentes colectivos, situaciones beligerantes o sociales de significativa gravedad. Intervenir con grupos que requieran una actuación especializada en el ámbito de la psicología, sin ninguna discriminación por etnia, sexo, religión, filosofía o inclinación política.

Nuestros valores

- Humanidad: aliviar el sufrimiento y recuperación de la dignidad de las personas.
- Enfoque comunitario: actuar con y desde la comunidad.
- Feminismo: buscar la equidad de género y la transformación de las relaciones de poder entre mujeres y hombres.
- Horizontalidad: entre profesionales del sur y el norte, y entre las comunidades y nosotras.
- Apoyo a las capacidades locales: para que las comunidades puedan responder por ellas mismas.
- Trabajo en red: participar con otras entidades y colectivos en acciones conjuntas que refuercen el tejido asociativo y la defensa de los derechos.
- Descolonización: Promover la identificación y revertir situaciones institucionales, culturales y epistemológicas afectadas por el eurocentrismo y otros mecanismos de subordinación y poder con las poblaciones que trabajamos.
- Transparencia: Llevar una gestión transparente, tanto hacia las personas asociadas de PSF, sus donantes y poblaciones a las que asiste, como hacia la sociedad civil, con la cual está conectada.

Plan de Gestión de Calidad

La mejora continua de la ONG, repercute directamente en cómo desarrollamos día a día nuestras acciones y finalmente, en cómo vamos cumpliendo los objetivos de nuestra misión como entidad. Hemos ordenado nuestro Plan de Calidad, según la norma de calidad ONG, que nos permite tener un enfoque social y aplicado a nuestros valores como entidad.

Las ONG tienen valores y principios para actuar con calidad. Los principios sirven para cumplir con los requisitos de calidad, que se ven reflejados en nuestros valores. Los principios están ordenados en 3 apartados grandes. Que son:

Principios orientados a las personas

Entendemos que todas las personas tenemos dignidad, somos iguales, con el mismo valor. Defendemos los derechos de todas y todos los seres humanos y finalmente orientamos nuestra misión a las personas y a la mejora de su calidad de vida.

Principios orientados organización

Orientamos nuestro trabajo y planificamos en función de las partes que participan de nuestra entidad. Otorgamos valor y protagonismo al voluntariado. La participación de los agentes que componen la entidad es fundamental para la ejecución de nuestros proyectos y actividades. Buscamos eficacia u eficiencia en nuestras actividades y procesos internos de la organización. La mejora continua es de nuestro interés para conseguir nuestra misión

Principios orientados a la sociedad

Como entidad sabemos que la sociedad es fundamental para el desarrollo de nuestra misión. Es por esto que la confianza, transparencia, rendición de cuentas, compromiso democrático, la apertura e implicación social son parte de nuestros principios como organización.

Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de gestión de la calidad es la parte de una ONG que aplica la política de calidad. Nuestro sistema de gestión de la calidad debe conseguir:

- Que la ONG mejore continuamente.
- Reconocer y atender nuevas necesidades.
- Tener en cuenta las nuevas necesidades en sus proyectos y servicios.
- Alta satisfacción de todas las partes interesadas.

Para conseguir todo esto, los requisitos que nos hemos planteado cumplir, sumado a las medidas que ya se encuentran en curso, se separan en los distintos principios mencionados anteriormente: orientados hacia las personas, orientados hacia la organización y orientados hacia la sociedad. A continuación un detalle de los procesos y actividades de la organización que se realizan para la gestión de la calidad, sumado a la planificación del 2021.

Orientadas hacia las personas

1) Conocimiento de las necesidades de la población

Para esto, como ONG realizamos para cada proyecto diagnósticos participativos exhaustivos. Cada técnico/a de proyecto será encargada/o de su realización, dentro de la cual lo fundamental es la participación de agentes de la comunidad que se quiere intervenir. Dentro de este conocimiento de las necesidades se tiene en cuenta la definición, documentación y registro de estos diagnósticos como parte fundamental de cada proyecto.

2) Requisitos legales

Como ONG, el equipo técnico mantiene conocimiento y formaciones constantes en relación a las leyes y conductos regulares que afectan nuestras actividades, para que lo que acontece en nuestro entorno sea siempre respetado. En asuntos en los que no poseemos competencia y conocimiento, la coordinación se encargará de realizar contrataciones externas que nos ayuden a gestionar asuntos en los cuales no tenemos conocimientos. El conocimiento de las leyes y regulaciones debe



psicólogas y psicólogos
sin fronteras

nuestroladomáshumano

implicar a todo el personal remunerado y voluntariado que se encuentra en contacto con las personas beneficiarias. Para el año 2020, durante el mes de diciembre, se realizará una formación de ley de extranjería para el equipo de voluntariado y equipo técnico que trabaja con la población migrante.

3) Requisito de la documentación

Como profesionales de la salud mental, manejamos información relevante y sensible de la población beneficiaria, es por esto, que el sistema de gestión de la documentación y datos acumulados es una ocupación constante de nuestra entidad. Cada trabajador, trabajadora, voluntario y voluntaria de nuestra entidad debe firmar un acuerdo de confidencialidad, en donde se compromete y asegura que los datos de identificación de la población beneficiaria no serán compartidos ni guardados. En relación a la documentación acreditativa de los proyectos, se maneja de acuerdo a lo que solicita cada financiador. Esta información es guardada en nuestra oficina principal (AV. Tres Cruces 24) durante el tiempo en que determine cada base de proyecto. Esta información sólo es accesible al equipo técnico de cada proyecto y no posee información confidencial de ninguna persona beneficiaria. Además de la confidencialidad, toda nuestra documentación se encuentra escrita en lenguaje inclusivo. Los protocolos y regulaciones, con el fin de ser accesibles, se encuentran escritos con un lenguaje simple, sin conceptos técnicos ni teóricos que complejizan el entendimiento.

La documentación utilizada por la ONG, está en constante actualización, es por esto que durante lo que queda del año y el próximo, se revisarán y actualizarán los protocolos e información hacia la población con el fin de mantener una correspondencia con lo que acontece (con la crisis del Covid-19 han cambiado las limitaciones en el aforo, se han creado protocolos de limpieza, protocolos con trabajos con menores, entre otros)

Durante el 2021 se realizará una formación en relación a la ley de protección de datos, ya que debemos mejorar nuestra gestión de los datos con el fin de generar la mayor confianza en la población beneficiaria. También se elaborarán protocolos de manejo de datos digitales, con el fin de proporcionar en nuestro equipo técnico, las herramientas necesarias propias de la digitalización de estos tiempos.

Orientados hacia la organización

1) Responsabilidad de la dirección

La dirección debe comprometerse con la misión y los objetivos de la ONG, y los sistemas de gestión deben ser fieles a los valores y la misión de la ONG. Es por esto que, como ONG, hemos implementado un grupo motor para producir este plan de gestión 2020. Con el fin de compartir todos los procesos en marcha que existen, mantener y aumentar la calidad de nuestra ONG y también de preocuparnos de mirar el futuro y la mejora continua. Este proceso se ha iniciado en Marzo del 2020 y consta de un grupo conformado por la dirección, equipo técnico y voluntariado.

2) Recursos

Como ONG contamos con recursos humanos que se encuentran en constante formación, para mejorar la calidad de nuestros proyectos e intervención en la sociedad. Contamos con voluntariado interdisciplinario con el cual se participa activamente en todos los niveles de la organización.

3) Revisión y supervisión del sistema de gestión de la calidad

En nuestra ONG, cada proyecto subvencionado debe pasar por un proceso de revisión y gestión de calidad interna que cada financiador define. Los proyectos de cooperación internacional deben pasar por auditorías externas. Fundación la Caixa durante el año 2020 ha realizado una auditoría externa al proyecto A Pie de Barrio. Como se mencionó anteriormente, para la realización de este plan de gestión de calidad, se han escogido representantes de la dirección, junta, trabajadores y voluntariado para definir, supervisar y evaluar el plan.

Para el año 2021 se encuentra presupuestado la realización de una auditoría externa a toda la entidad, con el fin de mejorar nuestra transparencia y también, poder mejorar en la gestión de recursos.

4) Definición de funciones y responsabilidades



**psicólogas y psicólogos
sin fronteras**

nuestroladomáshumano

Durante el año 2020 se ha establecido un organigrama del equipo y sus funciones, en donde cada profesional posee un perfil de trabajo, un nombre del cargo, con sus respectivas labores, tareas, responsabilidades y requisitos del perfil. Parte del equipo se encuentra encargado de la supervisión y evaluación del plan de calidad, otras y otros en el plan de igualdad, dependiendo de intereses y formaciones respectivas. También se encuentra creado y difundido nuestro plan de voluntariado, en donde se especifican cuales son sus funciones, sus derechos y compromisos. Este plan es entregado a cada voluntario y voluntaria de la organización, junto con el compromiso de voluntariado.

Orientadas a la población

1) Definición de características de calidad de proyectos, servicios y actividades

Nuestra ONG Debe tener en cuenta las necesidades y deseos de la población beneficiaria, el equipo técnico y voluntariado, la junta y coordinación. Es por esto que nuestro sistema de gestión de calidad asegura que posterior a cada actividad, ciclo de proyecto, acción, intervención, sean evaluadas y se realice un seguimiento para medir el impacto de nuestras acciones en el medio. Es en base a estas evaluaciones que le damos continuidad a las actividades, planificamos las siguientes o las damos por finalizadas.

2) Sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones

Durante el año 2020 se ha creado un sistema de quejas y reclamaciones en donde cualquier usuario, usuaria, voluntaria, voluntario, trabajador o trabajadora pueden de forma escrita gestionar su queja, esta queja/reclamación/sugerencia es recibida y leída por coordinación, y discutida en reuniones de coordinación de equipo técnico para encontrar y facilitar una solución oportuna a la problemática, poniéndonos en contacto directamente con la persona afectada.

3) Grupos de Mejora

Durante y el 2020, como se ha mencionado anteriormente se realizó la creación de un grupo en donde participan agentes de equipo técnico, junta y voluntariado con el fin de plasmar en este plan las gestiones de calidad mantenidas hasta ahora y también el de evaluar el año 2021 todas las medidas adoptadas, con el fin de adaptar el plan para el año 2022 y conseguir un visado de gestión como lo es el de la norma ISO.