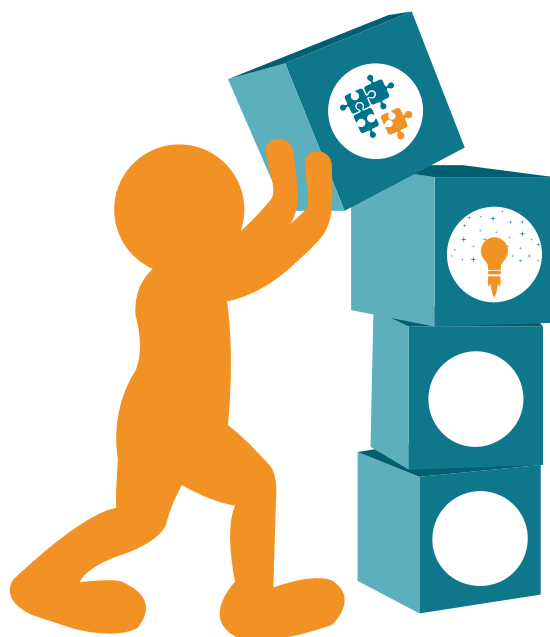


PLAN DE MEJORA

ASOCIACIÓN DE APOYO
FAMILIAR Y JUVENIL
MÁS QUE PALABRAS





Definición del plan de mejora:

MAR CRISTALINO

Área de gestión sobre la que se interviene:

TRANSPARENCIA

Nombre de la entidad:

ASOCIACIÓN DE APOYO FAMILIAR Y JUVENIL MÁS QUE PALABRAS

Objetivo:

El objetivo fundamental de este proyecto es desarrollar una propuesta viable para incrementar los niveles de transparencia económica de la entidad así como abrir canales de participación ciudadana en la gestión, lo que redundará en una sana confianza entre los financiadores (socios particulares, empresas y Administraciones Públicas), y el público en general.

Este desafío se ha traducido en una solución innovadora que bajo el nombre de MAR CRISTALINO, propone un nuevo modelo de relación entre organización y la sociedad en la que desarrolla su labor.

Si quieres saber más, contacta con:

Angel Palos. 622.419.127 www.asociacionmasquepalabras.com

Título completo del plan de mejora elegido y priorizado:	Portal Web de Transparencia MAR CRISTALINO .
Área de gestión a la que afecta principalmente el plan de mejora:	Gestión documental, contabilidad, proyectos, y mejora continua.
Problemas o necesidades que originan poner en marcha esta mejora:	El proyecto, aunque hemos visto muy necesaria su implementación, plantea retos como la dedicación de mucho tiempo en la publicación de toda la gestión económica y de proyectos de la entidad, así como en la respuesta e incorporación de las aportaciones del público. Además tiene una clara incidencia sobre la Ley de Protección de Datos al exponer públicamente imágenes (por ejemplo, en el plan de actividades) y documentos con datos personales (Estatutos, organigrama, contratos).
Motivos por los que habéis elegido esta mejora sobre otras:	Desde la fundación de MAS QUE PALABRAS la transparencia (especialmente la económica) ha constituido una exigencia de la dirección de la entidad. Por una cuestión ética siempre hemos pretendido desnudar la gestión de la organización, para que la sociedad conociera no sólo los programas sociales sino también como se formulan, abordan y ejecutan todas estas acciones desde la gestión interna. Ahora, es nuestro interés superar la fase de transparencia que siempre nos ha caracterizado, para establecer un canal abierto a la participación ciudadana. A través del buzón TERCER SOCIO de la página web, cualquier persona podrá no sólo consultar cualquier información relacionada con las actividades y la administración económica de la entidad, sino también enviar sus sugerencias, opiniones e incluso participar en la elaboración de los presupuestos anuales así como en la gestión general.
Qué resultados de éxito y qué escenario esperabais tener:	El éxito de todas estas acciones de calidad no tiene, a priori, un resultado inmediato fácilmente medible, puesto que la transparencia es una exigencia interna para darnos a conocer y por tanto no esperamos resultados en este sentido. Sin embargo, con MAR CRISTALINO , hemos pretendido dotar a las prácticas de transparencia que ya llevábamos implementando de un elemento dinamizador a través de la participación efectiva del público en el trabajo de la entidad. El buzón on-line EL TERCER SOCIO representa mucho más que un canal de comunicación, constituye una oportunidad para que las sugerencias y aportaciones del público sean tenidas en cuenta por parte de la Dirección de la entidad e, incluso tras una evaluación en profundidad, incorporar algunas medidas planteadas por los participantes a la gestión. Se espera en general que tenga una buena acogida y comiencen a llegar pronto comunicaciones del público a través del portal.

Qué acciones o fases de trabajo se abordan y en qué días o semanas:

(Indica las 4-5 actividades que vais a llevar a cabo para hacer realidad el plan de acción y asignales los tiempos de trabajo)

1. Modificación del diseño de la página web para incorporar el portal de Transparencia y su adecuación al proyecto general **MAR CRISTALINO**. 1 semana.
2. Publicación de toda la información económica y documental en la página web a través del portal de Transparencia **MAR CRISTALINO**. 2 semanas.
3. Publicación de información económica (cuentas anuales, organigrama y documentos públicos) en el tablón de anuncios de la entrada de la entidad, así como colocación de un buzón físico en el local de la entidad dirigida a voluntarios y usuarios. 1 semana.
4. Confección de las plantilla de encuestas de valoración y fichas de participación ciudadana del buzón del TERCER SOCIO. Este buzón será el elemento fundamental de participación del público en la gestión y valoración del trabajo de la entidad. 1 semana.
5. Primera reunión para evaluar la implantación de las medidas anteriores entre el responsable de calidad y la Junta directiva. 20 de diciembre.

Quién es el responsable del plan de mejora y quiénes participar en él:

Responsable: Angel Palos como responsable de calidad y de programas de la entidad.

Participantes: Todo el equipo de personas que trabajamos en la organización: dirección, responsable y voluntarios de los diferentes programas.

Qué métodos o técnicas se usan:

Durante todo el período de ejecución del proyecto este se evaluará bajo dos criterios:

(i) el cuantitativo en el cual analizaremos los siguientes aspectos:

- Los recursos con que cuenta la ejecución de este proyecto (económicos y también de dedicación de tiempo de las personas implicadas).
- El número de visitas al portal de transparencia. La propia página web incluye un servicio de estadísticas donde quedan registradas las visitas a cada sección de la página web.
- El número de aportaciones recibidas a través del buzón EL TERCER SOCIO incluyendo la llegada de las encuestas de valoración de la información publicada en el portal de transparencia.
- El número de aportaciones gestionadas. Cada comunicación deberá obligatoriamente tener una respuesta por parte del personal de la entidad.

y (ii) el cualitativo que tendrá en cuenta los siguientes apartados:

- Valoración de las encuestas recibidas.
- Calidad de la respuesta y tratamiento de las no conformidades (contenido y rapidez).
- Análisis previo de las aportaciones del público. En esta fase las sugerencias serán preseleccionadas para su posterior elevación a Junta Directiva.
- Tratamiento de las sugerencias en Junta Directiva. En esta parte la sugerencia en cuestión se someterá a debate, consideración por parte de la Dirección de la organización y, en caso de provocar una respuesta favorable, se adoptarán las medidas concretas para su incorporación al proyecto conjunto de la entidad.
- Reunión trimestral del personal implicado en la calidad para evaluar las acciones que se van poniendo en marcha.
- Reunión anual en el que se confeccionará a propuesta del responsable de calidad un informe general de valoración del proyecto **MAR CRISTALINO** en todos sus aspectos e impactos. Este informe servirá de evaluación anual y reconocimiento de la necesidad de mejorar con la aprobación de nuevas medidas en el desarrollo del plan de transparencia. Dicho informe será publicado en el portal de Transparencia.

Qué productos o materiales físicos se obtienen con el plan:

Informes de gestión, documentos de toda clase sobre la entidad para su publicación en el portal y físicamente en el tablón de anuncios, folletos informativos para publicitar el portal de transparencia, comunicación a voluntarios, colaboradores y usuarios sobre la existencia de este proyecto.

Evaluación del plan de mejora:

REFLEXIONA Y COMPARTE...

¿Se ha hecho lo que estaba previsto en el plan de mejora?

Sí. El principal factor de éxito ha sido sin duda la mejora de la transparencia y sus efectos en otras áreas de la calidad (mejora continua, evaluación, comunicación entre las partes). En el anexo se comentan los beneficios del presupuesto participativo.

¿Se han conseguido los resultados que estaban previstos?

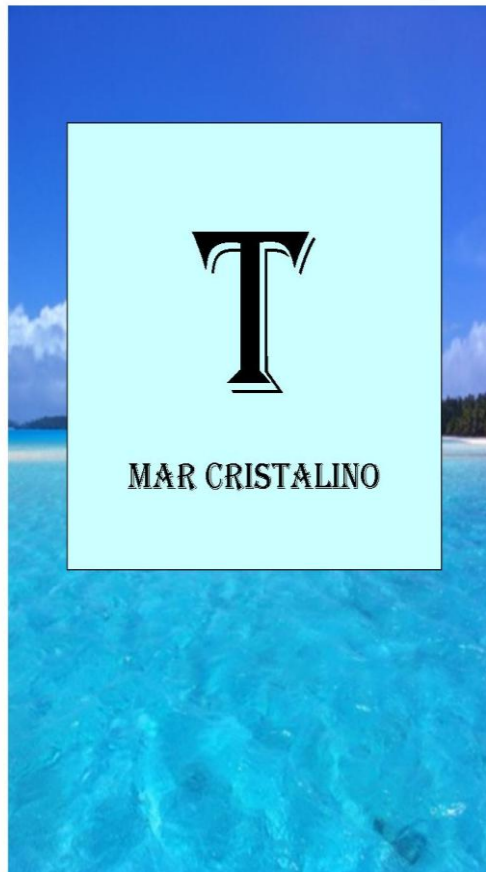
No, porque no se ha dado suficiente tiempo para evaluar resultados puesto que el plan de mejora **MAR CRISTALINO** es de reciente creación.

Para las próximas mejoras que se lleven a cabo en la organización y teniendo en cuenta el aprendizaje obtenido: ¿qué cambiarías a la hora de planificar? ¿cómo harías el seguimiento de la ejecución de la mejora?

Considero que en la planificación debería de darse una mayor implicación del voluntario, pero soy consciente que no es tarea fácil por su condición de voluntario y la percepción tradicional que todavía mantienen muchos de ellos sobre su trabajo así como su ubicación en la organización.

El seguimiento requiere de reuniones periódicas que no siempre pueden mantenerse por la disponibilidad del voluntario y sus compromisos en la prestación de servicios.

PORTAL DE TRANSPARENCIA



VALENCIA A 15 DE NOVIEMBRE DE 2016

RESPONSABLE DE CALIDAD: ANGEL PALOS TORNERO



JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.

En los últimos tiempos se ha puesto de manifiesto que una de las principales causas de la crisis económica e institucional lo constituye la opacidad, el engaño y la falta de fiabilidad de las informaciones que fluyen en una sociedad. Todo ello ha generado un clima extendido de desconfianza mutua, falta de control y corrupción, con gran impacto en el ánimo del conjunto de la sociedad, poniendo en cuestión el mismo sistema económico y organizativo en que se basan las relaciones humanas.

Resulta por esto imprescindible rebajar el estado de malestar social, aliviar tensiones a través de la construcción de una base de confianza y prácticas éticas como escenario para activar las relaciones económicas y sociales. En este común acuerdo, el tercer sector debe erigirse como un actor que tiene mucho que expresar en este ámbito a través de su experiencia y buen hacer.

Desde la Asociación Más que Palabras tenemos este firme compromiso arraigado desde nuestros inicios, y pretendemos reforzarlo para contribuir a mejorar la situación social de nuestro país, aportando nuestro modestísimo granito de arena.

El principal objetivo del proyecto MAR CRISTALINO como portal de transparencia es el de ofrecer a todas las personas interesadas un espacio, de sencillo y rápido acceso, donde la Asociación Más que Palabras pone a disposición toda la información sobre la organización. Se trata de cumplir uno de nuestros fines con que se iniciaron los diversos programas de intervención en el ámbito social. Además se persigue cumplir uno de nuestros compromisos de rendir cuentas ante la sociedad a la que servimos.

Por otra parte, constituye una oportunidad para comunicarnos con la comunidad a la que nos debemos, tomando el pulso de la misma y, al mismo tiempo, abriendo una ventana a la participación ciudadana en las decisiones de la organización a través del llamado BUZON DEL TERCER SOCIO.

Todos estos propósitos se materializan en los siguientes objetivos específicos:

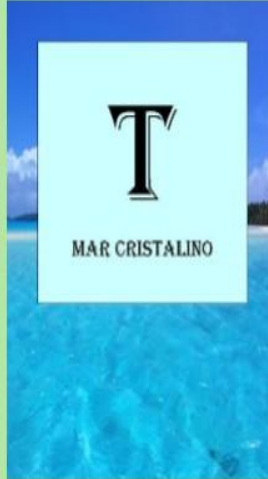
- Facilitar el acceso a la información del público en general.
- Cumplir con compromisos éticos y legales.
- Generar confianza como entidad a los colaboradores actuales y potenciales, reconociendo que aquella es la base del éxito en todas las relaciones humanas, tanto en el plano personal, social como el económico.
- Recabar información sobre el sector así como la valoración de la población destinaria de nuestras acciones.



- Evaluar el impacto social de nuestros proyectos.
- Apoyar la gestión de publicación y tratamiento de solicitudes de información.
- Dinamizar y canalizar la participación de las personas interesadas en la gestión interna de la entidad y en la toma de decisiones gerenciales.
- Mejorar la imagen y el prestigio sociales de la organización y, por extensión, contribuir al buen hacer del tercer sector.
- Colaborar en la implementación de otras medidas que incrementen el nivel de calidad total de la entidad.



- Quiénes somos
- Historia
- Misión, visión y valores
- Estructura organizativa
- Contacto
- Cómo llegar
- Aviso legal
- Programas
- Noticias
- Colabora con nosotros
- Portal de Transparencia
- Empresas y entidades colaboradoras
- Cuadernos de economía y sociedad



PORTAL DE TRANSPARENCIA

PROYECTO MAR CRISTALINO

Consiste en un ambicioso plan de Transparencia y rendición de cuentas, con la participación de la sociedad

[Seguir leyendo](#)

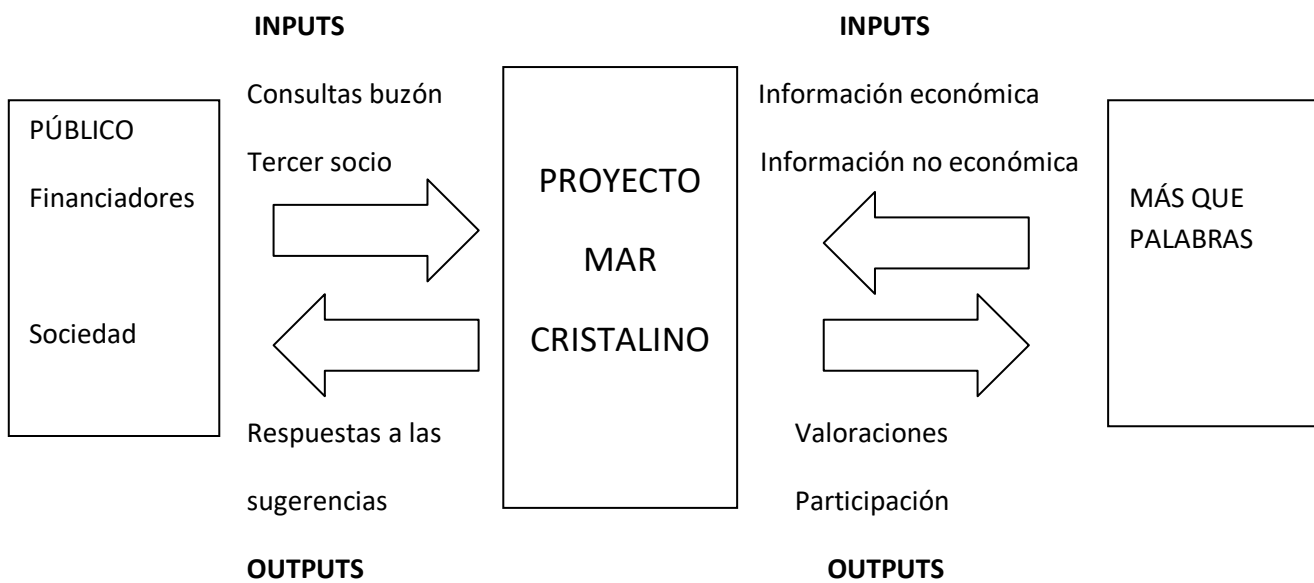
Nuestros programas sociales



Imagen de la página de inicio de nuestra web

ACCIONES

La puesta en marcha del portal de transparencia tiene como base una estructura de comunicación feed-back entre los actores implicados. Ello ha llevado a desarrollar una modificación en el diseño de la página web de la entidad para adecuarla al objetivo de transparencia y rendición de cuentas.



Esquema del flujo de información a través del portal de transparencia.



Input

Entrada de información al sistema por parte del público a través del buzón del Tercer Socio y/o envío del formulario de participación ciudadana.

Entrada de información por parte de la entidad, clasificándose en dos tipos:

- Información contable: Cuentas anuales, Movimientos de subcuentas, información de proveedores, y documentos como facturas, movimientos de cuentas, etc.
- Información no contable: memorias de actividades, estatutos, contratos, organigrama, etc.

Output

Publicación de la información de una forma comprensible para los financiadores y el público fina por parte de la entidad como respuesta a las consultas, y recepción por parte de la entidad de las valoraciones, consultas y formulario de participación.

Público

Se trata de los consumidores finales de la información publicada, así como de los destinatarios de las respuestas de la entidad en atención a sus peticiones a través del buzón.

Podemos distinguir dos tipos de perfiles:

- Financiadores: se trata de los socios particulares y empresas colaboradoras, a los que se les envía información de su interés.
- Personas interesadas: es cualquier persona que desea conocer lo que hacemos y cómo lo hacemos. Alguna de estas personas pueden convertirse en futuros financiadores de la entidad.

PROYECTO MAR CRISTALINO



Presupuesto

[Descarga de archivos](#)



Información económica

[Más información](#)



Documentos

[Descarga de archivos](#)



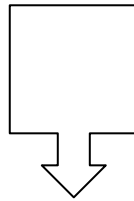
Voluntariado

[Descarga de archivos](#)



Memoria de actividades

[Descarga de archivos](#)

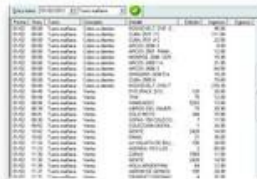


TRANSPARENCIA TOTAL



Libros de cuentas

[Pincha aquí para ver](#)



Movimientos de subcuentas

[Pincha aquí para ver](#)



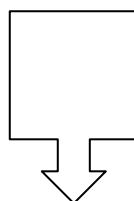
Documentos justificativos

[Pincha aquí para ver](#)



Proveedores

[Pincha aquí para ver](#)



2015



[ACTIVO.pdf](#)

Documento Adobe Acrobat [1.3 MB]



[PASIVO.pdf](#)

Documento Adobe Acrobat [1.0 MB]



[PERDIDAS Y GANANCIAS I.pdf](#)

Documento Adobe Acrobat [1.4 MB]



[PERDIDAS Y GANANCIAS II.pdf](#)

Documento Adobe Acrobat [327.0 KB]

2014



[BALANCE.pdf](#)

Documento Adobe Acrobat [451.1 KB]



[PERDIDAS Y GANANCIAS.pdf](#)

Documento Adobe Acrobat [823.3 KB]



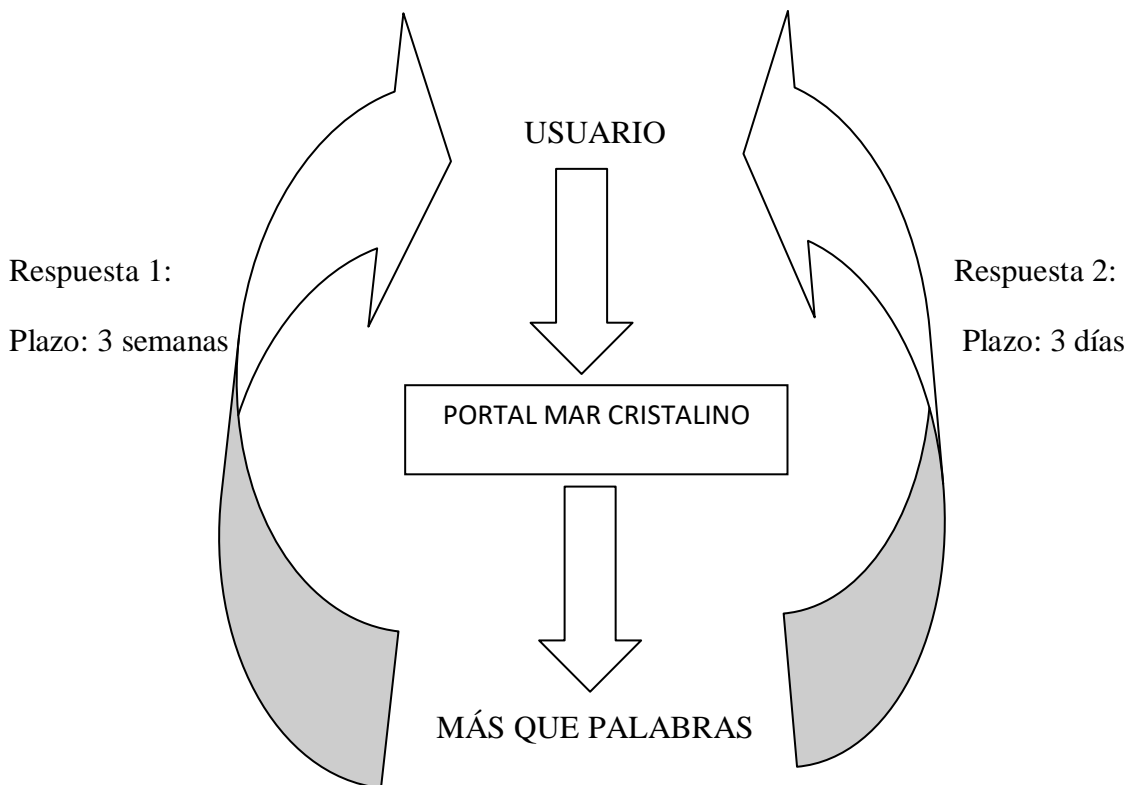
[MEMORIA ECONOMICA 2014.pdf](#)

Documento Adobe Acrobat [5.8 MB]

Ejemplo de un acceso a la información del portal de transparencia (INPUTS desde la entidad).

Comunicación directa y participación ciudadana

Uno de los retos que se pretende conseguir con el portal MAR CRISTALINO es el de servir como canal facilitador de la comunicación entre el personal de la entidad y el consumidor final de la información, con el objeto de inducir en éste a una participación activa y no simplemente como mero receptor de contenidos. Se trata, en definitiva, de despertar el interés del usuario de la página a participar de un proyecto conjunto construido entre personas de la organización y personas externas a la misma. Queremos que el destinatario final se sienta parte de la organización. Es por eso que aquella persona que dedica tiempo a cumplimentar el formulario y la encuesta de valoración, sea considerada como el TERCER SOCIO, es decir, como un actor más de la estructura de la entidad. Se va a tener en cuenta sus valoraciones y sugerencias, estableciendo además un procedimiento operativo por parte de la organización para dar respuesta efectiva a estas entradas de información en forma de peticiones y sugerencias.



Esquema de respuesta al consumidor de la web.



Una vez recepcionada las entradas del usuario, es clasificada en dos carpetas o categorías según sea su naturaleza:

Carpeta A: Correos de consultas y valoraciones.

Carpeta B: Formulario de participación.

Respuesta 1:

A los contenidos de la carpeta A se les da un tratamiento más interno, dando una respuesta si procede, en el caso de las consultas de más información, más elaborada o bien una respuesta de confirmación de la recepción del mensaje en el caso de las valoraciones. En cualquier caso, la respuesta ofrece algún grado de orientación y satisface el requerimiento específico.

Las encuestas servirán como base sobre el que orientar, junto con otras fuentes de información, las políticas de la entidad en el futuro.

Respuesta 2:

En el caso de las entradas a través del formulario de participación ciudadana, se requiere dar una respuesta más elaborada que pasa por las siguientes fases:

1. Recepción y una primera contestación de confirmación al usuario.
2. Análisis de la información y traslado de la misma a las personas implicadas (Dirección en el caso de presupuestos, coordinador en el caso de proyectos).
3. Valoración de la viabilidad técnica y económica de la petición del usuario en el conjunto de la organización (comprobar las posibilidades de llevar a cabo esa modificación).



4. En el caso de suscitar una valoración positiva de la sugerencia, se elaborará un informe de adecuación (por ejemplo, la modificación de una partida del presupuesto) elaborado por el técnico de proyectos y el departamento de contabilidad para su elevación a Junta Directiva, que tendrá la última palabra como órgano de gobierno de la entidad. Tras su valoración, deberá emitir una respuesta formal de las razones por las que es aceptada, aplazada o denegada la medida que plantea el usuario.
5. El responsable de calidad enviará al consumidor afectado un informe de su petición, al que adjuntará la resolución aprobada y firmada por cada uno de los miembros de la Junta.



Ejemplo de preguntas contenidas en el formulario de participación del portal de transparencia:

Señale el área sobre el que desea participar de forma activa:

Presupuesto participativo

Programas sociales

Voluntariado

Organización del trabajo y del personal

En el caso de tratarse de una intervención en el presupuesto, indique la partida o las partidas que considera modificar así como las razones para ello.

¿Está de acuerdo con el conjunto de ingresos o gastos?

¿Cómo se podrían reducir más los gastos o incrementar los ingresos?

¿Qué programas sociales considera que deberían aumentar sus fondos y cuáles reducirse?



Presupuesto participativo

El presupuesto participativo constituye una herramienta fundamental de apertura, democracia y participación directa del ciudadano en la gestión de cualquier organización, implicándose de manera activa no sólo en la identificación de los problemas sociales sino formando parte de su resolución.

Por ello, desde Más que Palabras queremos apostar decididamente por esta figura de intervención popular en los asuntos de nuestra entidad.

Hemos comprobado que esta fórmula de participación tiene importantes consecuencias para la gestión de la organización:

- Exige de la entidad un esfuerzo máximo de transparencia y eficiencia en la administración de los recursos con los que cuenta.
- Se fortalece el diálogo entre el entorno de la entidad y el personal que desarrolla los proyectos sociales, a través de la asociación y la cooperación mutua.
- Contribuye a la cohesión interna de la organización al obligar a todo el personal a trabajar de manera más coordinada y eficaz, con una clara mejoría de la comunicación entre las partes.
- Se asume por todas las partes de forma más rápida los objetivos generales marcados por la dirección, confiriéndoles un sentido de unidad y de acción.
- Se incentiva el espíritu autocrítico, haciendo propia y natural la mejora continua.
- Se refuerzan los compromisos y el sentido de la responsabilidad de todas las personas que forman parte de la organización, lo que facilita la asunción de innovaciones.