

Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
Fundación FABRE
(Cooperación Internacional, Educación para el Desarrollo y Acción Social)
(aprobado por el Patronato el 10 mayo 2025)

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Misión, Visión y Valores Institucionales**
- 3. Fundamentos del SGC desde un enfoque humanista**
- 4. Estructura Organizativa del SGC**
- 5. Fases del Proceso de Calidad**
 - Diagnóstico
 - Planificación
 - Estandarización y Documentación
 - Formación y Capacitación
 - Ejecución y Seguimiento
 - Evaluación
 - Mejora Continua
- 6. Indicadores de Calidad**
- 7. Herramientas Recomendadas**
- 8. Conclusión**

1. INTRODUCCIÓN

La calidad en FABRE no puede entenderse únicamente desde criterios técnicos, sino también éticos, sociales y políticos. Como establece la Coordinadora de ONGD de España (CONGDE), “la calidad en la cooperación debe estar al servicio de la transformación social, respetando los derechos humanos, la equidad de género y la sostenibilidad”. Este manual define los elementos clave para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) coherente con la misión de FABRE, como ONGD centrada en la cooperación al desarrollo y la educación para el desarrollo (EpD). Al implementar un sistema de gestión de calidad, FABRE puede asegurar que sus actividades se realizan de manera eficiente, transparente y con un enfoque en la satisfacción de sus beneficiarios, contribuyendo así a su impacto social positivo.

Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad:

- **Mejora de la eficacia y eficiencia:** Optimización de procesos, reducción de errores y mejora del rendimiento general de FABRE.
- **Mayor transparencia y rendición de cuentas:** Mayor claridad en la gestión y el uso de los recursos, generando confianza entre los donantes y beneficiarios.

- **Mayor satisfacción de los beneficiarios:** Mejora de la calidad de los servicios y actividades, lo que lleva a una mayor satisfacción de los beneficiarios.
- **Facilita el acceso a financiamiento:** Algunas agencias de financiamiento pueden requerir o valorar la implementación de sistemas de gestión de calidad.
- **Mejora la reputación de la organización:** La certificación en calidad puede mejorar la imagen y reputación de FABRE, atrayendo más apoyo y oportunidades

Este SGC tendrá en cuenta:

- **Enfoque en la misión y valores:** el sistema de gestión de calidad debe estar alineado con la misión, visión y valores de FABRE.
- **Adaptación a las características del sector:** Es importante adaptar el sistema de gestión de calidad a las particularidades del sector no lucrativo, considerando la diversidad de sus actividades y beneficiarios.
- **Participación de todos los miembros:** Es fundamental que estén involucrados todos los miembros de FABRE en el proceso de implementación y mejora continua

La Fundación FABRE asume la calidad no solo como una herramienta de control, sino como una **expresión ética de respeto y compromiso** hacia las personas, especialmente hacia quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad. En coherencia con sus valores, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) permite garantizar que cada proyecto, cada euro invertido y cada acción educativa estén guiados por la **dignidad humana, la justicia social y la solidaridad transformadora**.

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE FABRE

Misión de FABRE

"Contribuir al desarrollo de los pueblos ofreciendo una oportunidad para el cambio a cada uno de sus beneficiarios, potenciando la justicia y el bien social, la solidaridad y los valores inherentes a la familia."

La misión pone en el centro la **persona humana**, su **formación**, su **capacidad de transformación**, y su **salida sostenible de la pobreza**.

FABRE actúa a través de:

- Proyectos de cooperación internacional.
- Acción social y apoyo a la familia en España y Europa.
- Sensibilización y voluntariado como eje de ciudadanía activa.

Visión de FABRE

"Ser una entidad comprometida con el desarrollo en la Educación y la Cultura como herramientas básicas para el progreso de los pueblos, tanto en el Cono Norte como en el Cono Sur, siendo estos medios la garantía de su libertad."

El SGC de FABRE se concibe como un mecanismo para garantizar que esa **educación liberadora** sea eficaz, medible y transformadora.

Valores institucionales (y cómo se traducen en el SGC)

Valor	Aplicación práctica en el SGC
Respeto a la persona	Diseño centrado en beneficiarios; evaluación participativa; enfoque basado en derechos.
Justicia y bien social	Equidad en criterios de selección; inclusión de indicadores de justicia y desarrollo colectivo.
Solidaridad	Participación horizontal de socios; enfoque intercultural; mecanismos de retroalimentación mutua.
Imparcialidad	Políticas de no discriminación; enfoque de género; acceso equitativo a oportunidades.
Calidad y transparencia	Procedimientos rigurosos, rendición de cuentas, auditorías y control del uso de fondos.

3. FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE FABRE

FABRE adopta una concepción del SGC basada en tres ejes clave:

1. **Calidad ética:** Hacer bien lo que se hace no por obligación técnica, sino por responsabilidad humana.
2. **Calidad transformadora:** La calidad de FABRE se mide en la capacidad de generar cambios sostenibles en las personas.
3. **Calidad participativa:** No hay mejora posible sin la voz de quienes están implicados en los procesos.

El SGC se fundamenta en una visión integral de la calidad que va más allá de la eficiencia administrativa. Integra principios de justicia social, participación, transparencia y sostenibilidad. Este enfoque está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 16 (instituciones sólidas y eficaces) y el ODS 4.7 (educación para la ciudadanía global). “La calidad no debe ser vista como una imposición externa o técnica, sino como una expresión del compromiso ético de la organización con las personas y los pueblos con los que trabaja” (CONGDE, 2016).

Objetivos del SGC de FABRE:

- Asegurar que los proyectos y programas cumplan criterios de calidad técnica y ética.
- Mejorar la eficacia en la gestión interna.
- Incrementar la rendición de cuentas y la confianza de socios, donantes y comunidades.
- Fortalecer una cultura de aprendizaje organizacional.

Principios transversales del SGC en FABRE:

- Enfoque basado en derechos humanos (EBDH).
- Igualdad de género y no discriminación.
- Sustentabilidad ambiental.
- Participación activa de actores implicados.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SGC

Rol	Función
Dirección General	Alinea el SGC con la estrategia institucional y garantiza su sostenibilidad. Lidera el proceso, garantiza recursos y comunica avances a la Junta Directiva.
Responsable de Calidad	Coordina el diseño, implementación, auditoría y mejora del sistema SGC.
Coordinadores de área (Cooperación, EPDCG, Acción Social, Voluntariado)	Adaptan los procedimientos a sus contextos específicos. Aplican el sistema en los proyectos de terreno y cooperan en auditorías internas.
Técnicos/as de proyectos y programas	Aseguran la calidad pedagógica, el impacto formativo y el enfoque de derechos en las actividades.
Comité de Calidad y Transparencia	Órgano transversal que sistematiza buenas prácticas, lecciones aprendidas y propone mejoras.

El éxito del sistema depende de que la calidad se comprenda como una responsabilidad compartida en todo FABRE. “Un sistema de calidad robusto es también un sistema democrático, donde todos los niveles de la organización participan en su diseño y mejora” (Red de ONGD de Euskadi, 2020).

5. FASES DEL PROCESO DE CALIDAD

Un proceso interno de calidad en FABRE implica establecer, implementar y mantener un sistema para asegurar que los servicios y actividades cumplan con los estándares de calidad deseados, mejorando así su eficacia y eficiencia. Esto se logra a través de la identificación de requisitos de calidad, la planificación y ejecución de actividades de control, la evaluación de resultados y la toma de acciones correctivas

5.1 Diagnóstico: El primer paso es una autoevaluación profunda de las capacidades de FABRE. Se analizan documentos clave (memorias, informes de proyectos), se realizan entrevistas y se aplican cuestionarios a los distintos actores (personal técnico, socios locales, beneficiarios). Se utilizarán metodologías participativas como análisis FODA, DAFO.

Objetivo: establecer un mapa realista de procesos, brechas y capacidades institucionales

- Análisis institucional (FODA participativo).
- Revisión de proyectos ejecutados, informes de donantes, auditorías anteriores.
- Escucha activa a beneficiarios y socios locales.
- Evaluación de prácticas educativas en sensibilización y voluntariado.

Resultado esperado: Informe de línea base y mapa de procesos por área (cooperación, EpD, acción social).

5.2 Planificación de la Calidad: Con los hallazgos del diagnóstico, se formula un **Plan Anual de Calidad**, con objetivos SMART: (Ej.: “Mejorar en un 20% la participación activa de mujeres en programas de generación de ingresos”). el cual define **además Indicadores cuantitativos y cualitativos; Responsables y cronograma**

Incluye la redacción o actualización de la **Política de Calidad** alineada con los valores de FABRE que debe ser breve, clara y reflejar el compromiso con la mejora continua y los valores de la organización. Así como la vinculación del SGC con los Planes Estratégicos y Planes de Mejora existentes.

5.3 Documentación y Procedimientos

FABRE estandariza procedimientos para:

- **Proyectos internacionales:** Identificación, formulación con enfoque participativo, ejecución, seguimiento y evaluación.
- **Educación para el Desarrollo:** diseño de campañas, talleres, evaluación de impacto pedagógico.
- **Acción social y apoyo familiar:** Metodologías de intervención, protocolos de derivación, seguimiento a familias.
- **Voluntariado y sensibilización:** Inducción, formación, evaluación de impacto educativo y social.
- **Gestión financiera:** presupuestos, rendición ante donantes, auditorías.
- **Recursos humanos:** inducción, seguimiento, evaluación del desempeño.

Se usarán fichas de procesos y diagramas de flujo para facilitar la comprensión por parte del personal. Se incluyen:

- Protocolos con enfoque de género e interculturalidad.
- Fichas de actividades.
- Checklists de calidad.

5.4 Formación y Capacitación

Un sistema de calidad sin apropiación institucional carece de sentido. “Un sistema de calidad requiere una cultura institucional comprometida con el aprendizaje, la reflexión crítica y la innovación social” (Boletín CONGDE, 2020). El Objetivo es promover una cultura institucional orientada a la mejora continua. “Una organización de calidad es una organización que aprende” (Senge, 1990).

Se incluyen:

- Formación interna en enfoque de derechos, género, interculturalidad.
- Capacitación en herramientas de gestión (RBM, marco lógico, etc.).
- Formación ética y misionera para voluntariado y personal nuevo.
- Se valora también la formación en metodologías de evaluación participativa y herramientas de sistematización.

5.5 Ejecución y Seguimiento Durante esta fase se ejecutan los procesos conforme a los procedimientos establecidos. Se recopilan evidencias (registros, actas, informes) que permiten verificar que la ejecución se ajusta a los criterios definidos. Los proyectos se acompañan con indicadores de proceso e impacto definidos desde la planificación. En EpD, se aplican instrumentos de evaluación (encuestas antes/después, grupos focales, autoevaluación de formadores) para analizar cambios de actitud y conciencia.

Por tanto, durante esta fase se:

- Aplican todos los procedimientos operativos.
- Recogen evidencias del cumplimiento y del impacto generado.
- Miden indicadores por proyecto, por región y por eje temático.

FABRE garantiza la centralidad de la persona con metodologías participativas (encuestas, entrevistas, historias de vida).

5.6 Evaluación y Auditoría Interna: FABRE programa auditorías internas periódicas, en las que se revisan:

- Grado de cumplimiento de los procedimientos.
- Nivel de satisfacción de beneficiarios y aliados.
- Avance de indicadores y objetivos de calidad.

Estas auditorías pueden ser temáticas o generales, y su objetivo es propositivo, no sancionador.

Se generan **planes de mejora** con responsables, cronograma y recursos asignados

- Revisión de cumplimiento de indicadores clave.
- Auditorías documentales y entrevistas a técnicos, voluntariado y beneficiarios.
- Evaluaciones externas de proyectos estratégicos o financiados por AECID, UE, etc.

El producto final: Plan de mejora con responsables, cronograma y recursos.

5.7 Mejora Continua y Rendición de Cuentas: Al cierre del ciclo anual, la dirección y el comité de calidad realizan una **revisión estratégica** del SGC. Se examinan:

- Resultados obtenidos.
- Incidencias o no conformidades.

- Propuestas de mejora para el próximo año.
- Además, se elabora un **informe público de rendición de cuentas** que puede integrarse en la memoria institucional. Los pasos serían:
- Reuniones anuales del Comité de Calidad.
 - Ajustes al plan de calidad y políticas internas.
 - Publicación del Informe de Calidad y Transparencia (integrado en la memoria anual).
 - Sistematización de buenas prácticas.

6. INDICADORES DE CALIDAD

Área	Indicador	Descripción	Fuente
Cooperación	% de ejecución técnica y financiera	Comparación entre lo planificado y ejecutado	Informes de seguimiento
EpD	Cambio en actitudes y conocimientos	Encuestas comparativas antes y después de actividades	Evaluación educativa
Transparencia	Nº de informes públicos anuales	Documentos publicados y accesibles al público	Web institucional
Participación	Nº de procesos participativos activos	Reuniones con socios, encuestas a beneficiarios	Actas y reportes

7. HERRAMIENTAS RECOMENDADAS POR FABRE

- **Trello/Asana:** para el seguimiento de planes de calidad.
- **KoboToolbox:** para la recolección de datos de beneficiarios.
- **Qlik/Power BI:** para visualización de indicadores.
- **Google Workspace/SharePoint:** para gestión documental y control de versiones.
- **Plantillas de evaluación interna y externa**

8. CONCLUSIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad de FABRE es más que un protocolo técnico: es la **materialización operativa de la misión y valores institucionales**. Permite transformar buenas intenciones en acciones verificables, eficaces y sostenibles.

Con este sistema, FABRE no solo asegura una ejecución impecable de sus recursos, sino que fortalece su identidad como una organización que coloca a la **persona humana**, su **familia** y su **comunidad** en el centro.