

# MANUAL DE CALIDAD DE GESTIÓN

Fundación  
Amigos de Monkole



## ÍNDICE

1. Revisión y seguimiento de los proyectos.....	3
1.1 Objetivo .....	3
1.2 Revisión de los proyectos.....	3
1.3 Modificación de los proyectos .....	3
1.4 Registros .....	3
2. Comunicación.....	3
3. Desarrollo de la gestión.....	3
3.1 planificación de la gestión y desarrollo .....	3
3.2 Interfaces organizativas y técnicas .....	4
3.3 Datos de partida.....	4
3.4 Datos finales.....	4
4. Gestión de suministradores.....	5
4.1 Introducción y alcance .....	5
4.2 Selección y evaluación de suministradores .....	5
4.3 Nuevos suministradores .....	5
4.4 Suministradores aprobados .....	5
4.5 Evaluación de suministradores de servicios .....	5
4.6 Información de las compras .....	5
4.7 Verificación de los productos comprados .....	5
5. Ejecución y prestación del servicio .....	5
5.1 Generalidades sobre el control del servicio .....	5
5.2 Órdenes de gestión .....	6
5.3 Instrucciones de trabajo .....	6
5.4 Controles.....	6
5.5 Instrucciones medioambientales y de seguridad .....	6
5.6 Control de los procesos .....	6
ANEXO. PROTOCOLOS VIGENTES .....	6

## **1. Revisión y seguimiento de los proyectos**

### **1.1 Objetivo**

La garantía de calidad inicia con una definición clara y exhaustiva de los requisitos a cumplir. Por tanto, este capítulo establece las actividades aplicables a todos los proyectos realizados por el Departamento de Proyectos de la Fundación con el fin de asegurar que:

- Todos los requisitos contractuales estén completamente definidos.
- Se resuelvan las discrepancias entre lo requerido y lo planificado.
- Exista la capacidad para cumplir con las condiciones del proyecto.

Para lograrlo, todos los estudios previos a la solicitud se registran por escrito.

### **1.2 Revisión de los proyectos**

Todos los proyectos son registrados por escrito siguiendo un procedimiento establecido. Los datos se introducen en una base de datos informática, y cualquier discrepancia entre los requisitos y el análisis de formulación se aclara.

### **1.3 Modificación de los proyectos**

Las modificaciones de cantidades o anulaciones son gestionadas de manera similar a los nuevos proyectos. Otras modificaciones deben ser aprobadas por escrito por la Dirección General y seguir un proceso similar al de un nuevo proyecto.

### **1.4 Registros**

Los proyectos son archivados por el responsable del proyecto según los procedimientos establecidos. El resultado satisfactorio de la revisión del proyecto se registra mediante firma y fecha o en soporte informático.

## **2. Comunicación**

La Fundación intercambia información con sus Financiadores, socios locales y personal involucrado en el proyecto. Se asegura la confidencialidad de la información aplicando códigos de buenas prácticas establecidos.

## **3. Desarrollo de la gestión**

### **3.1 planificación de la gestión y desarrollo**

Se asegura que el desarrollo de un nuevo proyecto se realice de forma controlada y eficiente para satisfacer los requisitos de donantes y receptores, así como la política de la Fundación y la legislación vigente.

### **3.2 Interfaces organizativas y técnicas**

Todas las actividades de desarrollo son dirigidas y coordinadas desde la Dirección General.

### **3.3 Datos de partida**

Las especificaciones iniciales del proyecto son revisadas para garantizar su idoneidad y actualización. El responsable del Proyecto establece un registro para el desarrollo y seguimiento del mismo.

### **3.4 Datos finales**

Una vez finalizado el proceso de análisis y desarrollo del proyecto, los datos son registrados por el responsable del proyecto, cumpliendo con una serie de características y requisitos específicos.

### **3.5 Revisión**

Las revisiones de las diferentes fases del desarrollo son realizadas periódicamente por el Director General junto con los financiadores y socios locales. Todas las revisiones son documentadas y registradas formalmente.

### **3.6 Verificación del desarrollo**

La verificación del desarrollo tiene como objetivo asegurar que los datos finales satisfacen los requisitos iniciales. Los resultados son documentados y revisados por la Dirección para garantizar su conformidad.

### **3.7 Modificaciones del desarrollo**

Cualquier modificación durante la ejecución del proyecto sigue procedimientos escritos, asegurando la evaluación del impacto y la aprobación por las funciones correspondientes.

### **3.8 Validación del desarrollo**

Todos los desarrollos son validados para asegurar su conformidad, siendo esta validación realizada en el Comité de Calidad al finalizar la fase de imputación de costos y cierre del proyecto.

## **4. Gestión de suministradores**

### **4.1 Introducción y alcance**

Este capítulo define el sistema para asegurar que los suministros cumplan con los niveles de calidad establecidos. Se aplica a materiales de oficina, suministros para proyectos, subcontrataciones y productos de contrapartes.

### **4.2 Selección y evaluación de suministradores**

La selección se realiza según la aptitud para cumplir con los requisitos del proyecto. La evaluación depende del tipo de producto y su capacidad demostrada para satisfacer los requisitos.

### **4.3 Nuevos suministradores**

Deben superar evaluaciones antes de ser aprobados, como revisión de información, evaluación histórica o auditoría de calidad.

### **4.4 Suministradores aprobados**

Los suministradores aprobados han demostrado calidad y cumplimiento con los requisitos establecidos. Se registran en el sistema informático para la realización de pedidos.

### **4.5 Evaluación de suministradores de servicios**

Se realiza al menos semestralmente basándose en su capacidad para satisfacer los pedidos y el cumplimiento de compromisos.

### **4.6 Información de las compras**

Las órdenes de compra establecen claramente las características técnicas y condiciones generales a cumplir por los suministros. Son revisadas antes de su difusión.

### **4.7 Verificación de los productos comprados**

La Fundación tiene derecho a verificar que los productos comprados cumplen con los requisitos especificados, ya sea en origen o a la recepción. Esta verificación no exime al proveedor de su responsabilidad.

## **5. Ejecución y prestación del servicio**

### **5.1 Generalidades sobre el control del servicio**

Se establecen criterios y actividades para mantener bajo control todos los procesos de gestión, garantizando la calidad del proyecto y la seguridad del personal.

## **5.2 Órdenes de gestión**

Son emitidas por la Dirección, asignando las pautas de control e instrucciones aplicables a cada proyecto.

## **5.3 Instrucciones de trabajo**

Todas las actividades que afectan la calidad están documentadas en procedimientos, manuales o instrucciones.

## **5.4 Controles**

Se establecen criterios para estudiar los riesgos para la seguridad y salud en todo proyecto, ajustando el proyecto según normativas aplicables.

## **5.5 Instrucciones medioambientales y de seguridad**

Cuando corresponda, se emiten instrucciones para actividades con impacto medioambiental significativo o riesgos para la seguridad y salud laboral. Se mantiene una lista actualizada de estas instrucciones en el Departamento de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

## **5.6 Control de los procesos**

Se realizan revisiones y controles periódicos de los medios y condiciones planificadas en cada proyecto, asegurando el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones correspondientes.

## **PERIODO DE VIGENCIA Y PROTOCOLOS**

El periodo de vigencia de este manual es hasta el 31 de diciembre de 2025. Además, se adjunta una lista de protocolos vigentes de la Fundación Promoción Social que abordan diversos aspectos como la protección de menores, prevención de blanqueo de capitales, seguridad laboral, entre otros.

## **ANEXO. PROTOCOLOS VIGENTES**

En la búsqueda constante de la excelencia y la responsabilidad en todas nuestras operaciones, hemos desarrollado una serie de protocolos que abarcan aspectos críticos de nuestra gestión y que reflejan nuestro compromiso con la integridad, la seguridad y el cumplimiento normativo en todas nuestras actividades.

Cada uno de los protocolos aquí presentados tiene como objetivo primordial establecer directrices claras y procedimientos específicos para asegurar el adecuado manejo de situaciones diversas que puedan surgir en el contexto de nuestra labor. Es fundamental comprender que la implementación efectiva de estos protocolos no solo responde a la necesidad de cumplir con requisitos legales

y normativos, sino que también se alinea con nuestros valores fundamentales de ética, transparencia y respeto por los derechos humanos.

Es importante destacar que, para facilitar la aplicación práctica de cada protocolo, hemos desarrollado plantillas de adhesión y/o cumplimiento adaptadas a diferentes roles dentro de nuestra organización. Estas plantillas están diseñadas para guiar a nuestros colaboradores, socios, patronos, voluntarios y beneficiarios en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en cada protocolo, garantizando así una implementación uniforme y consistente en todas las áreas de nuestra actividad.

La elaboración y revisión periódica de estos protocolos son parte integral de nuestro compromiso continuo con la mejora continua y la adaptación a las cambiantes necesidades y desafíos del entorno en el que operamos. Nos esforzamos por mantenernos alineados con las mejores prácticas internacionales y por promover una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la transparencia y el respeto mutuo.

A continuación, presentamos la lista detallada de los protocolos vigentes, junto con una descripción de su alcance y propósito. Cada uno de estos protocolos representa un pilar fundamental en nuestro compromiso por garantizar la seguridad, la integridad y el bienestar de todas las personas involucradas en nuestras operaciones y actividades.

#### **LISTA DE PROTOCOLOS VIGENTES**

- [Protocolo de actuación contra el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso psicológico o moral.](#)
- [Protocolo de actividades y trato con menores.](#)
- [Protocolo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.](#)
- [Protocolo de selección de proveedores.](#)
- [Protocolo sobre conflictos de intereses.](#)
- [Protocolo de selección de contrapartes locales y de proyectos.](#)
- [Protocolo para la prevención del abuso sexual y explotación en proyectos de ayuda humanitaria.](#)
- [Protocolo de respuesta a quejas, consultas y peticiones de información.](#)
- [Protocolo sobre prevención de actividades terroristas en proyectos de cooperación al desarrollo y ayuda humanitaria.](#)