

TRANSPARENCIA

4

BUENAS PRÁCTICAS

A Z D € M



ÍNDICE

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD _____ 2 - 4

- Misión
- Visión
- Valores
- Trayectoria

1

PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS DE AZDEM _____ 5 - 13

- Funcionamiento y Regulación del Órgano de Gobierno
- Claridad y Publicidad del Fin Social
- Planificación y Seguimiento de la Actividad
- Comunicación e Imagen Fiel en la Información
- Transparencia en la Financiación
- Pluralidad en la Financiación
- Control en la Utilización de Fondos
- Presentación de las Cuentas Anuales y Cumplimiento de las Obligaciones Legales
- Promoción del Voluntariado
- Buena Gestión del Personal

FUENTES DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO _____ 13

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD



ASOCIACIÓN ZAMORANA DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE

CIF G-49164429

Avd. Cardenal Cisneros 26, Bajo

49030 Zamora

980 67 12 04

azdemzamora@gmail.com

DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA POR ORDEN INT/3036/2011

CON CERTIFICADO DE CALIDAD DE SU SISTEMA DE GESTIÓN CONFORME A LA NORMA ISO 9001/2008,
Nº DE CERTIFICADO ES043063-1

2

La Asociación Zamorana de Esclerosis Múltiple (AZDEM) es una entidad sin ánimo de lucro, creada en 1996 por un grupo de afectados y sus familiares que querían crear servicios específicos para las personas afectadas por Esclerosis Múltiple en la provincia de Zamora.

MISIÓN

La Asociación Zamorana de Esclerosis Múltiple (AZDEM) es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como misión la promoción de toda clase de acciones y actividades asistenciales, sanitarias y científicas destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por enfermedades neurodegenerativas y sus familias en la provincia de Zamora.

VISIÓN

Ejemplo de entidad consolidada y reconocida, teniendo siempre como prioridad a nuestros usuarios y siguiendo con nuestras actividades principales, tales como: información, sensibilización, promoción de la investigación científica, cooperación, prestación de servicios de tratamiento, así como el apoyo y representación del colectivo de afectados para la consecución de sus derechos.

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



VALORES

- Profesionalidad y calidad: Para AZDEM es muy importante que nuestro equipo de profesionales garantice el mejor trato y calidad del servicio a nuestros socios.
- Igualdad: Promovemos la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, para que sean valorados y respetados por sus capacidades.
- Cooperación: Trabajamos de manera conjunta entre todos los miembros de la asociación (socios, voluntarios, técnicos), así como con otros profesionales de otras entidades, instituciones y otros miembros del sector para alcanzar y mejorar objetivos comunes.
- Empatía: Nos ponemos en el lugar de la otra persona para así comprender su situación lo mejor posible y poder ayudar de la forma más efectiva.
- Humanidad: Los profesionales tienen un trato personal y cercano con los socios y sus familias.
- Transparencia: Desde AZDEM queremos que exista transparencia tanto con nuestros socios y colaboradores como con el resto de la sociedad para crear una relación de confianza.

3

TRAYECTORIA

Desde que un grupo de afectados y sus familiares se conocieran en la consulta de neurología y decidieran crear AZDEM (noviembre de 1996) para luchar por los derechos de las personas con Esclerosis Múltiple, la Asociación ha ido creciendo en servicios y mejorando su atención al colectivo.

En sus inicios (1996), la sede era el domicilio de uno de los primeros miembros de la Junta Directiva hasta que, en 1998, consiguieron que el Ayto. de Zamora les cediera un local, que se compartía con la Asoc. de Alzheimer.

El primer servicio que se prestó desde la Asociación fue la Atención social, que comenzó en 1997. Los talleres de manualidades empezaron en 1998, teniendo como responsables a 2 socias. La terapia de relajación se sumó a los servicios de AZDEM en 1999, al igual que el transporte (con convenio y vehículo de Cruz Roja) y la logopedia. La atención psicológica se inició en el año 2000 y finalmente, tras conseguir un espacio adecuado y el material necesario, se pusieron en marcha las sesiones de fisioterapia en el año 2001.

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



En 2004, y gracias al apoyo de la Junta de CyL, comenzaron los trámites y las obras de la sede actual de AZDEM, que se pudo inaugurar en 2006, consiguiendo un local perfectamente adaptado a las necesidades y a la actividad de la Asociación.

En 2007, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de AZDEM, la entidad consiguió un furgón adaptado para facilitar el acceso a los servicios de la entidad a aquellos usuarios con problemas de movilidad de toda la provincia de Zamora.

En 2009, y gracias al apoyo de la Junta de CyL, AZDEM consiguió hacerse con el local contiguo con el objetivo de ampliar sus instalaciones, llegando en 2012, con las obras finalizadas, a disponer de una sede de unos 200m², perfectamente adaptada a las necesidades del colectivo y perfectamente distribuida para llevar a cabo todos los servicios.

Durante todo este tiempo de funcionamiento, se han ido consolidando los programas de atención y creando nuevos (reflexología en 2012), ampliando horarios, mejorando equipamientos, sumando socios y usuarios, consiguiendo el Certificado de Calidad (10/07/2009) y la Declaración de Utilidad Pública (Orden INT/3036/2011).

También hemos ampliado los contactos de la entidad y reforzado el trabajo en equipo con otras entidades con objetivos comunes, uniéndonos a FACALEM, a FELEM, a la Federación ECOM, al Consejo Provincial de Personas con Discapacidad, a la Red de Voluntariado de Zamora...

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS DE AZDEM

Los Principios de Transparencia y Buenas Prácticas establecidos por AZDEM son indicadores que ofrecen información objetiva y completa sobre la entidad y sobre su funcionamiento. A través de estos principios se puede conocer el trabajo y la realidad de AZDEM.

FUNCIONAMIENTO Y REGULACIÓN DEL ÓRGANO DE GOBIERNO

5

La Asociación se rige por el sistema de autogobierno a través de la Asamblea General y la Junta Directiva.

La Junta Directiva es el órgano de gobierno de la Asociación al que se le encomienda la representación, administración y dirección de la entidad en nombre de la Asamblea General. Está formada por un Presidente/a, un Vicepresidente/a, un Secretario/a, un Tesorero/a y, al menos, tres vocales.

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno de la Asociación y está integrada por todos los asociados, con competencia para conocer, deliberar y tomar cualquier acuerdo que obliga a todos los miembros, siempre que no se oponga a lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Español ni a los presentes estatutos.

- La Junta Directiva de AZDEM está constituida actualmente por 8 personas.
- La Junta Directiva de AZDEM se reúne una media de 3 veces al año con la asistencia física de más del 50% de sus miembros.
- Todos los miembros de la Junta Directiva asisten en persona, al menos, a una reunión al año.
- Los miembros de la Junta Directiva no reciben retribución alguna por el desempeño de su cargo.
- La Junta Directiva se renueva cada 3 años en Asamblea General de Socios.

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



CLARIDAD Y PUBLICIDAD DEL FIN SOCIAL

Los objetivos y fines sociales de AZDEM están definidos de manera clara en el artículo 6 de sus Estatutos, identificando el campo de actividad y el colectivo al que está dirigido:

Artículo 6. Objetivos y fines

La Asociación Zamorana de Esclerosis Múltiple (AZDEM), que se declara aconfesional, apolítica y sin ánimo de lucro, tiene como finalidad primordial la promoción de toda clase de acciones y actividades asistenciales, sanitarias y científicas destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por enfermedades degenerativas del sistema nervioso.

Para alcanzar lo indicado, la Asociación se dedicará de manera prioritaria a

- a) Facilitar información sobre estas enfermedades a los enfermos y sus familiares, con el fin de conseguir su mejor conocimiento e implicación de las mismas.
- b) Sensibilizar a la opinión pública y a las administraciones de los problemas de tratamiento y prevención de este tipo de enfermedades.
- c) Promover y potenciar la utilización de todos los canales de información y sistemas de ayuda para los afectados a fin de promocionar la plena integración social de los mismos
- d) Estimular y promover la investigación científica de estas enfermedades en todos sus procesos para mejorar las posibilidades terapéuticas y rehabilitadoras.
- e) Cooperar con todas las entidades que tengan igual o similar finalidad, para conseguir los cambios de actitud social que permitan una mejora en la calidad de vida de los afectados.
- f) Prestación de servicios de tratamiento que mejoren la calidad de vida de los afectados.
- g) Apoyar y representar al colectivo de afectados para la consecución de derechos y la denuncia de la vulneración de éstos.

Todas las actividades que realiza AZDEM están encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas con esclerosis múltiple y otras enfermedades neurodegenerativas y sus familiares, conforme al citado artículo 6 de los Estatutos Sociales:

- a) Promover y/o crear los servicios de estudio, programación, información, asistencia técnica, gestión especializada y otros equivalentes que las circunstancias aconsejen.
- b) Promover, facilitar o utilizar los medios lícitos de propaganda, publicidad, formación o difusión para dar a conocer los problemas de las personas afectadas por enfermedades degenerativas del sistema nervioso
- c) Incorporarse a Entidades, Organismos públicos o privados, federaciones o confederaciones de asociaciones, tanto nacionales como internacionales, dedicados a fines similares o que puedan facilitar la realización de los fines de AZDEM.
- d) Mantener los contactos necesarios con otras entidades y asociaciones dedicadas al estudio de este tipo de enfermedades, de dentro y fuera de España, con el propósito de estar al día en los avances científicos que se produzcan en esta materia.
- e) Abrir y mantener centros y servicios de rehabilitación integral que abarquen los aspectos físicos, psíquicos y sociales de atención a las personas que padezcan estas enfermedades.
- f) Valerse de cualquier otro medio lícito que sirva para la realización de sus objetivos.

7

El fin social de AZDEM (su misión, visión y valores) es de fácil acceso al público ya que se encuentra disponible en la página web, memorias de actividades y material de comunicación.

Al igual que el fin social, la información sobre la trayectoria histórica de la Asociación es accesible y está a disposición pública en la página web de AZDEM.

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

La Asociación cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001 en el que se establecen objetivos e indicadores anuales concretos, enfocados a la mejora continua y a la participación activa de los socios.

La Junta Directiva de AZDEM revisa de manera anual el sistema de calidad y la Asamblea de Socios, en su convocatoria General Ordinaria, aprueba, si procede, ese análisis, sus resultados y las opciones de mejora propuestas.

Las memorias de actividades de AZDEM reflejan que la Asociación ha seguido una línea de trabajo específica en la atención a las personas con esclerosis múltiple y otras enfermedades neurodegenerativas a través de sus servicios de atención integral.

El Sistema de Gestión de Calidad de AZDEM contiene un Mapa de Procesos que describe las fases de la prestación del servicio, desde la detección de necesidades hasta la evaluación de la satisfacción del usuario, pasando por el contacto e información, evaluación de las necesidades y cobertura de las mismas.

En el marco del desarrollo de la actividad, los profesionales responsables de cada servicio realizan informes de seguimiento de cada paciente, informes debidamente registrados y codificados, que contienen la valoración inicial, los objetivos, los tratamientos que se llevan a cabo y su evaluación.

Así mismo, se elaboran memorias justificativas de cada proyecto que se presenta y resulta financiado, enviándolo a las entidades que colaboran con AZDEM para su revisión y aprobación.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento que define la metodología que se emplea para detectar las necesidades y las expectativas de los usuarios así como para evaluar el grado de satisfacción de éstos con respecto al servicio prestado.

Para realizar este análisis, AZDEM utiliza el cuestionario de evaluación, las aportaciones de los profesionales de atención directa y las posibles quejas, reclamaciones y no conformidades de los usuarios.

En la web de AZDEM se publica anualmente la memoria de actividades que contiene, entre otros aspectos, una descripción de los programas y proyectos que se desarrollan, incluyendo la entidad colaboradora y el título del proyecto.

El Sistema de Gestión de Calidad de AZDEM es un conjunto de documentos debidamente codificados y accesibles para toda la organización (Junta Directiva, Técnicos, Socios, Voluntarios...) entre los que se encuentra la Política de Calidad, Procedimiento de Reclamaciones, Procedimiento de Auditoría Interna, etc.

Para mejorar la eficacia del sistema de gestión de AZDEM, se ha establecido un procedimiento de "Gestión de No conformidades, Reclamaciones, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas". Este procedimiento establece la metodología a seguir para asegurar que se identifican, tratan y resuelven las No Conformidades y las Reclamaciones de los usuarios de los servicios de AZDEM. Para poder corregir las desviaciones detectadas o comunicadas (No Conformidad/Reclamación), este procedimiento también establece la obligación de abrir la correspondiente acción correctiva, analizando las causas y el origen y proponiendo un plan de acción y desarrollo del mismo.

COMUNICACIÓN € IMAGEN FIEL €N LA INFORMACIÓN

El material de comunicación de AZDEM (página web, memoria de actividades, Facebook, etc.) refleja de manera fiel el fin de la entidad, incluyendo mensajes como: "Campañas de Sensibilización -Mójate por la Esclerosis Múltiple-, -¿Te Atreves a sentir la Esclerosis Múltiple?-.

AZDEM cuenta con dirección de correo electrónico, redes sociales y una web propias que se actualizan regularmente, por ejemplo, las publicaciones en Facebook son diarias. Estas plataformas de información ofrecen datos sobre el día a día de AZDEM, actividades de formación, campañas de sensibilización, servicios de tratamiento...

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



En la página web de AZDEM se puede acceder a las memorias de actividades de años anteriores. Éstas contienen, entre otros, datos económicos sobre los ingresos/gastos y su procedencia/destino.

TRANSPARENCIA EN LA FINANCIACIÓN

Las diferentes Campañas de Sensibilización que se ponen en marcha a lo largo del año suponen una fuente de financiación muy importante, es el caso del Día Mundial de la EM y la Carrera Popular que organizamos, o la campaña Mójate por la EM y la venta de Merchandising, etc.

10

A lo largo de los años hemos ido sumando nuevas campañas y la respuesta de la población también ha ido creciendo, por ello, en la web se puede visualizar el balance de cada una de ellas, consultar el importe total recaudado y el destino del mismo para garantizar el fin solidario de la colaboración.

AZDEM hace pública la información sobre las entidades que financian sus actividades a través de su web, detallando el organismo financiador, tanto público como privado, el año de la colaboración y el título del proyecto apoyado. La memoria de actividades contiene el detalle de los ingresos de la entidad, separando el origen de los mismos en subvenciones, socios, usuarios, donaciones, venta de lotería y actividades de sensibilización.

Todos los fondos recaudados por la entidad se emplean en sufragar los gastos derivados de la prestación de servicios.

Todos los formularios de AZDEM en los que se solicitan datos de carácter personal incorporan la cláusula sobre el uso y tratamiento de dichos datos de conformidad con la Ley 15/1999 de Protección de Datos y su Reglamento. AZDEM tiene registrados en la Agencia Española de Protección de Datos cinco ficheros que hacen referencia a datos de socios y usuarios, a empleados, proveedores, colaboradores y voluntarios.

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



PLURALIDAD EN LA FINANCIACIÓN

Las fuentes de financiación de AZDEM son diversas, contando con organismos públicos, con organismos privados, donaciones privadas y actividades propias de recaudación de fondos. En ningún caso, los ingresos públicos suponen más de un 50% de los ingresos totales.

AZDEM cuenta con una variedad de financiadores externos que favorecen la continuidad de su actividad: 4 administraciones públicas, varias Fundaciones/Obras Sociales de entidades bancarias, empresas e instituciones zamoranas, laboratorios, clubes deportivos, etc.

11

CONTROL EN LA UTILIZACIÓN DE FONDOS

El Sistema de Gestión de Calidad de AZDEM describe el Procedimiento General de Compras y Evaluación de Proveedores que define la sistemática establecida por AZDEM para efectuar la compra de productos y servicios subcontratados y para realizar la homologación y evaluación continuada de sus proveedores.

El artículo 22 de los Estatutos de AZDEM señala como una de las funciones de la Asamblea General: "Aprobar los presupuestos de ingresos y gastos de AZDEM, así como el balance económico del año anterior y la disposición de bienes."

Todos los años, dentro del primer cuatrimestre del ejercicio, se convoca dicha Asamblea para dar cumplimiento a esa función fijada en los estatutos y a otras como Aprobar el Plan de Calidad.

PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES

Cuando la Asociación solicita apoyo económico para alguno de sus proyectos a una entidad financiadora, siempre adjunta a su solicitud los Certificados emitidos por la Administración Tributaria, la Seguridad Social y la Hacienda Municipal, certificados que acreditan que cumple con sus obligaciones legales.

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



La Asociación elabora sus cuentas anuales de acuerdo con el Plan General de Contabilidad para Entidades sin Fines Lucrativos, cuentas que se aprueban en la Asamblea General de Socios en el primer cuatrimestre del año.

Para dar cumplimiento a los artículos 5 y 6 del R.D. 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública, AZDEM presenta sus cuentas anuales ante el Registro de Asociaciones de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, Servicio de Fundaciones y Asociaciones, de la Conserjería de Presidencia, dentro del primer semestre del año tras la finalización del ejercicio que corresponda.

12

PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

AZDEM promueve la participación de voluntarios en sus actividades, contando con una media de 35 voluntarios cada año. Dispone de un Plan de Voluntariado que describe el voluntariado en AZDEM, los deberes y derechos del voluntario, qué ofrece AZDEM a sus voluntarios, el papel del voluntario, el perfil del voluntario, los objetivos del plan de voluntariado de AZDEM, el proceso de captación, selección, incorporación y desarrollo de la acción voluntaria y las actividades de voluntariado en AZDEM.

El Plan de Voluntariado de AZDEM describe las actividades en las que participan o pueden participar los voluntarios. Actividades de apoyo y acompañamiento principalmente.

El Plan de Voluntariado describe el proceso de captación, selección, incorporación y desarrollo de la acción voluntaria en AZDEM.

En todas las actividades de sensibilización que organiza la entidad se promocionan los programas de voluntariado y se anima a la población a que colabore, bien sea de manera continua en las actividades regulares de la entidad o bien sea en actos puntuales.

En 2009, creamos, junto con otras 18 entidades, la RED DE VOLUNTARIADO DE ZAMORA, una red cuyo objetivo principal es promover, impulsar y potenciar el voluntariado en la provincia de Zamora. Dentro de esta red, participamos de

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:



manera muy activa en la organización de actividades de captación de voluntarios, de sensibilización, de formación, de ferias para promocionar nuestras actividades...

AZDEM cuenta con una póliza que cubre accidentes y responsabilidad civil a sus voluntarios. Esclerosis Múltiple España, de la que AZDEM es miembro desde 2008, contrata ambos seguros para los voluntarios que participan en las actividades desarrolladas tanto por las entidades miembro de la Federación como por la propia Federación.

13

BUENA GESTIÓN DEL PERSONAL

Con el fin de asegurar la competencia del personal para la adecuada realización de sus actividades, la asociación cuenta con un procedimiento general de Recursos Humanos. En este documento constan las directrices a seguir para la contratación del personal a fin de garantizar la calidad de los servicios: competencia y selección de personal (Perfil del Puesto), incorporación al puesto de trabajo (Ficha de Personal) y formación.

Fuentes de elaboración del Documento:

.“Sistema de Gestión de Calidad de AZDEM”

.“Principios de Transparencia y Buenas Prácticas”

Fundación Lealtad: <http://www.fundacionlealtad.org/principios-de-transparencia/>

.“Indicadores de Transparencia y Buen Gobierno - Versión ONG Acción Social”

- Plataforma de ONG de Acción Social
- II Plan Estratégico Tercer Sector de Acción Social
- Plataforma Tercer Sector
- Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad
- Coordinadora ONG para el Desarrollo

[https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ongVoluntariado/docs/Herramienta de Transparencia y Buen Gobierno 2.pdf](https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ongVoluntariado/docs/Herramienta_de_Transparencia_y_Buen_Gobierno_2.pdf)

Asociación Certificada en Calidad:



Miembro de:

