ASOCIACIÓN CONECTA

Asociación de Familiares de Personas con Trastorno del Espectro Autista de la Costa de Granada

Entidad declarada de Utilidad Pública

POLÍTICA DE CALIDAD

Documento para su publicación en el Portal de Transparencia.

Versión 1.0 — junio de 2026
Documento institucional de transparencia y rendición de cuentas

Control documental

Esta Política forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de CONECTA y se publica en el Portal de Transparencia como expresión pública de su compromiso con la calidad, la ética, la participación, la mejora continua y la rendición de cuentas.

Versión	Fecha	Cambios	Aprobación
1.0	Mayo 2025	Política de Calidad del Sistema SCRAT.	Aprobada por Presidencia de CONECTA.
1.1	Junio 2026	Adaptación pública para el Portal de Transparencia y alineación con el nombramiento del Representante de la Dirección para la Calidad.	Vigente

Responsables del documento

Elaboración	Presidencia de CONECTA, con apoyo del responsable de calidad y del equipo técnico.
Revisión	Responsable de calidad y Secretaría de la Asociación.
Aprobación	Junta Directiva de CONECTA.
Periodicidad de revisión	Anual, o antes si se producen cambios relevantes en la Norma ONG Calidad, la estructura organizativa, los procesos, los servicios o las necesidades de las partes interesadas.
Próxima revisión prevista	Junio de 2027.

Índice

1. Finalidad y sentido de la Política 3
2. Alcance 3
3. Compromiso de calidad de CONECTA 3
4. Principios rectores 3
5. Sistema de Gestión de Calidad 5
6. Responsabilidades y liderazgo 6
7. Objetivos, procesos e indicadores 7
8. Participación, quejas y mejora continua 8
9. Transparencia y criterio de publicación 8
10. Seguimiento, revisión y actualización 8
11. Fuentes utilizadas 9

1. Finalidad y sentido de la Política

La Política de Calidad de CONECTA establece el marco común que orienta la prestación de apoyos, la gestión interna, la participación de las partes interesadas, la evaluación de resultados y la mejora continua de la Asociación.

Su finalidad es garantizar que las actividades, servicios, proyectos y procesos de CONECTA se desarrollen de forma coherente con su misión, con los derechos de las personas con autismo y sus familias, con la Norma ONG Calidad y con los compromisos de transparencia y buen gobierno asumidos por la entidad.

2. Alcance

Esta Política se aplica a todos los programas, servicios, procesos y actividades desarrollados por CONECTA, con independencia de su fuente de financiación, modalidad de ejecución o ámbito territorial dentro de Andalucía.

- Junta Directiva y órganos de gobierno de la Asociación.
- Equipo profesional, personas voluntarias, alumnado en prácticas y personas colaboradoras.
- Programas de apoyo a personas con TEA, familias, voluntariado, formación, sensibilización, cooperación, accesibilidad e innovación.
- Relaciones con administraciones públicas, entidades financiadoras, proveedores, centros educativos, entidades sociales y comunidad.

3. Compromiso de calidad de CONECTA

CONECTA, en su compromiso con la mejora de la calidad de vida de las personas con autismo y sus familias, establece esta Política de Calidad como marco de referencia para su Sistema de Gestión de Calidad, basado en los principios de la Norma ONG Calidad y en su misión estatutaria.

La calidad se entiende como un compromiso ético y organizativo: no solo consiste en documentar procesos o medir resultados, sino en crear condiciones para que cada persona reciba apoyos respetuosos, útiles, seguros, personalizados y orientados a su proyecto de vida.

4. Principios rectores

Desde una firme vocación de servicio y transformación social, CONECTA asume los siguientes principios de calidad:

- Situar a la persona en el centro de la intervención, garantizando apoyos personalizados y significativos mediante la Planificación Centrada en la Persona y en la Familia.
- Respetar y promover los derechos de las personas con autismo, priorizando su autodeterminación, dignidad, inclusión social y participación activa.

- Desarrollar las actuaciones desde un enfoque ético y de buen trato, con transparencia, responsabilidad, respeto a la diversidad y rechazo a toda forma de abuso, discriminación o abuso de poder.
- Implementar una gestión orientada a resultados y mejora continua, evaluando de forma sistemática el impacto de actividades, procesos y servicios.
- Establecer objetivos de calidad SMART que guíen la planificación operativa y permitan evaluar el desempeño.
- Fomentar un modelo organizativo sostenible, inclusivo e innovador, incorporando la perspectiva de género, la sostenibilidad ambiental y el uso responsable de los recursos.
- Promover la participación activa de las partes interesadas mediante canales accesibles de comunicación, escucha, corresponsabilidad y rendición de cuentas.
- Garantizar la implicación, formación y bienestar del equipo humano, reconociendo su profesionalidad y promoviendo la mejora de competencias técnicas y éticas.
- Asegurar la comunicación y transparencia institucional, difundiendo de forma clara, accesible y periódica políticas, actividades, resultados e impactos.
- Contribuir a una comunidad más justa, inclusiva y solidaria, donde las personas con TEA puedan desarrollar proyectos de vida plena y digna.

5. Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de CONECTA integra la planificación, ejecución, seguimiento y mejora de la actividad de la Asociación. Se articula mediante procesos, responsables, registros, indicadores, auditorías internas, revisión por la dirección, gestión de quejas y acciones de mejora.

La Política de Calidad se despliega a través de documentos y herramientas internas que permiten ordenar el trabajo, asegurar la trazabilidad y facilitar la rendición de cuentas.

Elemento	Finalidad	Ejemplos de evidencias
Procesos	Definir cómo se organiza y presta la actividad de CONECTA.	Mapa de procesos, fichas de proceso, responsables y registros.
Objetivos de calidad	Traducir la estrategia en metas medibles y revisables.	Fichas de objetivos SMART, panel de indicadores y cronograma.
Evaluación y mejora	Medir resultados, detectar desviaciones y aprender.	Auditorías internas, revisión por la dirección, plan de mejora.
Escucha y participación	Recoger la voz de personas usuarias, familias, voluntariado, equipo y otras partes interesadas.	Encuestas, reuniones, quejas, sugerencias, reclamaciones y grupos de mejora.
Transparencia	Publicar información clara, actualizada y comprensible.	Portal de Transparencia, memoria social, indicadores, informes e infografías.

6. Responsabilidades y liderazgo

La Junta Directiva asume el liderazgo en la implementación, supervisión y revisión periódica de esta Política, asegurando los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para su cumplimiento y promoviendo una cultura organizativa coherente con la misión de CONECTA.

La Asociación cuenta con un Representante de la Dirección para la Calidad, designado por acuerdo de la Junta Directiva el 26 de noviembre de 2025, con vigencia indefinida hasta modificación o sustitución formal.

Responsabilidad	Funciones principales
Junta Directiva	Aprobar la política, impulsar la cultura de calidad, revisar resultados y asignar recursos.
Representante de la Dirección para la Calidad	Dirigir e impulsar el sistema, supervisar el cumplimiento de la Política y la Norma ONG Calidad, coordinar auditorías, mantener el sistema documental y presentar informes de revisión y mejora.
Equipo profesional	Aplicar los procesos, registrar la actividad, participar en la evaluación y proponer mejoras.
Voluntariado y alumnado en prácticas	Actuar conforme a la formación recibida, los protocolos y los valores de CONECTA.
Partes interesadas	Participar, formular propuestas, comunicar necesidades y utilizar los canales de quejas, sugerencias o reclamaciones.

7. Objetivos, procesos e indicadores

La Política de Calidad se concreta en objetivos revisables y medibles. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, realistas y con plazo definido, y deben vincularse con procesos, responsables, fuentes de verificación y acciones de mejora.

Dimensión	Ejemplos de indicadores	Fuente	Frecuencia
Personas usuarias	PAI actualizados, participación en actividades, continuidad de apoyos, satisfacción.	Registros de intervención, PAI, encuestas.	Trimestral / semestral
Familias	Reuniones, informes, orientación, satisfacción, uso de canales de comunicación.	Registros de familias, encuestas, comunicaciones.	Trimestral / anual
Equipo y voluntariado	Formación, permanencia, participación, satisfacción y aplicación práctica.	Campus, plan de formación, registros de voluntariado.	Semestral / anual
Organización	Digitalización, quejas y sugerencias, no conformidades, auditorías, acciones de mejora.	Sistema documental, registros del SGC.	Trimestral / anual
Transparencia e impacto	Memoria social, indicadores, informe de impacto, actualización del portal.	Portal de Transparencia, memoria e informes.	Anual

8. Participación, quejas y mejora continua

CONECTA promueve la participación de las personas usuarias, familias, equipo profesional, voluntariado, personas socias, entidades colaboradoras y financiadores en los procesos de evaluación, planificación y mejora.

Los canales de escucha incluyen reuniones, encuestas, entrevistas, formularios, sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, canal ético, sistema Hoj@a y otros mecanismos accesibles que puedan habilitarse en función de las necesidades de apoyo.

Las comunicaciones recibidas deben analizarse de forma proporcionada, documentarse cuando proceda y dar lugar a acciones de mejora, corrección o aprendizaje organizativo.

9. Transparencia y criterio de publicación

La versión pública de esta Política tiene como finalidad facilitar a la ciudadanía una lectura clara del compromiso de CONECTA con la calidad. No sustituye al Manual de Calidad ni a los registros internos del Sistema de Gestión.

10. Seguimiento, revisión y actualización

La Política de Calidad será difundida a todas las personas vinculadas a CONECTA y permanecerá disponible para las partes interesadas a través de los canales institucionales y del Portal de Transparencia.

Será revisada al menos una vez al año, y siempre que se produzcan cambios relevantes en la normativa, la Norma ONG Calidad, los procesos, la estructura de la entidad, los servicios, las fuentes de financiación o las necesidades de las personas y grupos de interés.

11. Fuentes utilizadas

- Política de Calidad de CONECTA, revisada por Luisa Romero y Francisco Entío y aprobada por Elisa Salamanca el 20 de mayo de 2025.
- Nombramiento del Representante de la Dirección para la Calidad en CONECTA, acordado por la Junta Directiva el 26 de noviembre de 2025.
- Modelo de estilo de documentos del Portal de Transparencia de CONECTA.
- Norma ONG Calidad, versión 6, como marco de referencia del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.