



POLÍTICA DE CALIDAD LTDH

La Asociación Torre de Hortaleza es una asociación sin ánimo de lucro formada en su mayor parte por personas voluntarias que, desde 1989, tiene como finalidad la creación de una red de integración social en el Distrito de Hortaleza.



Su labor comienza con el fin de dar respuesta a los problemas del distrito, trabajando la integración de la infancia y la juventud a través de la práctica del baloncesto, llegando a extenderse a las familias de los y las participantes con un enfoque integral que atienda todos los ámbitos de sus desarrollos, tanto aspectos personales, académicos, familiares como sociales. Trabajando a su vez, de manera paralela, la integración de minorías, la igualdad de género, el desarrollo de la multiculturalidad y la prevención de la marginación, entre otros aspectos.

La Torre es una ONG declarada de Utilidad Pública y acreditada por la Fundación Lealtad.

MISIÓN

Crear una red social integradora a través de un proyecto centrado en la infancia, juventud y familias del distrito de Hortaleza tomando como punto de partida el baloncesto y trabajando paralelamente el refuerzo socioeducativo y la atención sociofamiliar para conseguir el desarrollo de los siguientes objetivos:

- Analizar y reflexionar desde un enfoque de derechos todo aquello que afecte a niños, niñas, adolescentes y jóvenes participantes en su contexto habitual (familia, centros educativos, entorno de convivencia, etc.).
- Garantizar un espacio de participación y buen trato para niños, niñas, adolescentes y jóvenes participantes.
- Potenciar, como un recurso propio del entorno, el desarrollo de la población infantil, adolescente y juvenil.
- Fomentar la participación social de la población bajo un enfoque de transformación activa del entorno.
- Potenciar el tejido vecinal y social mediante el trabajo conjunto con otras entidades públicas, privadas y la población del contexto comunitario.
- Ser agentes de cambio buscado y proponiendo soluciones a las distintas problemáticas detectadas desde nuestra intervención.
- Ser portavoces de la situación de la infancia y juventud ante las administraciones públicas y la sociedad en general.

VISIÓN

Ser una asociación que promueve la integración y la cohesión social en el barrio de Hortaleza a través del trabajo en red con otras organizaciones e instituciones; apoyándose en un voluntariado fuerte, comprometido y formado con visión social y con una estructura interna, sostenible y transparente.

VALORES

Entre nuestros valores destacamos la igualdad y la integración, la solidaridad como base para la implicación social, la prevención para favorecer el desarrollo personal, y el compromiso con entornos seguros y estables para la infancia y la juventud. Apostamos por una educación integral que proteja los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes, promoviendo su participación activa y creando una red de buen trato desde la responsabilidad compartida del equipo.

Acorde con nuestra misión, visión y valores nos comprometemos a:

- Promover proyectos coherentes con nuestro compromiso educativo, de acompañamiento y de educación integral de niñas, niños, jóvenes y personas adultas.
- Fomentar la colaboración con la comunidad, con otras asociaciones, entidades y la Administración Pública.
- Denunciar y no permitir la desigualdad, la discriminación o la exclusión en cualquiera de nuestras acciones como asociación.
- Favorecer entornos seguros en cada una de las actividades que ofrece la entidad con un enfoque de derechos humanos.
- Generar unas líneas de actuación para que las personas colaboradoras y trabajadoras estén concienciadas y comprometidas con el buen trato y la protección hacia la infancia y adolescencia. En este sentido incorporar estrategias efectivas de prevención del maltrato y violencia, y de la promoción de una cultura del buen trato hacia las niñas, niños y adolescentes en el diseño de todos los programas, proyectos y actividades de LA TORRE DE HORTALEZA.
- Proveer la formación necesaria al personal técnico y equipo de voluntariado de la entidad para el desarrollo de sus funciones y, especialmente, para la promoción de entornos participativos, seguros y de buen trato.



COMPROMISOS



Cómo evidencia de este compromiso implantamos y desarrollamos un Sistema de Gestión de la Calidad, basada en la norma internacional UNE EN ISO 9001 a través del cual garantizamos:

- La mejora continua la eficacia para lograr la máxima satisfacción de las personas participantes en los proyectos, así como de las entidades colaboradoras y del equipo de LA TORRE DE HORTALEZA.
- La asignación de todos los recursos necesarios para el desarrollo de los proyectos.
- La formación continua del equipo.
- El cumplimiento de todos los requisitos aplicables.

CRITERIOS

Este plan afectará a todos los proyectos y servicios que ofrece la entidad.

- Para su realización se han evaluado los planes y protocolos actualmente vigentes con el fin de mejorar la transparencia y calidad de los mismos.
- Se establecen 9 principios de calidad, transparencia y buenas prácticas con indicadores propios.
- La Asociación es garante y tiene un firme compromiso con el cumplimiento de los derechos de la infancia, y dispone a tal efecto de una Política de Buen Trato.
- La Asociación pertenece a la Federación Injucam y a la Red de trabajo de la Fundación Educo, cuyos objetivos son afines a los de la Asociación.
- Durante el primer semestre del año se analizarán los resultados económicos y técnicos de los proyectos en el ejercicio anterior, exponiendo en la Asamblea General las correspondientes memorias, tanto económica como de actividades, que se someterán a la aprobación de la Asamblea General.
- Todos los soportes documentales podrán modificarse durante los procesos de evaluación anual con el fin de mejorar la calidad de los mismos y su adecuación a las necesidades de la Asociación.
- El Plan se revisará anualmente tras un proceso de reflexión y debate que persiga la mejora del plan actual

PRINCIPIOS TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS



Después del estudio detallado de la organización de la Asociación, así como de las diferentes áreas de trabajo que desarrolla la entidad, se han definido los siguientes principios de Transparencia y Buenas Prácticas:

✓ 1. Principio de Funcionamiento y Regulación del órgano de gobierno

Tal y como indica el artículo 14 en sus estatutos, La Asociación está regida por la Asamblea General, la Junta Directiva y el/la Presidente. Contará además con una Comisión Asesora formada por dos personas y, con una sección deportiva integrada por todos los socios que participan en las actividades de la misma. La Presidente de la sección deportiva será vocal de la Junta Directiva de la Asociación.

A su vez, como indica el artículo 15 de sus estatutos, la Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y está integrada por todos los socios/as con derecho a voto, en su mayoría voluntarios activos o inactivos de la Asociación.

La Junta Directiva, como Órgano de Gobierno de la Asociación, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

I. Realizar las funciones que le confieren los estatutos, siendo estas:

- Gestionar la Asociación y velar por el cumplimiento de su objeto social. • Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General.
- Crear las comisiones o grupos de trabajo que considere necesarios. • Nombrar a las personas que hayan de dirigir las distintas comisiones o áreas de participación.
- Organizar las actividades de la Asociación.
- Formular el inventario, balances y memorias anuales que hayan de ser sometidos a la aprobación de la Asamblea.
- Actuar como órgano disciplinario en apelación.

II. Todos los cargos de la Junta Directiva serán elegidos por la Asamblea General en sesión extraordinaria, con la excepción del Presidente de la Sección Deportiva, que lo será por los integrantes de la misma. El tiempo de mandato máximo se establecerá en 4 años.

III. Su composición tendrá un máximo de 9 miembros, entre ellos el/la Presidente de la Asociación, que la presidirá.



IV. La Junta Directiva como órgano de gobierno deberá reunirse al menos 2 veces al año con la asistencia física o por videoconferencia de al menos el 50% de sus miembros.

- Todos los miembros del órgano de gobierno asistirán en persona o por videoconferencia, al menos, a una reunión al año.
- Podrá ser convocada cuantas veces sea necesario y también a petición de dos o más de sus miembros.

V. Para ser miembro de la Junta Directiva es necesario ser mayor de edad, estar en pleno disfrute de los derechos civiles y no hallarse incurso en ninguna de las causas de incompatibilidad establecidas en la legislación vigente.

A su vez se publicará en la web de la entidad las personas que forman parte de dicho organismo.

VI. Los miembros de la Junta Directiva, cualquiera que sea su cargo en ella, no percibirán retribución por el desempeño del mismo. Sin perjuicio de lo anterior, y previo conocimiento de la Asamblea General, podrán percibir una retribución adecuada por la realización de servicios diferentes a las tareas que les corresponden como miembros de la Junta Directiva.

VII. En caso de situaciones de conflicto de interés se aplicará la política para evitar conflictos de interés que fue aprobada en la reunión de Asamblea General del 10 de marzo de 2013.

2. Principio de claridad y Publicidad del fin social

Los principios rectores de la Asociación serán los recogidos en sus estatutos, tanto en lo relativo a las actividades como a sus beneficiarios. Todas las actividades que realice la organización estarán encaminadas a la consecución del fin social, de modo que la organización no lleve a cabo actividades que no estén explícitamente contempladas en sus Estatutos.

- Las actividades que lleva a cabo la Asociación se enmarcan dentro de las actividades catalogadas como de interés general en el artículo 3.1 de la Ley 49/2002 de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo y se recogen en sus Estatutos.

El fin social de interés general será de fácil acceso para el público.

- La misión es de fácil acceso al público encontrándose disponible en la página web, en las memorias de actividades y en el material de comunicación de la entidad.



✓ 3. Principio de planificación y seguimiento de la actividad.

Existirá un plan estratégico o un plan anual que englobe toda la organización con objetivos cuantificables.

- La Torre de Hortaleza cuenta con un Plan Estratégico vigente para el periodo 2026-2030, aprobado en Asamblea General del 24 de octubre de 2025, en el que se establecen tanto los objetivos estratégicos como los objetivos operativos y las líneas de acción a desarrollar.

A su vez la entidad contará con un “Plan de Acción” por cada curso escolar, específico para cada una de las áreas de la entidad (deportiva social, refuerzo socioeducativo, voluntariado y apoyo socio familiar) que incluye indicadores, actividades, resultados esperados, etc. Deberán ser aprobados por la Asamblea al inicio de cada curso escolar.

Para el seguimiento de las actividades y beneficiarios de la Asociación se utilizan los siguientes soportes documentales que sirven como herramientas de evaluación y control:

- Registros de asistencia
- Seguimientos individuales y grupales por proyectos
- Cuestionario de satisfacción.
- Memorias trimestrales
- Memoria Anual tanto de actividades como económica.

A su vez se establecen diferentes canales de comunicación y seguimiento tales como:

- Reuniones semanales de los responsables de proyectos
- Reuniones de los órganos de gobierno
- Reuniones de coordinación con entidades externas.

✓ 4. Principio de Comunicación e Imagen Fiel en la Información.

La entidad valora como imprescindible facilitar canales de comunicación e información para todos sus socios, cumpliendo los siguientes requisitos:

I. Las campañas de publicidad, captación de fondos e información pública reflejarán de manera fiel los objetivos y la realidad de la organización y no inducirán a error.

II. La entidad contará con correo electrónico institucional y página web propia en funcionamiento, con información de todas las actividades de la organización y actualizada al menos una vez al año.



III. La organización pondrá a disposición de quien lo solicite la memoria anual de actividades y las cuentas anuales. La memoria anual de actividades y las cuentas anuales, con su correspondiente informe de auditoría, serán accesibles a través de la web.

IV. Se utilizarán diferentes canales de comunicación para los socios, donantes, y colaboradores sobre las actividades de la organización. Estos podrán ser:

a) Canales internos de comunicación de información:

- Boletín semanal enviado a través de email y/o whatsapp en el que se detallan las principales novedades de la Asociación y de sus proyectos.
- Trípticos y cartas informativas.

b) Canales externos de comunicación a través de las redes sociales, entre las que podemos diferenciar:

- Facebook
- Instagram
- Twitter

5. Principio de Transparencia en la Financiación

La entidad, con el objetivo de transmitir toda la transparencia en su ejercicio económico, cumplirá los siguientes requisitos:

- Se respeta la privacidad de los donantes individuales.
- Se establecen unos criterios de selección de empresas y entidades colaboradoras aprobados en Asamblea General Ordinaria.
- La entidad cuenta con un procedimiento para el control de las donaciones anónimas y en efectivo.
- A través de la memoria económica se conocerá la imputación de los fondos recaudados a la actividad de cada año, debidamente documentada, con un desglose de los financiadores.
- Los acuerdos de cesión del logotipo de la entidad a empresas e instituciones deberán estar formalizados por escrito. Las cláusulas de cesión del logotipo no serán confidenciales.
- Las actividades de captación de fondos privados y públicos, su coste y su recaudación anual (donaciones, socios y otras colaboraciones) serán públicos



✓ 6. Principio de Pluralidad en la financiación

La Asociación diversificará su financiación, aspirando a lograr un equilibrio que no ponga en riesgo la sostenibilidad de la entidad. Para ello la entidad se compromete a:

- Diversificar su financiación con fondos públicos y privados.
- Garantizar un 10% mínimo de ingresos privados en relación a los ingresos totales.
- Conseguir una variedad de financiadores externos que favorezca la continuidad de su actividad.
- Ningún financiador externo aportará más del 50% de los ingresos totales de la organización de forma continuada durante los dos últimos años.
- Conseguir un 15% mínimo de ingresos propios en la entidad.

✓ 7. Principio de control en la Utilización de Fondos

Para asegurar el cumplimiento del principio de control de los fondos utilizados en el desarrollo de sus proyectos y actividades, la Asociación se compromete a:

- Será conocida la distribución de los gastos de funcionamiento agrupados en las categorías de:
 - Captación de Fondos
 - Programas-Actividad
 - Gestión-Administración
- La organización cuenta con una Política de Aprobación de Gastos, así como unos Criterios de Selección de Proveedores, aprobados ambos en la Asamblea General Ordinaria celebrada el 10 de marzo de 2013.
- Durante la Asamblea del primer semestre se aprobarán los siguientes documentos:
 - Presupuesto anual para el año siguiente con la correspondiente memoria explicativa.
 - Liquidación del presupuesto de ingresos y gastos del año anterior.

Ambos documentos se deberán aprobar por el órgano de gobierno y serán públicos.

- La entidad no presentará una estructura financiera desequilibrada en los dos últimos años.
- La organización no contará con recursos disponibles excesivos en los dos últimos años.
- La organización respetará la voluntad de los donantes y se establecerán sistemas de seguimiento de fondos dirigidos.

- Las inversiones deberán cumplir unos requisitos de prudencia razonable



8. Principio de presentación de las cuentas anuales y cumplimiento de las obligaciones legales.

La entidad fue declarada de Utilidad Pública municipal en mayo de 2009 y de Utilidad Pública estatal en enero de 2013.

Las cuentas anuales se elaborarán de acuerdo con el Plan General de Contabilidad de Entidades sin Fines Lucrativos, serán sometidas a auditoría externa y aprobadas por la Asamblea General

- Las cuentas anuales de la Asociación son auditadas anualmente de forma ininterrumpida desde el año 2009 y han sido aprobadas anualmente en Asamblea General

La entidad acredita regularmente el cumplimiento de las obligaciones legales ante la Administración Tributaria, la Seguridad Social y el Registro correspondiente con los siguientes certificados:

- Certificado de la Agencia Tributaria
- Certificado de la Tesorería de la Seguridad Social Ambos certificados se renuevan al menos cada 6 meses, pudiendo renovarse antes según las necesidades.

En cumplimiento de sus obligaciones como entidad de Utilidad Pública, la Asociación depositará anualmente sus cuentas anuales auditadas y aprobadas en Asamblea en el Registro de Asociaciones de la Comunidad de Madrid en el que se haya inscrita desde junio de 2002. Ello lo acreditará con los siguientes documentos:

- Instancia de presentación de las cuentas anuales
- Certificado de depósito de las cuentas anuales

Ambos documentos se renuevan de forma anual.

La Asociación antepondrá las obligaciones de pago ante las Administraciones Públicas ante cualquier otro gasto, con el fin de no tener deudas pendientes en ningún caso.

9. Principio de Promoción del Voluntariado

Mediante el proyecto de voluntariado de la entidad, se estimulará y promoverá el voluntariado como parte activa e imprescindible de la entidad.

Para su correcta gestión, la entidad cuenta con una persona responsable del proyecto de Voluntariado, que es quien lidera y coordina a este colectivo.

Al principio de cada curso cada voluntario recibe un documento con sus derechos y obligaciones en el desempeño de su voluntariado dentro de la Asociación.



La entidad adquiere a su vez los siguientes compromisos:

- La Torre de Hortaleza promueve la participación de voluntarios en sus actividades y eventos.
- Las personas que realicen un voluntariado dentro de la Asociación podrán tener perfiles variados.
- Las actividades estarán bien definidas para realizar su voluntariado teniendo claros los objetivos de estas.
- Se realizarán formaciones adecuadas para el grupo de voluntarios/as.
- Todos los voluntarios cuentan con un seguro de accidentes y responsabilidad civil que les cubre ante cualquier accidente.
- La entidad cuenta con un Plan de Acogida y Formación de Voluntarios, donde se desarrollan las etapas de la formación: Acogida, Seguimiento formativo y Despedida del voluntariado.
- La entidad cuenta con una serie de documentos que se entregan a los voluntarios cuando inician su voluntariado:
 - Cuaderno de Valores de la Asociación
 - Ficha de primera acogida
 - Contrato de voluntariado
 - Protocolo ante una situación conflictiva
 - Protocolo de actuación ante casos de maltrato infantil
 - Protocolo ante situaciones de emergencia.
 - Soportes documentales propios del proyecto donde realiza su voluntariado.

Datos de contacto

- ✓ Asociación La Torre de Hortaleza ✓ CIF: G-83378828
- ✓ C/ Uría nº23 - 4º derecha
- ✓ 28033 Madrid
- Responsible del sistema de calidad: Daniel García
- ✓ Teléfono: 692 095 209
- Email: asociacion@latorredehortaleza.org

Fecha: Madrid a 16.02.2026

Firmado: Rut Agudo Gil (presidenta de la entidad)

