



PROTOCOLO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
PROTOCOLO ADMINISTRACION RECURSOS HUMANOS

ASOCIACIÓN AIDA, AYUDA, INTERCAMBIO Y DESARROLLO



PROTOCOLO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

1. En este punto se incluyen las compras realizadas por AIDA España con fondos propios y las realizadas en el marco de los proyectos tales billetes de avión, la compra de equipos o la contratación de expertos para asistencias técnicas o evaluaciones.
 - 1.1. Selección de proveedores de bienes o servicios**
2. AIDA trabaja preferentemente con proveedores previamente homologados por la asociación. Para dar de alta a un proveedor nuevo, es necesario que cumpla con uno o varios de los criterios de alta/homologación de proveedores siguientes:
 - Tener algún tipo de certificación, homologación, etc.
 - Experiencias satisfactorias anteriores en suministros y/o servicios similares.
 - Referencias objetivas de otros usuarios que utilizan el mismo componente o servicio.
3. La decisión de contratación de proveedor o compra de producto se hará siempre bajo el prisma de la austeridad, la responsabilidad en el uso de los recursos, y en base a los siguientes criterios de selección (además de otros que se consideren de manera específica según cada caso):
 - (i) Conocimiento del sector y en concreto de los fines de Aida cuando sea necesario.
 - (ii) Precio más competitivo.
 - (iii) Calidad de la oferta,
 - (iv) Calidad del producto
 - (v) Solvencia del proveedor/marca
 - (vi) Experiencia del proveedor
 - (vii) Experiencia en la relación con el proveedor,
 - (viii) Características estéticas y funcionales,
 - (ix) Costes de mantenimiento,
 - (x) Servicio posventa y asistencia técnica,
 - (xi) Fecha de entrega y/o plazo de ejecución.
4. Los proveedores homologados, tanto de bienes o servicios, quedarán registrados en la "*Lista de proveedores homologados*".
5. Existen unos criterios de selección de proveedores y de aprobación de gastos a disposición de todos los miembros de AIDA
6. En las contrataciones que se suscriban deberán recogerse los siguientes anexos:
 - (i) propuesta de servicios y oferta económica aceptadas por Aida y firmadas por ambas partes (esta documentación se anexará cuando la propuesta de servicios y la oferta económica no queden recogidas en el cuerpo del contrato,
 - (ii) Código ético de Aida. Este documento deberá ser suscrito por el proveedor de servicios con el que se firma el contrato. Este aspecto deberá quedar recogido en el contrato.
7. En los casos en los que para un tratamiento concreto haya una cesión o acceso a datos de carácter personal, además de los documentos descritos anteriormente, se



anexarán los documentos de encargo de tratamiento correspondientes que deberán ser firmados por ambas partes.

8. Todo proceso de contratación/compra de productos o servicios, está sujeto a la política para la gestión de conflictos de interés.

1.2. Seguimiento de proveedores

9. El seguimiento de los proveedores se basa en la detección de las posibles desviaciones que puedan ser detectadas en sus envíos/servicios. Toda desviación detectada será comunicada al proveedor para que proceda a su corrección.
10. El responsable de realizar las compras archivará todos los datos de cada proveedor, que afecten a la calidad de sus suministros/servicios, anotándolos en la lista de proveedores homologados.
11. Desde el Departamento de Contabilidad y Administración se realizará un seguimiento del rendimiento de los proveedores, teniendo ellos la potestad de descalificar a todo aquel proveedor que no satisfaga las necesidades de AIDA. De forma que no se vuelva a trabajar con él se marcará en rojo en la lista de proveedores homologados.
12. Anualmente el Director hará una evaluación de los proveedores analizando la calidad de su servicio.

1.3 Política de aprobación de gastos

13. La Asociación aplicará los siguientes procedimientos contractuales en función del nivel de gasto a ejecutar, para compras realizadas en España:
 1. **De 0 a 300 euros:** todo el personal puede solicitarlo, con el conocimiento del Departamento de Administración. Se precisará al menos de un presupuesto por escrito.
 2. **De 301 euros a 3.000 euros:** el responsable de cada área precisará de 2 presupuestos por escrito (incluyendo al proveedor habitual) para tomar la decisión, y el visto bueno del Departamento de Administración y la Dirección.
 3. **De 3.001 a 30.000 euros:** el responsable de cada área requerirá 3 presupuestos por escrito (incluyendo al proveedor habitual), y el visto bueno del Responsable de Calidad, que lo solicitará a la Dirección.
 4. **A partir de 30.000 euros:** se abrirá un concurso público para recibir ofertas. La aprobación la dará el Director con la autorización de la Junta



Rectora, requiriendo la contratación la firma mancomunada del Director con un miembro de la Junta Rectora.

14. En los casos de servicios habituales facilitados por un proveedor con el que ya tengamos un acuerdo de colaboración solo hará falta el presupuesto correspondiente al nuevo servicio que vayamos a desarrollar conjuntamente o a la provisión de nuevos productos, si se considera necesario. En estos casos, cada dos años como máximo, se deberá hacer un análisis del servicio prestado por el proveedor para comprobar que sigue ofreciendo la calidad necesaria en sus productos o servicios, y tomar las medidas que se consideren oportunas según el caso
15. Los procedimientos contractuales a aplicar en el desarrollo de los proyectos en el terreno, quedan regulados por el Manual de Gestión de Proyectos

---ooOoo---



PROTOCOLOS ADMINISTRATIVOS RECURSOS HUMANOS

1. CONTRATOS LABORALES

1. La preparación de la oferta económica, documentación y formalización de los contratos laborales serán competencia del responsable de recursos humanos.
2. El responsable de recursos humanos será el responsable de velar que se cumplen todas las obligaciones legales (estatuto del cooperante, convenio colectivo estatal de acción e intervención social) y de las políticas internas en materia de categoría y bandas salariales....
3. El responsable de recursos humanos será el encargado del contacto directo con la gestoría y, por lo tanto, el que revise los contratos hasta obtener la copia definitiva.
4. Todos los contratos se firmarán en dos ejemplares, una para AIDA y otra para el interesado. El ejemplar para AIDA se guardará en el archivo de personal (y en el servidor el borrador y la copia escaneada del contrato firmado)
5. Se enviará a la gestoría una copia del contrato para su registro en la Seguridad Social.
6. En el caso del personal en prácticas, éstos firmarán sus contratos directamente con la institución de la que vienen. AIDA firmará un Convenio de Colaboración con las instituciones en el cual se especifican las condiciones laborales de las prácticas.
7. En el caso de los voluntarios, el responsable de recursos humanos preparará un acuerdo de voluntariado (Anexo 1).

2. COOPERANTES

8. Todo el personal contratado por AIDA que vaya a realizar trabajo como cooperante y quede sometido al Estatuto del Cooperante, será incorporado contemplando todas las condiciones que establece dicho estatuto, y particularmente las recogidas en el artículo 10 sobre los Derechos del Cooperante.
9. El responsable de recursos humanos será el responsable de aplicar las políticas internas en materia de /i) ayuda vivienda, (iii) ayuda para la escolarización de los hijos, (iii) seguros de salud y de vida y (iv) gastos de primer establecimiento.
10. Los expatriados firmarán un acuerdo de destino y una petición de seguro de



vida y de salud. En aquellos casos en los que el seguro es exigido por el donante se seguirán los procedimientos marcados por este, si existieran.

- 11.** A los voluntarios se les hará un seguro específico de acorde con la regulación de voluntariado.
- 12.** El responsable de recursos humanos es el encargado de la gestión de los seguros tanto de los expatriados como de los voluntarios.
- 13.** Los seguros del personal en prácticas serán realizados por la institución de las que proceden, ayudando logísticamente AIDA en lo que sea necesario

3. VACACIONES Y FESTIVOS

- 14.** Se fijan en 23 días laborables de vacaciones por año trabajado o la parte proporcional que corresponda en función del tiempo trabajado.
- 15.** El disfrute de las vacaciones se acordará con el superior jerárquico y se solicitarán tras haberse coordinado con el resto del equipo para que no afecte al rendimiento del mismo. En caso de incompatibilidad en la asignación de las vacaciones en las personas trabajadoras en una unidad/departamento/delegación, tendrán preferencia las personas con necesidades de cuidados o conciliaciones.
- 16.** Las vacaciones se computarán a todos los efectos por año natural y deberán disfrutarse antes del 15 de enero del año siguiente (15 de febrero para el personal de las Coordinaciones Regionales) al de su devengo.
- 17.** Las fechas de vacaciones han de ser conocidas como mínimo con 2 meses de antelación. A tal efecto el personal deberá formalizar la solicitud de sus periodos de preferencia con al menos dos meses de antelación respecto a la fecha de inicio del posible disfrute.
- 18.** El disfrute de las vacaciones no podrá ser sustituido por compensación económica, salvo en los supuestos de extinción o suspensión de la relación laboral.
- 19.** Una vez que los días de vacaciones son autorizados, el responsable autorizador es el responsable de realizar una copia de la autorización en el servidor, en la carpeta "oficina país/personal" del país en el que el personal expatriado esté desarrollando su actuación, además de guardar otra copia en una carpeta específica para las vacaciones creada en el archivo general de AIDA, así como completar la herramienta informática donde se registran los días disfrutados por el personal.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD

ASOCIACIÓN AIDA, AYUDA, INTERCAMBIO Y DESARROLLO



ÍNDICE

1.	OBJETO DEL MANUAL	3
2.	RESPONSABILIDADES	3
3.	METODOLOGÍA	4
3.1.	Jornadas semestrales	4
3.2.	Reuniones internas de seguimiento	5
3.3.	Periodos de formulación/justificación	5
	ANEXOS	7



1. OBJETO DEL MANUAL

1. Establecer la metodología para identificar, comunicar y trabajar sobre puntos débiles y oportunidades de mejora en el sistema de gestión, de forma que los procedimientos de gestión internos evolucionen con las necesidades y se cree una estructura que promueva la mejora continua.
2. Dar respuesta a las quejas y solicitudes tanto de miembros del equipo como de colaboradores externos, clientes y público en general.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Las responsabilidades del Director

3. Analizar las propuestas de mejora y promover soluciones a las mismas.
4. Promover reuniones internas de seguimiento en sede.

2.2. Las responsabilidades de los encargados de área

5. Analizar las propuestas de mejora y promover soluciones a las mismas.
6. Dar respuesta a las solicitudes de información, propuestas y quejas externas e internas.

2.3. Las responsabilidades del Responsable de Calidad

7. Recopilar, filtrar y sintetizar todas las propuestas de mejora y transmitirlos a los responsables de su análisis.
8. Controlar y registrar las propuestas de mejora.

2.4. Responsable de Comunicación

9. Realizar actas de las reuniones semestrales y enviarlas a todos los miembros de la organización.
10. Realizar actas de las reuniones internas de seguimiento en sede.
11. Organizar las solicitudes y quejas de personas ajenas a la organización, recibidas a través de los canales establecidos, analizarlas, compartirlas con la persona responsable y darles respuesta.

2.5. Las responsabilidades del Delegado País

12. Recopilar las propuestas de mejora identificadas en su país y enviarlas al Responsable de Calidad.



13. Promover reuniones internas de seguimiento en terreno y dejar registro de las mismas con actas de reunión.

2.6. Todos los miembros de la organización

14. Identificar y comunicar cualquier debilidad y/u oportunidad de mejora identificada.
15. Asumir los posibles cambios realizados para dar respuesta a las distintas solicitudes.

3. METODOLOGÍA

16. Cualquier miembro de la Asociación AIDA tiene el derecho y la responsabilidad de identificar puntos débiles en el sistema de gestión, así como de proponer medidas para su mejora. Si bien este proceso es un continuo a lo largo de todo el año, existen hitos especialmente útiles para promover la mejora continua del sistema de gestión:
 - Jornadas semestrales
 - Reuniones de coordinación
 - Periodos de formulación/justificación
17. En la página web institucional de AIDA se reservará un espacio de contacto para que cualquier persona ajena a la organización pueda presentar sus propuestas, quejas o sugerencias.

3.1. Jornadas semestrales

18. De forma semestral se realizarán unas jornadas a las cuales asistirán todos los empleados de la ONGD. En caso de que algún empleado no pudiera asistir a las mismas, debe ser comunicado y debidamente justificado a la Dirección, de la cual dependerá la última decisión.
19. Con no menos de 15 días antes de la fecha de comienzo de las reuniones, todos los miembros de la ONGD deben enviar al Responsable de Calidad una copia rellena del documento "Propuesta de Mejora" (Anexo 1), donde se describirán aquellos aspectos de gestión en los que cada persona ha encontrado debilidades y cuales son las medidas propuestas para mejorarlos.
20. Este documento puede ser anónimo si la persona que lo realiza así lo quiere. Para facilitar el anonimato, este documento puede ser grabado directamente en el servidor en la carpeta de "Propuestas de Mejora", dentro de la carpeta que se creará específicamente para cada reunión.



21. El Responsable de Calidad tiene el compromiso de no desvelar la identidad de los remitentes de las propuestas. Una vez recibidas todas las propuestas, el Responsable de Calidad hará un ejercicio de síntesis agrupándolas todas en un solo documento (Anexo 2) y donde también incluirá aquellas propuestas no urgentes que ha recibido desde la anterior reunión.
22. Este documento final será enviado de nuevo a todo el equipo de la ONGD para verificar que todas las opiniones remitidas están incluidas en el mismo. Una vez hecho esto, el Responsable de Calidad enviará una copia del documento final a la Dirección y al Responsable de Área correspondiente.
23. En las reuniones se pueden tratar los siguientes temas:
 - Sesiones informativas sobre la realidad de la asociación, cambios, propuestas, modelos, nuevos proyectos e incorporaciones.
 - Sesiones formativas sobre las necesidades detectadas en el periodo anterior y/o sugeridas por el equipo.
 - Sesiones de puesta en común de problemas y soluciones en el marco de los proyectos y las delegaciones.
 - Sesiones de toma de decisiones de aquellos puntos que afectan a la vida asociativa y discusión de las propuestas de mejora
24. Tras la reunión, la Responsable de Comunicación realizará un acta de reunión en la cual se incluirán todos los compromisos adquiridos en la misma y será enviada a todo el personal de la ONGD.

3.2. Reuniones internas de seguimiento

25. Tanto en sede como en terreno, se mantendrán reuniones semanales entre los equipos de la ONGD con el objetivo de realizar un seguimiento de los proyectos. Quedará registro de cada reunión realizada a través de su correspondiente acta de reunión.
26. En caso de que durante las reuniones en terreno se identifiquen debilidades y/u oportunidades de mejora en el sistema general de gestión de la organización, el Responsable de País enviará una "Propuesta de Mejora" al Responsable de Calidad.
27. En aquellos países donde la ONGD solo tiene un representante, éste enviará una "Propuesta de Mejora" al Responsable de Calidad cuando identifique cualquier aspecto a mejorar.
28. El Responsable de Calidad filtrará las propuestas, y aquellas que sean consideradas pertinentes serán codificadas, dadas de alta en la tabla de "Control de Propuestas de Mejora" (Anexo 3) y, si lo considera conveniente, remitidas inmediatamente a la Dirección y al Responsable de Área correspondiente. En el caso de que el



Responsable de Calidad considere que la propuesta no es urgente, las propuestas serán tratadas en la siguiente jornada semestral.

29. Las decisiones que se tomen en base a este proceso serán comunicadas a todos los miembros de la ONGD.

3.3. Periodos de formulación/justificación

30. Los periodos de formulación y justificación son unos de los momentos críticos del funcionamiento de la ONGD y donde se pueden detectar un mayor número de debilidades en el sistema de gestión.
31. Por ello, es importante dejar registro de las mismas de forma que su repetición sea evitable en un futuro. Por lo tanto, no más de 7 días tras el plazo de presentación/justificación de proyectos, todo aquel que haya identificado aspectos mejorables en el proceso de formulación/justificación, remitirá al Responsable de Calidad una "Propuesta de Mejora".
32. El Responsable de Calidad aunará todos los comentarios recibidos y enviará copia de su documento final a todo el equipo de la ONGD para su verificación. Una vez hecho esto, el Responsable de Calidad enviará una copia del documento final a la Dirección y al Responsable de Área correspondiente.
33. Las decisiones que se tomen en base a este proceso serán comunicadas a todos los miembros de la ONGD.

3.4. Formulario de contacto web

34. La responsable de comunicación será la encargada de recibir todas las comunicaciones recibidas a través del formulario o los datos de contacto de la web institucional.
35. Después de analizar la naturaleza de la petición al trasladará a la persona capacitada para dar respuesta, según el área a al que se refiera:
 1. Solicitud de información sobre proyectos
 2. Solicitud de información sobre vacantes
 3. Solicitud de información sobre donaciones
 4. Solicitud de donación sobre pedidos o compras online
 5. Solicitud de otro tipo de información
 6. Quejas o sugerencias de mejora



36. Tras analizar la petición, será la responsable de comunicación la encargada de asegurar que la persona que ha realizado su solicitud reciba una respuesta, optando preferiblemente por usar la misma vía de comunicación elegida por esta.
37. En el caso de que sea necesario, se comunicará el resultado de la consulta al responsable de calidad para incluirlo en la próxima reunión semestral.

---ooOoo---



ANEXOS

[ANEXO 1](#): Propuesta de mejora.

[ANEXO 2](#): Resumen de propuestas de mejora.

[ANEXO 3](#): Control de propuestas de mejora.