

Términos de referencia para
el desarrollo del Proyecto
*“Asistencia técnica para la
realización de auditorías
internas del sistema de gestión
de la calidad, según ISO
9001:2015” en el
Departamento de Acción Social
en España*

Introducción

El proyecto “**Asistencia técnica para la realización de auditorías internas del sistema de gestión de la calidad, según ISO 9001:2015**” se enmarca en los objetivos definidos para el área de Acción Social para 2026-2029.

El objetivo del proyecto es dar respuesta a los requisitos en relación con la auditoría interna del sistema de gestión de la calidad del departamento de Acción Social en España implantado y certificado hasta 31/05/2026 por Bureau Veritas.

Este sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, tiene el alcance delimitado al **diseño, formulación, ejecución, cierre y justificación de los proyectos de Acción Social en España**. Estos proyectos persiguen la mejora de la empleabilidad y la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social que desarrollamos a través de nuestras diferentes líneas de intervención.

Tras el logro de la certificación en mayo de 2023, se solicita asistencia técnica externa que realice y apoye de forma objetiva y profesional las tareas relacionadas con el requisito del punto 9.2 de la citada norma, en relación con la ejecución de tareas relativas a la auditoría interna del sistema de gestión, que conlleva el seguimiento de la conformidad con esta norma en la periodicidad establecida. El objetivo específico del proyecto es localizar las desviaciones respecto a los requisitos (no conformidades) y los aspectos de mejora de forma periódica, señalando los aspectos a corregir y mejorar del sistema de gestión de la calidad. Si procediera, también incluye ayudar a establecer planes de acción correctiva, asegurando que se pueda actuar sobre ellas para que no vuelvan a darse y por tanto, que el sistema funcione y se retroalimente, propiciando decisiones informadas y la mejora continua del sistema de gestión.

Se propone la realización de las mismas previamente a la celebración de la revisión por la dirección y de la realización de la auditoría externa de seguimiento de la certificación de cada año, garantizando la objetividad, independencia e imparcialidad del proceso.

Justificación del proyecto

En primer lugar, la realización de estas auditorías requiere de personas que, por un lado, cuenten con formación como expertos en gestión y auditoría interna, así como en la norma ISO 19011 vigente, sobre directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, o bien titulación IRCA DE Auditor Jefe sobre ISO 9001:2015.

Por otro lado, estas personas no pueden haber participado en el proceso de implantación del sistema de gestión de calidad o realizar funciones dentro de este sistema, para garantizar objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Por ello, requerimos de contratar este servicio de forma externa y así mantener el sistema de gestión certificado y actualizado.

En segundo lugar, disponer de este certificado en vigor es un requisito para diferentes donantes de nuestra actividad que nos solicitan poder aportarlo en el momento de aplicar a sus convocatorias, para ciertas subvenciones o licitaciones. Por ejemplo, respecto a la Formación para el Empleo, actividad que desarrollamos en diferentes comunidades autónomas.

Por último, es voluntad de la dirección del área de Acción social continuar con el trabajo en el Sistema de Gestión de la calidad, por los diferentes beneficios y mejoras que ha aportado su implantación y seguimiento en el desempeño del área.

1. Antecedentes

El departamento de Acción Social, así como la organización de Acción contra el Hambre de la que forma parte, tiene una amplia trayectoria y orientación hacia la calidad.

Nuestro sistema de gestión de calidad en Acción social está alineado con el modelo de Calidad Total implantado en la organización y basado en siete principios de gestión de la calidad:

- Enfoque a las personas beneficiarias y a distintos stakeholders: ponemos a la persona beneficiaria en el centro de nuestros proyectos, analizando, comprendiendo y atendiendo sus necesidades y expectativas; así como analizamos y atendemos las de otros stakeholders con los que nos relacionamos.
- Liderazgo: contamos con metas definidas, objetivos claros e indicadores que nos sirven para medir y vigilar su cumplimiento, todo ello recogido en una estrategia de Departamento y del Programa Vives Proyecto.
- Compromiso de las personas: los miembros del equipo de Acción Social estamos comprometidos con la misión y la estrategia y asumimos la responsabilidad del trabajo bien hecho haciendo nuestros los objetivos organizacionales.
- Organización por procesos: contamos con indicadores, objetivos, recursos humanos y técnicos asociados a cada acción que realizamos, de manera que todo está asumido, gestionado y controlado por todos los miembros del equipo.
- Enfoque de sistema para la gestión: la integración y alineación de los procesos es la mejor forma de llevar a cabo los resultados deseados porque nos permite enfocar nuestros esfuerzos hacia los procesos clave. Esto provee de confianza a todas las partes interesadas proveyendo de consistencia, efectividad y eficiencia a todos nuestros proyectos.
- Mejora continua: alineamos las actividades de mejora a todos los niveles con la intención estratégica de la organización. Cada miembro del equipo tiene como objetivo introducir la mejora continua en sus proyectos, identificando, documentando y registrando las mejoras.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: es decir, definimos y gestionamos las herramientas de obtención de información y los indicadores de manera que podemos obtener información sobre la buena o mala marcha de nuestros proyectos y en base a eso tomamos decisiones que nos permiten mejorar de manera continua.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: aprovechamos el potencial de nuestros proveedores para añadir valor a todo lo que desarrollamos

En el año 2023 contratamos la auditoría independiente y acreditada, que concluyó con el reconocimiento y la certificación de este sistema de gestión de la calidad en el alcance mencionado. Tras la superación con éxito de este primer ciclo de certificación, cuyo vencimiento es el 01/06/2026, nos planteamos su recertificación.

2. Propuesta Técnica

Tal y como se ha descrito, se requiere una propuesta de asistencia técnica enfocada a la realización de forma objetiva y externa de al menos 3 auditorías internas de nuestro sistema de gestión de la calidad, dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. El objetivo es conseguir mantener la certificación y asegurar la efectividad del sistema de gestión de la calidad, de forma previa a la realización de las auditorías externas anuales de seguimiento.

La asistencia técnica debe poder **realizar estas auditorías internas del sistema de gestión actual, así como plantear planes de acción correctiva**, en el caso de detectar no conformidades de cualquier grado. El servicio que se presente debe incluir un **enfoque participativo, para conseguir la implicación de las personas** del departamento de Acción Social en España incluidas en el alcance.

El servicio **será necesario en al menos tres ocasiones: una, durante la segunda quincena de marzo de 2026 y otras dos, sobre las mismas fechas, una en 2027 y otra en 2028**. Se estima una duración mínima de unas 2 jornadas completas en cada ocasión.

El departamento de Acción Social en España está compuesto actualmente por 193 personas, ubicadas en una sede en Madrid y en 11 oficinas situadas en las siguientes regiones en España: Madrid, Castilla La Mancha, Asturias, Galicia, Extremadura, Andalucía oriental y Andalucía occidental, Murcia, Comunidad Valenciana, Cataluña y Navarra. Estas oficinas se agrupan en 5 delegaciones. De estas personas, realmente solo 70 están incluidas en el alcance del sistema de gestión, ya que son las personas que lideran y controlan la ejecución de los procesos de gestión del ciclo de proyecto. Las personas actualmente se encuentran teletrabajando en un porcentaje alto de su jornada laboral.

3. Propuesta económica y condiciones de pago

La propuesta económica deberá incluir los impuestos correspondientes.

El presupuesto presentado por el proveedor debe incluir todos los costes asociados al servicio de asistencia técnica para el desarrollo de estas auditorías que se desarrollará desglosando por partidas y/o bloques de actividad, y nunca se abonará importe mayor del acordado.

Este presupuesto debe ajustarse al alcance mencionado del sistema de gestión de calidad actual (70 personas) y a la realización de 3 auditorías internas, una a finales de marzo de 2026, y en fechas similares en 2027 y 2028.

Se detallará el coste aproximado por auditoría, incluyendo al menos las **siguientes actividades y productos**:

- **Planificación de auditorías internas, en 2026, 2027 y 2028**, firmados por el/la auditor/a jefe, definiendo en cada caso el alcance de cada auditoría y teniendo en cuenta que se pueda revisar la totalidad del sistema de gestión entre las tres fechas, con énfasis en las actividades clave del alcance.
- **La realización de las tres auditorías internas en sí**: la revisión del cumplimiento de los requisitos de la norma y de los requisitos internos de los procesos y procedimientos de trabajo de Acción Social en España.

- **Elaboración de los informes de auditoría interna del sistema de gestión de la calidad**, firmados por el/la auditor/a jefe, con los hallazgos y las posibles no conformidades y áreas de mejora. Incluir una **propuesta de correcciones y plan de acciones correctivas para aquellas no conformidades detectadas**.
- **Realización de reuniones aclaratorias sobre dudas que puedan surgir en el proceso**.

Acción contra el Hambre se reserva el derecho de aceptar las propuestas parcialmente o en su totalidad.

Teniendo en cuenta que esta licitación corresponde a 3 auditorías de seguimiento, es necesario ajustar por anualidades. Es decir, los periodos de pago se harán para cada auditoría en estos momentos:

- Para la anualidad 2026, el 50% a la firma del contrato y cierre el plan de auditoría de 2026; y el otro 50% a la finalización del servicio de esta anualidad con la entrega del informe de auditoría interna firmado (o a 31 de diciembre de 2026).
- Para la anualidad 2027, el 50% cuando se cierre el plan de auditoría de 2027; y el otro 50% a la finalización del servicio de esta anualidad con la entrega del informe de auditoría interna firmado (o a 31 de diciembre de 2027).
- Para la anualidad 2028, el 50% cuando se cierre el plan de auditoría de 2028; y el otro 50% a la finalización del servicio de esta anualidad con la entrega del informe de auditoría interna firmado (o a 31 de diciembre de 2028).

Los pagos se realizarán después de la recepción de la factura en forma, y según las fechas de pago establecidas por el departamento de contabilidad de Acción contra el Hambre.

Se entenderá realizadas correctamente las acciones cuando:

1. Se realicen conforme a la metodología establecida en los presentes términos de referencia y lo establecido en las normas **ISO 9001:2015 e ISO 19011** vigente.
2. Se cumpla con los entregables en tiempo y forma, según el **plan de auditoría interna**.
3. Cuando se realicen en los plazos establecidos de acuerdo con el **cronograma o plan de auditoría, con la fecha de referencia límite establecida en el plan de cada anualidad**.

Si existe retraso en la ejecución de las acciones o no se cumple con la metodología, el pago no se realizará hasta subsanar dicha situación.

Se podrá reducir o suspender el pago siempre que se deba a causas imputables al subcontratista.

En el caso de no darse las condiciones anteriormente expuestas, Acción Contra el Hambre iniciará procedimiento de reclamación a la entidad subcontratada siempre que dichos incumplimientos se deban a causas imputables a la entidad subcontratada.

El contrato podrá ser revocado por parte de Acción Contra el Hambre en las siguientes situaciones.

- La entidad subcontratada no presenta suficiente implicación en el desarrollo de sus funciones en las correspondientes fases del programa.
- La entidad subcontratada no responde a los valores, ideología, cultura organizacional o formas de trabajo de Acción Contra el Hambre.
- La entidad subcontratada no sigue los procesos marcados, los sistemas de coordinación o de reporte en el tiempo y forma establecidos.
- La entidad subcontratada no cumple con los requisitos técnicos, seguridad, sanitarios, equipamiento, etc.
- Suspensión y /o cancelación del proyecto por parte de la entidad financiadora del proyecto.

En caso de que se revoque el contrato, no se abonará la cantidad económica restante pendiente de abonar.

4. Recepción de Propuestas:

La fecha límite de recepción de las propuestas será **el día 23 de abril a las 18 horas.**

El proceso de selección se llevará a cabo por un Grupo de Trabajo conformado con anterioridad en Acción contra el Hambre, quienes se encargarán de gestionar el contacto con los proveedores y la valoración de las ofertas recibidas.

Se estima que el proceso de selección tenga una duración máxima de un mes tras la fase de convocatoria.

Acción contra el Hambre se reserva el derecho de aceptar las propuestas parcialmente o en su totalidad.

5. Sistema de valoración de las ofertas

Las instituciones y/o personas físicas interesadas en presentarse a esta convocatoria deberán presentar en forma y plazos los siguientes documentos:

- a) Propuesta técnica detallada que incluya, al menos:
 - o Definición de la metodología planteada.
 - o Definición de la hoja de ruta detallada de las actividades y el trabajo conjunto del proveedor con el departamento/s implicado/s.
 - o Cronograma propuesto por bloques de actividad atendiendo al punto 4 de estos TDRs.
 - o Valor añadido de la propuesta.
 - o Perfil de la institución y/o personas físicas.
 - o Currículum vitae de las personas que previsiblemente realizarán el servicio (máximo dos páginas).
- b) Propuesta económica detallada:
 - o Propuesta económica del servicio de auditoría interna, indicando las horas estimadas de trabajo por bloques de actividad (teniendo en cuenta los requisitos del punto 4 de estos TDRs).

- En relación con lo anterior, se tendrá en cuenta un rango de coste/hora para el servicio de entre 60 y 100 euros.
- c) Se requiere que la entidad y/o personas físicas interesadas tengan experiencia previa en la auditoría e implantación de sistemas de gestión ISO 9001:2015,
- d) Se valorará concretamente experiencia previa con entidades del Tercer Sector.
- e) Se requiere que la entidad y/o personas físicas interesadas en presentarse a esta convocatoria, cuenten con formación como expertos en gestión y auditoría interna, así como en la norma ISO 19011 vigente, sobre directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, o bien titulación IRCA DE Auditor Jefe sobre ISO 9001:2015.
- f) Para valorar la calidad de la propuesta de forma global, se tendrá en cuenta una relación entre la propuesta técnica y la propuesta económica detallada en una proporción de 30% / 70%, respectivamente.

La selección definitiva del proveedor se hará teniendo en cuenta los requisitos especificados anteriormente.

Las propuestas técnicas y económicas se enviarán por correo electrónico **Laura Escolano Casado** (lescolano@accioncontraelhambre.org) y con copia a M^a **Lucía Sánchez Tardón** (mlsanchez@accioncontraelhambre.org).

ANEXO 1: Sistema actualizado de Gestión de la Calidad en Acción Social España

El **sistema de gestión de la calidad** implementado y certificado actualmente comprende el tiene el alcance delimitado al ciclo de gestión de proyectos de **Acción Social en España (diseño, formulación, ejecución, cierre y justificación de los proyectos)** y la información documentada (manual, fichas de proceso y procedimientos, plantillas, etc), y sistemas de información digitales que dan soporte a estos procesos clave. Para facilitar la comprensión de lo establecido indicamos algunos elementos del mismo:

Estrategia sectorial Acción Social y propuesta de valor a stakeholders: alcance e impacto

La Dirección de Acción Social de la Fundación Acción contra el Hambre ha definido una Estrategia sectorial de Acción Social para los últimos 5 años (2021-2025), alineada con la Estrategia de Acción contra el Hambre España y la Estrategia Internacional. Actualmente, se está definiendo una estrategia sectorial para 2026 con las personas responsables de la misión España que incluye nuestra propuesta de valor, en la que se establece una apuesta por el impacto a medio/largo plazo, y que tiene una repercusión en el establecimiento de objetivos técnicos.

Esta propuesta se concreta principalmente para tres de los grupos de stakeholders: personas beneficiarias, empresas y donantes, aunque se identifican necesidades y expectativas de otros grupos de stakeholders.

En el caso de las personas beneficiarias dentro de nuestro alcance, es decir, de los proyectos desarrollados en Acción Social en España, se ofrecen metodologías innovadoras y personalizadas, basadas en el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos de inclusión e inserción sociolaboral y de salud y seguridad alimentaria. Además, fomentamos que tengan acceso a recursos, como la capacitación técnica, tanto para sectores concretos como para el emprendimiento.

Estas variables de alcance que trabajamos, planteamos que tengan un impacto a medio y largo plazo, influyendo de forma significativa e impulsando un cambio de vida de las personas que participan en estos proyectos, a través de la mejora de sus condiciones laborales y personales, y generando la autonomía y capacidad de agencia suficientes para salir de la situación de desempleo en la que se encuentran a la entrada en el programa, y para la consecución de medios de vida adecuados que además aseguren un mayor bienestar en términos de salud y seguridad alimentaria.

Sistemas de control, seguimiento, control de riesgos y trazabilidad de los gastos (procesos y herramientas de apoyo a la implementación de proyectos en Acción social España):

Contamos con sistemas, procesos y equipos especializados que garantizan la calidad de los sistemas de control del gasto, contamos con sistemas de gestión y control internos que garantizan la transparencia financiera, el adecuado control y seguimiento del gasto, la detección de riesgos y la gestión optimizada de recursos en todos sus proyectos:

- **Herramienta de Gestión de contratos: GESPRO**, es nuestra base de datos de contratos, entidades y donantes, en la que se incluye información descriptiva de cada contrato firmado por la entidad.

- **Codificación analítica separada:** aplica a todas las transacciones contables de la organización. Contamos con un sistema de codificación analítica que queda reflejado en el sistema contable (Agresso), y que diferencia no solamente Proyectos, sino también: países, financiadores, partidas de gasto, Delegaciones, asegurando la imposibilidad de doble imputación de gastos, para todas las transacciones contables en Acción contra el Hambre.
- **Herramientas de Seguimiento financiero (eFMT):** El equipo financiero vela por el cumplimiento de elegibilidad del gasto, ingresos y cofinanciaciones. Mensualmente elabora un Reporting de seguimiento donde se analiza presupuestos vs ejecución por financiador, y por Proyecto, presentando un informe de riesgos y recomendaciones que se ponen en común mensualmente con los Coordinadores Regionales.
- **Validaciones de propuestas a Entidades cofinanciadoras:** Asegurando la adecuación y coherencia técnica y financiera con las Operaciones FSE objeto de aprobación, así como a la normativa de cualquier donante con carácter previo a su presentación o firma de convenio.
- **Análisis periódicos de Key Performance Indicators (KPIs):** de ejecución y de resultado: Nivel de ejecución de proyectos, nivel de implementación del presupuesto asignado por oficina.
- **Herramienta base de datos de personas beneficiarias:** es nuestra base de datos de personas participantes, en la que se incluye toda la información personal de cada persona atendida en los programas y su vinculación a cada uno de los proyectos implementados. Tiene detalle en el perfil personal y de vulnerabilidad de cada persona y también de los resultados obtenidos a lo largo y al final del proyecto.
- **Sesiones formativas y Briefings** sobre la correcta utilización de la codificación analítica, sobre recogida de indicadores, metodología específica, fuentes de verificación, y aspectos relacionados con la gestión de donantes, elegibilidad de gastos, etc, para cada persona que se incorpora, según corresponda.
- **Controles preventivos:** junto con el Dpto de Auditoría Interna y la referente de Calidad de Acción Social, se hace un trabajo de revisión y mejora continua en todos aquellos riesgos vinculados a la gestión de Programas FSE+ y otros que sean necesarios. También se atienden y contratan auditorías o evaluaciones de proyectos, según los requisitos de los donantes.
- **Gestión por Procesos:** el Manual de Gestión alojado en el sharepoint interno incluye la descripción de procesos y procedimiento del departamento de Acción Social y otros documentos que se estimen necesarios para su implementación.
- **Procesos internos de selección y evaluación de proveedores.** El equipo de Aprovisionamiento y el de Calidad y MEAL DASE se encargan de asegurar el cumplimiento de los procesos de compra y contratación, la transparencia y concurrencia. ACH cuenta con un Manual de Selección de Proveedores que ha sido adaptado a los Programas de España. Además, se realiza una evaluación de una selección de los proveedores clave en cada periodo, para determinar su desempeño y se les solicita su opinión sobre el trabajo realizado con el personal de Acción Social.
- **Procedimiento de archivo interno:** Cada oficina clasifica, archiva y custodia la documentación técnica y administrativa de cada Proyecto. Cada proyecto tiene una pista de auditoría adecuada, cumple con las obligaciones de guarda y custodia documental enmarcadas en los Reglamentos Europeos y la normativa nacional.

Procesos clave o de actividad

Dado que la actividad principal en el Departamento de Acción social de Acción Contra el Hambre es la ejecución de proyectos de inserción sociolaboral, este proceso clave se realiza mediante el **ciclo de gestión de proyectos** establecido por la organización. Además, contamos con un **sistema de monitoreo, evaluación y medición de impacto** integrado en el mismo para garantizar la recogida de información de las actividades y la justificación de los resultados.

Este ciclo de **gestión de proyectos**, basado en el de la mejora continua (PDCA), **incluye las actividades de monitoreo, evaluación y medición de impacto**, que nos permite realizar una gestión exhaustiva tanto de los resultados como de los procesos de gestión. Este ciclo de gestión consta de las siguientes fases:

- **Diseño:** es imprescindible alinear las estrategias de intervención de nuestros proyectos y programas, con la estrategia global del departamento y de la organización. Para ello se deben identificar los tipos de proyectos o modalidades de nuestro Marco Técnico de Programación que mejor se ajustan a este posicionamiento interno y a las necesidades sociales identificadas por nuestros stakeholders principales (personas vulnerables, donantes y empresas). Esto también marcará el tipo de resultados e impactos que queremos generar. El departamento encargado de validar estos diseños o establecer nuevos que incluir en nuestro Marco Técnico es el de Ingeniería Técnica de la organización.
- **Formulación:** A continuación, se realiza la fase en la que el equipo de Acción Social en España aplica este diseño general de tipo de proyecto o modalidad a unos requisitos concretos de una convocatoria, contexto territorial, un colectivo o problemática social, a las líneas de trabajo y financiación existentes, y se formulan propuestas de proyectos. Esta propuesta incluye una temporalización de actividades y en presupuesto, y antes de presentarse, es revisada y validada con el departamento financiero que da apoyo a Acción Social. Tras su presentación a la convocatoria en tiempo y forma, puede sufrir modificaciones de planteamiento o presupuesto (reformulación). Si finalmente es aprobada por el donante, esta propuesta inicia un nuevo proyecto a ejecutar.
- **Ejecución de proyectos, monitoreo y seguimiento:** Una vez tenemos esa aprobación, se comienza con la ejecución del presupuesto en los recursos necesarios, personal y actividades a desarrollar. Por monitoreo entendemos la comprobación de avances en el desarrollo e implementación de estas actividades planificadas: el seguimiento continuo de los procesos de gestión de una intervención y el grado de consecución de los resultados de la misma. El monitoreo analiza principalmente si la intervención está siendo implementada de acuerdo a lo planeado, y lo hace a través de la información reflejada en una serie de herramientas digitales y bases de datos, en las que se recoge información sobre los proyectos.
- **Evaluación de resultados:** se concreta en actividades que nos permitirán conocer hasta qué punto se han logrado las metas planteadas, tanto a nivel de resultados globales cuantitativos como cualitativos, permitiendo redireccionar las acciones y tomar decisiones. Al finalizar el proyecto, obtenemos conclusiones sobre la calidad de nuestras intervenciones y el grado de satisfacción de los participantes que atendemos.

El sistema de monitoreo y evaluación de programas y proyectos establece un ciclo de

seguimiento mensual, en el que está implicado todo el equipo de Acción Social: desde el equipo técnico que ejecuta los proyectos, el equipo de coordinación y gestión territorial, el área de Calidad y gestión técnica de programas y los responsables.

El equipo técnico realiza la actualización de la información en la herramienta **base de datos de personas beneficiarias** a mes vencido, lo que supone la actualización del cuadro de mando de indicadores clave en el que se resumen estos datos. Este cuadro de mando es de fácil lectura y permite realizar filtros territoriales, temporales, y por características de perfil de los participantes, de modo que todos los niveles de gestión disponen de información desagregada para el seguimiento y la toma de decisiones.

Además, tanto el equipo técnico como el de coordinación y gestión territorial cuento con grupos de apoyo para la canalización de las dudas y responder de forma ágil a las necesidades durante el seguimiento.

- Análisis e introducción de mejoras: Una vez realizado el monitoreo y la evaluación de resultados, necesitamos capitalizar los puntos fuertes y las áreas de mejora para incorporar las lecciones aprendidas en la definición de la estrategia y, por tanto, en el rediseño de los proyectos en las nuevas formulaciones, para garantizar una mejora continua.
- Evaluación del impacto: Se refiere a los cambios relevantes en las condiciones de vida y en los comportamientos de la población beneficiaria, así como la influencia de los proyectos, programas o estrategias de intervención en la situación socio económica y política de un contexto dado. Realizar un análisis y evaluación de impacto, implica identificar los efectos conseguidos más allá de los objetivos específicos propuestos. Acción contra el Hambre define impacto como el conjunto de cambios/efectos durables que se logran en la situación en la que se encuentra una población, como consecuencia de nuestros proyectos, programas o estrategias de intervención. En Acción Social llevamos a cabo evaluaciones de impacto sobre los efectos de las intervenciones en la calidad de vida de las personas participantes en proyectos a medio plazo, mediante encuestas para extraer información sobre el impacto social de los proyectos (acordes a las teorías del cambio diseñadas) y realizamos el cálculo del Valor Social Integrado anualmente, aplicando una metodología de contabilidad social que incluye variables de valor económico y social percibidas por los stakeholders.

Pueden consultar nuestra política de calidad (Compromiso con la calidad) y nuestro certificado en nuestra sección de [Calidad | Acción contra el Hambre](#) de nuestra página web de Acción Social en España.

Para un mayor conocimiento de la actividad que realizamos también pueden consultar el espacio de publicaciones ([Prensa y publicaciones | Acción contra el Hambre](#)) y filtrando por el país “ESPAÑA” y tipo de documento “MEMORIA ANUAL” podrán descargar y consultar la Memoria de Acción Social 2024, que incluye los resultados de balance de nuestra actividad y por regiones hasta ese año.