

MANUAL DE LA CALIDAD

ORIGINAL

COPIA

DESTINATARIO: Asociación Valenciana de Ayuda a la Parálisis Cerebral

COPIA SUJETA A ACTUALIZACIÓN

0.- PRESENTACIÓN

Descripción física

La Asociación Valenciana de Ayuda a la Parálisis Cerebral (en adelante AVAPACE) es una organización no gubernamental y sin ánimo de lucro y de utilidad pública, dedicada a la atención integral de niños/as y personas adultas afectadas de parálisis cerebral u otras encefalopatías de tratamientos afines.

Se constituyó el 10 de noviembre de 1972 y fue declarada de Utilidad Pública 31 de octubre de 1980
Cuenta actualmente con 175 socios y presta apoyo a una media de 220 personas anualmente.

La sede social está ubicada en Valencia, Plaza José M^a Orense, nº 6 bajo.

AVAPACE, se inició por un grupo de familias de personas con parálisis cerebral (PCI), que se organizaron para luchar por los derechos fundamentales de sus hijos. Durante su historia, el movimiento asociativo se ha ido reforzando con una estructura de profesionales, que permite prestar un servicio de calidad, sustentado en los valores que promueven las personas con PCI y sus familias, el cual constituye el verdadero motor de sus actuaciones. Para llevarlas a cabo cuenta con varios centros de servicios distribuidos en 2 centros de atención temprana, 1 colegio de educación especial, 5 centros de día de adultos y una residencia (servicio de 24h.)

Reseña histórica

AVAPACE fue fundada en 1972 por un grupo de familias de personas con parálisis cerebral que luchaba por los derechos fundamentales de sus hijos y, desde entonces, se dedica a atender de forma integral a personas con esta lesión sean niños/as o adultos y a sus familias, acompañándolos en su trayectoria vital. Su misión es promover la mejora de la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral, favoreciendo su desarrollo personal, su capacidad de autodeterminación y reivindicando el ejercicio de los derechos ciudadanos para la efectiva igualdad de oportunidades.

Nacida en un momento histórico en el que se dedicaban escasos recursos para las personas con discapacidad y en el que se contemplaban muy pocas posibilidades para quienes padecían parálisis cerebral, AVAPACE abrió en 1979 su primer centro de atención infantil en un espacio provisional. Un año después, ponía en marcha ya un centro de carácter permanente. Durante los primeros años de trabajo, el voluntarismo fue un ingrediente imprescindible en la vida de la asociación, pero la tendencia a la profesionalización ha sido una constante, igual que la necesidad de ampliar los servicios para poder atender las diferentes necesidades de las personas con parálisis cerebral. Así, en 1982 se comenzó a trabajar específicamente la atención temprana (de cero a tres años) y a finales de ese mismo año se abrió el primer colegio de educación especial (hasta los 19 años). En 1989 se puso en marcha el primero de nuestros servicios de adultos, era Les Escoles (ubicado en Meliana) y a él le seguirían los servicios de L'Hort de Senabre (Valencia), Les Alfábegues (Bétera), Baladre (Valencia) y el más actual de todos, Dra. Anna LLuch (Albal). Tarongers, la primera residencia orientada específicamente para ser el hogar de personas con parálisis cerebral.

A lo largo de sus cuatro décadas de existencia, AVAPACE ha atendido a más de 600 familias, y a pesar de los cambios sociales y de la profesionalización, su carácter netamente asociativo se ha mantenido, considerando esenciales aspectos como la participación de los familiares y las personas afectadas, la democracia interna, la transparencia y el liderazgo compartido.

Sobre estas bases, AVAPACE afronta el futuro como una lucha para que los derechos de las personas con parálisis cerebral, reconocidos teóricamente, se hagan efectivos. Para que sean realidad su derecho a tomar decisiones, a la intimidad personal y a la educación; su derecho al trabajo, a la accesibilidad, a la vivienda y al transporte público. Para que todos puedan participar en la sociedad y convertirse, en definitiva, en ciudadanos de pleno derecho.

Nuestros objetivos se orientan por un lado a favorecer su desarrollo personal y su calidad de vida, entendiendo que a cada una de las personas se intenta llevar a cabo un itinerario personal ajustado a sus intereses, necesidades y capacidades con los apoyos necesarios y por otro, reivindicar el ejercicio de sus derechos como ciudadanos. No se trata de crear nuevos derechos para personas con discapacidad, sino reconocer que tiene los mismos que los demás y garantizar su disfrute real, el ejercicio pleno de ciudadanía, es decir, derecho a la libertad de tomar decisiones por uno mismo, la intimidad personal, la educación con los demás, al acceso al trabajo, accesibilidad a los edificios, derecho a usar el transporte público, en resumen el derecho a participar en la sociedad.

1.- OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AVAPACE aspira a aumentar la satisfacción de sus personas usuarias y familiares mediante la aplicación eficaz y la mejora continua de su sistema de gestión de la calidad, y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

2.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad definido en este manual alcanza a la gestión de todos los servicios prestados por la Asociación; Atención Temprana, Educación Especial y Centros de Adultos.

Como punto de no aplicación se considera el 8.3 Diseño y debido a que la organización no realiza servicios nuevos. En el caso que se produzca se incluirá dentro del alcance.

Atención Temprana:

Los servicios de Atención Temprana CAT-Xicotets y CAT-Albal ofrecen atención a niños/as con problemas de desarrollo o riesgos de padecerlos con edades comprendidas entre los 0 a los 6 años de manera ambulatoria. La titularidad de los servicios corresponde a AVAPACE y están concertados por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana y, por tanto, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Destinados a proporcionar a niños/as entre 0 y 6 años con trastorno o riesgo en su desarrollo y su familia, las orientaciones, acompañamientos y apoyos necesarios para aprovechar las oportunidades de aprendizaje que les proveen, sus rutinas diarias, en sus entornos naturales. Así optimizamos al máximo el desarrollo del niño/a, por medio de la repetición diaria de actividades - estrategias, basadas en sus intereses, llevadas a cabo en los entornos-contextos funcionales y significativos para el uso de estos aprendizajes y, dirigidas por su familia y/o cuidadores principales, con quienes se genera un espacio de apego seguro. La experiencia, y la evidencia, la cual trata estas prácticas de implementación como Prácticas Recomendadas, nos dicen, que esta es la forma más efectiva (equilibrio entre eficacia y eficiencia), de favorecer el desarrollo global del niño/a, provisto de participación e implicación real en su vida diaria, autonomía e independencia en la misma, y relaciones interpersonales positivas.

Educación Especial:

El C.E.E AVAPACE VIRGEN DE AGOSTO, es un centro escolar dependiente de AVAPACE, y concertado con la Consellería de Educación, dedicado a la educación y rehabilitación integral del niño/a con necesidades

educativas especiales que comprende desde la etapa infantil (3 años) hasta la transición a la vida adulta (21 años).

En la actualidad dispone de 9 unidades de atención a niños con discapacidades complejas, (con predominio de discapacidad motriz), con una ratio 4-6 niños/as por unidad. Éstas están atendidas por un titular de aula o tutor y un educador.

Actualmente el centro está distribuido en tres ciclos: Educación Infantil, Educación Primaria y Transición a la Vida Adulta.

Los objetivos y contenidos educativos de los alumnos quedan reflejados en los objetivos generales del programa educativo basados en el proyecto educativo de centro.

Para poder acceder al centro se regulan unas condiciones de admisión desde la Consellería de Educación que se publican anualmente en el DOCV mediante una resolución oficial.

El horario del centro es de 10 a 17 horas ininterrumpidamente y de lunes a viernes. Anualmente se fijará el calendario escolar por resolución de la Consellería de educación informándose así a las familias.

¿Qué ofrece?

- Atención en las actividades de la vida diaria (aseo, vestido, desplazamiento y descanso)
- Atención a las necesidades educativas especiales favoreciendo los aprendizajes del niño/a a través de áreas curriculares (Área de Autonomía/ Cuidados del Cuerpo, Área de Recursos Comunitarios, Área de Comunicación, Área Académico-Funcional, Área Motora y Área de Habilidades Sociales); áreas de desarrollo (entendidas como el órgano docente basado en los principios de trabajo en equipo, y como un medio para la mejora de la enseñanza y del perfeccionamiento del profesorado) y áreas no curriculares (actualmente existen: piscina; fiestas; sala de estimulación; viaje fin de curso y excursiones).
- Asesoramiento, a la familia sobre actividades y pautas para favorecer el desarrollo personal, la autonomía y la participación.
- Servicio de comedor y provisión de los apoyos necesarios para la adecuada alimentación de los/as niños/as.

Servicios de Adultos:

Los servicios de adultos de AVAPACE son centros de atención diurna para personas con parálisis cerebral o patologías afines. Se destinan a proporcionar a personas mayores de edad los apoyos necesarios para las actividades de la vida diaria, así como los elementos necesarios para su desarrollo personal, su participación social y el mayor grado de autonomía posible.

Los servicios de adultos son de titularidad de AVAPACE, concertados por la Consellería de justicia y bienestar Social.

Para poder acceder a estos servicios se regulan unas condiciones de admisión (recogidas en el artículo 7º del RRI)

El horario de los centros es de 10 a 17 horas ininterrumpidamente y de lunes a viernes. Anualmente se fijará el calendario laboral entre la entidad y los representantes de los trabajadores, si bien las vacaciones se producen en agosto y existen 13 días al año para adjudicar preferentemente a los periodos de semana santa y navidad.

Anualmente se informará a las personas usuarias y sus representantes legales sobre el calendario establecido.

¿Qué ofrece?

- Apoyo en las actividades de la vida diaria (aseo, vestido, desplazamiento)
- Actividades de desarrollo personal. Se incluyen aquí el grueso de las actividades desarrolladas por el equipo multidisciplinar y con un enfoque globalizador. Se incluyen actividades para el desarrollo de las competencias comunicativas, de aprendizaje, de ajuste emocional, de bienestar físico, de ocio y creatividad, de autonomía personal y de participación social.
- Asesoramiento, tanto a la persona usuaria como a sus representantes legales, sobre actividades y pautas para favorecer el desarrollo personal, la autonomía y la participación.
- Servicio de comedor y provisión de los apoyos necesarios para la adecuada alimentación de las personas

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 5 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

usuarias.

Servicio Residencia (Servicio 24 horas):

El servicio de atención residencial AVAPACE “Tarongers” es un Servicio 24h para personas con discapacidad en situación de dependencia.

Es un servicio de convivencia en Vivienda accesible para 30 personas con PCI, cuyos principios básicos son la adaptabilidad a las necesidades y deseos de las personas, el respeto a las preferencias así como generar oportunidades de elección para una vida plena donde la persona es el centro de la prestación del servicio, salvaguardando así sus derechos para que pueda ejercer su vida cotidiana con la mayor independencia posible, siempre manteniendo el contacto con los recursos comunitarios y sus familias con esta finalidad, se prestan los apoyos necesarios tanto para las actividades de la vida diaria, como para la participación social, la autonomía y la autodirección.

El servicio es de titularidad de AVAPACE, concertado por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Para poder acceder al centro se regulan unas condiciones de admisión (recogidas en el artículo 7º del RRI)

Presta sus servicios de forma ininterrumpida todos los días del año de las 0 a las 24 horas. Independientemente del horario ininterrumpido, se procurará cuando las circunstancias lo permitan, establecer conjuntamente con la familia, un calendario de salidas, bien a su núcleo familiar, bien a recursos externos, para facilitar el mantenimiento y/o ampliación de las redes sociales personales. Su capacidad es de 25 personas residentes más 5 plazas de estancias temporales. Se trata de un centro abierto, en consecuencia no existen restricciones de entrada o salida, ni para la recepción de visitas, aunque atendiendo a las características de las personas que el servicio atiende, se establecerán los controles necesarios para garantizar su seguridad. En aras al buen funcionamiento del centro y considerando su horario, se recomienda que las visitas se hagan en horario de 17,30 a 20,00h entre semana, y de 10,00h a 13,00h o de 16,00h a 20,00h h durante los festivos. El centro se esforzará por facilitar las relaciones personales del residente y posibilitará las visitas fuera de este horario cuando exista causa justificada. Todo ello, siempre y cuando no exista resolución judicial, que establezca regulación particular en salidas y/o visitas.

¿Qué ofrece?

- Alojamiento Y manutención
- Apoyo en las actividades de la vida diaria (aseo, vestido, alimentación, desplazamiento y descanso)
- Programas - servicios Actividades de desarrollo personal: promoviendo la autodeterminación. Se incluyen planes para el desarrollo de las competencias comunicativas, de aprendizaje, de ajuste emocional, de bienestar físico, de ocio y creatividad, de autonomía personal y de participación social.
- Atención a la salud: seguimiento de la salud y coordinación con los servicios médicos generales.
- Asesoramiento, tanto a la persona usuaria como a sus representantes legales, sobre actividades y pautas para favorecer el desarrollo personal, la autonomía y la participación.
- Complementarias: El centro residencial establecerá mecanismos de coordinación para facilitar el acceso a servicios externos complementarios

El sistema de gestión de la calidad definido en este manual se aplica a la gestión de todos los servicios prestados por la Asociación; Atención Temprana, Educación Especial y Centros de Adultos.

Servicio de atención temprana “Xicotets”

Plaza Jose Mª Orense, nº 6 bajo - 46022 VALENCIA

Teléfono 96 361 12 63

Servicio de atención temprana Albal

Calle Maestro Ramón Sanchis Rovira, nº 9 - 46470 Albal
Teléfono 618 55 74 41

Colegio de Educación Especial “Virgen de Agosto”

Calle La Costera, s/n – 46117 BETERA
Teléfono: 96 160 12 00

Servicio de adultos “L’Hort de Senabre”

Calle Carteros, 49 – 46017 VALENCIA
Teléfono: 96 378 67 99

Servicio de adultos “Les Escoles”

Calle Escuela, nº 1 – 46133 MELIANA
Teléfono: 96 149 29 60

Servicio de adultos “Les Alfàbegues”

Calle La Safor, s/ n – 46117 BETERA
Teléfono: 96 160 27 39

Servicio de adultos “ Baladre”

Plaza Jose Mª Orense, nº 6 bajo - 46022 VALENCIA
Teléfono 96 360 41 10

Servicio Residencia “Tarongers”

Plaza Jose Mª Orense, nº 6 bajo - 46470 Albal
Teléfono 963558326

Servicio de adultos “Dra. Anna Lluch”

Calle de la Palmera , 26 - 46022 VALENCIA
Teléfono 96 360 41 10

3.- NORMAS DE REFERENCIA

AVAPACE ha definido su sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma

UNE-EN ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*

La documentación del sistema de gestión de la calidad es coherente con los términos y definiciones recogidos en la norma

UNE-EN ISO 9000:2000 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 7 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

4.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1.- Sistema de gestión de la calidad

AVAPACE ha establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad, y lo mantiene de tal manera que su eficacia es mejorada continuamente de acuerdo con los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2000

AVAPACE ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su interacción. Se ha determinado que la eficacia de la operación y el control de estos procesos se aseguran mediante el establecimiento de procedimientos documentados e instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan las diferentes actividades.

AVAPACE dispone de los recursos y la información necesarios para apoyar la correcta operación y seguimiento de los procesos.

AVAPACE realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, y como consecuencia implementa las acciones necesarias para la mejora continua de los mismos.

Para evidenciar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y la conformidad con los requisitos establecidos se han establecido y se mantienen registros.

La Política de la calidad está definida y documentada en el **MC-Anexo C** de este Manual. Los objetivos de la calidad se recogen en el Plan de Gestión de AVAPACE.

Identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos

El sistema de gestión de la calidad está en constante evolución, se adecua y mejora en función de los cambiantes requisitos del cliente, de las prioridades estratégicas de la organización y de la propia evolución de las normas UNE-EN ISO9001

La necesidad del desarrollo de un nuevo proceso es identificado por Gerencia en la revisión del sistema (PR5601), una vez analizados los datos e informaciones aportados para dicha revisión.

La Gerencia formará un equipo de proceso, que en el plazo designado y con los recursos asignados deberá:

Desarrollar y documentar el nuevo proceso, incluidos los registros.

Proponer modificaciones en otros procesos afectados.

Proponer recursos e información necesaria para apoyar la correcta operación del proceso.

Definir el despliegue del proceso en la organización.

Realizar el seguimiento, medición y análisis del proceso durante el periodo de prueba.

Ajustar el proceso y/o validar el proceso una vez superado el periodo de prueba.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 8 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

La Gerencia, una vez analizados los resultados del equipo de proceso, resolverá su inclusión en el sistema de gestión y la generalización del proceso a toda la organización.

Los procesos del sistema son revisados en la medida de su necesidad detectada por las no conformidades generadas, las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes y personal, y resultados de la revisión del sistema.

Los procesos tienen una vigencia máxima de 3 años. Una vez superado ese plazo son revisados independientemente de si se les aplican, o no, modificaciones.

La identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos se ejecuta según lo indicado en el procedimiento PR4101.

Elaboración del Manual de la Calidad y procedimientos

Los procesos del sistema de gestión se recogen documentalmente en este **Manual de la Calidad** y se plasman gráficamente indicando las interacciones en el diagrama “Mapa de procesos” (ver **MC-Anexo B**).

Los procedimientos documentados se recogen en el Manual de Procedimientos.

El alcance y detalle de los procedimientos tiene en cuenta la complejidad del trabajo, los métodos empleados, los conocimientos, la formación y el adiestramiento necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad.

Las instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan determinadas actividades pueden adoptar, entre otras, la forma de:

- Especificaciones de servicio y proceso.
- Planes de control.
- Normas.
- Métodos.
- Documentos varios.

Los criterios para la elaboración del Manual de la Calidad y de los procedimientos se establecen en la norma NM420101.

La gerencia será la responsable de elaborar y aprobar el Manual de Calidad .

El responsable de calidad se responsabilizará de elaborar junto con el equipo de proceso, los procesos tanto sean esenciales como de apoyo. La responsable de calidad será la única que podrá aprobar los procedimientos y se responsabilizará del despliegue de los mismos (documentación, comunicación y formación) siguiendo las directrices del equipo de proceso.

Control de la documentación

El control de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad se realiza según lo indicado en el procedimiento PR4201, que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 9 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Los documentos se revisan y se aprueban siempre que sea necesario por las personas autorizadas antes de proceder a su distribución.

Se identifican los cambios introducidos y el estado de revisión en los documentos. Estos cambios se revisan y aprueban por las mismas funciones u organizaciones que los revisaron o aprobaron inicialmente, a menos que se haya especificado expresamente otra cosa.

Para fundamentar adecuadamente la revisión o aprobación de los documentos, las funciones u organizaciones designadas tienen acceso autorizado a toda la información pertinente.

Se asegura que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.

Se identifican los documentos de origen externo requeridos por el sistema de gestión de la calidad y se controla su distribución.

Se han establecido índices y listados que identifican la versión vigente de los documentos. Estos índices y listados están fácilmente accesibles para evitar que se usen documentos no válidos u obsoletos. La versión vigente del Manual de la Calidad y sus anexos se identifica en MC-Anexo A (Índice). Los anexos evolucionan independientemente del Manual de la Calidad en cuanto a sus revisiones quedándose registrada dicha evolución en MC-Anexo A (Índice).

Las ediciones pertinentes de la documentación del sistema de gestión se distribuirán, una vez aprobados, utilizando la intranet de AVAPACE, a todas las áreas o personas que deban llevar a cabo las operaciones relacionadas con el funcionamiento efectivo del sistema de calidad.

Los documentos no válidos u obsoletos se retiran tan pronto se aprueba el documento nuevo o la versión revisada. La distribución de la documentación se hará exclusivamente mediante su ubicación en la intranet, evitando así la posibilidad de trabajar con documentación obsoleta. Los documentos obsoletos que se guardan con fines legales, o para conservar la información, están adecuadamente identificados para evitar su uso indebido.

Los documentos obsoletos se conservan durante un mínimo de 3 años. Las versiones obsoletas del Manual de la Calidad se conservan indefinidamente.

Control de los registros

El control de los registros se realiza según lo indicado en el procedimiento PR4201, que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

Se han definido los criterios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros son legibles y se guardan y conservan de forma que pueden recuperarse fácilmente, y en instalaciones adecuadas para evitar su deterioro, daño o pérdida.

Los registros se conservan durante un periodo mínimo de tres años.

Los registros pueden presentarse en soporte informático y/o papel.

4.2.- Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia se compromete a desarrollar e implementar el sistema de gestión de la calidad, así como a la mejora continua de su eficacia:

1. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
2. Estableciendo la política de la calidad.
3. Llevando a cabo las revisiones por la Gerencia.
4. Asegurando la disponibilidad de recursos.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 10 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

Políticas y estrategias (Política de la calidad)

AVAPACE ha identificado para la calidad, un área de gestión prioritaria, una Política (directrices de actuación mantenidas permanentemente) y Estrategias (líneas de trabajo o actuación) que son comunicadas y desplegadas en toda la organización.

Esta política y estrategias son coherentes con el propósito de AVAPACE reflejado en su Misión, donde se recogen las líneas estratégicas fundamentales y se tienen en cuenta las necesidades y expectativas tanto del personal de la organización como de sus clientes.

Las políticas son identificadas, desplegadas y revisadas según se indica en PR5301.

Las estrategias son identificadas, desplegadas y revisadas en la Misión.

Las políticas y estrategias de AVAPACE son el principal marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión. Estos objetivos son gestionados según se indica en PR5401 (Plan Anual de Gestión).

El **MC-Anexo C** recoge las políticas vigentes de AVAPACE.

Misión de la organización

AVAPACE ha determinado cuál es la razón de ser de su existencia y actividad, redactándola en un documento denominado **Misión (MC-Anexo F)**.

Este documento consta de 3 apartados:

Misión: Indica la razón de ser de AVAPACE; para qué existe.

Estrategias: Son el conjunto de las líneas estratégicas fundamentales para conseguir la visión desde la razón de ser.

Visión: Es la aspiración, la imagen de un futuro deseable para AVAPACE.

Durante la identificación inicial de la Misión se detectan las estrategias fundamentales de AVAPACE, que son un input a la hora de desarrollar los Planes Anuales de Gestión.

Plan Anual de Gestión

El Plan Anual de Gestión recoge los objetivos de gestión (incluidos los de la calidad) anticipados para el periodo previsto; los proyectos, actividades y procesos a desarrollar; y los recursos a aplicar para su logro.

Las fuentes principales para su elaboración son:

La misión vigente que establece las líneas estratégicas fundamentales.

La revisión del sistema de la calidad (PR5601).

El seguimiento de los Planes Anuales.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 11 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

El proceso para la identificación, despliegue y revisión del plan anual se detalla en PR5401: Plan Anual de Gestión.

El seguimiento del Plan Anual de Gestión se realiza por Gerencia trimestralmente, incidiendo especialmente en el análisis del logro de los objetivos de la calidad. Estos objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherentes con el conjunto de políticas de AVAPACE.

Estructura organizativa y comunicación interna

AVAPACE dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama **MC-Anexo D**.

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en el procedimiento PR5501: Estructura organizativa y comunicación interna. Se reseñan las funciones más relevantes, incluidas las de la función de la Calidad, que implican al Equipo Directivo:

Presidente/a:

El Presidente de la Junta Directiva lo será al mismo tiempo de la Asociación y tendrá las atribuciones siguientes:

- a) Ostentar la representación legal de la Asociación en todas sus relaciones, actuando en su nombre. Podrá delegar, total o parcialmente, funciones en el Vicepresidente.
- b) Convocar y presidir las sesiones de la Junta Directiva, Asambleas Generales y actos sociales.
- c) Dirigir discusiones de la Junta Directiva y de las Asambleas Generales, y hacer cumplir los acuerdos tomados apoyado por los restantes miembros de la Junta Directiva, autorizando con su firma y la del Secretario las actas de la reuniones y visando las certificaciones expedidas por éste.
- d) Intervenir y proponer el visto bueno en todas las cuentas, balances e inventarios de la Asociación en que intervenga el tesorero.
- e) Autorizar con el tesorero las extracciones de capitales de la cuenta o cuentas abiertas a nombre de la Asociación.
- f) Cumplir y hacer cumplir todos los preceptos del estatuto social.
- g) Oír y atender las quejas y reclamaciones justas de los socios, poner remedio a las faltas observadas y cuidar del respeto y armonía entre todos.
- h) Las atribuciones restantes propias del cargo y las que le delegue la Asamblea General o el órgano de representación.

Vicepresidente/a:

El Vicepresidente sustituirá al Presidente con motivo de ausencia, enfermedad o delegación de éste y asumirá en tales casos la representación interina de la Asociación. En tal situación tendrá las facultades y atribuciones.

Secretario/a:

El secretario debe custodiar la documentación de la Asociación, redactar y firmar las actas de las reuniones de los órganos de gobierno y representación, redactar y autorizar las certificaciones que haya que librar, así como tener actualizadas la relación de los asociados.

En casos de ausencia o enfermedad el Secretario será sustituido por el Vocal más joven

Tesorero/a:

El/la Tesorero/a tendrán las siguientes funciones:

- a) Efectuar los cobros y custodiar los fondos sociales realizando los pagos con el visto bueno del Presidente o de quien le sustituya, llevando el libro de caja correspondiente.
- b) Llevar la contabilidad social mediante libros foliados y sellados.
- c) Preparar los estados de cuentas, inventarios y balances y presupuestos anuales, que presentará a la aprobación de la Asamblea General en el mes de enero.
- d) Firmar los recibos de cuotas de los asociados, donativos y cualquier otra cantidad que se ingrese en caja.
- e) Abrir libretas de ahorro o cuentas corrientes a nombre de la Asociación en las que tendrá firma conjunta con el Presidente.
- f) Atender y cumplimentar las instrucciones que el Secretario y el Presidente le den, en todo aquello que se refiera al movimiento de fondos y a cuantos asuntos le competan por su misión.
- g) Tomar las disposiciones oportunas para que los libros de contabilidad y auxiliares se hallen a disposición de los asociados durante los quince días siguientes a la convocatoria de la Asamblea General anual, a fin de que puedan ser revisados por éstos
- h) Facilitar a la Junta Directiva, cada seis meses, nota detallada de la marcha económica de la Asociación, indicando los medios que entiende convenientes para su mejora, con objeto de que estos datos y observaciones puedan figurar en la memoria anual con las sugerencias de que ello proporcione la Junta Directiva.

En los casos de ausencia por enfermedad u otra causa será sustituido por el Vocal de más edad.

Gerencia:

1. Designar al Representante de calidad encargado de definir, implantar y mantener un Sistema de la Calidad conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2008
2. Aprobar el Manual de la Calidad.
3. Presentar la Política de calidad vigente.
4. Preparar, revisar y aprobar las especificaciones de los servicios.
5. Proponer el plan de actividades de la Asociación a la Junta Directiva, impulsando y dirigiendo sus tareas.
6. Ordenar los pagos acordados válidamente por Junta Directiva
7. Resolver las cuestiones que puedan surgir con carácter urgente, dando conocimiento de ello a la Junta Directiva en la primera sesión que se celebre.
8. Suscribir contratos a nombre de la Asociación, otorgar a terceros, interponer reclamaciones ante la vía gubernativa y ante las jurisdicciones ordinarias y las especiales, aceptar donativos, legados y herencias, ejercitar acciones y oponer excepciones. Para cualquiera de estas acciones necesitará la aprobación expresa de la Junta, registrada de forma fehaciente.
9. Ordenar los pagos a realizar por la Asociación teniendo firma mancomunada a dos con miembro de Junta Directiva autorizado.
10. El Gerente de la Asociación se encargará de ejecutar en ámbito funcional las decisiones adaptadas por el órgano de gobierno que otorgará según el artículo 21, los correspondientes poderes que posibiliten el cumplimiento de sus funciones.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 13 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Responsable de Calidad

En el anexo **MC-Anexo E** se designa al Responsable de calidad que tiene autoridad para asegurar que:

El sistema de gestión de la calidad es conforme con las Normas UNE-EN ISO9001

Se establecen, implantan y mantienen procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se informe del funcionamiento del Sistema de la calidad y de cualquier necesidad de mejora a la Gerencia para llevar a cabo la revisión del sistema de la calidad.

Se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

El Responsable de Calidad tiene, además, la responsabilidad de mantener las relaciones externas relativas al sistema de la calidad.

En ese mismo procedimiento, PR5501, se describe cómo se asignan los cargos, tareas y responsabilidades; así como la sistemática desarrollada en AVAPACE para la comunicación interna entre los diferentes órganos y personas.

Revisión del sistema de la calidad

El sistema de la calidad es revisado anualmente por la Gerencia de AVAPACE para asegurar su conveniencia, adecuación y su eficacia continuadas.

La revisión consiste en una evaluación completa y bien estructurada de las oportunidades de mejora e incluye las necesidades de cambios en el sistema de calidad, considerando la política y los objetivos de la calidad.

El procedimiento a seguir en la revisión del sistema, junto con la información necesaria y los resultados de la revisión, incluidos los registros, se describe en el procedimiento PR5601: Revisión del sistema de la calidad.

4.3.- Gestión de los recursos

AVAPACE determina y proporciona recursos necesarios para:

Un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.

Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

Una prestación de los servicios que satisfaga a las personas usuarias mediante el cumplimiento de los requisitos.

La asignación de recursos se recoge en el Plan Anual de Gestión PR5401 junto con los objetivos y mejoras del sistema.

Formación

Las personas que realicen tareas que afectan a la calidad de los servicios deben ser competentes con una formación y experiencia apropiadas.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 14 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Para asegurarse la competencia se dispone de un procedimiento (PR6201) que desarrolla los siguientes aspectos:

Se determina la competencia necesaria para cada uno de los puestos de AVAPACE.

Se determinan las necesidades de formación de las personas.

Se proporciona la formación necesaria a todas las personas que realizan actividades que afectan a la calidad de los servicios.

Se evalúa la eficacia de las acciones formativas desarrolladas.

Se conservan los registros relativos a la formación de las personas.

Acogida

A todas las personas de nueva admisión se les recibe según un proceso de acogida. Según el mismo se realizarán las siguientes actividades:

Presentación de las personas, instalaciones y estructura organizativa de AVAPACE.

Presentación de la Misión y política de la calidad.

Presentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Presentación de las actividades a desarrollar y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de AVAPACE.

Información sobre los Estatutos y Reglamento de Régimen Interno de AVAPACE.

Mantenimiento de instalaciones, equipos y servicios de apoyo.

AVAPACE ha determinado y proporcionado las instalaciones, equipos y servicios de apoyo necesarios para conseguir la conformidad en la prestación de los servicios.

Los servicios de apoyo considerados críticos son los siguientes: suministro eléctrico, servicio telefónico, SAI (Sistema de Alimentación eléctrica Ininterrumpida), servicio informático, limpieza y servicio de control de plagas.

Se dispone de un procedimiento, PR6301, que desarrolla la sistemática para el mantenimiento correctivo y preventivo de instalaciones, equipos y servicios de apoyo.

Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo que condiciona la conformidad con los requisitos de los servicios se reduce a las siguientes variables:

Idoneidad de las instalaciones y equipos.

Seguridad dentro de las instalaciones y en la utilización de equipos.

La idoneidad de las instalaciones y equipos se consigue mediante un adecuado mantenimiento de los mismos; ver PR6301: Mantenimiento de equipos e instalaciones.

Para garantizar la seguridad personal dentro de las instalaciones y en la utilización de equipos se desarrollan dos procedimientos:

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 15 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Prevención de emergencias (PR6401).

Tratamiento de emergencias (PR6402).

En el primero se indican las actividades a desarrollar para la prevención de emergencias: Planificación, realización de simulacros, medidas de seguridad e higiene, mantenimiento de equipos de protección y seguros.

En el segundo se indica la sistemática a seguir en el caso de que se den situaciones de emergencia: accidentes, siniestros.

4.4.- Prestación del servicio

AVAPACE planifica y desarrolla procesos para la prestación de servicios de su oferta:

Admisión y Acogida

Detección de necesidades

Actividades

Seguimiento y valoración

Salida / Baja

La planificación para la prestación de servicios es coherente y complementaria con el proceso de planificación básico: el Plan Anual de Gestión (PR5401).

La planificación de la prestación de servicios se sustenta en la existencia de especificaciones de servicio, especificaciones de proceso y planes de control que determinan respectivamente los requisitos de los servicios, los procesos que los desarrollan y los objetivos de calidad o criterios de aceptación que los validan.

Planificación

La planificación de los servicios se realiza por parte del equipo interdisciplinar bajo la coordinación de la dirección del centro, al inicio de cada ciclo de gestión. La planificación incluye:

- Los horarios generales y el calendario anual
- La planificación de apoyos en actividades básicas
- La planificación de los referentes personales
- La planificación de los tratamientos individuales
- La planificación de tareas complementarias
- El establecimiento de las comisiones de trabajo
- El establecimiento de las líneas de mejora específicas del centro
- La programación de actividades
- La programación individual

Determinación, revisión y comunicación de la oferta.

Anualmente, AVAPACE determina la oferta de servicios para el ejercicio siguiente.

Los servicios se describen en especificaciones de servicio que recogen los requisitos especificados por el cliente, los legales, reglamentarios y otros adicionales y necesarios.

La oferta es revisada y aprobada antes de iniciar ninguna acción de comunicación de dicha oferta.

Las especificaciones de servicio son revisadas y aprobadas para asegurarse que los requisitos están definidos y hay capacidad para cumplirlos.

Cuando los requisitos de servicio son cambiados, dichas modificaciones se trasladan a la documentación y personal afectados.

La información sobre la oferta se presenta mediante acciones publicitarias genéricas y/o personalizadas. Los soportes utilizados son revisados y aprobados.

Las especificaciones de servicio se codifican SP72XX donde XX es un número de orden.

Condiciones Generales

En el proceso de admisión/acogida, se asegura que los requisitos de los servicios demandados están definidos y documentados, no existen diferencias con relación a lo inicialmente ofertado, y se tiene capacidad para cumplir dichos requisitos.

Las personas usuarias que se encuentren en el momento de admisión y acogida en AVAPACE porque vayan a incorporarse a uno de sus servicios y siguiendo el PR 75 AC, recibirán por parte de AVAPACE las condiciones generales del servicio.

En éstas se explicitan las características del servicio al que se compromete a prestar AVAPACE y que acepta recibir la persona usuaria del mismo.

Esta acción de compromiso por todas las partes es previa a la incorporación a los servicios y a la acogida en el grupo humano.

Con ella se materializa el alta por parte de la persona usuaria en AVAPACE.

Diseño y desarrollo de servicios

El diseño y desarrollo se aplicará solo a nuevos servicios y se realiza según lo indicado en el procedimiento PR7301 que desarrolla los aspectos básicos definidos a continuación:

Planificación.

Para cada nuevo diseño se prepara un plan de diseño que recoge las diferentes etapas en su desarrollo con los correspondientes responsables. Entre las etapas se consideran las de la revisión, verificación y validación del diseño.

Se definen las interrelaciones organizativas y técnicas, medios, métodos y canales para la comunicación y el intercambio de información, entre las distintas partes que realizan aportaciones al proceso de diseño.

Los planes se actualizan, en caso necesario, a medida que evoluciona el diseño.

Elementos de entrada.

En el caso de un nuevo servicio, se determinan y documentan los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.

Cuando sea aplicable se considerará la información proveniente de diseños de servicios similares, así como otros requisitos esenciales.

Los elementos de entrada son revisados para verificar que los requisitos no son ambiguos, contradictorios o incompletos.

Resultados.

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de manera que permita la verificación respecto a los requisitos de partida, y son aprobados antes de su difusión.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- Satisfacer los requisitos de partida.
- Describir el servicio a prestar especificando las características esenciales, así como los criterios de aceptación.
- Definir el proceso de prestación del servicio.

Revisión.

En las fases adecuadas, se planifican y realizan revisiones formales y documentadas de los resultados del diseño, con el objeto de evaluar la capacidad de lo diseñado e identificar cualquier problema, y proponer las acciones necesarias.

En la revisión participan representantes de todas las funciones implicadas en la fase de diseño que se esté revisando, así como cualquier otro especialista que se requiera.

Verificación.

Se realiza la verificación del servicio diseñado para asegurarse que los resultados obtenidos de la aplicación del proceso de diseño responden satisfactoriamente a los requisitos de partida.

Validación.

Se realiza la validación del servicio diseñado para asegurarse que es capaz de satisfacer los requisitos de partida en las condiciones de prestación.

Siempre que es factible, la validación se realiza con anterioridad a la prestación del servicio.

Control de los cambios.

Todos los cambios en el diseño se identifican y documentan; se revisan, verifican y validan según sea apropiado; y se aprueban antes de su adopción.

La revisión de los cambios incluye una evaluación del efecto de dichos cambios en los servicios ya prestados o en proceso de prestación.

Compras

AVAPACE dispone de un proceso para la gestión de la compras procedimentado en PR7401, que desarrolla los siguientes aspectos:

El procedimiento de compras alcanza a aquellos productos y servicios que tienen un impacto sobre los servicios prestados.

La descripción del producto/servicio a comprar se documenta en formatos preestablecidos, incluyendo, cuando es apropiado:

- Requisitos para la aprobación.
- Requisitos para la calificación del personal.
- Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Antes de realizar la solicitud al proveedor los documentos de compra se revisan para comprobar que recogen adecuadamente los requisitos a cubrir

Verificación de las compras

El procedimiento que recoge la verificación a la recepción de las compras se desarrolla en PR7401, considerando los siguientes aspectos:

Los productos recibidos no se utilizan hasta que se haya verificado que cumplan los requisitos especificados.

Cuando se requiera la verificación en las instalaciones de los proveedores de los productos/servicios comprados por parte de AVAPACE o sus clientes, dicha verificación será establecida en los documentos de compra.

Cuando se determine que un producto/servicio no cumple los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR8301: gestión de no conformidades.

Evaluación y selección de proveedores

Para asegurarse un suministro de productos/servicios acorde con su Sistema de Gestión de la Calidad, AVAPACE evalúa y selecciona a sus proveedores según el procedimiento PR7401, que desarrolla los siguientes aspectos:

Los proveedores se evalúan y seleccionan en función de su aptitud para cumplir los requisitos del producto o servicio, incluidos los requisitos del Sistema de la Calidad. Para ello se han establecido criterios adecuados.

El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores depende del tipo de producto/servicio suministrado y del efecto que tenga en la prestación de los servicios.

Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 19 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Procesos de prestación de servicios

Se han identificado y planificado los procesos de prestación del servicio y se ha asegurado que se llevan a cabo en condiciones controladas. Estas condiciones incluyen lo siguiente:

Los servicios que se prestan y la forma en que se prestan, definidos en los procedimientos PR75AC, PR75DN, PR75AA, PR75SE y PR75BA.

El uso de medios, recursos y equipos apropiados.

El control de los parámetros del proceso de prestación mediante su seguimiento y medición. Este control se encuentra documentado en los planes de control (PC82AC, PC82DN, PC82AA, PC82SE y PC82BA).

En los procedimientos se describe cómo se presta el servicio, incluyendo:

Las actividades que deben llevarse a cabo.

Las características de la prestación del servicio que afectan directamente a su funcionalidad.

Los indicadores a utilizar.

Los criterios de aceptación para cada una de las características definidas, expresados como requisitos susceptibles de ser medidos.

Los responsables de las actividades.

Los recursos necesarios.

La temporalización de actividades.

Para supervisar y controlar los procesos, se han preparado planes de control (PC82AC, PC82DN, PC82AA, PC82SE y PC82BA) donde se definen los criterios para controlar el grado de cumplimiento de lo especificado.

En los planes de control se incluyen, en particular:

Las características a controlar.

Los indicadores.

Los criterios de aceptación y unidades en que se mide.

Las frecuencias de control.

Los medios y los métodos de control.

Los documentos donde deben registrarse los resultados.

El responsable del control.

Validación de procesos de prestación

Los procesos de prestación de los servicios, disponen de actividades de seguimiento y medición desarrollados en planes de control que permiten conocer el estado prestación de los servicios.

Por ello, no se considera necesario la aplicación del requisito 8.5.1 de la Norma UNE/EN ISO9001

Identificación y trazabilidad

Se han implantado los mecanismos para la identificación y seguimiento o trazabilidad de los servicios.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 20 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Las especificaciones de servicio recogidos en los documentos SP72XX describen los servicios que se prestan y en qué condiciones.

La existencia de esos elementos permite una trazabilidad adecuada, de los servicios.

Por otra parte el estado de los servicios durante su proceso de prestación y al final del mismo viene determinado y se identifica por los registros de control que responden a los planes de control:

PC82SPAT
PC82SPCD
PC82SPCEE
PC82SPRE

Los registros se recogen en formularios estandarizados:

MD82REGE
MD82REDI
MD82RETS

La ausencia de registro indica que está pendiente de control.

El registro con resultados que cumplen los requisitos especificados indica servicio conforme.

El registro con resultados que no cumplen los requisitos especificados indica servicio no conforme.

Los mecanismos de identificación del estado de las compras se establecen en PR7401.

Custodia de bienes del cliente

En el caso de bienes cedidos por empresas contratantes de servicios (instalaciones, equipos, documentación, software, etc.) su salvaguarda será objeto en su caso de tratamiento específico en los contratos de prestación de los servicios que ambas partes llegasen a formalizar.

En el caso de los bienes cedidos por las personas usuarias y los datos personales serán custodiados por la dirección de cada uno de los Centros. Estos bienes son recogidos en el Registro de Pertenencias. MD75AC22

Archivo y conservación

AVAPACE interpreta que hay una serie de elementos directamente asociados a los servicios (especificaciones de servicio, programaciones y material para las actividades) que sí deben ser identificados, archivados y conservados.

Para la conservación de estos documentos y materiales se han habilitado zonas para su archivo, y estipulado métodos apropiados para su gestión.

La documentación podrá archivar en formato impreso (sobre soporte papel) e/o informático (sobre soporte magnético). En este caso la información se guarda en el "Servidor" de AVAPACE.

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 21 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Para acceder a los documentos en formato informático se disponen de códigos de acceso. Estos códigos son asignados por Gerencia.

Diariamente se realiza una copia de seguridad en formato DAT de todos los datos almacenados en el servidor.

El archivo y conservación de los documentos que forman el sistema de la calidad se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento de "Control de la documentación", PR4201.

El archivo y conservación de los registros del sistema de la calidad se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento PR4201.

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

AVAPACE evidencia la conformidad de los servicios que presta mediante el seguimiento y medición de las características definitorias de los mismos. Los planes de control disponibles y los medios de medición aplicados permiten este seguimiento.

La propia naturaleza de los sistemas utilizados para el seguimiento y medición de los indicadores no hacen necesaria la necesidad de calibración, o verificación, así como ningún ajuste o protección contra ajustes, daños o deterioros durante su aplicación.

4.5.- Medición, análisis y mejora

AVAPACE ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestran la conformidad de los servicios prestados, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

AVAPACE identifica como clientes a:

Personas Usuaris
Famílias
Administración

Y realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de AVAPACE, así como su satisfacción con los servicios recibidos.

Se ha determinado que la satisfacción de la persona usuaria se mida directa e indirectamente:

La medición directa se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento PR8201; Medición de la satisfacción del cliente.

La medición indirecta se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se realiza siguiendo lo indicado en el procedimiento PR8202; Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.

Seguimiento y medición de procesos

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 22 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

El seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad incluidos en el apartado 4.4 del presente Manual se realizan según se indica a continuación.

Para estos procesos se ha definido el plan de control PC82AP que recoge características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación, cuya consecución demuestra la capacidad de dichos procesos para alcanzar los resultados previstos.

El plan de control tendrá la misma estructura que los planes de control asociados a los procesos de prestación de los servicios desarrollados más arriba (PC82AC, PC82DN, PC82AA, PC82SE y PC82BA).

Como norma general, para el seguimiento y medición de los procesos se trabajará con criterio de autocontrol.

Cuando se determine que un proceso no cumple los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR8301: Gestión de no conformidades.

Seguimiento y medición de los servicios

AVAPACE ha definido una serie de características para todos sus servicios para verificar su idoneidad. Cada especificación de servicio recoge en detalle las características de calidad a considerar.

La sistemática para el seguimiento y medición de estos parámetros se recoge en el Plan de Control PC82SP que recoge características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación.

El Plan de Control tendrá la misma estructura que los planes de control asociados a los procesos de prestación de los servicios desarrollados más arriba (PC82AC, PC82DN, PC82AA, PC82SE y PC82BA).

Para otorgar la calificación de conformidad a los servicios sólo se considerarán las características recogidas en este plan de control.

El Responsable de calidad otorga la aprobación final de los servicios.

La evidencia de conformidad de los servicios y su aprobación por parte del Responsable de calidad se documenta en los registros:

MD82REGE
MD82REDI
MD82RETS

Cuando se determine que un servicio no cumple los requisitos especificados se actuará según lo indicado en el procedimiento PR8301: Gestión de no conformidades.

Auditoría interna

AVAPACE realiza a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con:

Las disposiciones planificadas.
Los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001

	MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		MC	
		REV. 3	Página 23 de 25
		APROBADO: O.C.	01/09/2021

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, y si se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Para ello, las auditorías internas de la calidad se realizan según se indica en el procedimiento PR8203 que desarrolla las siguientes líneas básicas:

Las auditorías se programan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Anualmente se audita todo el sistema de gestión. Cada auditoría se planifica considerando: los objetivos y alcance de la auditoría; metodología y criterios a utilizar; componentes del equipo auditor; identificación de áreas a auditar; fechas de realización y agenda de las sesiones.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.

El cargo directivo responsable del área que ha sido auditado se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

En las actividades de seguimiento de las auditorías se verifica y se registra la implantación y la eficacia de las acciones tomadas.

Se informa a Gerencia de AVAPACE de los resultados de las auditorías para que lleve a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad.

Gestión de las no conformidades

AVAPACE asegura que no se utilizan productos/servicios comprados, ni se ejecutan procesos, ni se prestan servicios, todos ellos no conformes con los requisitos especificados, ni se producen otro tipo de desviaciones de forma intencionada; para ello, el control se realiza según lo indicado en el procedimiento PR8301.

Dicho procedimiento desarrolla los aspectos siguientes:

Se identifican y controlan los procesos, servicios y productos/servicios comprados no conformes, así como las desviaciones que impliquen una no conformidad.

Se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades.

Se toman acciones reparadoras para eliminar la no conformidad y sus efectos.

Se toman, cuando procede, acciones correctivas para tratar las causas de la no conformidad y evitar su repetitividad.

Se define cómo disponer de los productos/servicios comprados no conformes para impedir su utilización o aplicación originalmente prevista.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente. Una vez tratada la no conformidad el proceso, curso o producto/servicio comprado se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
		<p>MC</p>	
		<p>REV. 3</p>	<p>Página 24 de 25</p>
		<p>APROBADO: O.C.</p>	<p>01/09/2021</p>

Cuando se detecta una no conformidad después de:

Haber finalizado el servicio,
 Haber utilizado el producto/servicio comprado,
 Haberse ejecutado completamente el proceso,

Se toman acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

Análisis de datos

Se han determinado, y se recopilan y analizan, los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras en su eficacia.

Los datos que se consideran son aquéllos que provienen de las siguientes fuentes:

Verificación en recepción.
 Seguimiento y medición de servicios y procesos.
 Auditorías.
 Sugerencias, quejas y reclamaciones.
 Medición de la satisfacción del cliente.

El análisis de estos datos permite obtener información sobre:

La satisfacción del cliente.
 La conformidad de los servicios y productos/servicios adquiridos.
 Capacidad de los procesos.
 Oportunidades de mejora.
 Idoneidad de los proveedores.

Mejora

AVAPACE ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su Sistema de Gestión.

La mejora se gestiona a través del Plan Anual de Gestión donde se identifican las oportunidades de mejora y se planifica su gestión.

Las oportunidades y actividades de mejora se detectan mediante la utilización y gestión de:

La Misión y políticas (política y objetivos de la calidad).

El análisis de datos provenientes de:

- Gestión de compras y proveedores.
- Seguimiento y medición de procesos y servicios.
- Auditorías.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión del Sistema por parte de la Gerencia.

Acciones correctivas

AVAPACE analiza las causas de las no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR8301, que recoge las líneas básicas definidas a continuación:

Las acciones correctivas que se inician para eliminar las causas de las no conformidades son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que se deriven.

Las no conformidades identificadas (incluyendo las reclamaciones de los clientes) son revisadas, y se evalúa y determina la necesidad de adoptar acciones correctivas.

Se investigan y determinan las causas de las no conformidades relativas a servicios, procesos y productos/servicios comprados.

Se impulsa la participación de las personas implicadas en el análisis de causas y determinación de acciones correctivas.

Se determinan e implantan las acciones correctivas necesarias. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Se realiza un seguimiento para asegurar la ejecución y la eficacia de las acciones correctivas.

Los resultados de las acciones tomadas son registrados.

Acciones preventivas

AVAPACE analiza las causas de las potenciales no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de prevenir su ocurrencia.

Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR8301, que recoge las líneas básicas definidas a continuación:

Las acciones preventivas que se inician para prevenir la ocurrencia de las no conformidades son proporcionales a la magnitud de los problemas previstos y a los riesgos que se deriven.

Se determinan las no conformidades potenciales y se evalúa la necesidad de actuar.

Se investigan y determinan las causas de las no conformidades potenciales relativas a servicios, procesos y productos/servicios comprados.

Se impulsa la participación de las personas implicadas en el análisis de causas y determinación de acciones preventivas.

Se determinan e implantan las acciones preventivas necesarias. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Se realiza un seguimiento para asegurar la ejecución y la eficacia de las acciones preventivas.

Los resultados de las acciones preventivas son registrados.

A continuación se adjuntan los **Anexos** mencionados en este **MC**.

Anexo A: Índice

Anexo B: mapa de procesos

Anexo C: Política de calidad

Anexo D: Organigrama

Anexo E: Declaración de autoridad

Anexo F: Misión