



MANUAL DE CALIDAD

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
FECHA	EDICIÓN	DESCRIPCIÓN / MODIFICACIONES
07/03/2019	00	Creación del documento

Aprobado por Dirección

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 2 de 20 Ed.: 01

“Declaración de propiedad del Manual de la Calidad”

El presente Manual de la Calidad es propiedad de Vivienda Llar L'Albor (Asociación PRODISA). No está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización escrita de la entidad.

Los poseedores de copias controladas de este Manual de Calidad, recibirán oportuna información de aquellos cambios que se produzcan, como consecuencia de las revisiones a las que se someta el mismo. A la aparición de una nueva edición será necesaria la sustitución del ejemplar caducado.

Asimismo la organización propietaria se reserva el derecho de requerir la devolución de este ejemplar del Manual, si concluye la situación para la que es aplicable.

Este Manual es de difusión restringida, por lo que no se permite su cesión o consulta a personas no autorizadas por la entidad.

El poseedor de la presente copia controlada ha aceptado quedar comprometido a su devolución en el caso de que así le fuera demandado por la organización.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 3 de 20 Ed.: 01

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	5
1.1 Objeto del manual	5
1.2 Alcance del sistema de gestión de calidad	5
1.3 Normas para consultas.....	5
2. Presentación y contexto de la asociación.....	6
3. Identificación y necesidades y expectativas de partes interesadas	7
3.1 Planificación de la realización del servicio	9
3.2 Procesos relacionados con el cliente (personas usuarias)	9
3.3 Compras	9
3.4 Propiedad del cliente	9
4. Enfoque basado en procesos	10
5. Referencia a los procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad	12
5.1 Manual de Calidad.....	13
5.2 Control de los documentos	13
5.3 Control de los registros	13
6. Liderazgo y compromiso.....	14
6.1 Compromiso de dirección	14
6.2 Enfoque al cliente (personas usuarias)	14
6.3 Objetivos de Calidad y planificación	14
6.4 Responsabilidad y autoridad.....	15
6.5 Revisión por la dirección	15
7. Organigrama y responsabilidades.....	15
8. Comunicación interna y externa	17
9. Política de calidad	17
10. Gestión de recursos.....	19
10.1 Provisión de recursos	19
10.2 Recursos humanos	19
10.3 Infraestructura	19
10.4 Ambiente de trabajo	20

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 4 de 20 Ed.: 01

11. Medición, análisis y mejora	20
11.1 Generalidades	20
11.2 Satisfacción del cliente (personas usuarias).....	20
11.3 Auditorías internas	20
11.4 Control de no conformes	20
11.5 Mejora continua	20

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 5 de 20 Ed.: 01

1. Introducción

1.1 Objeto del manual

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto describir las disposiciones aplicables tomadas por la Vivienda Llar L'Albor para:

- Obtener y asegurar la calidad de la prestación del servicio, demostrando así su capacidad para satisfacer los requisitos de sus partes interesadas y los requisitos reglamentarios aplicables.
- Conseguir la satisfacción de las partes interesadas mediante la aplicación efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos de mejora continua y la prevención de no conformidades.
- Dar visibilidad a terceras partes del Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de su certificación.
- Establecer y describir el Sistema de Gestión de Calidad de Vivienda Llar L'Albor basado en la Norma ISO 9001:2015.

El campo de aplicación del Manual de la Calidad, son todas las actividades realizadas por Vivienda Llar L'Albor que se encuentran relacionadas en este documento y que son acordes con la Norma Internacional ISO 9001: 2015 "Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos", salvo las exclusiones que se identifican en este propio manual.

1.2 Alcance del sistema de gestión de calidad

El alcance del Sistema de gestión de Calidad aplica a las actividades, servicios y procesos realizados en el hogar Vivienda Llar L'Albor, perteneciente a la Asociación PRODISA, dirigidas a las personas usuarias que viven en el recurso ubicado en el municipio de Albuixech, no aplicando los procesos relativos a la Asociación.

EXCLUSIONES:

Las exclusiones establecidas en este manual en relación con la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 son las siguientes:

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios: los servicios objeto del Sistema de Gestión de Calidad no desarrollan actividades de "diseño y desarrollo" de los servicios, ya que no resultan necesarias para quienes los gestionan ni para satisfacer las necesidades del cliente.

1.3 Normas para consultas

- UNE-EN ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos (ISO 9001:2015)
- UNE-EN ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad–Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015).
- ORDEN DE 2006 de la Consellería de Bienestar Social, por la que se modifica la orden de 9 de abril de 1990, de la Consellería de Trabajo y Seguridad Social sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 6 de 20 Ed.: 01

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- DOC. LEG. 05 LEY ORGÁNICA 15/1999, DE 13 DE DICIEMBRE, de protección de datos de carácter personal.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de datos de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Reglamento De Régimen Interno de Vivienda Llar L'Albor.
- Estatutos de Asociación PRODISA.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 5/1997 de 25 de junio por las que se regula el sistema de servicios sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 181/2017 de 17 Noviembre del Consell (DOCU N.º 8197) donde se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales por entidades de iniciativa social.
- Orden 8/2017 del 6 Octubre por la que se convocan subvenciones dirigidas a la realización de programas de interés general para atender a fines de carácter social
- Ley 172003 de 10 de Abril, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.
- Ley 39/2006 de la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia
- Orden 22 de Abril del 2004 de Conselleria por la que se regula las convocatorias de ayudas a proyectos en materia de equipos y tecnología para facilitar el acceso a la sociedad de información de personas con discapacidad.
- Decreto 91/2002 de 30 mayo sobre registro de los titulares de actividades de acción social
- Ley Orgánica 8/2015 de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia

2. Presentación y contexto de la asociación

Vivienda Llar L'Albor es una vivienda funcional permanente para siete personas con diversidad funcional psíquica y física, todos ellos de Grado3 Nivel II, con grados de discapacidad entre el 79% y el 98% con muchas necesidades asistenciales.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 7 de 20 Ed.: 01

Las personas usuarias tienen plaza en un recurso de día externo en el cual realizan actividades para mejorar la calidad de su autonomía personal, además, participan en salidas y actividades lúdicas en un centro de Ocio. Estos centros tienen como finalidad facilitar la normalización de sus vidas. También participan en la

Las aficiones, gustos y necesidades de las personas usuarias determinan el día a día de la Vivienda: ratio, horarios, compras, actividades...

Los familiares y amigos participan en la cotidianidad de la Vivienda cada uno según su grado de implicación.

El recurso, que funciona desde Octubre del 2003, está formado por 4 monitores, un profesional de cocina a media jornada y un profesional de limpieza a media jornada. Con estos recursos tenemos se cubren vacaciones, bajas, fines de semana y festivos.

En estos 12 años se ha trabajado mucho y se ha mantenido prácticamente la misma plantilla y las mismas personas usuarias, lo que ha convertido a la Vivienda Llar L'Albor en un núcleo de convivencia cohesionado con relaciones afectivas y efectivas que garantizan a las personas usuarias una vida digna y feliz. Esto es todo un triunfo teniendo en cuenta que las personas usuarias de las que tratamos tienen graves problemas de comunicación. Nuestras personas usuarias se conocen, se tienen en cuenta, se cuidan y lo que es más sorprendente: se entienden.

La continuidad en el tiempo de trabajadores/as y personas usuarias favorece el desarrollo de programas individuales a largo plazo efectivos que incluyen la adquisición de hábitos, habilidades para actividades de la vida diaria básicas e instrumentales, integración y normalización.

Nuestras personas usuarias disfrutan de programas de Ocio y disfrutan de vacaciones de verano y de una o dos salidas durante el fin de semana al año. Participan en actividades culturales de la comarca, del pueblo y de "Noches a la fresca" de verano con el vecindario.

El contexto en donde se desarrollan las actividades de Vivienda Llar L'Albor es analizado regularmente teniendo en cuenta los factores externos e internos que pudieran afectar a su capacidad para ser una Vivienda que funciona como un hogar para nuestras personas usuarias dentro de la Asociación PRODISA (alcance o servicios).

Del análisis de las interrelaciones entre cada uno de dichos factores se obtienen conclusiones que permiten establecer estrategias para el mantenimiento de la mejora continua de la Vivienda. El estudio de estas características figura en el Diagnóstico del Contexto mediante la herramienta DAFO, lo que facilita el establecimiento de sus propias acciones de mejora, y se detalla en el Informe de revisión anual del sistema realizado según PRO.06 Mejora.

3. Identificación y necesidades y expectativas de partes interesadas

Vivienda Llar L'Albor, perteneciente a la Asociación PRODISA, desarrolla sus actividades orientándose a satisfacer los intereses de todas sus partes interesadas: personas usuarias, familiares y/o tutores legales, Consellería de Igualdad y Políticas inclusivas, Centro de día Nuestros Hijos, asociaciones o entidades socias colaboradoras, administraciones públicas o

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 8 de 20 Ed.: 01

entidades privadas financiadoras, otros recursos de servicios sociales, proveedores y el equipo de profesionales.

El conocimiento de las necesidades de estos colectivos deriva de la necesidad de descubrir oportunidades, obtener nuevos conocimientos o recursos, desarrollar y asimilar nuevas acciones de mejora, trabajar en red y colaborar conjuntamente.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la Vivienda que se han identificado, y que se revisan anualmente en el Informe de Revisión por Dirección (PRO.06 Mejora) son las siguientes:

Administraciones públicas y otros recursos (Consellería y Centro de día)

- Que las derivaciones sean adecuadas al recurso.
- Que la Vivienda gestione bien sus procesos y que mejore continuamente.
- Que se realicen correctamente los trámites administrativos respectivos a las personas usuarias.
- Que se lleven a cabo los diferentes programas, servicios y actividades previstos para el recurso, así como atender las necesidades sociales, asistenciales, psicológicas de las personas.
- Que se registre y se conserve toda la información documentada de las personas usuarias.
- Aumento de confianza en la Vivienda.
- Protección de los derechos de las personas usuarias.
- Mantener una fluidez de comunicación de forma continua.

Vivienda Llar L'Albor:

- Obtener resultados económicos de sus operaciones manteniendo relaciones cordiales con los diferentes grupos de interés.
- Control de las actividades, programas, protocolos, etc.
- Eficiencia y efectividad en general en el recurso.
- Mantener una buena imagen externa.
- Identificar el cumplimiento de los objetivos y llevar a cabo las acciones pertinentes para alcanzarlos.

Personas usuarias:

- Que los servicios de la Vivienda se mejoren de forma continua y se adapten a sus necesidades reales.
- Conocer sus derechos y obligaciones en la Vivienda.
- Que la gestión de los procesos se traduzca en un buen servicio orientado al cumplimiento de sus expectativas.
- Incrementar la participación en actividades de carácter comunitario y la socialización.
- Que las instalaciones y equipos de la Vivienda sean adecuados a la prestación del servicio y cumplan con sus expectativas.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 9 de 20 Ed.: 01

- Percibir calidad en los servicios y en la atención recibida.

Equipo de profesionales:

- Tener una guía general de actuación donde se enmarque su actividad profesional.
- Tener toda la documentación en orden y en fácil acceso.
- Obtener información relevante que les permita tomar acciones eficaces para lograr el aseguramiento de calidad en la prestación del servicio.

Proveedores, empresas subcontratadas y entidades colaboradoras/financiadoras:

- Trabajo en equipo orientado a entablar, mantener y desarrollar relaciones a largo plazo con proveedores que ofrezcan materias primas y/o insumos de calidad.
- Que se sigan los procedimientos y requisitos marcados, así como se muestre una evidencia de los mismos.

3.1 Planificación de la realización del servicio

La Vivienda Llar L'Albor tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la prestación del servicio. En dicha planificación se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos.
- Registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio cumplen con los requisitos del cliente.
- Actividades de inspección y control del servicio.
- Objetivos de calidad y requisitos para el servicio.

3.2 Procesos relacionados con el cliente (personas usuarias)

- Revisión de los requisitos del servicio antes de su aceptación.
- Comunicación con las personas usuarias y familiares y/o tutores legales, aportando información sobre el servicio de la Vivienda, resolviendo consultas y atendiendo a sus quejas o reclamaciones.

3.3 Compras

Vivienda Llar L'Albor ha documentado el procedimiento PRO.02 Compras y contratación de servicios externos, para:

- Controlar los gastos derivados de las actividades propias de la vivienda.
- Verificar los productos y servicios comprados.
- Indicar cuándo hay que volver a suministrar los servicios, antes de que se agoten.
- Seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores externos con los que se trabaja.

3.4 Propiedad del cliente

Vivienda Llar L'Albor trata y protege los datos personales de las personas usuarias, personal y demás partes interesadas según la normativa vigente del Reglamento de Protección de Datos, los cuales son suministrados para su utilización para la prestación del servicio.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 10 de 20 Ed.: 01

En el caso de que se produjese cualquier deterioro o daño en los servicios prestados a la persona usuaria, será necesario informarla y solucionar la incidencia inmediatamente, tal y como sea exigido por la ley aplicable vigente.

4. Enfoque basado en procesos

Están identificados los procesos necesarios para el desarrollo de las actividades en cada una de las unidades de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

En la descripción de dichos procesos se citan:

- El objeto de los procesos.
- El alcance de los procesos.
- La identificación de sus responsables.
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso.
- Entradas y salidas del proceso.
- La descripción del procedimiento operativo que regulan su funcionamiento.
- Los riesgos y oportunidades de mejora del procedimiento.
- Los indicadores de medición del proceso.
- Los registros que se generan.
- Normativa y requisitos de referencia.

Tipos de procesos:

Reciben el nombre de **Procesos Esenciales** aquellos que componen el alma y la razón de ser de la Vivienda. Son los que justifican la razón de su existencia y son clave para la misma y para sus personas usuarias.

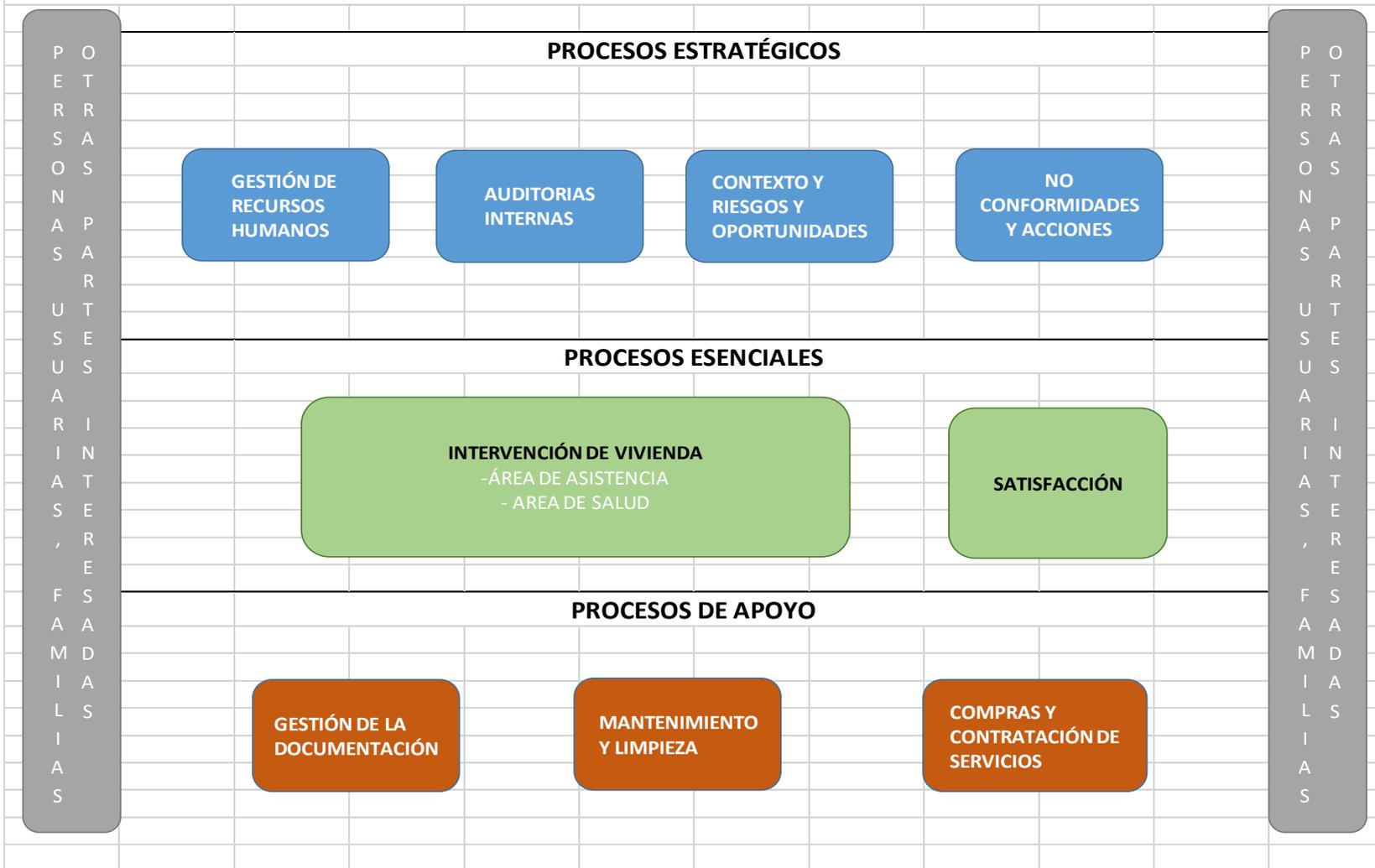
Se denominan **Procesos de Apoyo** a los que facilitan el soporte necesario para el correcto desempeño de los Procesos Esenciales y sin los cuales el funcionamiento de aquellos sería imposible. Actividades como compras, mantenimiento y otras similares forman parte de este conjunto de procesos.

Por último, los **Procesos Estratégicos** son los que actúan como catalizadores para disparar el funcionamiento de los esenciales. No están, por consiguiente, directamente implicados en las actividades que podríamos llamar “operativas” pero marcan el camino para el correcto desarrollo de estas.

Seguidamente se muestra el Mapa de Procesos de Vivienda Llar L'Albor:



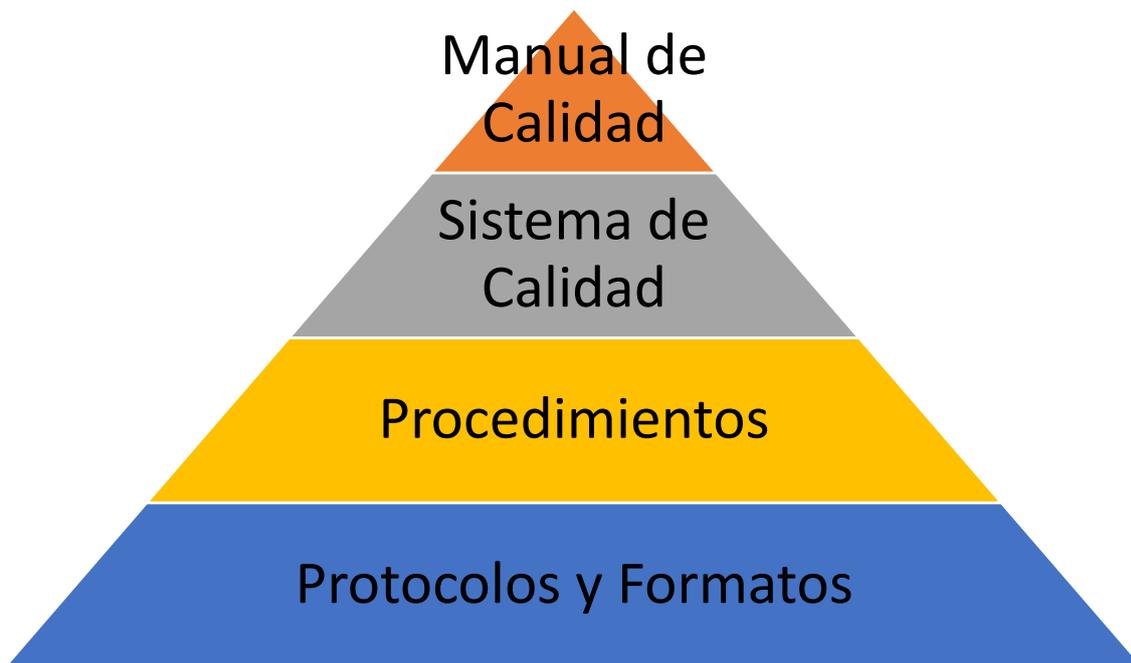
MAPA DE PROCESOS DE VIVIENDA LLAR L'ALBOR



5. Referencia a los procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad

Vivienda Llar L'Albor tiene establecido, documentado, implementado y actualizado un Sistema de Gestión de Calidad, ofreciendo sus servicios, basados en la mejora continua, para aumentar su eficacia, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

La estructura de la documentación de la organización se compone de la siguiente forma:



Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes:

Tipo	Código	Documento
Estratégicos	PRO.01	Gestión de la documentación
Apoyo	PRO.02	Compras y contratación de servicios externos
Apoyo	PRO.03	Mantenimiento y limpieza
Estratégicos	PRO.04	RRHH
Esencial	PRO.05	Satisfacción
Estratégicos	PRO.06	Mejora
Estratégicos	PRO.07	No conformidades y AC
Estratégicos	PRO.08	Auditoria interna
Esencial	PRO.09	Intervención vivienda
Protocolo	PRT.CNH	Coordinación Centro de día Nuestros hijos
Protocolo	PRT.FAM	Información y participación familias
Protocolo	PRT.COM	Atención en el comedor
Protocolo	PRT.HIG	Higiene y aseo personal
Protocolo	PRT.EST	Coordinación de estancias de ocio
Protocolo	PRT.CSS	Coordinación con servicios sanitarios

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 13 de 20 Ed.: 01

Protocolo	PRT.MED	Gestión de medicación
Protocolo	PRT.ACC	Actuación ante accidentes
Protocolo	PRT.CAI	Prevención de caídas
Protocolo	PRT.HID	Equilibrio hídrico
Protocolo	PRT.HOS	Hospitalización
Protocolo	PRT.FAL	Fallecimiento en la vivienda
Estratégicos	PRO.10	Contexto y riesgos y oportunidades de mejora

La documentación del Sistema de Gestión de la calidad de la Vivienda incluye:

- Una declaración documentada de la política de calidad, organigrama, Mapa de procesos y de los objetivos e indicadores.
- Un manual de Gestión de la Calidad, donde queda recogido el alcance del sistema.
- Los procedimientos documentados requeridos por la ISO 9001:2015.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el Sistema y con los requisitos de la norma de referencia.
- Otros documentos necesarios para demostrar la conformidad con el Sistema y con los requisitos de la norma.

5.1 Manual de Calidad

El Manual de Calidad establecido por Vivienda Llar L'Albor incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Referencias a los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo la vivienda se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la calidad.

5.2 Control de los documentos

Vivienda Llar L'Albor controla cada uno de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión en el procedimiento PRO.01 Control de documentación, en el que se recogen las siguientes pautas:

- Asegurarse de que los documentos sean adecuados antes de que sean emitidos.
- Asegurarse de que se detecten cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Revisar y actualizar los documentos en el caso de que haya que aprobarlos nuevamente.
- Controlar que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

5.3 Control de los registros

Vivienda Llar L'Albor se encarga de establecer y mantener los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de acuerdo a los requisitos establecidos en el procedimiento PRO.01 Control de documentación.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 14 de 20 Ed.: 01

Los registros se identifican por su propio nombre que coincide con el nombre del encabezado del formato de registro. Dichos registros son legibles, están identificados, se protegen y controlan para su recuperación.

6. Liderazgo y compromiso

6.1 Compromiso de dirección

Dirección asume el compromiso de demostrar con evidencias su interés en el desarrollo y mejora del Sistema de calidad para lo que:

- Se asegura de que los requisitos de las partes interesadas son conocidos y existe seguridad de que pueden cumplirse antes de establecerse compromiso alguno con los mismos.
- Establece una política de la calidad que sirve de marco de referencia para el sistema de calidad.
- A partir de esta política establece un plan anual con objetivos reales, medibles y coherentes, con plazos específicos para su consecución.
- Efectúa de forma regular las revisiones del funcionamiento del sistema de calidad con objeto de analizar su grado de avance y cumplimiento y permitir así adoptar las acciones de mejora que se estimen convenientes.
- Analiza regularmente las necesidades de recursos a fin de asegurar que los planes y objetivos no puedan verse comprometidos.
- Se encargara de comunicar a todas las personas trabajadoras, mediante los canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades de personas usuarias y demás partes interesadas, desarrollando una política y objetivos coherentes con la situación de la Vivienda.
- Además, es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.
- Dirección comunican su compromiso con el presente SGC, así como la importancia de satisfacer tanto los requisitos de la persona usuaria como los legales y reglamentarios, guardando evidencia del mismo en los documentos del sistema.

6.2 Enfoque al cliente (personas usuarias)

La Vivienda ha diseñado y establecido el Sistema de Gestión de calidad, teniendo en cuenta los requisitos de las personas usuarias, la comunicación con las mismas y la medición de su satisfacción.

6.3 Objetivos de Calidad y planificación

Los objetivos de calidad quedan documentados en el PRO.06 Mejora, realizando un seguimiento de los mismos y siendo coherentes con la Política de Calidad, medibles y establecidos en los niveles relevantes de la organización. Los objetivos de calidad son renovados anualmente y se encuentran archivados como documento del Sistema.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 15 de 20 Ed.: 01

Dirección planifica el Sistema de Gestión de la calidad para asegurar la consecución de los objetivos propuestos y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los de las personas usuarias, para lo cual se deja el registro de cumplimiento y seguimiento según PRO.06 Mejora, en apartado de objetivos y seguimiento de indicadores.

Cualquier cambio producido en este Sistema será para su mejora, para asegurarse así de su correcto funcionamiento.

La planificación y revisión del Sistema de Gestión de Calidad se realizan a través del Informe de Revisión por dirección según el PRO.06 Mejora.

6.4 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades quedan definidas en Vivienda Llar L'Albor según lo dispuesto en los procedimientos documentados del sistema.

Así tiene definidas responsabilidades y competencias para todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide sobre la calidad.

Dirección asume así mismo, ser responsable de Calidad, quien asume el cargo de Responsable y tiene la responsabilidad y autoridad, entre otras no derivadas de este cargo, para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a Junta Directiva sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de la persona usuaria en todos los niveles de la Vivienda.

6.5 Revisión por la dirección

Dirección, a intervalos anuales, como máximo, revisa por completo el Sistema de Gestión de Calidad, asegurándose su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora.

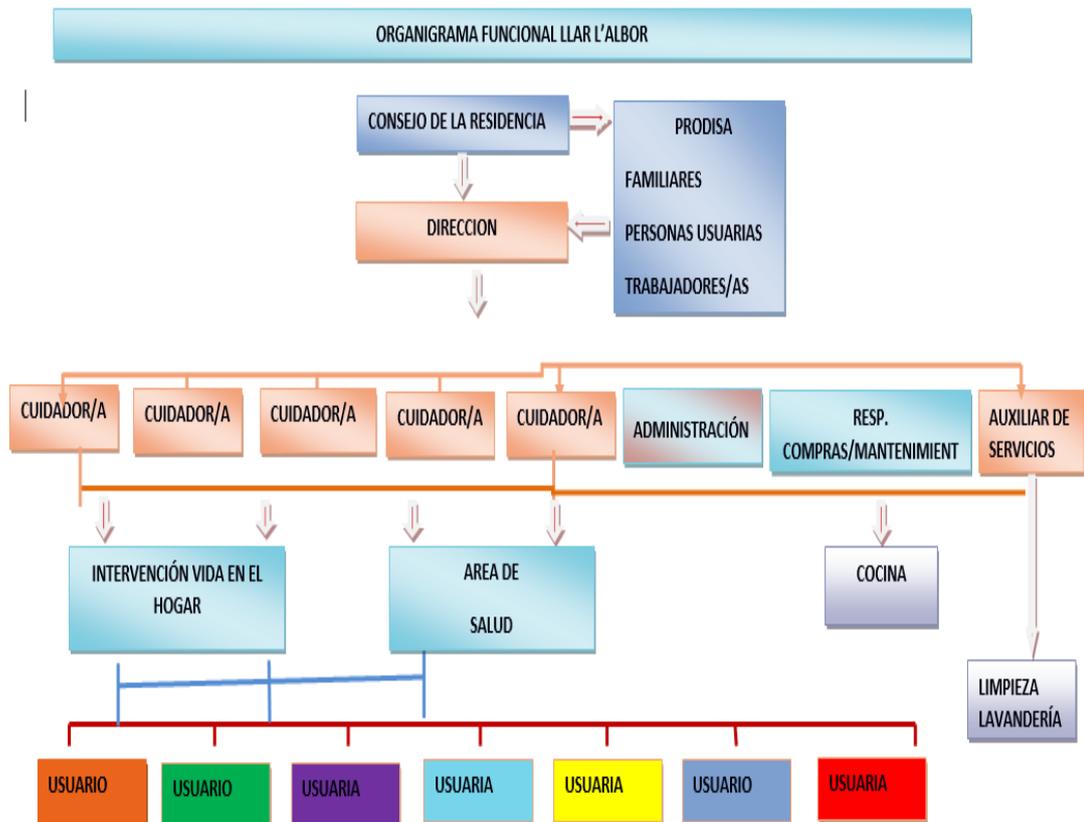
En dicha revisión se integra la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el SGC.

En el Informe de Revisión por la Dirección se ha especifican las revisiones y mejoras a seguir para asegurar la idoneidad, eficacia y mejora continua del sistema, teniendo siempre presente los requisitos de las personas usuarias.

Los resultados de la medición estarán plasmados en Informe de revisión por dirección, donde también se contemplaran las mejoras para implementar que garanticen el cumplimiento de la política de calidad y el mantenimiento del SGC.

7. Organigrama y responsabilidades

La estructura de las distintas áreas que componen la Vivienda Llar L'Albor está contenida en el siguiente organigrama y las responsabilidades de cada cargo están descritas en cada uno de los procedimientos documentados del sistema.



	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 17 de 20 Ed.: 01

8. Comunicación interna y externa

Vivienda Llar L'Albor dispone de un flujo de comunicación activo a través de reuniones, llamadas telefónicas y emails tanto con carácter interno como externo.

La comunicación externa es una parte importante de la Vivienda, debido a que está en continuo contacto con todas sus partes interesadas: personas usuarias, familiares y amigos, Centro de día Nuestros hijos, CIPI, recursos privados o públicos, otros organismos públicos, también a través de emails, llamadas telefónicas y reuniones periódicas.

Por supuesto, una parte fundamental es su comunicación directa con las personas usuarias de los servicios y actividades, con quienes se establece una continua comunicación durante el desarrollo de las propias actividades, reuniones, actuaciones o acciones individuales o grupales, debido a que las personas trabajadoras se encuentran en su propio hogar.

Respecto a la comunicación externa y el trabajo en red con entidades públicas y privadas, existiendo un flujo de comunicación continuo via whatsapp, email..., con reuniones periódicas establecidas periódicamente y en los casos que resulta necesario, además de difusión activa de información por parte de la entidad a través de Redes Sociales (Facebook Prodisa LAlbor)

La comunicación interna de todo el equipo de profesionales se produce principalmente a través de reuniones, llamadas telefónicas, emails y mensajería móvil. Se establecen reuniones periódicas con la totalidad de la plantilla mensualmente.

9. Política de calidad

Dirección de la Vivienda Llar L'Albor, como responsable final de la Política de Calidad definida, manifiesta su firme propósito de implantar y mantener constantemente actualizado un Sistema de Gestión de Calidad, que garantice la calidad de las actividades que se desarrollan en la Vivienda Llar L'Albor.

La presente Política de calidad tiene como objetivo ofrecer un servicio de calidad y mejorar la calidad de vida de las personas usuarias de la Vivienda, así como satisfacer sus necesidades y merecer la confianza de sus familiares y personas asociadas, además de facilitar la normalización de las personas usuarias que habitan en ella. La Vivienda Llar L'Albor está inscrita y subvencionada por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas (n.º 2289 de Registro de Centros de Acción Social de la Comunidad Valenciana).

Los principios básicos y valores que fundamentan nuestra acción son:

- Que la mejora de la calidad sea un compromiso tanto por parte de Dirección como de cada una de las personas profesionales que trabaja en la Vivienda.
- Ofrecer un servicio especializado e individualizado teniendo en cuenta siempre los criterios de eficacia, eficiencia y ética profesional para alcanzar el bienestar y el máximo desarrollo de las personas usuarias ofreciéndoles un hogar funcional permanente.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL CALIDAD	Página 18 de 20 Ed.: 01

- Proporcionar a través de la gestión de la Vivienda, los apoyos necesarios que estén a su alcance para que la persona con diversidad funcional se potencie al máximo, siendo protagonista de su propia vida y buscando la máxima autonomía posible.
- Cumplir con la legislación y reglamentación aplicable al centro y velar por su estricto cumplimiento.
- Facilitar a las personas usuarias todos los apoyos y recursos que estén a nuestro alcance para normalizar y mejorar su calidad de vida.
- Desarrollar con transparencia sus objetivos al servicio de las personas usuarias, sus familiares y/o tutores y otras partes interesadas.
- Conseguir una cultura de mejora a través de la Gestión permanente de los procesos.
- Velar por la satisfacción y cumplimiento de necesidades y expectativas tanto de los requisitos de las personas usuarias y sus familiares y/o tutores, como de otras partes interesadas como administraciones públicas y otros recursos de profesionales.
- Asegurar la evaluación periódica del Sistema de Gestión de Calidad como sistema de análisis de riesgos y oportunidades de mejora de los procesos.
- Establecimiento periódico de objetivos de calidad e indicadores que permitan la existencia de un proceso de mejora continua de la calidad.
- La Vivienda Llar l'Albor se compromete mediante el establecimiento de estos principios anteriores, al cumplimiento de:
 - Cumplir con los requisitos establecidos en su sistema de gestión de la calidad.
 - Revisar los procedimientos desarrollados en la entidad y realizar las mejoras oportunas.
 - Fomentar la implicación y concienciación del personal de la Vivienda en el sistema de gestión de la calidad.
 - Potenciar un sistema de gestión de la calidad flexible para poder adaptarse a las nuevas necesidades.
 - Establecer canales de participación con las personas usuarias y familiares para poder cubrir las demandas o necesidades manifestadas.
 - Fomentar las buenas prácticas con el fin de mejorar los servicios.
 - Enfocar las mejoras hacia un análisis y toma de acciones correctivas y preventivas.

El sistema de Gestión de la Calidad se encuentra definido en el Sistema documental y en los procesos y procedimientos asociados, siendo todos estos documentos de obligado cumplimiento para el equipo de profesionales.

Dirección de Vivienda Llar l'Albor, asume como propios los objetivos y principios establecidos en esta política de calidad, comprometiéndose a proporcionar todos los recursos necesarios para conseguir su cumplimiento.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL	Página 19 de 20
	CALIDAD	Ed.: 01

10. Gestión de recursos

10.1 Provisión de recursos

Dirección tiene identificados y proporciona los recursos humanos y materiales suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y mejorarlo, y para aumentar la satisfacción de las personas usuarias mediante el cumplimiento de sus requisitos.

10.2 Recursos humanos

Todo el personal de Vivienda Llar L'Albor que realiza trabajos que puedan afectar a la calidad del servicio, debe ser competentes sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La vivienda garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen, para lo cual establece el PRO.04 RRHH, estas serán registradas en el REG.04.03 Plan de formación. La eficacia de las acciones tomadas será evaluada en el formato REG.04.04 Ficha de personal.

Se mantienen los registros apropiados que demuestren la competencia y formación de este personal.

Vivienda Llar L'Albor tiene definidos en sus procedimientos de recursos humanos, los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre el servicio ofrecido.

10.3 Infraestructura

Vivienda Llar L'Albor posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de los servicios que ofrece. La sistemática para mantener la infraestructura viene descrita en el PRO.03 Procedimiento de Mantenimiento y limpieza, y el plan de seguimiento y medición en el REG.3.02 Plan de mantenimiento preventivo, esto incluye:

- Todos los equipos y maquinaria de la vivienda
- Radiadores
- Equipo informático
- Extintores.
- Vehículo de transporte (furgoneta)

Es responsabilidad de Dirección de asegurar que los equipos existentes así como toda la infraestructura y espacio del centro son adecuados.

Esto incluye también el control las actividades de los servicios subcontratados.

	VIVIENDA LLAR L'ALBOR	Fecha: 07/03/2019
	MANUAL	Página 20 de 20
	CALIDAD	Ed.: 01

10.4 Ambiente de trabajo

Vivienda Llar L'Albor dispone de un ambiente de trabajo agradable y óptimo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado a las personas usuarias. La Vivienda Llar L'Albor ha dispuesto unos recursos que garantizan unas condiciones adecuadas a las personas trabajadoras.

Vivienda Llar L'Albor tiene establecidos unos canales de comunicación directa entre el personal y coordinación haciendo uso de llamada telefónica o mensajería móvil, así como de forma presencial.

11. Medición, análisis y mejora

11.1 Generalidades

Vivienda Llar L'Albor realiza registros de seguimiento, medición, análisis y mejora, los cuales son descritos en el procedimiento PR.06 Mejora para:

- Mejorar continuamente en el servicio prestado a sus personas usuarias, colaborando a una mayor eficacia del Sistema de Gestión de calidad.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad.

11.2 Satisfacción del cliente (personas usuarias)

La Vivienda Llar L'Albor realiza cuestionarios para evaluar la satisfacción del cliente y así deducir si el servicio ofrecido ha sido acorde o no a los requisitos de los usuarios, según el PRO.05 Satisfacción.

11.3 Auditorías internas

Se realizan mediante el procedimiento PRO.08 Auditorías internas, en el que se explican cuáles son las técnicas y los pasos a seguir para la realización de auditorías internas, con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de la calidad se corresponde con las disposiciones planificadas, requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del Sistema de Gestión de calidad establecidos por la organización.

11.4 Control de no conformes

Vivienda Llar L'Albor ha recogido en el procedimiento PRO.07 No conformidades y acciones correctivas, en el que se definen los controles, las responsabilidades y autoridades para tratar los servicios no conformes y las reclamaciones.

11.5 Mejora continua

Vivienda Llar L'Albor se basa en la mejora continua mediante el uso de la política y objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección de la vivienda.