





**CULTURAS UNIDAS**

C/ Doctor Piga, 5 B - 28012 Madrid - N.R.P.: 585098

**MANUAL DE CALIDAD DE LA ASOCIACIÓN  
CULTURAS UNIDAS PARA CONSEGUIR LA  
CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO.**

**Revisado: 10.01.2018**

CONCEPTO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Carmen Gómez Araque	Elena Romero del Moral	
CARGO	Responsable de Calidad	Presidenta	
FIRMA			

## **0. POLÍTICA DE LA CALIDAD.**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

- 1.1. Objeto y campo de aplicación.
- 1.2. Aplicación
- 1.3. Derecho de uso
- 1.4. Normas de referencia

### **2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- 2.1. Derecho de uso

### **3. DESCRIPCIÓN DE LA ASOCIACIÓN**

- 3.1. Descripción general

### **4. SISTEMA DE APOYO**

- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Requisitos de la documentación
  - 4.2.1. *Generalidades*
  - 4.2.2. *Manual de calidad*
  - 4.2.3. *Control de los documentos*
  - 4.2.4. *Control de los registros*
- 4.3. Documentos referenciados

### **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

- 5.1. Compromiso de la Dirección
- 5.2. Enfoque al usuario/a
- 5.3. Política de la Calidad
- 5.4. Planificación
  - 5.4.1. *Objetivos de la calidad*
  - 5.4.2. *Planificación del Sistema de Gestión de la calidad*
- 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
  - 5.5.1. *Responsabilidad y autoridad*
  - 5.5.2. *Representante de la Dirección*
  - 5.5.3. *Comunicación Interna*
- 5.6. Revisión por la Dirección
  - 5.6.1. *Generalidades*
  - 5.6.2. *Información de entrada para la revisión*
  - 5.6.3. *Resultados de la revisión*
- 5.7. Documentos referenciados

### **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

- 6.1. Provisión de Recursos
- 6.2. Recursos Humanos
  - 6.2.1. *Generalidades*
  - 6.2.2. *Competencia, toma de conciencia y formación*
- 6.3. Infraestructura
- 6.4. Ambiente de trabajo
- 6.5. Documentos referenciados

## **7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

- 7.1. Planificación de la prestación del servicio
- 7.2. Procesos relacionados con el usuario/a
  - 7.2.1. *Determinación de los requisitos relacionados con el servicio*
  - 7.2.2. *Revisión de los requisitos relacionados con el servicio*
  - 7.2.3. *Comunicación con el cliente*
- 7.3. Producción y prestación del servicio
  - 7.5.1. *Control de la producción y de la prestación del servicio*
  - 7.5.2. *Validación de los procesos de prestación del servicio*
  - 7.5.3. *Identificación y trazabilidad*
  - 7.5.4. *Propiedad del cliente*
  - 7.5.5. *Preservación del producto*
- 7.4. Control de los dispositivos de medición y seguimiento
- 7.5. Procedimientos referenciados

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y medición
  - 8.2.1. *Satisfacción del cliente*
  - 8.2.2. *Auditoría Interna*
  - 8.2.3. *Seguimiento y medición de los procesos*
  - 8.2.4. *Seguimiento y medición del servicio*
- 8.3. Control del producto no conforme
- 8.4. Análisis de los datos
- 8.5. Mejora
  - 8.5.1. *Mejora continua*
  - 8.5.2. *Acciones Correctivas*
  - 8.5.3. *Acciones Preventivas*

La Asociación Culturas Unidas tiene por fin el fomento de la comunicación, ayuda y amistad entre las personas que habitan, trabajan o frecuenta la comunidad donde se radica, así como la realización Programas y talleres formativos y de integración social, cultural y laboral que lleven a al prevención del abandono escolar de los menores de los barrios donde nos encontramos de Alcorcón y Madrid, así como la promoción de la integración sociolaboral de los las familias de los menores a los que atendemos.

Para guiar la búsqueda de la excelencia, la Dirección ha decidido implantar la norma ISO 9001 en sus actividades de atención a los menores para que no abandonen sus estudios, así como a toda la unidad familiar para que se inserten socio-laboralmente en su comunidad.

- ✓ Ofrecer unos servicios de calidad a los menores y sus familias que mejoren su calidad de vida y su inserción sociolaboral.
- ✓ Establecer una cultura de mejora continua en la eficacia de nuestros procesos y en nuestra relación con nuestro entorno.
- ✓ Establecer y revisar periódicamente objetivos y metas para medir nuestra evolución en la calidad.
- ✓ Convertir los procedimientos de trabajo en una herramienta para establecer métodos y criterios comunes para todos nuestros trabajadores.



a sido certificada todavía por falta de presupuesto, el procedimiento es de aplicación en la Asociación desde su elaboración y revisión



La Dirección

FECHA DE REVISIÓN: 10.01.2018

## **1. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. Objeto y campo de aplicación.**

El objeto de este Manual es definir y recoger de forma sistemática y ordenada la política, los objetivos, la organización y las directrices que la Asociación Culturas Unidas utiliza durante el desarrollo de su trabajo, con el fin de asegurar la calidad de sus servicios.

El contenido de este Manual afecta a todas las actividades desarrolladas por la Asociación Culturas Unidas dirigidas a la: **“Atención a los menores para que no abandonen sus estudios, así como a toda la unidad familiar para que se inserten socio-laboralmente en su comunidad”**.

### **1.2. Aplicación.**

La Asociación Culturas Unidas teniendo en cuenta la naturaleza de sus servicios considera que no es de aplicación los siguientes apartados de la norma ISO 9001: 7.3. Diseño y/o desarrollo. Este punto viene especificado por el contrato de gestión, que incluye los pliegos de condiciones técnicas y administrativas, así como el proyecto presentado por la entidad en el concurso. Estos documentos forman parte del Sistema de Gestión.

### **1.3. Derecho de uso.**

El contenido de este documento, así como los Procedimientos que lo desarrollan, son propiedad de la Asociación Culturas Unidas, quedando prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización expresa de la Dirección.

### **1.4. Normas de referencia.**

- ✓ Norma UNE-EN-ISO 9000:2005: “Sistemas de Gestión de la calidad. Principios y Vocabulario”.
- ✓ Norma UNE-EN-ISO 9001:2008: “Sistemas de Gestión de la Calidad”

## 2. DEFINICIONES

Para su mejor comprensión, se definen a continuación distintos términos utilizados en la redacción de este Manual:

- ✓ ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable.
- ✓ ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ✓ AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance con el que se cumplen los criterios de la auditoría.
- ✓ COPIA CONTROLADA: Ejemplar de cualquier documento que por su importancia requiere ser controlado de manera estrecha, asignándolo a un depositario específico registrado en una relación.
- ✓ COPIA NO CONTROLADA: Ejemplar de cualquier documento cuya distribución no está sujeta a control mediante relación.
- ✓ ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.
- ✓ NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.
- ✓ OBJETIVO: Fin de carácter general, que tiene su origen en la política que una organización se marca a sí misma y que está cuantificado siempre que sea posible.
- ✓ PROGRAMA DE AUDITORÍAS: Conjunto de auditorías a efectuar durante un periodo de tiempo determinado.
- ✓ POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones y Dirección Global de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- ✓ PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ✓ PROCESO: Sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas. PROVEEDOR ACEPTADO: Proveedor que ha superado con la calificación de apto la evaluación a que ha sido sometido por parte de nuestra empresa respecto de los criterios previamente establecidos.
- ✓ REGISTRO: Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.

- ✓ SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para la consecución de dichos objetivos.
- ✓ TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está en consideración.

### **3. DESCRIPCIÓN DE LA ASOCIACIÓN**

#### **3.1. Descripción general.**

La Asociación Culturas Unidas tiene por fin el fomento de la comunicación, ayuda y amistad entre las personas que habitan, trabajan o frecuenta la comunidad donde se radica, así como la realización Programas y talleres formativos y de integración social, cultural y laboral que lleven a al prevención del abandono escolar de los menores de los barrios donde nos encontramos de Alcorcón y Madrid, así como la promoción de la integración sociolaboral de los las familias de los menores a los que atendemos.

En la actualidad La Asociación Culturas Unidas tiene en funcionamiento el programa IMCRE (Inclusión de Menores de Culturas en Riesgo de Exclusión),. Este proyecto es un proyecto de continuidad que CU comenzó a realizar en el año 2000, con el objetivo de combatir la exclusión social de los menores de 5 a 16 años pertenecientes a colectivos vulnerables, que tienen una asistencia irregular a las clases (inmigrantes, familias monoparentales, en paro, etc.) y sus familias, desde un planteamiento integral e innovador a través de acciones dirigidas a afrontar el problema del fracaso escolar existente y cubrir las necesidades básicas, como la alimentación, la pobreza energética, la salud, la falta de información, problemas de comunicación, etc. La metodología innovadora con la que desarrolla el proyecto permite afrontar la exclusión social y el fracaso escolar de 55 menores y sus familias (en total más de 150 beneficiarios/as, en Alcorcón y Madrid) mediante la creación de distintos ámbitos: formación, participación, solidaridad, no-violencia y comunicación, igualdad de oportunidades, etc Para conseguir tratar el problema de manera integral el proyecto actúa en 5 áreas: 1) Educación en valores, a través de talleres de auto-estima, prevención de drogas, higiene y dieta, juegos educativos y convivencias. 2) Apoyo en el aprendizaje, durante los meses del curso escolar. Conocimiento de la lengua castellana, apoyo escolar, técnicas de estudio. Para los más mayores: talleres de informática, grabación y edición de vídeos y fotografía. 3) Actividades de ocio y tiempo libre, tales como encuentros interculturales, visitas culturales, excursiones. 4) Campamentos Urbanos, se realizarán en Navidades y en Verano con diferentes actividades, que son fundamentales para apoyar a las familias a conciliar su vida laboral y personal. 5) Habilitación de una sala con dinamizadores para que puedan asistir hermanos de los usuarios a realizar actividades mientras ellos realizan sus tareas escolares. Sin este recurso muchos menores no podrían asistir a las clases. 6). Apoyo a las familias para cubrir sus necesidades básicas, a través de la gestión del Banco de Alimentos, el reparto de meriendas diarias a los menores, la cesión de la cocina a las familias que la necesitan y gestión de la Clínica Dental (la Clínica estará operativa en el 2016). Destaca la participación de las familias y los menores en el

diseño, gestión y seguimiento de las actividades, con el fin de responder a sus necesidades. El horario en que se realizará el Proyecto es de lunes a viernes, de 16,30 a 19,00 h. y los sábados de 11,00 a 19,00. Está organizado por un Coordinador, 2 monitores, 8 Voluntarios y 9 estudiantes de la UCM, que llevan a cabo un seguimiento exhaustivo y coordinado sobre la evolución de cada menor y su familia.

#### **4. SISTEMA DE APOYO**

##### **4.2. Requisitos de la documentación.**

###### **4.2.1. Generalidades.**

La documentación del sistema de la Asociación Culturas Unidas se recoge en los siguientes documentos:

- ✓ La política de la Asociación Culturas Unidas, los objetivos y las metas, establecida en sus Estatutos
- ✓ El presente Manual.
- ✓ Otros documentos de seguimiento y control necesarios para el control eficaz de los procesos (cuestionarios de evaluación, control de asistencias, etc.)

La totalidad de los documentos del sistema son coherentes con la norma ISO 9001.

###### **4.2.2. Manual de la Calidad.**

La Asociación Culturas Unidas ha establecido y mantiene actualizado este Manual, el cual incluye:

- ✓ El alcance del Sistema de Gestión, incluyendo los detalles de justificación para cualquier exclusión.
- ✓ La referencia de los procedimientos documentados.
- ✓ Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión.

###### **4.2.3. Control de los documentos.**

La Asociación Culturas Unidas ha establecido un procedimiento para:

- ✓ Aprobar los documentos para verificar su adecuación antes de su edición.
- ✓ Revisar y actualizar, cuando sea necesario, y aprobar nuevamente los documentos.
- ✓ Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ✓ Asegurar que las versiones apropiadas de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de utilización.
- ✓ Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificable



- ✓ Asegurar que los documentos de origen externo están identificados y su distribución está controlada.
- ✓ Evitar el uso no intencionado de los documentos obsoletos y para aplicarles una identificación adecuada si se conservan con cualquier propósito.

#### **4.2.4. Control de los registros.**

La Asociación Culturas Unidas controla todos los registros requeridos por el Sistema de Gestión. Estos registros se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión.

Todos los registros del Sistema de Gestión son legibles y están guardados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente y en unas instalaciones que proporcionan un entorno adecuado para evitar su deterioro así como su pérdida. El registro se realiza conforme a un pista de auditoría.

En el procedimiento, para el control de los registros, se ha definido como se realiza la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación y destino final de los registros, siguiendo una pista de auditoría.

#### **4.2.5. Documentos referenciados.**

- ✓ CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.
- ✓ CONTROL DE LOS REGISTROS.

### **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **5.1. Compromiso de la Dirección.**

La Dirección de Asociación Culturas Unidas ha asumido un compromiso para desarrollar y mejorar su Sistema de Gestión y este se manifiesta por medio de:

- ✓ La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario/a, como los legales y reglamentarios.
- ✓ El establecimiento de la política, los objetivos y las metas recogidos en el procedimiento
- ✓ Llevando a cabo las revisiones por la Dirección.
- ✓ Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

#### **5.2. Enfoque al usuario/a.**

La Dirección de Asociación Culturas Unidas asegura que las necesidades y expectativas del usuario/a se determinan y se convierten en requisitos y se satisfacen de acuerdo a lo indicado en 7.2.1 del presente Manual y en los procedimientos

referenciados en dicho apartado.

### **5.3. Política de la Calidad.**

La Dirección de la Asociación Culturas Unidas ha definido la política que se describe en el capítulo 0 del presente Manual. Esta política es revisada anualmente por la Dirección con el fin de asegurar que es adecuada. En el caso de que sean precisos cambios, estos se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

### **5.4. Planificación.**

#### **5.4.1. Objetivos y metas.**

El Comité de Calidad de la Asociación Culturas Unidas, con carácter anual, en el primer trimestre del año, establece cuales son los objetivos y metas. Estos serán revisados periódicamente, teniendo siempre presente la mejora continua en cada una de las actividades; estos objetivos son medibles y coherentes con la política.

#### **5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión.**

La planificación del Sistema de Gestión está recogida en el manual y en los procedimientos que desarrollan y describen dicho sistema.

### **5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.**

#### **5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.**

- ✓ **COMISIÓN EJECUTIVA:** Está formada por el Presidente, la Coordinadora de los programas. Sus responsabilidades son las siguientes: Establecer las líneas estratégicas de la entidad. La Comisión Ejecutiva se reúne una vez a la semana.
- ✓ **COMITÉ DE CALIDAD:** Está formado por el Presidente de la Asociación Culturas Unidas, la Coordinadora de los programas. Sus responsabilidades son las siguientes: i) Establecer los indicadores, los objetivos y metas y el programa para su consecución, ii) Realizar el seguimiento de los indicadores, objetivos y metas y tomar medidas en caso de que la evolución no sea favorable, iii ) Realizar la revisión del Sistema de Gestión descrita en 5.6 del presente manual. El Comité de Calidad se reúne una vez al mes excepto los meses de julio, agosto y diciembre de cada año.
- ✓ **PRESIDENTE.** Es el máximo responsable a nivel dirigente y sus responsabilidades son: i) Ostenta la representación de la Entidad en todos los ámbitos, ii) Formar parte de la Comisión Ejecutiva, iii) Formar parte del Comité de Calidad.

- ✓ **COORDINADORA DE CENTROS/SERVICIOS.** Es la máxima responsable a nivel técnico y sus responsabilidades son: i) Comunicarse con los usuarios/a, formar parte de la Comisión Ejecutiva, formar parte del Comité de Calidad, iii) Supervisar las actuaciones y actividades del ETCAD. En reunión semanal con los profesionales del mismo, iv) Proceder a la acogida de los/as nuevos/as usuarios/as que se incorporen al ETCAD.
  
- ✓ **RESPONSABLE DE CALIDAD.** Sus responsabilidades son las siguientes: i) Asegurar que los procesos del sistema integrado de gestión son establecidos y mantenidos. II) Informar a la Comisión Ejecutiva del funcionamiento del Sistema de Gestión, incluyendo las necesidades para la mejora iii) Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa. Iv) Editar, distribuir y controlar los procedimientos operativos que sean necesarios para el correcto funcionamiento de las operaciones.
  
- ✓ **PROFESIONALES Y VOLUNTARIOS/AS. Sus responsabilidades son las siguientes:** i) Desarrollar los programas de intervención definido para cada una de las personas usuarios/as. II) Participar en las reuniones semanales de coordinación iii) Preparación de las reuniones semanales de educadores/as y voluntario según la planificación realizada. IV) Cumplimentar los registros de las actividades del Centro de las que son responsables.

### **5.5.2. Representante de la Dirección.**

La Comisión Ejecutiva de la Asociación Culturas Unidas ha designado al Responsable de Calidad como máximo responsable del establecimiento, implantación, mantenimiento y cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el presente Manual.

### **5.5.3. Comunicación interna.**

La Asociación Culturas Unidas asegura la comunicación entre las personas por medio de los siguientes mecanismos:

- ✓ Mediante la propia documentación del sistema.
- ✓ Mediante comunicados internos publicados en los tabloneros de información y las situados en cada centro de la asociación.
- ✓ Reuniones semanales de los/as educadores/as y voluntarios/as
- ✓ Por el contacto diario de las personas.

## **5.6. Revisión por la Dirección.**

### **5.6.1. Generalidades.**

El Comité de Calidad de la Asociación Culturas Unidas revisa anualmente el Sistema de Gestión, para asegurar su adecuación, conveniencia y eficacia. Con dicha revisión se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Asociación incluyendo la política y los objetivos de la calidad. En el Acta del Comité, queda registro de la revisión del Sistema.

### **5.6.2. Información de entrada para la revisión**

Las entradas para la revisión por la Dirección de la Asociación Culturas Unidas incluyen lo siguiente:

- ✓ Resultados de auditorías internas
- ✓ Retroalimentación de los usuarios/as
- ✓ Comunicaciones de partes interesadas, incluyendo las quejas.
- ✓ Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio.
- ✓ Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección.
- ✓ Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3. Resultados de la revisión.**

Los resultados de la revisión por la Dirección de la Asociación Culturas Unidas incluyen acciones asociadas a:

- ✓ Mejora del sistema integrado de gestión y sus procesos.
- ✓ Mejora del producto con relación con los requisitos del cliente.
- ✓ Necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión por la dirección se registran y se controlan de acuerdo a lo indicado en el apartado 4.2.4 del presente manual.

## **5.7. Documentos referenciados.**

- ✓ CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.
- ✓ REUNIONES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1. Provisión de recursos.**

La Asociación Culturas Unidas determina y proporciona en el momento adecuado los recursos necesarios para:

- ✓ Implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y
- ✓ Aumentar la satisfacción de los usuarios/as mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para ello, en el momento de realizar la planificación descrita en el apartado 5.4.2 se tienen en cuenta los recursos necesarios.

### **6.2. Recursos Humanos.**

#### **6.2.1. *Generalidades.***

El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio es competente, y para ello se considera: la educación, la formación, las habilidades y la experiencia apropiada a la función desempeñada.

#### **6.2.2. *Competencia, toma de conciencia y formación.***

La Asociación Culturas Unidas. ha establecido un procedimiento de SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL (incluye a personal voluntario de la asociación, en el cual se establece lo siguiente: i) Las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio. ii ) Como proporcionar la formación necesaria para satisfacer las necesidades de formación que puedan existir. lii) Como evaluar la eficacia de las acciones tomadas. IV) Como asegurar que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a la obtención de los objetivos V) Como mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

### **6.3. Infraestructura.**

Asociación Culturas Unidas determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio, incluyendo:

- ✓ Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- ✓ Equipos para los procesos.
- ✓ Servicios de apoyo (comunicación u otros que se puedan identificar).

Para ello considera las actividades a y c, a la hora de realizar la revisión del sistema, descrita en 5.6 del presente Manual.

#### **6.4. Ambiente de trabajo.**

La Asociación Culturas Unidas identifica y gestiona los factores físicos y humanos del ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad del servicio, teniendo en cuenta las sugerencias y observaciones de los/as trabajadores/as y/o voluntarios/as. Estas se gestionan dentro de las reuniones semanales.

Esto se tiene en cuenta a la hora de realizar la revisión del sistema por la dirección descrita en el punto 5.6 del presente Manual.

#### **6.5. Documentos referenciados.**

- ✓ SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL.

### **7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.1. Planificación de la prestación del servicio**

La Asociación Culturas Unidas ha planificado los procesos necesarios para la prestación del servicio en el momento de configurar y documentar su Sistema de Gestión de la Calidad. En la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, se describe la forma en que la asociación realiza las siguientes actividades:

- ✓ Establecer objetivos y definir los requisitos para el servicio.
- ✓ Los procesos, documentos y los recursos específicos para el servicio.
- ✓ Las actividades de seguimiento y las inspecciones, junto con sus criterios de aceptación.
- ✓ Los registros necesarios para proporcionar evidencia del cumplimiento de los requisitos.

#### **7.2. Procesos relacionados con el usuario/a.**

##### **7.2.1. *Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.***

Asociación Culturas Unidas determina:

- ✓ a. Los requisitos especificados por el usuario/as, incluidos en el servicio.
- ✓ b. Los requisitos no establecidos por el usuario/a pero necesarios para el uso especificado previsto del servicio.
- ✓ c. Los requisitos legales y reglamentarios.
- ✓ d. Cualquier otro requisito determinado por la Asociación.

##### **7.2.2. *Revisión de los requisitos del servicio.***

La Asociación Culturas Unidas revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esto se realiza en comunicación con el cliente, que se registran en el formato HOJA DE REGISTRO GENERAL, y cuando se detecta la necesidad de ajustes se realiza un proceso de apertura de No conformidades para tomar si es necesario acciones

preventivas y/o correctivas. Con esto La Asociación Culturas Unidas se compromete a:

- ✓ Los requisitos del servicio están definidos en los proyectos y programas que desarrolla
- ✓ Las diferencias entre los requisitos iniciales y los de la nueva incorporación están resueltos.
- ✓ La Asociación tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

### **7.2.3. Comunicación con el usuario/as.**

La Asociación Culturas Unidas dispone de canales de comunicación con el usuarios/as, así como con sus familias de manera continua de manera que puede solicitar una reunión en cualquier momento para analizar el desarrollo de los servicios que les están ofreciendo a los distintos miembros de la unidad familiar y poder adoptarlos a sus necesidades.

### **7.3. Prestación del servicio.**

#### **7.3.1. Control de la prestación del servicio.**

La Asociación Culturas Unidas planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Éstas incluyen:

- ✓ La disponibilidad de información que describe las características del servicio.
- ✓ La disponibilidad de procedimientos de trabajo que describen como realizar los servicios.
- ✓ La implementación del seguimiento y de la medición.

#### **7.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio.**

La Asociación Culturas Unidas realiza el proceso de validación como resultado de la revisión realizada por los técnicos del servicios y los/as usuarios/as, como mínimo con una periodicidad semanal, en la reunión de educadores/as y siempre que se requiera por circunstancias especiales.

#### **7.5.3. Identificación y trazabilidad.**

La Asociación Culturas Unidas, para el cumplimiento de los requisitos del cliente, facilita la identificación de las personas y profesionales que en cada momento se encargan de prestar el servicio de cara a los/as usuarios/as.

Además, dentro del procedimiento SEGUIMIENTO EXPEDIENTE PERSONAL, se trata de registrar las actuaciones en las que cada uno/a de los/as usuarios/as del servicio participan, así como los/as profesionales que las realizan y son responsables de las mismas.

## **7.6. Procedimientos referenciados**

- ✓ SEGUIMIENTO EXPEDIENTE PERSONAL.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1. Generalidades.**

Asociación Culturas Unidas planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- ✓ Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- ✓ Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Poder detectar cualquier incidencia que ocurra durante el desarrollo de los procesos, con tiempo suficiente para poder corregir dichas deficiencias de manera eficaz y eficiente con el fin de asegurarnos la consecución de todos los objetivos de los proyectos y actividades que llevamos a cabo.

### **8.2. Seguimiento y medición.**

#### **8.2.1. *Satisfacción del cliente.***

La Asociación Culturas Unidas obtiene información relativa a la percepción de sus usuarios/as de todos sus servicios a través de:

- ✓ Reuniones periódicas con los usuarios/as y familiares: Los responsables de la asociación y de las actividades se reúnen periódicamente (al menos una vez al mes) con las familias con el objeto de analizar tanto los avances que experimentan los menores que participan en los distintos proyectos, como la mejora en la calidad de vida de toda la unidad familiar a la que se atiende desde la asociación. Durante el desarrollo de estas reuniones además se analizan el grado de satisfacción de las familias y se ahondan en sus problemas de inserción sociolaboral con el objetivo de apoyarles en todo lo que se pueda.

#### **8.2.2. *Auditoría interna.***

La Asociación Cultura Unidas lleva a cabo auditorías internas por personal voluntario de la asociación a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es:

- ✓ Conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas de referencia y con los requisitos especificados en el sistema.
- ✓ Ha sido implantado y se mantiene de forma eficaz.



Los responsables del área auditada, aseguran que se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas.

### **8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.**

Asociación Culturas Unidas mide y hace seguimiento interno de los procesos para demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados. Esto se hace por medio de los indicadores que se definen anualmente por el Comité de Coordinación, Seguimiento y Calidad de la Asociación..

Cuando, en algún momento, no se alcancen los resultados planificados, se llevarán a cabo correcciones y acciones correctivas.

### **8.2.4. Seguimiento y medición del servicio.**

Asociación Culturas Unidas mide y hace el seguimiento de las características del servicio verificando que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza durante cada uno de los procesos de la siguiente forma:

- ✓ DESARROLLO: semanalmente en las reuniones de educadores/as y usuarios/as
- ✓ EVALUACIÓN: en este proceso se evalúa el grado de concreción y grado de consecución de los objetivos del programa en el Comité de Coordinación y Seguimiento

### **8.3. Seguimiento y medición.**

Asociación Culturas Unidas ha elaborado el procedimiento de INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES en el cual se describe la forma de identificar y tratar todo servicio que no cumpla con los requisitos. Cualquier usuario/a o familiar puede plantear a la Asociación cualquier incidencia o reclamación por escrito y la asociación dispone de una semana para dar una solución motivada por escrito a la reclamación planteada.

### **8.4. Análisis de los datos.**

La Asociación Culturas Unidas determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.

Se analizan los datos para obtener información sobre:

- ✓ Satisfacción de los usuarios/as y sus familias, mediante un análisis de las reuniones con él.
- ✓ Las mejoras en el rendimiento escolar de los menores
- ✓ La mejora en la inserción sociolaboral de las familias en la comunidad.
- ✓ La conformidad con actividades realizadas
- ✓ Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las posibilidades

para llevar a cabo acciones preventivas sobre abandono escolar e inserción socio-laboral.

## **8.5. Análisis de los datos.**

### **8.5.1. *Mejora continua.***

Asociación Culturas Unidas facilita la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

### **8.5.2. *Acción correctiva.***

La Asociación Culturas Unidas establece acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas por los efectos de las no conformidades encontradas. El procedimiento establecido ha tenido en cuenta:

- ✓ Revisar las no conformidades (incluyendo las reclamaciones del cliente y los/as usuarios/as).
- ✓ Determinar las causas de las no conformidades.
- ✓ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a aparecer.
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias.
- ✓ Registrar los resultados de las actuaciones tomadas.
- ✓ Revisar las acciones correctivas adoptadas.

### **8.5.3. *Acción preventiva.***

La Asociación Culturas Unidas implanta acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su aparición.

El procedimiento de ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS definen los requisitos para:

- ✓ Determinar las no conformidades y sus causas.
- ✓ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la aparición de no conformidades.
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- ✓ Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.