



MANUAL DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Control de Cambios
2ª	01/07/2009	<ul style="list-style-type: none"> - Modificación del alcance. - Modificación del punto 5.6 Revisión por parte de la dirección.
3ª	09/07/2009	<ul style="list-style-type: none"> - Modificación de las exenciones. - Modificación de los análisis de datos.
4ª	28/06/2010	<ul style="list-style-type: none"> - Edad en los Grupos Educativos del Programa de Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo. - Desempeño de los procesos y conformidad del producto. - Seguimiento de la política y objetivos - Indicar el nombre de ciertos registros.
5ª	06/05/2011	<ul style="list-style-type: none"> - Modificación servicios del proyecto y calendario previsto. - Modificación de la Junta Directiva. - Modificación del Organigrama y los perfiles profesionales. - Sustituir el nombre del Programa de Atención Social a las Familias por el de Programa de Encuentro Socioeducativo Familiar
6ª	30/07/2012	<ul style="list-style-type: none"> - Modificación de la explicación del alcance en el Programa de Encuentro Socioeducativo Familiar. - Modificación en la presentación de Asociación Periferia en el punto Servicios del proyecto y calendario previsto. - Modificación en la presentación de Asociación Periferia en redactado historia de la entidad. - Modificación de los miembros por los cargos de la Junta Directiva. - Modificación del Organigrama y los perfiles profesionales. - Modificar el punto 4.1. Requisitos generales: sistema de gestión de procesos. - Modificar 5.4. Planificación. - Modificar 7.2. Procesos relacionados con el cliente. - Modificar el nombre de los Registros del punto 8.2.1. La satisfacción del cliente.
7ª	27/08/2013	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de la redacción de la declaración de la dirección. - Ampliación del Alcance a un programa más: Programa de Escuela Deportiva. - Cambio del cuadro de SERVICIOS. - Corregir la fecha de constitución de la Asociación. - Cambio del Organigrama. - Cambio del DOC. N° 04.0 Ficha Mapa de Procesos Clave. - Modificación del punto 5.4 Planificación. - Modificación del punto 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación. - Modificar aspectos del punto 5.6. Revisión por la Dirección. - Modificación del punto 6.2. Gestión de los recursos humanos. - Corrección del nombre de los documentos de todos los procesos en todo el documento. - Cambio del punto 7.2. Procesos relacionados con el cliente.
8ª	2013 09 08	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio del Organigrama. - Cambio del DOC. N° 04.0 Ficha Mapa de Procesos Clave. - Cambio del tramo de proceso clave del proceso esencial del punto 7.2. Procesos relacionados con el cliente.





1. Declaración de la Dirección.

2. Objeto y alcance del manual.

2.1. Manual de Calidad.

2.2. Alcance del manual.

3. Presentación de la Entidad

3.1. La Asociación Periferia.

3.2. La Junta Directiva.

3.3. El Organigrama y los perfiles profesionales.

4. El sistema de gestión de la calidad.

4.1. Requisitos Generales: sistema de gestión de procesos.

4.2. Gestión de la documentación.

5. Requisitos de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección.

5.2. Los clientes del Centro de Día Periferia.

5.3. Política de calidad y su comunicación.

5.4. Planificación.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.6. Revisión por la Dirección

6. Gestión de recursos.

6.1. Provisión de los recursos.

6.2. Gestión de recursos humanos.

6.3. Gestión de equipos e infraestructuras.

6.4. Gestión del ambiente de trabajo.

7. La realización del servicio.

7.1. Planificación de la realización del producto.

7.2. Procesos Relacionados con el cliente.

7.3. Compras.

7.4. Prestación de servicio.

8. Medición, análisis y mejora.

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y medición.

8.3. Control del producto no conforme

8.4. Análisis de datos

8.5. Mejora

Anexos.

1. ACTA Nombramiento Responsables de Calidad.

2. Política de Calidad.





1. Declaración de la Dirección.

La **Asociación Periferia** ha decidido mantener la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad **UNE-EN-ISO 9001:2008** en el **Centro de Día de menores "Periferia"** para:

- Demostrar su capacidad de organizar, realizar y atender de forma coherente todos y cada uno de los programas, servicios y actividades que se realizan en el Centro de Día.
- Aspirar a aumentar la satisfacción de los menores y de sus familias, así como el de todas las personas que intervienen en la relación educativa, a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos para la mejora continua asegurando los derechos de los menores y cumpliendo toda la normativa y legislación vigente.

2. Objeto y alcance del manual.

2.1. Manual de Calidad.

Este manual es el documento base del **Sistema de Gestión de la Calidad** implantado en la Asociación Periferia, y que constituye la guía de referencia básica en la realización de las actividades que afectan la calidad de nuestro servicio.

En este manual se establece la organización, la política de calidad, las responsabilidades, las líneas generales de actuación y estructura de la documentación del sistema de calidad de la Asociación Periferia.

Todo el personal de la Asociación Periferia ha de cumplir las pautas definidas en este manual y en el sistema de calidad en general.

Este manual está sujeto al procedimiento establecido en el **DOC. Nº 04.11 Ficha del Proceso de Gestión de la documentación** del sistema de calidad.

Centro de Día Periferia ha establecido, documentado e implantado, y mantiene, con objeto de mejorar continuamente, un **Sistema de Gestión de la Calidad** de acuerdo con los requisitos de la **Norma UNE-EN-ISO 9001:2008** y el **Sistema Básico de Calidad** de la Generalitat Valenciana.

Está estructurado según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 de gestión de calidad con la **exención** del apartado 7.3. La Asociación Periferia no desarrolla ningún diseño de producto, por lo cual el requerimiento 7.3 de la Norma UNE-EN-SIO 9001:2008 no se aplica. Se excluye también el requisito 7.5.2 ya que nuestros servicios pueden ser verificados una vez realizados.

2.2. Alcance.

Centro de Día de menores "Periferia":

- 1.- Programa de Centro de Día de Inserción Sociolaboral.**
- 2.- Programa de Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo.**
- 3.- Programa de Encuentro Socioeducativo Familiar.**
- 4.- Programa de Escuela Deportiva.**

Su alcance abarca todos los servicios y programas del **Centro de Día de menores "Periferia"**, quedando el proyecto dividido en cuatro programas de actuación:



1.- Programa de Centro de Día de Inserción Sociolaboral de Menores: cumplen una función de aprendizaje, ofreciendo en su caso a adolescentes, programas de inserción socio-laboral con el objeto de favorecer la adquisición de las habilidades necesarias para su incorporación al mundo laboral, compensando sus déficits formativos a través del aprendizaje teórico-práctico de un oficio que facilite dicha incorporación. Serán atendidos en grupos de trabajo en número no superior a doce conjuntamente. Se podrán hacer excepciones de edad, atendiendo a la peculiaridad y necesidad de cada caso.

2.- Programa de Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo a Menores: atenderá a niños y adolescentes de 6 a 18 años, prioritariamente aquellos que estén en situación de riesgo o desamparo, cuyo conflicto personal, familiar, ocupacional y de inserción social requiere de un apoyo social, educativo y psicológico.

3.- Programa de Encuentro Socioeducativo Familiar: mejorar la cobertura de las necesidades básicas del menor así como corregir y/o reducir los déficit causantes de la aparición y/o mantenimiento de la situación de riesgo, priorizando su seguridad e integridad desde el ámbito familiar.

4.- Programa de Escuela Deportiva: promover el bienestar social y la inclusión social de los menores y jóvenes desfavorecidos social, cultural y económicamente a través de la mejora del entorno y la práctica deportiva, según la propuesta educativa de Asociación Periferia y Fundación Adsis a través del Atlètic Club Na Rovella.

El objeto de todos los proyectos es el cumplimiento del fin social de la entidad.

3. Presentación de la Entidad.

3.1. La Asociación Periferia.

La **misión del "Centro de Día Periferia"** es la misma que la de **Asociación Periferia**. La Asociación Periferia es una organización sin ánimo de lucro cuya **MISIÓN** es:

Prevención de situaciones de riesgo de exclusión social, a través de la educación y la inserción social efectiva de menores y jóvenes desfavorecidos social, cultural y económicamente, según el Sistema Preventivo de D. Bosco y la Propuesta Educativa Salesiana.

La Asociación a través de su Centro de Día trabaja orientada a cumplir la **VISIÓN** de la entidad:

- 1 Vivir y difundir nuestros valores. Nuestro estilo de relación próxima y familiar es el eje esencial del desarrollo de nuestra Misión.
- 2 Ser un referente en la Comunidad Valenciana en la atención, educación, promoción y formación de menores, jóvenes y sus familias en situación de desigualdad social. Dando respuesta a las nuevas situaciones de exclusión social que se den en nuestro ámbito de actuación.
- 3 Ofrecer un servicio y atención de calidad, apostando por una estructura organizativa sólida y operativa, con un creciente voluntariado consolidado que tiene un papel de relevancia y con un equipo educativo multidisciplinar y especializado en educación social con menores y en formación para el empleo e inserción sociolaboral de jóvenes, con un alto grado de implicación y corresponsabilidad con el proyecto, comprometiéndose con la formación continua del mismo.



- 4 Consolidar y promover la presencia activa y colaboración con entidades públicas y privadas que estén sensibilizadas y compartan sus objetivos sociales, definiendo estrategias de manera conjunta, incidiendo en la transformación social.
- 5 Evaluar el impacto de nuestra actuación y darlo a conocer a la sociedad.
- 6 Disponer de una financiación sostenible que permita el desarrollo de nuestra Misión.

Los **VALORES** en los que se sustenta el desarrollo de toda la actividad son los siguientes:

1. Impulsar y gestionar recursos y programas de apoyo convivencial y educativo, programas de inserción sociolaboral y programas de Encuentro Socioeducativo Familiar en el centro de día de menores y jóvenes "Perferia".
2. Establecer con las familias de los menores y jóvenes atendidos, un plan integral y personalizado de seguimiento educativo, social y laboral en los procesos que se estimen necesarios por situaciones diagnosticadas de riesgo.
3. Ayudar a los menores y jóvenes a conseguir hábitos de trabajo básicos, habilidades escolares y sociolaborales, que les permita superar las dificultades de aprendizaje y desarrollar su autonomía y empleabilidad, asegurando y/o equilibrando su adecuado proceso evolutivo dentro del contexto familiar y social.
4. Facilitar el acceso a los recursos sociales, que garantice la cobertura de las necesidades básicas y el desarrollo de hábitos saludables de alimentación, higiene y salud, así como impulsar la capacitación socioeducativa de padres y madres que favorezcan la desaparición o reducción de los factores de riesgo existentes.
5. Fomentar experiencias positivas, ya sean de aprendizaje o de convivencia y distensión, tanto a nivel comunitario, como individual y familiar que fortalezcan las habilidades personales y las relaciones intrafamiliares, interpersonales y comunitarias.
6. Fomentar la relación, colaboración y coordinación con otros centros y entidades que tengan fines similares, con los Servicios Sociales Municipales y con las Direcciones Territoriales de Bienestar Social, o cualquier organismo que lo sustituya, para conseguir una mejor atención a los menores destinatarios de la Comunitat Valenciana.
7. Fomentar la participación de voluntariado social y junto con ellos la formación continua de todo el equipo educativo.

Con objeto de prestar atención al colectivo de las personas en situación de riesgo de exclusión social se desarrollan los siguientes **SERVICIOS**:

Centro de Día de Inserción Sociolaboral de 15 a 18 años
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos Educativos Individual de cada menor. 2. Taller de Mantenimiento Básico de Edificios. 3. Taller de Formación en Hostelería. 4. Grupo Educativo de Estudios Reglados. 5. Orientación Laboral y Búsqueda de Empleo.
Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos Educativos Individual de cada menor. 2. Cuatro Grupos Educativos diferenciados por edad: de primero a segundo, de tercero a cuarto y de quinto a sexto de primaria y de primero a segundo de la E.S.O.



<p>Todo grupo educativo trabajará las necesidades educativas de los menores a través de una serie de actividades teniendo en cuenta su edad y desarrollo.</p>
<p>Encuentro Socioeducativo Familiar</p>
<p>Área de Acción Social. Área Socio-familiar. Área Socio-educativa.</p>
<p>Escuela Deportiva ATLÈTIC CLUB NA ROVELLA</p>
<p>Equipos Deportivos en distintos deportes demandados. Categorías de Benjamín a Juvenil. Multi-deporte para Grupos Educativos del Centro. Promoción de ligas y torneos deportivos.</p>
<p>SERVICIOS PARA TODOS LOS PROGRAMAS</p>
<p>1. Servicio de Alimentación (comida y merienda). 2. Servicio de Higiene y Salud (Duchas, lavandería,...). 3. Actividades Extraordinarias comunes. 4. Campamento Urbano / Campamento de Verano / Travesía.</p>

El Centro de Día Periferia permanece abierto durante todo el año. Del 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre. Los meses de Julio y Agosto, coincidiendo con el período vacacional de los menores, el centro organiza los Campamentos de Verano –urbano y externo-, de los diversos grupos de trabajo. Si no fuera posible realizar turnos de las plantillas profesionales durante estos dos meses, el centro cerrará en el mes de Agosto.

En el período navideño, de menor intensidad de intervención con los menores y jóvenes, el personal del centro aprovecha para realizar la evaluación y memoria del proyecto finalizado y se redacta las modificaciones oportunas del proyecto educativo del siguiente año.

Atendiendo a criterios de carácter educativo, en determinados fechas del año señaladas como festivos, se dan dos posibilidades: la de no asistir al centro para pasar unos días en su núcleo familiar o la de realizar actividades alternativas enfocadas más hacia lo lúdico-festivas y salidas-excursiones en grupo.

Con la denominación de **ASOCIACIÓN "PERIFERIA"** (C.I.F. G-46974564) se constituye en la ciudad de Valencia, una asociación de naturaleza civil, sin ánimo de lucro, el **24 de junio** de 1991.

La presente Asociación se haya al amparo de la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo, y de sus normas complementarias.

Tiene personalidad jurídica propia y capacidad plena de obrar para administrar y disponer de sus bienes y cumplir los fines que se propone.

El domicilio de la Asociación y de su Centro de Día se establece en **Avda. Hermanos Maristas, 17. 46013 de la ciudad de Valencia**. Pudiendo la Junta Directiva por decisión propia trasladarlo cuando estime oportuno.

El ámbito en el que desarrolla sus actuaciones es la Comunidad Valenciana.

En el año 1992 se acredita al Proyecto de la Asociación Periferia como **Centro de Día** para menores y jóvenes por la Generalitat Valenciana. Con todo ello, se pretende desarrollar un proyecto de prevención a las situaciones de riesgo social, cuyos destinatarios sean los menores y jóvenes del barrio de Na Rovella de la ciudad de Valencia, cuyo conflicto personal, familiar, ocupacional y de inserción social requieren un grupo de apoyo socio-educativo y un seguimiento individual y personalizado. El proyecto es pues un intento de generar alternativas en el barrio que puedan incidir sobre los elementos que determinan las situaciones de marginación.



Su actividad básica consiste en prestar atención diurna a menores de seis a dieciocho años en cuatro programas diferenciados:

- Centro de Día de inserción Sociolaboral de Menores.
- Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo.
- Encuentro Socioeducativo Familiar.
- Escuela Deportiva.

Tiene autorización de funcionamiento de ciento dieciséis plazas.

El Centro de Día de Menores "Periferia", quiere resaltar su papel como exponente de una política eminentemente preventiva de apoyo a la socialización del menor en su propio medio, con actuaciones dirigidas a la protección de los niños y adolescentes en situación de riesgo o desamparo, y como apuesta clara frente al objetivo de reducción de plazas de acogimiento residencial.

Es un recurso abierto, inserto de manera activa y participativa en la zona donde se ubica, que cumple una función de protección de menores de manera preventiva, una función educativa y una función de aprendizaje. Su función preventiva está centrada tanto en las necesidades que se detectan como en aquellas que van surgiendo, en la atención de aquellos colectivos de menores en situación de desigualdad social y en ofrecer una respuesta a las situaciones de riesgo y conflictividad en el propio entorno social del menor y con sus familias. La problemática que afecta al menor no se soluciona siempre extrayendo al mismo de su ámbito familiar y entorno.

En estas situaciones de conflicto y como función de protección de menores de manera preventiva, el Centro de Día "Periferia" cumple el papel de mediador entre las instituciones y los menores y sus familias, desarrollando un trabajo de apoyo y colaboración estrecha con instituciones educativas y de protección.

Cumple asimismo una función educativa, en cuanto propone una oferta social y educativa. En modo alguno se trata de un recurso compensatorio escolar, en cuanto que destinado a menores con edad inferior a la escolarización obligatoria que tengan dificultades familiares y sociales, no sustituye a la misma. Realiza por tanto una labor de compensación educativa en situaciones de dificultad socio-familiar. En este sentido el Centro de Día proporciona una serie de servicios de apoyo social, educativo y familiar a través de actividades de ocio, cultura, ocupacionales y rehabilitadoras, así como formativas, potenciando el desarrollo personal del menor y su integración social con el objeto de favorecer su proceso de normalización y su autonomía personal.

Por último cumple una función de aprendizaje, ofreciendo a adolescentes, programas de inserción socio-laboral con el objeto de favorecer la adquisición de las habilidades necesarias para su incorporación al mundo laboral, compensando sus déficits formativos a través del aprendizaje teórico-práctico de un oficio que facilite dicha incorporación.

Centro de Día Periferia forma parte de los centros de protección de menores que actúan en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Forma parte de la red pública de centros de protección de menores de la Comunitat Valenciana, actuando en este ámbito territorial con titularidad de Asociación Periferia, entidad privada sin ánimo de lucro.

Centro de Día Periferia deberá en su actuación y planificación observar los ámbitos, áreas y etapas que se ordenan en el CAPÍTULO II del TÍTULO TÍTULO IV. La planificación de los centros de protección de menores, de la **ORDEN de 17 de enero de 2008**, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la organización y funcionamiento de los centros de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de menores en la Comunitat Valenciana. [2008/738].

Desde mediados de año 2010, Asociación Periferia ha sido reconocida como ENTIDAD DE UTILIDAD PÚBLICA.

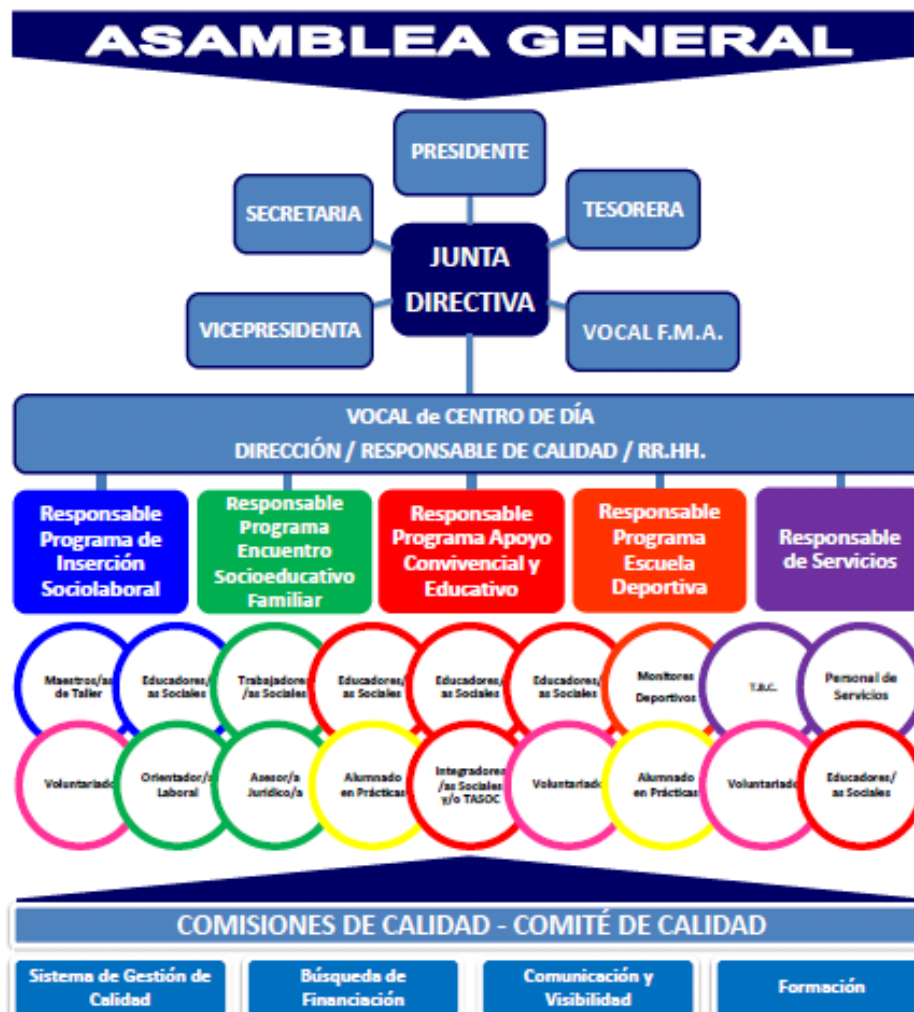
3.2. La Junta Directiva.

La Junta Directiva es quien tiene la última responsabilidad delante de la sociedad y de la Administración competente. Su función principal consiste en gobernar y administrar la Asociación, sin perjuicio de las funciones delegadas a los órganos de gestión. La Junta Directiva de la Asociación Periferia está compuesta por los siguientes cargos:

- Presidente de la Asociación Periferia.**
- Vicepresidente de la Asociación Periferia.**
- Secretaria de la Asociación Periferia.**
- Tesorera de la Asociación Periferia.**
- Vocalía F.M.A. de la Asociación Periferia.**
- Vocalía de Centro de Día de la Asociación Periferia.**

3.3. El organigrama y los perfiles profesionales.

Este organigrama y las funciones de cada puesto de trabajo están definidos en los puntos 6.4.1. Órganos de Gobierno y de Gestión Administrativa y 6.4.2. Órganos de Gestión y Acción Educativa del DOC. N° 06 PROYECTO GLOBAL DE CENTRO.



Cada uno de los empleados del centro tiene unas tareas y funciones definidas y unos perfiles marcados (ver del **DOC N° 28.1 al 28.11 Ficha de Descripción del puesto de trabajo**). El centro lleva a cabo una gestión de las personas, en cuanto a la selección y en cuanto a la participación y formación de los mismos indicados en el **DOC. N° 04.3 Ficha del Proceso de Gestión de los recursos humanos** incluido en el **DOC. N° 4 MANUAL DE PROCESOS**.

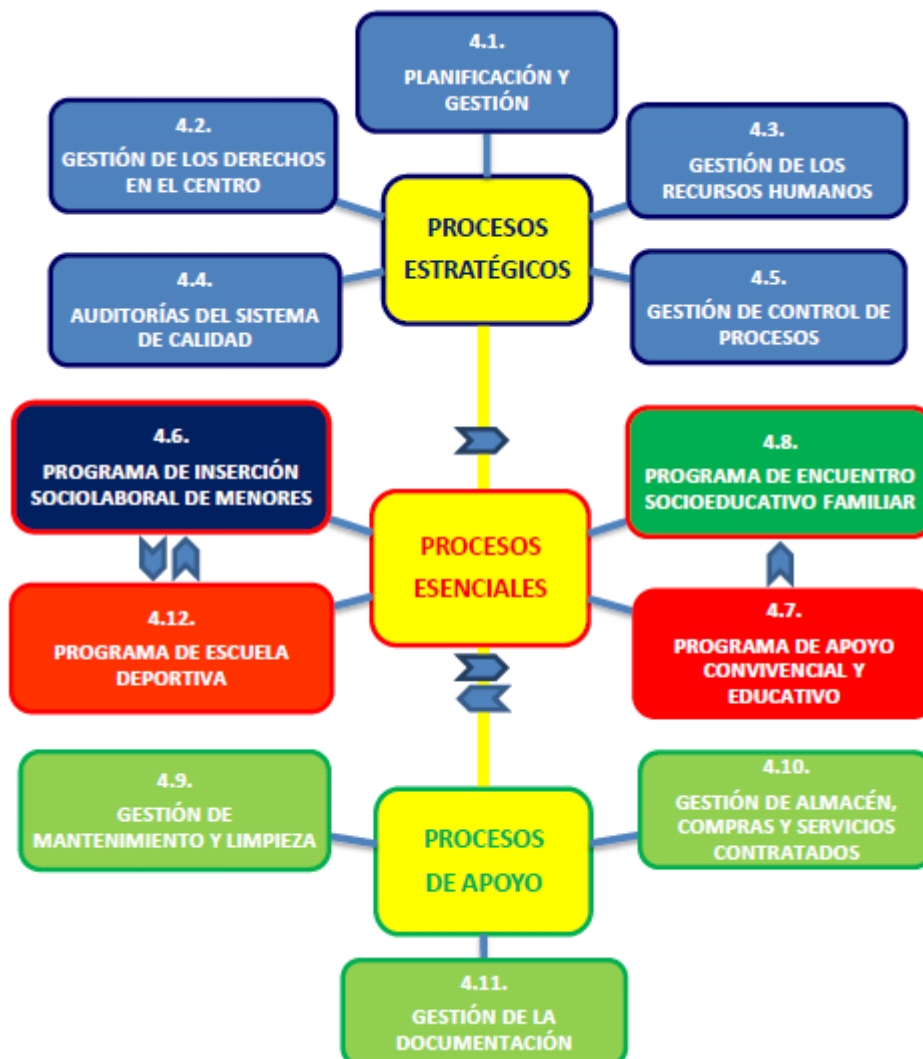
4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

4.1. Requisitos generales: sistema de gestión de procesos.

Para la gestión de los procesos de la Asociación Periferia, se aplica el ciclo de PDCA, es decir, se planifica (P), se desarrolla el proceso (D), se comprueba el buen funcionamiento y los resultados de éste (C) y finalmente se actúa (A) y se introducen mejoras en el proceso.

Todos los procesos que se dan en el Centro de Día están detectados y clasificados, según su naturaleza, en: **Procesos estratégicos**, **Procesos esenciales** y **Procesos de apoyo**.

El centro los ha agrupado en el **DOC. N° 04.0 Ficha Mapa de Procesos Clave** del **DOC. N° 4 MANUAL DE PROCESOS** (que es la suma de las Fichas de Procesos), donde se encuentran explicados en detalle:





4.2. Gestión de la Documentación

El Sistema de Gestión de la calidad de la Asociación Periferia, está basado en el Modelo de Gestión de la calidad definido en la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2008. Los documentos marco que componen este sistema son:

DOC. N° 03 MANUAL DE CALIDAD: Describe la organización, la Política de calidad, los procesos y características generales del sistema de la Asociación Periferia y su alcance.

DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS: Formado por las fichas de los procesos en las cuales consta:

- **Identificación:** Nombre del proceso, código, tipo (estratégico, esencial o de apoyo), propietario o responsable, fecha de aprobación.
- **Planificación estratégica:** misión, objetivos, necesidades y expectativas de los clientes respecto al proceso en concreto (Menor y Familia, Entidad o administración a la que se deriva, Profesionales del Centro) indicadores de evaluación (con estándares, frecuencia de medida y fechas en las que se mide).
- **Planificación de la acción:** inicio del proceso, síntesis del procedimiento (Programación, Revisión de la Programación y Memoria Anual, Evaluación de la Programación), final y puntos críticos, recursos materiales, instrumentos y proveedores claves, recursos humanos necesarios y documentos y registros vinculados al proceso.

DOCUMENTOS (DOC. N°): documentos que son de carácter informativo y/o normativo vinculados a la calidad del servicio de la entidad o a la de su gestión.

REGISTROS (REG. N°): documentos, en soporte papel o informático, diseñados para el control de las actividades y servicios de la entidad.

El sistema de documentación está regulado por en el **DOC. N° 04.11 Ficha del Proceso de Gestión de la documentación del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS.**

5. Responsabilidad de la Dirección.

5.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección del Centro de Día Periferia, por la firma del presente Manual, se compromete a implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad soportado por el presente documento, así como a velar por la consecución de la mejora continua de su eficacia.

Para proporcionar evidencia de este compromiso, la Dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales y reglamentarios, establece la Política de Calidad, asegura que se establecen los objetivos del sistema, que se llevan a cabo las Revisiones por la Dirección asegurando la disponibilidad de recursos.

Centro de Día Periferia, tiene establecidos objetivos y metas concretos a alcanzar que, una vez medidos, facilitan la mejora continua en su organización y en su Sistema de Gestión de Calidad.



Como muestra de esta implicación señalar que la Dirección del Centro es a su vez el Responsable de Calidad y forma parte del Comité de Calidad del Centro.

5.2. Los clientes del Centro de Día Periferia

La dirección se compromete a cumplir la misión de la entidad y se establece una gestión de calidad orientada al cliente, comprometiéndose a:

- Conocer las expectativas y necesidades de los clientes, a través de los cuestionarios de satisfacción.
- Obtener información sobre la satisfacción de los servicios recibidos.
- Informar sobre el derecho a realizar quejas y propuestas de mejora.

La dirección se asegura que se identifiquen los requisitos del cliente y que se planifiquen y se lleven a cabo las acciones necesarias para darles respuesta.

Distinguimos diferentes clientes:

- Cliente final: al que va dirigido el servicio (los menores y sus familias)
- Cliente interno: personal contratado, voluntarios y alumnos en prácticas
- Cliente externo: otras personas y organizaciones del entorno (Entidades colaboradoras, Administraciones, financiadores, sociedad en general)

Todo ello se explica en el punto **3. Perfil de las personas a las que está destinado**, dentro del **DOC. N° 06 PROYECTO GLOBAL DEL CENTRO**.

5.3. Política de calidad y su comunicación.

La política de calidad del Centro de Día Periferia respecto al menor y sus familiares está desarrollada en el **DOC. N° 04.2 Ficha del Proceso de Gestión de los derechos en el Centro (Proceso Estratégico)** y en la **Gestión de los Procesos Esenciales, del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**. Consiste en:

- a) Un compromiso de tratar al menor con los conocimientos educativos y pedagógicos adecuados a su edad, a su situación personal, social y/o familiar.
- b) Preocuparnos por conocer y mejorar el grado de satisfacción de los menores por la atención recibida.

El Centro de Día Periferia trabaja con un equipo multidisciplinar en dirección, educación social, trabajo social, psicología, maestría de talleres para el empleo, personal de servicios, para que la calidad de la atención recibida sea la máxima posible. El Centro lleva a cabo una **política de recursos humanos** para seleccionar a los mejores profesionales dadas las necesidades del centro. Dicha política desarrollada en el punto **DOC. N° 04.3 Ficha del Proceso de Gestión de los recursos humanos del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS** que implica lo siguiente:

- a) El Centro de Día Periferia se compromete a facilitar que los empleados se expresen libremente y tengan una comunicación fluida con la Dirección. Sus opiniones y propuestas son tenidas en cuenta, respetadas y estudiadas.
- b) Existe un compromiso formal para conocer y mejorar la satisfacción de los empleados y hacer un seguimiento y mejora continua de la misma.
- c) Tanto la participación activa como la posibilidad de expresar quejas o sugerencias por parte de los empleados del Centro de Día Periferia permiten la mejora en la organización del

trabajo, mejorar los perfiles definidos, los procesos, el uso de los recursos del Centro, y todos los aspectos que surjan para ofrecer la mayor calidad posible.

- d) Finalmente, el Centro de Día Periferia se compromete también a equipar con las mejores herramientas y espacios de trabajo, así como formar a los empleados para que puedan desarrollar mejor sus competencias y sus habilidades profesionales, revirtiendo en una mayor calidad en la atención a los menores y sus familias.

El Centro de Día Periferia se preocupa también de cuidar la relación con aquellos proveedores y entidades asociadas, pues de una mayor colaboración se benefician los menores y sus familias. Se cuida la relación con los **proveedores** especialmente con las siguientes vías de actuación:

- a) La relación entre proveedor y Centro de Día Periferia es más directa y con una colaboración más abierta. Para ello los proveedores se seleccionan siguiendo unos criterios definidos previamente.
- b) El Centro de Día Periferia supervisa la calidad de los servicios prestados por los proveedores, y trabaja para mejorar el servicio previsto. Ello beneficia a los menores que reciben finalmente los servicios de los que se provee el Centro de Día Periferia y también a los propios proveedores que reciben información sobre qué aspectos deben mejorar.

El Centro de Día Periferia pretende prestar servicios con un alto grado de calidad y de la misma forma exige un alto grado de calidad de sus proveedores. La política de proveedores está formulada en ese sentido en el punto **DOC. N° 04.10 Ficha del Proceso de Gestión de almacén, compras y servicios contratados** del **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**.

El Centro de Día Periferia trabaja dentro del marco legal de su sector. En este sentido, toda su actuación se enmarca dentro de la legislación vigente en la Comunidad Valenciana para centros de Día de Menores, y en la legislación vigente de menores del Estado Español, la Unión Europea y los derechos universales de los menores, **DOC. N° 07 LEGISLACIÓN VIGENTE, DOC. 07.A CONVENIO COLECTIVO y DOC. N° 07.B CÓDIGO DEONTOLÓGICO**.

El centro recibe asesoramiento legal de profesionales de forma permanente.

Por otro lado, el centro está al corriente de los aspectos legales que conciernen a los clientes y lleva a cabo una gestión de sus derechos. Estos están reflejados en el **DOC. N° 06.1 NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA DEL CENTRO**, dentro también del **DOC. N° 06 PROYECTO GLOBAL DEL CENTRO**.

La Política de Calidad ha de ser comunicada a toda la organización mediante:

- Exposición del documento en un lugar visible, para que pueda ser consultada tanto por clientes externos como internos.
- Entrega del documento en la acogida de nuevos profesionales que se incorporan al servicio.

Cualquier cambio en la política de calidad debe ser comunicada a todas las personas de la organización.

5.4. Planificación.

El Responsable de Calidad del Centro de Día de Asociación Periferia propone la Política y los objetivos de calidad a la Junta directiva de la Asociación, quien los aprueba y realiza el seguimiento y evaluación de las actuaciones de la entidad en materia de calidad.



El seguimiento de estos objetivos está incluido dentro de las revisiones al sistema por la dirección **REG. N° 8-015 Revisión por parte de la Dirección.**

En el **DOC. N° 04.1 Ficha del Proceso de Planificación y Gestión del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, se fijan los objetivos concretos de cada proceso.

En el **DOC. N° 03.A ANEXO MANUAL DE CALIDAD**, se indicará la política de calidad y sus objetivos del Centro de Día Periferia para cada año o el período temporal indicado, **DOC. N° 05 POLÍTICA DE CALIDAD-PLAN ESTRATÉGICO del año o años que corresponda.**

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

La dirección del Centro que ostentará el cargo de responsable de calidad se encarga de las tareas relativas a la calidad en el centro. Principalmente al cumplimiento del **Sistema de Gestión de Calidad**. Su trabajo versará en mejorar permanentemente el Sistema de Gestión de Calidad del Centro. Se apoyará para este menester en la COMISIÓN DE CALIDAD DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD encargada de revisar periódicamente los documentos y registros del sistema, instando a su modificación para hacer las mejoras y/o correcciones pertinentes.. Ello también podría hacerse a instancia del **COMITÉ DE CALIDAD**.

El Responsable de Calidad es nombrado por la Junta Directiva de la Asociación y el Comité de Calidad está formado por cada uno de los delegados de cada una de las comisiones de calidad (Ver **DOC. N° 17 ACTA Nombramiento Responsables de Calidad**).

Independientemente de otras posibles responsabilidades realiza las siguientes funciones:

- Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la Junta Directiva de la Asociación Periferia sobre el funcionamiento del sistema y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

A continuación detallamos las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros relacionados con la gestión de calidad en el Centro de Día Periferia:

Dirección:

- Representar al Centro de Día Periferia ante las demandas de calidad de los clientes.
- Implicarse activamente en la implantación del *Sistema de Gestión de Calidad*.
- Formarse en gestión de la calidad para así gestionar mejor el sistema.
- Participar en todos aquellos aspectos en los que su presencia sea necesaria.
- Es el responsable último de la implantación del *Sistema de Gestión de Calidad*.
- Fomentar la comunicación interna eficaz entre el personal de la organización, para integrar la misión de la entidad, la eficacia del sistema implantado y la satisfacción de los profesionales, la cual es básica para ofrecer un buen servicio.

Responsable de Calidad:

- Dirigir el proceso de implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad **UNE-EN-ISO 9001:2008**.
- Redactar y revisar el Manual de Calidad.
- Definir la política de calidad.
- Nombrar al Comité de calidad, al que pertenece, y definir sus funciones y responsabilidades.
- Gestionar aquellos aspectos relativos a la gestión de la formación en calidad.
- Fijar los objetivos de calidad.
- Aprobar el Manual de calidad y todos aquellos documentos referentes a la calidad.
- Difundir la calidad en el Centro de Día Periferia.
- Gestionar las auditorías internas.



- Informar a la Dirección (en caso que no coincida en su persona) sobre aquellos aspectos de la calidad que sean relevantes.

Comité de Calidad:

- Prestara apoyo al responsable de calidad.
- Ayudar en la redacción y revisión del Manual de Calidad al responsable de calidad.
- Responsables de cada uno de los procesos:
- Proponer y desarrollar mejoras en el sistema de gestión.
- Informar a los miembros del centro sobre el sistema de gestión de calidad **UNE-EN-ISO 9001:2008**.
- Trabajar para que el Sistema de Gestión de Calidad se implante de forma correcta.
- Responder a las dudas, quejas o consideraciones del personal.

Todas estas funciones son las otorgadas a la Comisión de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad para poderlas trabajar específicamente.

Los responsables de cada uno de los procesos deben llevar una gestión adecuada del mismo dando cuentas al responsable de calidad.

La comunicación interna es el conjunto de medios y acciones comunicativas tendentes a informar, analizar, debatir y decidir el proyecto y las acciones que haya que desarrollar en los diferentes niveles de la organización.

En este sentido, el Centro de Día Periferia, al ser una organización pequeña, basa su comunicación interna en la comunicación directa siempre que esta sea posible, en las reuniones programadas de forma periódica, en el **REG. N° 2-011 Nota informativa de Incidencia educativa**, en otras notas informativas, ambas notas colocadas en el casillero personal de cada trabajador y en comunicados por correo electrónico.

Además los empleados tienen diversas vías de participación y comunicación de incidencias, quejas y sugerencias.

5.6. Revisión por la Dirección.

La dirección planifica y realizará una vez al año revisiones del sistema y evaluación de resultados con el objetivo de:

- Revisar la eficacia, adecuación del *Sistema de Gestión de Calidad* implantado
- Detectar oportunidades de mejora continua o necesidad de cambios a introducir

Para ello organizará una revisión en la que intervendrá obligatoriamente la Dirección (Responsable de calidad), siendo recomendable la participación de la Comisión de Calidad del Sistema de gestión de Calidad del Centro y/o el Comité de Calidad.

Esta **Revisión por la dirección (REG. N° 8-015 Revisión por parte de la Dirección)** se hará sobre la base de:

01. Resultados de las auditorias

- REG. N° 8-013 Informe de auditoria interna.
- Informe de auditoría de Protección de datos.
- REG. N° 8-009 Informe de no conformidad.

02. Retroalimentación del cliente

- REG. N° 8-004 Encuesta Satisfacción de los Menores y de las Familias.
- REG. N° 8-005 Encuesta Satisfacción del Equipo Educativo.



- DOC. N° 34 Resultados de las Encuestas de Satisfacción.
- REG. N° 8-002 Hoja de Quejas y Sugerencias.
- REG. N° 8-003 Hojas de Reclamaciones.

03. Desempeño de los procesos y conformidad del producto

- REG. N° 9-002 Ficha de control de indicadores de los procesos.
- REG. N° 4-008 Modelo Programación Grupo Educativo.
- REG. N° 4-004 Ficha Modelo Memoria Grupo Educativo.
- REG. N° 8-009 Informe de no conformidad.
- Los distintos DOC. de Libro de Actas de Reunión.

04. Estado de las acciones correctivas y preventivas

- REG. N° 8-009 Informe de no conformidad.
- REG. N° 8-001 Parte de Incidencias.
- REG. N° 7-002 Plan de Mantenimiento del Centro.
- REG. N° 7-001 Plan de limpieza del centro.

05. Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

- DOC. N° 01 Informe de la Revisión por parte de la Dirección.
- Los distintos DOC. de Libro de Actas de Reunión.
- Encuestas y evaluaciones externas cumplimentadas, si las hay.

06. Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad

Podemos citar como anexos los documentos que nos informan de los cambios antes mencionados

07. Recomendaciones para la mejora

Podemos citar como anexos los comunicados internos, las sugerencias de nuestro personal, etc

08. Seguimiento de la política y objetivos. Consiste en la evaluación anual del DOC. N° 05 *POLÍTICA DE CALIDAD – PLAN ESTRATÉGICO*, a través del REG. N° 9-003 Ficha Control Objetivos Política Calidad.

09. Evaluación de las acciones formativas.

- REG. N° 6-009 Plan de formación del personal del centro.
- REG. N° 6-010 Evaluación de la actividad formativa realizada.

10. Evaluación de proveedores.

- REG. N° 7-014 Listado de Proveedores, que incluye Hoja 1 Listado de proveedores y Hoja 2 Evaluación del servicio de los proveedores.

11. Análisis de datos.

Revisión de REG. N° 0-001 LISTADO DE LOS DOCUMENTOS VIGENTES, REG. N° 0-002 LISTADO DE LOS REGISTROS VIGENTES. Así como los armarios y archivadores de la documentación y registros del Centro.

12. Financiación y Contabilidad.

- REG. N° 7-011 Diario Económico Global de Periferia.
- REG. N° 7-012 Cuadro de presentación y Justificación Subvenciones.

Las CONCLUSIONES de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos**
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente**
- c) Las necesidades de recursos**



6. Gestión de Recursos.

6.1. Provisión de recursos.

La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para llevar a cabo los programas y servicios a los clientes. La planificación de estos recursos se materializa a través de la realización del presupuesto anual y su implementación.

6.2. Gestión de los recursos humanos.

La gestión de recursos humanos se establece en el **DOC. N° 04.3 Ficha del Proceso de Gestión de los Recursos Humanos del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS.**

El proceso estratégico de gestión de personas de la entidad incluye los procedimientos de recepción de curriculums, selección de personal laboral, voluntariado, alumnado en prácticas, personal en prácticas de voluntariado y el personal en cumplimiento de trabajos en beneficio a la comunidad. , acogida, y formación de profesionales. Asimismo incluye la gestión de su acogida, de la participación, de la formación, de la remuneración e incentivos.

6.3. Gestión de Equipos e infraestructuras.

La infraestructura del Centro estará sujeta al **Plan de Autoprotección** y el **DOC. N° 126 PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN** del Centro en el **DOC. N° 08 Manual de Prevención de Riesgos Laborales**, atendiendo a la legislación vigente, con todas las señalizaciones precisas y necesarias, y con los simulacros de emergencia periódicos realizados.

Para el mantenimiento del equipamiento, de las instalaciones y de la limpieza se estará a lo dispuesto en los **Procesos de Apoyo** en el **DOC. N° 04.9 Ficha del Proceso de Gestión de Mantenimiento y Limpieza** y el **DOC. N° 04.10 Ficha del Proceso de Gestión de almacén, compras y servicios contratados del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS.** Con ello se asegura el correcto funcionamiento y conservación de los recursos del centro. En todo caso, el Centro de Día Periferia tiene una gestión de los equipos al día, realizándose todos los mantenimientos y reparaciones con celeridad y eficacia reflejándose en el **REG. N° 8-001 Parte de incidencias.**

6.4. Gestión del ambiente de trabajo.

El Centro de Día Periferia define que el ambiente de trabajo necesario para asegurar que se satisfagan los requisitos de los menores, sus familiares y el personal del centro, es aquel basado en el correcto desarrollo de los diferentes procesos definidos en el Centro, con especial atención en el **DOC. N° 04.3 Ficha del Proceso de Gestión de los Recursos Humanos del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, donde se documenta el ambiente de trabajo su participación y comunicación de quejas y sugerencias en el **REG. N° 8-002 Hoja de Quejas y Sugerencias.**

El Centro de Día Periferia ha realizado ya el diagnóstico inicial de riesgos laborales **DOC. N° 08 MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES** y está actuando para la mejora de las desviaciones y riesgos detectados. También viene realizando encuestas de opinión de calidad laboral a sus empleados **REG. N° 8-005 Encuesta Satisfacción del Equipo Educativo** y a partir de sus sugerencias hace los esfuerzos que están a su alcance para mejorar la vida laboral de todos los RR.HH. y lograr su satisfacción, eficiencia y eficacia.

7. La realización del servicio

7.1. Planificación de la realización del producto.

Para realizar la planificación de la realización del servicio se tiene en cuenta la misión de la entidad:

“Prevención de situaciones de riesgo de exclusión social, a través de la educación y la inserción social efectiva de menores y jóvenes desfavorecidos social, cultural y económicamente, según el Sistema preventivo de Don Bosco y la Propuesta Educativa Salesiana”, los fines para los que fue creada y el plan estratégico vigente.

Los programas y servicios que presta la Asociación Periferia están orientados a atender las demandas de menores y jóvenes en situación de riesgo de exclusión social. En los procesos esenciales del **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS** y en el **DOC. N° 06 PROYECTO GLOBAL DEL CENTRO** se establecen las condiciones y cómo se llevan a cabo los distintos servicios, diferenciándose cada curso en el **DOC. N° 10 PROGRAMACIÓN ANUAL DEL CENTRO**.

7.2. Procesos relacionados con el cliente.

El Centro de Día Periferia tiene descritos los procesos relacionados con los clientes en los procesos esenciales, concretando la revisión de los requisitos en el **DOC. N° 04.6 Ficha del Proceso de Programa de Inserción Sociolaboral de Menores**, **DOC. N° 04.7 Ficha del Proceso de Programa Apoyo Convivencial y Educativo**, **DOC. N° 04.8 Ficha del Proceso de Programa de Encuentro Socioeducativo Familiar** y **DOC. N° 04.12 Ficha del Proceso de Programa Escuela Deportiva** todos ellos en **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, donde se establecen las condiciones y cómo se llevan a cabo los distintos servicios.



7.3. Compras.

Las compras de los productos y servicios necesarios para la realización de los servicios, se realizan según el **DOC. N° 04.10 Ficha del Proceso de Gestión de almacén, compras y servicios contratados** del **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, donde se definen el almacenamiento de los productos, los requisitos de compra y se controla la calidad de los productos y servicios contratados.

7.4. Prestación del servicio

Para poder garantizar la correcta prestación del servicio la Asociación Periferia dispone de los correspondientes procesos en donde se recogen las instrucciones necesarias para realizar el servicio, lo más homogéneo posible, independientemente de los profesionales que lo realicen.



Todas las acciones realizadas quedan convenientemente documentadas y registradas en los registros y documentos que en cada caso proceda, tal como se indican en las fichas de los procesos implicados.

Los procesos implicados en la prestación de los servicios se encuentran documentados y existen indicadores para la medida de su resultado, que permiten detectar la conveniencia de proceder a su revisión.

Todos los documentos y registros generados se encuentran debidamente codificados para asegurar su identificación. En la prestación del servicio a los clientes existen una serie de registros que permiten garantizar la trazabilidad de dicho servicio a través del expediente personal y registros generados en el transcurso de la actividad.

Los productos de los clientes que custodia la entidad son los datos personales y la información recogida en los expedientes personales **REG. N° 02 DOSSIER DEL MENOR**. Los datos de carácter personal de usuarios del servicio y familiares, que son obtenidos respetando los principios de consentimiento, información, calidad y finalidad, son tratados conforme a las disposiciones vigentes de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal de 13 de diciembre y los Reglamentos que la desarrollan.

8. Medición, análisis y mejora.

8.1. Generalidades.

Se mide el cumplimiento de objetivos y de la misión establecida para cada proceso mediante los indicadores diseñados para esta finalidad **REG. N° 9-002 Ficha Control Indicadores Procesos**. Se analizan los resultados y se realizan propuestas de mejora.

El seguimiento, medición y mejora también se realiza mediante las auditorías internas, las reuniones de equipo y la gestión de acciones correctivas y preventivas.

8.2. Seguimiento y medición.

8.2.1. La satisfacción del cliente.

En cada Proceso se establece el procedimiento de evaluación.
Se realizan encuestas de satisfacción a los clientes.

Anualmente se pasa la encuesta de satisfacción. Véase **REG. N° 8-004 ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS MENORES Y DE LAS FAMILIAS; REG. N° 8-005 ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL EQUIPO EDUCATIVO**.

Para seguir también la satisfacción de los clientes se ha definido un procedimiento de recogida de reclamaciones, quejas y propuestas de mejora, el cual nos permite recoger datos sobre la satisfacción de los clientes.

8.2.2. Las auditorías internas.

Anualmente se llevan a cabo auditorías internas del Sistema, reflejadas en el **DOC. N° 04.4 Ficha del Proceso de Auditorías del Sistema de Calidad** del **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**. Estas auditorías se realizan por auditores internos. La persona que realiza las auditorías internas está cualificada para ello por haber realizado un curso acreditado. Por otra parte, las auditorías siempre están supervisadas por el responsable de calidad. En ningún momento las personas que auditan lo hacen en su propia área de trabajo.

En las auditorías cuando se observan no conformidades, inmediatamente deben ser objeto de un análisis de sus causas y un plan de acciones correctoras. Periódicamente se realiza un seguimiento de las acciones correctoras y su eficacia.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos y del producto.

El Centro de Día Periferia realiza el seguimiento y medición de los procesos, evaluando la eficacia de estos en los siguientes aspectos, como se describe en el **DOC. N° 04.5 Ficha del Proceso de Gestión de Control de Procesos** del **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**:

- Evaluación de la satisfacción de los menores.
- Evaluación de la satisfacción de las familias.
- Evaluación de la satisfacción del personal laboral.
- Evaluación de la satisfacción del voluntariado.
- Evaluación de la satisfacción del alumnado en prácticas.
- Evaluación de las no conformidades, quejas, incidencias y propuestas de mejora detectadas.
- Evaluación de los objetivos y de la Misión (indicadores de los procesos) en el **REG. N° 09-002 Ficha de control de indicadores de los procesos**.
- Evaluación de los indicadores de servicios.

En el caso de que no se consigan los resultados esperados se tienen que planificar las acciones correctivas necesarias para garantizar la conformidad del servicio.

En cualquier caso la gestión de los procesos que implementa el centro implica un estricto seguimiento y medición llevado de forma periódica en el Centro de Día Periferia

8.3. Control del producto no conforme.

La Asociación Periferia determina que el servicio se realiza según lo establecido. Se define en el **DOC. N° 04.5 Ficha del Proceso de Gestión de Control de Procesos** - Apartado Gestión de No conformidades del **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, las responsabilidades y sistemática a seguir en el caso de no conformidades.

8.4. Análisis de datos.

La Asociación Periferia determina los datos necesarios para analizar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar qué mejoras pueden introducirse, recogiendo en los Documentos y Registros vigentes.

El análisis de los datos está a lo dispuesto en el **REG. N° 8-015 Revisión por parte de la Dirección**. (Ver punto 5.6. de este Manual de Calidad).



Las conclusiones del análisis de los Datos se plasmarán en el **DOC. N° 01 Informe de la Revisión por parte de la Dirección.**

8.5. Mejora.

El centro mantiene reuniones periódicas para la evaluación de los planes de calidad y la evolución de los procesos. Cada año hacemos un calendario de reuniones que se diseñan previamente y se evalúan anualmente. De cada reunión se levanta acta. Cada año se plantean planes de mejora.

En el **DOC. N° 04.5 Ficha del Proceso de Gestión de Control de Procesos** del **DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, se establece la manera en la que el Centro de Día Periferia realiza acciones correctoras y preventivas de manera habitual en todos los procesos de intervención educativa y social, como en el resto. Cuando la no conformidad afecta a un aspecto clave de cualquier proceso, se levanta **REG. N° 8-009 Informe de No Conformidad** y se establece una acción correctora y se hace el seguimiento de la misma.

Tenemos un **REG. N° 8-001 Parte de incidencias** que indica todas las incidencias y sus acciones correctoras. Dicho registro está a disposición de nuestros clientes.

También, cuando se hace el análisis de las acciones correctoras frecuentes, se observa la posibilidad de realizar acciones preventivas para evitar la repetición de los problemas y sus correcciones.