



**POLÍTICA DE CALIDAD**

**PLAN  
ESTRATÉGICO**  
**de Centro de Día Periferia**

*Am*



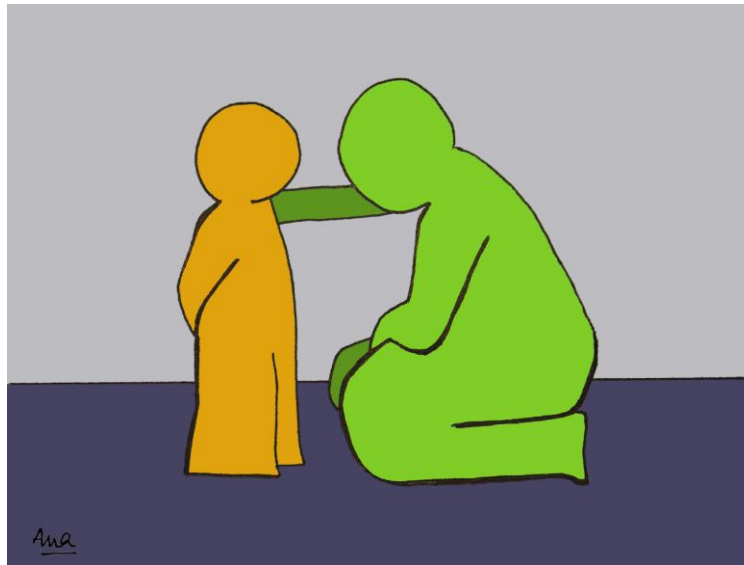
**2015-2016**





# POLÍTICA DE CALIDAD

## Plan Estratégico 2015-2016





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. 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 ámbito en el que desarrolla sus actuaciones es la Comunidad Valenciana. El domicilio de la Asociación y de su Centro de Día se establece en Avda. Hermanos Maristas, 17. 46013 de la ciudad de Valencia.

Los objetivos planteados en el Plan Estratégico de 2014, han sido superados salvando su punto estratégico 2 –que está en proceso de finalización-. Finalizado el período propuesto en la edición quinta, entendemos que es necesario plantearse un nuevo Plan Estratégico que trabaje nuevas líneas de actuación y de continuidad y finalice las que están pendientes. Este nuevo Plan de Calidad será a dos años naturales, denominándose Plan Estratégico 2015-2016.

Gracias a tener clarificada nuestra **Misión**, nuestra **Visión** y nuestros **Valores**, podemos desarrollar nuestro proceso de planificación de la Asociación Periferia y de su Centro de Día de Menores, desarrollando y dando a conocer nuestra forma de ser y de hacer.

Conocer el momento en el que nos encontramos, su evolución, el medio en el que actuamos y nuestras relaciones externas, nos permite identificar nuestros retos del futuro y formular nuestra **Visión**, horizonte hacia el cual dirigir nuestros esfuerzos.



## 1. Misión, Valores y Visión de Asociación Periferia y su Centro de Día.

### MISIÓN

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.





## VALORES

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

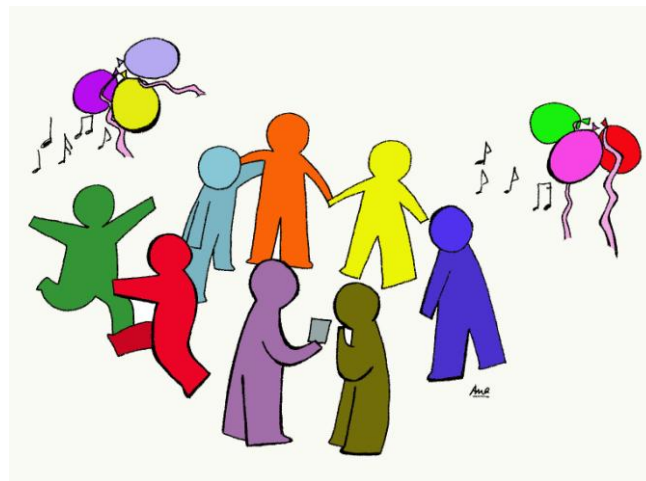
1. Impulsar y gestionar recursos y programas de apoyo convivencial y educativo, programas de inserción sociolaboral y programas de apoyo social a las familias en el centro de día de menores y jóvenes "Perferia".
2. Establecer con las familias de los menores y jóvenes atendidos, un plan integral y personalizado 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.





## VISIÓN

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.





## 2. 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, 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. Nº 04.10 Ficha del Proceso de Gestión de almacén, compras y servicios contratados** del **DOC. Nº 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. Nº 07 LEGISLACIÓN VIGENTE, DOC. 07.A CONVENIO COLECTIVO** y **DOC. Nº 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. Nº 06.1 NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA DEL CENTRO**, dentro también del **DOC. Nº 06 PROYECTO GLOBAL DEL CENTRO** y del **DOC. Nº 53 MANUAL DE BIENVENIDA**

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.



### 3. 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.**

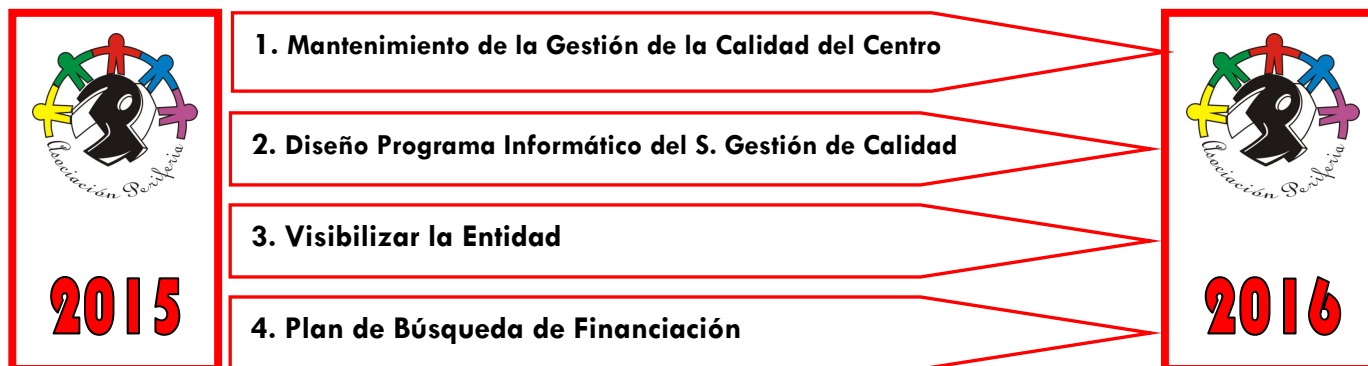
En el **DOC. N° 04.1 Ficha del Proceso de Planificación y Gestión del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, se fijan los objetivos concretos de cada proceso.

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.**



## 4. Plan Estratégico y sus Objetivos Generales propuestos entre 2015-2016.

Las **cuatro grandes líneas de actuación** que plantea el Plan Estratégico son los siguientes:



Estas cuatro líneas estratégicas prevén una serie de objetivos, prioridades y resultados concretos que, se irán recogiendo en planes operativos de trabajo que definirán los objetivos, acciones, recursos, personas y colectivos implicados. De la misma manera, se hará un seguimiento y evaluación de la trayectoria del Plan que permita ir ajustándolo a lo largo del tiempo, teniendo siempre como referencia la Misión, los Valores y la Visión de la Entidad y el Centro de Día.

A continuación se expone cada línea estratégica y sus objetivos generales.



## Línea estratégica 1:

### Mantenimiento de la Gestión de la Calidad del Centro.

Los objetivos programados son los necesarios para el funcionamiento del centro con el nivel de calidad esperado en los servicios prestados desde el Centro de Día. Son, por tanto, actuaciones generales cuyo cumplimiento garantiza la continuidad del Sistema de Gestión de Calidad, que constituye la guía de referencia básica en la realización de las actividades que afectan la calidad de nuestro servicio, donde se establece la organización, la política de calidad, los responsables, las líneas generales de actuación y estructura de la documentación del sistema de calidad. También nos permitirán seguir con la calidad de nuestras actuaciones y trabajo de acuerdo con los procesos que promuevan la mejora continua, y por último, garantizar la continuidad, la sostenibilidad y la viabilidad de los programas y servicios.

#### OBJETIVOS GENERALES

OBJETIVO 1: Mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

OBJETIVO 2: Favorecer la innovación en los programas y servicios del Centro de Día.

OBJETIVO 3: Mantener la intervención por grupos educativos con la dotación de personal profesional, alumando en prácticas y voluntariado suficiente para poder atender a todos los menores del Centro.

OBJETIVO 4: Contar con los recursos y equipamiento necesario para el desarrollo de los programas y servicios.

OBJETIVO 5: Conseguir la viabilidad y sostenibilidad económica de los programas y servicios.

OBJETIVO 6: Incrementar los ingresos privados.

OBJETIVO 7: Ajustar el gasto a los ingresos percibidos.

# 1



## Línea estratégica 2:

### Diseño Programa Informático del Sistema de Gestión de Calidad.

Se trata de diseñar y crear un Programa Informático que sirva de herramienta de trabajo a todo el personal del Centro, con el que poder organizar, administrar y registrar todos los documentos y registros de Periferia. Este programa ha de crear todas las vinculaciones pertinentes y necesarias para poder facilitar el trabajo del equipo educativo para poder llevar los seguimientos educativos de los menores del Centro. Previo diseño del Programa se ha de ordenar y revisar todos los documentos y registros del Centro que ayude a clarificar y erradicar cualquier duplicidad, además de salvaguardar la información. Estos se han de procurar consensuar y adaptar a nuestro sistema de gestión de la calidad en todos sus procesos.

#### OBJETIVOS GENERALES

- OBJETIVO 1: Finalizar la programación y poner en funcionamiento la herramienta informática que ha de facilitar el trabajo organizativo, administrativo y de registro del equipo educativo del Centro.
- OBJETIVO 2: Tener en cuenta la utilidad de esta herramienta para otros Centros de Día de la Comunidad Valenciana, ofreciendo nuestro modelo de gestión a todos ellos.
- OBJETIVO 3: Elaborar un manual del programa informático resultante y ofrecerlo también a todos los Centros Abiertos del Estado Español que estén interesados en esta herramienta de trabajo.





## Línea estratégica 3:

### Visibilizar la Entidad

Para realizar una buena visibilidad del centro y de la entidad tendremos que ser claros y concisos para retener la atención de los destinatarios de nuestra información. Ejemplo de ello puede ser la realización de una buena página Web que nos ayudará a promocionarnos, atraer voluntarios, dar confianza a los donantes y financiadores y demostrar nuestra profesionalidad y trabajo de calidad, ayudando a realizar una gestión detallista de las cosas y las personas. También deberíamos hacer un perfil público de nuestra Entidad en redes sociales especializadas a partir del cual podremos conectarnos con los clientes, y miles de potenciales donantes y voluntarios. Todo ello contribuirá a la visualización del trabajo y la importancia del recurso de los Centros de Día de protección de menores de la Comunidad Valenciana, tanto a la sociedad civil como a las distintas administraciones públicas.

# 3

#### OBJETIVOS GENERALES

OBJETIVO 1: Sustituir la actual página Web que permita el acceso a la misma desde cualquier dispositivo.

OBJETIVO 2: Mantener actualizada la página Web.

OBJETIVO 3: Estar presentes en las redes sociales.

OBJETIVO 4: Difundir nuestro trabajo y actuaciones a través de los medios de comunicación.

OBJETIVO 4: Realizar la Memoria fotográfica de los años pendientes.





## Línea estratégica 4:

### Plan de Búsqueda de Financiación

Se evidencia la necesidad de conseguir mayores recursos económicos para:

1. Establecer plantillas con jornadas laborales acordes a los servicios y programas que proporcione una mejor atención al menor y su familia.
2. Seguir adecuando las instalaciones a las necesidades del servicio.
3. Dotación de equipamiento necesario.
4. Formación del personal.
5. Mejorar y ofrecer mayores alternativas en las actividades a los menores que les aproxime a la igualdad social de oportunidades.
6. Contar con dotación económica para ayudas familiares para afrontar pagos vitales en la economía familiar de la que dependa la unidad familiar y las primeras necesidades.

El Plan de Búsqueda de Financiación puede incluir:

- a) Dúptico Informativo del centro y de la Entidad "Periferia", de cómo poder colaborar.
- b) Documento de Suscripción Socio Colaborador Donativo
- c) Elaborar ficha de entidad pública o privada o de donante privado o empresarial donde solicitar Financiación. (Registro de entidades, empresas y posibles donantes).
- d) Elaboración del Registro Financiación de PERIFERIA. Que registra el histórico de financiación pública y privada recibida por la Entidad.



- e) Listado de dinero, equipamiento y material necesarios para el mantenimiento del Centro, susceptible de solicitar. (Elaborar un desglose del coste real de cada uno de los servicios y actividades por menor, con la intención de apadrinar la actividad de un niño, el coste de un niño por tanto tiempo, etc.)
- f) Lanzamiento de Campañas de solicitud.
- g) Elaborar cartas de presentación, tarjetas para el personal que ejerza de voluntariado corporativo de la Asociación en búsqueda de financiación.
- h) Modelos de Carta de solicitud de donativo económico o material.
- i) Modelo de agradecimiento del donativo.
- j) Certificados de desgravación fiscal del donativo.
- k) Elaboración de una Memoria reducida para realizar las campañas de sensibilización.



## OBJETIVOS GENERALES

**OBJETIVO 1:** Elaborar todos los protocolos necesarios para buscar financiación pública y privada para el mantenimiento de todos los programas del Centro y de la Entidad.

**OBJETIVO 2:** Captar nuevos fondos económicos y ampliar los actuales.

**OBJETIVO 3:** Captar donativos en especie que minoren los gastos económicos.

**OBJETIVO 4:** Coordinar, formar y gestionar de modo adecuado el personal laboral, el voluntariado y el alumnado en prácticas que permita atender con calidad a los menores y sus familiar, sin necesidad de ampliar el gasto económico en personal.