

# MANUAL CALIDAD BATA

Norma ISO 9001:2015

**CALIDAD BATA**

Revisión 7 / enero 2018

Revisión	7	Adaptación a norma ISO 9001:2015
Diseño y desarrollo	Resp. CALIDAD BATA	ENE 2018
Revisado /aprobado	JUNTA DIRECTIVA BATA	Sello
	Fdo.: _____	Fecha _____

## INDICE

		Pag.
<b>1</b>	<b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACION</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>TERMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>7</b>
4.1	la organización y de su contexto	7
4.2	necesidades y expectativas: grupos de interés	8
4.3	Alcance del sistema de gestión de la calidad	9
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	9
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>	<b>11</b>
5.1	Liderazgo y compromiso	11
5.1.1	generalidades	11
5.1.2	Enfoque a la persona y sus familias	11
5.2	Política	12
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	12
5.2.2	Comunicación de la política de calidad	12
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13
<b>6</b>	<b>PLANIFICACION</b>	<b>14</b>
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	14
6.1.1	Contexto	14
6.1.2	Planificación	14
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	14
6.2.1	Establecimiento de objetivos	14
6.2.2	Planificación de objetivos de calidad	15
6.3	Planificación de los cambios	15
<b>7</b>	<b>APOYO</b>	<b>17</b>
7.1	recursos	17
7.1.1	Generalidades	17
7.1.2	Personas	17
7.1.3	Infraestructura	17
7.1.4	Ambiente adecuado	17
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	17
7.1.6	Conocimientos de la organización	18
7.2	Competencia	18
7.3	Toma de conciencia	19
7.4	Comunicación	19
7.5	Información documentada	19
7.5.1	Generalidades	19
7.5.2	Creación y generalización	20
7.5.3	Control de la información documentada	20

<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>	<b>22</b>
8.1	Planificación y control de los servicios y programas	22
8.2	Requisitos para los servicios y programas	22
8.2.1	Comunicación con los clientes	22
8.2.2.	Determinación de requisitos para programas y servicios	23
8.2.3	Revisión de requisitos para programas y servicios	23
	8.2.3.1.- cumplimiento requisitos	23
	8.2.3.2.- información documentada sobre requisitos	23
8.2.4	Cambios en requisitos para programas y servicios	24
8.4	Control de productos y servicios	24
8.4.1	generalidades	24
8.4.2	Tipo y alcance del control	24
8.4.3	Información para proveedores	25
8.5	Prestación del servicio	25
8.5.1	Control de la prestación del servicio	25
8.5.2	Identificación y trazabilidad	26
8.5.3	Propiedad perteneciente a las personas o sus familias	26
8.5.4	Preservación	26
8.5.5	Actividades posteriores a la prestación del servicio	26
8.5.6	Control de los cambios	26
8.6	Entrega de resultados	27
8.7	Control de servicios no conforme	27
<b>9</b>	<b>EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>28</b>
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	28
9.1.1	Generalidades	28
9.1.2	Satisfacción de las personas, familias y profesionales	28
9.1.3	Análisis y evaluación	28
9.2	Auditoría interna	29
9.2.1	Conformidad	29
9.2.2	Planificación auditorías internas	29
9.3	Revisión por la dirección	30
9.3.1	Generalidades	30
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	30
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	31
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>	
10.1	Generalidades	32
10.2	No conformidad y acción correctiva	32
10.2.1	Activación de no conformidad	32
10.2.2	Información documentada	32
10.3	Mejora continua	33
<b>11</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>34</b>

Esta norma especifica los requisitos que BATA, a través de su SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BATA establece para

- Demostrar su capacidad para proporcionar, de manera sostenible y eficaz, programas y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas con trastornos del espectro autista y sus familias
- Evidenciar el cumplimiento de los requisitos y condiciones legales y reglamentarias aplicables a la prestación de todos los programas y servicios y, de igual modo, a la gestión de la propia organización
- Procurar el incremento de la satisfacción, la calidad de vida y el bienestar individual de las personas y sus familias, mediante la aplicación eficaz y eficiente de los procesos incluidos en el presente sistema y el aseguramiento de la “orientación a la persona” en todos los servicios y programas
- Definir, en coordinación con otros recursos de gestión de calidad utilizados por la entidad, un marco de acción organizativa basado en ética y valores.
- Asegurar el ejercicio y la defensa de los derechos individuales de las personas con necesidades de apoyo en todos los ámbitos de la entidad.

**Sistema de gestión de la calidad ISO**

- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

**Sistema de gestión CALIDAD PLENA**

- Norma CALIDAD PLENA 2015

**Programas y servicios**

- Código ético Plena Inclusión
- Convención de la ONU de los derechos de las personas con discapacidad.2006
- Declaración Europea de los derechos de las personas con autismo .1996

Para los fines de este manual, se utilizan los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

A los efectos de clarificación de términos metodológicos o de uso común en BATA, se utilizan los siguientes conceptos en el presente manual:

CONCEPTO	SE REFIERE A
SGC	Sistema de gestión de calidad BATA que incluye: ISO 9001:2015 CALIDAD PLENA: DESPLIEGUE
CALIDAD DE VIDA	Modelo de percepción subjetiva y objetiva de bienestar individual desarrollado por Shalock y Verdugo que incluye las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar físico</li> <li>• Bienestar material</li> <li>• Bienestar emocional</li> <li>• Autodeterminación</li> <li>• Inclusión social</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Derechos</li> <li>• Desarrollo personal</li> </ul>
SATISFACCION	Percepción subjetiva de bienestar vinculado a la mejora de la calidad de vida y a al alcance de resultados personales (intereses, expectativas, metas).
ORIENTACION A PERSONA	Marco ético de intervención que pone a la persona como protagonista central, con los apoyos precisos, de todos los procesos relacionados con sus proyectos y objetivos personales. Marco de referencia para la planificación de objetivos y desarrollo de programas personales con la participación de la persona, su familia y sus grupos de apoyo.
PERSONA	Cliente con necesidades de apoyo de cualquier servicio o programa BATA
DIRECCION	Junta Directiva. Órgano de gobierno de la entidad

### 3.1.- ESTRUCTURA DE LOS CAPITULOS.

A los efectos de facilitar el ajuste y seguimiento de los puntos de la norma, el presente manual adopta el mismo sistema de distribución de capítulos y temas de la NORMA ISO 9001:2015.

Las ausencias o excepciones de determinados puntos de la norma se reflejan en el apartado 4.6 del presente manual

#### 4.1.- LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

##### **Misión, principios y valores**

La asociación BATA es una entidad sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública, formada por profesionales y familias que gestiona diferentes servicios y programas para personas con trastornos del espectro autista y/o discapacidad intelectual.

##### **NUESTRA MISIÓN**

- Mejorar la calidad de vida de las personas con trastorno del espectro autista y sus familias, desde un compromiso ético, contribuyendo con apoyos y oportunidades a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de vida y promover su inclusión como ciudadano de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria

##### **NUESTROS PRINCIPIOS**

Orientación a las personas y sus familias: las personas con necesidades de apoyo son el centro y la razón última de todas nuestras acciones a través de su presencia y participación en todas las decisiones sobre sus programas de apoyo

- Ejercicio y defensa de los derechos individuales: en el marco de la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad, desde el compromiso con el ejercicio de la ciudadanía plena, la inclusión y el reconocimiento de la diversidad como valor social
- Calidad de vida: compromiso con la mejora del bienestar individual y la calidad de vida de las personas y sus familias
- Eficiencia y eficacia en todos los ámbitos de actuación de BATA, con prácticas basadas en la evidencia y aplicación de sistemas de evaluación de la calidad que aseguren el cumplimiento ético de nuestra misión.

##### **NUESTROS VALORES**

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Participación de todos (familias, profesionales, clientes) para llegar a una visión común a través de la cooperación y colaboración, compartiendo responsabilidades y recursos
- **RESPECTO:** Tener en cuenta la identidad de todos (familias, profesionales, clientes) promoviendo la libertad de expresión y la defensa de los derechos individuales en igualdad de condiciones.
- **PROFESIONALIDAD:** Desempeñar una actividad basada en el conocimiento, la experiencia, la innovación y la formación continua, con una actitud abierta, responsable y comprometida.
- **COMPROMISO:** Buscar el bienestar de nuestros clientes ofreciendo servicios y programas orientados a la mejora de la calidad de vida.
- **ENTUSIASMO:** Hacer extensible a todos el ánimo y la dedicación que desempeñamos en nuestra labor diaria, con el objetivo de lograr un buen clima de trabajo.
- **IGUALDAD:** Reconocimiento y defensa de los derechos jurídicos y sociales de nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de los mismos.
- **TRANSPARENCIA:** Compromiso de llevar a cabo todas las iniciativas necesarias para garantizar el acceso a la información honesta, clara y coherente, por parte de clientes y profesionales.
- **SUPERACIÓN:** Afrontar con dinamismo la mejora continua de los profesionales y los servicios y la atención a los clientes.
- **SOLIDARIDAD:** Colocarse “en el lugar del otro” (clientes, compañeros,) haciendo de sus necesidades e intereses el objetivo de nuestras acciones.
- **INTEGRACIÓN:** Compromiso de llevar a cabo las acciones necesarias para proporcionar a los clientes oportunidades sociales en igualdad de condiciones al resto de las personas.
- **HUMILDAD:** Reconocer nuestras limitaciones y debilidades, aprender de los demás y estar dispuestos a dar y recibir



- **IMAGINACION:** Soñar para crear nuevas ideas, nuevos proyectos, cosas reales o ideales. No conformarse nunca

### **Contexto metodológico para el desarrollo de servicios y programas**

Para llevar a cabo su misión, BATA adopta modelos de referencia para el desarrollo de sus programas y servicios en coherencia con sus principios y valores, tales como:

- Modelo de Calidad de Vida (Shalock y Verdugo)
- Planificación Centrada en la Persona
- Planificación centrada en la familia
- Apoyo activo
- Apoyo conductual positivo
- Sistemas alternativos de comunicación y accesibilidad cognitiva

### **Contexto de alianzas externas**

BATA establece alianzas con el entorno a través de su pertenencia a movimientos asociativos afines desde los que amplía y enriquece el ámbito de sus acciones:

- Plena Inclusión
- Autismo España
- Asociación Española de Empleo con Apoyo
- FADEMGGA-Plena Inclusión Galicia

De igual modo, desarrolla proyectos y servicios vinculados con organizaciones públicas y privadas desde las cuales se generan recursos y se ponen en marcha iniciativas orientadas a la mejora e implantación de nuevos servicios y programas

- Organizaciones públicas: Xunta de Galicia, Ayuntamientos, Entidades locales de desarrollo, Fundaciones
- Organizaciones privadas: Fundación Once, Entidades financieras, fundaciones afines, otras organizaciones del tercer sector
- Entidades o profesionales en posible competencia por prestación de servicios afines

## **4.2.- NECESIDADES Y EXPECTATIVAS: GRUPOS DE INTERES**

El presente sistema de calidad se dirige a los siguientes grupos de interés:

- Personas con necesidades de apoyo receptoras de servicios y programas BATA
- Familias de personas con necesidades de apoyo receptoras de servicios y programas BATA
- Profesionales de la entidad
- Socios de BATA
- Entidades y organizaciones proveedoras de servicios y/o colaboradoras en el desarrollo de proyectos y alianzas comunes.

### **Requisitos generales**

La ASOCIACIÓN BATA ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001/2015.

La ASOCIACIÓN BATA ha establecido dentro de este manual, o bien en sus procesos y procedimientos documentados, los puntos siguientes:

- Ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad así como su aplicación a través de la organización.
- Ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos (ver anexos)

Los criterios y métodos que aseguran la operación y el control de estos procesos para conseguir su eficacia se encuentran dentro de la documentación de los procesos (ver capítulo 8)

La dirección se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, como se determina en el capítulo 9 del presente manual de calidad

Se realizan un seguimiento y medición de los procesos para su posterior análisis como se determina en el capítulo 8.

A través de los datos obtenidos, la dirección dispone de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados así como la mejora continua de los procesos, como se especifica en los capítulos 9 y 10 del presente manual.

#### 4.3.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El SGC BATA se aplica al marco de los programas y servicios centrados en la atención a personas con necesidades de apoyo y sus familias, así como a los procesos de apoyo (gestión, evaluación, competencias) necesarios para garantizar la eficacia y eficiencia de los diferentes programas en los siguientes ámbitos:

- Servicio Educativo
- Servicio de Adultos
- Servicio de Apoyo familiar
- Servicio de empleo
- Unidad de diagnóstico y evaluación
- Servicio de apoyo ambulatorio
- Servicio de gestión

BATA entiende que debido a las características de los perceptores de los programas y servicios y a la especificidad de los diferentes procesos de planificación de actividades, no son de aplicación los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2015

- 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios

#### 4.4.-SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

BATA mantiene los procesos que se exponen en la tabla adjunta para asegurar el adecuado alcance de los objetivos en cada uno de sus servicios y programas.

El desarrollo de cada uno de estos procesos, con expresión de responsable, actividad, registros y documentos vinculados y localización de los mismos se encuentran reflejados en el documento PROCESOS BATA que se encuentra alojado en INTRANET BATA/CALIDAD.

ATENCION A LAS FAMILIAS Y ORGANIZACIONES	AB-11	Entrevistas con familias
	AB-13	Reunión con APA
PRESTAR ATENCION A LA ADMINISTRACION	AB-21	Tramitación de subvenciones
SERVICIOS DE APOYO A CLIENTES	AB-31	Contratación de nuevo cliente
	AB-33	medicación
SERVICIOS DE EVALUACION , DIAGNOSTICO Y ORIENTACION	AB-34	Intervención en conductas. Servicio adultos
	AB-41	Información general
COORDINACION DE EQUIPOS	AB-42	Evaluación y diagnóstico. IT 42-Elaboración de informes
	AB-51	Coordinar equipos BATA
ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCION DIRECTA	AB-61	Programación de objetivos educación
	AB-63	Planificación de actividades orientadas a las personas
	AB-65	unidad de apoyo ambulatorio
SERVICIOS DE EMPLEO	AB-71	Evaluación y Orientación de empleo
	AB-72	Búsqueda de empleo
	AB-73	Control y Seguimiento de empleo
SERVICIOS DE APOYO A FAMILIAS	AB-81	Respiro familiar
	AB-82	Programas de ocio

GESTIONAR RECURSOS ADMINISTRATIVOS	AB-90	Acogida de profesionales
	AB-91	Competencia y formación
	AB-92	Gestión compras y homologación proveedores
	AB-93	Control de la documentación
	AB-94	Control de los registros
MEJORA CONTINUA	AB-101	Control de Productos/Servicios no Conformes
	AB-102	control de acciones correctivas, preventivas y de mejora
	AB-103	Auditorías Internas
	AB-104	Verificar la satisfacción de los clientes

## 5.1.- LIDERAZGO Y COMPROMISO

### 5.1.1.- generalidades

La Junta Directiva , en calidad de órgano de gobierno y representación de la entidad, asume y lidera el compromiso con la calidad de vida de las personas y sus familias a través del sistema de calidad BATA (ISO 9001-2015/CALIDAD PLENA):

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante las auditorías internas y externas y sistemas de control necesarios a tal fin
- Estableciendo la política y objetivos de calidad en coherencia con la misión, valores y principios de la entidad
- Asegurando la integración del sistema de gestión de la calidad en los procesos de intervención y apoyo a las personas y sus familias que componen el eje de los servicios y programas de la entidad
- Promoviendo el enfoque a procesos y la planificación estratégica basada en la evaluación de riesgos (conforme a ISO 9001-2015)
- Asegurando la habilitación de los recursos humanos y materiales necesarios para el buen funcionamiento del SISTEMA DE CALIDAD BATA
- Asegurando una comunicación eficaz de la gestión de la calidad mediante los recursos de comunicación externa e interna de la entidad: Web, redes sociales corporativas, intranet, canales internos de comunicación-información)
- Efectuando seguimiento y control del sistema de calidad para verificar el alcance de los resultados previstos
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SISTEMA DE CALIDAD BATA
- Promoviendo la mejora continua en todos sus programas y servicios
- Apoyando a todos los ámbitos de decisión de la entidad (gestión, direcciones, coordinadores, responsables de equipos, profesionales de atención directa) para un ejercicio ético y responsable del liderazgo correspondiente.

### 5.1.2.- enfoque a la persona y sus familias

La ASOCIACIÓN BATA busca la satisfacción de personas y familias receptoras de sus servicios, para lo cual se asegura de determinar los requisitos requeridos por estos y de su consecución para valorar su bienestar y calidad de vida . La sistemática a seguir para la consecución y medición de la satisfacción de se describe de manera particular en el capítulo 9 del presente Manual de calidad

La ASOCIACIÓN BATA, por sus características propias es una organización totalmente orientada hacia la satisfacción de las personas en términos de bienestar individual y mejora de la calidad de vida , y por ello ha establecido un proceso específico, que es el AB-104 “Verificar la satisfacción de los clientes”

La ASOCIACION BATA, a través de su sistema de gestión de los planes personales (+INTEGRA) asegura que los programas y actividades que realizan las personas están en coherencia con sus necesidades, intereses y expectativas personales familiares y establece, en cada servicio, los procedimientos correspondientes para garantizar su impacto en la mejora de la calidad de vida de las personas.

## **Valoración del riesgo**

BATA integra la valoración del riesgo como un elemento clave de sus sistemas de planificación estratégica (Planes de acción organizativa y de servicios). Con el fin de poder prever acciones de mejora en la gestión organizativa y en la planificación de los diferentes servicios y programas, se establecen procesos de análisis para la toma de decisiones, tales como:

- Análisis DAFO
- Autoevaluaciones organizativas vinculadas a CALIDAD PLENA
- Autoevaluaciones de servicios y programas
- Cuestionarios de satisfacción de clientes
- Evaluaciones internas/externas del sistema de calidad

El conjunto de inputs generado es valorado por la dirección e integrado en los correspondientes Planes de Acción de la entidad.

## **5.2.- POLITICA**

### **5.2.1.-establecimiento de la política de calidad**

La dirección establece la política de calidad de la entidad, en coherencia con la misión, visión y valores de BATA, que se refleja en el correspondiente documento de POLITICA DE CALIDAD BATA (PCB). Estos son mensurables y se encuentran desplegados en las diferentes funciones y ámbitos de la organización para su adecuado cumplimiento.

La PCB con la aportación de las evaluaciones del sistema de calidad BATA y la información proveniente de todos los grupos de interés conforman los objetivos es la referencia para el establecimiento de objetivos de calidad, que son anualmente revisados y legitimados por la dirección a través de los correspondientes INFORMES A DIRECCIÓN

La organización, a través del PCB y bajo el liderazgo de sus equipos directivos y la Junta Directiva, se compromete con el cumplimiento de los objetivos de calidad y la mejora continua en todos sus programas y servicios.

La ASOCIACION BATA se asegura de que los archivos y documentos generados por el sistema de calidad estén alojados en el SERVIDOR/INTRANET BATA, determinando el acceso a los mismos mediante criterios establecidos por dirección/calidad y a través de contraseñas de seguridad, en cumplimiento de normativa vigente de protección de datos.

La seguridad de los datos se garantiza mediante sistema de copias automatizado en servidor de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa responsable del mismo y aprobado por el responsable de calidad y la dirección

### **5.2.2.-comunicación de la política de calidad**

La PCB está disponible documentalmente en los archivos correspondientes del sistema de calidad BATA en la carpeta ASOCIACION BATA/SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD del servidor interno.

La PCB está disponible documentalmente para el conocimiento de toda la organización y todos los agentes internos y externos que componen el ámbito de actuación de BATA en (al menos):

- Cada local donde se presta un servicio
- Intranet

- Página web BATA

### 5.3.- ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La ASOCIACIÓN BATA dispone de un documento de “modelo organizativo” en el cual se dispone de un organigrama en el cual se identifican y definen las responsabilidades y funciones que existen dentro de la organización. Este organigrama es comunicado al resto de la organización, y siempre puede ser consultado por cualquier persona integrante de la organización.

El modelo organizativo es regularmente revisado y actualizado bajo el liderazgo de la Junta Directiva y expuesto a través de los canales de comunicación externa e interna para su público conocimiento (ver anexos).

La Junta Directiva nombra un Responsable de Calidad con las funciones generales de:

- Garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad es implantado y mantiene los procesos necesarios de acuerdo con las normas ISO/CALIDAD PLENA en vigor.
- Mantener actualizado el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la dirección, sobre el funcionamiento del Sistema de la Calidad, para que se lleve a cabo su revisión y mejora, y establezca una nueva etapa de objetivos.
- Asegurar la orientación a la persona y la coherencia con la misión, valores y principios organizativos en todos los procesos del sistema de calidad.
- El responsable de calidad mediante pequeñas reuniones, comunicaciones y el proceso AB-91 “Competencia y Formación”, se encarga de difundir la importancia de estos requisitos.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Ser interlocutor válido ante partes externas en temas o cuestiones relativas al Sistema de la Calidad.

En todo caso, la dirección asume la responsabilidad última del Sistema de Calidad.

## 6.1.- ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

### 6.1.1.-contexto

BATA, en coherencia con los apartados 4.2 y 4.3 del presente manual determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos
- Aumentar la calidad de vida y el bienestar de las personas y sus familias
- Asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad
- Prevenir y/o reducir efectos no deseados.
- Lograr la mejora.

### 6.1.2.- planificación

BATA lleva a cabo evaluaciones periódicas de oportunidades y riesgos en términos de ajuste a la misión, principios y valores que identifican a la organización y lo refleja en los correspondientes:

- Planes de acción organizativos
- Planes de acción de servicios y programas

Estos planes contienen definiciones de objetivos, indicadores de resultados, responsables y temporalidad.

Las acciones expresadas en los planes incluyen seguimientos periódicos para su verificación y ajuste a los resultados esperados.

Son revisados por la dirección e integrados como un elemento clave de sistema de calidad en el apartado "planificación estratégica" que contiene, al menos,

- Elementos de evaluación (DAFO, PESTEL, otros)
- Propuestas de acción futura
- Plan de acción actualizado
- Modelo organizativo de referencia

## 6.2.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

### 6.2.1.- establecimiento de objetivos

BATA, de acuerdo con su Política de Calidad, y en coherencia con su misión, visión y valores expresa los siguientes objetivos generales de su SGC BATA:

1. **CAPACIDAD:** Evidenciar la capacidad de nuestra organización para proporcionar, de manera sostenible y eficaz, programas y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas con trastornos del espectro autista y sus familias
2. **CUMPLIMIENTO:** Evidenciar el cumplimiento de los requisitos y condiciones legales y reglamentarias aplicables a la prestación de todos los programas y servicios y, de igual modo, a la gestión de la propia organización
3. **CALIDAD DE VIDA:** Procurar el incremento de la satisfacción, la calidad de vida y el bienestar individual de las personas y sus familias, mediante la aplicación eficaz y eficiente de los procesos incluidos en el presente sistema, asegurando la "orientación a la persona" en todos los servicios y programas

4. ETICA: Disponer de un marco de acción organizativa basado en ética y valores.
5. DERECHOS Asegurar el ejercicio y la defensa de los derechos de las personas en todos los ámbitos de la entidad

Estos objetivos constituyen el marco de acción de los programas y servicios y dan lugar a los correspondientes elementos de valoración, seguimiento y evaluación en función de las características propias de cada ámbito de la organización.

Los objetivos de calidad forman parte del ámbito de acción de los correspondientes Planes de Acción organizativo y de servicios

El seguimiento de los objetivos de calidad se lleva a cabo de dos formas:

- Indirecto: a través de la valoración de los resultados de los programas y servicios y de los correspondientes Planes de acción (servicios/organizativo), verificando su ajuste a los criterios establecidos
- Directo: a través de las valoraciones efectuadas en las revisiones periódicas del SGC, con su expresión en el correspondiente informe anual.

Los objetivos generales del SGC son revisados anualmente por la dirección y pueden ser modificados y mejorados como resultado de las valoraciones y resultados de la aplicación del sistema de calidad

Los objetivos generales del SGC se encuentran disponibles en el documento POLITICA DE CALIDAD, comunicándose y distribuyéndose conforme a lo establecido en el apartado 7.4 del presente manual.

#### 6.2.2.- planificación de objetivos de calidad

BATA determina, de manera general, los siguientes criterios para la planificación de los objetivos de calidad del presente manual

OBJETIVO	ACCIONES	AMBITO	RESPONSABLE	REVISION	EVALUACION
CAPACIDAD	Ajuste al SGC	Procesos SGC	Directores	Resp.calidad	Anual
CUMPLIMIENTO					
CALIDAD VIDA	-Planif. personal -Planif. servicios -Relaciones con personas y entorno	-Planes de acción -Planes personales	Profesionales	Junta directiva	Anual
ETICA					
DERECHOS					

#### 6.3.- PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

Cuando BATA realice cambios en su sistema de gestión de calidad, estos se llevarán cabo de manera planificada y progresiva, en función del ámbito y alcance de la modificación propuesta.

En líneas generales:

- Los motivos de los cambios de amplio alcance o que puedan afectar a la integridad del propio sistema de calidad serán analizados por la dirección para, si procede, proponer y establecer las pautas de acción y los recursos necesarios para llevarlos a cabo



- Los cambios procedimentales y documentales se reflejaran en el propio proceso y se informarán a los afectados por el mismo, a cargo del responsable de calidad
- Todos los cambios se informarán de modo general a través del INFORME ANUAL A DIRECCION y se comunicarán a la organización en el contexto del propio informe.

## 7.1.- RECURSOS

### 7.1.1.- generalidades

La ASOCIACIÓN BATA mediante el presente Manual de Calidad y los procedimientos y procesos que de este derivan, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del presente Sistema de Gestión de Calidad
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### 7.1.2.- personas

La ASOCIACIÓN BATA mantiene a su personal formado de manera que las personas que realizan los trabajos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad sean competentes en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas

### 7.1.3.-infraestructura

La ASOCIACIÓN BATA por medio de las revisiones de la Dirección determina, proporciona y mantiene la estructura necesaria para garantizar las condiciones de calidad de vida y bienestar adecuadas de todos los grupos de interés de la organización . Incluyendo cuando sea aplicable:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados
- Equipos para los procesos (hardware y/o software)
- Servicios de apoyo.
- Equipamiento
- Vehículos

### 7.1.4.- ambiente adecuado

La ASOCIACIÓN BATA por medio de las evaluaciones pertinentes del ambiente de trabajo y mediante las revisiones de la Dirección determina y promueve las condiciones (sociales, psicológicas, ambientales) necesarias para garantizar una adecuada prestación de sus servicios y programas y un clima positivo, con calidez y buen trato.

### 7.1.5.- recursos de seguimiento y medición

#### 7.1.5.1.- generalidades

La ASOCIACIÓN BATA planifica y lleva a cabo la prestación de servicio bajo las condiciones controladas dentro de la descripción de sus procesos, procedimientos y de la documentación que de estos se desprenden. Los procesos fundamentales AB-4X, AB-5X, AB-6X, AB-7X, AB-8X describen las etapas de la prestación del servicio

Dentro de la ASOCIACIÓN BATA, la validación directa de los procesos de prestación de servicio no puede aplicarse. La adecuación de los distintos programas individuales a las personas y sus familias se comprueba mediante las acciones de seguimiento de objetivos , la valoración de la conducta y comportamiento , las evaluaciones trimestrales y anuales de objetivos y, en su caso, la aplicación de escalas que proporcionan datos sobre la mejora de la calidad de vida de las personas.

### 7.1.5.2.- trazabilidad

La ASOCIACIÓN BATA, en sus diferentes registros, establece los criterios a seguir para asegurar la identificación de los servicios durante todas las fases de los procesos. La ASOCIACIÓN BATA, mediante sus procesos establece la trazabilidad documental del servicio prestado. Esta trazabilidad documental contribuye a la comprobación de la buena realización del servicio prestado.

La ASOCIACION BATA garantiza el seguimiento de los procesos mediante los correspondientes “registros históricos” derivados de la informatización del sistema, integrados en SERVIDOR BATA, INTRANET y en el sistema de gestión de personas +INTEGRA

### 7.1.6.- conocimientos de la organización

BATA establece, en coherencia con su misión, principios y valores, los conocimientos básicos que deben guiar los diferentes procesos de intervención y apoyo que se llevan a cabo en los programas y servicios de la entidad.

El amplio espectro de necesidades y expectativas de los diferentes grupos a los que se dirigen los servicios de BATA y el cambio constante en el visón del contexto socio personal de las personas con tea, implica una revisión continua de la metodología y los sistemas de apoyo.

BATA , a través de sus órganos de dirección organizativa y técnica, garantiza la actualización el ajuste y la difusión de los conocimientos necesarios para “orientar a las personas” todos sus procesos, a través de:

- Gestión del conocimiento interno: formaciones específicas, trabajo en equipo, difusión de documentos clave.
- Gestión del conocimiento externo: difusión de formaciones de organizaciones del tercer sector, participación en alianzas formativas, experiencias de benchmarking,
- Verificación del alineamiento del conocimiento por la Junta Directiva y Direcciones técnicas

## 7.2.- COMPETENCIA

La ASOCIACIÓN BATA mantiene a su personal formado de manera que las personas que realizan los trabajos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad sean competentes en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La ASOCIACIÓN BATA mediante el proceso AB-91 “Competencia y Formación” mantiene y determina los siguientes requisitos:

- La competencia necesaria para el personal que realiza los trabajos mediante los perfiles de los puestos de trabajo.
- Las formas y maneras de proporcionar la formación para satisfacer las necesidades del párrafo anterior.
- La evaluación de la eficacia de las acciones tomadas.
- El aseguramiento de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de Calidad.
- Mediante el proceso AB-91 “Competencia y Formación”, la forma de mantener los registros adecuados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

El proceso se ajusta a las directrices del sistema de EVALUACION POR COMPETENCIAS conforme a lo establecido en el XIV CONVENIO DE TRABAJADORES DEL SECTOR DE DISCAPACIDAD y gestiona los contenidos de dicho proceso a través del sistema informático ABILITY 4p.

### 7.3.- TOMA DE CONCIENCIA

BATA se asegura de que las personas que trabajan en la organización conocen y valoran la política de calidad, sus objetivos y el impacto de la aplicación del sistema de calidad sobre la calidad de vida de las personas receptoras de servicios y programas, así como de los efectos negativos que pudiera tener el desajuste de los procesos al sistema de calidad a través de:

- Publicación e información directa a los servicios de los resultados de las correspondientes revisiones del sistema de gestión de calidad
- Creación de equipos multidisciplinarios de evaluación de calidad (CALIDAD PLENA)
- Participación directa de los profesionales de servicios en el desarrollo y mejora de sus propios procesos
- Publicación y difusión de la política de calidad
- Inclusión de propuestas derivadas del sistema de calidad en los planes de acción de servicios.

### 7.4.- COMUNICACIÓN

BATA establece su sistema de comunicación interna/externa relativa al sistema de gestión de calidad, de acuerdo al siguiente esquema:

Destino	QUE SE COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA
INTERNO	Resultados auditorias	después de revisión por dirección	Toda la organización	-email -por servicios	R. Calidad
	Informes anuales y Política Calidad	Después de auditoria externa	-Junta directiva -organización -socios	-reunión con JD -email -web	R. Calidad Junta directiva
	Novedades y cambios sistema	Cuando se producen	Toda la organización	-email	R. Calidad
	Cambios en procesos	Cuando se producen	Servicio implicado	-email -reunión directa	R. Calidad
EXTERNO	Renovaciones sistema calidad y Política calidad	Después de revisión por dirección	Entorno de organización	-web	R. Calidad

### 7.5.- INFORMACION DOCUMENTADA

#### 7.5.1.- generalidades

El sistema de gestión de la calidad BATA incluye la siguiente documentación, considerada de obligatoria referencia de la Norma Internacional y necesaria para un eficaz y eficiente funcionamiento del sistema de calidad:

- Norma Internacional ISO 9001-2005
- Norma CALIDAD PLENA
- Modelo Organizativo BATA
- Documentos oficiales derivados de cambios en los sistemas de calidad ISO/CALIDAD PLENA

- Informes de revisiones externas e internas del sistema de calidad
- Política de calidad BATA
- Procesos
- Registros
- Informes anuales a la dirección
- Manual de calidad BATA

Esta documentación se encuentra localizable, según su aplicación , en :

- Servidor/ASOCIACION BATA/sistema de gestión de calidad.

## 7.5.2.- creación y generalización

De manera general, la información documentada se estructura conforme al siguiente esquema:

DOCUMENTO	DESCRIPCION	FORMATO	SOPORTE	LOCALIZACION	REVISION
<i>Norma Internacional ISO</i>	Norma actualizada de referencia para ISO	pdf	Archivo informático	-Servidor BATA/S.G.C. -Intranet	resp.calidad
<i>Norma CALIDAD PLENA</i>	Norma actualizada de referencia para CALIDAD PLENA	pdf	Archivo informático	-Servidor BATA/S.G.C. -Intranet	Resp.calidad
<i>Modelo Organizativo Bata</i>	Descripción organizativa de organigrama, funciones, misión, visión, y desarrollo organizativo	pwp	Archivo Informático	-Junta directiva - Servidor BATA/S.G.C. -Intranet	Junta Directiva
<i>Política de Calidad</i>	Principios y objetivos del sistema de calidad	Pdf Word	Archivo informático pape	-Servidor BATA/S.G.C -Intranet -locales	Junta Directiva Res. Calidad
<i>Procesos</i>	Actividades centradas en las personas y procedimientos de apoyo incluidos en el SGC	Excel	Archivo informático	-Servidor BATA /S.G.C. -Intranet	Resp.calidad
<i>Registros</i>	Documentos de control, seguimiento y evaluación correspondientes a los procedimientos del SGC	Word	Archivo informático	-Servidor BATA /S.G.C. -Intranet	Resp.calidad
<i>Informe anual Sist.Gestión Calidad</i>	Presentación anual de resultados generales del SGC	Pwp o Word	Archivo informático	-Servidor BATA /S.G.C. -Intranet	Junta Directiva
<i>Manual de calidad</i>	Descripción de aplicación Norma Internacional a BATA	Word pdf	Archivo informático papel	-Servidor BATA /S.G.C. -Intranet	Junta Directiva Resp.calidad
<i>Otros</i>	Información gestión, servicios Normas internas Normativa laboral Protocolos internos, etc....	Cualquier soporte	Archivo informático Papel	Todos los contextos de gestión de información BATA	Asociada al contexto de elaboración y aplicación del documento.

## 7.5.3.- control de la información documentada

### 7.5.3.1.- disponibilidad y seguridad.

BATA incluye todo su Sistema de Gestión de Calidad en SERVIDOR BATA que se encuentra protegido mediante contraseña cifrada de acceso y dispone de los recursos de seguridad y protección de la información adecuados, de acuerdo con el proveedor del sistema.

La gestión de los datos y programas personales se lleva a cabo desde el software de gestión de personas +INTEGRA, cuyo acceso está protegido mediante código de seguridad de acceso y bajo criterios de accesibilidad establecidos por la dirección y equipo técnico de la entidad.

La información necesaria para el desarrollo de la actividad de BATA y el cumplimiento de los procesos, procedimientos y registros adscritos al Sistema de Calidad se encuentra disponible en la INTRANET BATA/CALIDAD para todos los profesionales de los diferentes servicios y programas de la entidad.

#### 7.5.3.2.- control de la información documentada

##### **manual de la calidad**

La Asociación BATA mantiene el actual Manual de Calidad que incluye:

- El alcance de Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión como se expone en el apartado 4.3 del presente documento.
- La referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad.

##### **control de los documentos**

La ASOCIACIÓN BATA mantiene el procedimiento AB-93 "Control de la documentación".

Dentro de este procedimiento, se define la forma de realizar y controlar los siguientes puntos:

- Aprobación en cuanto a su adecuación antes de la emisión de los documentos.
- La forma de revisar y actualizar los documentos y la forma de aprobarlos nuevamente.
- La forma de identificar los cambios y el estado de revisión en el cual se encuentra los documentos.
- Asegurar que los documentos actualizados se encuentren los lugares de uso.
- Los documentos se encuentren identificados y legibles.
- La forma de control e identificación de los documentos de origen externo así como su distribución (catálogos, legislación, normativas,...)
- La forma de identificar los documentos obsoletos o como se procede para prevenir el uso no intencionado de esta clase de documentos.

##### **Control de los registros**

La ASOCIACIÓN BATA mantiene y establece los registros definidos por la norma ISO 9001/2008 para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros son legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Mantiene el procedimiento AB-94 "Control de los Registros" que define la forma de actuar dentro de la organización para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir el tiempo de retención y las formas de disponer de los registros que mantiene.

## 8.1.- PLANIFICACION Y CONTROL DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS

BATA planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio. Actualmente los procesos y procedimientos definidos son suficientes para que la realización del servicio sea coherente con los objetivos de SGC BATA y con la misión, principios y valores de la entidad.

Siempre que se necesite realizar algún tipo de modificación en los programas y servicios, la organización, a través de los ámbitos de responsabilidad que se consideren procedentes (junta directiva, equipo técnico, gestión, coordinadores, etc.) promoverá y llevará a cabo la planificación necesaria para determinar:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos del servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y recursos específicos para el programa o servicio.
- Las actividades requeridas para la verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos del servicio así como los criterios de aceptación requeridos.
- Los procesos, registros y documentación necesarios para llevar a cabo su actividad y proporcionar evidencias de su impacto en el bienestar y calidad de vida de las personas y es coherente con la misión, principios y valores BATA

La implementación de cambios en la estructura de programas y servicios BATA es verificada y validada por la dirección para asegurar que su ajuste con la misión de la entidad y promover la disponibilidad de los recursos y elementos de gestión, desarrollo y evaluación necesarios para su realización.

El SGC BATA a través de los instrumentos disponibles en el presente manual, asegura el desempeño de los nuevos procedimientos establecido conforme a los objetivos de calidad y requisitos de la norma en vigor.

## 8.2.- REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS

### 8.2.1.- comunicación con los clientes

BATA informa a las personas y sus familias sobre las características y condiciones de cada servicio y programa a través de entrevistas directas con los responsables de los mismos.

En función de las características del programa o servicio se utilizan diferentes recursos para asegurar el correcto conocimiento del mismo y de la organización:

- Entrevistas con responsables de servicio/programa
- Entrega de protocolos de funcionamiento y documentos descripción de actividades
- Información en redes sociales (web, Facebook, otros)
- Correos electrónicos

Las peticiones de consultas para servicios o solicitudes de información son tratadas de manera directa por los responsables de los servicios o por el área de gestión/administración en función del tipo de demanda, pudiéndose activar para ello los procesos AB31 CONSULTAS y AB 41 INFORMACION.

El tratamiento de las solicitudes de información, comunicación y retroalimentación a personas con tea y sus familias se especifica de manera independiente en cada uno de los servicios que se citan (debido a las diferentes formas de acceso a los mismos y las diferentes modalidades de prestación de servicio).

- Adultos
- Educación
- Apoyo ambulatorio
- Apoyo familiar
- Ocio
- Empleo

Las características básicas de la gestión de comunicación/relación de los servicios antes citados se encuentra recogida en los procesos AB-6X, AB7X Y AB8X del presente manual

#### 8.2.2.- determinación de requisitos para servicios y programas

BATA mantiene el proceso AB-31 “contratación de nuevo cliente” donde se estipula la forma de actuar para determinar con el cliente los siguientes apartados:

- Las especificaciones del cliente, incluyendo, siempre que sea necesario, las actividades para la entrega y posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto (siempre que se conozca).
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto / servicio.
- Cualquier requisito adicional determinado por la ASOCIACIÓN BATA.

#### 8.2.3.- revisión de requisitos para servicios y programas

##### 8.2.3.1.- cumplimiento de requisitos

La ASOCIACIÓN BATA mantiene el proceso AB-31 “contratación de nuevo cliente” donde se estipula la forma de revisar los requisitos relacionados con el servicio. Está revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente y asegura que:

- Los requisitos del producto se encuentran definidos en concordancia con lo estipulado en el apartado 8.2.2 de este Manual de Calidad
- Se resuelven las posibles diferencias existentes entre el contrato y lo expresado previamente
- Se asegura que la organización tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos.
- Se mantienen los registros de los resultados de las acciones de la revisión y de las acciones originadas por las mismas.
- Se cumplen las condiciones estipuladas por los organismos públicos pertinentes para la aceptación de la demanda del cliente.
- Se cumplen las características personales necesarias para la recepción de un servicio o programa.

BATA confirmará los requisitos del cliente antes de aceptarlo, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos. Por otra parte, cuando cambien dichos requisitos, como consecuencia del proceso AB-11 “Entrevista con familias” o por cualquier otro motivo, la ASOCIACIÓN BATA se asegurará que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

##### 8.2.3.2.- información documentada sobre requisitos.

BATA asegura la conservación de la información documentada a través de :

- Documentos legales obligatorios normativos relativos a cada servicio o programa, expuestos en los medios de difusión y comunicación establecidos en cada caso
- Archivos de protocolos y procedimientos internos de cada servicio
- Archivos de documentación general del departamento de gestión administración.



## 8.2.4.- cambios en requisitos para servicios y programas

BATA asegura la actualización de los cambios en los requisitos de servicios y programas a través de:

- Actualización de información legal pertinente en documentación de servicios y programas
- Actualización de datos en archivos del área de gestión/administración
- Actualización de los protocolos y documentos correspondientes en las carpetas de documentación interna de los servicios, de acuerdo con lo establecido en los procesos del presente manual.
- Actas e inspecciones de organismos públicos y privados reguladores de la acreditación y autorización de centros y servicios de BATA que así lo requieren

## 8.4.- CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 8.4.1.- generalidades

Bata asegura que los servicios y programas que presta se ajustan a los criterios establecidos por su misión, principios y valores, orientándose a la mejora de la calidad de vida de las personas y sus familias a través de:

- Seguimiento y evaluación de los correspondientes programas de intervención por las direcciones, equipo técnico y Junta directiva
- Establecimiento de metodologías ajustadas a los objetivos de la organización
- Realización de las correspondientes auditorias del SGC

Bata asegura que los servicios y programas se ajustan a las normativas específicas determinadas para cada uno de ellos a través de:

- Certificados y acreditaciones de los organismos correspondientes (autonómicos, estatales, comunitarios)
- Seguimientos e inspecciones de los organismos correspondientes
- Normativas internas de funcionamiento (protocolos, procedimientos, normas)

### 8.4.2.- tipo y alcance del control

BATA lleva a cabo un control y seguimiento de proveedores considerados críticos por su impacto en el desarrollo de la actividad de programas y servicios o en el mantenimiento de las condiciones óptimas para su normal desarrollo.

Niveles de impacto:

- ALTO: es indispensable para el normal funcionamiento un programas y servicios y/o que tengan una influencia normativa y legal importante en las actividades de la entidad.
- MEDIO: afecta al funcionamiento de varios programas y servicios, pero no impide su realización
- BAJO: tiene un impacto parcial en la actividad de la organización o afecta de modo leve a un programa o servicio. No impide la actividad

Tabla de control y seguimiento de proveedores críticos

PROVEEDOR	IMPACTO	TIPO DE CONTROL	RESPONSABLE
Calefacción SD	Medio	Mantenimiento/chequeo	Dtor. Adultos
		gestión económica y documental	Resp. Gestion
catering	Alto	Chequeo condiciones servicio	Coord. Servicio día
		Gestion documental	Res. Gestion
Servidor/intranet	Alto	Mantenimiento	Loli/fausto
		gestión económica y documental	Resp.gestion
+INTEGRA	Alto	Mantenimiento	Equipo integra
		Gestion económica y documental	Resp. Gestion
Protección datos	Alto	Mantenimiento	Rsp. Gestión
		Gestion económica y documental	
Teléfono e internet	alto	Mantenimiento	Resp. Gestión
		Gestion económica y documental	
Furgonetas	Alto	Mantenimiento/chequeo	Dtor. Adultos
		Gestion económica/documental	Resp. Gestion
Sistemas calidad	Medio	Mantenimiento/documentación	Resp. Calidad
		Gestion económica	Resp. Gestion
Servicios financieros	Alto	Mantenimiento y documentación	Resp.gestion Junta directiva
Asesoría	Medio	Mantenimiento y documentación	Resp.gestión

#### 8.4.3.- Información para proveedores

Bata aplica los procesos “AB92-gestion de compras y homologación de proveedores” y AB101-control de servicios y productos no conformes” para regular la información relativa a las condiciones, requisitos, seguimiento y reclamaciones respecto a sus proveedores principales.

#### 8.5.- PRESTACION DEL SERVICIO

##### 8.5.1.- control de la prestación del servicio

BATA asegura la prestación adecuada de los programas y servicios a través de :

- Procedimientos y registros conforme a la presente norma donde se definen actividades, responsables, objetivos, resultados y valoraciones; conformes a las características de cada servicio o programa
- Documentos de referencia para el desarrollo de las actividades, incluidas en las documentaciones de cada servicio o programa
- Protocolos internos de funcionamiento de cada servicio o programa
- Disponibilidad y mantenimiento de las infraestructuras necesarias para cada servicio
- Asignación de personal con las competencias y perfiles profesionales requeridos para cada actividad
- Acciones regulares de seguimiento de las actividades de cada servicio

Para el control adecuado de la actividad de los servicios y programas, BATA mantiene el proceso AB51 COORDINAR EQUIPOS BATA con el que se gestionan las reuniones de los equipos de trabajo de todos los servicios y mantiene una estructura de control y valoración continua de los programas y servicios:

## REUNIONES DE EQUIPOS

Junta directiva
Equipo técnico
Servicios
Coordinadores
Grupos de trabajo

### 8.5.2.- identificación y trazabilidad

BATA, en sus diferentes registros, establece los criterios a seguir para asegurar la identificación de los servicios durante todas las fases de los procesos. La ASOCIACIÓN BATA, mediante sus procesos establece la trazabilidad documental del servicio prestado. Esta trazabilidad documental contribuye a la comprobación de la buena realización del servicio prestado.

L BATA garantiza el seguimiento de los procesos mediante los correspondientes “registros históricos” derivados de la informatización del sistema, integrados en SERVIDOR BATA y en INTEGRA

### 8.5.3.- propiedad perteneciente a las personas o sus familias

BATA cuida de los bienes que son propiedad de sus clientes mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. BATA identifica, verifica, y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente que le han sido entregados para poder desempeñar su trabajo.

En caso de que un bien que sea propiedad del cliente se pierda, deteriore o que de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso, se registra y se comunica al cliente

### 8.5.4.-preservación

BATA no tiene ningún producto o servicio que preservar. Este punto de la norma no se aplica en el Sistema de Gestión de Calidad de la ASOCIACIÓN BATA

### 8.5.5.- actividades posteriores a la prestación del servicio

BATA asegura un seguimiento del resultado y el impacto de la prestación del servicio a través de las actividades expresadas en el punto 9.1.3 del presente manual.

BATA mantiene el proceso AB104 SATISFACCION DE CLIENTES mediante el cual establece procedimientos de medición estandarizados (escalas calidad de vida y otros) que permiten verificar el alcance de las acciones de los servicios y

BATA efectúa seguimiento de los servicios en las reuniones indicadas en 8.5.1 para verificar resultados de servicios y programas y mantiene los procesos de valoración de programas personas en su sistema de gestión de personas +INTEGRA para verificar los resultados de la aplicación de actividades y servicios.

BATA mantiene en diferentes servicios procesos de valoración y feedback por parte de personas usuarias y familias para la mejora continua de los mismos

### 8.5.6.- control de los cambios

BATA asegura el control de los cambios en la prestación de servicios a través del control documental establecido para los procesos incluidos en el presente manual.

Los cambios se reflejan en el documento base de cada proceso y pueden comprobarse históricamente a través del archivo documental del SGC BATA.

## 8.6.- ENTREGA DE RESULTADOS

Bata se asegura de que los procesos claves de su sistema de calidad introduzcan en cada caso, la devolución de resultados del desarrollo de las actividades de sus servicios y programas en términos de evaluación, informes, entrevistas de feedback con familias y personas, cuestionarios de evaluación o valoración de los objetivos correspondientes.

Las actividades relacionadas con la devolución de resultados se recogen en las descripciones de cada proceso implicado y se reflejan en los correspondientes documentos del programa o servicio.

## 8.7.- CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Se aplica a todos los productos y/o servicios que presenten desconformidades con los requisitos especificados en la relación contractual o dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la ASOCIACIÓN BATA.

El control de los productos y/o servicios “no conformes” incluye la identificación, documentación, evaluación, tratamiento y notificación a las funciones afectadas.

La ASOCIACION BATA trata los productos y/o servicios no conformes, mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomar las acciones para eliminar la no conformidad
- Autorizar su uso bajo concesión por una autoridad competente y, cuando sea posible, por el cliente
- Tomar las acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

En cualquier caso, quedará perfectamente documentado en la ASOCIACIÓN BATA desde la aparición de la no conformidad hasta el destino final dado, pasando por la comunicación al Cliente, si procede.

No se autoriza el uso, o entrega de ningún producto y la prestación de ningún servicio que no haya superado las inspecciones y controles que se indica en los requisitos contractuales y en los indicados como mínimos dentro del Sistema de la Calidad. En el caso de detección de un producto no conforme después de la entrega la ASOCIACIÓN BATA toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

No obstante, si se pretendiera por razones justificadas, la entrega al cliente de algún producto o la prestación de un servicio no conforme, esto se realizaría siempre bajo comunicación al Cliente, y posterior concesión de éste, y siempre y cuando, haya quedado perfectamente clara y documentada el tipo de desconformidad aceptada.

El desarrollo de este apartado se detalla en el procedimiento AB-101 “Control de Productos/Servicios no conformes”.

Se guardan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenidas y, se utiliza la información correspondiente, de cara a realizar las revisiones del Sistema de la Calidad.

## 9.1.- SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

### 9.1.1.- generalidades

La ASOCIACIÓN BATA mediante sus procesos implementa la sistemática para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Mejorar la calidad de vida de las personas y sus familias en coherencia con la misión, valores y principios expresados en 4.1
- Demostrar la conformidad del servicio y programas con sus objetivos
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Los procesos de medición y análisis de resultados de los procesos orientados a las personas se establecen dentro de los procedimientos de evaluación de los propios programas, en función de su ámbito de intervención y pueden estar formados por entrevistas personales, aplicación de encuestas y/o cuestionarios de evaluación específicos, análisis comparativos de objetivos, indicadores de resultados y/o cualquier otro sistema de entrada de información que permita, en cada caso, obtener datos sobre el impacto de la actividad en la mejora de calidad de vida y la satisfacción de cada receptor (persona/familia) de un servicio BATA

Los seguimientos y evaluaciones de los procesos de intervención y apoyo se establecen por los propios servicios y programas.

El Sistema de Gestión de Calidad es evaluado y revisado, al menos, anualmente.

El resultado de las evaluaciones y seguimiento de los procesos de intervención son valorados dentro del propio servicio/programa y sus resultados deben servir para la toma de decisiones relativa a la mejora de los programas personales y también para el desarrollo de acciones de mejora incluidas en los correspondientes Planes de Acción.

El Sistema de Gestión de Calidad recoge los resultados de su evaluación en el Informe Anual de Calidad y son analizados de manera conjunta por el responsable de calidad y la dirección con el objetivo de establecer las acciones de mejora que se consideren adecuadas.

### 9.1.2.- satisfacción de las personas, familias y profesionales

La ASOCIACIÓN BATA mantiene el proceso AB-104 “Verificar la satisfacción de los clientes” para determinar la sistemática del seguimiento de la información relativa a la percepción de satisfacción y mejora de calidad de vida de las personas y familias receptoras de servicios y programas, así como de los trabajadores de la entidad. Esta información es transmitida a todas las partes interesadas y en concreto a la dirección, al ser una de las medidas principales del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

### 9.1.3.- análisis y evaluación

BATA, mediante los diferentes recursos de obtención de datos para el análisis y evaluación de sus servicios y programas, lleva a cabo una valoración de:

- El ajuste de sus programas y servicios a la mejora del bienestar y calidad de vida de las personas y sus familias
- El grado de satisfacción de los clientes

- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- La eficacia de la implantación de los cambios en el sistema de calidad
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- Desempeño de los proveedores externos
- Necesidad de mejoras del sistema de gestión de calidad.

Que se valora?	Con que datos?	Que obtenemos?	Donde se refleja?
<i>PROGRAMAS Y SERVICIOS</i>	-resultados personales -entrevistas -cuestionarios -evaluaciones programas -otros sistemas	-impacto en cv personas y familias -eficacia programa/servicio	-programación personal -plan acción servicios -plan acción BATA
<i>SATISFACCION</i>	-cuestionarios satisfacción -entrevistas	-nivel satisfacción personas, familias, trabajadores	-informe anual a dirección
<i>RIESGO</i>	-análisis riesgo (dafo...) -evaluación C. Plena -evaluación C.ISO -planes servicios	-información oportunidades y riesgos entidad -propuestas de mejora organizativa y servicios	-informe anual a dirección -planes de acción
<i>GESTION</i>	-indicadores de gestión	-grado eficacia y eficiencia gestión asociación	-plan acción gestión -documentación económica asociación
<i>SISTEMA CALIDAD</i>	-auditoria interna -auditoria externa	-cumplimiento S.G.C. -propuestas de mejora -ajuste Política Calidad	-informe anual a dirección -Política de calidad

## 9.2.- AUDITORIA INTERNA

### 9.2.1.- conformidad

BATA establece las acciones correspondientes para asegurar el desarrollo de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conformidad con los requisitos de la propia entidad y de la Norma Internacional vigente.

BATA, a través de su responsable de calidad lleva a cabo las acciones necesarias para asegurar que el SGC se implementa y mantiene eficazmente mediante el correspondiente Plan de Auditorías y todas las acciones derivadas del mismo

### 9.2.2.- Planificación de auditorías internas

Se establecen las líneas generales para planificar y llevar a cabo las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, con objeto de verificar si las actividades y los resultados correspondientes cumplen con las disposiciones previstas, y para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad establecido.

Afecta a todos los elementos del Sistema de la Calidad y a todas las áreas y actividades de la ASOCIACIÓN BATA descritas o citadas en este Manual.

El Responsable de Calidad planifica y organiza auditorías internas periódicas y sistemáticas (anuales como mínimo) al objeto de comprobar la ejecución de las actividades relativas a la calidad y valorar la efectividad de los procesos de la empresa en lo que a dicha calidad se refiere.

Además, se realizarán auditorías para verificar la mejora producida por cambios introducidos en la organización, cuando proceda y cuando se sospeche que hay deficiencias que puedan afectar a las prestaciones o a las características de un sistema, proceso o servicio determinado.

Las auditorías afectan a todas las Áreas o Departamentos de la Empresa, en cuanto a organización, procedimientos y procesos, recursos, documentación y archivos.

Las auditorías son realizadas por personal con calificación de auditor, pudiendo ser una persona o un equipo, que podrá auditar cualquier área o departamento, salvo cuando el área a auditar es de su específica responsabilidad. En este último caso, el equipo auditor es designado por el Gerente. En todo caso se mantienen criterios de designación que aseguren la independencia del auditor respecto al responsable del área o actividad auditada.

El Auditor o Equipo Auditor emite, tras la auditoría, un informe reflejando resultados y petición de acciones correctoras subsiguientes, que transmite al responsable del Área auditada y al Responsable de Calidad. El responsable auditado responde al informe, precisando las acciones realizadas o estableciendo un plan de etapas de puesta en práctica de las acciones rectificadoras.

Es misión del Auditor, y/o del Responsable de Calidad, evaluar si la respuesta es conveniente y asegurarse de que las acciones son realizadas adecuadamente y en las fechas previstas.

Así mismo, en todos los casos, se archiva los registros de las auditorías realizadas (cuestionario, informe de auditoría y documentación del seguimiento).

El Procedimiento AB-103 "Auditorías Internas" desarrolla más específicamente la operativa.

### 9.3.- REVISION POR LA DIRECCION

#### 9.3.1.- generalidades

La dirección de la ASOCIACIÓN BATA revisa a intervalos anuales, como mínimo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de esta manera la conveniencia, adecuación y eficacia continua del mismo. Para lo cual, se incluyen dentro de la revisión, las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en la Política y los Objetivos de Calidad.

Se deja constancia de las revisiones por la dirección en actas de reunión. Se conservan tres años después de su realización en la carpeta de Revisiones por la dirección. Está bajo la responsabilidad del responsable de calidad.

#### 9.3.2.- entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

1. Estado de revisiones previas de la dirección
2. Cambios internos y externos relativos al sistema de gestión de la calidad
3. Desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo:
  - Satisfacción cliente y retroalimentación de partes interesadas
  - Grado de cumplimiento de objetivos de calidad
  - Desempeño de programas y servicios
  - No conformidades y acciones correctivas
  - Resultados de seguimiento y medición
  - Resultado de auditorías
  - Desempeño de proveedores externos
4. Adecuación de los recursos
5. Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades
6. Oportunidades de mejora

### 9.3.3.- salidas de la revisión por la dirección

La Junta directiva, con la revisión y valoración del Informe anual del Sistema de calidad, incluye sus decisiones y propuestas relativas a:

1. Oportunidades de mejora
2. Necesidades de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad
3. Necesidades de recursos.

Las entradas y salidas de la revisión por la dirección completan el INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD BATA que se incluye como parte integrante del Sistema de Gestión de Calidad y se conserva conforme a lo dispuesto en 7.5.2



### 10.1.- GENERALIDADES

BATA, a través de las acciones derivadas de la aplicación de su Sistema de gestión de la calidad, determina y selecciona las oportunidades de mejora en sus programas y servicios , implementando las acciones y cambios necesarios para cumplir los objetivos de mejora de calidad de vida, bienestar y satisfacción de las personas y sus familias; lo que implica:

- Conocer las expectativas y necesidades de las personas y sus familias a través de las valoraciones y seguimientos pertinentes a las planificaciones de objetivos en cada servicio y programa, de acuerdo con los procesos incluidos en el actual sistema de calidad.
- Corregir, prevenir o reducir desviaciones en el desarrollo y resultado de los procesos
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- 

### 10.2.- NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS

BATA mantiene el procedimiento AB102 ACCION CORRECTORA donde se describe la sistemática para detectar, describir, actuar y corregir las no conformidades del sistema de calidad, con el objetivo de eliminar los desajustes e introducir las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se consideren pertinentes.

#### 10.2.1.- activación de “no conformidad”

Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, BATA asegura la puesta en marcha de las acciones que correspondan, así como su seguimiento, evaluación y cierre, a través del proceso AB102 ACCION CORRECTORA, donde se establecen los requisitos para definir acciones correctivas, preventivas y de mejora

#### **Acción correctiva**

- Revisión de las no conformidades y quejas de usuarios de servicios y trabajadores
- Determinación de las causas de las no conformidades.
- Evaluación de la necesidad de adoptar acciones pertinentes para asegurar que éstas no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisión de las mismas.

#### **Acción preventiva y/o de mejora**

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrencia.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Mantener el registro de los resultados de las acciones.
- Revisar las acciones puestas en marcha .

#### 10.2.3.-información documentada

BATA conserva información documentada del desarrollo y conclusión de todas sus “no conformidades” en el apartado correspondiente del Sistema de Gestión de Calidad, en su servidor, guardando todas las

evidencias relativas a la naturaleza de las no conformidades, las acciones puestas en marcha y los resultados de las acciones correctivas, preventivas o de mejora

### 10.3.- MEJORA CONTINUA

Mediante el presente manual, la ASOCIACIÓN BATA demuestra su implicación en la mejora continua de la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, haciendo uso de la política de la Calidad, los objetivos de la Calidad, resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

Las propuesta derivadas de la valoración de todos los aspectos incluidos en el sistema de calidad se ven reflejadas documentalmente, en cada caso, en

- Procesos, registros y documentos asociados al SGC BATA
- Política de calidad
- Informe a dirección
- Planes de acción generales y de servicios
- Modelo organizativo
- Documentos de servicios
- Software, hardware y sistemas de gestión de la información interna
- Relación con el entorno y gestión de alianzas.
- Imagen asociativa

A los efectos del presente manual, BATA considera los siguientes documentos anexos:

- Mapa de procesos
- Modelo BATA
- Política de calidad

Los anteriores documentos figuran, convenientemente actualizados, en las correspondientes carpetas del SGC BATA y se incluyen de manera complementaria en MANUAL DE CALIDAD/ANEXOS.