



Nº de Edición	FECHA	Naturaleza de la revisión
5	Octubre de 2013	Acción de mejora
6	Noviembre de 2014	Acción de mejora
7	Noviembre de 2015	Acción de mejora
8	Febrero de 2018	Acción de mejora
9	Diciembre de 2018	Acción de mejora

APROBADO POR Junta Directiva	REVISADO POR Responsable de calidad de la Junta Directiva.
FECHA: 17/12/2018	FECHA: 17/12/2018
FIRMA D. Gerardo Herrera Gutiérrez (Presidente Autismo Ávila)	FIRMA D ^a . Rubén Jiménez Crespo (Responsable de calidad de la Junta Directiva)



1. PRESENTACIÓN	5
1.1 Presentación	5
1.2 Misión, visión, valores, y objetivos	6
1.3 Descripción de cada uno de sus servicios.	7
2. INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE CALIDAD.....	10
2.1. Objetivos y alcance del Manual:.....	10
2.2. Edición y fecha del manual de calidad	10
2.3. Gestión y/o actualización y control del manual de calidad	10
3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	11
4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
4.1. Generalidades.....	12
4.2. Requisitos de la documentación	13
4.2.2. Control de documentos.....	13
4.2.3 Control de registros	14
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	14
5.1 Compromiso de la dirección.....	14
5.2 Enfoque al usuario	15
5.3 Política de calidad	15
5.4. Planificación	16
5.4.1 Objetivos de calidad	16
5.4.2. Planificación del sistema de calidad	16



5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	17
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	17
5.5.2 Representante de la dirección	17
5.5.3. Comunicación interna	18
5.6. Revisión por la dirección:	19
5.6.1 Generalidades	19
5.6.2 Información para la revisión.....	19
5.6.3 Resultados de la revisión.....	19
6. GESTION DE RECURSOS	20
6.1 Provisión de recursos.....	20
6.2 Recursos Humanos.....	20
6.2.1 Generalidades	20
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	20
6.3 Infraestructura	21
6.4 Ambiente de trabajo	21
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	22
7.1 Planificación de la realización del servicio	22
7.2 Procesos relacionados con el cliente	22
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	22
7.2.2 Comunicación con el cliente	23
7.3. Diseño y desarrollo.....	23
7.4 Compras.....	23
7.4.1 Proceso de compras.....	24
7.4.2 Información de las compras.....	24
7.4.3 Verificación de los productos comprados.	24
7.5 Prestación del servicio	25
7.5.1 Control de la prestación del servicio	25
7.5.2 “Validación” de la prestación del servicio.....	25



7.5.3 Identificación y trazabilidad.....	25
7.5.4 Propiedad del cliente	25
7.5.5 Preservación del servicio.....	25
7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición.....	26
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	26
8.1 Generalidades.....	26
8.2 Seguimiento y medición	26
8.2.1 Satisfacción del usuario / familias	26
8.2.2 Auditora interna	27
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	28
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.....	28
8.3. Control de no conformidades	28
8.4 Análisis de datos	28
8.5 Mejora	29
8.5.1 Mejora continua	29
8.5.2 Acción correctiva	29
9. GLOSARIO.....	30
9.1 Términos y definiciones relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad	30
10. ANEXOS.....	33
Anexo I. Mapa de procesos.....	33
Anexo II. Organigrama.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo III. Perfiles profesionales.....	33
Anexo IV. Inventario.....	33



1. PRESENTACIÓN

1.1 Presentación

La Asociación Autismo Ávila se crea en el año 2000, por un grupo de familiares que buscaban dar respuesta a sus inquietudes y necesidades. A lo largo de su trayectoria ha pasado por diversas etapas, luchando y esforzándose constantemente por crecer y mejorar en todos los ámbitos. Desde su creación ha experimentado un rápido desarrollo, siendo actualmente una de las entidades privadas sin ánimo de lucro que mayor calidad ofrecen en sus servicios.

Desde el año 2007, año en el que se contó con la nueva sede, se ha conseguido la consolidación de los servicios que ofrece, gracias a la mejora en las instalaciones y el crecimiento de la plantilla de profesionales. Con un equipo muy preparado, comprometido y que desarrolla un buen trabajo en equipo basado en la comunicación y colaboración, Autismo Ávila ha conseguido convertirse en un referente sobre el autismo para toda la provincia de Ávila. En sus instalaciones cuenta con la última tecnología como sistemas de grabación en vídeo de las sesiones de intervención, tecnología de estimulación sensorial, pizarra táctil y demás elementos tecnológicos que optimizan la labor de los profesionales de la entidad.

En el año 2010, el Ministerio del Interior declaró de Utilidad Pública la asociación, registrando desde dicha fecha las cuentas anuales auditadas por un Auditor externo, ya que cumple requisitos como ser una entidad cuyos fines estatutarios tienden a promover el interés general y cuya actividad no está restringida exclusivamente a beneficiar a sus asociados, así como la asociación cuenta con los medios personales y materiales adecuados y con la organización idónea para garantizar el cumplimiento de sus fines estatutarios, cumpliendo también con la condición de que los órganos de representación que perciban retribuciones no lo hagan con cargo a fondos y subvenciones públicas, además en el mismo año, conseguimos certificarnos en calidad bajo la norma ISO9001 por Bureau Veritas.

En el año 2014 por el Ministerio de Sanidad, la Asociación queda autorizada y acreditada, como centro, registro o establecimiento Sanitario de Castilla y León.

En el año 2015, tiene lugar la inauguración y apertura de las Viviendas "Gloria Fuertes".

A primeros del año 2017 se inaugura el nuevo centro de Atención Temprana EL RASTRO, como ampliación de sedes y servicios en calle Paseo del Rastro s/n en Ávila.

Desde septiembre del año 2017, la entidad tiene un concierto educativo para impartir enseñanzas de EBO (Educación Básica Obligatoria) y especializada para niños con autismo.

En Autismo Ávila se reconocen los derechos de las personas con autismo y se trabaja para que se reconozcan en todos los ámbitos de participación. Las personas con autismo tienen derecho a desarrollar al máximo su potencial y capacidades. Todas y cada una de las acciones y servicios que la entidad lleva a cabo son siempre con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas con autismo y sus familias, así como, valorando la realidad del contexto y los recursos con los que se cuentan. En Autismo Ávila se vela por el compromiso, el respeto y el diálogo de todas las personas implicadas para conseguir, a través de la coordinación y



colaboración, los mejores resultados en los objetivos que se plantea. Así como el respeto a su visión y misión en todo momento.

Los servicios y la atención que se ofrece se han visto enriquecidos desde el año 2009, en el que la Obra Social "La CAIXA" cedió una furgoneta con la que se trasporta a los usuarios haciendo más cómodo y fácil para todos el traslado a las actividades.

Desde la programación en todas las tareas que se desarrollan, Autismo Ávila pretende siempre mejorar y facilitar el acceso a sus servicios a todas las personas que así lo soliciten; por ello, se ha implantado el sistema de ayudas de emergencia social para familias, con el objetivo de ayudar a todas aquellas familias que por diversos motivos tengan mayores dificultades económicas, permitiendo que todos puedan ejercer su derecho a la participación y a la mejora de su calidad de vida.

La entidad, trabaja bajo la normativa de la Protección de Datos, la Prevención de Riesgos Laborales, así mismo dispone de seguro de Responsabilidad Civil, etc.

Es importante resaltar que cuando personas voluntarias colaboran con la organización prestando sus apoyos, Autismo Ávila vela por que este personal voluntario esté también asegurado; así como informado de todos sus derechos y obligaciones durante su estancia de participación.

Autismo Ávila forma parte de otras entidades que fomentan y facilitan su desarrollo, a nivel autonómico (Federación Autismo Castilla y León) y a nivel nacional (Confederación Autismo España). El apoyo que se recibe por ambas entidades hace que el funcionamiento sea de mayor calidad, aportando formación, asesoramiento, apoyo y diferentes programas, que estas entidades desarrollan para que las asociaciones que las agrupan puedan evolucionar más eficazmente.

1.2 Misión, visión, valores y objetivos

MISIÓN:

La Asociación Autismo Ávila, tiene como Misión ofrecer apoyos a las personas con autismo y sus familias para mejorar su calidad de vida y promover su inclusión en aquellos entornos en los que se encuentran con más barreras.

VISIÓN:

- Ser la entidad de referencia en la atención a personas con autismo y sus familias, así como, en la defensa de sus derechos.
- Fomentar la inclusión de las personas con autismo en todos los ámbitos y a lo largo de todo el ciclo vital.
- Ser una Asociación económicamente saneada y transparente.
- Trabajar de manera integrada y coordinada con el resto de recursos de la Comunidad y conseguir una estructura adecuada a las necesidades presentes y futuras.



- Ofrecer programas innovadores y de calidad que se ajusten a las necesidades de las personas con autismo y sus familias.

VALORES:

- Inclusión
- Perseverancia
- Compromiso e Implicación
- Profesionalidad y Eficacia
- Sensibilidad y Cercanía
- Calidad
- Innovación
- Cooperación

OBJETIVOS DEL MANUAL:

- Establecer y difundir la política de calidad y el alcance del sistema de gestión de calidad implantado.
- Identificar y describir la interacción de los procesos definidos para ofrecer, de forma coherente con su política de calidad sus servicios, teniendo como fin último la satisfacción de sus clientes.

1.3 Descripción de cada uno de sus servicios.

Los diferentes servicios que ofrece Autismo Ávila pretenden contemplar a las personas con TEA y a sus familias de manera global y de forma integrada en todos los aspectos de su vida, por ello se desarrollan procesos en los que las entradas y salidas de los mismos pueden ser la propia persona con TEA, su familia, o ambos a la vez. La forma más global es tener la perspectiva de que los usuarios reales de la entidad son familias, de éste modo se contemplan a todos los miembros que conviven con una persona con TEA y a la persona se la identifica dentro de esa familia; si bien, muchos de los servicios tienen como usuario directo a la persona con TEA exclusivamente.

Para alcanzar su misión, Autismo Ávila presta los siguientes servicios:

Acogida y Valoración Diagnóstica: Acogida de nuevas familias y oferta de un Servicio de Diagnóstico especializado para aquellas personas que puedan presentar un Trastorno del Espectro del Autismo y aún no hayan sido evaluadas o sus familias requieran una segunda opinión.

Este servicio es uno de los pilares de la entidad, es un derecho de las familias y personas con Autismo, el recibir información sobre un diagnóstico, que sea fiable, cercano y profesional. Al ser el primer contacto de una familia con la asociación, aquí es donde comienza la intervención y acogida, cuidando las emociones que una familia empieza a experimentar en estos momentos. Los usuarios de este servicio son las personas con TEA y sus familias.



Plan de Intervención: Elaboración de un plan de intervención individualizado adaptado a las necesidades de las familias y personas con TEA que forman parte de la entidad.

El respeto a la individualidad de cada caso, permite que el desarrollo de los planes de intervención se base en las diferencias y características de cada familia, de cada persona con TEA y sus circunstancias. Los usuarios de este servicio son las personas con TEA y sus familias.

Apoyo individual: Desarrollar al máximo las capacidades de los niños/as que presentan un Trastorno del Espectro del Autismo.

Para que cada persona con autismo pueda beneficiarse realmente de este servicio, se ofrece a cada usuario un apoyo basado en sus intereses, siendo fundamental la coordinación con todos los entornos donde la persona se desenvuelve (colegio, familia, otras asociaciones...). Los usuarios de este servicio son las personas con TEA.

Centro de Apoyos: Promover el desarrollo personal, laboral y social a través de fórmulas flexibles adaptadas a las necesidades de cada usuario, siempre desde una filosofía centrada en la persona.

Las personas adultas con autismo tienen derecho a desarrollarse al máximo y para ello es fundamental la intervención educativo-laboral. Autismo Ávila considera que esta intervención resulta un medio para el desarrollo personal y que aumenta la autoestima de los participantes y facilita su participación en la comunidad. Los usuarios de este servicio son las personas con TEA.

Ocio: Utilización productiva de su tiempo libre; aportando valores de autonomía, responsabilidad, inserción en igualdad y normalización de la vida de este colectivo. El derecho al ocio, con los beneficios que este tiene, ha sido un objetivo desde el inicio de la actividad de Autismo Ávila. Por ello programas de vacaciones y tiempo libre para personas con trastornos del espectro del autismo; actividades para el tiempo libre que se complementan con otras actividades regulares como el programa de Ocio en el Agua, el de Ocio con Caballos y otra serie de actividades que garantizan que estos niños y adultos tengan algo divertido que hacer en su tiempo libre. Los usuarios de este servicio son las personas con TEA y sus hermanos/as. Además, desde septiembre de 2011 se inició una nueva actividad de ocio para los fines de semana, solicitado previamente por las familias de chicos/as con Autismo de Alto Funcionamiento.

Apoyo a familias: Prestar apoyos de distinta índole a las familias que conviven con una persona que presenta un Trastorno del Espectro del Autismo con la finalidad de mejorar su calidad de vida. El apoyo emocional es uno de los ejes transversales que se encuentra inmerso dentro de cada una de las actividades y servicios de la entidad. Se busca fomentar el bienestar, promover la estabilidad y proporcionar oportunidades. Las personas que se dedican al cuidado y atención de personas con TEA, corren el riesgo de olvidarse de ellos mismos, y si estas situaciones no se canalizan de manera adecuada se pueden presentar situaciones de depresión, agotamiento, ansiedad y/o tensión. Los usuarios de este servicio son los familiares de las personas con TEA.

Clases Particulares Adaptadas: Se imparten clases individualizadas y adaptadas, cuyos contenidos son puramente escolares. Este servicio comienza en Enero de 2011, como respuesta a la solicitud y necesidad que tenían algunas de las familias. Los usuarios de este servicio son las personas con TEA.



Comunicación y Logopedia: Una de las mayores dificultades en el autismo es la comunicación, con o sin palabras, por ello se le ha dedicado la importancia para tener un servicio especializado en estimular, mejorar y aumentar los procesos comunicativos y/o del lenguaje de los usuarios de la entidad.

Musicoterapia: La musicoterapia consiste en el uso de la música y/o de sus elementos musicales (sonido, ritmo, melodía, armonía) por una musicoterapeuta, en el proceso diseñado para facilitar y promover la comunicación, aprendizaje, movilización, expresión, organización, u otros objetivos terapéuticos relevantes, con el fin de lograr cambios y satisfacer necesidades físicas, emocionales, mentales, sociales y cognitivas

Grupo de Habilidades Sociales “La Pandilla”: El fomento de habilidades sociales y de interacción son el eje de la intervención en las personas con Autismo, por ello a lo largo del año 2011 se ha podido desarrollar un pequeño grupo de trabajo en habilidades sociales, algo que también venían demandando las propias familias. Los usuarios de este servicio son personas con Autismo de Alto Funcionamiento.

Asistente Personal: El asistente personal es uno de los encargados de prestar los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria de las personas con TEA, así como en otras actividades excepcionales o puntuales. De esta forma, se mejorará su calidad de vida y la de las personas que se encuentran en su entorno más cercano. Este apoyo no solo les permite desarrollar las actividades de inmediato, sino que a la vez les proporcionara un cierto grado de autonomía para el futuro, algo muy importante también para sus familias.

Servicios para la promoción de la autonomía personal: Desde el año 2015 se crean los servicios de promoción de la autonomía personal, que pueden ser solicitados y recibidos de forma individual o combinados con alguno del resto de servicios de la entidad. Son:

- Habilitación y Terapia Ocupacional.
- Estimulación Cognitiva.
- Promoción, Mantenimiento y Recuperación Funcional
- Habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual.

Viviendas de Autismo Ávila: El desarrollo de proyectos de vida independiente es el principal motor de los servicios que se ofrecen desde las viviendas. Son dos hogares de seis plazas cada uno, con una construcción, diseño y metodologías especializadas en personas con Autismo.

Centro /Aula Trébol: Desde septiembre del año 2017, la entidad tiene un concierto educativo para impartir enseñanzas de EBO (Educación Básica Obligatoria) y especializada para niños con autismo.



2. INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE CALIDAD

2.1. Objetivos y alcance del Manual:

Los objetivos de calidad de Autismo Ávila, se evidencian a través del documento de Planificación de Objetivos; los cuales son estudiados y valorados por el comité de calidad, que durante todo el año mantienen un seguimiento de los mismos.

El presente Manual es el documento marco del sistema de calidad implantado por Autismo Ávila.

El alcance del sistema de Gestión de Calidad de Autismo Ávila abarca todos los siguientes servicios de la entidad: Acogida y Valoración Diagnóstica; Plan de Intervención; Apoyo Individual; Ocio; Centro de Apoyos y Apoyo a Familias.

2.2. Edición y fecha del manual de calidad

La edición y fecha se identifica en la portada y en el encabezado de todas las páginas.

2.3. Gestión y/o actualización y control del manual de calidad

La Junta Directiva de Autismo Ávila, aprobará el manual de calidad.

La aprobación de los procesos y procedimientos, así como la documentación anexa, son aprobadas por los propietarios de dichos documentos o en su caso por otro profesional de Dirección o del Comité de Calidad.

La elaboración de la documentación, es responsabilidad del Equipo Técnico.
La emisión, y distribución, es responsabilidad del Responsable de Calidad.

La actualización y control del Manual de Calidad es tarea de la Directora Técnica y la Directora de Administración.

Cada modificación dará lugar a una nueva edición, siempre y cuando tenga gran importancia



para realizar dicha modificación, y la versión anterior quedarán como documentos obsoletos, estos serán archivados y se mantendrán guardados con una duración máxima de cinco años. Los documentos obsoletos se identificarán señalando en el documento con la letra O mayúscula.

Periódicamente, el equipo de profesionales mantiene una reunión donde entre otros temas a tratar, se evalúan temas sobre Calidad ISO 9001. Para ello se emitirá acta de la reunión mantenida.

La información contenida en este Manual de Calidad estará a disposición de cualquier persona que lo solicite, y además a través de la página web de la entidad (www.autismoavila.org) se podrá acceder al documento "política de calidad" de la Asociación.

Además, la documentación relevante como puede ser el organigrama, mapa de procesos, planificación de objetivos e incluso el Manual, es entregado a todo el personal de la entidad, quedando reflejado, en el documento de entrega de la documentación, firmado por cada profesional.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe:

- Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- Realizar el seguimiento, la mediación cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.



4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

La Asociación Autismo de Ávila establece un Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de mejorar continuamente su eficacia. Para ello, se documentan procesos y procedimientos controlados así como las actividades de gestión, los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de sus servicios en condiciones de calidad y eficiencia e instrumentos de medición.

Los procesos necesarios para el SGC están identificados en el Mapa de Procesos (Anexo I)

El Sistema de Gestión de Calidad, implica a toda la Asociación.

La Asociación Autismo de Ávila, a través de su SGC, debe garantizar:

- a) La determinación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (Anexo I. Mapa de procesos)
- b) El establecimiento de la secuencia e interacción de los procesos (Anexo I. Mapa de procesos)
- c) La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar el desarrollo y control de los procesos sean eficaces, siguiendo las pautas descritas en el proceso "Gestión de calidad"
- d) La disponibilidad de recursos e información necesarios para el buen desarrollo y seguimiento de los procesos
- e) La definición del seguimiento, medición (cuando sea aplicable, según ISO 9001) y análisis de los procesos a través de indicadores de resultados para cada uno de ellos.
- f) La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de los procesos. Para ello, la Asociación cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y preventivas, quejas y reclamaciones, auditorías internas y externas.
- g) La adecuación de la nueva norma creando un documento que permita hacer un análisis de riesgos y establecer las medidas oportunas.

La interacción entre los requisitos de la Norma ISO 9001 y los puestos o funciones de los responsables involucrados se describen en la Matriz de correspondencias que se presenta en el Anexo II de este manual.



4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades.

El SGC de la Asociación Autismo de Ávila, se basa en el modelo definido por la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001.

Los documentos vinculados al SGC de la Asociación son los siguientes:

MANUAL DE CALIDAD, que incluye:

- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- La declaración política de calidad de la entidad
- Identificación de procesos y descripción de la interacción (Mapa de procesos)
- Exclusiones

La Asociación Autismo Ávila, emplea como herramienta para la elaboración, seguimiento y control la metodología PDCA (Planificar, hacer, verificar, actuar). Esto se evidencia a través de del cronograma de trabajo, actas de las reuniones de equipo, libro de quejas y reclamaciones, así como los informes de revisión por la Dirección y las no conformidades cerradas.

DOCUMENTOS: Documentos de carácter informativo y/o normativo vinculados a la calidad de la Asociación y documentos generados por los clientes, entidades colaboradoras y/u organismos oficiales que afecten a las actividades de los servicios o áreas vinculados al SGC, que la Asociación determina que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad (según ISO 9001)

FORMATOS DE REGISTROS: Documentos en soporte informático o en papel, diseñados para el control de actividades y servicios de la Asociación. Cuando estos documentos son cumplimentados pasan a considerarse "Registros" del sistema.

REGISTROS: Documento que presenta los resultados obtenidos o que proporcionan evidencia de actividades desarrolladas. Puede ser escrito o documentado en cualquier soporte.

4.2.2. Control de documentos

La Asociación ha identificado un proceso de Gestión de documentos, donde se establece el sistema de organización de la documentación del SGC, definiendo:

- Forma de codificación
- Responsables de la elaboración, revisión, aprobación y modificación de los documentos



El control de documentos por parte del comité de calidad supone:

- Asegurar la adecuación del proceso antes de su emisión
- Asegurar la revisión de los documentos por la/s persona/s responsable/s antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- Asegurar de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables identifican las modificaciones realizadas, han sido comunicadas y se encuentran disponibles en los centros de trabajo en que serán utilizados
- Asegurar que los documentos están identificados y son fácilmente interpretables.
- Asegurar de que se identifican los documentos de origen externos y se controla su distribución
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicar una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por algún motivo. Los documentos obsoletos se guardarán durante 3 años.

4.2.3 Control de registros

La Asociación asegura el establecimiento y mantenimiento de registros que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos del sistema y la eficacia del mismo y sirvan de base para futuras mejoras.

Los registros pueden ser formatos específicos vinculados a los procedimientos, elaborados por los servicios objeto del alcance de este sistema.

Al igual que el control de documentos, la identificación y control de registros se establece en el proceso de Gestión de documentos que define:

- Forma de codificación
- Responsables de la elaboración, revisión, aprobación y modificación de los registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La alta Dirección de Autismo Ávila (Junta Directiva), se compromete a:

- Comunicar al personal de los servicios objeto del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales y reglamentarios.



- Establecer una política de calidad y unos objetivos de calidad que orienten la actividad del servicio hacia la mejora continua.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la realización de actividades y/o la prestación del servicio en condiciones adecuadas.
- Establecer cauces de comunicación y trabajo con el responsable de calidad del Comité y los responsables de áreas o servicios objeto del alcance del SGC para llevar a cabo revisiones periódicas que permitan: conocer los avances en la implantación del sistema, evaluar la evolución de los objetivos marcados, conocer propuestas de mejora.

5.2 Enfoque al usuario

La Junta Directiva de Autismo Ávila, asegura su orientación al cliente identificando sus requisitos (necesidades y expectativas) y teniéndolos en cuenta en la planificación de sus actividades y servicios objeto del alcance del SGC.

Las necesidades y expectativas de los clientes se miden e identifican a través de los Cuestionarios de Satisfacción de Familias, y a través de otros métodos como hojas de quejas y reclamaciones, Asambleas Generales de la Entidad, o las actividades dentro del servicio de "Apoyo de Familias".

Así mismo, la entidad tiene como criterio, que los requisitos para ser cliente final de la Asociación, es que sean personas con Trastornos del Espectro del Autismo y/o sus familias.

5.3 Política de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD:

La Política de Calidad de la Asociación Autismo Ávila tiene como objetivo ofrecer un servicio de calidad que facilite el fomento del desarrollo de las personas con autismo desde la primera infancia y su plena inclusión en la sociedad. Para ello asume los siguientes COMPROMISOS:

- Ofrecer un servicio especializado y personalizado de acuerdo con los criterios de eficacia y eficiencia, facilitando a los usuarios los recursos y el apoyo personal necesario para fomentar su desarrollo y plena inclusión en la sociedad.
- Lograr un equilibrio permanente y equitativo entre el incremento de nuevos usuarios y la calidad en el servicio.
- Ser flexibles y adaptarnos a las necesidades y expectativas de los usuarios y a los cambios sociales y económicos de la realidad vigente, siempre en defensa de los derechos de las personas con autismo.



- Desarrollar con transparencia los objetivos al servicio de los usuarios, los socios, la directiva y los financiadores.
- Conseguir una cultura de mejora continua de la calidad siendo éste un compromiso tanto de directivos como de empleados.
- Compromiso con los requisitos legales y con los propios de la Norma ISO 9001. En definitiva, compromiso de cumplimiento de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, es decir, seguir un proceso constante de Planificar, Actuar, Evaluar y Mejorar.

5.4. Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Anualmente, el Comité de Calidad de Autismo Ávila aprobará y revisará los objetivos de calidad (Documento Planificación Objetivos) que orientarán la actuación de todos los miembros de las áreas y servicios objeto del alcance del SGC.

Estos objetivos deben de ser medibles y coherentes con la política de calidad.

Los objetivos de calidad serán comunicados y difundidos a todo el personal de las áreas o servicios objeto del alcance del SGC, de forma que pueda contribuir al logro de los mismos.

Estos objetivos se evidencian a través del documento de Objetivos de calidad, en el que se establecen unas acciones, un seguimiento así como la planificación a llevar a cabo en el año de los objetivos marcados.

5.4.2. Planificación del sistema de calidad

La planificación del SGC se realiza mediante la identificación y validación de procesos, establecido en el proceso de Gestión de Calidad.

El comité de calidad, deberán tener en cuenta, en la planificación del SGC que ésta debe:

- Cumplir con los requisitos en el punto 4.1 y los objetivos de calidad.
- Mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este, mediante revisiones periódicas y el desarrollo de auditorias internas, manteniéndolo siempre en el marco de los objetivos de cada área o servicio, de la política de calidad y de la misión de la entidad.



5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Junta Directiva, define las responsabilidades y autoridad de las personas involucradas en el SGC en los procesos y procedimientos que lo integran, en su organigrama y en los perfiles descritos en el Anexo III de este manual.

La autoridad y responsabilidad de las personas involucradas, son comunicadas a todos los niveles de las áreas y servicios objeto del alcance de este sistema.

5.5.2 Representante de la dirección

La Junta Directiva aprobará el manual de calidad y el informe de revisión por la dirección; el responsable de calidad de la Junta Directiva así como el presidente serán informados por el Responsable de Calidad del Comité, sobre los informes de auditorías internas, externas.

Por otro lado, cuando se habla de "Equipo Técnico" en alguno de los procesos o procedimientos, se refiere a todos los profesionales de la entidad.

La Junta Directiva de Autismo Ávila, delega en el comité de calidad para que, con independencia de otras actividades, realice las siguientes actividades:

- Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles organizativos.

Este comité de calidad está formado por:

- La Dirección Técnica, la Dirección de Administración, y un Responsable de un servicio.

Así las funciones del comité de calidad son las siguientes:

- Análisis y tratamiento de las no conformidades, quejas, reclamaciones y propuestas de mejora
- Evaluación de las acciones correctivas y preventivas
- Participación en la revisión del SGC.
- Participación en los procesos de planificación relacionados con el sistema de gestión de calidad: plan anual, objetivos de calidad, plan de formación, plan de auditorías



- Implantación y mantenimiento de los requisitos del Sistema de Calidad
- Gestión de las acciones correctivas y preventivas y evaluación de sus resultados

Para asegurar el cumplimiento de lo anterior, la Junta Directiva, nombra a un Responsable de Calidad del Comité, para que con independencia de otras actividades, cumpla las siguientes funciones:

- Mantener, actualizar, distribuir y controlar la documentación del sistema de calidad, así como el Manual de Calidad.
- Elaboración del Manual de Calidad en colaboración con el comité de calidad.
- Análisis y tratamiento, junto con los responsables del servicio, de las no conformidades, quejas, reclamaciones y propuestas de mejora.
- Control de las acciones correctivas, preventivas, y no conformidades.
- Coordinación de la revisión del sistema
- Responsable de las acciones de formación específica sobre gestión de calidad
- Planificación de las auditorías internas.
- Coordinación de los procesos de planificación relacionados con el sistema de gestión de calidad: objetivos de calidad, plan de formación, plan de auditorías
- Relación con organismos externos en temas relativos a la calidad
- Responsable de comunicación interna de toda la información referente al sistema de gestión de calidad

Por último, la Junta Directiva, nombra a un Responsable de calidad de la Junta Directiva para cumplir con las siguientes funciones:

- Responsable de comunicación de los informes de auditorías informe de revisión por la Dirección y Manual de Calidad.

5.5.3. Comunicación interna

Las áreas y servicios objeto del alcance del SGC disponen de medios para asegurar una comunicación interna apropiada:

- Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias
- Reuniones de Juntas directivas
- Reuniones de equipo

Estos medios, se evidenciarán a través de las actas.



5.6. Revisión por la dirección:

5.6.1 Generalidades

La dirección de Autismo Ávila (Dirección de Administración y Dirección Técnica), planifica anualmente revisiones del sistema con el objetivo de:

- Evaluar la eficacia y adecuación del sistema implantado
- Detectar las oportunidades de mejora o necesidades de cambio que se pueden introducir (incluidos cambios en la política de calidad o en los objetivos de calidad).

5.6.2 Información para la revisión

El SGC se revisa anualmente, dando lugar a un informe para evidenciar dicha revisión por la Dirección.

Éste informe describe el análisis de los datos obtenidos en las actividades del período correspondiente y, además, se deciden los nuevos objetivos y la forma de mejorar la eficacia del sistema.

Los puntos que se tienen en cuenta a la hora de elaborar el informe son los siguientes:

- Resultados de auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad
- Política y objetivos de calidad
- Recomendaciones para la mejora
- Resultados de la revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

El informe ha de hacer mención de las principales decisiones y acciones para:

- Mejorar la eficacia del SGC y de sus procesos.
- Mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente y normativos o legales.
- Cubrir las necesidades de recursos.



Esta revisión debe evidenciar la mejora continuada y la eficacia del SGC de la organización en la prestación de los servicios.

6. GESTION DE RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La entidad cuenta con unos recursos provisionales anuales, con el fin de proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades y servicios en condiciones de eficiencia y calidad; esto se consigue a través de las financiaciones, y subvenciones.

La provisión de estos recursos está orientada a:

- La implantación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de su eficacia.
- El aumento de la satisfacción de los usuarios.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

La Asociación garantiza que cada servicio objeto del alcance del SGC, cuenta con el personal adecuado y competente para el desarrollo de su labor profesional, con base a la titulación, formación, habilidades, actitudes y experiencia o capacidades demostradas, según se define en la ficha del perfil profesional correspondiente.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Asociación, cuenta con un proceso de Recursos Humanos, en el que se define el procedimiento que asegura:

- Que el personal que desarrolla trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio disponga de las competencias necesarias.
- Que el personal disponga de la formación necesaria o, en su caso, el establecimiento de acciones para lograr la competencia necesaria que satisfaga esas necesidades. A principios de cada año, el equipo de profesionales elaborará un plan de formación, donde se identifica la necesidad y los objetivos, así como su aplicación, ya que en



dicho plan describe la formación que se valora necesaria para desarrollar las competencias de la organización. El plan de formación es una herramienta al servicio del desarrollo de la organización.

Así mismo, la formación se evidenciará con las titulaciones, plan de formación y el informe de evaluación de los cuestionarios de satisfacción de los profesionales.

El equipo de profesionales, planifica las acciones formativas de acuerdo con las necesidades detectadas, que se plasmarán en dicho plan de formación anual.

- La evaluación de la eficacia de las acciones desarrolladas en este sentido.
- Que el personal es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad

6.3 Infraestructura

La Asociación cuenta con una infraestructura necesaria para la prestación de los servicios objeto del alcance del SGC.

La Asociación dispone de un centro de trabajo, sede c/ Agustín Rodríguez Sahagún, nº 30 05003 Ávila, que dispone de los equipamientos necesarios para el desarrollo de los procesos vinculados, así como, como dos viviendas de 6 plazas cada una en la calle Vivienda Gloria Fuertes, nº52. Ávila. Se dispone de una furgoneta Volkswagen Transporter,

Desde marzo del año 2017 se cuenta con otra sede/espacio dedicado a la intervención en el paseo del Rastro s/n. Consta de dos aulas, una sala de espera y un baño. Dicho lugar está destinado a intervenciones individuales ya sean de apoyo, audición y lenguaje, u otros servicios de la entidad.

Desde septiembre del año 2017 también se cuenta con un aula (alquilada) dentro del colegio concertado Pablo VI, donde se desarrolla la actividad docente del centro concertado TREBOL, el cual depende de la Asociación.

El mantenimiento se realiza de forma regular y con revisiones periódicas. En caso de encontrar alguna anomalía le será comunicado inmediatamente a la persona encargada de su solución. Puede verse la periodicidad de dicho mantenimiento en el anexo IV Inventario y mantenimiento del manual.

6.4 Ambiente de trabajo

La Asociación aboga por un entorno de trabajo adecuado que favorezca el correcto desarrollo de los procesos definidos en el SGC.

La entidad considera de gran relevancia la opinión de sus profesionales, por lo que se establece la valoración para éstos, mediante los cuestionarios de satisfacción de los profesionales de la organización, que miden el grado de satisfacción de los mismos. Los resultados se trasladarán



al “Informe de valoración de cuestionarios”, para obtener una visión global de satisfacción para mejorar y tomar las medidas oportunas.

Los resultados finales se miden a través de los siguientes grados de satisfacción:

Insatisfacción: Por debajo del 50%
Satisfacción: Entre 50% y 70%
Bastante satisfactorio: Entre 70% y 90%
Muy satisfactorio: 90% y 100%

La Dirección de Administración analiza y redacta el informe de evaluación de los cuestionarios de profesionales.

Dicho informe junto con el informe de evaluación de cuestionarios de satisfacción de las familias se traslada a la revisión por la Dirección para sacar las últimas conclusiones.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio

La planificación de la realización del servicio está sustentada en el documento Mapa de Procesos (Anexo I), que incluye la identificación e interrelación de cada uno de los procesos esenciales, estratégicos y de apoyo que conforman el SGC, asegurando que la realización del servicio es coherente con los requisitos del sistema.

La planificación del servicio establece:

- Los objetivos de calidad y los requisitos del servicio.
- La necesidad de establecer procesos documentados y proporcionar recursos específicos para su desarrollo.
- Las actividades de verificación y seguimiento del servicio.
- Los registros necesarios para la evidencia de que los procesos cumplen con los requisitos establecidos.

Esta planificación se evidencia mediante los procesos, procedimientos y registros definidos en el SGC para cada uno de los servicios objeto de su alcance.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio



La identificación de los requisitos relacionados con las áreas y servicios objeto del alcance del SGC, comienza con el análisis de las necesidades de los clientes, incluyendo posibles requerimientos sobre la realización del servicio.

Se tienen también en cuenta los requisitos legales y reglamentarios, así como cualquier otro requisito adicional determinado por el servicio o sus clientes.

Es requisito fundamental para formar parte del grupo de clientes finales, ser personas con TEA y subsidiariamente las familias. Esto se valora a través del proceso de Acogida y Valoración Diagnóstica, donde se realiza un análisis cuidadoso y muy profesional de dicha valoración; teniendo muy en cuenta y respetando siempre las emociones y estado psicológico de cada familia; ya que en el momento que reciben una noticia de éste tipo, como diagnóstico de autismo, las familias pasan por una serie de fases en las que deben ser guiados y tratados de manera que puedan evolucionar y superar esos momentos de la mejor forma posible.

7.2.2 Comunicación con el cliente

Los servicios objeto del alcance de este sistema tienen establecidas vías de comunicación con el cliente, con el fin de facilitar el contacto directo con el mismo en los siguientes aspectos:

- Ofrecerle información del servicio
- Retroalimentación al usuario, incluyendo las quejas, según el procedimiento de no conformidades, quejas y reclamaciones y la evaluación de la satisfacción de los clientes respecto al servicio.

La comunicación con el cliente se llevará a cabo a través de uno o varios de los siguientes canales:

- Atención personal al cliente, sea individualmente o a través de reuniones.
- Telefónicamente, vía correspondencia directa, correo electrónico.
- A través de la página web.

7.3. Diseño y desarrollo

Los servicios objeto del alcance del SGC no desarrollan ningún producto ni responden a un diseño previo. El requerimiento 7.3. de la Norma ISO 9001 NO SE APLICA en SGC de la Asociación Autismo Ávila. La entidad queda exenta.

7.4 Compras



7.4.1 Proceso de compras

Para desarrollar el proceso de compras, se ha documentado un proceso de gestión económica y procedimiento gestión de compras, en los que se definen los pasos a seguir.

El control en lo relativo a la selección y evaluación de proveedores aparece en las evaluaciones de cada año y sus fichas de proveedores.

La evaluación, se realizará únicamente en aquellos proveedores cuyo producto o servicio tenga un impacto considerable en la Asociación.

Para verificar el buen o mal funcionamiento anual de los proveedores con la Asociación.

Los proveedores se evaluarán, conforme a los siguientes criterios:

- Cumplimiento de lo pactado
- Cumplimiento de plazos de entrega del producto o servicio
- Calidad del producto o servicio

7.4.2 Información de las compras

Los requisitos que se establecen en cuanto a las compras:

Cualquier profesional que detecte la necesidad de compra, se lo comunicará a la Dirección de Administración, y ésta realizará el pedido de suministro, solicitando permiso previo al presidente, siempre y cuando supere la cantidad de 100€. Sólo se solicitarán presupuestos cuando se supere dicha cantidad, en este caso, se optará por el más barato, siendo verificado por el presidente de la Asociación.

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Cuando la mercancía es recibida, el profesional que se encuentre en la entidad firmará el albarán, verificando y comprobando la recepción de la compra; y lo entregará a la Dirección de Administración para solicitar la correspondiente factura. Una vez se ha recibido la factura, se procede a la ejecución del pago. (La factura es enviada al Presidente para que realice la transferencia).

El personal que recibe los productos comprados, verificará las condiciones óptimas del mismo. En caso de no cumplir los requisitos se tomará las acciones correspondientes con el fin de asegurar la conformidad del producto.



7.5 Prestación del servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

Las herramientas de control de los servicios objeto del alcance del SGC se establecen a través de la planificación y documentación de procesos controlados que incluyen, siempre que es aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio
- Los recursos necesarios para su desarrollo
- La implantación de instrumentos de seguimiento y medición

7.5.2 Validación de la prestación del servicio

La validación de los procesos esenciales, se define mediante la revisión y aprobación de la documentación del sistema. Los procesos implicados en la prestación de servicios objeto del alcance del SGC, están documentados (procesos esenciales) y establecen indicadores de resultados que permitan detectar la conveniencia de proceder a su revisión.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad, se garantiza observando la documentación de todos los servicios realizados, a través de la cual se pueden establecer consultas de interés para la identificación y trazabilidad del servicio.

En el caso concreto de Autismo Ávila, la identificación de un usuario y su trazabilidad en la entidad se ve reflejada en todos los documentos que se van generando con su paso por cada uno de los servicios, así como con los Registros de Seguimiento (RS), documento vinculado en el proceso de Plan de Intervención (PI). Vinculado al proceso de Salida (PS) también está el Registro de Altas y Bajas (ABU) donde se indica las entradas y salidas de los usuarios en la Asociación.

7.5.4 Propiedad del usuario

Los datos de carácter personal de los usuarios están protegidos según normativa vigente. Esto se evidencia a través de los registros de autorizaciones de datos personales, datos económicos que firman las familias, etc.



Por otro lado, es propiedad del usuario, y queda bajo la responsabilidad de sus padres, tutores, etc., cualquier pertenencia del mismo que guarden en la Asociación.

7.5.5 Preservación del servicio

La preservación de la conformidad de los servicios que se realizan se hace mediante el archivo y mantenimiento de registros y la realización de copias de seguridad diarias a través del sistema google suite.

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

Los servicios objeto del alcance del SGC, no requieren de equipos de seguimiento y medición. El apartado 7.6. de la Norma ISO 9001 NO SE APLICA en SGC de la Asociación Autismo Ávila. La entidad queda exenta.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La Asociación Autismo Ávila, mediante los documentos elaborados y la sistemática de seguimiento, medición, análisis y mejora de los servicios vinculados al SGC tratará de:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

Los documentos incluyen planes de calidad, procedimientos, informes de resultados y registros.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del usuario / familias

De forma periódica, la Asociación Autismo Ávila recoge la opinión de los usuarios de los servicios vinculados al SGC, con el fin de conocer su percepción del servicio y su grado de satisfacción, mediante un cuestionario de satisfacción de familias. Los resultados se trasladarán al "Informe de valoración de cuestionarios", pudiendo así tener una visión global que posibilite la toma de decisiones. La Dirección Técnica se encarga de analizar la información de los cuestionarios de Satisfacción, así como de elaborar el informe de valoración.



Se establecen como criterios para medir la satisfacción, tanto en cada pregunta como en la globalidad de cada cuestionario, los siguientes:

- Puntuaciones menores de 5: Insatisfacción.
- Puntuaciones entre 5 y 7: Satisfacción.
- Puntuaciones entre 7 y 9: Bastante Satisfacción.
- Puntuaciones ente 9 y 10: Muy Satisfactorio.

El indicador que está relacionado directamente con la valoración de los cuestionarios de satisfacción de familias es el "Porcentaje de familias altamente satisfechas", el comité de calidad considera que una familia altamente satisfecha es la que iguala o supera la puntuación de 7. Para la medición de los indicadores de satisfacción de familias, se traducirá la nota numérica al tanto por ciento.

Por otra parte, como canal abierto de opiniones y propuestas de mejora por parte de los usuarios, la Asociación Autismo Ávila establece también un procedimiento de no conformidades, quejas y reclamaciones vinculado al proceso de Gestión de Calidad.

8.2.2 Auditora interna

La Asociación Autismo Ávila establece la realización, como mínimo, de una auditora interna anual con el fin de determinar si el SGC:

- Es conforme con la planificación establecida por la Asociación Autismo Ávila en su SGC y con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001
- Es implementado y se mantiene de forma eficaz

Para la planificación de la auditoria, la Asociación Autismo Ávila debe:

- Tener en cuenta la importancia de los procesos y áreas a auditar y los resultados de auditorías previas.
- Definir los criterios de la auditoria, su alcance, frecuencia y metodología
- Asegurar la objetividad e imparcialidad de la auditoria a través de la adecuada selección de los/as auditores/as

Una vez se dispone del resultado de la auditoria el responsable del servicio relacionado con la auditoria, se asegurará de que se toman acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, y el Responsable de Calidad del Comité, asegurará que se llevan a cabo estas medidas de seguimiento y verificación de los resultados de dichas acciones, dentro de los plazos marcados (3 meses).

Los resultados de cada Auditoria Interna, serán informados al Responsable de Calidad de la Junta Directiva.



Para conocer la sistemática de las auditorías internas la Asociación Autismo Ávila, establece un procedimiento de auditoría interna vinculado al proceso estratégico de Gestión de Calidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Asociación Autismo Ávila, aplica métodos para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad que demuestren la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados, como puede ser la PDCA a través del cronograma establecido por Autismo Ávila.

La Asociación Autismo Ávila, establece para todos sus procesos un sistema de indicadores de resultados, (informe de indicadores y listado de indicadores) de los que se realiza una medición anual para, si es necesario, ser revisados con el fin de determinar las acciones a tomar para asegurar la conformidad del servicio.

Los resultados de seguimiento de estos indicadores, se plasmarán en el informe de indicadores y en el informe de Revisión por la Dirección.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Al igual que en el caso del seguimiento y medición de los procesos, la Asociación Autismo Ávila aplica métodos para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad que demuestren la capacidad de aquéllos para alcanzar los resultados planificados relacionados con el servicio. Este seguimiento y medición se documenta a través de los indicadores y de la PDCA (Cronograma).

8.3. Control de no conformidades

Para asegurar que los procesos cumplan según los requisitos establecidos se establece dentro de su proceso de gestión de calidad un procedimiento de No conformidades y otro de quejas y reclamaciones, en el que redefinen las responsabilidades y método que se debe seguir en caso de no conformidades (mecanismos para su tratamiento, forma de documentarlas, responsables de su gestión, archivo y cierre de las mismas).

8.4 Análisis de datos

La Asociación Autismo Ávila, establece el sistema para recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y establecer propuestas de mejora.

Esto supone tener en cuenta los datos generados por el control, seguimiento y medición de los procesos vinculados al SGC, así como por las acciones tomadas para la implantación del SGC.

El análisis de datos debe proporcionarnos información sobre:



- La satisfacción del usuario.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- La conformidad con los proveedores.
- Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y de mejora.

Una vez al año, la Dirección de Administración, la Dirección Técnica y el comité de calidad, analiza las mejoras, cambios, así como el análisis de datos.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Asociación Autismo Ávila se compromete, a través de su política de calidad, a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta de forma permanente:

- La difusión de su política de calidad y su coherencia con el sistema
- El establecimiento y revisión periódica de sus objetivos de calidad (Planificación de objetivos).
- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- El análisis de datos derivados del control, seguimiento y medición de los procesos
- El desarrollo de acciones correctivas y preventivas que eviten desviaciones de los procesos respecto a la planificación inicial.
- La revisión periódica de todos estos elementos por la Dirección.

8.5.2 Acción correctiva

Con el objetivo de lograr una mejora continua la Asociación Autismo Ávila, aplicará acciones correctivas para la eliminación de las causas de las no conformidades detectadas.

La sistemática seguida en caso de la gestión de acciones correctivas está documentada por el procedimiento de no conformidades, y procedimiento de acciones correctivas y preventivas vinculados al proceso estratégico de Gestión de Calidad.

8.5.3. Acción preventiva

Se aplican acciones preventivas, con el fin de la mejora continua del servicio a potenciales no conformidades para prevenir que tengan lugar.



La sistemática seguida en el caso de la gestión de acciones preventivas, está documentada por el procedimiento de no conformidades, y procedimiento de acciones correctivas y preventivas vinculados al proceso estratégico de Gestión de Calidad.

9. GLOSARIO

9.1 Términos y definiciones relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de calidad (SGC): sistema de gestión general de una organización que determina y aplica la política de calidad para alcanzar los objetivos previstos en materia de calidad.

Acción correctiva: Se entiende por acción correctiva la tomada para eliminar las causas de una no conformidad existente u otra situación indeseable e impedir su repetición.

Acción preventiva: Se entiende por acción preventiva la tomada para eliminar las causas de una potencial no conformidad, de una anomalía o cualquier otra situación no deseable para prevenir que se produzca.

Acción de mejora: acción encaminada a mejorar cualquier elemento del S.G.C o cualquier información proporcionada por el personal, usuarios y demás clientes orientada al enriquecimiento positivo de los servicios.

Acta: registro que da fe de la celebración de una reunión y la toma de unos acuerdos, en los que se hace constar las características básicas de la reunión, asistentes, y acuerdos básicos. Para que tenga validez debe ser firmada por los asistentes.

Alcance del Sistema: Ámbito al que se aplica el SGC

Auditoría: proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios del sistema de calidad conforme a la norma ISO 9001



Auditoria externa: Evaluación de la eficacia del SGC y de su conformidad respecto con las normas de calidad de referencia, realizada por una entidad externa a la organización.

Auditoria interna: Evaluación de la eficacia del sistema de calidad de una organización y de su conformidad con respecto a las normas de calidad de referencia, realidad por la propia organización.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC para alcanzar los objetivos establecidos.

Calidad: Grado en que el conjunto de las características de un producto o servicio cumple con los requisitos previamente establecidos y con las necesidades y expectativas del cliente.

Cliente: Persona, colectivo o entidad que recibe un servicio de la organización

Cliente final: Usuario al que va dirigido el servicio y por el cual se justifica la existencia de la organización

Cliente interno: Persona de la organización, ya sea empleada, voluntaria o colaboradora, a la que se dirigen las actividades de otras personas o grupos de la propia organización.

Control de calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada acerca de la calidad del servicio o producto.

Implantado: Acción o proyecto de gestión de calidad que ya pasó y su estadio de planificación, así como si se introdujo en la práctica de la organización.

Indicador: Instrumento de evaluación de una actividad, proceso o servicio, que sirve para saber las características de un servicio, el cumplimiento de la gestión de sus procesos o la medida de sus resultados.

Instrucción: Parte de un procedimiento que se necesita detallar en forma de órdenes a aplicar de forma estricta y predeterminada.

Integrado: Acción o proyecto de gestión de calidad que pasó a ser una actividad habitual y positiva para la organización.

Meta: Resultado al que se desea llegar después de una actividad, proceso o servicio.

Misión: Declaración que describe el propósito de ser de una organización

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Queja: Manifestación verbal o escrita por parte de los clientes (externos e internos) de una anomalía concreta en los servicios prestados o manifestación de la insatisfacción con el Servicio.



Propuesta de mejora: Cualquier información proporcionada por los clientes (externos e internos) relativa a los servicios que el programa ofrece y que puede ser empleada para la mejora de la calidad de los servicios o de la gestión del SILSE-GI.

Objetivo: Meta que una organización se fija para ser alcanzada en un tiempo determinado. Debe ser cuantificable, en la medida de lo posible, y expresarse en términos de rendimiento.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades, relaciones y actividades de producción de bienes o servicios.

Parte interesada: persona o grupo de personas que tienen un interés en la gestión o éxito de la organización.

Política de calidad: Directrices y objetivos generales de una organización relativos a la calidad del servicio y a los compromisos con las partes interesadas.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar bienes o servicios

Proceso clave: Aquel proceso que, por su importancia, se somete a gestión y control de calidad.

Proceso esencial: Aquel proceso clave que afecta directamente al usuario y que justifica la existencia de la organización.

Proceso estratégico: Proceso clave que sirve para orientar a la organización y a sus recursos clave hacia su misión y objetivos.

Proceso de apoyo: Aquel proceso clave que mantiene las condiciones de infraestructura, instalaciones y administración de la organización en condiciones óptimas para que el conjunto de la organización funcione y los otros procesos puedan llevarse a cabo.

Proceso de servicio: Secuencia de las actividades que se realizan desde el inicio hasta el final de un servicio.

Procedimiento o protocolo: Forma de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

Formatos de registro: Documento en soporte informático o en papel, diseñado para el control de actividades y servicios de la FAXPG. Cuando este documento es cumplimentado pasa a considerarse "Registros" del sistema

Registro: Soporte (papel o informático) en el que se recogen los datos consecuencia directa o indirecta de la ejecución de las actividades relacionadas con la calidad.



10. ANEXOS

Anexo I. Mapa de procesos

Anexo II. Organigrama

Anexo III. Perfiles profesionales

Anexo IV. Inventario