

	MANUAL Y POLITICA DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 1 de 15

MANUAL Y POLÍTICA DE CALIDAD

CUADRO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN			
Elaborado por: RESPONSABLE DE CALIDAD DE CASA DE TODOS Fecha: 01/04/2024		Aprobado por: PRESIDENTE DE LA CASA DE TODOS Fecha: 01/04/2024	
Copia n°: Asignada a:			
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha:	Rev.	Modificaciones realizadas	Responsable revisión
01/04/2024	01	Creación inicial	Presidente CDT
	02		
	03		
	04		

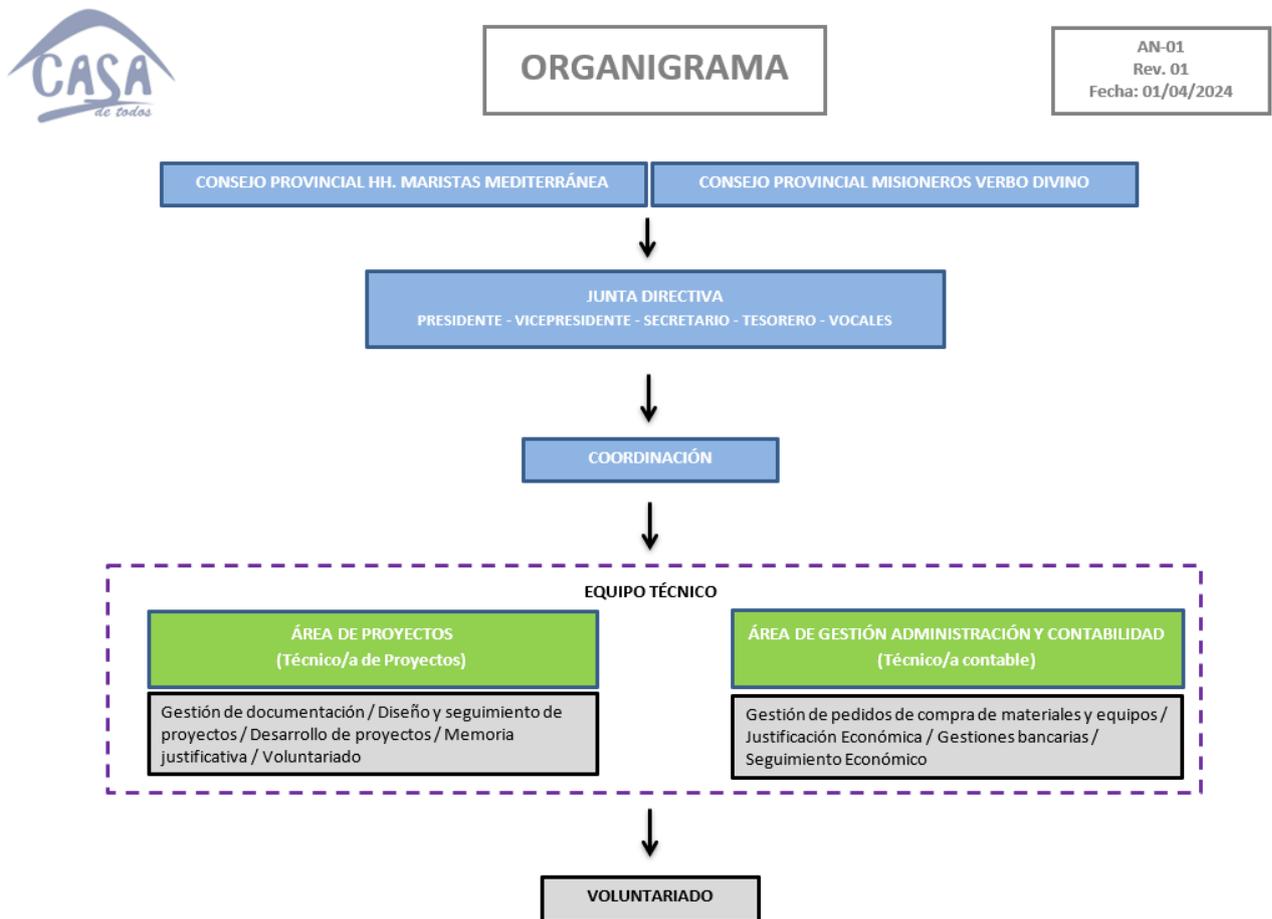
	MANUAL Y POLÍTICA DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 2 de 15

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD	03
2. NORMAS DE REFERENCIA	08
3. OBJETO Y ALANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	08
4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA	10
5. REFERENCIA A LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS ESTABLECIDOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
6. DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
7. AMBIENTE DE TRABAJO	12
8. PROPIEDAD DEL CLIENTE	12
9. COMUNICACIÓN	12
10. POLÍTICA DE CALIDAD	14

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 3 de 15

1. PRESENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD.



La Asociación La Casa de Todos es una entidad sin ánimo de lucro que se fundó en 2010, gracias a la colaboración altruista de tres grupos religiosos: Las Hermanitas de la Asunción, Los Hermanos Maristas y Misioneros del Verbo Divino. Se encuentra inscrita en el Registro Municipal de Entidades, en fecha 14-07-2010 y con número 2881/CERRO-AMATE.

Ponemos nuestro esfuerzo en el trabajo con familias desfavorecidas y con estructuras vulnerables, realizando una intervención personalizada con las familias y una función educativa dentro de la comunidad.

Nuestro trabajo abarca a toda la familia, con sus diferentes generaciones, potenciando la adquisición de habilidades para un crecimiento autónomo, donde cada persona con la que trabajamos pueda ser protagonista de su propia vida. La Casa de Todos cuenta con un equipo de profesionales con formación especializada en diversas áreas sociales, como el trabajo social, la educación social y la psicología. Cuenta además con la colaboración de un grupo de

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 4 de 15

personas voluntarias, con un nivel muy alto de implicación, gracias a las cuales la Asociación puede permitirse ampliar su margen de actuación, y abarcar un número mayor de necesidades.

El domicilio de la Asociación es C/ Virgen de Lourdes 80, CP: 41006, Sevilla.

La Asociación LA CASA DE TODOS tiene como fines:

- a) Implementar una intervención desde diversas áreas para que las familias y los menores puedan desarrollarse como personas, partiendo de su realidad, y asuman el protagonismo de su propia vida.
- b) Fomentar, en nuestro ambiente multicultural, la conciencia de la igualdad radical de todos los seres humanos, el derecho universal a una vida en digna en todas las dimensiones de la personalidad, desde las necesidades básicas hasta la cultura, la libertad, la justicia, el respeto a la propia cultura y a todos los derechos humanos.
- c) Acompañar el proceso de desarrollo de las madres y su entorno familiar en contextos de vulnerabilidad, facilitando situaciones educativas en las que potenciar variables de protección y estimular las competencias personales y sociales necesarias para su plena integración.
- d) Promover en el entorno los valores de la corresponsabilidad, la igualdad de oportunidades y la participación social como pilares del desarrollo comunitario.
- e) Adquirir confianza y afianzar actitudes y aprendizajes de autodesarrollo y de responsabilización de la propia vida.
- f) Mejorar el funcionamiento personal, familiar y social utilizando estrategias adecuadas para la estructuración familiar y educativa y para la integración activa en la vida de la comunidad.
- g) Conseguir un grado de madurez que posibilite la confianza, el respeto mutuo y la autonomía personal y familiar.
- h) Desarrollar una acción socio-educativa para dar respuesta a las necesidades detectadas.
- i) Mantener un proceso de reflexión permanente sobre la acción desarrollada y tratar así de mejorar la intervención socio-educativa con las familias.
- j) Desarrollar habilidades básicas de higiene y cuidado personal.
- k) Adquirir destrezas básicas de estructuración personal en la relación consigo mismo y con el entorno inmediato.
- l) Desarrollar acciones educativas destinadas a la sensibilización y fomento del respeto medioambiental

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 5 de 15

- m) Facilitar itinerarios de formación continua a las personas relacionadas con la asociación, tales como socios, técnicos, voluntarios y otras personas sensibles a los fines de la asociación.
- n) Todos aquellos otros fines que acuerden los órganos de gobierno, de la asociación, y sean conforme a derecho, relacionados con los objetivos de la asociación.

Para la consecución de estos fines, la Asociación podrá disponer de estructuras propias y adquirir y vender bienes muebles e inmuebles. La asociación llevará a cabo sus actividades y proyectos con la colaboración del personal voluntario y contratado necesario.

Y para su consecución desarrollará las siguientes actividades:

- a) Desarrollar cuantos proyectos e intervenciones de tipo educativo, formativo y social, considere oportuno y viable con el fin de dar respuesta a las necesidades y expectativas de desarrollo de las personas en situación de vulnerabilidad o riesgo, especialmente en el núcleo familiar.
- b) Promover la adquisición de hábitos de trabajo, estudio y técnicas de aprendizaje intelectual.
- c) Establecer vínculos y coordinación entre la familia y la escuela.
- d) Desarrollar habilidades sociales y lingüísticas.
- e) Realizar actividades de promoción y difusión de los valores de la interculturalidad, la igualdad de oportunidades y la participación social como pilares del desarrollo comunitario.
- f) Promover el voluntariado social entre las mujeres, personas jóvenes del barrio y de otros ámbitos.
- g) Sensibilizar a jóvenes y voluntarios/as sobre la problemática social del barrio, compartiendo vida e inquietudes suscitadas por el contacto de la realidad social.
- h) Diseñar y proponer planes de formación y desarrollo de competencias en materia social y educativa, para sus socios/as, voluntarios/as y personal contratado.
- i) Trabajar en red con los agentes sociales del entorno, en favor de la justicia social y de la observancia de los Derechos de la Familia.

Con la idea de combatir todas las situaciones de vulnerabilidad y exclusión en la realidad donde nos encontramos, la Asociación La Casa de Todos desarrolla en la actualidad diferentes programas definidos en tres áreas de intervención:

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 6 de 15

ÁREA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL.

Los programas comprendidos en el área de Inserción Sociolaboral tienen como objeto la capacitación educativa y/o profesional de los/as beneficiarios para que puedan mejorar sus competencias personales, formativas y laborales, obteniendo mayores posibilidades de inserción sociolaboral. A través del acompañamiento y la intervención individual se ofrecen numerosos proyectos, tales como acciones formativas, intermediación laboral, talleres de búsqueda de empleo, intermediación laboral, prácticas en empresas, entre otras. También compone el área diferentes actividades formativas, tales como formación para la obtención de certificados de profesionalidad o acompañamiento para la obtención del Graduado de Educación Secundaria Obligatoria a través de empresas de formación a distancia y ofreciendo apoyo educativo para la obtención de la titulación en las diferentes modalidades que ofrecen las consejerías de Educación de las diversas comunidades autónomas donde se intervienen.

ÁREA SOCIOEDUCATIVA.

El objetivo del área socioeducativa es crear espacios, a través de diferentes proyectos, para mejorar las competencias sociales y educativas de los/as beneficiarios/as, especialmente niños, niñas y jóvenes en riesgo de exclusión social e interviniendo paralelamente de forma integral con las familias. Los proyectos también pueden comprender acciones de intervención en contextos de ocio y tiempo saludables.

ÁREA DE VOLUNTARIADO.

Con el objeto de fomentar un desarrollo integral de las personas y cubrir las diferentes necesidades surgidas para la realización de nuestros programas de atención, se ofrece programas de voluntariado con carácter transversal. Estos programas son destinados a nuestros/as propios beneficiarios/as y a entidades externas con las que establecen convenios de colaboración.

En la actualidad, la Asociación La Casa de Todos se orienta a cambios sociales, culturales, educativos y a la innovación pedagógica y tecnológica mostrando una imagen acorde a las tendencias sociales hacia la consolidación de sus proyectos, y a la extensión de éstos u otros nuevos, que repercutan en el bienestar del menor, de los jóvenes y de sus familias, en situación de riesgo de exclusión social.

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 7 de 15

Identificación de los aspectos internos y externos de la organización

La fundación establece una metodología basada en la matriz DAFO-CAME para identificar todos los aspectos tanto internos como externos de la organización para la definición de su contexto, identificando así sus fortalezas y debilidades, así como sus amenazas y oportunidades. Esta metodología y sistemática se detalla en el correspondiente procedimiento. Se ha escogido esta técnica ya que la matriz DAFO nos permite realizar un análisis estratégico fundamentado en la detección de elementos internos y externos que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la organización. Una vez identificados los diferentes elementos, éstos se incorporarán en la gestión de riesgos de los procesos de la entidad para su evaluación y algunos de ellos se convertirán en objetivos con la finalidad de introducir mejoras en el sistema.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la línea de actuación de facilitar al personal una organización eficaz, así como los medios y metodologías de trabajo adecuados que reduzcan la posibilidad de error, perseguimos el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de todas las partes interesadas, nuestros participantes y los reglamentarios que procedan, implantando un Sistema de Gestión de la Calidad cuyo soporte documental queda recopilado en el presente Manual de Calidad.

Se estudia previamente las necesidades del usuario/a y prestamos un servicio personalizado velando por los intereses de éste.

Compromiso de la dirección y liderazgo

El/la Presidente/a junto a el/la Responsable de Calidad, en su compromiso con la mejora continua y establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad, proporcionarán evidencia mediante:

- Comunicaciones a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario, como los legales y reglamentarios.
- Establecimiento de la Política y Objetivos de la Calidad (DP).

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 8 de 15

- Realizando las Revisiones por la Dirección.
- Poniendo los medios y recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.

Gestión de riesgos

Con la finalidad de identificar y eliminar las causas potenciales que puedan originar desviaciones o no conformidades, y evitar así que surjan estas, siempre con el criterio de evaluar el riesgo que puedan generar y sus consecuencias, se realiza una evaluación de riesgos de todos nuestros procesos donde la metodología a seguir queda definida en el correspondiente procedimiento. La evaluación de riesgos es una acción preventiva que debe influir sobre la eliminación de las causas potenciales de la no conformidad.

2. NORMAS DE REFERENCIA.

Las normas que se seguirán para implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) son las siguientes:

- La norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- La legislación que sea de aplicación dentro del sistema de gestión de calidad, así como la documentación de origen externo que sea necesaria.

3. OBJETO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Objeto.

Con la implantación del sistema de gestión de la calidad, pretendemos:

- Conseguir un funcionamiento eficiente, de forma que consiga una mayor calidad de los servicios que presta, a través de una adecuada gestión de las actividades que se realizan, pretendiendo que las partes interesadas pertinentes (usuarios/as y otras) puedan satisfacer con éxito sus demandas, así como los profesionales que trabajan en el mismo.
- Establecer procedimientos que permitan el mantenimiento y mejora continua de la calidad de los servicios.

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 9 de 15

Alcance.

Es de aplicación a los proyectos desarrollados por la Asociación La Casa de Todos en sus instalaciones situadas en:

- C/ Virgen de Lourdes 80, CP: 41006, Sevilla.
- C/ Virgen de Lourdes 69, CP: 41006, Sevilla.

El alcance del SGC implantado tiene como misión fundamental:

“INTERVENCIÓN SOCIAL A TRAVÉS DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE CARÁCTER SOCIOEDUCATIVO E INSERCIÓN SOCIOLABORAL ORIENTADOS A LA PROMOCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS EN RIESGO O EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL”

Están **excluidos** de la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 del SGC:

- 7.1.5. Validación. Actualmente no existen procesos susceptibles en los que los elementos de salida resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición.

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 10 de 15

4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA.

El SGC está descrito y se implanta a través de los siguientes documentos:

- Manual de calidad: es el documento que expresa de forma ordenada el alcance del sistema de gestión de calidad, la descripción detallada de las exclusiones, los procedimientos documentados para la descripción de los procesos, o la referencia al documento que los contiene, así como la interacción de los mismos.
- Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas de entrada en resultados.
- Procedimientos: los procedimientos del sistema describen cómo se realiza una determinada actividad, definiendo claramente la actividad a realizar, en qué momento, con qué medios, quién la hace, quién la revisa, etc.
- Instrucciones de trabajo: documento indicativo del método de trabajo de una tarea concreta. Tienen un carácter práctico, son más específicos que los procedimientos y aplican al personal involucrado en dichos trabajos.
- Planes (si fueran necesarios): establecen con la extensión necesaria, los documentos del Sistema, los recursos, organización y actividades aplicables a un determinado proceso, servicio, contrato o pedido.
- Registros: es la documentación necesaria para la realización de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Otros documentos: desarrollan, cuando son de aplicación, requisitos establecidos en la norma de referencia y que no son contemplados en el resto de los documentos del sistema de gestión de calidad, por ejemplo, anexos o documentos externos.

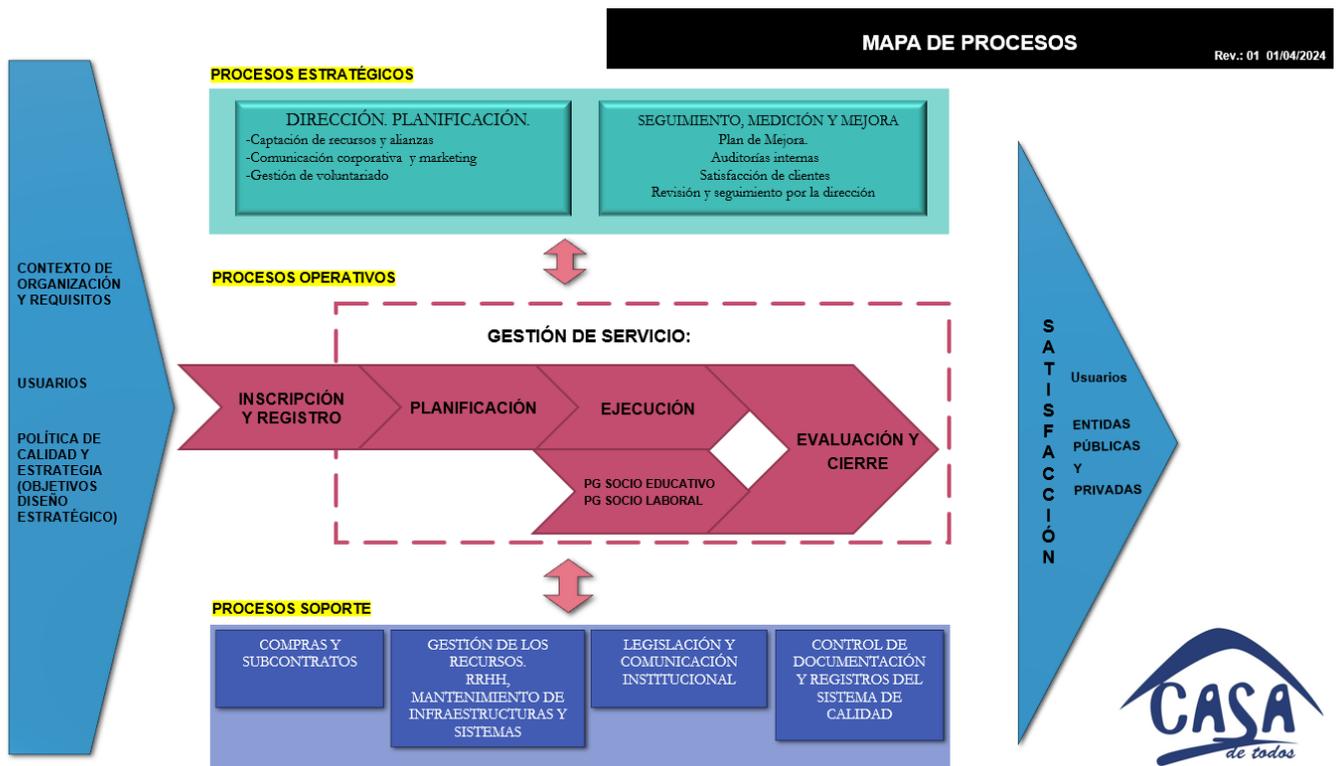
5. REFERENCIA A LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS ESTABLECIDOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los procedimientos que componen el sistema vienen recogidos en el Listado de Documentos Vigentes (ver RC-01.02).

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 11 de 15

6. DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

En el Mapa de Procesos (ver AN-02) se puede observar cómo interaccionan los distintos procesos entre sí, ordenados en tres grupos:



Procesos estratégicos: son aquellos procesos que proporcionan las directrices a todos los demás procesos y tienen como fin el desarrollo de la misión y visión de la organización, estableciendo y revisando la política y los objetivos.

Procesos operativos: son los procesos más importantes de la organización, ya que son aquellos que definen directamente el servicio que prestamos.

Procesos de apoyo: son aquellos que ayudan a la realización de los procesos operativos.

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 12 de 15

7. AMBIENTE DE TRABAJO.

A continuación, se detallan unos parámetros para definir el ambiente de trabajo:

- La jornada laboral, se distribuye en horario marcado por los servicios prestados.
- Cada puesto de trabajo dispone de espacio físico suficiente para desempeñar las tareas correspondientes con comodidad.
- Cada puesto de trabajo dispone de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.

8. PROPIEDAD DEL CLIENTE.

En lo que se refiere a la propiedad del usuario/a (8.5.3 de la norma), cuidamos los datos personales del participante, asegurando el adecuado equilibrio entre las necesidades de los participantes, las exigencias de seguridad y el respeto a las leyes vigentes. Para lo que se ha dado de alta en la Agencia Española de Protección de Datos aquellos ficheros de datos de carácter personal que se utilizan en la prestación de los servicios propios y que han sido cedidos al mismo.

9. COMUNICACIÓN.

Existe implantado un sistema de comunicación interna, para dar a conocer a todos los trabajadores lo relacionado con el S.G.C., fundamental para asegurar el desempeño adecuado del mismo. La comunicación es vertical y horizontal en ambas direcciones, y está fundamentada en reuniones periódicas, a través de medios informáticos (correo electrónico, Microsoft Teams), teléfonos fijo y móvil y redes sociales para una mejor difusión de nuestras acciones.

La participación e implicación en la mejora continua del SGC es fundamental, para ello se cuenta con un equipo humano cualificado y en continua formación.

Tenemos implantado un sistema de comunicación externa para todas las partes interesadas, con registro de estas en diferentes vías y modelos, según su relevancia. De la misma manera se anotarán las comunicaciones internas con las partes interesadas. También se registrarán las comunicaciones establecidas con organismos y administraciones públicas con la finalidad

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 13 de 15

de cumplir con requisitos legales o normativas de la organización (RC-10.02 Historial de comunicaciones partes interesadas).

Se establece esta comunicación con la finalidad de informar de los temas de la gestión a las partes interesadas ajenas a la organización, y recoger sus propuestas de mejora al respecto. Con la finalidad de informar sobre el sistema de gestión implantado y certificado en la entidad, se recogerá la imagen de la certificación en la web y otros documentos de la organización.

Se mantiene constante comunicación con el usuario/a (teléfono, citas presenciales, y email) para informar de cualquier tema relativo a la calidad del servicio prestado.

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 14 de 15

10. POLÍTICA DE CALIDAD.

La Casa de Todos es una entidad sin ánimo de lucro que se fundó en 2010, gracias a la colaboración altruista de tres grupos religiosos: Las Hermanitas de la Asunción, Los Hermanos Maristas y Misioneros del Verbo Divino. Se encuentra inscrita en el Registro Municipal de Entidades, en fecha 14-07-2010 y con número 2881/CERRO-AMATE.

Ponemos nuestro esfuerzo en el trabajo con familias desfavorecidas y con estructuras vulnerables, realizando una intervención personalizada con las familias y una función educativa dentro de la comunidad.

Nuestro trabajo abarca a toda la familia, con sus diferentes generaciones, potenciando la adquisición de habilidades para un crecimiento autónomo, donde cada persona con la que trabajamos pueda ser protagonista de su propia vida. La Casa de Todos cuenta con un equipo de profesionales con formación especializada en diversas áreas sociales, como el trabajo social, la educación social y la psicología. Cuenta además con la colaboración de un grupo de personas voluntarias, con un nivel muy alto de implicación, gracias a las cuales la Asociación puede permitirse ampliar su margen de actuación, y abarcar un número mayor de necesidades.

MISIÓN

Desarrollar acciones orientadas a mejorar la vida de las familias en situación o riesgo de vulnerabilidad social, con especial atención del bienestar del menor.

VISIÓN

Lograr el empoderamiento de la población más vulnerable, reforzando su autoestima y dignidad, para que puedan desarrollar sus vidas de forma plena y satisfactoria, con autonomía y posibilidades de elección.

VALORES

- **Compromiso** con las personas y las causas de la justicia.
- **Justicia**, contribuyendo a crear las condiciones que permitan a todas las personas ser reconocidas en su pleno ejercicio y en sus derechos humanos.
- **Dignidad humana**, para poder vivir en libertad y en condiciones adecuadas para desarrollarse como individuos y miembros de una comunidad, en todas las dimensiones del ser humano.

	MANUAL DE CALIDAD		MC
	Edición: 01	Fecha: 01/04/2024	Pág. 15 de 15

- **Inclusión**, como enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, aportando enriquecimiento a la sociedad.

A tal fin hemos desarrollado un sistema de gestión de la calidad conforme con los requisitos fijados en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, fundamentado en la mejora continua, garantizando y aspirando a aumentar su nivel de satisfacción, mediante el:

- Logro del compromiso con la Calidad por parte de todo nuestro personal, brindando capacitación y formación necesaria para el desempeño eficaz de sus funciones; logrando de esta manera, desarrollar un equipo profesional con alta vocación social, compromiso y responsabilidad, en un clima que estimule el trabajo en equipo y la mejora continua.
- Manteniendo un equipo con unidad de propósito que difundan los valores de la entidad y mantengan un ambiente en el cual el personal logre involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización, mediante el compromiso y la participación.
- Asignando los recursos necesarios para asegurar el mantenimiento del sistema, aplicando acciones de mejora.
- Administrando la entidad mediante un Sistema de Gestión basado en procesos y de esta manera alcanzar la eficacia y eficiencia de la organización en el cumplimiento de los objetivos establecidos, a través de una revisión periódica de cada uno de ellos.
- Asumiendo el compromiso de difundir e implementar esta política en todos los niveles de la organización, extendiendo los alcances de esta a todas las partes interesadas.