

POLÍTICA DE CALIDAD

**PLAN
ESTRATÉGICO**

de Centro de Día Periferia

Am



2021-2022

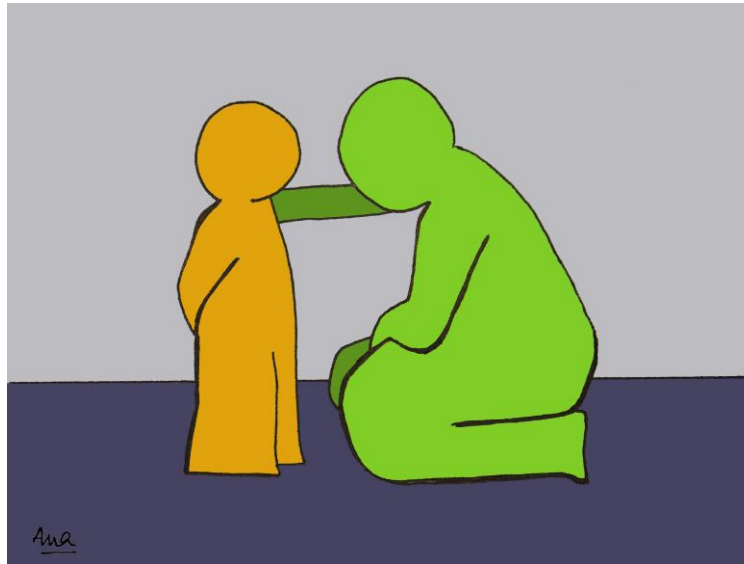






POLÍTICA DE CALIDAD

Plan Estratégico 2021-2022





Con la denominación de **ASOCIACIÓN “PERIFERIA”** (C.I.F. G-46974564) se constituye en la ciudad de Valencia, una asociación de naturaleza civil, sin ánimo de lucro, el 24 de junio de 1991. Se haya al amparo de la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo, y de sus normas complementarias. Tiene personalidad jurídica propia y capacidad plena de obrar para administrar y disponer de sus bienes y cumplir los fines que se propone. El ámbito en el que desarrolla sus actuaciones es la Comunidad Valenciana. El domicilio de la Asociación y de su Centro de Día se establece en Avda. Hermanos Maristas, 17. 46013 de la ciudad de Valencia.

Los objetivos planteados en el Plan Estratégico de 2018-2020, han sido superados en su parcialidad. Finalizado el período propuesto en la octava edición, entendemos que es necesario plantearse un nuevo Plan Estratégico que trabaje de un modo más concreto aquellos aspectos que no fueron superados y estableces una nueva línea de actuación y mantener la continuidad a nivel de Sistema de Gestión de Calidad. Este nuevo Plan de Calidad será a dos años naturales, año 2021 y año 2022, denominándose Plan Estratégico 2021-2022.

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

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

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

MISIÓN

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





VALORES

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

1. Impulsar y gestionar recursos y programas de apoyo convivencial y educativo, programas de inserción sociolaboral y programas de apoyo social a las familias en el centro de día de menores y jóvenes “Perferia”.
2. Establecer con las familias de los menores y jóvenes atendidos, un plan integral y personalizado de seguimiento educativo, social y laboral en los procesos que se estimen necesarios por situaciones diagnosticadas de riesgo.
3. Ayudar a los menores y jóvenes a conseguir hábitos de trabajo básicos, habilidades escolares y sociolaborales, que les permita superar las dificultades de aprendizaje y desarrollar su autonomía y empleabilidad, asegurando y/o equilibrando su adecuado proceso evolutivo dentro del contexto familiar y social.
4. Facilitar el acceso a los recursos sociales, que garantice la cobertura de las necesidades básicas y el desarrollo de hábitos saludables de alimentación, higiene y salud, así como impulsar la capacitación socioeducativa de padres y madres que favorezcan la desaparición o reducción de los factores de riesgo existentes.

5. Fomentar experiencias positivas, ya sean de aprendizaje o de convivencia y distensión, tanto a nivel comunitario, como individual y familiar que fortalezcan las habilidades personales y las relaciones intrafamiliares, interpersonales y comunitarias.
6. Fomentar la relación, colaboración y coordinación con otros centros y entidades que tengan fines similares, con los Servicios Sociales Municipales y con las Direcciones Territoriales de Bienestar Social, o cualquier organismo que lo sustituya, para conseguir una mejor atención a los menores destinatarios de la Comunitat Valenciana.
7. Fomentar la participación de voluntariado social y junto con ellos la formación continua de todo el equipo educativo.





VISIÓN

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

- 1 Vivir y difundir nuestros valores. Nuestro estilo de relación próxima y familiar es el eje esencial del desarrollo de nuestra Misión.
- 2 Ser un referente en la Comunidad Valenciana en la atención, educación, promoción y formación de menores, jóvenes y sus familias en situación de desigualdad social. Dando respuesta a las nuevas situaciones de exclusión social que se den en nuestro ámbito de actuación.
- 3 Ofrecer un servicio y atención de calidad, apostando por una estructura organizativa sólida y operativa, con un creciente voluntariado consolidado que tiene un papel de relevancia y con un equipo educativo multidisciplinar y especializado en educación social con menores y en formación para el empleo e inserción sociolaboral de jóvenes, con un alto grado de implicación y corresponsabilidad con el proyecto, comprometiéndose con la formación continua del mismo.
- 4 Consolidar y promover la presencia activa y colaboración con entidades públicas y privadas que estén sensibilizadas y compartan sus objetivos sociales, definiendo estrategias de manera conjunta, incidiendo en la transformación social.
- 5 Evaluar el impacto de nuestra actuación y darlo a conocer a la sociedad.
- 6 Disponer de una financiación sostenible que permita el desarrollo de nuestra Misión.



2. Política de calidad y su comunicación.

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

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

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

- a) El Centro de Día Periferia se compromete a facilitar que los empleados se expresen libremente y tengan una comunicación fluida con la Dirección. Sus opiniones y propuestas son tenidas en cuenta, respetadas y estudiadas.



- b) Existe un compromiso formal para conocer y mejorar la satisfacción de los empleados y hacer un seguimiento y mejora continua de la misma.
- c) Tanto la participación activa como la posibilidad de expresar quejas o sugerencias por parte de los empleados del Centro de Día Periferia permiten la mejora en la organización del trabajo, mejorar los perfiles definidos, los procesos, el uso de los recursos del Centro, y todos los aspectos que surjan para ofrecer la mayor calidad posible.
- d) Finalmente, el Centro de Día Periferia se compromete también a equipar con las mejores herramientas y espacios de trabajo, así como formar a los empleados para que puedan desarrollar mejor sus competencias y sus habilidades profesionales, revirtiendo en una mayor calidad en la atención a los menores y sus familias.

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

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



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

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

El centro recibe asesoramiento legal de profesionales de forma permanente.

Por otro lado, el centro está al corriente de los aspectos legales que conciernen a los clientes y lleva a cabo una gestión de sus derechos. Estos están reflejados en el **DOC. N° 06.1 NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA DEL CENTRO**, dentro también del **DOC. N° 06 PROYECTO GLOBAL DEL CENTRO** y del **DOC. N° 53 MANUAL DE BIENVENIDA**

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

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

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

3. Planificación.

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

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

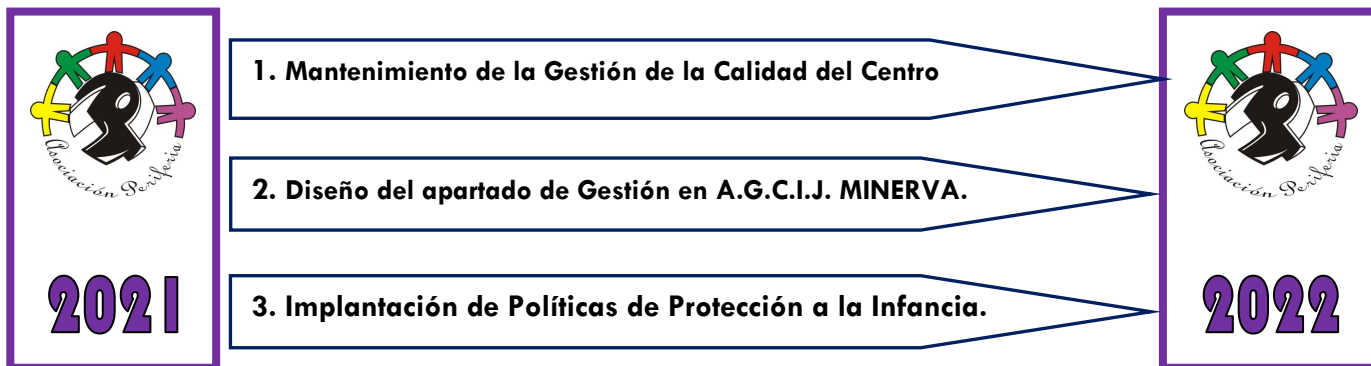
En el **DOC. N° 04.1 Ficha del Proceso de Planificación y Gestión del DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS**, se fijan los objetivos concretos de cada proceso.

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



4. Plan Estratégico y sus Objetivos Generales propuestos entre 2021-2022.

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



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

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



Línea estratégica 1:

Mantenimiento de la Gestión de la Calidad del Centro.

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

OBJETIVOS GENERALES

OBJETIVO 1: Mantener el Sistema de Gestión de Calidad en certificación ISO 9001:2015.

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

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

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

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

OBJETIVO 6: Incrementar los ingresos privados.

OBJETIVO 7: Ajustar el gasto a los ingresos percibidos.

1



Línea estratégica 2:

Diseño del apartado de Gestión en A.G.C.I.J. MINERVA.

Se trata de adaptar la aplicación informática A.G.C.I.J. MINERVA actual, a nuevos apartados de GESTIÓN global de Centro y Entidad. Esta aplicación informática ha de crear todas las vinculaciones pertinentes y necesarias para intentar gestionar el máximo posible el Sistema de Gestión de Calidad de todo el Centro.

OBJETIVOS GENERALES

OBJETIVO 1: Diseño del apartado de Gestión.

OBJETIVO 2: Tener en cuenta la utilidad de esta herramienta para otros Centros de Día de la Comunidad Valenciana, ofreciendo nuestro modelo de gestión a todos ellos.

OBJETIVO 3: Elaborar, junto al diseñador de la aplicación, un manual del programa informático resultante y ofrecerlo también a todos los Centros Abiertos del Estado Español que estén interesados en esta herramienta de trabajo.





Línea estratégica 3:

Elaboración e implementación de la Política de Protección a la Infancia.

La protección de los niños y niñas es un ámbito de actuación que debe de suponer una obligación para las organizaciones sociales. En ASOCIACIÓN PERIFERIA consideramos que se trata de un reto fundamental que debemos visibilizar y enfrentar en nuestro trabajo diario. Nuestro compromiso como institución en esta materia es muy claro y se concreta en la construcción de una política integral de protección a infancia “PERIFERIA PROTEGE”. El contenido de esta política marcará todos los aspectos relevantes en materia de protección a infancia de nuestra organización.

OBJETIVOS GENERALES

OBJETIVO 1: Elaboración e implementación de la Política de Protección a la Infancia.

OBJETIVO 2: Cumplimiento de todos los requisitos legales.

OBJETIVO 3: Generar un sistema de control de la gestión del cumplimiento de los requisitos legales.

3



ACCIONES Línea estratégica 1:

Mantenimiento de la Gestión de la Calidad del Centro.

1. Contar con la Certificado del Sistema de Gestión de la Organización UNE-EN-ISO 9001:2015.
2. Tener cumplimentado el REG. N° 0-001 LISTADO DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS VIGENTES, al día.
3. Generar un Excel desde A.G.C.I.J. MINERVA. Que lleve al día el REG. N° 01 LIBROS DE REGISTROS DE LOS CLIENTES, conforme se da de alta a cualquier usuario o usuaria.
4. Revisión y cumplimentación de los procesos esenciales en A.G.C.I.J. MINERVA.
5. Tener actualizado el DOC. N° 03 MANUAL DE CALIDAD
6. Tener actualizado el DOC. N° 04 MANUAL DE PROCESOS
7. Tener publicado en la Web el DOC. N° 05 POLÍTICA DE CALIDAD-PLAN ESTRATÉGICO
8. Tener realizada y presentada el DOC. N° 10 PROGRAMACIÓN ANUAL DEL CENTRO
9. Tener realizada y presentada el DOC. N° 06 PROYECTO GLOBAL DEL CENTRO
10. Tener actualizado el DOC. N° 27 Dossier de Personal Laboral
11. Tener actualizado el DOC. N° 30 Dossier del voluntariado
12. Tener actualizado el DOC. N° 32 Dossier del alumnado en prácticas
13. Realizar las encuestas de Satisfacción
14. Tener el DOC. N° 34-35-36-37-38 Resultado Encuesta Satisfacción
15. Realizar anualmente el DOC. N° 01.3 Informe de la Revisión por parte de la Dirección
16. Tener actualizado el REG. N° 7-005 Listado de inventario del centro
17. Tener publicadas las cuentas anuales en la Web



18. Tener actualizado el DOC. N° 42 Contrato de los Servicios Externos
19. Llevar al día el REG. N° 7-008 Libro Gestión de Compras
20. Llevar al día el REG. N° 7-010 Diario Económico Global de Periferia
21. Tener actualizado el REG. N° 7-014 Listado de Proveedores y evaluado anualmente
22. Diseñar el Plan de Mantenimiento de GESTIÓN que se apartado Búsqueda Financiación

ACCIONES Línea estratégica 2:

Diseño del apartado de Gestión en A.G.C.I.J. MINERVA.

1. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Actas.
2. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Mantenimiento de Gestión (Dónde se pueda comprobar que todo lo planificado se lleva adelante).
3. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Mantenimiento.
4. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Protección de Datos.
5. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales
6. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Plan de Igualdad.
7. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Plan de Formación.
8. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Plan de Comunicación y Visibilidad.
9. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Política de Protección a la Infancia.
10. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Inventario.
11. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Financiación.
12. Diseñar y adaptar a "Minerva" el apartado de Gestión de Contabilidad.



13. Diseñar y adaptar a “Minerva” el apartado de Gestión de Compras.
14. Diseñar y adaptar a “Minerva” el apartado de Gestión de Proveedores
15. Diseñar y adaptar a “Minerva” el apartado de Gestión de la Legislación Vigente.
16. Diseñar y adaptar a “Minerva” la recogida de MEMORIA con todos los datos de la Aplicación
17. Diseñar y adaptar a “Minerva” la PROGRAMACIÓN con todos los datos de la Aplicación
18. Diseñar un manual de uso de A.G.C.I.J. MINERVA

ACCIONES Línea estratégica 3:

Elaboración e implementación de la Política de Protección a la Infancia.

1. Reuniones de todas las Comisiones de Calidad para trabajar todos los aspectos legales exigibles a la entidad y al Centro de Día de Menores autorizado por la Administración.
2. Reuniones de la Comisión de Calidad de Política de Protección a la Infancia, para la elaboración del DOC. N° 81 POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y BUEN TRATO DE LA INFANCIA “PERIFERIA PROTEGE”.
3. Elaboración del DOC. N° 81 POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y BUEN TRATO DE LA INFANCIA “PERIFERIA PROTEGE”.
 - 3.0. PLANTILLA PLAN OPERATIVO.
 - 3.1. AGENTES CLAVE.
 - 3.2. CREACIÓN Y GENERACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO.
 - 3.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. ANALISIS DE RIESGOS DE NUESTRA ENTIDAD.
 - 3.4. ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL BORRADOR DE LA POLÍTICA



- 1) Introducción Política Protección a la Infancia “Periferia Protege”
- 2) Glosario.
- 3) Declaración
- 4) Marco normativo
- 5) Alcance
- 6) Código de conducta
- 7) Análisis de riesgos
- 8) Gestión del personal.
 - Descripción del puesto de trabajo punto focal.
 - Descripción del puesto de trabajo del TdR del comité de protección.
 - Nominación del Punto focal.
 - Hoja de recepción de la Política.
 - Plan de formación:
 - Guía de formación: Materiales (presentación de la guía), plan de acción tutorial y asignación del docente.
 - Presentación de la política a todo el personal y firma de la carta de compromiso.
 - Formación para el Personal Laboral.
 - Formación para Voluntariado y Alumnado en Prácticas.
 - Formación para las niñas, niños y adolescentes.
 - Formación para las familias de las niñas, niños y adolescentes.
 - Medidas y sanciones (a la vulneración del código de conducta)



9) Respuesta en caso de preocupación, sospecha o incidente

- Fases del Protocolo de actuación:
- Elaboración de un flujograma.
 1. Detección.
 2. Hoja de registro de incidencia.
 3. Hoja de notificación al organismo público competente en función de la incidencia detectada, en caso de sospecha de riesgo o maltrato a niña, niño o adolescente.
 4. Evaluación / valoración.
 5. Intervención y tratamiento.
 6. Seguimiento.

10) Comunicación y Difusión:

- Guía práctica para adultos.
- Guía práctica para las niñas, niños y adolescentes
- Mapa de recursos

11) Seguimiento y revisión de la política

- Elaboraremos un sistema de evaluación y revisión periódica de la política de protección.
- Auditoría interna de la Política de Protección a la Infancia

ANEXOS:

- Acta aprobación de la política.