



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR INGENIEROS  
INDUSTRIALES VALENCIA

**TRABAJO FIN DE GRADO EN INGENIERÍA EN ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO-  
9001:2015 EN LA ASOCIACIÓN "DESARROLLO AUTISMO  
ALBACETE"**

AUTOR: JAIME SÁNCHEZ POLO

TUTOR: JOSE MANUEL JABALOYES VIVAS

CURSO ACADÉMICO: 2016-2017

# ÍNDICE

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Breve descripción del proyecto.....	2
1.2. Objetivos.....	3
1.3. Motivación y justificación.....	3
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	5
2.1. Historia y ubicación.....	5
2.2. Organigrama general.....	7
2.3. Mapa de procesos.....	10
2.4. Clientes, Servicios y Alianzas.....	11
3. POLÍTICA DE CALIDAD.....	14
4. ORIGEN Y PRECEDENTES DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD.....	17
5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN:.....	19
5.1. Diagnóstico.....	19
5.2. Presentación del proyecto a la gestora y la cúpula de la asociación.....	19
5.3. Política de calidad.....	20
5.4. Mapa de procesos.....	20
5.5. Elaboración de los diagramas de procesos y procedimientos.....	20
5.6. Capacitación.....	20
5.7. Implementación.....	21
5.8. Auditoría interna.....	21
5.9. Calendario de actuaciones.....	21
6. PRESUPUESTO.....	22
7. ANEXOS.....	23
8. Resultados y conclusiones.....	78
9. BIBLIOGRAFIA.....	79

## **1. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. Breve descripción del proyecto.**

El proyecto consiste en el diseño y la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), siguiendo la normativa ISO 9001:2015, para la asociación “desarrollo autismo Albacete”.

La Asociación desarrollo autismo Albacete es una asociación de padres y madres de personas con trastornos del Espectro Autista sin ánimo de lucro cuya finalidad es la de ofrecer respuestas eficaces a las necesidades de las personas afectadas de TEA (Trastorno de Espectro Autista) durante todo el ciclo vital. Desarrollo proporciona una atención directa para un tratamiento integral e individualizado en todos los dominios afectados con el fin de conseguir una integración plena, proporcionar el apoyo necesario a las familias con el fin de facilitar una adecuada convivencia con el hijo/a y evitar una desestructuración en el núcleo familiar. Desarrollo surge ante la necesidad de crear un recurso más especializado para atender las necesidades no cubiertas de atención a personas con Trastorno de Espectro Autista dentro de la red de recursos públicos y privados de Castilla - La Mancha. (Desarrollo autismo Albacete, 2003)

En un SGC el primer paso es ir a la asociación e informarse exactamente de cómo funciona la asociación, cuáles son sus objetivos, sus motivaciones, para quien trabajan, cómo realizan el trabajo, que procesos son los fundamentales para ellos, cuál es el personal implicado en ellos... Con el fin de conocer cómo funciona a todos los niveles la asociación y de realizar un buen diagnóstico de la situación de la misma. Tras este diagnóstico se procede a realizar una planificación de las actividades necesarias para el diseño e implantación del SGC.

Para la fase de diseño, lo primero es realizar el mapa de procesos donde se puede ver de forma general como funciona la asociación y que procesos realizar para llevar a cabo sus actividades. Para ello necesitaré especialmente de la ayuda de la gestora y los miembros responsables de cada proceso ya que es necesaria la implicación de los miembros de la asociación para realizar un buen sistema de gestión de la calidad.

En el mapa de procesos y con mi orientación, los responsables de la asociación tendrán que ser capaces de reconocer para ellos cuáles son sus procesos clave y cuales ayudan a conseguir que estos procesos clave se desarrollen de la mejor forma. Una vez terminado el mapa de procesos y con la ayuda de cada responsable de proceso, elaboraré una ficha de procesos donde se podrá ver cómo, por quien y con qué recursos se lleva a cabo cada proceso.

En la parte de implantación lo más importante es la implicación de todos los miembros de la asociación, para que un sistema de gestión de calidad tenga valor tiene que aplicarse, sino es un documento realizado con buena intención, pero inútil. En consecuencia, por mi parte es imprescindible hacer entender a todos los miembros de la asociación de la importancia y la necesidad de la implantación del SGC y que gracias a este podrán aumentar la satisfacción del cliente, que en este caso es más importante que en cualquier otro, ya que la simple motivación de la asociación es ayudar a personas con TEA.

### **1.2. Objetivos.**

Los principales objetivos que tiene el sistema de gestión para la asociación son:

- Aumentar la satisfacción del cliente, es decir, las personas con TEA y sus familias.
- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la asociación.
- Generar mayor nivel de confianza en la asociación tanto a nivel interno como externo.
- Diseño e implantación de procesos que no se realizan en la asociación pero que son necesarios.
- Rediseño de aquellos procesos que se pueden hacer de mejor manera.
- Reducir las incidencias en las prestaciones de los servicios.

### **1.3. Motivación y justificación.**

Para obtener la satisfacción del cliente, es decir, para trabajar y ofrecer un producto de calidad es fundamental la implantación de un sistema de gestión de la calidad. En una asociación que no tiene ánimo de lucro es imprescindible que su cliente, en este caso las personas con TEA y sus familias, estén satisfechos con lo que la asociación les ofrece ya que su principal objetivo es mejorar la vida de estas personas. La forma de que los clientes estén satisfechos con la asociación es ofrecer productos con calidad, es decir que todas las actividades que ofrece la asociación tanto a los TEA como a las familias sean percibidas de manera satisfactoria cumpliendo las expectativas de estos clientes, y la mejor manera de empezar a trabajar orientados a la calidad es montar un sistema de gestión de calidad.

La asociación desarrollo autismo Albacete, es una asociación bastante joven pero que ha crecido mucho desde su comienzo, ya que es la única asociación dedicada al autismo en Albacete. Esto ha hecho que haya tenido que renovarse continuamente e ir sacando actividades nuevas acoplándose a las necesidades de las familias y los TEA que van surgiendo continuamente en la asociación. Las principales motivaciones de la asociación para montar un sistema de gestión de la calidad son:

- Alcanzar el nivel de calidad que ofrecen otras asociaciones más antiguas y más grandes dedicadas al autismo.
- Estandarizar y documentar los procesos que realizan en la asociación, ya que hasta el momento y debido al gran crecimiento de la asociación esto se ha ido dejando de lado y todo el conocimiento de cómo se realizan los procesos reside en los trabajadores que lo han ido haciendo, con el gran problema de que si faltara alguno este conocimiento se perdería.
- Tener un mayor control sobre los procesos que se realizan, teniendo visibles todos los documentos que se utilizan en cada uno y poniendo ratios que ayuden a identificar como se está trabajando
- Fomentar y reconocer los valores de la asociación
- Regular la relación con las entidades colaboradoras, las administraciones públicas y los proveedores.
- Realizar un mejor análisis de las expectativas que tienen las familias y los TEA de la asociación.
- Administrar efectivamente los recursos de la asociación.
- Renovar continuamente la formación del personal, buscando la mejora continua en las capacidades de estos.

La motivación más importante para realizar este Trabajo de Final de Grado es la del ámbito académico ya que la realización de este trabajo es obligatoria para obtener el título de Ingeniero Industrial en Organización Industrial. La realización de este trabajo concluye con cuatro años de carrera y es la última prueba para demostrar que el alumno ha adquirido los conocimientos necesarios para ser ingeniero industrial en organización industrial.

Pero hay muchos TFG que podría haber elegido, las motivaciones por las que me he decantado por este son:

- Desde el comienzo del año tenía una motivación especial por realizar un TFG que pudiera ayudar a una organización sin ánimo de lucro. Conocí de la necesidad que tenía la asociación desarrollo autismo Albacete de implantar un sistema de gestión de calidad y decidí que era el TFG que quería realizar para poder ayudarles.
- En un futuro me gustaría trabajar como autónomo o para una consultora realizando sistemas de gestión de calidad, con lo cual la oportunidad de realizar el TFG sobre una ISO 9001 es muy buena para poner la primera piedra en el camino.

## **2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **2.1. Historia y ubicación.**

Asociación Desarrollo-Autismo Albacete es una asociación de familiares, amigos y personas con Trastornos del Espectro del Autismo (TEA), sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública, que se crea en 2003 ante la necesidad de crear un recurso más en la ciudad de Albacete dando respuestas eficaces para mejorar la calidad de vida de las personas con TEA y sus familias durante todo su ciclo vital. Desde sus orígenes, este ha sido su objetivo, llevado a cabo a través de diversos servicios entre sí para atender las necesidades de socios y usuarios.

El crecimiento y la evolución de la asociación han sido constantes y han venido determinados por el espíritu innovador de sus profesionales y socios la calidad en la atención de las personas con TEA.

Por todo ello y para mejorar la calidad de atención en 2009 cambiamos de domicilio Social y Centro de Trabajo por otro más amplio y accesible, pasando de un centro de 250 m2 a 550 m2. Del mismo modo, también en el año 2010, se abrió una Delegación en la Ciudad de Hellín que cubriera esa Comarca y evitar así los desplazamientos continuos de los usuarios que procedían de esa zona.

La Asociación ofrece sus servicios a toda la Provincia de Albacete y con intervención directa en las ciudades de Albacete y Hellín. En la actualidad son usuarios directos de los diferentes programas un total de 160 personas. La plantilla asciende a un total de 32 trabajadores, incrementándose hasta los 36 en los meses de verano.

La Asociación Desarrollo-Autismo Albacete comenzó su andadura en 2004 con proyectos como: Aulas infanto-juveniles y adultos, Escuela de Verano, Taller prelaboral para mayores de 18 años, Terapias Individuales, Programa de hidroterapia y Escuela de familias y Voluntariado. En 2006 se iniciaron proyectos de Respiro familiar, equinoterapia y continuando con los anteriores que se iban adaptando a las necesidades de las personas con TEA que iban acudiendo a la asociación. Ya en 2009 se abre una Vivienda con Apoyo para personas con TEA, siendo la primera vivienda de estas características en Castilla la Mancha. Además, se comienza a ofrecer formación a profesionales, consistente en charlas informativas o cursos sobre metodología, intervención, adaptación de material, proyectos llevados a cabo por la Asociación, etc.

Dentro de la Planificación Estratégica de Asociación Desarrollo-Autismo Albacete se desarrollan distintos servicios, programas y proyectos que atienden las necesidades y demandas de los socios de la entidad. Algunos de estos programas se llevan a cabo desde el nacimiento de la Asociación hace 13 años, durante este tiempo han ido creciendo e incorporando nuevas estrategias, metodologías y profesionales, ajustándose a las necesidades específicas de las personas con TEA para ofrecer un recurso especializado y de calidad. Durante estos años se han incorporado otros servicios y proyectos que fortalecen la misión de la entidad de mejorar la calidad de vida de las personas con TEA y la de sus familias proporcionándoles un apoyo y

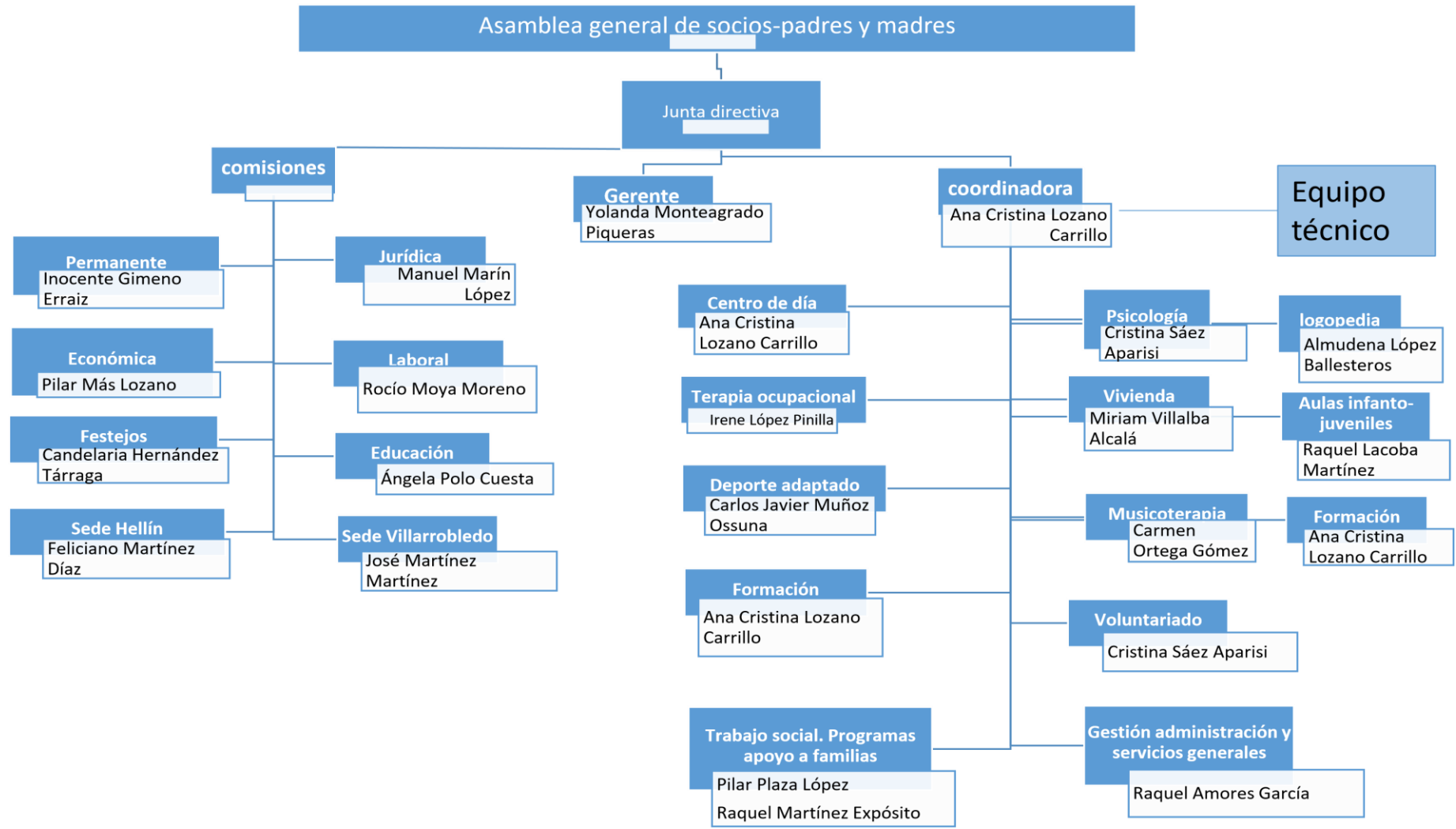
tratamiento global durante todo el ciclo vital. En 2015 se pusieron en marcha nuevos proyectos e iniciativas que dieron respuesta a las demandas específicas de nuestros usuarios, ofreciendo alternativas para el ocio inclusivo y formación para fomentar la empleabilidad de algunos de nuestros chicos/as. Hablamos del Proyecto EmpleaTEA, del Proyecto ClubMinecraft Desarrollo y del nacimiento del Club Deportivo Básico Desarrollo.

Actualmente la asociación tiene ubicación en:

- Vivienda con Apoyo para personas con autismo: **C/ Hilanderas, nº 32 (Albacete).**
- Talleres de centro de día: **C/Bilbao. (Albacete).**

(Cuesta, 2017)

## 2.2.Organigrama general.





Junta Directiva:



C/ Bilbao, nº 24 - 02005 ALBACETE  
Telf. 967 51 22 87 - 601 39 99 85  
967 51 22 88  
E-mail: correo@autismoalbacete.com  
www.facebook.com/asociaciondesarrollo  
www.autismoalbacete.com

D<sup>a</sup>. Rocío Moya Moreno, con D.N.I. número: 4579202 V, en calidad de Secretaria de la Asociación Desarrollo-Autismo Albacete, declarada de Utilidad Pública (Orden Ministerial del 15 de diciembre de 2008), inscrita en el Registro único de Asociaciones de Castilla la Mancha con el N<sup>o</sup> 15580 y con C.I.F.: G-02356749, y sede en la Calle Bilbao, 24 bajo de Albacete.

**CERTIFICA:**

Que la Junta Directiva, nombrada en Asamblea General en sesión extraordinaria celebrada el día 02 de junio de 2016 es la siguiente:

Presidente.....: D. Inocente Jiménez Herráiz, N.I.F. 05164133 N.  
Vicepresidente.....: D. Manuel Jesús Marín López, N.I.F. 26478528 P.  
Secretaria.....: D<sup>a</sup> Rocío Moya Moreno, N.I.F. 4579202 V.  
Vicesecretario.....: D. Jesús Reyes Cano, N.I.F. 05200190 M.  
Tesorera.....: D<sup>a</sup>. Pilar Mas Lozano, N.I.F. 05126970 V.  
Vicetesorera.....: D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Polo Cuesta, N.I.F. 07545882 L.  
Vocales.....: D. Feliciano Martínez Díaz, N.I.F. 07545199 A.  
D<sup>a</sup>. Candelaria Hernández Tárrega, N.I.F. 44391487 S.  
D<sup>a</sup>. Catalina Cano de la Osa, N.I.F. 7556524 N.  
D. José Martínez Martínez, N.I.F. 74.512.847 T.

Y para que conste y surta los efectos oportunos expido y firmo.

En Albacete, a 27 de marzo de 2017.

V<sup>o</sup>. B<sup>o</sup>.  
EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN



Fdo.: Inocente Jiménez Herráiz/

Fdo.: Rocío Moya Moreno

### 2.3. Mapa de procesos.

<p><b>Procesos estratégicos</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Planificación estratégica</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Presupuestos</div> </div>
<p><b>Procesos Clave</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Alta y baja de socios</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Evaluación psicológica y de necesidades</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Realización nueva actividad</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Gestión de actividades</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Elaboración del PIA</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Protocolo de alta y acogida en el centro de día</div> </div> <div style="margin-top: 10px; display: flex; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Diagnóstico</div> </div>
<p><b>Procesos de apoyo</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Encuesta satisfacción y sugerencias</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Gestión de voluntariado</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Gestión reclamaciones e incidencias</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Gestión de actos y eventos</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Gestión de compras</div> </div> <div style="margin-top: 10px; display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Cobro de cuotas</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Gestión de proyectos</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">Formación</div> </div>

## 2.4. Clientes, Servicios y Alianzas

### Clientes:

Personas diagnosticadas de Trastornos del Espectro Autista (TEA) y sus familias.

#### ¿Qué es un TEA?

Los TEA son un grupo de trastornos generalizados del desarrollo (TGD) caracterizados por alteraciones cualitativas en la comunicación social unidas a un patrón de intereses y comportamientos restringidos y estereotipados.

A NIVEL SOCIAL, pueden manifestar, aislamiento o indiferencia, pasividad o iniciativas inadecuadas en la relación social. Muestran dificultades para una imitación significativa, para jugar con los demás y manifiestan un marcado déficit para comprender y compartir emociones de otras personas.

A NIVEL COMUNICATIVO, más del 50% no habla ni lo compensa con la mirada, expresiones faciales o gestos, y los que hablan pueden tender a repetir palabras o frases o a no tener en cuenta al interlocutor.

A NIVEL COGNITIVO, presentan dificultades de imaginación y juego simbólico y tienden a repetir movimientos físicos, conductas rituales o temas de conversación. Frecuentemente, pueden tener problemas para tolerar los cambios en su ambiente y tender a la rutina. (Desarrollo autismo Albacete, 2003)

### Servicios:

**Vivienda con Apoyo para personas con Autismo:** es una vivienda ordinaria en la que reside un grupo de 4 personas mayores de 18 años con Autismo y/u otros TEA que, aun gozando de autonomía para el autocuidado, necesitan la prestación de apoyos de un nivel poco extenso o limitado para realizar el resto de actividades de la vida diaria y llevar una vida integrada en la comunidad.

**Servicio de Centro de Día:** para personas mayores de 18 años. Donde se trabaja la actividad ocupacional de cerámica complementada con otras actividades de ajuste personal y social con el fin de fomentar la autonomía y hacer hincapié en las áreas fundamentalmente afectadas en el espectro autista (alteraciones en la comunicación social y patrón de intereses restringidos y estereotipados). Algunas de las actividades que se realizan son: taller de conocimientos básicos, talleres de carácter psicológico (autoestima, control de la ira, estimulación cognitiva...), taller de comunicación, trabajo de las AVD, informática, deporte, natación, actividades de ocio y tiempo libre, etc. Los talleres están divididos por niveles de autonomía: Niveles 1, 2 y 3.

**Aulas Infanto-Juveniles:** se trata de aulas para niños desde que son diagnosticados hasta los 18 años. Se realizan actividades de carácter lúdico encaminadas a fomentar la autonomía personal, así como trabajar las áreas principales afectadas en espectro autista. Algunas de las actividades que se realizan son: psicomotricidad, taller de comunicación, taller de entornos, taller de cocina, cuentacuentos, estimulación cognitiva, actividades de ocio y tiempo libre.

Actividades Individuales: integrado por Estimulación Cognitiva, Logopedia y Terapia Psicomotriz, se lleva a cabo por la Psicóloga, Logopeda y Terapeuta Ocupacional respectivamente.

**Aula TIC:** actividad realizada en un aula dotada de material TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación). Estas herramientas permiten trabajar de forma diferente la educación emocional, juegos de grupo, educación vial, alfabetización digital y el trabajo de conocimientos básicos.

Deporte adaptado: actividad donde se aprenden las técnicas deportivas básicas y deportes sencillos.

**Escuela de verano:** actividad de tipo lúdico encaminada al fomento del disfrute del tiempo de verano y al fomento de la autonomía. Se realiza durante el mes de julio y 1ª quincena de agosto, todos los días por las mañanas.

Natación Adaptada/Hidroterapia: actividades para aprender a nadar.

Escuela de Familias: espacio donde se ofrece toda la información necesaria sobre el Autismo y los TEA, al tiempo que proporciona un espacio y tiempo para compartir y expresar experiencias, dudas, miedos...

**Escuela de Hermanos:** actividad de apoyo, información y diversión dirigida a los hermanos. En la escuela los niños y niñas tendrán la oportunidad de aprender acerca de la discapacidad de su hermano y de darse cuenta de que no son los únicos que tienen un hermano diferente.

Escuela de Compañeros: con el fin de promover la aceptación y la inclusión de los alumnos con TEA en el colegio, empleamos la estrategia de la Escuela de Compañeros para informar a los compañeros de clase acerca del trastorno de su compañero. Esto ayuda a crear entornos más receptivos y comprensivos, puesto que las expectativas que tienen los alumnos con un desarrollo neurotípico acerca de sus compañeros con autismo (generalmente negativas antes de las sesiones de formación) influyen sobre los esfuerzos que hacen para relacionarse con ellos.

Coordinación, asesoramiento y formación a los diferentes profesionales sanitarios y educativos.

**Actividades de ocio y tiempo libre:** donde los profesionales de la asociación incluyen a las personas con TEA en un ambiente normalizado de ocio (bolera, cafeterías, supermercados, excursiones y viajes...) buscando la integración social así como el disfrute de la persona con TEA.

**Atención Social:** Se trata de Atención personalizada sobre Ley de Dependencia, Prestaciones y Pensiones, Recursos y servicios, etc. Del mismo modo se ofrece apoyo para la tramitación de solicitudes.

Otro tipo de actividades: Stand de Feria, fiesta de navidad, festivales benéficos, semana de concienciación del autismo, convivencia familiar.

(Desarrollo autismo Albacete, 2003)

#### Alianzas:

La asociación desarrollo autismo Albacete tiene una serie de entidades colaboradoras que ayudan en la financiación de los proyectos:

- Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad.
- Diputación de Albacete.
- Ayuntamiento de Albacete.
- Junta de comunidades de Castilla la Mancha.
- Fundación ONCE.
- Fundación solidaridad Carrefour.
- Orange fundación.
- Obra social fundación la Caixa.
- BBVA.
- Fundación caja rural Castilla la Mancha.
- AGM informática.
- Fundación planeta imaginario.

A parte la asociación se integra dentro de:

- Confederación autismo España.
- Federación autismo Castilla la Mancha.

(Desarrollo autismo Albacete, 2003)

### 3. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad la inserto directamente con el formato que se ha hecho en la asociación:

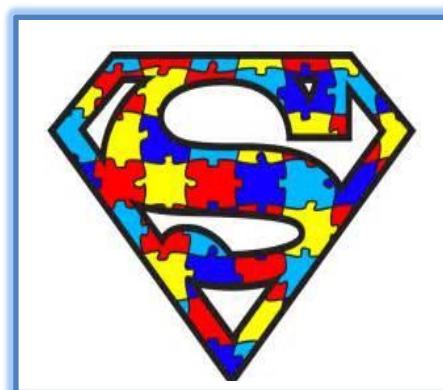
#### NUESTRA MISIÓN:

Mejorar la calidad de vida de las personas con Trastorno del Espectro Autista y la de sus familias.



#### NUESTRA VISIÓN:

Ser una entidad de referencia en la atención a personas con TEA, con actuaciones especializadas y específicas, favoreciendo la participación de las personas con TEA y sus familias en la comunidad.



#### NUESTROS VALORES

**Planificación Centrada en la Persona:** Centrarse en las capacidades de la persona, lo que es importante para ella y los apoyos que precisa. Contando para ello con los profesionales, familia y amigos, permitiéndole sentirse parte de un contexto familiar, educativo, social, laboral y comunitario

**Atención integral:** Específica para personas con TEA y sus familiares para facilitar máxima integración e inclusión social posible, optimizando su calidad de vida.

**Atención Individualizada:** Partiendo de una evaluación que identifique los puntos fuertes y débiles del desarrollo de la persona, se elabora un plan de apoyo individualizado

**Autonomía:** Nuestro trabajo de facilitar mecanismos y protocolos que permitan y admitan mayores grados de autonomía de la persona con TEA con los apoyos necesarios y suficientes para ejercer sus derechos.

**Ser motor de cambio:** Nuestra labor no es sólo de atención directa sino de cambio social hacia un Mundo con una integración plena de las personas con TEA.

# **POLÍTICA DE CALIDAD Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

Como máxima responsable de la Asociación desarrollo autismo Albacete y con objeto de que todas sus actividades estén orientadas hacia la MEJORA CONTINUA, establezco el siguiente compromiso de calidad:

La Asociación desarrollo autismo Albacete existe porque existen sus CLIENTES, en consecuencia, la calidad consiste en satisfacer las necesidades y expectativas de los CLIENTES con el menor coste y el mejor servicio.

Para ello el punto de vista de los CLIENTES debe ser conocido por parte de toda la entidad para así poder evaluar su grado de satisfacción.

Nuestro SISTEMA de CALIDAD está basado en la PREVENCIÓN de defectos y problemas en las actividades y los servicios proporcionados por la misma, en lugar de su detección.

La NORMA DE EJECUCIÓN es el concepto "0 DEFECTOS" adoptado por toda la estructura de la entidad.

LA MEJORA CONTINUA integra los ciclos de Planificación - Ejecución - Evaluación - Estandarización en el SISTEMA DE CALIDAD con el fin de "hacer las cosas bien a la primera".

LA CALIDAD ha de estar integrada en cada puesto de trabajo dentro de todas las funciones de la Asociación, desde el que recoge los requisitos del CLIENTE, hasta el que expide cualquier tipo de servicio al CLIENTE. Esto conlleva la necesidad de colaboración y responsabilidad de todos los integrantes de la Asociación para que trabajando en equipo se pueda cumplir con este COMPROMISO.

## **Medida de la calidad:**

Seguimiento continuo de los resultados obtenidos: en las actividades de la Asociación, con clientes, de objetivos.

La “Medida de la NO-Calidad” está representada por la falta de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.

La COMPETITIVIDAD y eficiencia de la Asociación desarrollo autismo Albacete es absolutamente necesaria para la permanencia de la misma. Por ello el Sistema de Calidad implantado debe caminar hacia la satisfacción de los CLIENTES, la satisfacción de los EMPLEADOS, la optimización del impacto en la SOCIEDAD y la optimización global de los RECURSOS de la Asociación.

La tarea de mejorar la calidad es, en primer lugar, una responsabilidad de la DIRECCIÓN y por ello me COMPROMETO a:

- Cumplir con este COMPROMISO
- Aportar los recursos necesarios
- Establecer OBJETIVOS derivados de este COMPROMISO, al menos anualmente
- Velar por su cumplimiento, evolución y eficacia, supervisando el logro de los OBJETIVOS.
- Divulgarlo a todo el personal.
- Cumpliendo riguroso de los requisitos legales y reglamentarios que afectan a la actividad.

Firma

Dirección General

Fecha:



#### 4. ORIGEN Y PRECEDENTES DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

Los primeros indicios que se tienen sobre la importancia de la calidad datan de la antigua Babilonia, donde se creó el código Hammurabi. Por otra parte, otro ejemplo de la importancia que ya se le daba por entonces a la calidad se puede ver en el pueblo fenicio que tenía la práctica habitual de cortar la mano a las personas que realizaban continuamente trabajos defectuosos. (Torres, 2016)

Pero nada de esto se asemeja al concepto de calidad que se tiene hoy en día. El concepto de calidad actual tiene sus inicios en siglo XX acompañado de la revolución industrial y la primera guerra mundial, donde las cadenas de producción adquieren mayor complejidad. En esta primera fase, la calidad se basaba en la simple inspección de los productos con el fin de separar los productos defectuosos de los correctos.

Debido a que la inspección se realizaba al 100 %, se tenían serios problemas de productividad, pero todo permaneció igual hasta que la llegada de la segunda guerra mundial y las necesidades de una enorme producción en masa llevaron a la aparición del control estadístico de la calidad. Esta segunda fase se desarrolla entre 1930 y 1950 en la cual el interés principal se caracteriza por el control de calidad, que no trata únicamente en conocer los fallos de los productos sino también en tomar acciones correctivas sobre los procesos.

Después de la segunda guerra mundial aparece la tercera fase que durará hasta la década de los ochenta. En esta fase se dan cuenta de que con el control estadístico no es suficiente, sino que el problema de los productos radica en las diferentes fases de producción del producto, por ello se empezó a coordinar todas las áreas organizativas con un objetivo común, la calidad. De la inspección y la detección se cambia a la prevención, ya que predomina el sentimiento de vender lo que se produce. (Astros, 2009) (ISOTOOLS, 2006)

Al comienzo de los años 80 y hasta mediados de los 90 se produce un cambio muy significativo en la gestión de la calidad. En esta cuarta fase, la calidad se asume como un proceso estratégico y como una ventaja competitiva muy fuerte. En esta fase se elabora una estrategia encaminada a la mejora continua de la calidad, por lo tanto se introducen los procesos de mejora continua. La responsabilidad de la calidad pasa a ser en primer lugar de la alta dirección y en la cual deben de participar todos los miembros de la organización. (ISOTOOLS, 2006) (Romero, 2007)

La quinta y última etapa hasta nuestro momento se da a partir de los noventa. La gran diferencia que se aplica en esta etapa es la denominada Calidad Total. "La calidad total se entiende como la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización del producto o servicio que se entrega al cliente. De esta manera, el enfoque al cliente se dirige también al cliente interno por lo cual la organización debe perseguir la satisfacción del cliente de sus productos y servicios y también la satisfacción de los empleados. De igual modo, la mejora continua no se dirige únicamente a la mejora de

los procesos productivos sino a la mejora de todos los procesos de la organización” (AEC, 2017). En este nuevo concepto se pierde la diferencia entre producto y servicio, lo que importa es el valor total para el cliente. El nuevo cliente está dispuesto a pagar más si se le ofrece mayor calidad y lo que buscan muchas organizaciones es la lealtad del cliente a su marca. En esta etapa la figura del cliente adquiere mayor protagonismo con lo que se busca en todo momento satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. (Romero, 2007)

### **Historia de la ISO 9001:**

Con orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939), en el año 1946 en Londres los representantes de veinticinco países deciden adoptar el nombre de International Organization for Standardization, es la primera vez que oímos hablar de ISO. Su sede se establece en Ginebra y su principal función es la de promover el desarrollo de estándares internacionales. Esta es una federación internacional independiente que intenta aportar mayor seguridad, calidad y eficiencia a los sistemas de trabajo para hacer más simple el intercambio entre países y regiones de bienes y servicios producidos.

Actualmente, Cada país tiene su propio organismo nacional de normalización de tipo no gubernamental que se puede ver como un puente de contacto entre el sector público y el sector privado. En el caso de España, es AENOR.

La serie de normas que componen la ISO 9000 fue resultado de las necesidades creadas a partir de la segunda guerra mundial. Con los orígenes en la norma BS 5750, enfocada en el control de resultados durante el proceso de realización de los productos, en 1987 esta norma se convierte en la ISO 9000 con el objetivo de facilitar el comercio internacional.

La norma ISO 9001 apareció por primera vez en 1994, esta normativa se volvió más interesante para las empresas por lo que desde entonces ha tenido un gran crecimiento.

Desde el año de creación de la norma ha sufrido varias actualizaciones, las dos últimas en 2008 y 2015, siendo esta última, la ISO 9001:2015 sobre la que está basada este trabajo. (Blogdecalidadiso, 2014)

## **5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN:**

El plan de actuación que se llevará a cabo para el diseño e implantación del sistema de gestión de calidad para la asociación está dividido en ocho partes:

Diagnóstico.

Presentación del proyecto a la gestora y la cúpula de la asociación.

Política de calidad.

Mapeo de procesos.

Elaboración de los diagramas de procesos y procedimientos:

Capacitación.

Implementación.

Auditoria interna.

### **5.1. Diagnóstico.**

En la etapa de diagnóstico lo importante es averiguar cuál es la situación de la empresa, es muy importante conocer donde se encuentra la asociación para establecer un punto de partida y planear hasta donde se quiere llegar estableciendo los objetivos de calidad y metas para el sistema de gestión de calidad.

En esta etapa se preguntarán los objetivos que tiene la asociación con respecto a la implantación al sistema de gestión de calidad y si es la primera vez que intenta montar uno o simplemente quiere actualizarlo. También es necesario preguntar cómo realizan las actividades, es decir, si tienen unos procesos definidos o no, si utilizan algún sistema de medición para analizarlos, si tienen un organigrama general definido y unos responsables asignados en cada proceso.

Con toda esta información se obtendrá un diagnóstico adecuado para empezar a desarrollar el proyecto particular para el diseño e implantación del sistema de gestión de calidad para la asociación.

### **5.2. Presentación del proyecto a la gestora y la cúpula de la asociación.**

En esta etapa, se presentará el proyecto a la gestora y la cúpula de la asociación con los datos y las conclusiones sacadas del diagnóstico, de esta forma quedará muy claro cuál es el punto de partida y cuáles son los objetivos que se quieren alcanzar.

También se expondrá la planificación, marcando las fechas claves en el calendario para el desarrollo del sistema de gestión de calidad en los tiempos estipulados.

### **5.3. Política de calidad.**

La política de calidad es un documento donde se demuestra el compromiso que tiene la dirección de la organización de implantar un sistema de gestión orientado a la atención al cliente y a la mejora continua. Se asesorará a la asociación para redactar la política de calidad.

### **5.4. Mapa de procesos.**

En la etapa del mapeo de procesos se establecen y registran los procesos que realiza la asociación para conocer las interacciones entre estos y tener una buena visión de cómo funciona la organización. Con esta visión general podremos empezar a intuir que tipo de controles e indicadores de calidad harán falta en la asociación.

A pesar de que tratándose de una asociación que realiza muchas actividades distintas y no tiene un flujograma claro, con el mapa de procesos podremos establecer aproximadamente una secuencia de actividades clave.

También la asociación asignará responsables en cada proceso y se elaborará, en caso de no tenerlo, un organigrama general de la asociación.

### **5.5. Elaboración de los diagramas de procesos y procedimientos.**

Cada proceso del mapa de procesos se documentará conforme a una ficha de procesos con el objetivo de tener completamente definidos: el responsable, la misión, el alcance, los recursos necesarios, los documentos utilizados, el diagrama de flujo y los indicadores para el seguimiento del proceso.

También se tendrán en cuenta los procedimientos necesarios para el desarrollo del proceso que también se tendrán que documentar elaborando su diagrama de flujo y los documentos utilizados.

### **5.6. Capacitación.**

Con la etapa de capacitación empieza una nueva fase del sistema de gestión de calidad después del diseño, la implementación.

Normalmente, las personas son reacias al cambio de sus hábitos de trabajo, por ello esta etapa es muy importante, porque para que el sistema de gestión de calidad funcione, todos los recursos humanos de la organización deben de mentalizarse en que ese cambio es productivo y les va a ayudar a trabajar mejor. Por ello debemos de capacitar a todos los miembros de la organización de que el sistema de gestión de calidad que se va a implantar supone una herramienta muy potente para mejorar las actividades de la empresa y con ello conseguir una mayor satisfacción del cliente, que en esta asociación es mejorar la calidad de vida de los TEA.

Para conseguir este objetivo, todos los miembros de la asociación dispondrán del sistema de gestión de calidad y se realizarán dos reuniones, la primera una reunión

conjunta con la cúpula de la asociación para mostrar las ventajas y objetivos generales del sistema de gestión de calidad y posteriormente otra a los miembros que participan en cada proceso para mostrarles los cambios junto con las ventajas que supondrá este sistema en su forma de trabajar. Intentando de esta forma conseguir la mayor implicación posible de todos los miembros de la asociación.

### 5.7. Implementación.

Después de la capacitación, en la etapa de implementación se pone el sistema de gestión de calidad en funcionamiento, para ello se establece una planificación con sus fechas correspondientes para su implementación. Las fases serán las siguientes:

Sesiones de formación y explicación al personal sobre cómo se desarrollan los procesos y los procedimientos.

Implantación con los responsables de proceso de cada requisito, documentos y sistema de seguimiento o indicador.

Evaluación tras unas semanas de trabajo de la correcta implantación del sistema de gestión.

Acciones preventivas y correctivas

### 5.8. Auditoria interna.

A pesar de que la asociación no tiene la intención de certificarse en ISO 9001, se realizarán periódicamente revisiones del sistema de gestión de calidad para ver cómo está funcionando, comprobar los fallos y detectar las oportunidades de mejora. Para ello, se fijarán unas fechas para la auditoria interna y se asignarán los responsables de llevarla a cabo.

### 5.9. Calendario de actuaciones.

ACTIVIDAD	SEMANA											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diagnóstico	■	■										
Presentación del proyecto			■									
Política de calidad				■								
Mapeo de procesos					■							
Elaboración diagrama de procesos y procedimientos						■	■					
Capacitación								■				
Implementación									■	■	■	
Auditoría interna												■

## 6. PRESUPUESTO

Costes de servicios externos	precio unitario	unidades	total
servicio externo de asesoría	4.000,0 €	1	4.000,0 €
servicio externo para primera auditoría interna	250,0 €	1	250,0 €
servicio externo de formación para empleados	1.250,0 €	3	3.750,0 €
<b>TOTAL</b>			<b>8.000,0 €</b>

Gastos de material	precio unitario	unidades	total
Copias del sistema de gestión de calidad para cada empleado	1,0 €	40	40,0 €
Proyector para presentaciones (Optoma DS348)	299,0 €	1	299,0 €
<b>TOTAL</b>			<b>339,0 €</b>

Transporte y dietas	precio unitario	unidades	total
Billete de tren destino Valencia-Albacete	22,1 €	6	132,6 €
Billete de tren destino Albacete-Valencia	16,3 €	6	97,8 €
Comidas	7,0 €	18	126,0 €
<b>TOTAL</b>			<b>356,4 €</b>

Recursos humanos (asociación)	precio unitario	unidades	total
horas extra gerente	23,5 €	24	564,0 €
horas entra psicóloga coordinadora	27,0 €	16	432,0 €
<b>TOTAL</b>			<b>996,0 €</b>
* Únicamente se imputará el precio de las horas extras que realicen los trabajadores, el trabajo que se realiza en horario habitual de trabajo no se imputa como gasto del proyecto			

<b>Coste total del proyecto</b>	<b>9.691,4 €</b>
---------------------------------	------------------


## **7. ANEXOS**

En este apartado están expuestas las fichas de proceso como anexos.

Las fichas de proceso son la parte esencial de este trabajo y los verdaderos resultados del estudio realizado en la asociación desarrollo autismo Albacete. Después de realizar el mapa de procesos anterior se tienen 17 procesos que realiza la empresa que se encuentran divididos en tres categorías: procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo.

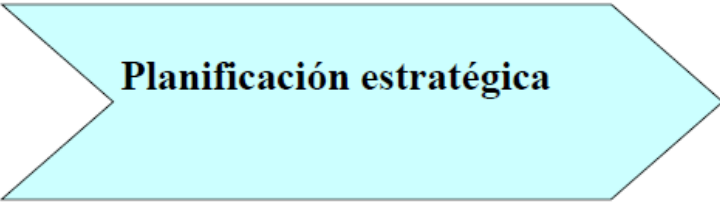
En este apartado mediante las fichas de proceso se va a desarrollar específicamente el procedimiento para realizar cada uno de los procesos del mapa de procesos. La elaboración del procedimiento es realizado por el responsable del proceso con mi asesoramiento, una vez realizado el proceso son anexados documentos necesarios para el desarrollo del proceso.

Como herramientas para la elaboración del flujo de proceso se utiliza el programa Bizagi, para poder copiar el diagrama de flujo en la ficha de proceso lo paso a formato imagen.


	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ángela Polo Cuesta	<b>FECHA:</b> 31/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Planificación estratégica	PE01		

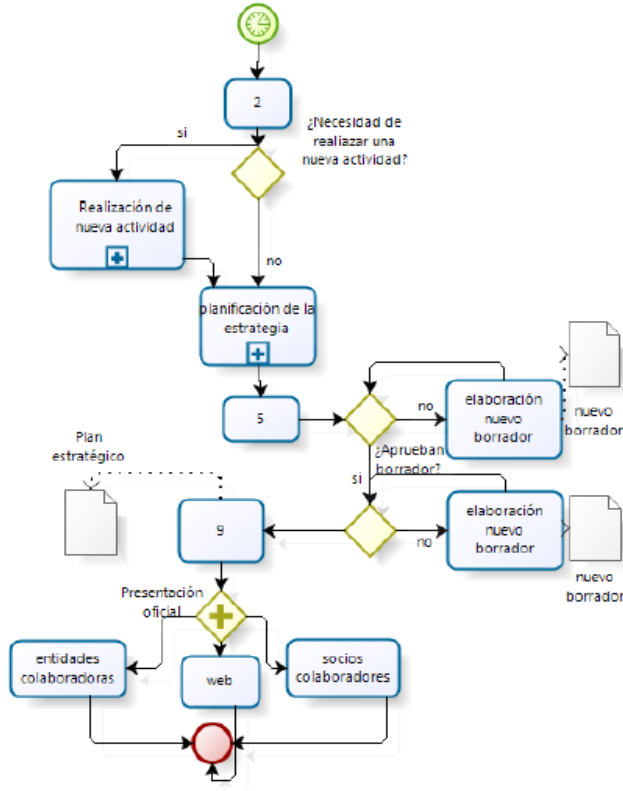
**MISIÓN DEL PROCESO:** Tener planificados los objetivos más importantes de la asociación a dos años vista, con el fin de conocer qué se quiere hacer, con qué objetivo y cuando hacerlo.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Todos los trabajadores de la asociación, las familias y los usuarios con TEA.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>			
Falta de información de las familias sobre la planificación	Correo formal donde se explique de manera general la planificación. Asamblea de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ángela Polo Cuesta</li> <li>- Psicóloga coordinadora</li> <li>- Gerente</li> <li>- Junta directiva</li> </ul>	Familia	Ver plasmadas sus necesidades o expectativas en la planificación.
Objetivos inalcanzables	Hacer una planificación realista.		Sinceridad	Ver que se cumple lo planificado
Familias intuyan falta de profesionalidad	Cumplir con lo planificado. Realizar un documento formal, intentando hacer el formato similar al de empresas importantes.			
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>		<b>Procedimientos asociados</b>
<b>Nombre</b>	<b>Método de calculo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de nueva actividad (PC04).</li> <li>- Planificación de la estrategia.</li> </ul>		
Retrasos en el cumplimiento de la planificación	Calendario con la diferencia entre las fechas previstas y las reales.			
Cumplimiento de los compromisos (%)	Actividades cumplidas/ actividades totales planificadas			




	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ángela Polo Cuesta	<b>FECHA:</b> 31/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Planificación estratégica	PE01		

	FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
Planificación estratégica		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La actividad comienza normalmente en junio cada dos años, ya que los planes estratégicos se están realizando con una planificación de dos años.</li> <li>2. Análisis de necesidades y sugerencias, la asociación se apoya en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades o procesos que le funcionan a asociaciones similares.</li> <li>- Evolución de los programas.</li> <li>- Mejora continua de las actividades que ya realizan.</li> <li>- Sugerencias surgidas de la encuesta de satisfacción y sugerencias.</li> <li>- Análisis de necesidades emergentes.</li> </ul> </li> </ol>	Encuesta satisfacción y sugerencias (2).
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Hay alguna necesidad de realizar una nueva actividad? En caso de que SI → Realizar el proceso de “realización de nueva actividad (PC04) y continuar con el proceso en el punto 4. En caso de que NO → continuar el proceso en el punto 4.</li> <li>4. Planificación de la estrategia. (subproceso)</li> <li>5. Presentación del borrador del plan estratégico a la junta directiva (marzo).</li> <li>6. ¿Aprueban el plan estratégico? En caso de que SI → continuar el proceso en el punto 7. En caso de que NO → elaborar un nuevo borrador con los cambios solicitados por la junta.</li> </ol>	Planificación estratégica (9)
		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Presentación del plan estratégico en la asamblea general (abril)</li> <li>8. ¿aprueban el plan estratégico? En caso de que SI → se continúa con el punto 9. En caso de que NO → se elabora un nuevo borrador con los cambios y se vuelve a presentar en asamblea general para ser aprobado.</li> <li>9. Elaboración del Doc. Planificación estratégica.</li> <li>10. Presentación oficial: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Web</li> <li>- Socios colaboradores.</li> <li>- entidades colaboradoras.</li> </ul> </li> </ol>	Pág. 2 de 3



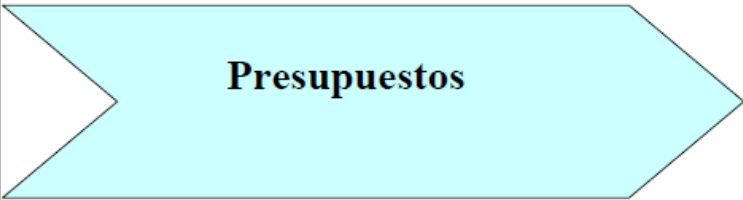
FICHA DE PROCESO		RESPONSABLE:	FECHA:
TÍTULO	CÓDIGO		
Planificación estratégica	PE01	Ángela Polo Cuesta	31/05/2017

Procedimiento	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Planificación de la estrategia</p> <pre> graph TD     A[Concreción de los objetivos] --&gt; B[Ubicación en el tiempo]     B --&gt; C[forma de desarrollo y recursos necesarios]     C --&gt; D[Viabilidad del plan estratégico]     D --&gt; E[elaboracion borrador del plan estratégico]           </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>concreción de los objetivos en el plan estratégico</u>: en este punto desarrollaremos cuales son los principales objetivos que se quieren cubrir con el plan estratégico, es decir, si hay nuevas actividades que realizar, la realización de estas actividades es un objetivo, o si se quiere mejorar en la participación de los socios, o si se quiere abrir un nuevo centro...</li> <li>2. <u>ubicación en el tiempo</u>: especificar en qué momento se quiere empezar a desarrollar el punto del plan estratégico y para cuando se planifica su finalización.</li> <li>3. <u>Forma de desarrollo y recursos necesarios</u>: En este punto se elaborará una explicación más amplia de cada objetivo y cual va ser el procedimiento de actuación para lograrlo. Además, se realizará un estudio de los recursos necesarios para lograrlo y una comparativa con los recursos actuales, para ver si se puede lograr con los recursos disponibles o habría que conseguir otros.</li> <li>4. <u>Viabilidad del plan estratégico</u>: como en los planes estratégicos, se suelen poner objetivos inviables de conseguir. En este punto los participantes del desarrollo del plan estratégico deben de ponerse en la actitud más crítica y valorar objetivamente para cada objetivo la viabilidad de conseguirlo.</li> <li>5. <u>Elaboración del borrador del plan estratégico</u>: en este punto una vez aclarados todos los puntos anteriores, se procederá a la elaboración del plan estratégico.</li> </ol>	Borrador del plan estratégico.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Yolanda Monteagrado Piqueras	<b>FECHA:</b> 02/06/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Presupuestos	PE02		

**MISIÓN DEL PROCESO:** La misión de los presupuestos es tener un buen control financiero de la asociación, de manera que podamos comparar los resultados con sus datos presupuestarios correspondientes para solucionar las diferencias.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Toda la asociación.


<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Expectativas</b>
<b>RIESGO ASOCIADO</b>	<b>ACTUACIÓN/ES QUE EVITAN EL RIESGO</b>			
Desvío muy grande de lo presupuestado	Dinero recibido de la administración pública que supone la mayor fuente de financiación, tenerlo pactado antes de hacer el presupuesto definitivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta directiva</li> <li>- Gerente</li> </ul>	Familias	Tener unos presupuestos transparentes de la asociación.
	Realizar una previsión del aumento del volumen de trabajo.		Familia	Tener unos presupuestos beneficiosos para el colectivo de los socios.
	El mayor gasto que aparece en los presupuestos es el de personal, que se sabe exactamente a principio de año cual es.			
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES</b>	<b>E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>	<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo			
Desviación presupuestaria	% de desviación de cada dato.			



FICHA DE PROCESO

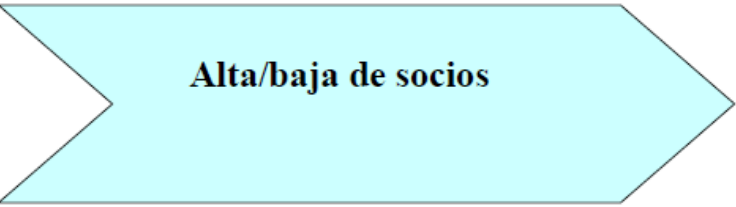
TÍTULO	CÓDIGO	RESPONSABLE:	FECHA:
Presupuestos	PE02	Yolanda Monteagrado Piqueras	02/06/2017

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso comienza a finales de diciembre. Se abre una compuerta paralela, en la que habrá seguir y finalizar los dos caminos para poder comenzar el punto 5.</li> <li>2. Se revisa la planificación estratégica para el año de los presupuestos.</li> <li>3. Se realiza una previsión en el cambio de volumen de usuarios atendidos/volumen de trabajo.</li> <li>4. Reunión con la administración pública para que den una previsión del dinero que darán a la asociación (Gerente).</li> <li>5. Borrador de los presupuestos</li> <li>6. Reunión con la junta directiva para aprobar los presupuestos. (fecha máxima 30 de marzo)</li> <li>7. ¿La junta directiva aprueba los presupuestos? En caso de que SI → se continúa en el punto 8. En caso de que NO → se realiza un nuevo borrador con los cambios aportados.</li> <li>8. Asamblea general donde tendrá lugar la presentación de los presupuestos, donde se votará la aprobación de los mismos.</li> <li>9. ¿La asamblea general aprueba los presupuestos? En caso de que Si → se continúa en el punto 10. En caso de que NO → Se elaborará un nuevo borrador de presupuestos con los cambios sugeridos.</li> <li>10. Elaboración de los presupuestos definitivos.</li> <li>11. Difusión de los presupuestos.</li> </ol>	<p>Presupuestos (7) Planificación estratégica (2)</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 01/06/2017
	<b>TÍTULO:</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Alta/baja de socios	PC01		

**MISIÓN DEL PROCESO:** Realizar el alta de nuevos socios, desde el momento en que la familia llega a la asociación en busca de información hasta que se asocia. Realizar la baja de socio a aquellas familias que no desean estar más en la asociación.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Todas aquellas familias que quieran asociarse a la asociación o borrarse de ella.

RIESGO ASOCIADO		CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)	CLIENTE	Expectativas
RIESGO ASOCIADO	ACTUACIÓN/ES QUE EVITAN EL RIESGO			
Mala información por parte de las trabajadoras sociales	Documento informativo con toda la información general que se deba dar a la familia sobre la asociación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores sociales</li> <li>- Miembros de la junta directiva</li> <li>- Psicóloga coordinadora</li> <li>- Administrativa.</li> </ul>	Familia	Tener buena información sobre las actividades y lo que ofrece la asociación
Mucho espacio de tiempo entre reunión y reunión informativa	Se realizarán cuatro reuniones al año, una en cada cuatrimestre del mismo		Familia	Que pase poco tiempo desde el momento en que acuden a la asociación en busca de información hasta que se asocian
Familia siga recibiendo email de la asociación una vez dado de baja	Quitar el email del listado de email cortando y pegando el email en el correo de confirmación de baja.			
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>		<b>Procedimientos asociados</b>
<b>Nombre</b>	<b>Método de calculo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folletos informativos</li> <li>- Material para la reunión informativa de la asociación</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalización alta de socio familiar.</li> <li>- Formalización baja de socio familiar.</li> </ul>
Nº nuevos socios	Anualmente			
Satisfacción de la familia	Encuesta de satisfacción.			



FICHA DE PROCESO

TÍTULO:

Alta/baja de socios

CÓDIGO

PC01


RESPONSABLE:


Ana Cristina Lozano Carrillo

FECHA:

01/06/2017

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p><u>Alta de nuevos socios familiar:</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Alta de nuevo socio</p> <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step2[2]     Step2 --&gt; Clock(( ))     Clock --&gt; Step4[4]     Step4 --&gt; Decision{¿Familia decide asociarse?}     Decision -- no --&gt; Stop1(( ))     Decision -- si --&gt; Formalization[Formalización alta de socio]     Formalization --&gt; Stop2(( ))           </pre> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicio: el proceso se inicia cuando la familia se pone en contacto con la asociación para informarse.</li> <li>2. Las trabajadoras sociales dan información general de la asociación e informan de la reunión general para nuevos socios más próxima.</li> <li>3. Temporizador: la familia espera a que se celebre la próxima reunión informativa de la asociación.              Fechas de las reuniones:              Del 25 septiembre al 5 de octubre.              Del 5 al 15 de diciembre.              Del 15 al 28 de febrero.              Del 15 al 30 de abril.</li> <li>4. Se realiza la reunión informativa.</li> </ol>	<p>Anexo (I) - Folleto informativo de la asociación (2)</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. La familia decide si ser socio o no de la asociación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta negativa → termina el proceso</li> <li>- Respuesta afirmativa → realiza el subproceso 6 (formalización alta de socio)</li> </ul> </li> <li>6. Formalización del alta de socio. (subproceso).</li> </ol>	<p>Solicitud de asociación (6)</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 01/06/2017
	<b>TÍTULO:</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Alta/baja de socios	PC01		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p><u>Baja de socio familiar</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; margin-right: 5px;">baja de socio</div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socio envía email donde pide darse de baja de la asociación (correo@autismo.com)</li> <li>2. Gerente reenvía email a administrativa (Raquel) y CC a psicóloga coordinadora (Ana).</li> <li>3. Administrativa envía al socio la solicitud de baja.</li> <li>4. Administrativa recibe la solicitud de baja rellena.</li> <li>5. Formalización de baja de usuario. (subproceso)</li> </ol>	<p>Solicitud de baja (3); (4)</p>



FICHA DE PROCESO

TÍTULO:

Alta/baja de socios

CÓDIGO

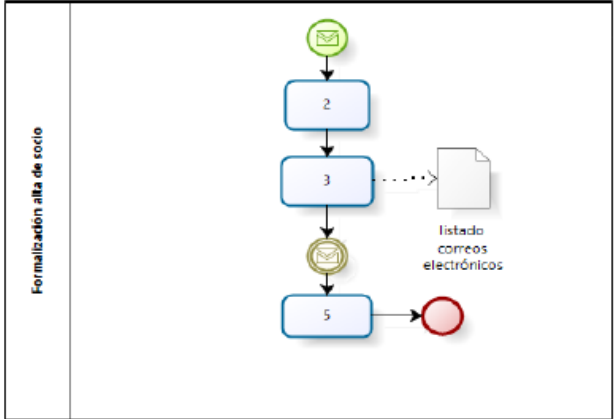
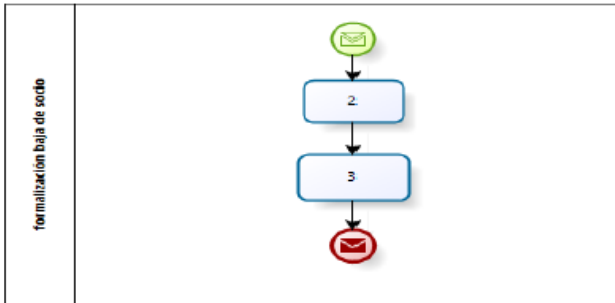
PC01

RESPONSABLE:


Ana Cristina Lozano Carrillo

FECHA:

01/06/2017

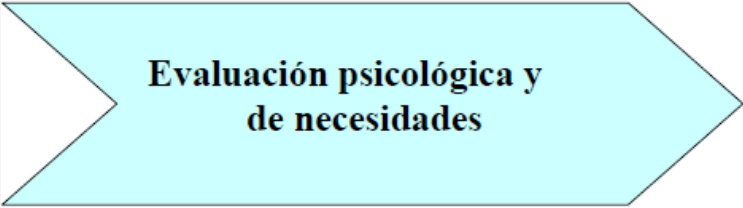
Procedimiento	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p><u>Formalización alta de socio familiar</u></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinadora recibe la solicitud de asociación con toda la información necesaria sobre el nuevo socio familiar.</li> <li>2. Rellena en la base de datos la información del socio (incluidos los datos bancarios).</li> <li>3. Se copia el email del nuevo socio en el listado de email.</li> <li>4. Envía el boletín a la administrativa.</li> <li>5. Archiva el boletín. (carpeta negra).</li> </ol>	<p>Base de datos. (2) (3)</p> <p>Listado de email (3)</p>
<p><u>Formalización baja de socio familiar:</u></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar la baja en la base de datos.</li> <li>2. Quitar email del correo (cortar email)</li> <li>3. Enviar email al usuario confirmando la baja (Pegar el email).</li> </ol>	<p>Base de datos (1)</p> <p>Listado de email (2)</p>

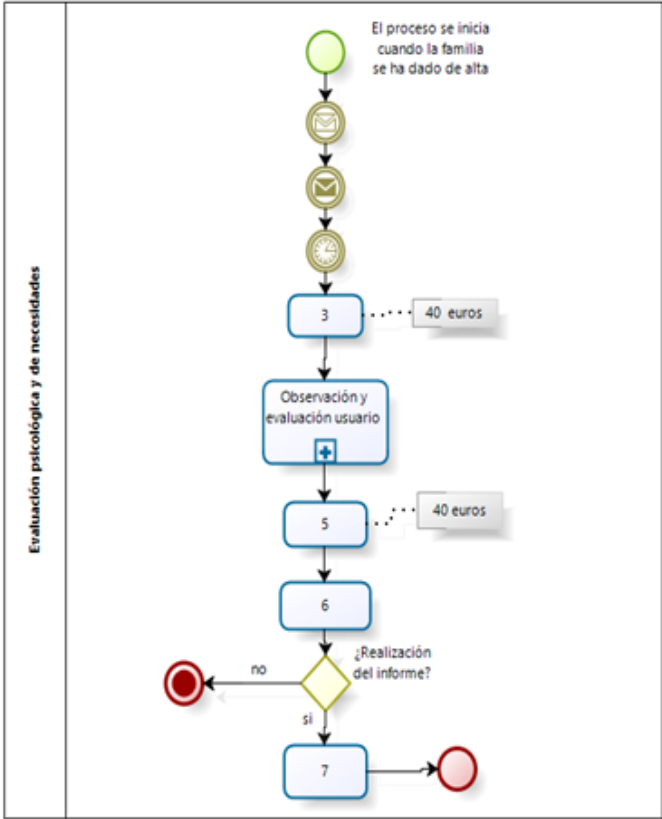



	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Evaluación psicológica y de necesidades	PC02		

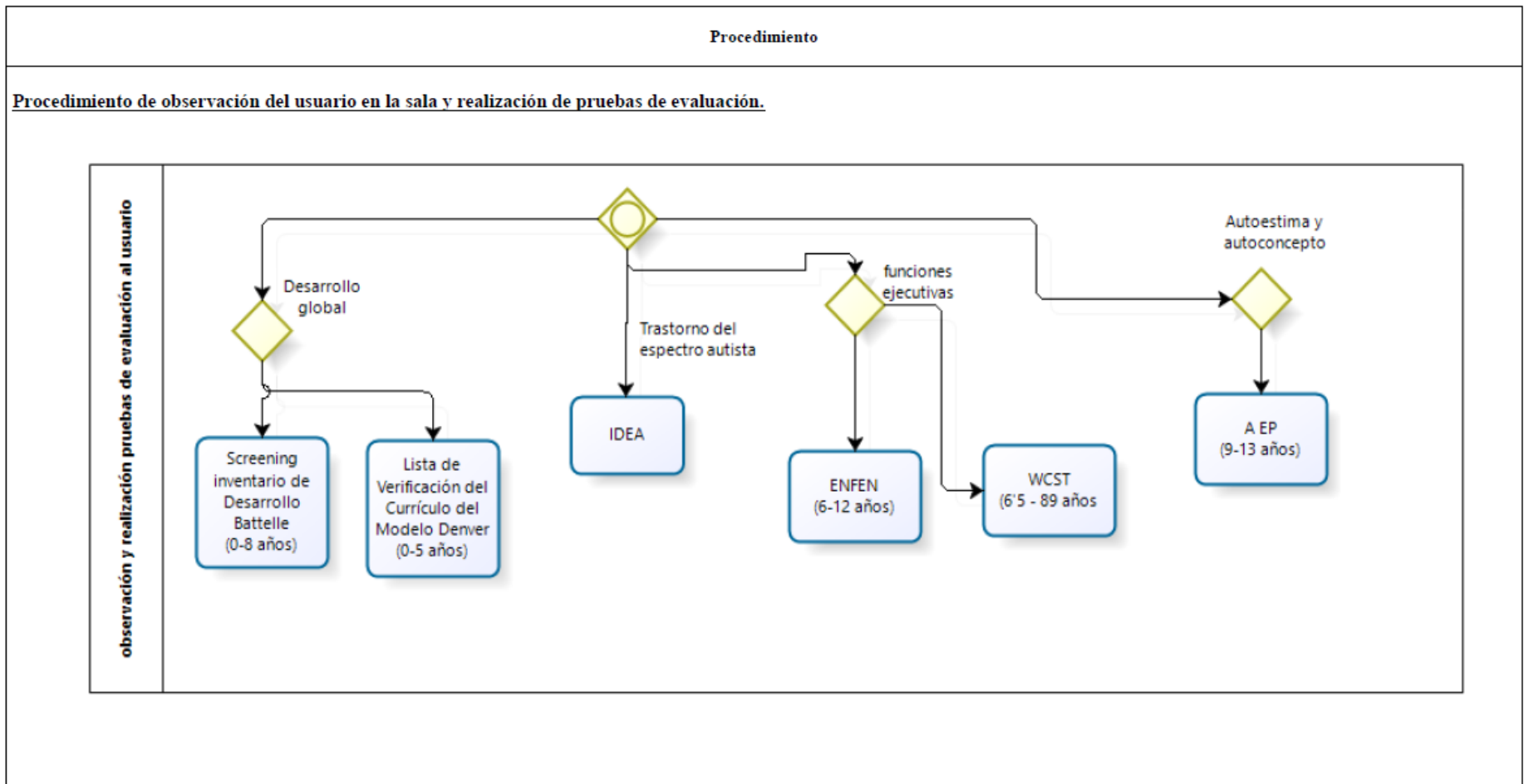
**MISIÓN DEL PROCESO:** La misión del proceso es realizar una evaluación al usuario y a su familia para poder tener un buen diagnóstico de los problemas y necesidades del usuario con el fin de derivarlo a los servicios adecuados.


**ALCANCE DEL PROCESO:** El usuario y su familia.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Expectativas</b>
<b>RIESGO ASOCIADO</b>	<b>ACTUACIÓN/ES QUE EVITAN EL RIESGO</b>			
Mucho tiempo entre valoración y servicio	Máximo de dos semanas para informar de si hay hueco en la actividad o no.	- Psicóloga	Usuario y su familia	Que se realice una correcta evaluación del usuario y se determine con exactitud cuáles son las necesidades del usuario.
Familia no entienda el diagnóstico.	La psicóloga explicará el diagnóstico en una reunión personal con la familia.		Usuario y familia	Que los servicios a donde se derive el usuario sean los adecuados.
Inexistencia del servicio exacto necesario para el usuario.	Se señalaría esta necesidad en el "Análisis de necesidades emergentes"		Usuario y familia	Una explicación clara y sencilla de cuáles son los problemas y necesidades del usuario.
			Familia	Que no pase mucho tiempo desde que se asocia hasta la evaluación.
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de observación del usuario en la sala y realización de pruebas de evaluación.</li> <li>- Proceso gestión de actividades.</li> </ul>	
Satisfacción del cliente	encuesta			

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Evaluación psicológica y de necesidades</p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso se inicia cuando la familia se ha dado de alta como nuevo socio en la asociación.</li> <li>2. Se le pide a la familia que aporte todos los informes previos que tenga de su familiar al que se le realizará la valoración.</li> <li>3. Entrevista de valoración a la familia del usuario. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al final de la cual la familia debe abonar 40€.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Mail con la documentación necesaria para el acceso como socio a asociación desarrollo. (2)</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Observación del usuario en la sala y realización de pruebas de evaluación (subproceso). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al final del subproceso la familia deberá abonar 40€.</li> </ul> </li> <li>5. Conclusión de resultados y comunicación a la familia</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Derivación al servicio correspondiente. (aquí comenzaría el proceso de gestión de actividades)</li> <li>7. ¿Familia desea informe? <ul style="list-style-type: none"> <li>-NO --&gt; finaliza el proceso.</li> <li>- SI --&gt; realización y entrega del informe (pago 20€).</li> </ul> </li> </ol>	<p>Doc. Informe (7).</p>

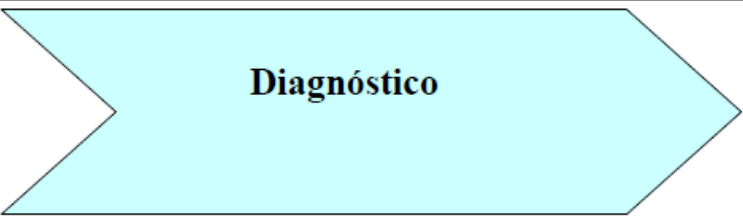
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Evaluación psicológica y de necesidades	PC02		




	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo.	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Diagnóstico	PC03		

**MISIÓN DEL PROCESO:** La misión del proceso es realizar un diagnóstico al usuario con el fin de detectar si tiene TEA.

**ALCANCE DEL PROCESO:** El usuario y su familia.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Expectativas</b>
<b>RIESGO ASOCIADO</b>	<b>ACTUACIÓN/ES QUE EVITAN EL RIESGO</b>			
No se pueda realizar la observación en contexto natural	Recogida de videos caseros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicóloga</li> <li>- Trabajadoras sociales</li> </ul>	Familia	Recibir un diagnóstico donde se aclare si el usuario tiene TEA o no
Usuario no pague por el servicio prestado	Se cobra cuando se entrega el informe de diagnóstico.		Familia	Entender bien el desarrollo del proceso de diagnóstico
				
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de pruebas complementarias</li> </ul>	
Diagnósticos al año	Número total de diagnósticos realizados en un año			

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo.	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b> Diagnóstico	<b>CÓDIGO</b> PC03		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">Diagnóstico</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;"> </div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Familia solicita un diagnóstico a la asociación.</li> <li>2. Se le remite a la psicóloga coordinadora.</li> <li>3. Reunión psicóloga con la familia para explicar en que consiste el diagnóstico y el precio del mismo.</li> <li>4. ¿La familia quiere diagnóstico? En caso de que SI → se continua en el punto 5. En caso de que NO → se termina el proceso.</li> <li>5. Entrevista diagnosticada a la familia mediante el instrumento ADI-R y observación semi-estructurada a la persona evaluada mediante el instrumento ADOS2.</li> <li>6. Observación en contexto natural siempre que sea posible: colegio, instituto, parque... o recogida de videos caseros, siempre que no fuese posible la observación en contexto natural.</li> <li>7. Realización de pruebas complementarias (subproceso).</li> <li>8. Realización informe de diagnóstico.</li> <li>9. Entrega del informe de diagnóstico y cobro por el servicio prestado.</li> </ol>	<p>Informe diagnóstico (8)</p>



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Diagnóstico

CÓDIGO

PC03

RESPONSABLE:

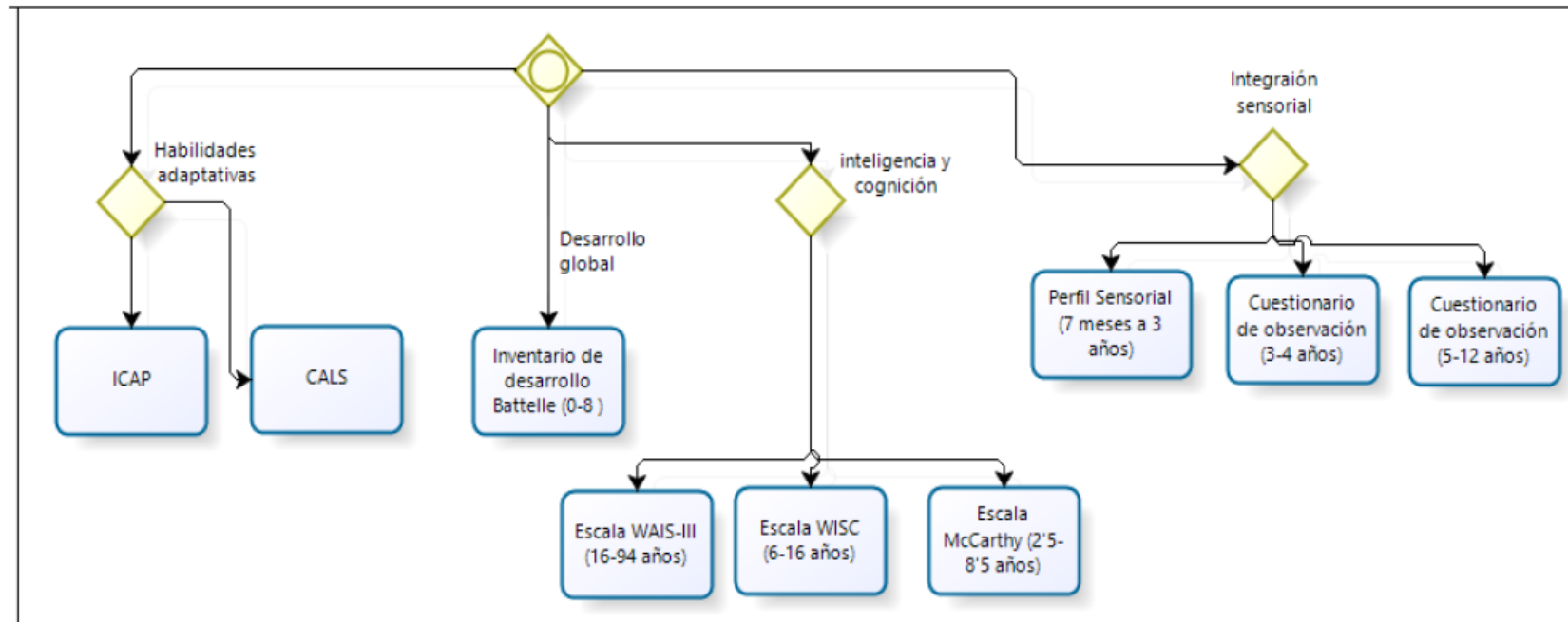
Ana Cristina Lozano Carrillo.


FECHA:

30/05/2017

Procedimiento

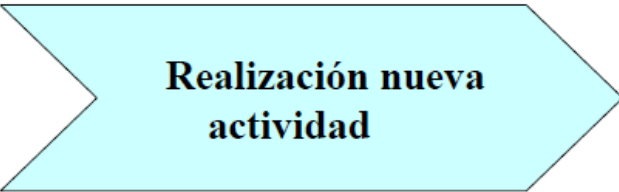
Realización de pruebas complementarias:



	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ángela Polo Cuesta	<b>FECHA:</b> 29/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Realización nueva actividad	PC04		

**MISIÓN DEL PROCESO:** Realizar una nueva actividad para satisfacer una necesidad emergente de los usuarios.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Los usuarios potencialmente beneficiarios de la nueva actividad.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Expectativas</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>			
Falta de entendimiento por parte de las familias del objetivo de la actividad.	Dentro de la elaboración del proyecto, centrarse en definir claramente cuáles son los objetivos principales de la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable -&gt; Persona especializada en la actividad propia (puede ser externo a la asociación)</li> <li>- Psicóloga coordinadora</li> <li>- Ángela Polo Cuesta</li> </ul>	Familia	Visualizar la consecución del objetivo marcado por la actividad.
Rechazo del funcionamiento de la actividad	Seguimiento trimestral para ver la marcha de la actividad y en caso de rechazo el funcionamiento por parte de las familias, tomar acciones correctoras.		Familia	Conseguir aumentar en el usuario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomía</li> <li>- Autodeterminación</li> <li>- Satisfacción</li> </ul>
Usuarios se desapunten de la actividad a mitad del año lectivo	Valoración de continuar la actividad hasta encontrar un nuevo usuario. Reagrupar grupos.			
		<b>CON QUIÉN (proveedores):</b> Responsable -> Persona especializada en la actividad propia (si es necesario)		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Método de calculo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del borrador de la actividad.</li> </ul>	
Satisfacción con la nueva actividad.	Encuesta de satisfacción.			



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Realización nueva actividad

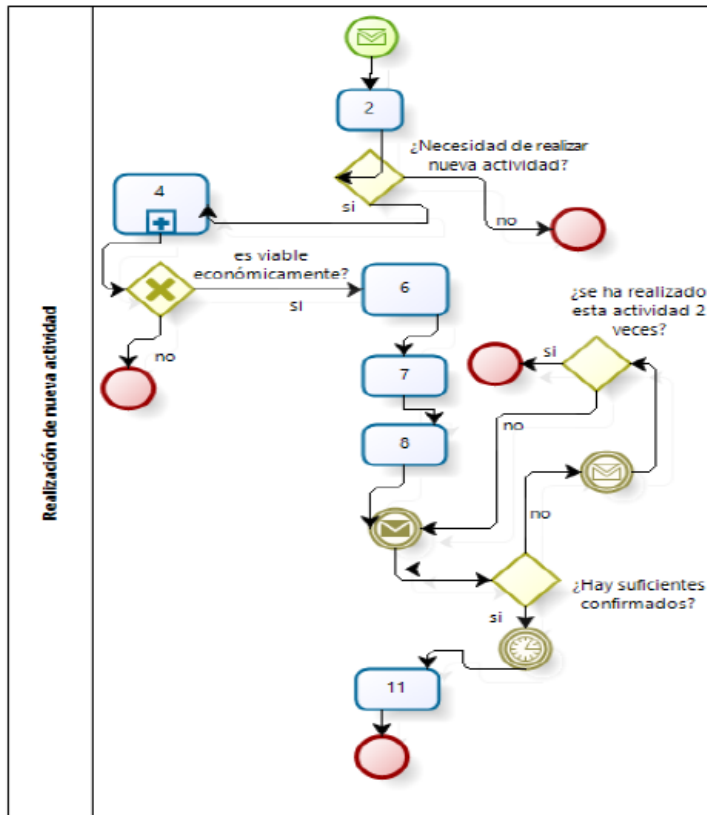
CÓDIGO

PC04

RESPONSABLE:  
Ángela Polo Cuesta

FECHA:  
29/05/2017

FLUJO DEL PROCESO



SBREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD

1. Recepción de las sugerencias sacadas de la encuesta de satisfacción y sugerencias. (junio).
2. Análisis de las sugerencias.
3. ¿Hay necesidad para la realización de una nueva actividad?  
En caso de que NO → se acaba el proceso.  
En caso de que SI → se continúa en el proceso 4.

4. Elaboración de un borrador de la actividad (subproceso).
5. ¿Es viable económicamente?  
NO → Se acaba el proceso.  
Si → se continúa al punto 6.
6. Elaboración del proyecto por parte del responsable. (1 año máximo)
7. Reunión con el responsable para aclarar puntos del proyecto en desacuerdo y preparar la presentación al público de este.
8. Realización de una reunión con los usuarios potencialmente beneficiarios para informar de la actividad. (se les pedirá confirmación de interés).

9. Recepción de las confirmaciones (por el medio de comunicación indicado en la reunión) de interés en la nueva actividad.  
¿Hay suficientes confirmados?  
NO → envío email recordatorio y sigo esperando los mail de confirmación (Max hago esto 2 veces).  
Si → continúo el proceso.
10. Tiempo máximo de 2 meses para la puesta en marcha
11. Seguimiento de la actividad
  - Primer trimestre evaluación profunda de la marcha de la actividad.
  - 2º y 3º trimestre reuniones con alumnos, profesores y familias.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA/AP OYO





FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Realización nueva actividad

CÓDIGO

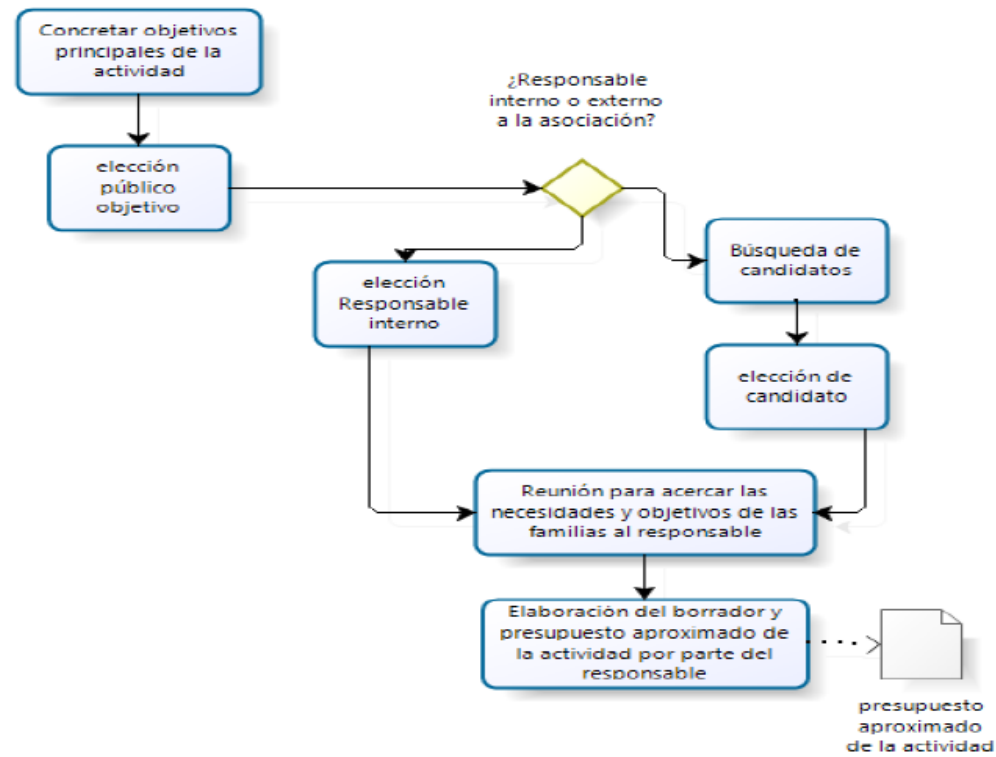
PC04


RESPONSABLE:  
Ángela Polo Cuesta

FECHA:  
29/05/2017

Procedimiento

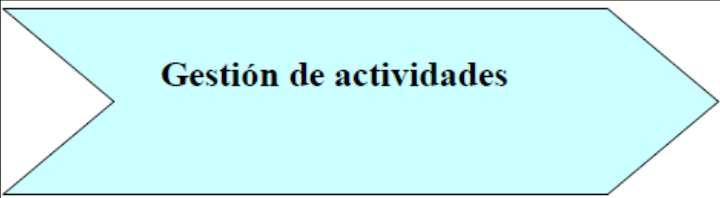
ELABORACIÓN DEL BORRADOR DE LA ACTIVIDAD



	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 31/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de actividades	PC05		

**MISIÓN DEL PROCESO:** Gestionar de manera eficiente las altas y bajas de los usuarios en los servicios y sus correspondientes cambios de horario.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Todos los usuarios que estén consumiendo servicios en la asociación.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Expectativas</b>
<b>RIESGO ASOCIADO</b>	<b>ACTUACIÓN/ES QUE EVITAN EL RIESGO</b>			
Usuario pase mucho tiempo en lista de espera	Al pasar 2 meses, se crea demanda del servicio para crear un nuevo grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicos.</li> <li>- Psicóloga coordinadora</li> </ul>	Familia	Posibilidad de elegir entre varios horarios para seleccionar el que más le guste.
Técnico actualice únicamente su horario personal	Se fusionan el horario general y el particular.		Familia	Rapidez en el proceso de dar de baja al usuario.
Entren en el servicio usuarios con menor tiempo de espera que otros	Se crea una lista de espera donde los usuarios estén ordenados por fecha de petición de servicio.			Familia
Seguir cobrando un servicio a un usuario que se haya dado de baja	La psicóloga coordinadora deberá estar atenta en actualizar la base de datos. El técnico enviará la ficha de solicitud de baja con la fecha para tener pruebas de la baja de servicio.			
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de horario.</li> <li>- Dar de baja en el servicio.</li> <li>- Dar de alta en el servicio.</li> </ul>	
Satisfacción	Encuesta de satisfacción			



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Gestión de actividades

CÓDIGO

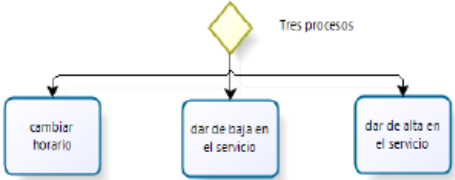
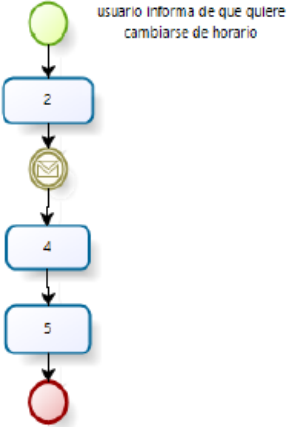
PC05


RESPONSABLE:

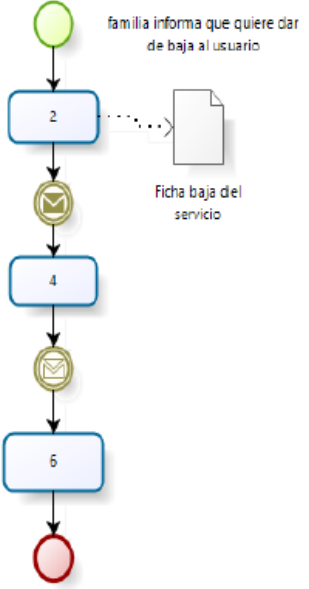
Ana Cristina Lozano Carrillo

FECHA:

31/05/2017

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p>Gestión de actividades</p> 	<p>En la Gestión de actividades hay tres procesos distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de horario.</li> <li>- Dar de baja en el servicio.</li> <li>- Dar de alta en el servicio.</li> </ul>	
<p><b>Cambio de horario:</b></p> <p>cambiar horario</p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario informa al técnico del servicio para cambiarse de horario.</li> <li>2. Técnico comprueba los horarios disponibles.</li> <li>3. Técnico informa a la familia de los horarios disponibles.</li> <li>4. La familia comunica finalmente el horario elegido.</li> <li>5. Técnico actualiza el horario general.</li> </ol>	<p>Horario general (2); (5)</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 31/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de actividades	PC05		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p><b><u>Dar de baja en el servicio:</u></b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; margin: 0;">baja del usuario en el servicio</p>  <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; 2[2]     2 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; End(( ))     2 -.-&gt; Doc[Ficha baja del servicio]     4 -.-&gt; Env1[Envelope]     5 -.-&gt; Env2[Envelope]           </pre> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Familia informa al técnico de que quieren dar de baja a un usuario.</li> <li>2. Técnico entrega el documento para dar de baja al usuario.</li> <li>3. Se recibe el documento de baja de servicio por parte de la familia.</li> <li>4. Técnico da de baja al usuario del servicio y actualiza el horario.</li> <li>5. Técnico envía documento de baja de servicio a la psicóloga coordinadora e informa de si hay hueco disponible debido a la baja.</li> <li>6. Psicóloga coordinadora borra al usuario de la base de datos.</li> </ol>	<p>Ficha baja de servicio (2); (3)</p> <p>Base de datos (6)</p>



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Gestión de actividades

CÓDIGO

PC05


RESPONSABLE:

Ana Cristina Lozano Carrillo

FECHA:

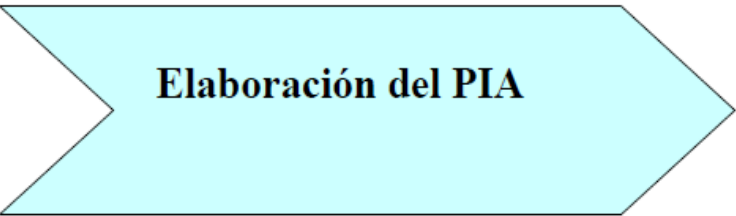
31/05/2017


FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p><b>Dar de alta en el servicio:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Psicóloga coordinadora recibe una petición para dar de alta a un usuario en un servicio.</li> <li>2. ¿Hay hueco? En caso de que SI --&gt; se continuará el proceso en el punto 3</li> </ol> <p><u>En caso de que NO --&gt;</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Informar a la familia de que no hay hueco (plazo máximo de 15 días).</li> <li>2.2 Meter en la lista de espera.</li> <li>2.3 Informar a los técnicos del servicio de la necesidad de hueco.</li> <li>2.4 Se abre una compuerta exclusiva, en la cual por una parte esperaremos a recibir un mensaje que informe que se ha abierto hueco y por otra esperaremos hasta un máximo de dos meses para pasar al siguiente punto. En caso de que pasen los dos meses → Se continúa en el punto 2.5 En el caso de que se abra hueco → se continúa en el punto 3.</li> <li>2.5 Crear demanda del servicio para intentar montar un nuevo grupo.</li> <li>2.6 Avisar a la familia de la situación del servicio.</li> <li>2.7 Esperar a que se cree la demanda o aparezca un hueco en el servicio</li> <li>2.8 ¿ha aparecido hueco? En caso de que SI → se continúa en el punto 3. En caso de que no → se vuelve al 2.8 a seguir esperando</li> </ol>	<p>Lista de espera (2.2)</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Se informa al técnico sobre el usuario.</li> <li>4. Técnico se pone en contacto con la familia y le informa del horario disponible</li> <li>5. ¿Familia está de acuerdo con el horario? En caso de que SI --&gt; se continúa en el punto 6. En caso de que NO --&gt; Usuario continúa en la lista de espera y se pasa a la siguiente posición de la lista de espera en ese servicio.</li> <li>6. Técnico da de alta al usuario en el servicio y actualiza el horario.</li> <li>7. Notifica a la psicóloga coordinadora de que el proceso se ha efectuado satisfactoriamente.</li> <li>8. Psicóloga coordinadora borra al usuario de la lista de espera y actualiza la base de datos.</li> </ol>	<p>Lista de espera (8) Base de datos (8)</p>

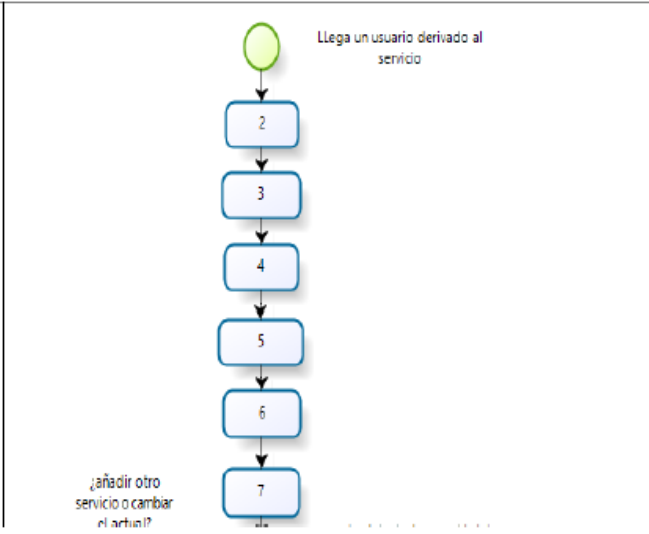
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b>	<b>FECHA:</b>
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Elaboración del PIA	PC06	Ana Cristina Lozano Carrillo	30/05/2017

**MISIÓN DEL PROCESO:** La misión de la elaboración del PIA es tener un informe en el que se valoren los resultados del usuario a lo largo del servicio prestado.

**ALCANCE DEL PROCESO:** familia y usuario al que se deriva al servicio.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicóloga coordinadora</li> <li>- Técnicos</li> </ul>	Familia	Rapidez entre la elaboración y la entrega del informe.
Los técnicos del mismo servicio realicen pruebas distintas	Documento general donde se tendrán que realizar las mismas pruebas o preguntas.		Familia	No tener que añadir o cambiar de servicio a mitad de año y en caso de hacerlo encontrar hueco rápidamente
				
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		Gestión de actividades (PC05)	
Satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción			

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Elaboración del PIA	PC06		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se inicia el proceso cuando llega un usuario derivado al servicio.</li> <li>2. Los técnicos realizan pruebas específicas para cada servicio.</li> <li>3. Los resultados se reflejan en el informe PIA general.</li> <li>4. El informe se guarda en la carpeta "elaboración del PIA/protocolo acceso al servicio.</li> <li>5. Se realiza una copia que se incluye en el expediente del usuario.</li> <li>6. Entrega a la familia personalmente del informe.</li> </ol>	Informe PIA general (3)
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. El usuario hace uso del servicio.</li> <li>8. ¿Se ha detectado una necesidad de añadir un servicio o cambiar el actual? En este punto puede ser el terapeuta el que oriente a la familia para cambiar o añadir un servicio, o puede ser la familia la que decida realizar esta acción.</li> </ol>	Informe valoración de resultados (10)




FICHA DE PROCESO

TÍTULO	CÓDIGO	RESPONSABLE:	FECHA:
Elaboración del PIA	PC06	Ana Cristina Lozano Carrillo	30/05/2017

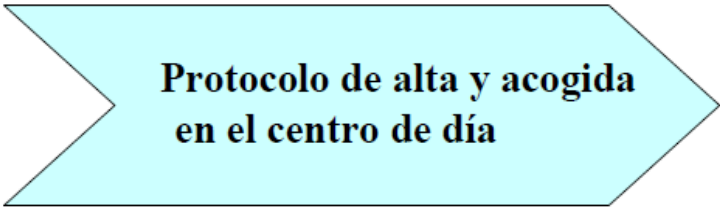
Procedimiento	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
	<p><u>En caso de que NO:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Esperar hasta la finalización del año lectivo.</li> <li>Elaboración del informe final de valoración de resultados.</li> </ol> <p><u>En caso de que sí:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿añadir otro servicio o cambiar el actual?</li> </ol> <p><u>En caso de cambiar el actual:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Compuerta paralela que obliga a realizar dos actividades <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el informe final de valoración de resultados</li> <li>Acudir al proceso de gestión de actividades para comprobar si hay hueco en el nuevo servicio al que se le va a derivar, cuando haya hueco en el servicio se iniciaría de nuevo todo el proceso.</li> </ul> </li> </ol> <p><u>En caso de añadir un nuevo servicio:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Compuerta paralela que obliga a realizar dos actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir al proceso de gestión de actividades para comprobar si hay hueco en el nuevo servicio al que se le va a derivar, cuando haya hueco en el servicio se iniciaría de nuevo todo el proceso.</li> <li>Esperar a la finalización del año lectivo.</li> <li>Elaborar el informe final de valoración de resultados.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Informe valoración de resultados (10)</p> <p>Informe valoración de resultados (12)</p>




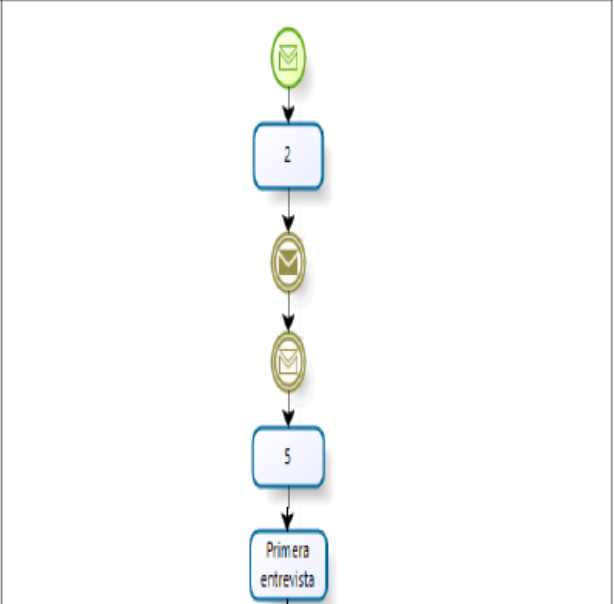
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Pilar plaza López	<b>FECHA:</b> 09/06/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Protocolo de alta y acogida en el centro de día	PC07		

**MISIÓN DEL PROCESO:** Gestionar el alta y acogida de los usuarios mayores de 18 años que solicitan el servicio de centro de día.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Aquellos usuarios que quieran utilizar el servicio de centro de día.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>	
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadoras sociales.</li> <li>- Técnicos de servicio derivado.</li> <li>- Psicóloga coordinadora.</li> </ul>	Familia	Tener información sobre la información a entregar a la administración.	
Periodo largo de tiempo en atender al usuario	Se pone como plazo máximo para realizar todo el proceso entre 15-30 días.			Familia	Que el usuario comience lo antes posible en el centro de día
Falta de conocimiento sobre el nuevo usuario	Múltiples valoraciones a nivel general y a nivel particular en cada servicio.			Familia	Que el centro de día esté en buenas condiciones.
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración pública.</li> </ul>			
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>		
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo de observación y valoración.</li> <li>- Valoraciones iniciales.</li> </ul>		
Usuarios	Número de usuarios en el centro de día en el año.				

	FICHA DE PROCESO		RESPONSABLE: Pilar plaza López	FECHA: 09/06/2017
	TÍTULO	CÓDIGO		
	Protocolo de alta y acogida en el centro de día	PC07		

FLUJO DEL PROCESO (15 días a 30 días)	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
 <pre> graph TD     A(( )) --&gt; B[2]     B --&gt; C(( ))     C --&gt; D(( ))     D --&gt; E[5]     E --&gt; F[Primera entrevista]           </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuario o familia del usuario se pone en contacto con la asociación para solicitar el servicio de centro de día.</li> <li>2. Centro de día informa a la familia que se trata de un servicio concertado la administración pública y que por lo tanto primero tienen que solicitar el ingreso en el servicio allí. Además, se les da la solicitud para ingreso en el centro de día que deberán presentar a la administración.</li> <li>3. Centro de día recibe la resolución de la solicitud por parte de la administración.</li> <li>4. Centro de día se pone en contacto con usuario o familia del usuario: informar sobre recepción de resolución, citar para primera entrevista e informar sobre documentación a aportar en ésta. (La comunicación se realizará telefónicamente y si la familia quiere se le enviará un email con toda la documentación a aportar.)</li> <li>5. Informar a la coordinadora del centro.</li> </ol>	<p>Doc. Solicitud de centro de día (2).</p> <p>Doc. Mail documentación que aportar a la 1º entrevista (4).</p> <p><u>Documentación a aportar a la primera entrevista:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DNI del usuario.</li> <li>- Tarjeta sanitaria.</li> <li>- Informe médico con diagnóstico.</li> <li>- Resolución Grado de Discapacidad.</li> <li>- Resolución Grado de Dependencia.</li> <li>- Certificado Pensiones/prestaciones/ingresos.</li> </ul>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Primera entrevista: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedir documentación necesaria, solicitada en primera llamada.</li> <li>- Información sobre la Asociación, sobre necesidad de darse de alta como socio, pago de cuota y derechos y deberes del socio (Anexo I).</li> <li>- Complimentar Ficha Social. (Anexo II).</li> <li>- Información sobre el Servicio de Centro de Día: Horarios, actividades, metodología PCP, elaboración de PIA, personal responsable, distintos talleres por nivel de autonomía, información sobre liquidación de plaza y se entregará Programación de actividades (Anexo III)</li> <li>- Firma y entrega de copia del Contrato de Centro de Día (Anexo IV).</li> <li>- Entrega del Reglamento de Régimen Interno (Anexo V).</li> <li>- Entrega de documento de derechos y deberes de socio.</li> <li>- Visita al Centro de Día y presentación del personal responsable.</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anexo (I)</li> <li>- Anexo 2. Ficha social</li> <li>- Anexo (III)</li> <li>- Anexo (IV)</li> <li>- Anexo 5.</li> <li>- Reglamento_Regimen_Interno_centro de día</li> <li>- Derechos y deberes de los asociados a desarrollo</li> </ul>




FICHA DE PROCESO		RESPONSABLE:	FECHA:
TÍTULO	CÓDIGO		
Protocolo de alta y acogida en el centro de día	PC07	Pilar plaza López	09/06/2017

FLUJO DEL PROCESO (15 días a 30 días)	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
	<p>7. Crear expediente de trabajo social del nuevo usuario, recogerá la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha Social.</li> <li>- Informe Social. Valoración Inicial.</li> <li>- Copia DNI.</li> <li>- Copia Tarjeta Sanitaria.</li> <li>- Copia Certificado de Pensiones/prestaciones/ingresos.</li> <li>- Informe médico con diagnóstico.</li> <li>- Copia Resolución alta Centro de Día.</li> <li>- Copia Contrato de Centro de Día.</li> <li>- Autorización de derechos de imagen.</li> <li>- Copia Resolución Grado Discapacidad.</li> <li>- Copia Resolución Grado Dependencia.</li> </ul> <p>Entrega del expediente a la coordinadora de la asociación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doc. Expediente de trabajo social. (7)</li> </ul>
	<p>8. Coordinadora cita al usuario para segunda entrevista, donde se llevará a cabo la valoración inicial y dar de alta como socio de la entidad.</p> <p>9. Segunda entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo primero, el socio debe de entregar el anexo (I) para darse de alta como socio.</li> <li>- Se realiza una valoración inicial.</li> <li>- Se deriva a los servicios necesarios para el usuario</li> </ul> <p>10. Los distintos servicios a los que ha sido derivado el usuario realizan cada uno su valoración inicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo de observación y valoración. (subproceso).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anexo (I). (10)</li> <li>- informe de altas y bajas modelo bienestar social (9)</li> </ul>



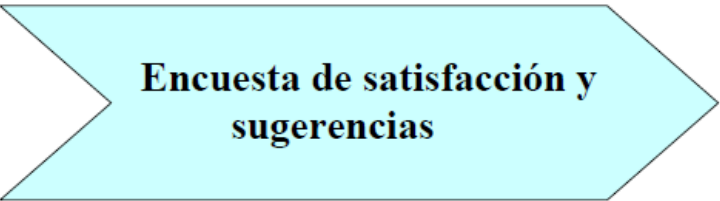
FICHA DE PROCESO		RESPONSABLE:	FECHA:
TÍTULO	CÓDIGO		
Protocolo de alta y acogida en el centro de día	PC07	Pilar plaza López	09/06/2017


Procedimiento	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">periodo de observación y adaptación</p> <pre> graph TD     A[Observación] --&gt; B[Entrevista al finalizar el periodo de adaptación: a usuario, familia y personal responsable del Centro.]     B --&gt; C[Valoración de la estancia del equipo transdisciplinar.]           </pre>	<p>De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Decreto 13/1999 de 16 de febrero, se establece un periodo de observación y adaptación de tres meses, prorrogable por otros dos, al efecto de comprobar efectivamente si el usuario reúne las condiciones requeridas para su normal desenvolvimiento en el centro de día.</p> <p>Durante este periodo se llevará a cabo un seguimiento de la adaptación del usuario al centro por parte de Coordinadora y Trabajadora Social del Centro:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observación</li> <li>2. Entrevista al finalizar el periodo de adaptación: a usuario, familia y personal responsable del Centro.</li> <li>3. Valoración de la estancia del equipo transdisciplinar.</li> </ol>	


	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Yolanda Monteagrado Piqueras	<b>FECHA:</b> 29/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Encuesta de satisfacción y sugerencias	PA01		


**MISIÓN DEL PROCESO:** Realizar una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados y las posibles sugerencias que tengan para mejorar el funcionamiento de estos

**ALCANCE DEL PROCESO:** Todas las familias asociadas a la asociación.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Expectativas</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>			
Socio no tenga correo electrónico	Se le llamaría al teléfono para que acudiera a la asociación a realizar la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familias</li> <li>- Técnicos</li> <li>- Gerente</li> <li>- Psicóloga coordinadora</li> </ul>	Familia	Fácil acceso a la encuesta.
Poca Participación	Enviar encuesta antes de vacaciones de verano. Múltiples recordatorios para enviar la encuesta.		Familia	Recibir conclusión de la encuesta.
Falta de sintonía entre las preguntas a las familias y sus expectativas	Algunas familias de forma voluntaria participan en el proceso de elaboración de la encuesta.			Familia
<b>INDICADORES</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
<b>E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>				
<b>Nombre</b>	<b>Método de calculo</b>			
Participación	Nº encuestas recibidas/ nº socios			
Satisfacción	Gráficos donde se visualiza el grado de satisfacción de las familias con cada servicio.			

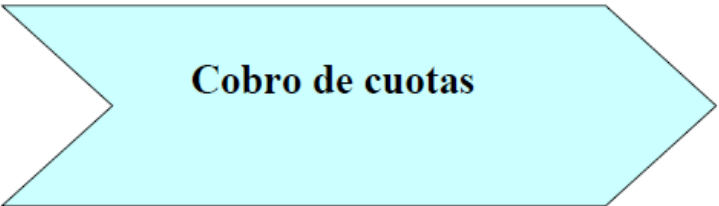
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Yolanda Monteagrado Piqueras	<b>FECHA:</b> 29/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Encuesta de satisfacción y sugerencias	PA01		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<div style="display: flex;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: small; margin-right: 5px;">Encuesta de satisfacción y sugerencias</div> <div style="flex-grow: 1;">  </div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un mes antes de realizar la encuesta empieza el proceso. (finales de abril-principios de mayo)</li> <li>2. Reunión con los técnicos, las familias de la comisión permanente y aquellas familias que se presten a ayudar para recoger preguntas que les parezcan relevantes.</li> <li>3. Elaboración de la encuesta y del texto del correo. (elabora gerente)</li> </ol>	<p>Encuesta virtual (3).</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Se sube la encuesta virtual a google drive y se envía el correo electrónico indicando la dirección e instrucciones para realizar la encuesta. (Se darán 15 días para contestar la encuesta).</li> <li>5. Se envía recordatorio 7 días antes de la finalización del plazo.</li> <li>6. Se envía recordatorio 1 día antes de la finalización del plazo.</li> <li>7. Recepción de las encuestas.</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Estudio y análisis de las respuestas y sugerencias.</li> <li>9. Envío de las respuestas a los técnicos que han tenido unos resultados fuera de lo común para que puedan comentar el resultado y poner solución si es necesario. Además, se enviarán las sugerencias surgidas a los voluntarios responsables del servicio correspondiente.</li> <li>10. Se elabora el "Resumen y conclusiones encuesta".</li> <li>11. Difusión del resumen y conclusiones encuesta a las familias.</li> </ol>	<p>Resumen y conclusiones encuesta. (10); (11)</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Raquel Amores García	<b>FECHA:</b> 09/06/217
	<b>TÍTULO</b> Cobro de cuotas	<b>CÓDIGO</b> PA02		

**MISIÓN DEL PROCESO:** Cobrar las cuotas por los servicios prestados a los usuarios.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Todos los usuarios que consumen servicios en la asociación

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>			
Devolución del recibo sin pagar.	Se comunica al responsable del usuario la devolución del recibo y se llega a un acuerdo para proceder al pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables del servicio.</li> <li>- Administrativa.</li> </ul>	Familias	Que se les cobre la cantidad adecuada por los servicios de los que han hecho uso.
			Familias	Que se les cobre en las fechas indicadas.
				
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidad bancaria de la asociación</li> </ul>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta de nuevos socios</li> </ul>	
Recibos devueltos	Número de recibos devueltos a lo largo del año			



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Cobro de cuotas

CÓDIGO

PA02

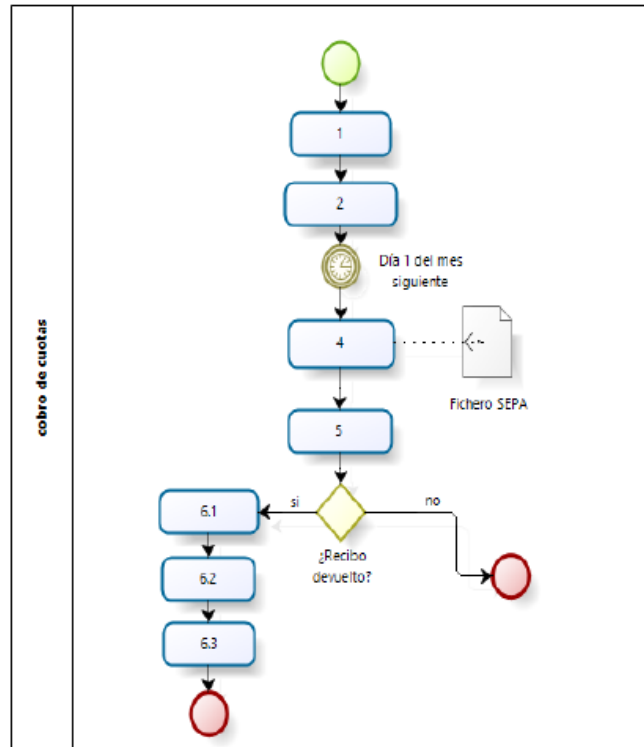
RESPONSABLE:

Raquel Amores  
García

FECHA:

09/06/217

FLUJO DEL PROCESO



BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD

0. Anterior al proceso: Se realiza el proceso de alta de nuevo usuario donde se recogen los datos bancarios para poder realizar el cobro mensual mediante recibo bancario.
1. Los técnicos llevan diariamente un control de asistencia por usuario en los servicios que realiza.
2. Una vez finaliza el mes se procede a revisar los servicios de los usuarios.
3. Día 1 del mes siguiente.
4. Creación del "fichero SEPA" que se presenta vía internet en la entidad bancaria de la asociación para que sea tramitado el cobro de recibos.
5. Al día siguiente de la presentación del fichero, aparece abonado el total remesado.
6. ¿Recibo devuelto? (normalmente son devueltos aquellos recibos que no tienen suficiente dinero en la cuenta para atender al pago o que han cambiado de cuenta bancaria y se les ha olvidado comunicarlo)

En caso de que NO --> se termina el proceso


En caso de que SI -->

- 6.1. Se deja pendiente de pago
- 6.2. Se contacta con la familia del usuario y se informa de que no ha podido ser atendido el pago, se les da el número de cuenta al que tienen que realizar el ingreso.
- 6.3. Se recibe el ingreso.
- 6.4. Se termina el proceso.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO

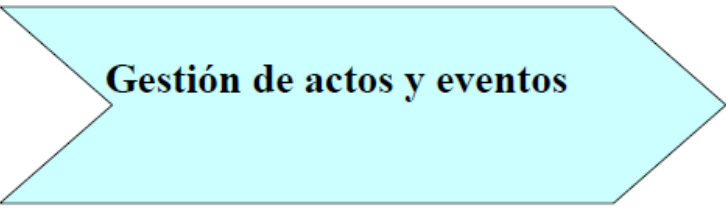
Fichero SEPA (4)



	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Pilar Plaza López Raquel Martínez Expósito	<b>FECHA:</b> 08/06/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de actos y eventos	PA03		

**MISIÓN DEL PROCESO:** gestionar las solicitudes y permisos para la celebración de actos y eventos.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Los actos y eventos que celebre la asociación.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>			
Denegación de los permisos del acto/evento	Se negociaría otras posibilidades para la celebración del evento/acto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadoras sociales</li> <li>- Persona solicitante de la celebración de acto/evento.</li> </ul>	Persona solicitante	Tener todos los permisos del acto aceptados.
Falta de entregar alguna solicitud por pérdida de información	Para evitar que no se soliciten permisos debido a la pérdida de información de que se necesita para la celebración del acto, se elaborará una hoja de solicitud de preparación de acto o evento		Persona solicitante	Tener los permisos del acto para las fechas planificadas de celebración del acto/evento.
No presentar a tiempo	Se tiene una estimación de la duración del proceso, con lo cual el responsable del acto/evento conoce la antelación con la que tiene que informar para que se tengan todas las solicitudes.			
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo			
Tiempo medio del proceso.	Tiempo medio que se tarda desde la recepción de la información del acto hasta la recepción de las resoluciones.			



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Gestión de actos y eventos

CÓDIGO

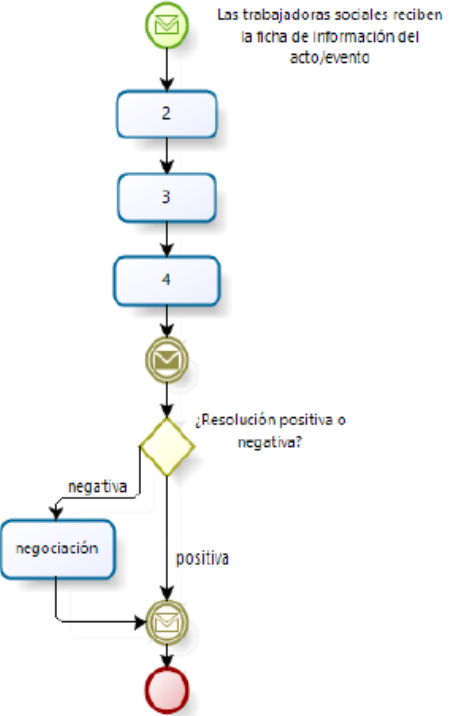
PA03


RESPONSABLE:

Pilar Plaza López  
Raquel Martínez  
Expósito

FECHA:

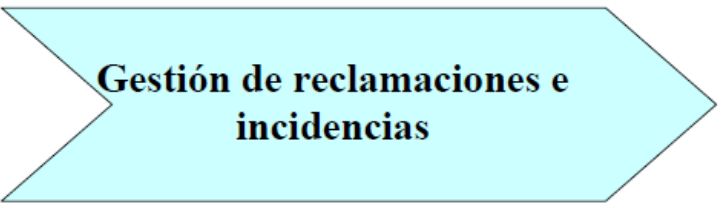
08/06/2017

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Gestión de actos y eventos</p>  <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step2[2]     Step2 --&gt; Step3[3]     Step3 --&gt; Step4[4]     Step4 --&gt; Decision{¿Resolución positiva o negativa?}     Decision -- negativa --&gt; Negociacion[negociación]     Negociacion --&gt; Step4     Decision -- positiva --&gt; Step7[7]     Step7 --&gt; End(( ))     </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llega un mensaje con su ficha de información acto/evento a los trabajadores sociales con la intención de celebrar un acto o evento.</li> <li>2. Reunión con el responsable del proyecto (personal o telefónica).</li> <li>3. Gestión de las solicitudes.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de espacios para realizar actividad: instancia en registro sede electrónica del Ayuntamiento, Diputación...</li> <li>- Solicitud de los diferentes permisos necesarios para la realización de la actividad al organismo que corresponda.</li> <li>- Solicitud de recursos socio sanitarios, de seguridad y seguros de responsabilidad civil necesarios para el desarrollo de la actividad, si procede.</li> <li>- Solicitud a imprenta de Diputación para impresión de campaña gráfica de difusión de la actividad.</li> </ul> </li> <li>4. Seguimiento de las solicitudes</li> <li>5. Confirmación de entrada de las instancias.</li> <li>6. Seguimiento.</li> <li>7. Atender los requerimientos de documentación adjunta a la solicitud.</li> <li>8. Recepción de las resoluciones.</li> <li>9. ¿Resolución positiva o negativa? En caso de positiva --&gt; Se continúa en el punto 7. En caso de negativa --&gt; Se tiene una reunión con el organismo público encargado de los permisos y se negocia una vía alternativa para poder celebrar el acto / evento.</li> <li>10. Entrega de copia al responsable del acto/evento.</li> </ol>	<p>Ficha información acto/evento (1).</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Rocio Moya Moreno	<b>FECHA:</b> 05/06/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de reclamaciones e incidencias	PA04		

**MISIÓN DEL PROCESO:** Responder de manera rápida y satisfactoria a las reclamaciones e incidencias que tengas los usuarios con la asociación.

**ALCANCE DEL PROCESO:** todos los usuarios y familias de la asociación.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rocio Moya Moreno</li> <li>- Técnico</li> </ul>	Familia	Tener una solución con la que sentirse satisfecha.
Atención poco personalizada.	Una persona de la junta directiva se encargará personalmente de las reclamaciones.		Familia	Tener una rápida respuesta a la reclamación.
Falta de información sobre la reclamación.	Se tendrá una reunión con cada una de las partes para poder contrastar informaciones de cada protagonista del problema.		Familia	Tener una atención personal.
				
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo			
Reclamaciones recibidas	Número de reclamaciones finalmente presentadas.			
Rapidez de solución	Número de días promedio en resolver las reclamaciones.			



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Gestión de reclamaciones e incidencias

CÓDIGO

PA04


RESPONSABLE:

Rocio Moya Moreno

FECHA:

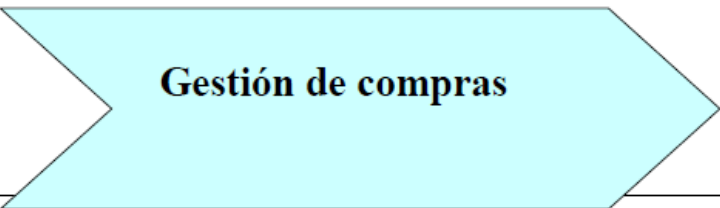
05/06/2017

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Gestión de reclamaciones e incidencias</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Un usuario realiza una queja a un técnico o un trabajador de la asociación.</li> <li>El técnico que recibe la queja realiza tres acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Intentar dar solución a la queja recibida.</li> <li>2. Informar de la queja recibida a Rocio Moya</li> <li>2. Informar del correo en el que se puede reclamar. (<a href="mailto:rmmoreno@ono.com">rmmoreno@ono.com</a>)</li> </ul> </li> <li>¿Usuario satisfecho con la solución del técnico? En caso de que SI → se termina el proceso. En caso de que NO → usuario envía reclamación al correo de Rocio.</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rocio Moya recibe la reclamación.</li> <li>Se abre una compuerta inclusiva, en la cual se puede tomar un camino, el otro, o los dos. (cualquier acción en un periodo inferior a una semana) <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una llamada telefónica para explicar la solución a la reclamación.</li> <li>Dar cita para una reunión por correo al usuario.</li> <li>Reunión en la que se expondrá una solución o explicación a la reclamación.</li> </ul> </li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Usuario conforme con la solución/explicación? En caso de que SI → se termina el proceso. En caso de que NO → 6.1 Reunión técnico + usuario. (opcional si el usuario quiere).</li> <li>¿Usuario conforme con la solución/explicación? En caso de que SI → se termina el proceso. En caso de que NO → se continúa el proceso en el punto 8.</li> <li>Se entrega la hoja de reclamaciones al usuario.</li> <li>Se recibe la hoja de reclamaciones rellena.</li> <li>Se almacena la reclamación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenar en una carpeta de reclamaciones.</li> <li>Almacenar en un disco duro.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Hoja de reclamación o incidencia. (8), (9).</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Raquel Amores Garcia	<b>FECHA:</b> 01/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de compras	PA05		

**MISIÓN DEL PROCESO:** Gestionar el proceso de compras de manera sistemática para tener un control adecuado del gasto en cada actividad y llevar adecuadamente el pago de facturas.

**ALCANCE DEL PROCESO:** El gasto de material de todas las actividades.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>			
Tener el pago de las facturas muy diversificado	Los pagos se realizarán durante los cinco primeros días de mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico solicitante.</li> <li>- Administrativa.</li> <li>- Gerente.</li> </ul>	Proveedor	Cobrar en el plazo indicado.
			Técnico solicitante	Tener suministrado en la fecha de necesidad el material solicitado.
Administrativa tome de forma unilateral compras de gran valor.	Se establece una cantidad límite de 750 € a partir de la cual se deberá informar a la gerente que decidirá si seguir adelante con la compra o no.			
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedor externo al cual se acuda para que suministre a la asociación.</li> </ul>		
<b>INDICADORES</b>	<b>E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>	<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contabilidad.</li> </ul>	
Periodo de pago a proveedores	Periodo medio de pago a proveedores.			
Tiempo entre solicitud y suministro	Tiempo medio en suministrar el material solicitado.			



FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Gestión de compras

CÓDIGO

PA05

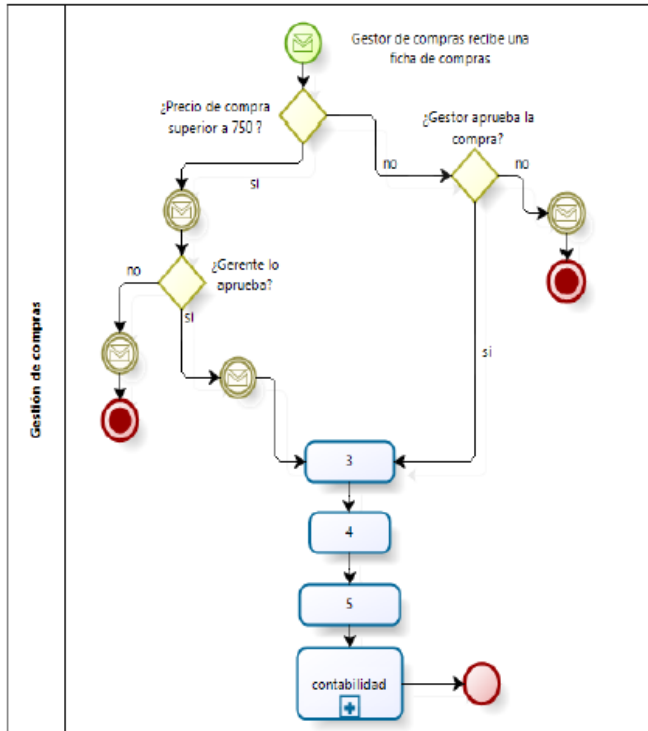
RESPONSABLE:

Raquel Amores  
García

FECHA:

01/05/2017

FLUJO DEL PROCESO



BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD

1. Gestor de compras recibe una ficha de compras.
2. ¿El precio previsto de compra es superior a 750 €?

En caso de que NO:

2.1 ¿gestor de compras lo autoriza?

En caso de que NO → Se informa al solicitante y se termina el proceso.

En caso de que SI → se continua el proceso en el punto 3.

En caso de que SI:

2.1 Se envía ficha de compras al gerente.


2.2 ¿Gerente aprueba?

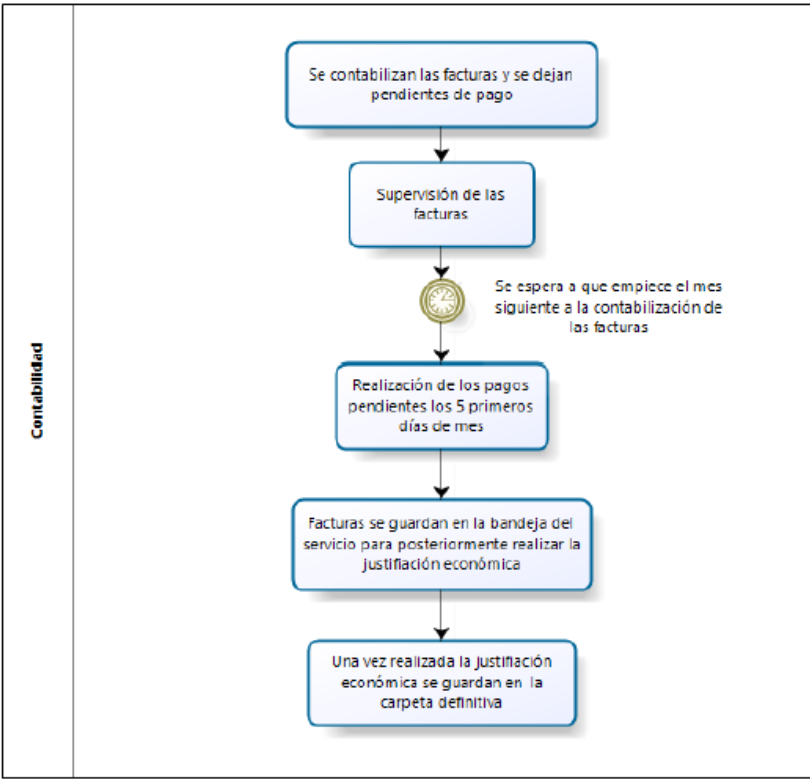
En caso de que NO → gerente comunica la decisión al gestor y solicitante y se termina el proceso.


En caso de que SI → gerente comunica la decisión y continua el proceso el gestor de compras.

3. Gestor de compras compara el precio del producto en los distintos proveedores y elige uno.
4. Gestor de compras realiza la compra.
5. Gestor de compras informa al solicitante de la finalización del proceso de compra y la forma de suministro del producto.
6. Gestor de compras contabiliza la compra (subproceso)

Ficha de compras (1)

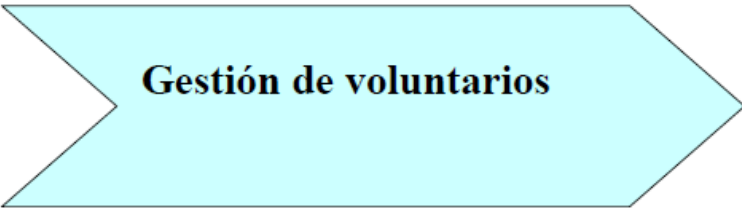
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Raquel Amores Garcia	<b>FECHA:</b> 01/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de compras	PA05		

Procedimiento	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; margin-right: 5px;">Contabilidad</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Se contabilizan las facturas y se dejan pendientes de pago] --&gt; B[Supervisión de las facturas]     B --&gt; C[Se espera a que empiece el mes siguiente a la contabilización de las facturas]     C --&gt; D[Realización de los pagos pendientes los 5 primeros días de mes]     D --&gt; E[Facturas se guardan en la bandeja del servicio para posteriormente realizar la justificación económica]     E --&gt; F[Una vez realizada la justificación económica se guardan en la carpeta definitiva]           </pre> </div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se contabilizan las facturas y se dejan pendientes de pago.</li> <li>2. Antes del periodo de pago, se supervisan las facturas contabilizadas.</li> <li>3. Durante los 5 primeros días del mes siguiente a la contabilización de las facturas se realiza el pago.</li> <li>4. Las facturas pagadas se guardan en la bandeja del servicio para realizar la justificación económica.</li> <li>5. Una vez realizada la justificación se guardan en la carpeta definitiva.</li> </ol>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b>	<b>FECHA:</b>
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de voluntarios	PA06	Pilar Plaza López	02/06/2017

**MISIÓN DEL PROCESO:** Conseguir voluntarios bien preparados para trabajar con personas con TEA, ayudar a disminuir la carga de trabajo que soportan nuestros trabajadores y poder compartir el mundo de las personas con TEA con miembros de nuestra comunidad.

**ALCANCE DEL PROCESO:** Todos los voluntarios tanto fijos como puntuales que quieran formar parte de la asociación.

<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Expectativas</b>
<b>RIESGO ASOCIADO</b>	<b>ACTUACIÓN/ES QUE EVITAN EL RIESGO</b>			
No formalizar la baja	Agilizar y facilitar el proceso para dar de baja al voluntario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicos y trabajadores especializados.</li> <li>- Trabajadoras sociales.</li> </ul>	Voluntarios	Recibir una correcta formación para poder trabajar adecuadamente con personas con TEA.
Voluntario no cumpla con las obligaciones de la asociación	Dar de baja al voluntario.		Voluntarios	Obtener una certificación de los cursos que realicen como voluntarios en la asociación.
No realización del curso online y presencial	Retirada del camé de voluntario.		Voluntarios.	Ser destinados a los servicios de voluntariado que ellos prefieren realizar.
				
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización actividades voluntario y seguimiento.</li> <li>- Baja de voluntario.</li> <li>- Desarrollo formación voluntariado</li> </ul>	
Variación del número de voluntarios (%)	Voluntarios año X (actual)/ voluntarios año X-1 (anterior)			





FICHA DE PROCESO

TÍTULO

Gestión de voluntarios

CÓDIGO

PA06


RESPONSABLE:

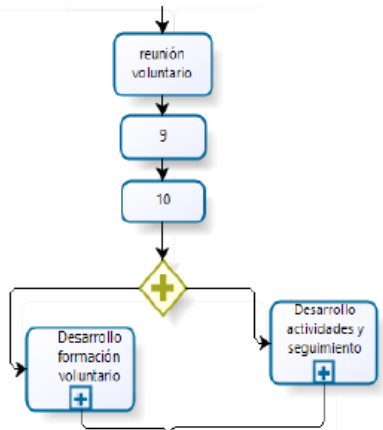
Pilar Plaza López

FECHA:

02/06/2017

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persona solicita ser voluntario.</li> <li>2. Se cita a la persona para la entrevista.</li> <li>3. Entrevista con el voluntario.</li> <li>4. ¿El perfil del voluntario vale para la asociación? En caso de que SI --&gt; se continúa en el punto 5. En caso de que NO --&gt;             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Se informa al voluntario de que su perfil no es válido para este tipo de voluntariado y la posibilidad de ser derivado al voluntariado puntual en la asociación o de la bolsa de voluntariado de Castilla la Mancha.</li> <li>4.2. En caso de que acepte estar en el voluntariado puntual, añadirlo en la base de voluntarios puntuales y el grupo de WhatsApp.</li> </ol> </li> </ol>	<p>Mail primera cita voluntario (2). Guion de entrevista voluntarios (3). Guía del voluntario (3).</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Comprobar si el seguro de voluntarios de la asociación lo cubre.</li> <li>6. ¿Hay hueco en el seguro de voluntarios? En caso de que SI --&gt; se continua en el punto 7. En caso de que NO --&gt;             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Se abre una compuerta inclusiva en el que podrá escogerse uno de los caminos o combinarlos. Los caminos son:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperar a que se abra un hueco en el seguro de voluntarios.</li> <li>- Aumentar/actualizar el seguro de voluntarios.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Se cita al voluntario para una segunda reunión.</li> </ol>	<p>Mail segunda cita voluntario (7)</p>


	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Pilar Plaza López	<b>FECHA:</b> 02/06/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de voluntarios	PA06		

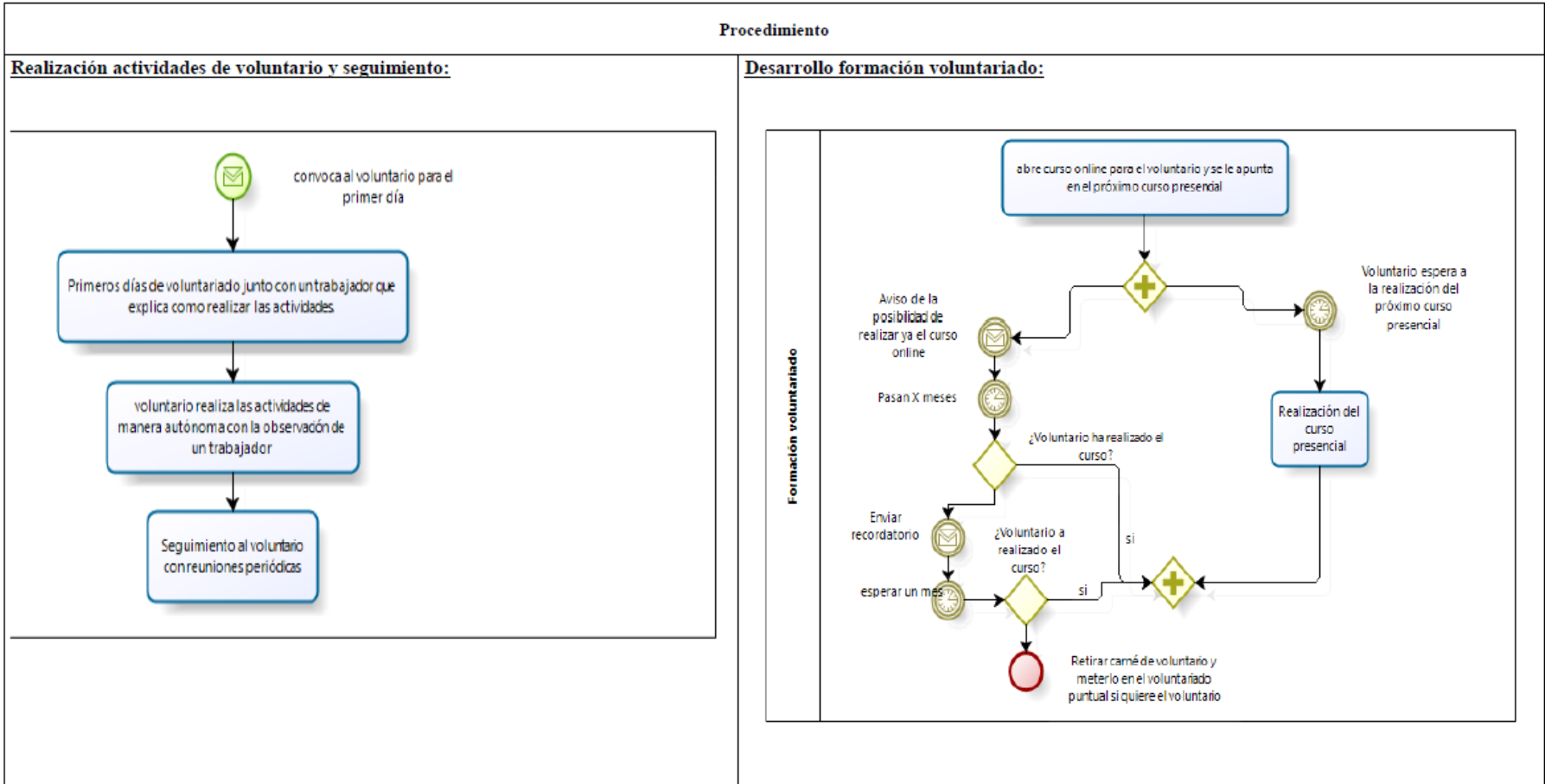
FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
	<p>8. Reunión voluntario. 9. Cristina le añade al grupo de WhatsApp 10. Entrega carné de voluntario provisional.</p>	<p>Ficha de voluntario. (8) Acuerdo Voluntariado. (8) Seguro de voluntario. (8) carta de bienvenida (8) Protocolo confidencialidad (8). Autorización (8) Carné de voluntario provisional (10)</p>
	<p>11. Se abre una compuerta paralela (para continuar el proceso se tendrán que desarrollar los dos caminos. Camino 1: - Desarrollo actividades de voluntariado y seguimiento (subproceso). Camino 2: - Desarrollo formación voluntariado (subproceso)</p>	
	<p>12. Entrega carné voluntario definitivo. 13. Realización actividades de manera autónoma. 14. A lo largo del curso irán apareciendo cursos optativos para voluntarios a los cuáles podrán inscribirse y obtener certificación.</p>	<p>Carné voluntario definitivo (12).</p>




FICHA DE PROCESO		RESPONSABLE:	FECHA:
TÍTULO	CÓDIGO		
Gestión de voluntarios	PA06	Pilar Plaza López	02/06/2017

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p>Baja de voluntario:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); position: absolute; left: -40px; top: 50%; font-size: small;">Baja de voluntario</p> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Voluntario comunica al técnico o trabajador que se quiere dar de baja.</li> <li>2. Técnico o trabajador informe de cómo darse de baja y la posibilidad de pasar al voluntariado puntual.</li> <li>3. Técnico o trabajador informa a la trabajadora social para que envíe la ficha de baja al voluntario.</li> <li>4. Trabajadora social envía ficha de baja de voluntario.</li> <li>5. Se recibe la baja de voluntario. (trabajadora social)</li> <li>6. Se da de baja en la base de datos y en el seguro al voluntario.</li> </ol>	<p>Ficha de baja de voluntario (4).</p>

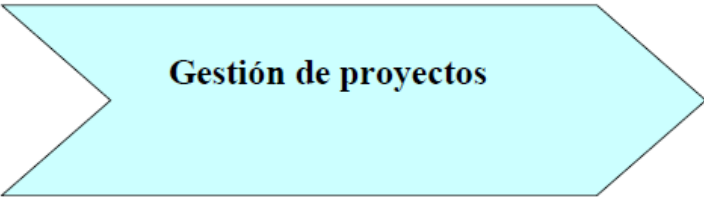
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Pilar Plaza López	<b>FECHA:</b> 02/06/2017
	<b>TÍTULO</b> Gestión de voluntarios	<b>CÓDIGO</b> PA06		




	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLES:</b> Pilar Plaza López Raquel Martínez Expósito	<b>FECHA:</b> 29/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de proyectos	PA07		


**MISIÓN DEL PROCESO:** Gestionar la presentación de proyectos a entidades colaboradoras de manera que se presenten en tiempo y forma de manera adecuada, con la finalidad de conseguir la mayor financiación externa posible.

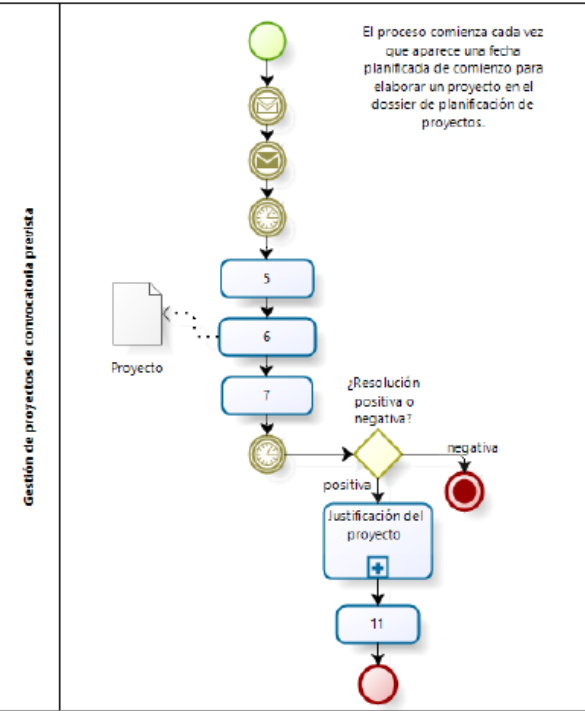
**ALCANCE DEL PROCESO:** A las trabajadoras sociales y los técnicos involucrados en el proceso.


<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicos responsables de actividad.</li> <li>- Trabajadoras sociales.</li> <li>- Responsable comunicación dossier.</li> </ul>		
No cumplir con los requisitos	Revisar las bases, aunque sean de proyectos que se presentan todos los años. Revisar el proyecto antes de presentarlo para comprobar que se cumple con las bases		Entidad colaboradora	Recibir proyectos interesantes con los que colaborar.
No presentar en plazo	Realizar una buena planificación de los proyectos para presentar en plazo. Realizar el dossier de planificación de los proyectos.		Entidad colaboradora	Recibir proyectos que cumplan con todos los requisitos.
				Entidad colaboradora
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justificación de la memoria de actividades.</li> </ul>	
Diferencia del dinero recibido de entidades colaboradoras (%)	Dinero recibido año X (actual)/ dinero recibido año X-1 (anterior)			

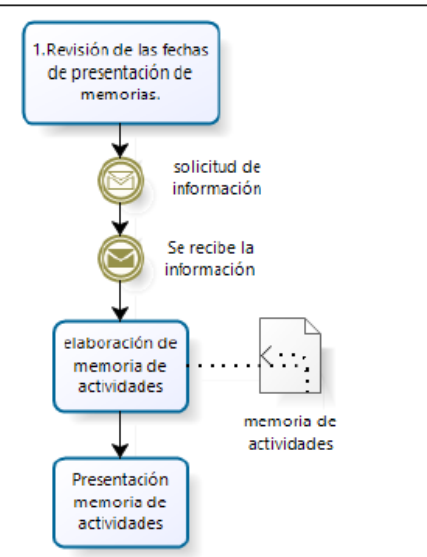
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLES:</b> Pilar Plaza López Raquel Martínez Expósito	<b>FECHA:</b> 29/05/2017
	<b>TÍTULO</b> Gestión de proyectos	<b>CÓDIGO</b> PA07		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p>Gestión de proyectos convocatoria no prevista:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso se realiza de manera continua durante todo el año.</li> <li>2. Búsqueda de financiación tanto pública como privada. <ul style="list-style-type: none"> <li>- La privada se buscará en: Plataformas de convocatoria privada. Federación Financiación de obras sociales.</li> <li>- La pública se buscará en: BOE BOP Página del ayuntamiento y el ministerio.</li> </ul> </li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Se ha encontrado posibilidad de financiación? En caso de que Si --&gt; se continua en el punto 4. En caso de que NO --&gt; se vuelve al punto 2 a seguir buscando financiación.</li> <li>4. Se revisa en la convocatoria las bases y fechas de presentación del proyecto. ¿Puede cumplir algún proyecto de la asociación? En caso de que SI --&gt; se informa mediante correo a Yolanda y Raquel. En caso de que NO --&gt; se vuelve al punto 2 a seguir buscando financiación.</li> <li>6. Se valora que proyecto se presentará a la financiación.</li> <li>7. Planificación para la presentación del proyecto en las fechas de la convocatoria.</li> <li>8. Elaboración del proyecto ajustándose a los requisitos requeridos.</li> </ol>	Doc. Proyecto (8)
	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Presentación del proyecto a la financiación.</li> <li>10. Esperar a que se publique la resolución.</li> <li>11. ¿Resolución positiva o negativa? En caso de que SI --&gt; se continúa en el punto 12. En caso de que NO --&gt; Se vuelve al punto 2 a seguir buscando financiación.</li> <li>12. Justificación del proyecto. Consta de dos partes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria actuación --&gt; elaborada por las trabajadoras sociales</li> <li>- Memoria económica --&gt; administrativa.</li> </ul> </li> <li>13. Seguimiento del programa y actualización.</li> </ol>	Memoria actuación (12) Memoria económica (12)


	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLES:</b> Pilar Plaza López Raquel Martínez Expósito	<b>FECHA:</b> 29/05/2017
	<b>TÍTULO</b> Gestión de proyectos	<b>CÓDIGO</b> PA07		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p>Gestión de proyectos convocatoria prevista:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p>El proceso comienza cada vez que aparece una fecha planificada de comienzo para elaborar un proyecto en el dossier de planificación de proyectos.</p> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso comienza cada vez que aparece una fecha planificada de comienzo para elaborar un proyecto en el dossier de planificación de proyectos.</li> <li>2. Recordatorio al responsable de comunicación para que envíe la información necesaria para el proyecto.</li> <li>3. Recepción por parte del responsable de comunicación de la información de los técnicos.</li> <li>4. Esperar hasta que aparece la convocatoria del proyecto.</li> <li>5. Revisión de las bases por si ha cambiado algún requisito y de las fechas de presentación.</li> <li>6. Elaboración del proyecto con las actualizaciones necesarias.</li> <li>7. Presentación del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> <li>- A la federación si se trata de una convocatoria del ministerio.</li> <li>- Directamente al organismo que da la financiación con el propio nombre de la asociación.</li> </ul> </li> <li>8. Esperar la resolución.</li> <li>9. ¿Resolución positiva o negativa? <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que sea positiva --&gt; se continúa en el punto 10.</li> <li>En caso de que sea negativa --&gt; se acaba el proceso.</li> </ul> </li> <li>10. Justificación del proyecto (subproceso). Consta de dos partes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria actuación --&gt; elaborada por las trabajadoras sociales.</li> <li>- Memoria económica --&gt; administrativa.</li> </ul> </li> <li>11. Seguimiento del programa y actualización. <ul style="list-style-type: none"> <li>El seguimiento se trata de reuniones periódicas cada 3 meses con el responsable de comunicación del dossier en los que se hablará:</li> <li>- Revisión de los plazos de entrega de próximos proyectos.</li> <li>- Fichas de evaluación.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Dossier planificación de proyectos. (1)</p> <p>Doc. Proyecto (6)</p> <p>Memoria actuación (12)</p> <p>Memoria económica (12)</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLES:</b> Pilar Plaza López Raquel Martínez Expósito	<b>FECHA:</b> 29/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Gestión de proyectos	PA07		

Procedimiento JUSTIFICACIÓN DE MEMORIA DE ACTIVIDADES	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; margin-right: 5px;">Justificación memoria de actividades</div> <div style="flex-grow: 1;">  <pre> graph TD     A[1. Revisión de las fechas de presentación de memorias.] --&gt; B[solicitud de información]     B --&gt; C[Se recibe la información]     C --&gt; D[elaboración de memoria de actividades]     D --&gt; E[Presentación memoria de actividades]     F[memoria de actividades] -.-&gt; D           </pre> </div> </div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de las fechas de presentación de memorias.</li> <li>2. Se solicita información a los técnicos del ejercicio del año anterior.</li> <li>3. Se recibe la información de los técnicos.</li> <li>4. Se elabora la memoria de actividades.</li> <li>5. Presentación de la memoria de actividades.</li> </ol>	<p>Ficha memoria actividades (2).</p> <hr/> <p>Memoria de actividades (4)</p>




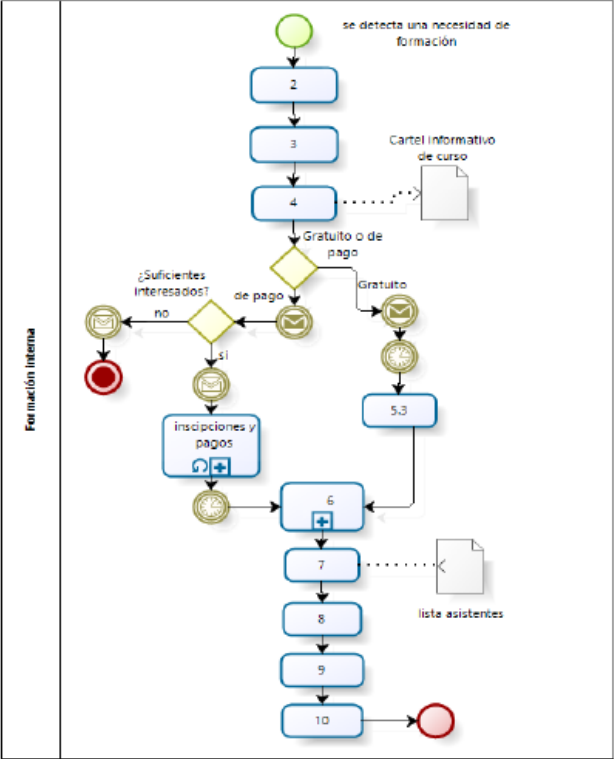
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Formación	PA08		


**MISIÓN DEL PROCESO:** Conseguir expandir el conocimiento que tienen los profesionales de la asociación a otras entidades que trabajen con personas con TEA. Tener a los profesionales de la asociación en continuo aprendizaje con el fin de poder mejorar la calidad de su trabajo cada día.

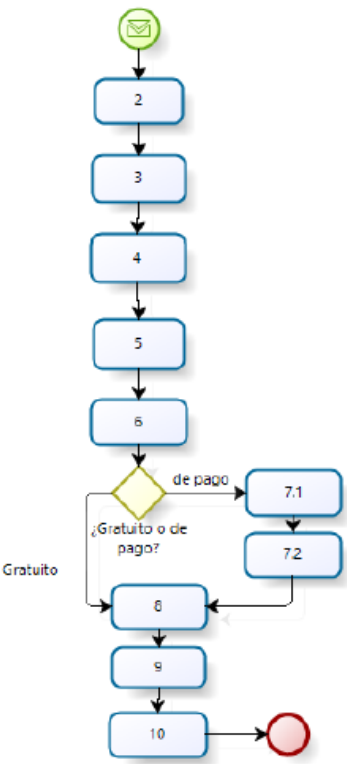
**ALCANCE DEL PROCESO:** Todos los trabajadores de la asociación.


<b>RIESGO ASOCIADO</b>		<b>CON QUIÉN (RECURSOS HUMANOS)</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Riesgo asociado</b>	<b>Actuación que evita el riesgo</b>			
No impartir formación útil a los trabajadores	Se realizan cursos de formación cuando se detecta una necesidad de formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores especialistas</li> <li>- Trabajadores sociales</li> </ul>	Entidades externas	Recibir una formación especializada para sus necesidades
Dar un curso a una entidad externa que no se adapte a sus necesidades	En la primera reunión con la entidad solicitante se aclara el contenido, público objetivos y puntos que pueda haber de conflicto.		Trabajadores	Recibir una formación adecuada para el desarrollo de su trabajo.
			Trabajadores	Recibir una formación práctica y útil que les ayude a mejorar en su profesión.
				
		<b>CON QUIÉN (proveedores)</b>		
<b>INDICADORES E (Eficacia) e (Eficiencia)</b>		<b>CON QUÉ (RECURSOS MATERIALES)</b>	<b>Procedimientos asociados</b>	
Nombre	Método de calculo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de inscripciones y pagos.</li> <li>- gestión de actos y eventos.</li> </ul>	
Número de cursos al año con respecto al año anterior	N.º cursos año X/ nº de cursos año X-1			

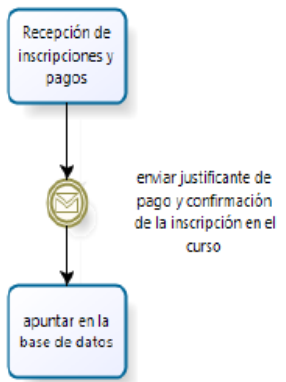
	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b> Formación	<b>CÓDIGO</b> PA08		


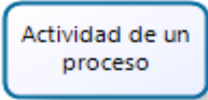

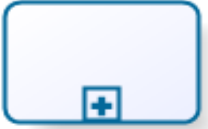









FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p><b>FORMACIÓN INTERNA (Formación a nuestros trabajadores):</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se detecta una necesidad de formación.</li> <li>2. Definición exacta de la necesidad de formación y del público objetivo.</li> <li>3. Búsqueda del ponente.</li> <li>4. Se difunde al público objetivo por correo y en redes sociales el título de la formación, fecha, hora, lugar, duración, objetivos de formación del curso, público al que se le recomienda asistir y como apuntarse para asistir.</li> <li>5. ¿Curso gratuito o de pago?</li> </ol> <p><b>De pago:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Recepción preinscripciones al curso.</li> <li>5.2. Finalización del plazo de preinscripciones.</li> <li>5.3. ¿Hay suficientes interesados? En caso de que NO, se finaliza el proceso y se informa de la cancelación del curso. En caso de que SI, se continua con el proceso en el punto 5.4.</li> <li>5.4. Se envía email de confirmación de curso a los preinscritos con la forma de pago o para que den los datos bancarios.</li> <li>5.5. Recepción de pagos y envío de justificantes (subproceso).</li> </ol> <p><b>Gratuito:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Recepción de las inscripciones.</li> <li>5.2. Espera a la finalización del plazo</li> <li>5.3. Creación lista de asistentes.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Preparación salón de actos y del material. (se realiza el proceso de "gestión de actos y eventos").</li> <li>7. Realización de la jornada.</li> <li>8. Difusión en redes sociales del curso (asistencia, resumen/conclusiones...)</li> <li>9. Realización del pago al ponente</li> <li>10. Envío de certificados</li> </ol>	<p>Cartel informativo del curso. (4)</p> <p>Registro de asistentes. (7) Base de datos (9)</p>

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ana Cristina Lozano Carrillo	<b>FECHA:</b> 30/05/2017
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Formación	PA08		

FLUJO DEL PROCESO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<p><u>Formación de nuestros trabajadores al exterior:</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; margin-right: 10px;">Formación externa</div>  </div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibe una petición de formación por parte de una entidad externa.</li> <li>2. Reunión con el solicitante, en esta reunión se tiene que aclarar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido de la formación y puntos de conflicto si los hay.</li> <li>- Público objetivo.</li> <li>- Fecha, hora y duración.</li> <li>- Importe del servicio y forma de pago.</li> </ul> </li> <li>3. Comunicación de la formación al personal necesario para comprobar disponibilidad de horarios.</li> <li>4. Reunión personal o telefónica para concretar las fechas.</li> <li>5. Ponentes realizan un ajuste del contenido para aproximarse a las necesidades particulares que requiera el solicitante.</li> <li>6. Realización del curso.</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿El curso es gratuito? En caso de que SI → se continúa en el punto 8. En caso de que NO → 7.1. cobro del pago de la entidad según se estableciera. 7.2. Registro en la base de datos del cobro.</li> </ol>	Base de datos (7.2)
	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Registro del curso</li> <li>9. Difusión del resumen e imágenes del curso en redes sociales.</li> <li>10. Se recoge el registro del curso en la memoria anual.</li> </ol>	Registro del curso (8)

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>RESPONSABLE:</b>	<b>FECHA:</b>
	<b>TÍTULO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	Formación	PA08	Ana Cristina Lozano Carrillo	30/05/2017

Procedimiento Recepción de pagos e inscripciones.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/APOYO
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; margin-right: 10px;">pagos e inscripciones</div> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Recepción de inscripciones y pagos] --&gt; B[enviar justificante de pago y confirmación de la inscripción en el curso]     B --&gt; C[apuntar en la base de datos]           </pre> </div> </div> </div>	<p>El siguiente subproceso es un procedimiento que se realiza en bucle, es decir, se realiza de manera repetitiva hasta que finaliza el plazo de inscripciones o no se reciben más pagos.</p>	<p>Justificante de pago</p>

<b>Proceso 1</b>		Inicio del proceso		Actividad de un proceso
		Inicio de proceso por la llegada de un mensaje		subproceso (conjunto de actividades que forman una actividad principal)
		Inicio de proceso por alguna fecha o momento en el tiempo		
		Lanzamiento de un mensaje		compuerta exclusiva: Sólo se puede tomar uno de los caminos dependiendo de la condición
		Se recibe un mensaje		Compuerta paralela: se tienen que tomar los dos caminos obligatoriamente para poder continuar
		temporizador: Se espera un tiempo determinado o hasta una fecha determinada		Compuerta inclusiva: se puede tomar un camino o los dos caminos según interese
		fin forzado		fin de proceso

## 8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Tras la finalización del proyecto en la asociación desarrollo autismo Albacete estas son las conclusiones y resultados del sistema de gestión de calidad:

- La asociación ha conseguido dar el primer paso hacia la consecución de su objetivo, conseguir el sello EFQM de excelencia en gestión de la calidad.
- Orientar la asociación hacia una organización por procesos, este tipo de organización se concibe como un sistema que interrelaciona los procesos que la forman. Para realizar esto, se ha realizado un estudio para delimitar los procesos que finalmente han quedado recogidos en el mapa de procesos, divididos en tres categorías: procesos estratégicos, procesos de apoyo y procesos clave.
- Se han delimitado las responsabilidades e identificado a los responsables de cada proceso.
- Con la creación de la documentación básica que soporta el sistema de gestión se ha dado un nuevo enfoque a la asociación de cómo trabajar orientados a la calidad del trabajo y la optimización del tiempo. Con este enfoque nuevo y externo los trabajadores responsables de los procesos han podido identificar las oportunidades de mejora, como las duplicidades en su trabajo y pensar nuevas formas de realizar su trabajo de manera más eficiente.
- Al realizar el flujo de proceso de todos los procesos, los responsables del proceso han podido esquematizar el trabajo que llevaban realizando años atrás, consiguiendo visualizar que actividades estaban realizando, cuales faltaban por realizar, que actividades estaban duplicadas, que actividades se estaban realizando de forma correcta y cuáles no. Este proceso de analizar lo que se está haciendo y cómo se está haciendo es muy fructífero porque se han encontrado buenas ideas a lo largo del proyecto para mejorar la calidad del trabajo.
- En cada proceso se han encontrado riesgos que pueden llevar a una mala calidad de proceso y a los cuales se les ha puesto un método de prevención.
- Se ha conseguido cambiar el enfoque de los trabajadores hacia la mejora continua de la gestión de su trabajo. Esto es de vital importancia ya que se han logrado asentar las bases del sistema de gestión de calidad, y si se quiere lograr alcanzar la excelencia es imprescindible que la asociación tenga asentada esta cultura de mejora continua en su trabajo para esforzarse en encontrar nuevas maneras de trabajar mejor, con mayor calidad y enfocados hacia la satisfacción del cliente.
- El resultado más visual del proyecto son los procesos anexados al trabajo. Que en definitiva es en torno a lo que gira el proyecto.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- AEC. (2017). *Asociación española para la calidad*. Obtenido de Asociación española para la calidad: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad-total>
- Astros, I. J. (2009). *monografias*. Obtenido de monografias: <http://www.monografias.com/trabajos99/evolucion-calidad/evolucion-calidad.shtml>
- Blogdecalidadiso. (2014). *BLOGDECALIDADISO*. Obtenido de BLOGDECALIDADISO: <http://blogdecalidadiso.es/HISTORIA-DE-LA-ISO/>
- Cuesta, Á. P. (04 de 05 de 2017). Historia y ubicación de la asociación. (J. S. Polo, Entrevistador)
- Desarrollo autismo Albacete. (2003). *Asociación desarrollo autismo Albacete*. Obtenido de Asociación desarrollo autismo Albacete: <http://www.autismoalbacete.org/>
- GUAPA, i. L. (1993 ). *LO MAS*. VALENCIA : GUAPA .
- ISOTOOLS. (2006). *ISOTOOLS*. Obtenido de ISOTOOLS: <HTTPS://WWW.ISOTOOLS.ORG/2016/01/30/HISTORIA-Y-EVOLUCION-DEL-CONCEPTO-DE-GESTION-DE-CALIDAD/>
- Romero, A. L. (2007). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de GESTIOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/EVOLUCION-DE-LA-CALIDAD-ISO-9000-Y-OTROS-CONCEPTOS-DE-CALIDAD/>
- Torres, O. (2016). *slideshare*. Obtenido de slideshare: <https://www.slideshare.net/OSCAR TORRES169/historia-de-la-evolucion-de-la-gestion-de-calidad-66574460>