

**MANUAL
DE
CALIDAD
NUEVO
CAMINAR**

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

Fecha creación	15 ENERO 2016
Elaborado por:	Responsable de Calidad
Revisado y aprobado por:	Coordinación y Junta Directiva
	Firmado por:

Control de Revisiones		
Nº de revisión	Fecha	Motivos

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

Índice

1. Historia de la organización	4
2. Misión, Visión y Valores	4
2.1 Misión	4
2.2 Visión	4
2.3 Valores	5
3. Alcance del Sistema de Gestión.....	5
4. Estructura Organizativa	7
5. Partes Interesadas	7
6. Mapa de Procesos	11
7. Política de la Organización.....	11
A. Política de Calidad	12
B. Objetos de Calidad	13
8. Indicadores de la Calidad	14
9. Procedimientos	14
A. Control de documentos	
B. Control de registro	
C. Normativa	
10. Compromiso por parte de la Dirección	17
11. Evaluación y mejora continua	18

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

1. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

Como muchas veces sucede, las mejores cosas surgen de situaciones inesperadas y ocasionales. Este es el caso de la asociación de alcohólicos rehabilitados y otras adicciones.

Nuestra asociación comienza a gestarse en 1989, cuando una persona con problemas de alcohol, tras pasar por un proceso de rehabilitación ve clara la necesidad de seguir ayudando a personas que estaban en su misma situación. Poco a poco se va creando una red de apoyos que acaban en la formación de la asociación.

En el mes de enero de 1995, comienzan a redactarse unos estatutos para crear la nueva Asociación que va a nacer con el nombre de Asociación de Alcohólicos Rehabilitados NUEVO CAMINAR, estos estatutos se terminan de presentar en febrero de 1995 y son aprobados en marzo del mismo año.

Con el paso del tiempo y ya con asociación consolidada, el Ayuntamiento de Écija hizo posible que durante años la sede estuviera en calle Navajas 12, y desde 2022 en calle Empedrada 8, de Écija.

Nuevo Caminar elabora el protocolo de su propio Plan de Calidad, decisión aprobada por la Asamblea General de Socios el 15 de enero de 2016.

2. MISION, VISION Y VALORES.

A. Misión

Promover la salud y la calidad de vida de las personas abordando la problemática de las adicciones y otras situaciones de riesgo de exclusión social. Así cómo también hacer el análisis de la situación de partida de los servicios que presta la entidad, para llevar a cabo un mejor control de los procesos; se trata de mejorar nuestra eficacia y eficiencia pudiendo así ofrecer más y mejores servicios en la medida de nuestra misión.

B. Visión

Ser una entidad clave para los colectivos en situación de vulnerabilidad, a través de la detección e intervención de necesidades sociales no cubiertas.

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

C. Valores.

- Innovación: Fomento de nuevas respuestas y procesos de trabajo en consonancia con los retos que requiere el abordaje de las adicciones.
- Calidad: Acciones y respuestas sujetas a un proceso de planificación, organización, evaluación y mejora continua de las mismas.
- Respeto: Aceptar la diversidad cultural y social de cada persona.
- Eficiencia: Conseguir resultados con los mínimos recursos posibles, economizar, uso racional de los medios para conseguir objetivos.
- Participación: Integrar las ideas y actividades de los usuarios y los voluntarios en cada uno de los programas o servicios.
- Colaboración: Actitud permanente de servicio hacia el trabajo y las personas que lo necesiten fomentando la cooperación y coordinación en el equipo de trabajo.
- Constancia: Firmeza y perseverancia en los propósitos y acciones que se llevan a cabo.
- Empatía: Capacidad de ponerse en el lugar de las personas con problemas y actuar de manera comprometida en beneficio de esas personas.
- Responsabilidad Social: Compromiso con la sociedad civil y la administración pública en el desarrollo e implantación de las estrategias de inserción social y lucha contra la exclusión social.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

El alcance del sistema de gestión de la calidad cubre todos los servicios y recursos de la Asociación Nuevo Caminar.

A continuación, se detallan los servicios y recursos que se incluyen dentro del sistema de gestión de la calidad, que son expuestos de acuerdo a las áreas en las que se encuentra distribuida la entidad.

Así, dentro del **Área de Prevención** los proyectos que están incluidos son:

- Participa y previene: Proyecto de prevención comunitaria que realiza actividades de difusión, prevención y sensibilización con campañas en días clave a lo largo del año (programas de radio y televisión, redes sociales, mesas informativas y publicación de revistas).

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

Además, lleva a cabo intervenciones preventivas en colectivos concretos (mujeres, menores, padres y profesorado, jóvenes y grupos de riesgo a través de charlas, talleres, yincanas, concursos...)

- Colaborar: Proyecto basado en la coordinación de la intervención de la Asociación con otras entidades de carácter social, centros de salud, centros de drogas, hospitales y servicios sociales, centros educativos y Casa de la Juventud.

Dentro del **Área de Atención** los proyectos que se incluyen dentro del sistema de gestión de la calidad son:

- Ayuda: atención social a toda persona que busque información o necesite valorar la situación por lo que está pasando.
- Atención Psicosocial: proyecto de atención social y psicológica a población en riesgo de exclusión, así como familiares y allegados de personas con adicciones.
- Ayuda a Familias: proyecto esencial en la recuperación del adicto y del equilibrio del hogar.

En el marco del **Área de Reinserción**, los proyectos integrados en el sistema de gestión de la calidad son:

- Asistencia a Jornadas y Congresos para adictos y familiares.
- Encuentros de Familiares: Encuentros de familiares de adictos como señal de reconocimiento y apoyo a las familias.
- Fomentar la incorporación social: Proyecto basado en realizar talleres ocupacionales con los que ocupar el tiempo libre y entablar relaciones sanas.
- Actividades de ocio: realización de jornadas de ocio con excursiones culturales y salidas al aire libre.

Por su parte, el **Área de Voluntariado** la integra el Proyecto Fórmate dirigido a la promoción y formación del voluntariado que colabora en Nuevo Caminar para que actúen de mediadores de conductas adictivas en su entorno. Este proyecto también queda incluido dentro del sistema de gestión de la calidad.

	Código: NC	
	Fecha: 30/12/2024	
	Revisión: 08	
Manual de Calidad		

Por último, toda el **Área de Gestión** de Nuevo Caminar, por supuesto queda incluido dentro del sistema de gestión de la calidad, en el que se aborda lo relativo a la administración, la comunicación y la búsqueda de recursos económicos que den viabilidad a la Entidad.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El órgano supremo y soberano que expresa la voluntad de la Asociación es la Asamblea General de socios.

La Junta Directiva es el órgano directivo por funciones delegadas de la Asamblea General, a la que competen las funciones de representación, burocráticas y de administración de la asociación. Se procede a la elección cada 2 años. Desde el 10 de mayo de 2023 la componen las siguientes personas:

- Presidencia: Eduardo Castillo Martín
- Vicepresidencia: Gerardo Reyes Rosa
- Secretaría: Adela Martín Prada
- Tesorería: María del Carmen Martín Pradas
- Vocales: Antonio Raya Santiago
Belén Ostos Benjumea
Ignacio de Soto Galván

Existe un equipo técnico compuesto por una psicóloga que se encarga de la atención a los y las usuarias y las familias.

5. PARTES INTERESADAS

A continuación, se muestran partes interesadas y cómo se relacionan entre ellos. Estas partes interesadas están priorizadas en función del impacto en la misión y capacidad para solventar sus necesidades.

- a. Interesadas (PI)



Manual de Calidad

Código: NC
 Fecha: 30/12/2024
 Revisión: 08

PARTES INTERESADAS	¿QUÉ SE OFRECE?	¿QUÉ RECIBIMOS?	¿QUÉ CANALES Y HERRAMIENTAS USAMOS?	¿CÓMO NOS RELACIONAMOS?
USUARIOS	• Detectar necesidades • Cubrir necesidades • Intervenir • Formar • Informar • Sensibilizar • Evaluar • Devolver • Mediar • Asesorar • Derivar	• Demandas de los/as usuarios/as • Gratificación personal • Formación continua, ya que cada día nos aportan cosas nuevas. • Información • Detectar nuevas necesidades de los/as usuarios/as	• Atenciones individuales y grupales • Dinámicas lúdicas, trabajamos con los grupos a través de actividades lúdicas que favorecen el aprendizaje • Cuestionarios • Fichas de registros	• Atención directa e indirecta • A través de dos vías: • Verbal/No verbal • Documental



Manual de Calidad

Código: NC

Fecha: 30/12/2024

Revisión: 08

P.I	¿QUÉ SE OFRECE?	¿QUÉ RECIBIMOS?	¿QUÉ CANALES Y HERRAMIENTAS USAMOS?	¿CÓMO NOS RELACIONAMOS?
EQ. TÉCNICO	- Nómina. (personal remunerado) - Conciliación familiar. - Formación y experiencia - Sentido de pertenencia a la Asociación y a la visión global de ella. - Flexibilidad para organizar sus tareas. - Buen ambiente de trabajo. - Desarrollo personal y laboral. - Seguridad laboral. - Medios materiales para desarrollar su trabajo.	- Implicación, experiencia y profesionalidad. - Riqueza laboral: nuevos paradigmas, ideas, opiniones y metodologías. - Su tiempo, esfuerzo y sobreesfuerzo cuando es necesario.	- Contacto diario dinámico - Reuniones globales o en equipos (según los temas a tratar) - Registro de necesidades.	- Contacto personal - Teléfono - Correo electrónico - Whatsapp

PARTES INTERESADAS	¿QUÉ SE OFRECE?	¿QUÉ RECIBIMOS?	¿QUÉ CANALES Y HERRAMIENTAS USAMOS?	¿CÓMO NOS RELACIONAMOS?
SOCIOS	- Trabajar por una causa. - Facilitar contribución con una labor social. - Servicios, atención y prevención. - Credibilidad, seriedad y compromiso.	- Aportación económica. - Respaldo, imagen, visibilidad y credibilidad. - Colaboraciones puntuales.	- Asamblea. - Junta Directiva. - Cartas. - Página web y Redes Sociales. - Prensa y radio. - Encuesta satisfacción	- Obligaciones estatutarias. - Eventos. - Recopilando información sobre su grado de satisfacción y sus necesidades.



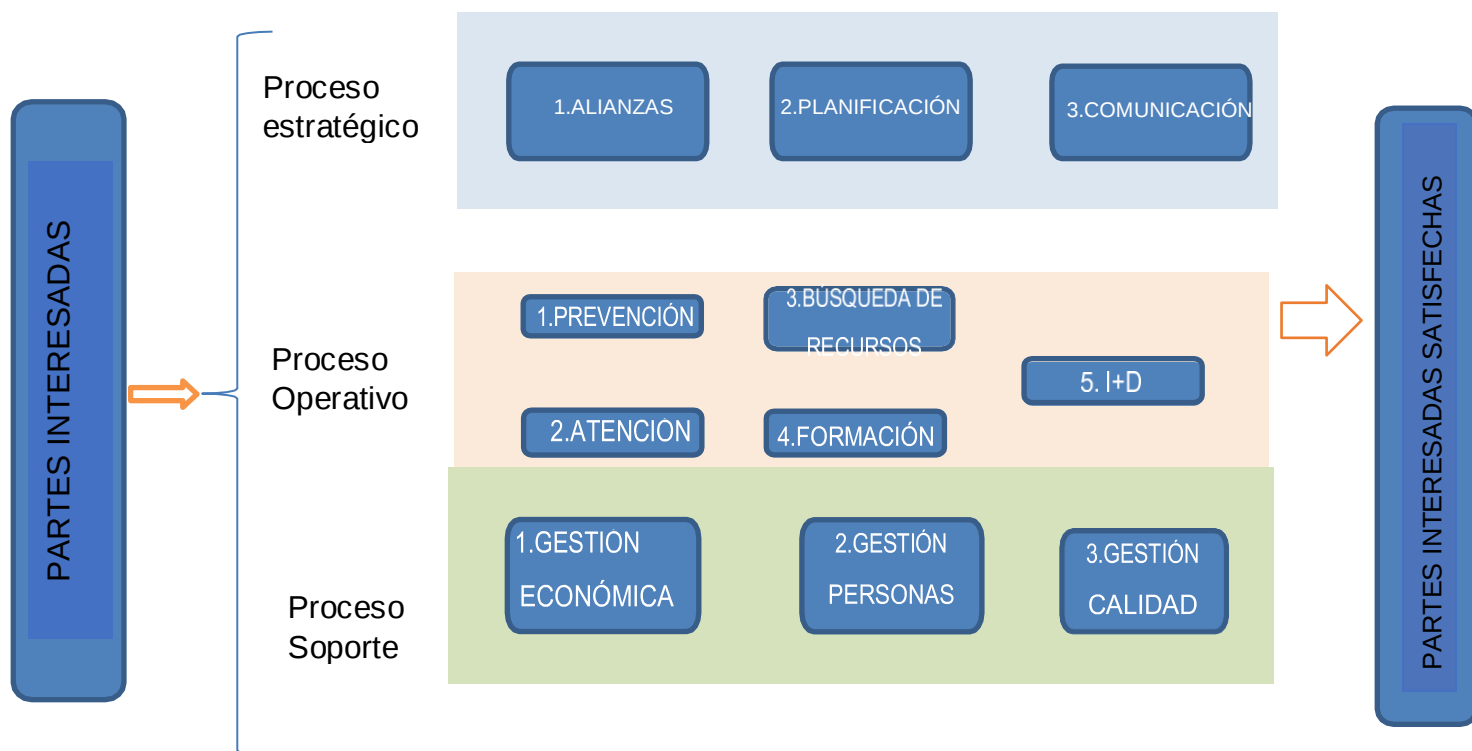
Manual de Calidad

Código: NC
 Fecha: 30/12/2024
 Revisión: 08

P.I	¿QUÉ SE OFRECE?	¿QUÉ RECIBIMOS?	¿QUÉ CANALES Y HERRAMIENTAS USAMOS?	¿CÓMO NOS RELACIONAMOS?
ALIANZAS	- Desarrollo de proyectos de interés social. - Experiencia, compromiso, transparencia y responsabilidad social. - Contribuir a la realización de una labor social - Promoción y visibilidad.	Colaboración en proyectos de interés social.	- Contactos con las alianzas. - Teléfono - E-mail - Personal - Búsqueda de espacios donde coincidir con posibles alianzas en potencia.	Atención directa y personalizada

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

6. MAPA DE PROCESOS.



- Procesos Estratégicos: son los procesos que guían a los operativos mediante pautas de gestión o estrategias de apoyo que ayudan al desarrollo. Éstos están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.
- Procesos Operativos: son los que están directamente relacionados con el usuario, transformando su realidad.
- Procesos de Soporte: dan apoyo y son indispensables para que los procesos operativos se lleven a cabo.

7. POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

Nuevo Caminar es una Asociación que tiene como visión llegar a ser una entidad esencial para los grupos en situación de vulnerabilidad, a través de la detección e intervención de necesidades sociales no cubiertas.

Por este motivo, Nuevo Caminar tiene claro declinarse totalmente por el trabajo que esté bajo un modelo de calidad que asegure el éxito de las intervenciones, la transparencia y rendición de los resultados en todo lo que se haga.

	Manual de Calidad	
	Código: NC	Fecha: 30/12/2024
	Revisión: 08	

Por ello el equipo de esta organización tiene como propósito tener un sistema de gestión útil que ofrezca valor a sus profesionales y a sus destinatarios de los servicios que ofrecen.

Con esta política de calidad, el equipo directivo se compromete a:

- Trabajar desde un modelo de organización democrático, que promueva el enfoque comunitario y el voluntariado.
- Velar por el cumplimiento de la misión de la Asociación, preservando sus principios.
- Facilitar herramientas, vías de comunicación necesarias que muestren una imagen real de la organización y visibilice su labor y causa.
- Disponer de un sistema documental que permita evidenciar y rastrear de forma objetiva la calidad de los servicios de la Asociación.
- Garantizar e invertir en la capacitación y desarrollo de los/las profesionales y personas voluntarias para asegurar la calidad de los servicios, así como la atención excelente en el trato con las personas destinatarias.
- Fomentar la mejora continua en todos los niveles de la organización a través del ciclo PDCA.

A. POLÍTICAS DE CALIDAD.

1. Centrados en la organización.

La transparencia: la responsabilidad de mantener la credibilidad ante todas las partes interesadas obliga a ésta a ofrecer una total transparencia en su gestión.

La participación: la calidad se construye entre todos, no hay compromiso sin participación; y sin este no puede haber calidad.

La mejora continua: es un valor intrínseco de toda la Asociación. La idea de que hay que mejorar siempre, ayudará a afrontar los continuos retos del entorno y de la misión de la organización.

2. Orientados hacia las personas.

Las funciones de esta Asociación se realizan con calidad ya que, al dedicarse a los servicios sociales, impulsa la solidaridad interna y a la solidaridad con otras organizaciones y colectivos, así como tiene el compromiso de la defensa de los

	Código: NC	
	Fecha: 30/12/2024	
	Revisión: 08	
Manual de Calidad		

derechos humanos fundamentales de los usuarios finales que le dan su razón de ser.

La profesionalidad es otra función realizada con calidad ya que es entendida como la entrega gratuita y voluntaria del esfuerzo personal, tanto de voluntarios como de profesionales, para desarrollar la misión de la organización y satisfacer las necesidades de los usuarios finales.

3. Orientados hacia la Sociedad.

Nuevo Caminar tiene como política de calidad en base a la Sociedad la implicación Social, colaboración y el compromiso democrático. Esta Asociación se esfuerza en buscar soluciones a los nuevos problemas que la sociedad genera.

B. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos que dispone Nuevo Caminar con este plan es hacer el análisis de la situación de partida de los servicios que presta la Entidad, para llevar a cabo un mejor control de los procesos. Se trata en definitiva de mejorar nuestra eficacia y eficiencia pudiendo así ofrecer más y mejores servicios en la medida de la misión de la Asociación.

Todo ello basado en los valores de la Entidad.

C. Política de Comunicación

Debemos tener presente todos los medios en que nos basamos a la hora de comunicarnos; desde los e-mails que mandamos a nuestros/as socios/as, usuarios/as, y demás colaboradores, hasta los mensajes que publicamos en las redes sociales, web o cualquier otro medio.

Esta política determina cómo debemos maniobrar la comunicación interna y externa de nuestra calidad. La ejecución de ella es responsabilidad de todas las personas que colaboran en la Entidad.

La comunicación se llevará a cabo a través de correos electrónicos, así como de medios sociales. Por medios sociales se entienden todas las publicaciones y comentarios online en webs, portales, blogs, páginas y grupos en redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram.

	Código: NC	
	Fecha: 30/12/2024	
	Revisión: 08	
Manual de Calidad		

8. INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad relacionados en base a los objetivos de calidad son:

- Nº de usuarios que acuden a la Asociación para demandar ayuda.
- Nº de asistencias de usuarios a los grupos de autoayuda y ayuda mutua.
- Grado de valoración participación de usuarios en los grupos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados.

Estos indicadores son coordinados por una persona miembro de la Junta Directiva, la cuál es la responsable de la Implantación del Plan. Y son calculados mediante cuestionarios (en base nivel de satisfacción), parte de asistencias, fichas de solicitud de información, etc.

En esta Entidad se trabaja a nivel interno en el Plan de Calidad con reuniones mensuales.

Los indicadores anteriormente nombrados son básicos para seguir creciendo paso a paso a corto y a largo plazo. Además, que muestran dos características básicas de esta Entidad: la eficacia y la satisfacción del usuario.

9. PROCEDIMIENTOS

A. CONTROL DE DOCUMENTOS

La Asociación de alcohólicos rehabilitados y otras adicciones NUEVO CAMINAR, tiene un protocolo de su propio Plan de calidad, aprobado para la Asamblea General de socios el 15 de enero de 2016.

Se crea una Comisión del Plan de Calidad, formada por una representación de la Junta Directiva, de voluntariados colaboradores y de profesionales. Dicha Comisión es la que elabora un cuestionario de satisfacción de los servicios, trasladado a todos los usuarios de la Asociación.

A partir de este cuestionario se crea una ficha de programación para cada actividad o proceso y otra ficha resumen para la finalización de estas actividades. Además se mejora la sistematización en la recogida de datos de los demandantes de información con una ficha de solicitud de información.

En la primera atención a la persona que acude a la Asociación hay una persona encargada de coordinarlas, con documentos sistematizados para la recogida de

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

datos del nuevo usuario y con documentos de información sobre las normas de funcionamiento y normas internas; a dicha persona responsable de este departamento se le ha añadido un cuestionario de valoración de la acogida que transcurrido un mes se les traslada a las personas atendidas.

Otro documento en el que hay un control es en el cuestionario de valoración del monitor de grupo, es la persona que se encarga de llevar un registro de asistencia de usuarios (Nº de usuarios, sexo, edad). A consecuencia de implementar el cuestionario de valoración se registra el dato de grado de participación en los grupos.

En la Comisión se establece la forma en que las personas implicadas en la implantación del plan se van a encargar de entregar y recoger los documentos solicitados y de hacer la valoración inicial de los mismos.

Otra iniciativa que se realiza para mejorar la calidad de los servicios es la formación a distintos miembros que componen la Entidad (directivos y técnicos) así como se hace todo lo posible por obtener subvenciones relacionadas con la formación del voluntariado.

B. CONTROL DE REGISTRO

Toda la documentación anteriormente nombrada (cuestionarios y fichas de recogida de datos) se puede mostrar con material gráfico del material repartido, artículos publicados, participaciones en programas de radio o televisión, etc. También se pueden mostrar los certificados de la formación realizada por el capital humano de la entidad.

En 2016:

- **"Gestión y calidad en las asociaciones"**, organizado por la **Plataforma Andaluza de Voluntariado**, curso al que asistió una de las profesionales de la entidad, María Cinta Espuny Rodríguez.
- Y los realizados por 3 miembros de la Junta Directiva en el **Centro de Recursos de Voluntariado de la Fundación Internacional Aproni**.

En 2017:

- **"Aprende a gestionar el voluntariado de tu entidad"** organizado por la **federación andaluza Enlace**, al que asistieron 2 miembros de la Junta Directiva.

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

- **"Gestión de la calidad en asociaciones de atención a la drogodependencia"** organizada por la **Federación Andaluza FAAR**. Se impartió en dos sesiones los días 1 de abril y 24 de junio a las que asistieron 3 miembros.
- **XIX Congreso Estatal de Voluntariado "SumandoVOLUNTAD.es"** celebrado en Sevilla los días 22 y 23 de noviembre, al que asistieron 2 miembros de la Junta Directiva.

En 2018:

- **"Igualdad de Género"** impartido por Aula 10 Centro de Formación. Curso de 40 horas realizado por una de las profesionales de la entidad, María Cinta Espuny Rodríguez.

En 2020:

- **"Prevención de riesgos laborales"** impartido por Seis Servicio de Prevención S.L. el 30 de marzo.
- **"Adicciones comportamentales y tic: ¿una combinación de riesgo?"** impartido por el Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental el 3 de diciembre.
Ambos cursos realizados por M^a Cinta Espuny Rodríguez.

En 2021:

- Asistencia de 3 personas de la Entidad al **15º Congreso Andaluz del Voluntariado** organizado por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, el 10 de diciembre de 2021

En 2022:

- **"III Jornadas para profesionales: mujer, salud y violencia de género"**, organizadas por el Ayuntamiento de Écija, el 27 de mayo de 2022, realizado por una de las profesionales de la entidad, María Cinta Espuny Rodríguez.

En 2023:

- **"Curso de formación de monitores en Autoayuda y prevención de recaídas"** organizada por la **Federación Andaluza FAAR**. Se impartió en sesiones de mañana y tarde el día 10 de junio de 2023. Asistieron 4 miembros de la Entidad.

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

- **“Curso de formación en transformación digital de ONGs”** de 20 horas, realizado por la psicóloga Cinta Espuny Rodríguez durante los meses de febrero y marzo de 2023.
- **Curso de prevención de Riesgos Laborales** de 1 hora, organizado por Seis Prevención S.L., realizado por la psicóloga Cinta Espuny Rodríguez el 14 de septiembre de 2023.
- **Curso “PASA LA VIDA. Prevención selectiva de los consumos de cannabis”** de 30 horas, realizado por la psicóloga Cinta Espuny Rodríguez durante los meses de octubre y noviembre de 2023.

En 2024:

- **“¿Cómo conseguir certificar la calidad en una organización social?”** de 6 horas, organizado por Grupo Develop y realizado por la psicóloga Cinta Espuny Rodríguez los días 22 y 29 de octubre de 2024.
- **Taller sobre “autoevaluación según el modelo de estrellas”** de 2 horas, organizado por organizado por Grupo Develop y realizado por la psicóloga Cinta Espuny Rodríguez el 14 de noviembre de 2024.
- **Jornadas “Las adicciones desde la perspectiva de la salud pública”**, de 5,5 horas, organizadas por la Escuela Andaluza de Salud Pública y realizado por la psicóloga Cinta Espuny Rodríguez el 19 de noviembre de 2024.
- **Taller sobre “Pautas para cumplimentar el Plan de Mejora”** de 2 horas, organizado por organizado por Grupo Develop y realizado por la psicóloga Cinta Espuny Rodríguez el 10 de diciembre de 2024.

C. NORMATIVA DE APLICACIÓN

Norma ISO 9001 VERSION 2015; basada en la satisfacción del usuario de haber satisfecho sus necesidades. Esta satisfacción es un deber.

	Código: NC	
	Fecha: 30/12/2024	
	Revisión: 08	
Manual de Calidad		

10. COMPROMISOS POR PARTE DE LA DIRECCION

La Junta Directiva velará por el cumplimiento de la misión y la visión de Nuevo Caminar, supervisando los sistemas de gestión y atención de manera que estén orientados a mejorar la calidad de los usuarios destinatarios de las acciones de esta Entidad. Dicha función de la Junta Directiva la realiza con reuniones mensuales.

Los recursos con los que contará el equipo directivo serán verificados y asegurarán que se han dedicado los recursos humanos, económicos y/o materiales necesarios para la implementación de las políticas de la calidad. Además, promoverán, procurarán y facilitarán la participación y consulta del personal voluntariado y remunerado, así como de los/as usuarios tanto en el diseño como en la realización de las actividades que se desarrollen a fin de consolidar el compromiso para la implantación de las políticas recogidas en el sistema de gestión de la calidad.

La Junta Directiva, con una periodicidad mensual, revisará el sistema de gestión de la Entidad teniéndose en cuenta:

- I. Resultados de las auditorías internas
- II. Las medidas de la satisfacción de los usuarios y otras partes interesadas (cuestionarios de evaluación, etc.)
- III. Análisis de cambios acaecidos en la Asociación y que puedan afectar al sistema de gestión o a los objetivos y fines de la entidad.
- IV. Grado de cumplimiento de los objetivos previs
- V. Control de seguimiento de las acciones derivadas de revisiones realizadas en años anteriores.
- VI. Otras informaciones relevantes que se consideren relevantes para la entidad.

De estas reuniones se extraerá un acta de la Junta Directiva que recogerá, al menos:

- Un análisis coherente de las actividades y resultados obtenidos con los valores y la misión de la Entidad,
- Las necesidades de cambios en el sistema de gestión de la calidad u otros campos que afecten al desarrollo de los servicios de ella,
- Planificación de las acciones que se van a realizar como resultado de la revisión, detallando responsabilidades, plazos y recursos asignados para cada acción.

Otro aspecto por destacar del equipo Directivo es el responsable que lleve a cabo las

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

actividades dispuestas con autoridad para asegurar el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, velar por la eficacia en satisfacer los requisitos referidos a las necesidades de los usuarios y otras partes interesadas, así como adecuar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad e informar a la Junta Directiva.

11. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

A través del sistema de gestión de la calidad, la Entidad mide los resultados de todos los procesos a través de las evaluaciones previstas en las fichas de procesos recogidos en el apartado de procedimientos.

Vamos haciendo una evolución y mejora continua de los procesos.

Las auditorías internas son indispensables para gestionar con calidad el sistema planteado; éstas son llevadas a cabo a través del sistema de revisión periódica que realiza la persona responsable de área.

Realizándose estas auditorías internas y desde que ha comenzado la implantación del Plan, aumenta la conciencia de todos los componentes de la Asociación, sobre la necesidad e importancia de la participación de todas las personas que componen esta Entidad en su mejora. La participación de cada miembro de la Asociación sigue en aumento considerándose activa y continua, llevando a cabo la mejora conjunta de los procesos.

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08

	Manual de Calidad	Código: NC
		Fecha: 30/12/2024
		Revisión: 08