

**TABLA DE MODIFICACIONES AL MANUAL**

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	30/03/2020	Creación del documento

ELABORADO	REVISADO/APROBADO
Cargo: Responsable de Calidad	Cargo: Dirección
Fecha: 31/03/2020	Fecha: 31/03/2020

**INDICE DEL MANUAL DE CALIDAD****1. REQUISITOS GENERALES**

- 1.1. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN**
- 1.2. NORMAS Y REGLAMENTOS APLICABLES**
- 1.3. MAPA DE PROCESOS**

**2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EXCLUSIONES****3. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD****4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

- 4.1. COPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO**
- 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.**

**5. ORGANIGRAMA, RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE**

- 5.1. ORGANIGRAMA**
- 5.2. RESPONSABILIDADES Y DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE**

**6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA**

- 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

**7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

- 7.1 REQUERIMIENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO.**
- 7.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN**
- 7.3 PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN**
- 7.4 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN FORMATIVA.**

**8. INFRAESTRUCTURAS**

- 8.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**9. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

## **1. REQUISITOS GENERALES**

### **1.1. Presentación**

La Fundación VOCES para la Conciencia y el Desarrollo (en adelante **VOCES**) se constituye el día 28 de abril de 2011, a partir de la asociación VOCES para la Conciencia y el Desarrollo, que a su vez se constituyó el día **XXXX**. La fundación es heredera de todo el trabajo que la asociación llevó a cabo desde sus comienzos.

La Fundación VOCES tiene por fines:

Llevar a cabo y apoyar acciones y programas de sensibilización y cooperación al desarrollo dirigidos a promover la lucha contra la pobreza infantil, tomando como herramienta clave la cultura.

Apoyar y desarrollar acciones y programas de acción social en Espala con el fin de mejorar las condiciones de vida de colectivos en situación de desventaja social.

### **1.2. Normas y reglamentos aplicables**

- Normas aplicadas al sistema de gestión de la calidad: UNE-EN ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos
- Normas de consulta: UNE-EN ISO 9004:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

### **1.3. Mapa de procesos:**

**VOCES** ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho sistema se mantiene y se mejora su eficacia tomando con referencia los requisitos estipulados en la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

**VOCES** identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, su aplicación dentro de la organización y la interacción entre los mismos. Dicha identificación e interacción de los procesos, se establece en el **Mapa de Procesos** adjunto.

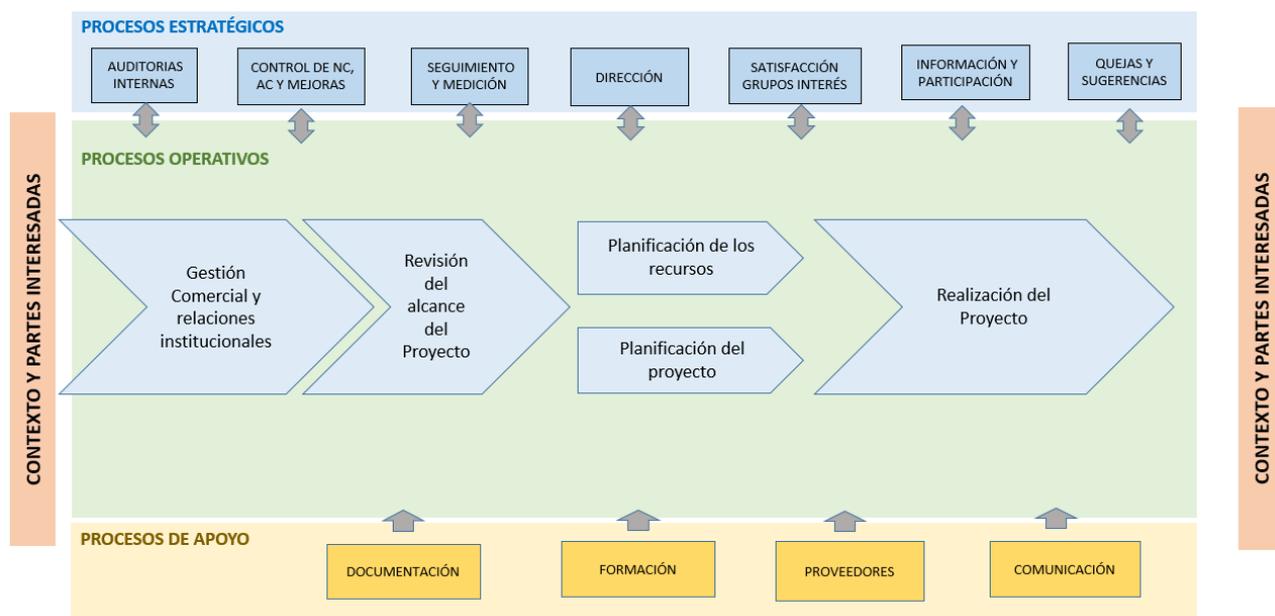
Una vez identificada y determinada la interacción entre los procesos, se procede al desarrollo de los mismos.

**VOCES:**

- Determina criterios y métodos para asegurarse de la eficacia de la operación y del control de los procesos.
- Se asegura de la disponibilidad de recursos e información en la organización para el seguimiento de los procesos.
- Establece un seguimiento, medición y análisis de los procesos.

- Implementa acciones para el logro de los planificados y la mejora continua de los procesos.

**VOCES** también controla e identifica dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos subcontratados que afectan a la conformidad de la prestación del servicio con los requisitos.



## 2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EXCLUSIONES

El objeto de este Manual de Calidad (MC), es describir el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en **VOCES**.

El Sistema de Gestión de la Calidad establecido en **VOCES** alcanza a todos los programas, proyectos e iniciativas llevadas a cabo por la fundación, tanto en su ámbito interno como externo.

Con este Manual de Calidad, **VOCES** demuestra su capacidad para llevar a cabo sus programas con la máxima eficiencia y rigor posible, aumentando su impacto en favor de las personas y comunidades con las que lleva a cabo su trabajo, el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo procesos de mejora continua y la prevención de No Conformidades.

**VOCES** quiere expresar de forma dinámica y adaptándose en el tiempo a los cambios de la realidad económica y social a las nuevas realidades, su voluntad de mejora de la ejecución de sus programas y proyectos, así como la mejora continua de sus procesos y la optimización de las instrucciones, procedimientos y procesos que permiten tal evolución. Así mismo, con éste y otros

documentos más detallados y particulares, se contribuye a la detección y consiguiente acción correctiva de las disfunciones que se produzcan en el seno de la organización.

A las disposiciones establecidas en este Manual de Calidad, tienen acceso todas aquellas personas de la organización, desde cuyo puesto de trabajo, estén afectadas por una o más disposiciones.

Todo el personal de la organización es informado de la existencia del Manual de Calidad y de su papel particular en las tareas que con él se relacionan.

Las directrices y procedimientos, así como las distintas responsabilidades y funciones detalladas en el mismo, se aplican a todos los procesos y servicios de **la fundación VOCES**.

El Manual de Calidad, está orientado a la descripción de la organización de **VOCES** tomando como referencia los requisitos de la norma **UNE-EN ISO 9001**. Conviene señalar que no se ha considerado las siguientes cuestiones:

DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
<b>Diseño y desarrollo</b>	Debido a que <b>VOCES</b> no realiza diseño alguno puesto que la realización de sus iniciativas se define en sus procedimientos y protocolos.
<b>Control de dispositivos de seguimiento y medición.</b>	Debido a que <b>VOCES</b> no dispone de dispositivos de seguimiento y medición que deban de ser verificados, calibrados y controlados.

### 3. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**VOCES** establece los procedimientos requeridos por la norma de aplicación y los que la organización ha creído conveniente e identifica en una tabla dichos procedimientos y los puntos de la norma a los que hace referencia.

Título del procedimiento
Control de los Documentos
Control de los Registros
Gestión de proveedores
Auditorías Internas
Control de No Conformidades
Acciones Correctivas y Mejoras
Seguimiento y Medición de Procesos. Control Operacional.
Revisión del Sistema
Información y participación
Quejas y sugerencias
Ingreso, altas y bajas
Viajes internacionales a proyectos de cooperación

Título del procedimiento
Gestión de subvenciones públicas
Gestión de subvenciones privadas
Apoyo formativo a comunidades
Grupos de HHSS

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

##### 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto:

La dirección de **VOCES** revisa anualmente las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica de nuestra organización, plasmamos los resultados a través del registro pertinente.

##### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

La dirección de **VOCES** ha determinado y revisa anualmente:

- a.- Que partes interesadas son pertinentes para nuestro sistema de gestión de la calidad.
- b.- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

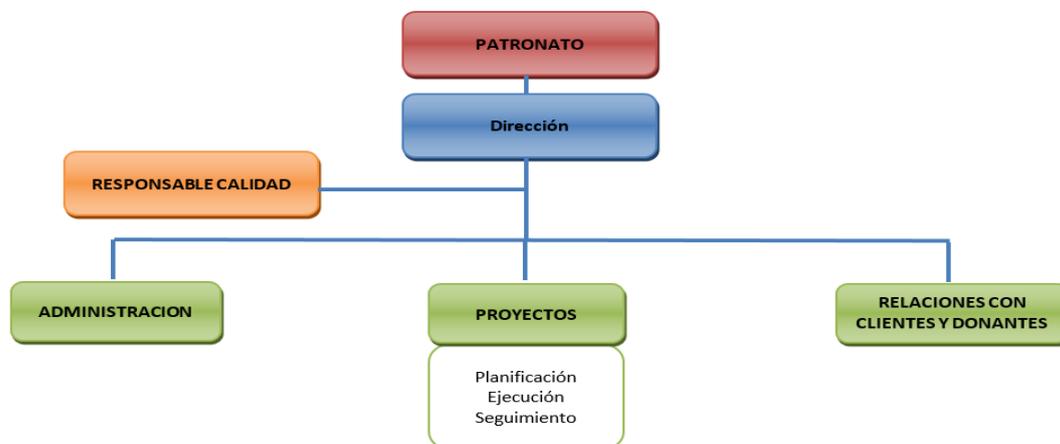
Plasmamos los resultados a través del registro pertinente.

#### 5. ORGANIGRAMA, RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE

##### 5.1. Organigrama:

Entendiendo que la gestión diaria de la organización y la consecución de los objetivos de la calidad están íntimamente ligados a los recursos humanos, el Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la definición de la responsabilidad y autoridad de todos los colaboradores de **VOCES** y su comunicación efectiva. Ello permite establecer la implicación del personal en el compromiso colectivo para el logro de los objetivos marcados.

Siguiendo el **Organigrama**, se han otorgado las responsabilidades y autoridades para cada puesto de trabajo.



**5.2. Responsabilidades y designación del representante de la dirección:**

La dirección de **VOCES** demuestra su compromiso con el desarrollo, implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua, de la siguiente forma:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- Asegurándose que se establece la política y los objetivos del SGC, y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGC.
- Asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promoviendo la mejora.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Ha nombrado a **Fernando Mataix Mira** como representante de la Dirección para que, actuando como Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, e independientemente de otras responsabilidades posea la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos, implementados y mantenidos.

- Informar a la alta Dirección sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos de la ciudadanía en todos los niveles de la organización.

La alta Dirección establece declaración documentada de una **Política de Calidad** definida en base a los requisitos (legales, de cliente) y objetivos de la calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

	<h2>POLÍTICA DE CALIDAD</h2>	<p>Código: Rev.: 00 Página 1 de 1</p>
---	------------------------------	---

**FUNDACIÓN VOCES PARA LA CONCIENCIA Y EL DESARROLLO** es una fundación que se constituyó el día 28 de abril de 2.011.

**Misión:** Lograr el desarrollo sostenible de las personas y de los pueblos, frente a la pobreza, tomando la cultura como fuente de inspiración y base para el cambio social. Para ello lleva a cabo programas de cooperación al desarrollo y de acción social, tanto en España como en otros países, especialmente en África y en América Latina.

**Visión:** conseguir una sociedad más sostenible y desarrollada alineada con el compromiso de la cultura y el arte.

#### Sus Valores

Los valores que defiende la **FUNDACIÓN VOCES** para lograr su misión son:

- Transparencia.
- Compromiso y Respeto.
- Trabajo en equipo.
- Profesionalidad y calidad.

**FUNDACIÓN VOCES** manifiesta su compromiso con la calidad a través de la presente Política de Calidad y se compromete a difundirla a todos los niveles de la entidad y a proporcionar los recursos necesarios para su cumplimiento. Para ello la Fundación ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad.

Para cumplir lo anterior la Dirección ha marcado las siguientes directrices y asume el compromiso de las mismas:

- Mejorar en la calidad de los servicios que se prestan desde **FUNDACIÓN VOCES**, ejecutando la prestación del servicio con un alto grado de calidad, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios, satisfaciendo los requerimientos de Las organizaciones o clientes que depositan su confianza en nuestra fundación.
- Concienciar a todo el personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo, así como poner a su disposición los medios y la formación necesaria a tal efecto.
- Transmitir la importancia del sistema de gestión de calidad como instrumento de mejora en la consecución de los objetivos.
- Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando que se mantiene de manera efectiva y que es controlado y revisado de forma periódica.
- Lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes, realizando un trabajo de calidad y comprometido con la sociedad.
- Búsqueda constante de nuevos recursos tanto humanos como materiales que mejoren nuestra organización.
- Tener un mejor acceso a las diferentes fuentes de financiación tanto pública como privada.
- Cumplir con los requisitos aplicables, tanto legales, como reglamentarios en materia de calidad y aquellos otros requisitos que la organización pueda suscribir de forma voluntaria.

En resumen, la Dirección de **FUNDACIÓN VOCES** busca la mejora continua a través de la fijación de objetivos de calidad y su continua revisión dentro del marco establecido por este documento.

Así es responsabilidad de la Dirección, el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación, que vincularán a todo el personal

En Madrid, a 30 de Marzo de 2020

Juan Merín Reig  
Fdo. Director

## 6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

La Organización se asegura que se cumplen los requisitos del Sistema de gestión, mediante la aplicación de los procedimientos que lo integran.

La planificación es revisada según ocurran cambios en la situación de la organización.

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades:

La alta dirección de la **VOCES** ha planificado el SGC y se consideran las cuestiones referidas al apartado de comprensión de la organización y de su contexto y los requisitos de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y se determinan los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a.- Asegurar que el SGC puede lograr los resultados previstos
- b.- Aumentar los efectos deseables
- c.- Prevenir o reducir efectos no deseados
- d.- Lograr la mejora

Se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades y la manera de integrar e implementar las acciones en nuestros procesos de SGC, además se evalúa la eficacia de estas acciones a través del registro pertinente.

## 7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

### 7.1. Requerimientos del puesto de trabajo:

El director de VOCES, junto con el Responsable de cada área, define qué requisitos a nivel de formación y experiencia son requeridos para la realización de cualquiera de las actividades que afecten a la Calidad y que se lleven a cabo en la organización. Así mismo, se definen para cada puesto de trabajo tanto las funciones del personal como las cualidades requeridas para el puesto.

Toda esta información quedará plasmada en la **Ficha de puesto** que consta de los siguientes campos:

- *Puesto de trabajo*: el que se está definiendo.
- *Área/ Departamento*: al que pertenece dicho puesto.
- *Funciones y Responsabilidades*: se desarrollarán aquellas funciones y responsabilidades que sean de aplicación en el puesto de trabajo en cuestión.
- *Requisitos exigidos*: se define el perfil de la persona necesaria para dicho puesto definiendo los campos:
  - *Formación Reglada*: se refiere a la formación académica demostrable que sea necesaria para desarrollar el trabajo (EGB, ESO, FP, Licenciatura, Ingeniería)...
  - *Formación Complementaria (no reglada)*: formación realizada a modo de cursos que complemente la académica.

- Experiencia Requerida: tiempo desarrollando labores similares en otras empresas necesario para desempeñar las funciones del puesto.
- Cualidades u otros aspectos relevantes: características de personalidad, habilidades, motivación, actitud positiva, capacidad de implicación...

Las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo son comunicadas a cada empleado de la organización, quien debe satisfacer los requisitos establecidos.

La selección de nuevos empleados será realizada por Coordinación, en función de los requerimientos del puesto de trabajo definidos.

Si la organización necesita incorporar a un empleado que no reúne estrictamente el perfil deseado, sus necesidades de formación deberán ser cubiertas en el **Plan de Formación Anual**.

Intentamos, en la medida de nuestras posibilidades, que las personas que realicen el trabajo bajo nuestro control tomen conciencia de:

- a.- La política
- b.- Los objetivos del sistema
- c.- Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño
- d.- Las implicaciones de no satisfacer los requisitos del SGC, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por nosotros.

Para todo el personal trabajador de **VOCES** se dispone de su **Ficha de personal**, en el cual se establecen los datos personales, así como el perfil profesional y los históricos de experiencia laboral y formación previa al presente procedimiento.

### **7.2. Detección de necesidades de formación:**

Las necesidades de formación del personal dentro de **VOCES** se determinan a través de los requerimientos que son solicitados por los empleados mediante la comunicación interna (correo electrónico o verbalmente). Además, en las reuniones periódicas entre Coordinación y los trabajadores también se proponen acciones formativas que podrán ser incorporadas en el plan de formación.

Cuando Coordinación, Responsable de Calidad reciban la comunicación (oral o escrita) de una necesidad de formación requerida por un empleado, pasan a estudiarla, deciden si es necesaria o no la formación y pasan a comunicárselo al empleado.

### **7.3. Planificación de la formación:**

Anualmente, en la **Revisión del Sistema por la Dirección**, a raíz de las carencias que se observan en el personal de los distintos Departamentos, ó bien por las demandas del propio personal, se determina por parte de la Dirección y Responsable de Calidad las necesidades formativas para el año siguiente del personal de **VOCES**. Estas necesidades formativas estarán relacionadas al menos tanto con las actividades en los puestos de trabajo como en materia de calidad.

La planificación de la formación quedará plasmada en el **Plan de formación y seguimiento** por parte del Responsable de Calidad, siendo aprobado por Dirección, quien además dota de los recursos necesarios para su impartición. Este plan será completado con las actividades de formación puntuales que se aprueben con posterioridad.

#### **7.4. Seguimiento y evaluación de la eficacia de la acción formativa:**

Para toda formación que se imparta por el propio personal de **FUNDACIÓN VOCES** se debe cumplimentar el formato **Listado de asistencia formación interna**, por el propio docente o por el Responsable de Calidad, detallando los datos de la acción formativa y de las personas asistentes.

Cuando el curso sea impartido por una entidad externa, **FUNDACIÓN VOCES** le solicitará a la entidad externa:

- datos de la acción formativa: descripción del programa, objetivos, lugar, fecha de realización y duración de la actividad.
- una copia de los certificados o listado de asistencia a la actividad formativa, con el fin de poder rellenar los formatos asociados a la actividad formativa tal y como se define en este procedimiento.

Las entidades externas de formación serán evaluadas mediante el procedimiento **Gestión de proveedores**, como subcontratación externa.

Toda la formación, conlleva una evaluación de la eficacia de la misma, registrada en el **Registro de formación**, en el apartado "EVALUACIÓN". Esta evaluación será realizada por Coordinación y refleja el grado de conocimientos adquirido, y si procede, aplicado. Se recomienda que esta evaluación sea realizada no antes de 2 meses de haber transcurrido la acción formativa.

Tras la evaluación de la acción formativa, de todas las personas asistentes, Coordinación supervisará y registrará, mediante su firma, el cierre de la acción.

## **8. INFRAESTRUCTURAS**

### **8.1. Mantenimiento preventivo y correctivo:**

La infraestructura disponible en **FUNDACIÓN VOCES** resumida en este punto del manual, es la adecuada para el nivel de realización de actividades habituales en lo que se refiere a:

- Oficinas.
- Equipos, instalaciones y mobiliario para la realización de los procesos y su control.
- Servicios de apoyo (comunicación).

Para los casos de los equipos informáticos, el mantenimiento preventivo que se realiza es el siguiente: Copias de seguridad y actualizaciones de anti-virus. Las copias de seguridad se llevan a cabo según se define a continuación: se realizan copias de seguridad semanales en discos duros externos que se extraen fuera de las instalaciones. El mantenimiento de los equipos informáticos está subcontratado.

En el transcurso de las operaciones de gestión de nuestros procesos pueden detectarse incidencias por lo que se seguirán las pautas establecidas en el procedimiento **Incidencias y No Conformidades**.

## 9. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Anualmente, la responsable de Administración hará una evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de las personas usuarias de los programas que **VOCES** lleva a cabo, desarrollando aquellas áreas de las que se quiera obtener mayor volumen de información.

Una vez elaborada la encuesta, se procederá a la entrega de la encuesta mediante: entrega en mano, correo electrónico o correo postal. Se deberán recoger una muestra suficiente para que el análisis de los resultados sea representativo.

Los datos obtenidos serán volcados por Responsable de Calidad en el archivo **Resultados de Encuestas** y serán analizados junto con los Responsables de cada área.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- La conformidad de los productos y los servicios
- El nivel de satisfacción de los clientes
- El desempeño y la eficiencia del SGC
- Si lo que se ha planteado se ha implantado con eficacia
- La eficiencia de todas las acciones tomadas para realizar los riesgos y las oportunidades
- La labor que realizan los proveedores externos
- La necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad

Este análisis quedará reflejado en el **Informe de Revisión por la Dirección** donde se plantearán las oportunidades de mejora extraídas de dicho análisis.

Además de las encuestas, también se tendrán en cuenta a la hora de realizar el análisis de satisfacción, las quejas y sugerencias recibidas por cualquier vía. Siempre que se reciba una queja o sugerencia esta deberá ser registrada en el **Registro de Incidencia**. Una vez analizada, se decidirá si procede la apertura de una no conformidad de acuerdo con el procedimiento **No Conformidades**. En cualquier caso, se informará al cliente mediante cualquier medio que garantice su recepción (carta certificada, correo electrónico, teléfono...). La queja no se dará por cerrada hasta que el cliente no muestre su satisfacción con las acciones tomadas.

Del análisis de las encuestas, puede derivarse el lanzamiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas que se tramitarán según queda establecido en el **No Conformidades**.