



RESUMEN DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1.0	Enero 2023	Inicial
1.1	Julio 2023	1.2. Alcance del sistema 9. Referencia a los procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad
1.2	Enero 2024	1.2. Alcance del sistema 1.3 Normas para consulta y definiciones 4. Organigrama y responsabilidades 9. Procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad
1.3	Mayo 2024	1.2. Alcance del sistema 1.3 Normas para consulta y definiciones 3. Identificación de las partes interesadas 6. Mapa de procesos 8. Comunicación

RESPONSABLES

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
Firma: Nombre: Amparo Benacloch Giménez Lucía Ana González Juste Cargo: Equipo de Calidad COCEMFE Valencia Fecha: Mayo 2024	Firma: Nombre: Albert Marín Sanchis Cargo: Representante de Calidad de Junta Directiva Fecha: Mayo 2024

“Declaración de propiedad del Manual de la Calidad”

El presente Manual de la Calidad es propiedad de COCEMFE Valencia. No está permitida su reproducción total o parcial, sin autorización expresa por escrito de la Entidad.

Las personas poseedoras de copias controladas de este Manual de Calidad, recibirán oportuna información de aquellos cambios que se produzcan, como consecuencia de las revisiones a las que se someta el mismo. A la aparición de una nueva edición se sustituirá el ejemplar caducado.

Así mismo, la organización propietaria se reserva el derecho de requerir la devolución de este ejemplar del Manual, si concluye la situación para la que es aplicable.

Este Manual es de difusión restringida, por lo que no se permite su cesión o consulta a personas no autorizadas por la Entidad.

La persona poseedora de la presente copia controlada ha aceptado quedar comprometido a su devolución en el caso de que así le fuera demandado por la organización.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.3. NORMAS PARA CONSULTA Y DEFINICIONES

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

3. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

4. ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES

5. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

6. MAPA DE PROCESOS: INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

7. RECURSOS

8. COMUNICACION

9. REFERENCIA A LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto describir las disposiciones aplicables tomadas por la entidad para el desarrollo de los servicios, programas y actividades, que son:

- Obtener y asegurar la calidad de la prestación de los servicios, demostrando así su capacidad para satisfacer las necesidades de las asociaciones federadas y las personas usuarias, los requisitos de las entidades financiadoras, las empresas colaboradoras y otros, así como otros requisitos reglamentarios aplicables.
- Conseguir la satisfacción de todas las partes interesadas mediante la aplicación efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos de mejora continua y la prevención de no conformidades.
- Dar visibilidad a terceras partes del Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de su certificación.

1.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El campo de aplicación del Manual de la Calidad, son todas las actividades realizadas por COCEMFE Valencia que se encuentran relacionadas en este documento y que son acordes con la Norma Internacional ISO 9001: 2015 “Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos”, salvo las exclusiones que se identifican en este propio manual.

COCEMFE Valencia define el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a las actividades, servicios y programas incluidos en el desarrollo habitual de su actividad, a saber, las siguientes “actividades de servicios sociales sin alojamiento para personas con discapacidad”:

- Servicio de integración laboral
- Punto de información especializado sobre discapacidad
- Servicio de atención psicológica
- Servicio de ayuda a domicilio
- Programa de fomento de la autonomía personal
- Programa descanso y apoyo a familiares
- Servicio promoción de la autonomía
- Programa de ocio inclusivo

Ámbito Geográfico de actuación: COCEMFE Valencia desarrolla su actividad principalmente en la provincia de Valencia.

REQUISITOS QUE NO APLICAN:

Las exclusiones establecidas en este manual en relación con la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 son las siguientes:

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición: No se requieren equipos de medición para obtención de resultados de los procesos.

8.5.1 Control de producción y de provisión del servicio. Apartado f.: el centro se excluye de este punto de la norma porque los procesos pueden medirse y verificarse mediante el seguimiento que se realiza en cada una de sus fases.

1.3. NORMAS PARA CONSULTA Y DEFINICIONES

Normas para consulta:

- UNE-EN ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos (ISO 9001:2015)
- UNE-EN ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad–Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015)
- Ley orgánica 1/2002 reguladora del Derecho de Asociación.
- Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública
- Ley 14/2008, de 18 de noviembre de 2008, de la Generalitat, de Asociaciones de la Comunitat Valenciana
- Ley 4/2001, de 19 de junio, de la Generalitat, del Voluntariado
- Ley 45/2015, de octubre, de Voluntariado
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo
- Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones
- Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunidad Valenciana
- Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad
- Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y por el que se modifica el Real decreto 1971/1999, de 23 de diciembre (BOE nº 311, de 26/12/09).
- Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad (BOE nº 245, de 11/10/12).
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas en situación de Dependencia.
- DECRETO 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Convenio Colectivo de centros y servicios de atención a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

COCEMFE Valencia, Federación de Asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Provincia de Valencia, es una entidad sin ánimo de lucro constituida en agosto de 1994, con el fin de defender los derechos de las personas con discapacidad física. En 1995, se realiza el registro oficial de la entidad y en 2007 COCEMFE Valencia es declarada Entidad de Utilidad Pública.

La entidad está registrada en el Registro de Asociaciones de la Comunidad Valenciana y está Integrada en la Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), en la Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad Valenciana (COCEMFE CV) y en la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana (PVCV).

Nuestro ámbito territorial de actuación es provincial, COCEMFE Valencia está a su vez integrada por asociaciones de discapacidad física y orgánica de la provincia de Valencia.

Los principios y valores en los que COCEMFE-Valencia afianza sus cimientos son:

- **Compromiso** con nuestros fines y con los de nuestras asociaciones federadas.
- **Calidad:** Buscamos la mejora continua a través de la ejecución de procedimientos estandarizados, pero en constante evolución que nos permiten controlar y evidenciar las posibles debilidades e implementar acciones de mejora.
- **Transparencia:** Entendemos el acceso a la información accesible y relevante como un pilar fundamental de la gestión ética de la entidad. Por ese motivo, COCEMFE Valencia lleva a cabo una política de publicidad activa en lo referente a recursos económicos, actividades desarrolladas, resultados, actuaciones de gobierno, acuerdos con otras entidades, etc.
- **Participación democrática:** Participación abierta del tejido asociativo en la toma de decisiones.
- **Eficiencia** en el uso de los recursos de los que disponemos.

- **Responsabilidad Social:** Estamos firmemente comprometidos con nuestro entorno. Todas nuestras acciones se hacen desde el respeto y protección del medio cultural, social y natural.
- **Solidaridad:** Impulsamos la colaboración mutua y desinteresada en busca de sinergias y nuevas cotas de superación para los distintos actores sociales con los que nos relacionamos y para la propia entidad y sus socios/as.
- **Igualdad:** Creemos en la integración de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la entidad como principio básico y transversal.
- **Respeto a la diversidad** funcional, cultural, étnica, religiosa, sexual y lingüística. incorporada en la entidad como un factor de enriquecimiento social.
- **Legalidad:** Todas las acciones de la entidad se desarrollan con estricto respeto a la legalidad vigente.

Nuestros fines son los siguientes:

- a) Promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad física motórica u orgánica, defendiendo la problemática general de este colectivo.
- b) Coordinar y asesorar a las asociaciones que la integran en las actividades generales, orientando e impulsando su actuación.
- c) Fomentar el asociacionismo y la actividad entre las personas con discapacidad física motórica u orgánica, para mejorar la defensa de las condiciones de vida de las mismas.
- d) Promover y desarrollar la participación, tanto de la federación como de las asociaciones integradas en la misma, en todos los organismos públicos o privados, cualquiera que sea su ámbito, que de manera directa o indirecta puedan contribuir a la realización de los fines de la Federación i/o redundar en beneficio de las personas con discapacidad física, motórica u orgánica y de su integración social.
- e) Contribuir al desarrollo legislativo de aquellas materias que afectan a las personas con discapacidad física, motórica y/u orgánica.
- f) Realizar acciones de cooperación para el desarrollo con otras entidades sin ánimo de lucro con fines semejantes a los de esta Federación, situadas en cualquiera parte del mundo, especialmente en países en vía de desarrollo.
- g) COCEMFE Valencia realizará cualquier tipo de programas y acciones para:
 - La plena integración laboral de las personas con discapacidad física, motórica u orgánica, a través de programas de orientación, inserción, Integración y fomento del empleo.
 - La protección y defensa de la salud y la integridad física de las personas con discapacidad física, motórica u orgánica y de la efectiva asistencia a los mismos y a sus familiares, a través de programas sociosanitarios y programas de prevención.

- La formación ocupacional y continua de las personas con discapacidad física, motórica u orgánica haciendo especial insistencia en las mujeres, personas mayores de 45 años y jóvenes.
 - El acceso a la cultura y a la enseñanza en todos los niveles de las personas con discapacidad física, motórica u orgánica, así como su promoción cultural, deportiva, social y profesional.
 - Proporcionar y favorecer el transporte adaptado a las personas con movilidad reducida.
 - La atención psicológica individual y familiar.
 - Eliminación de barreras arquitectónicas.
 - Accesibilidad de las personas con discapacidad.
 - Educación vial.
 - Desarrollo de programas dirigidos especialmente a menores de edad, mujeres con discapacidad y tercera edad.
 - Desarrollo de programas culturales.
 - Programas de ayuda domiciliaria, de rehabilitación y prevención.
 - Programas audiovisuales.
 - Programas de participación ciudadana.
 - Grupos de ayuda mutua.
 - Programas de investigación, detección y difusión de las necesidades del colectivo.
 - Asesoramiento jurídico.
- h) Cualquier otro que, de manera directa o indirecta, pueda contribuir a la realización de los fines de COCEMFE Valencia o redundar en beneficio de las personas con discapacidad y sus familias.

3. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas involucradas en el sistema de gestión de calidad de COCEMFE Valencia son los siguientes:

Asociaciones federadas: asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Provincia de Valencia federadas a COCEMFE Valencia.

Trabajadores/as de la entidad: equipo de profesionales (perfiles profesionales del ámbito social, sanitario, administrativo, etc.) contratados por la entidad para llevar a cabo los proyectos, servicios y actividades de la misma.

Personas voluntarias: las personas que prestan voluntariado en los diferentes proyectos, servicios y actividades que lleva a cabo la entidad.

Personas usuarias: personas con discapacidad física y/u orgánica, familiares y/o cuidadores/as habituales y personas de su entorno social.

Entidades financiadoras: entidades tanto públicas como privadas que a través de sus líneas de convocatorias de ayudas y subvenciones apoyan económicamente a la entidad.

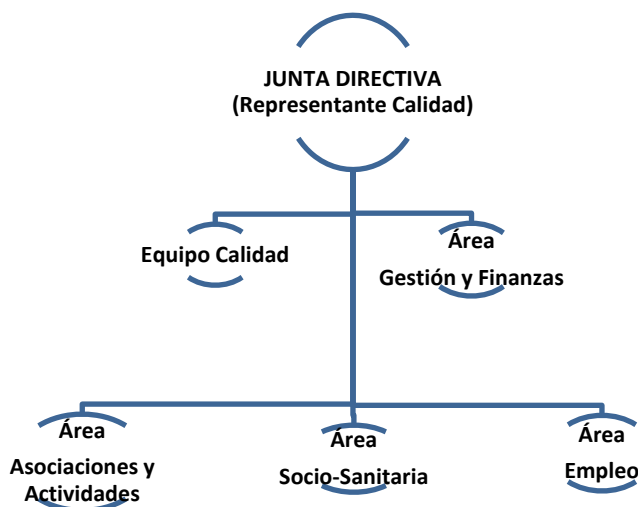
Empresas: empresas privadas que apoyan la inserción laboral de las personas con discapacidad física y orgánica.

Entidades colaboradoras: empresas, organismos públicos y entidades privadas y del ámbito social con las que se establecen colaboraciones bidireccionales enfocadas a la consecución de los fines de la entidad.

Administraciones públicas: administraciones públicas de distinto nivel (local, provincial, autonómico, estatal y supraestatal) que buscan la redistribución de los recursos, la cobertura de necesidades de las personas con discapacidad y el bien común. Para ello, desarrollan normas y reglamentos y organizan la prestación de servicios públicos, entre otros.

4. ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES

COCEMFE Valencia ha definido la autoridad y responsabilidad específica de su personal para



llevar a cabo los distintos procesos de la entidad que se estructuran de acuerdo con el siguiente organigrama:

ORGANIGRAMA

RESPONSABILIDADES

La Junta Directiva es el máximo responsable del Sistema de Gestión de Calidad de COCEMFE Valencia. Existe un representante de la Junta Directiva para la materia que oficiará de enlace entre esta y el equipo de calidad.

Para la coordinación y actualización del sistema de gestión de calidad, la junta directiva delega estas funciones en el equipo de calidad, que será a su vez el encargado de realizar las actividades ligadas a la planificación, seguimiento y medición del plan de calidad.

5. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La norma internacional ISO 9001:2015, estimula la adopción de una orientación a procesos para la gestión de la calidad.

El enfoque a procesos se define como la manera en que la entidad diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a los receptores del proceso de enseñanza-aprendizaje, generando cada vez mayor valor.

Entre todas las ventajas y beneficios que la gestión por procesos aporta, destacan las siguientes. En primer lugar, el identificar los procesos clave ayuda a destinar los recursos allí donde es más conveniente. En segundo lugar, permite a la entidad entender mejor cuáles son sus actividades básicas, para quién las hace y cómo las hace. Por último, la gestión por procesos ayuda a introducir la figura del/a usuario/a interno/a, es decir, que todas las personas que conforman la entidad se vean a sí mismas como usuarios/as y proveedores de alguien.

Una adecuada gestión de los procesos comienza por su identificación y pasa por el nombramiento de los/as responsables de cada proceso (que conocen todos los elementos del mismo, así como sus necesidades, carencias o posibilidades de mejora), la identificación de indicadores de rendimiento, el establecimiento de objetivos y su mejora gradual o en caso de necesidad, su rediseño.

El sistema de gestión de la calidad COCEMFE Valencia se desarrolla según el mapa de procesos, de acuerdo con esta clasificación:

Proceso Estratégico: proceso relacionado con la Junta Directiva y los/as trabajadores/as que define las directrices de funcionamiento y medida de los procesos, establecimiento de recursos y la planificación a largo plazo con el objetivo de mejora continua del Sistema.

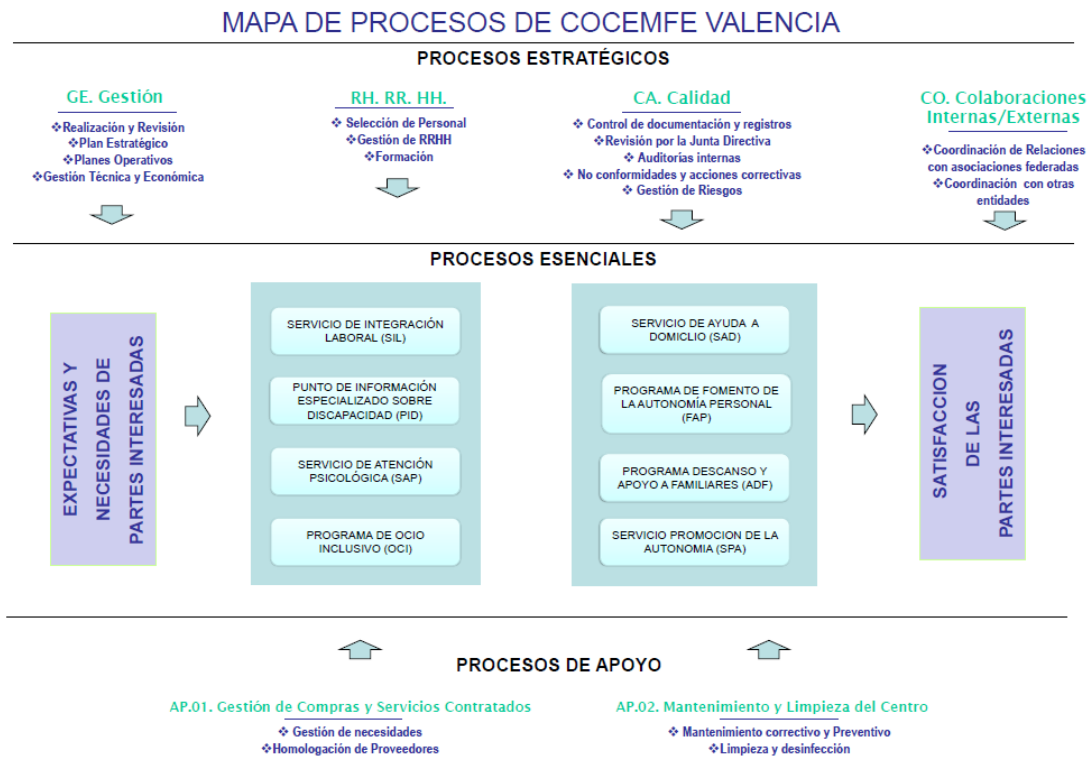
Proceso Esencial: proceso operativo clave relacionado con el desempeño de cada servicio.

Proceso de Apoyo: proceso operativo relacionado con la coordinación de actividades y apoyo para el funcionamiento del resto de procesos del Sistema.

La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad queda ilustrada en el Mapa de Procesos. Mediante este documento del sistema se muestra de forma global la totalidad del sistema de calidad bajo el enfoque por procesos.



6. MAPA DE PROCESOS: INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS



7. RECURSOS

La Junta Directiva distribuye y organiza los recursos disponibles en base a las capacitaciones y limitaciones de la entidad y los distintos servicios o programas. Los recursos para el mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad son:

Recursos económicos: proporciona los recursos que dispone la organización para el desarrollo de sus actividades, principalmente recursos de personal para la ejecución de las actuaciones y recursos materiales habituales (de oficina, informática, tangibles, salas y espacios, etc.) de los que dispone la federación. Si se requiere para cualquiera de las acciones recursos extraordinarios para su desarrollo, se compromete a incluirlo en su presupuesto y, en su caso, a la compra de suministros necesarios.

Recursos materiales: se contará con los recursos propios de la entidad, tanto a nivel de medios técnicos, como utilización de distintos servicios o colaboración con entidades públicas y privadas.

1. La entidad realiza su actividad principal en un local donde se ubica su sede social y del que es cesionaria del uso según Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Valencia de 12 de noviembre de 2012, "Addenda" de 5 de abril de 2013 y posterior modificación de "Addenda" de 15 de septiembre de 2014.

2. Además la entidad cuenta con una infraestructura, mobiliario, equipos informáticos y otros bienes materiales adecuados y suficientes para el desarrollo de su actividad.

Recursos humanos: proporciona los recursos humanos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad a través de la constitución del Equipo de Calidad y las responsabilidades de sus procesos.

Constitución y composición del Equipo de Calidad

1. Constitución del Equipo de Calidad el día 2 de diciembre de 2022.
2. El Equipo de Calidad está compuesta por las siguientes personas de la organización:
 - Dos trabajadoras de la entidad encargadas del desarrollo y la gestión del Sistema de Calidad.
3. Las partes constituyentes y signatarias del Equipo de Calidad, acordaron la celebración de reuniones ordinarias semestrales, y extraordinarias siempre que la situación lo requiera.
4. Las reuniones serán celebradas en la sede de COCEMFE Valencia.
5. Los acuerdos y acciones serán siempre consultados y aprobados por el representante de la Junta Directiva designado a tal fin.

El objetivo principal del Equipo de Calidad es actuar como equipo de trabajo que tiene la función principal de velar por el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

8. COMUNICACIÓN

Comunicación interna

- **Equipo técnico:**

El equipo técnico se comunica a través reuniones generales de la totalidad de la plantilla con miembros representantes de la Junta Directiva con periodicidad trimestral con la finalidad de mantener relaciones bidireccionales para el buen funcionamiento de la entidad.

Así mismo se realizan reuniones periódicas por área en la que participan los/as trabajadores/as del área.

- **Órganos de gobierno:**

La Junta Directiva se reúne mensualmente para hacer un seguimiento general de la entidad y tomar decisiones. Dichas decisiones se comunican al equipo técnico en las reuniones del equipo.

A través del Consejo Provincial y la Asamblea General las asociaciones federadas se comunican con la Junta directiva de manera bidireccional estableciendo los objetivos y

planes estratégicos, metodologías de trabajo, etc. En estas reuniones La Junta Directiva da cuenta de su gestión, presenta los planes de trabajo y los resultados obtenidos.

Tanto las reuniones de Junta Directiva como las del Consejo Provincial y la Asamblea General quedan registradas en el acta correspondiente.

- Asociaciones federadas:

Desde la federación se emite información de interés para todas las asociaciones de forma continuada.

Las asociaciones federadas se reúnen en el Consejo Provincial y la Asamblea General donde planean los temas de su interés, solicitan servicios, etc.

Comunicación externa

- Las redes sociales se gestionan por el/la responsable de comunicación desde la entidad de manera diaria publicando noticias, información de interés para las asociaciones y de interés general.
- Las notas de prensa son emitidas por el/la responsable de comunicación hacia todas las asociaciones federadas, los departamentos de comunicación de COCEMFE CV y COCEMFE y medios de comunicación externos.

9. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Existe una relación documental del sistema de gestión de calidad FR.01.CA Listado de documentación y registros.