

 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife 	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 1 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y CUIDADORES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS DE TENERIFE AFATE

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
2. CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS
3. ALCANCE Y EXCLUSIONES
4. DOCUMENTACIÓN DEL SGC
5. MAPA DE PROCESOS

Revisado: Responsable de Calidad	Aprobado: Junta Directiva
M ^a del Cristo Rodríguez Núñez	Ramón Tapia Iglesias

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción/ Modificaciones
15/07/2011	00	Edición Inicial
13/07/2012	01	Modificación de responsable aprobación, de redacción e inclusión Comité TécnicoTotal.
3/10/2012	02	Eliminación del Procedimiento P-82/1 Satisfacción del Usuario
12/11/2014	03	Eliminación de la palabra seniles del nombre de la Entidad. Cambio de nombre y ubicación del servicio Estimulación Cognitiva en Sede. Modificaciones en contenido de servicios.
09/10/2015	04	Incorporación de los nuevos servicios en el norte y sur de la isla de Tenerife. Cambio de Dirección Social. Cambio de nombre de EC Añaza por UAI Añaza.
11/01/2018	05	Se incluye Contexto de la Organización y Partes interesadas.
02/05/2018	06	Se incluye nuevo servicio SPAPD y se modifica contenidos SAD
11/01/2021	07	Se extrae Contexto y partes interesadas del MGC.



 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 2 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

25/10/2021	08	Se cambio responsable de calidad y presidente Se modificó CDT Isidro Rodríguez Castro (horario y asistencia logopeda) Se cambió la dirección de la UAI San Miguel Modificación Mapa de Procesos Modificación del alcance Se añade UAI La Gomera
08/08/2022	09	Se cambia el presidente

1- PRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN:

El presente Manual de Calidad hace referencia a las actividades de AFATE.

La Dirección Social de la Asociación es:

AFATE C/ Eladio Alfonso y González nº 6, Ofra, 38010- Santa Cruz de Tenerife.	C.I.F.: G-38392973 Telf.: 922 66 08 81 Web: www.afate.es Facebook: afate Twitter: @afatenerife E-mail: administracion@afate.es
--	--

AFATE -Asociación de Familiares y Cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife-, es una Asociación sin ánimo de lucro que se fundó en junio de 1995 bajo la dirección de Don Isidro Rodríguez Castro, con el objeto de apoyar, informar y ayudar tanto a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias, como a sus familiares y cuidadores. Desde su fundación, la Asociación lucha día a día por desarrollar y lograr servicios encaminados a aliviar la sobrecarga del cuidador principal, figura encargada de asegurar todas las necesidades emocionales, afectivas, sociales, económicas, etc., que las personas diagnosticadas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias, necesitan. Dichas necesidades se encuadran en el entorno familiar, lugar donde se desarrollan y conviven, en su mayoría.

La misión, visión y valores de AFATE quedan definidos de la siguiente manera:

¹En este documento se siguen las recomendaciones de la Real Academia Española en cuanto al uso del género masculino para designar la clase, esto es, a todos los individuos de la especie, sin distinción de sexos. A pesar de ello, en los últimos tiempos, por razones de corrección política, que no de corrección lingüística, se está extendiendo la costumbre cuando se alude a grupos mixtos (masculino y femenino) de hacer explícita en estos casos la alusión a ambos sexos. Se olvida que en la lengua está prevista la posibilidad de referirse a colectivos mixtos a través del género gramatical masculino, posibilidad en la que no debe verse intención discriminatoria alguna, sino la aplicación de la ley lingüística de la economía expresiva.

 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 3 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

Misión: Prestar atención de calidad al enfermo de Alzheimer y su familia para mejorar sus condiciones de vida y concienciar a la sociedad.

Visión: Ser referentes en calidad de servicios y dar cobertura en toda la isla de Tenerife.

Valores: Respeto, dignidad y cariño al enfermo y su familia y transparencia en la gestión de recursos.

SERVICIOS DIRIGIDOS A LOS USUARIOS

AFATE cuenta con los siguientes servicios:

- **UNIDAD CENTRO DE DÍA TERAPÉUTICO JOSEFA MOLINA:** servicio de atención diurna destinado a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a grave de la enfermedad -GDS 4 a 6-7 según la escala de Reisberg-, y que tengan reconocido Grado de Dependencia. El objetivo de este servicio es proporcionar al usuario del mismo una intervención especializada que le permita, a través de la interacción grupal y la intervención individualizada, recibir terapias rehabilitadoras adaptadas a sus necesidades.

Los servicios que recibe el usuario del mismo son: psicología, fisioterapia, logopedia, terapia ocupacional, alimentación y aseo, así como transporte.

Cuenta con un equipo técnico formado por: un psicólogo, un fisioterapeuta, un logopeda, un terapeuta ocupacional y un trabajador social; un equipo auxiliar integrado por 12 gerocultores, además de personal de limpieza.

Capacidad: 50 usuarios en horario de 8'00h a 17'00h de lunes a viernes.

Ubicación: C/ La Laderita, nº 11, Valle Tabares, San Cristóbal de La Laguna.

- **UNIDAD CENTRO DE DÍA TERAPÉUTICO ISIDRO RODRÍGUEZ CASTRO:** servicio de atención diurna destinado a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a grave de la enfermedad -GDS 4 a 6-7 según la escala de Reisberg-, y que tengan reconocido Grado de Dependencia. El objetivo de este servicio es proporcionar al usuario del mismo una intervención especializada que le permita, a través de la interacción grupal y la intervención individualizada, recibir terapias rehabilitadoras adaptadas a sus necesidades.

 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 4 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

Los servicios que recibe el usuario del mismo son: psicología, fisioterapia, terapia ocupacional, logopedia, alimentación y aseo, así como transporte.

Cuenta con un equipo técnico formado por: un psicólogo, un fisioterapeuta, un terapeuta ocupacional, un trabajador social y un logopeda con una asistencia de una vez por semana, además de un equipo auxiliar integrado por 9 gerocultores.

Capacidad: 35 usuarios en horario de 8'00h a 17'00h de lunes a viernes.

Ubicación: 2ª planta del Centro de día para Mayores Isidro Rodríguez Castro, C/ Alcalde García Ramos s/n, Los Gladiolos, Santa Cruz de Tenerife.

- **UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL ANCHIETA:** servicio de atención diurna – Servicio de Promoción de la Autonomía Personal- destinado a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a moderada de la enfermedad -GDS 4 a 5 según la escala de Reisberg- y personas con diagnóstico de Deterioro Cognitivo Leve. El objetivo de este servicio es proporcionar al usuario del mismo una intervención especializada que le permita recibir terapias rehabilitadoras adaptadas a sus necesidades.

Los servicios que recibe el usuario del mismo son: psicología, terapia ocupacional, logopedia y fisioterapia.

Cuenta con un equipo formado por: dos auxiliares de clínica y un equipo técnico integrado por: un logopeda, un psicólogo, un fisioterapeuta, un terapeuta ocupacional y un trabajador social; la asistencia de los miembros del equipo técnico varía según las demandas y necesidades del servicio.

El servicio se presta en horario de mañana o tarde:

Mañana: en horario de 9'30h a 13'30h, donde los usuarios asisten diariamente.

Tarde: en horario de 14'30h a 17'30h, donde los usuarios asisten diariamente.

Capacidad: 20 usuarios en horario de mañana y 20 en horario de tarde.

Ubicación: c/ Henry Dunant s/n, San Cristóbal de La Laguna.

- **UNIDAD SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO –SAD-:** servicio de atención diurna destinado a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a grave de la enfermedad -GDS 4 a 7 según la escala de Reisberg-. Los servicios que puede recibir el

 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 5 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

usuario del mismo son: aseo, alimentación y acompañamiento. El servicio que recibe el usuario, así como su frecuencia e intensidad, viene condicionada por lo que el familiar del usuario desee contratar.

Cuenta con un equipo formado por: psicólogo, trabajador social y auxiliares de clínica. Además de técnicos de apoyo para el asesoramiento de los profesionales citados, evaluación de usuarios y asesoramiento familiar: fisioterapeutas, terapeuta ocupacional y logopeda.

Capacidad: variable en función de la frecuencia e intensidad contratada, con una media mensual de 95 usuarios atendidos, en horario entre las 8'00h y las 17'00h, de lunes a viernes.

Ubicación: domicilios de los usuarios en Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna, Tegueste y Tacoronte.

● **UNIDAD SERVICIO PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL EN DOMICILIO**

Servicio de atención diurna destinado a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a grave de la enfermedad -GDS 4 a 7 según la escala de Reisberg-. Los servicios que puede recibir el usuario del mismo son: estimulación cognitiva, fisioterapia o terapia ocupacional. El servicio que recibe el usuario, así como su frecuencia e intensidad, viene condicionada por lo que el familiar del usuario desee contratar.

Cuenta con un equipo formado por: psicólogo, trabajador social, fisioterapeutas, terapeuta ocupacional y auxiliares de clínica. Además de técnicos de apoyo para el asesoramiento de los profesionales citados, evaluación de usuarios y asesoramiento familiar: logopeda.

Capacidad: variable en función de la frecuencia e intensidad contratada, con una media mensual de 95 usuarios atendidos, en horario entre las 8'00h y las 17'00h, de lunes a viernes.

Ubicación: domicilios de los usuarios en Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna, Tegueste y Tacoronte.

- **UNIDADES DE ATENCIÓN INTEGRAL AIPS:** servicio de atención diurna- Servicio de Promoción de la Autonomía Personal- destinado a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a moderada de la enfermedad -GDS 4 a 5 según la escala de Reisberg- y personas con diagnóstico de Deterioro Cognitivo Leve. El objetivo de este servicio es proporcionar al usuario del mismo una intervención especializada que le permita

 afate Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife 	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 6 de 14 Rev: 09
---	---------------------------------	--

recibir terapias rehabilitadoras adaptadas a sus necesidades. Estas Unidades se encuentra integradas dentro del Anillo Insular de Políticas Sociales del Cabildo Insular de Tenerife – AIPS-.

Los servicios que recibe el usuario del mismo son: psicología, terapia ocupacional, logopedia y fisioterapia.

Cuenta con un equipo formado por: auxiliares de clínica (mínimo uno, el número de auxiliares está en función de las necesidades de atención) y un equipo técnico integrado por: un logopeda, un psicólogo, un fisioterapeuta y un terapeuta ocupacional; los técnicos van rotando por las Unidades que tenga asignadas en cada zona de actuación.

El servicio se presta de lunes a viernes en horario de mañana 9'00 a 13'00 horas o de tarde de 14'30 a 17'30

Capacidad: 40 usuarios (20 horario de mañana y 20 horario de tarde)

Ubicaciones

Zona Norte:

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL LOS SILOS: Calle San Bernardo s/n Barrio San Bernardo.

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL PUERTO DE LA CRUZ: La Vera, Avenida Archipiélago Canario, Edificio Isla de Tenerife, Bloque 18 bajo.

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL ICOD DE LOS VINOS: Carretera El Amparo, nº 2.

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL LOS REALEJOS: Calle San Isidro s/n.

Zona Sur:

- UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL GUÍA DE ISORA: Centro Cultural de Alcalá, c/ Mandiola, nº 16, Alcalá.

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL ADEJE: C/Virgen de Fátima, Los Menores.

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SAN MIGUEL DE ABONA: C/ Inocencia Torres Afonso, nº 70. Las Zocas. CP: 38628. San Miguel de Abona

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL CANDELARIA: Morra Cha Concha, S/N. Araya.

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL EL ROSARIO: Camino Candelaria, nº 58, Llano Blanco.

UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL FASNIA: Plaza de Las Eras, s/n Centro Cultural Las Eras.



 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 7 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

● CENTRO NIEVES MARTÍN

Este Centro, además de alojar el Área de Gestión de AFATE, cuenta con 3 salas de atención terapéutica (Unidades de Atención Integral) destinadas a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a moderada de la enfermedad -GDS 4 a5 según la escala de Reisberg- y personas con diagnóstico de Deterioro Cognitivo Leve. El objetivo de este servicio es proporcionar al usuario del mismo una intervención especializada que le permita recibir terapias rehabilitadoras adaptadas a sus necesidades.

Los servicios que recibe el usuario del mismo son: psicología, terapia ocupacional, fisioterapia y logopedia.

Cuenta con un equipo formado por: auxiliares de clínica (mínimo dos por sala, el número varía en función de las necesidades de atención) y un equipo técnico integrado por: un logopeda, un psicólogo, un fisioterapeuta, un terapeuta ocupacional y un trabajador social; los técnicos van rotando por las Unidades de la zona metropolitana.

El servicio se presta de lunes a viernes en horario de mañana, de 9'00 horas a 13'00 horas y de 9'30 a 13'30 horas (según la sala), y en horario de tarde de 14'30 a 17'30 horas para todas las salas.

Capacidad: 20 usuarios por sala en horario de mañana y 20 usuarios por sala en horario de tarde.

Ubicación: C/ Eladio Alfonso y González nº 6, Ofra

● UAI LA GOMERA

- Este Centro, está destinado a personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fases de leve a moderada de la enfermedad -GDS 4 a5 según la escala de Reisberg- y personas con diagnóstico de Deterioro Cognitivo Leve. El objetivo de este servicio es proporcionar al usuario del mismo una intervención especializada que le permita recibir terapias rehabilitadoras adaptadas a sus necesidades.
- Los servicios que recibe el usuario del mismo son: psicología, recibiendo el apoyo de Tenerife para el resto de servicios; terapia ocupacional, fisioterapia y logopedia.



 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 8 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

- Cuenta con un equipo formado por 2 psicólogas.
- El servicio se presta de lunes a viernes en horario de mañana, de 9'00 horas a 17'00 horas.
- Ubicación: C/ Profesor Armas Fernández, Edificio Usos Múltiples, nº 28, 2ª planta, 38800 San Sebastián de La Gomera.

SERVICIOS DIRIGIDOS A LOS FAMILIARES

- **GRUPOS DE APOYO EMOCIONAL:** programa estructurado de apoyo emocional, guiado por un psicólogo, para recibir información sobre la enfermedad y formas de actuación, compartir experiencias y vivencias relacionadas con el cuidado de su familiar. Estos grupos se subdividen en dos: grupo de esposos y esposas, y grupo de hijos e hijas, ya que la realidad emocional de ambos grupos es distinta.

El programa se lleva a cabo en los dos Centros de Día Terapéuticos, en el Centro Nieves Martín y en todas las Unidades de Atención Integral; consta de 7 sesiones, una a la semana o cada quince días, según decida el grupo.

Este servicio puede contar, además, con sesiones impartidas por un fisioterapeuta, un logopeda, un terapeuta ocupacional y un trabajador social, para completar la formación a los familiares.

- **INTERVENCIONES FAMILIARES:** asesoramiento y apoyo psicológico a los cuidadores de forma individualizada, a un solo miembro de la familia o a los integrantes de la unidad familiar. Estas intervenciones se realizan tanto en el domicilio del familiar como en la Unidad donde el usuario recibe el servicio, según el familiar determine.

Además la Asociación ofrece a todos los familiares y cuidadores, el asesoramiento en el propio domicilio de cada uno de los técnicos: fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y logopeda, para ayudarles en su labor diaria de cuidador, así como el asesoramiento permanente del trabajador social para todas aquellas gestiones vinculadas con su área profesional.

- **FISIOTERAPIA A DOMICILIO:** dirigido a familiares y cuidadores, con la finalidad de mejorar su estado físico y aliviar aquellas patologías derivadas de su rol de cuidador.



 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 9 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	---

- **PRÉSTAMO DE AYUDAS TÉCNICAS:** tales como camas articuladas, sillas de ruedas, grúas para transferencias, colchón antiescaras, etc.
- **PRÉSTAMO DE MATERIAL DIDÁCTICO:** libros, DVD, vídeos, cuentos, etc., relacionados con la enfermedad.

ALCANCE Y EXCLUSIONES

El presente Manual de Calidad tiene por objeto primordial, definir el sistema de gestión de la calidad que se aplica a AFATE, para asegurar la calidad de los servicios que presta. Este sistema se somete a auditorías, tanto internas o de primera parte, como externas o de tercera parte, a intervalos planificados.

El Manual de Calidad, sirve también para dar a conocer el sistema de gestión de la calidad a todo el personal de AFATE y a los usuarios interesados en él.

Este Manual de Calidad es aplicable a todas las actividades de AFATE, que estén relacionadas con la gestión de la calidad del servicio que presta a sus usuarios. Para ello toma como referencia la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2015 *“Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”*

Este documento está considerado como propiedad intelectual de AFATE, y su distribución está controlada. No está permitida su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Junta Directiva de la Asociación. La distribución de ejemplares a personas físicas o jurídicas externas a la organización, estará controlada y será expresamente autorizada por la Junta Directiva. Toda la organización de AFATE tiene acceso a un ejemplar controlado y los coordinadores de cada Unidad son responsables de su difusión dentro del área de su competencia.

El presente Manual de Calidad es propiedad de AFATE, que se reserva el derecho de requerir la devolución de este ejemplar en el momento que se determine para ello.

El presente Manual de Calidad cuenta con la autorización de la Junta Directiva y tiene carácter de mandato.

El sistema de gestión de la calidad especificada en el presente Manual de Calidad de forma



 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 10 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	--

coherente con la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015 tiene el siguiente alcance:

“Servicios Especializados a familiares y cuidadores y a las personas diagnosticadas de enfermedad de Alzheimer u otras demencias y con Deterioro Cognitivo Leve”

Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad:

EXCLUSIÓN	MOTIVO
Punto 8.3	No se realiza ningún tipo de diseño por parte de AFATE

2- DOCUMENTACIÓN DEL SGC

La Junta Directiva de AFATE, designa en el Responsable de Calidad la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Junta Directiva sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Dar cumplimiento a las directrices de la política de Calidad de la Asociación.
- Controlar la propiedad del cliente.

AFATE identifica los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad determinando sus interrelaciones y su secuencia de aplicación, que se representan de forma esquemática en el **Mapa de Procesos**.

En las reuniones de revisión por el Comité Técnico Total –integrada por un representante de la Junta Directiva, Directora Técnica y Responsable de Calidad y los coordinadores de las Unidades de AFATE-, se analiza la eficacia de los procesos de la Asociación en función de los resultados de las actividades de seguimiento planificadas y con los criterios definidos previamente. Se analiza también si se dispone de la suficiente información para apoyar el desarrollo de los procesos.

En función de los resultados de dichos análisis, en las reuniones de revisión por el Comité Técnico, se deciden las acciones necesarias para corregir las desviaciones en los procesos,

 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 11 de 14 Rev: 09
--	--------------------------	--

garantizar su mejora continua y asegurar la consecución de los resultados planificados. Así mismo, se asignan los servicios necesarios para el funcionamiento de los procesos.

El presente Manual de Calidad y los procedimientos documentados que en él se referencia definen la gestión de los mencionados procesos de acuerdo con los requisitos de la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015.

AFATE, ha establecido, documentado y mantiene al día un sistema de gestión de la calidad, como medio para asegurar la conformidad con los requisitos especificados por la Asociación y por sus usuarios.

Para ello ha preparado, y mantiene convenientemente actualizada la Política de la calidad, los Objetivos de calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos documentados a los que éste hace referencia y el resto de los documentos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.

Este apartado de la norma está desarrollado en los siguientes procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad **P-42/1** “Control de la Documentación y de los registros de la calidad”.

El presente manual se complementa con los procedimientos a que hace referencia en cada uno de los puntos siguientes y con los demás documentos que tienen que ver con el Sistema de la calidad:

Punto de la Norma UNE EN ISO 9001:2015	Codificación	Nombre del Procedimiento
7.5	P-42/1	Control de la documentación y de los registros
8.4	P-74/1	Gestión de compras y proveedores
9.2	P-82/2	Auditorías internas
10.1	P-83/1	Gestión de No conformidades y acciones correctivas
IT's propias de la prestación del servicio.		



 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife 	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 12 de 14 Rev: 09
--	----------------------------	---

↳ Procedimientos no documentados:

RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN: Este punto queda cubierto con la aprobación de la Junta Directiva y revisión mínima anual por parte de la Responsable de Calidad e integrantes de la Comité Técnico Total:

Política de Calidad.

Objetivos de Calidad.

Acta de Revisión del Sistema por la Responsable de Calidad y el miembro de la Junta Directiva en quien se han delegado estas funciones.

La comunicación interna y a las partes interesadas se realizará en formato libre a través de cualquier vía que la empresa considere oportuna (papel, teléfono, e-mail, etc.)

RECURSOS HUMANOS: Este punto queda cubierto con la definición y aprobación por parte de la Responsable de Calidad y la Junta Directiva del:

- **Registro de la Formación:** Se hará la evaluación a través de los exámenes practicados en finalizar los cursos o por medio de una observación visual de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el curso por el alumno. Registrado en el R-62/4.
- **Requerimientos del Puesto de Trabajo:** se definen por el R. de Calidad y Directora Técnica y se revisan cuando éstos consideren necesario añadir o modificar su contenido. Registrado en el R-62/1.
- **Ficha Personal:** Se debe rellenar con los datos personales del empleado y actualizarse a medida que éste indique la existencia de modificaciones en los mismos. Además se debe completar con la formación recibida en la empresa. Registrado en la base de datos de personal.

INFRAESTRUCTURA: Este punto queda cubierto con los registros R-63/1 Mantenimiento Preventivo y R-63/2 Historial del Equipo.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Este punto queda cubierto con las encuestas de satisfacción que la asociación envía a los usuarios para la obtención de la satisfacción de los mismos.

 Asociación de familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife 	MANUAL DE CALIDAD	Código: MGC-AFATE Fecha: 08/08/2022 Página 13 de 14 Rev: 09
---	--------------------------	--

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO: Este punto queda cubierto con la cumplimentación por parte de la persona designada y con la frecuencia definida de las Fichas de Indicadores R-82/4



3- MAPA DE PROCESOS

