

# MANUAL DE CALIDAD



## 1 Alcance del sistema de calidad y exclusiones

### **Alcance:**

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Centres Feina es la Inserción Laboral

### **Exclusiones:**

Se excluyen los siguientes puntos:

7.6. Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición, puesto que dentro del alcance, Centres Feina no realiza medición en equipos.

## 2 Descripción de la entidad

Nova Feina es una nueva Fundación con más de veinte años de experiencia:

La Fundació Nova Feina de la Comunitat Valenciana nace en febrero de 2004, y surge del proceso de planificación estratégica emprendido en el seno de la Asociación de Fomento y Creación de Empleo Juvenil (AFOCEJ).



La ampliación de los colectivos de atención y el proceso de profesionalización de la Asociación nos conducen a una nueva estructura que nos permite continuar y mejorar las actuaciones y programas gestionados por la entidad fundadora AFOCEJ, a partir de la experiencia acumulada durante más de quince años y el saber hacer de la entidad, que se transfieren a la Fundació Nova Feina. Nuestra página web es [www.novafeina.org](http://www.novafeina.org)

**Nuestra razón de ser** es promover la inclusión social a partir del acceso al empleo estable, digno y desde una responsabilidad social compartida, ofreciendo servicios integrales de información, orientación, formación, intermediación laboral y acompañamiento en el empleo.

### **Nuestros Valores Fundacionales**

La Fundació Nova Feina se constituye con carácter no lucrativo, de acción social, de inserción laboral, apartidista y aconfesional. Como organización del tercer sector se sustenta en los siguientes **valores fundacionales**:

- **EQUIDAD DE OPORTUNIDADES**  
Defendemos la equidad social con responsabilidad y valoración de la individualidad, en todos los ámbitos de la vida, comenzando por el laboral, étnico, político, religioso, social, y de género.
- **LA PLURALIDAD**  
Vivimos en una sociedad multicultural y plural, comprometidos con la diversidad de las singularidades que la integran.
- **ECONOMIA SOCIAL**  
Prevalecen las personas y el trabajo sobre los beneficios. Estar al servicio de las personas y no a la búsqueda del beneficio único es lo fundamental, se busca un desarrollo social y económico colectivo.

- **APRENDIZAJE CONTINUO**  
Proceso dinámico y continuo de adquisición e integración de conocimiento, habilidades y actitudes para el desarrollo de recursos hacia la mejora de los servicios de inserción sociolaborales dirigidos a las personas usuarias.
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
Los ciudadanos deben participar activamente en nuestra labor. Una forma de actuar comprometida, transparente y democrática
- **LA JUSTICIA**  
Derecho a desarrollarnos como personas plenas.
- **SENSIBILIZACIÓN**  
Concienciación para trabajar con todo tipo de persona independientemente de su procedencia y trayectoria personal, judicial, social y familiar.
- **INTEGRACION**  
Ayudar a los colectivos con mayor dificultad de inserción y vulnerabilidad en su proceso de normalización familiar, social y por supuesto laboral.
- **AYUDA MUTUA**  
Valor que complementa la persona para promover y conseguir su incorporación social.
- **LA NUEVA CULTURA DEL TRABAJO Y DE RELACIONES ENTRE LA SOCIEDAD**  
El trabajo es una fuente de integración social y la sociedad demanda que los colectivos con más dificultades alcancen esa integración

#### **El ámbito de actuación**

El **ámbito territorial** de actuación de Nova Feina se enmarca en la Comunidad Valenciana, y cuenta con sedes en Alicante, Quart de Poblet (Valencia) y zona centro de Valencia.

#### **Beneficiarios de nuestra acción**

- ⇒ Personas en riesgo de exclusión social o con dificultades en el acceso al empleo.
- ⇒ Organizaciones y profesionales de la formación y promoción del empleo.

#### **Objetivos Fundacionales**

- Promover la incorporación social y el acceso al mercado de trabajo de personas en situación de desempleo y en riesgo de exclusión social, mediante actuaciones integrales en materia de inserción laboral, información, orientación, formación, intermediación laboral y acompañamiento en el empleo.
- Facilitar la recolocación de trabajadores/as en activo facilitándoles este proceso mediante acciones de asesoría, consultoría y asistencia técnica.
- Promover la inserción laboral de personas discapacitadas (físicas, psíquicas o sensoriales) así como el cumplimiento por parte de las organizaciones empleadoras de la legislación vigente en materia de integración de este colectivo.

- Impulsar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y favorecer la no discriminación de ningún colectivo. Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la acción social y la responsabilidad social de las empresas.
- Promover la formación y capacitación profesional de personas en situación de desempleo, trabajadores en activo, instituciones públicas y privadas y empresas.

### Las líneas de actuación

#### Inserción Laboral.

A través de los Centres Feina ofrecemos, de forma gratuita, servicios personalizados de información, orientación, itinerarios personalizados de inserción, intermediación laboral, y asesoramiento para emprendedores.

#### Formación.

Formación ocupacional y continua, itinerarios profesionales en centros educativos, formación para técnicos/as de empleo y animación sociolaboral.

#### Servicios a instituciones y empresas.

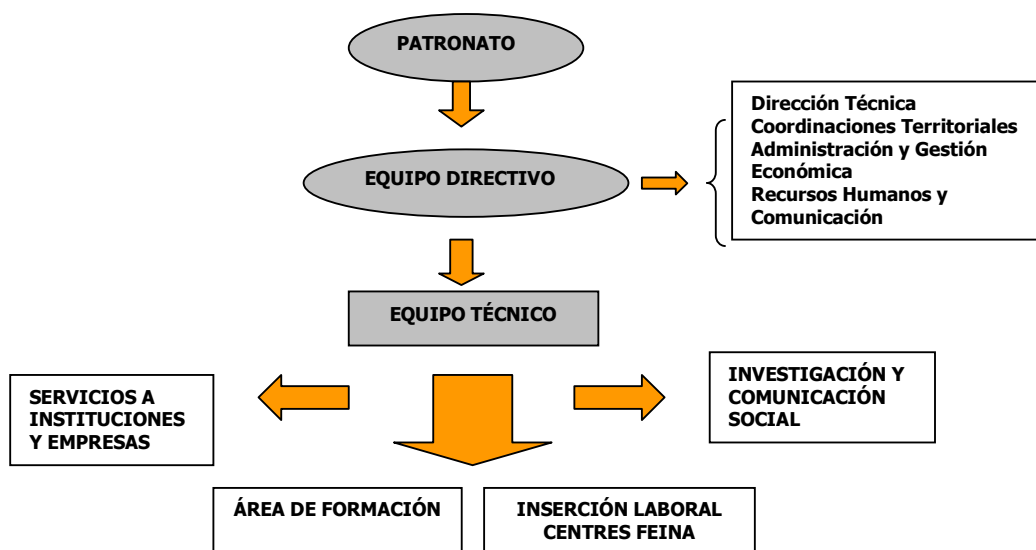
Intermediación laboral y desarrollo de programas de acción social y responsabilidad social corporativa. Diseño y ejecución de proyectos de empleo y desarrollo local.

#### Investigación y Comunicación Social

Elaboración de estudios y publicaciones. Promoción del Desarrollo Local y la Economía Social. Difusión, comunicación y sensibilización social.

## 3 Organigrama

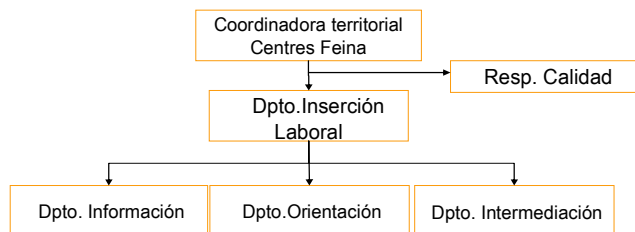
Cómo se organiza la entidad:



**El organigrama que compone los Centres Feina es el siguiente:**



### **ORGANIGRAMA**



## **4 Descripción de los procesos y su interacción**

A continuación se presentan los procesos que **Nova Feina** ha organizado mediante su Sistema de Gestión de la Calidad y su secuencia. ¿Cómo interactúan los procesos del mapa?

### **Procesos estratégicos:**

Gestionan la relación de **Nova Feina** con el entorno.

Gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras globales de la organización.

Analizan la información generada por los restantes procesos para tomar decisiones de mejora sobre los mismos.

### **Procesos clave:**

Gestionan las actividades conducentes a la entrega del servicio al cliente (externo a la organización). Desde el contacto inicial hasta la entrega.

También son los procesos en los que el personal de **Nova Feina** entra en contacto con la persona Usuaría y los que generan valor al mismo.

### **Procesos de soporte:**

Proporcionan recursos/apoyo a los procesos clave. Se realizan cuando éstos requieren su desempeño.

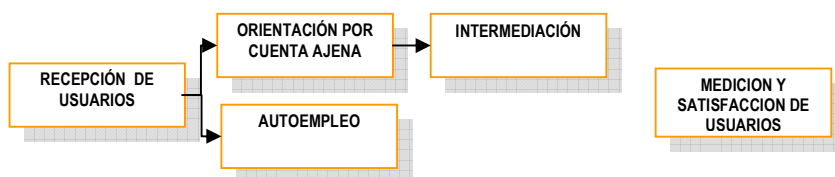
En general, aquí se encuentran procesos destinados a que la organización realice sus procesos clave de forma más eficiente.

## MAPA PROCESOS

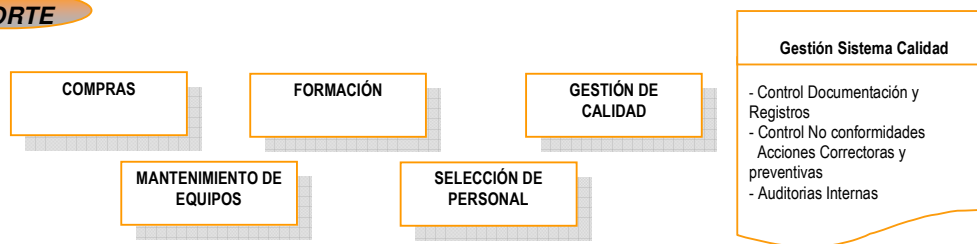
### ESTRATÉGICOS

REVISIÓN DEL SISTEMA

### CLAVE



### SOPORTE



## 5 Procedimientos del sistema de calidad

**Los procedimientos que se han documentado para el sistema de calidad de Nova Feina son:**

- PR.1 Recepción de usuarios
- PR.2 Orientación por cuenta ajena
- PR.3 Intermediación
- PR.4 Autoempleo
- PR.5 Medición y satisfacción del usuario
- PR.6 Control de la documentación y los registros
- PR.7 Auditorías internas
- PR.8 No conformidades, reclamaciones, acciones correctivas y preventivas
- PR.9 Formación
- PR.10 Compras
- PR.11. Selección de personal
- PR.12 Revisión por la Dirección

## 6 Política de Calidad

Nuestra política de calidad se rige a través del Plan Estratégico 2009-2013 propio, que tiene como pilar, la **mejora en la Capacidad de Inserción laboral**.

Contiene aspectos relativos a la gestión y prestación de los servicios de empleo que desarrolla la Fundación, entre ellos adaptar de una forma permanente los servicios a las necesidades de las personas usuarias, garantizar la eficacia y la mejora continua de los servicios de empleo e impulsar nuevas líneas de intervención sociolaboral que cubran demandas sociales no satisfechas. A la vez que cumplimos con las normas legislativas establecidas para la gestión de nuestros servicios y en concreto la normativa correspondiente a calidad.

Aumentamos nuestra confiabilidad al aplicar los siguientes **valores**:

- *La persona como valor fundamental*. Seres libres, con dignidad, responsables y con derechos.
- *Equidad de oportunidades*. Defendemos la equidad social con responsabilidad y valoración de la individualidad, en todos los ámbitos de la vida, comenzando por el laboral, étnico, político, religioso, social, y de género.
- *Defendemos la igualdad* en todos los ámbitos de la vida.
- *Economía social*. Prevalece la persona y el trabajo sobre los beneficios.
- *Aprendizaje continuo*. Proceso dinámico y continuo de adquisición e integración de conocimiento.
- *Participación ciudadana*. Una forma de actuar comprometida, transparente y democrática
- *La justicia*. Derecho a desarrollarnos como personas plenas.
- *Sensibilización*. Concienciación para trabajar con todo tipo de persona.
- *Integración*. Ayudar a los colectivos con mayor dificultad de inserción y vulnerabilidad.
- *Ayuda mutua*. Valor que complementa la persona para promover y conseguir su incorporación social.

## 7 Personal Responsable de Calidad

### A. RESPONSABLE

NOMBRE Y APELLIDOS: Ana Isabel Tórtola García.

NOMBRE DEL PUESTO: Responsable del Sistema de Calidad.

ÁREA/DEPARTAMENTO: Calidad.

PUESTO Y PERSONA DE LA QUE DEPENDE: Dirección. José Redondo Sánchez

PUESTOS QUE DEPENDEN DE ÉL: Coordinadoras de Centre Feina y equipo de departamento de calidad.

RESPONSABLE CALIDAD EN ALICANTE: M<sup>a</sup> Carmen Nuñez Girona.

RESPONSABLE CALIDAD EN VALENCIA: Eva M<sup>a</sup> Ortega López