

MANUAL DE CALIDAD

Ed. 2.9.0

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD ECB SANTOS PATRONOS

En la actualidad el Establecimiento de Caridad y Beneficencia Santos Patronos Bernardo María y Gracia (de ahora en adelante ECB SANTOS PATRONOS) ofrece dos servicios de atención a la infancia y adolescencia:

- El **Centro de Día** de Apoyo Convivencial y Educativo de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.
- El **Hogar de Acogimiento** General de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.

El “ECB Santos Patronos” nace en Alzira gracias a la herencia de D^a Rosa García Delgado, mujer piadosa de la ciudad que pone en manos de un patronato un conjunto de bienes para la fundación de un establecimiento de beneficencia dirigido a “los niños pobres de la ciudad”. Así, el 27 de julio de 1905 se publica la Real Orden por la que se reconoce al Establecimiento como institución de beneficencia.

Constituido “ECB SANTOS PATRONOS” su Patronato acuerda ceder la gestión, organización y atención diaria a la Compañía de las Hijas de la Caridad, y en contraprestación las Hijas de la Caridad crean un centro educativo independiente ubicado en el mismo inmueble.

En 1998 la dinámica de trabajo de “ECB SANTOS PATRONOS” fue modificada para adaptarse a la realidad de su momento. Cobra así un mayor protagonismo la Generalitat Valenciana como entidad pública con competencia directa en las situaciones de riesgo y desamparo experimentadas por niños, niñas y adolescentes. Desde este momento “ECB SANTOS PATRONOS” inicia un camino de colaboración con la Generalitat Valenciana y se constituye como un centro autorizado del Sistema de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (Nº de registro 06-46 1563). Su equipo profesional comienza a incorporar seglares no pertenecientes a las Hijas de la Caridad, aspecto que finaliza en 2009 cuando todas las personas profesionales son laicas.

En septiembre de 2015 la comunidad de Hijas de la Caridad deja la labor que estaba llevando a cabo en la ciudad, cediendo la titularidad del colegio a la Fundación Escuela Viva. Desde ese momento, la gestión total de los dos servicios (Hogar y Centro de Día) que ofrece la Fundación “ECB SANTOS PATRONOS” pasa a llevarse a cabo por el Equipo de Trabajo bajo la responsabilidad directa del Patronato de la Fundación y de su persona directora.

En 2022 se firma un concierto administrativo a través del que tanto el Hogar de Acogimiento General como el Centro de Día de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos quedan incluidos en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales hasta 2026.

1.1. MISIÓN

La misión de la entidad, actualizada durante el curso 2020/2021, pone de manifiesto el propósito y motivo esencial de la existencia de ECB Santos Patronos y la actividad que desarrolla tanto en el Servicio de Atención Diurna como en el Hogar de Acogida. La misión queda así definida:

Acoger, acompañar y atender en un entorno **de afecto y seguridad** a niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección y/o en riesgo de exclusión social.

1.2. VISIÓN

La visión, actualizada en el curso 2021/2022, señala la aspiración que la entidad pretende alcanzar en un futuro, y que marca el desarrollo y líneas de acción del presente. La visión de ECB Santos Patronos es:

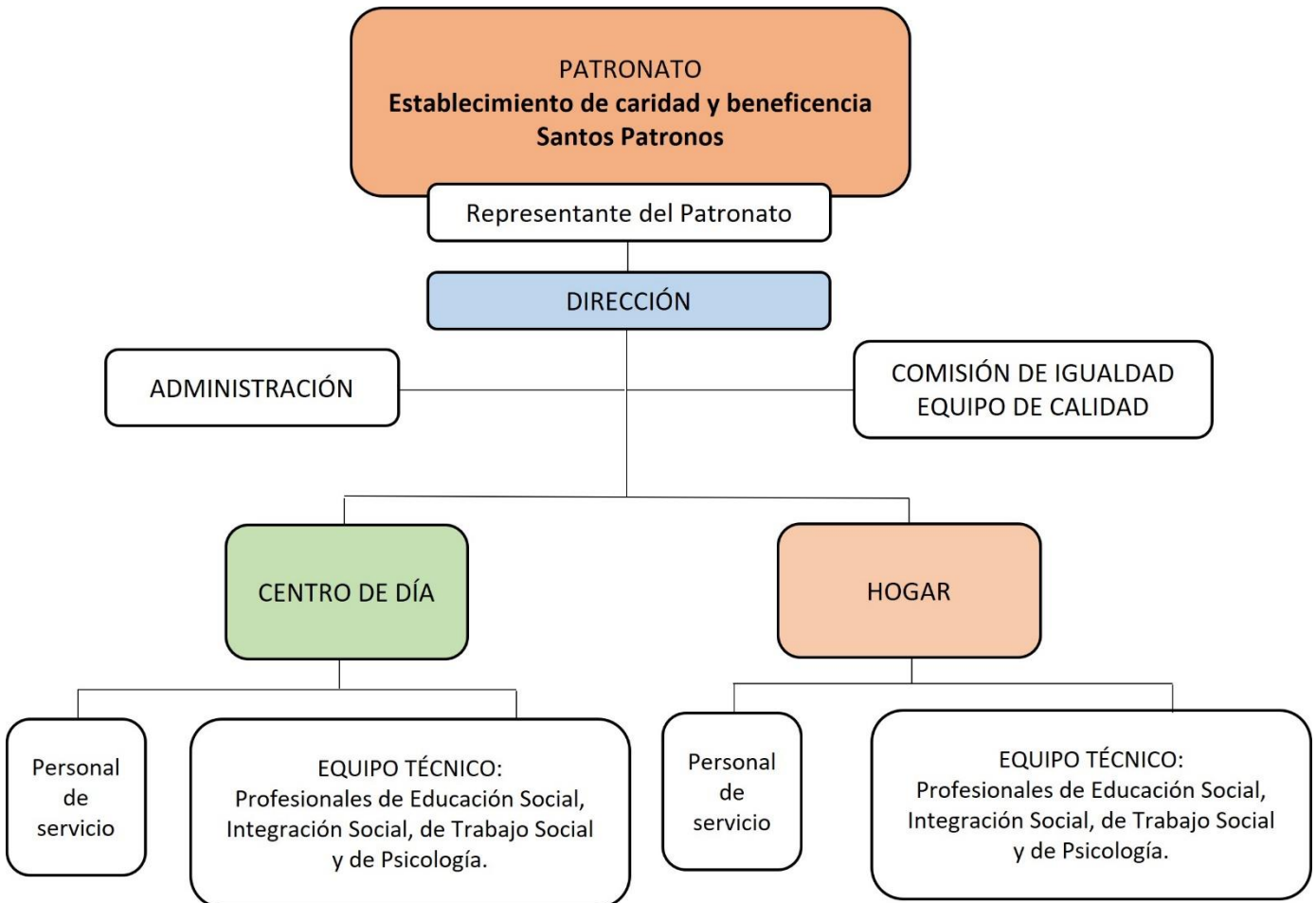
Ser una organización referente en la Comunidad Valenciana por el acompañamiento y atención a las niñas, niños y adolescentes atendidos al centrar la intervención en: el paradigma de los **buenos tratos**, el **trabajo interdisciplinar** y en red, y el apoyo a las **familias** de las personas atendidas.

1.3. VALORES

Los valores de una entidad son principios éticos que tratan de regir la actuación profesional de su equipo de trabajo. En ECB Santos Patronos fueron actualizados durante el curso 2020/2021 para ser reflejo de la intervención socioeducativa que se realiza en los dos servicios que dispone. Los valores son:

Justicia, Disponibilidad, Compromiso, Trabajo en equipo, Creatividad y audacia, Afán de superación, Calidez.

1.5 ORGANIGRAMA



2. ALCANCE Y EXCLUSIONES DE LA NORMA

2.1. ALCANCE DE LA NORMA

El compromiso del Patronato y de la Dirección del Establecimiento de Caridad y Beneficencia “Santos Patronos” con la gestión de calidad se manifiesta en el alcance que tiene el Sistema de Gestión de Calidad. Observados los beneficios que una entidad puede obtener de un Sistema de Gestión de la Calidad como lo es la norma ISO 9001, la Dirección, con el visto bueno del Patronato, establece que tal norma sea de aplicación en todos los servicios que ofrece el Establecimiento de Caridad y Beneficencia “Santos Patronos”. Éstos son:

- Servicio de Atención diurna Santos Patronos (Cetro de Día)
- Hogar de Acogida Santos Patronos (Centro de Acogida)

2.2. EXCLUSIONES DE LA NORMA

La norma ISO 9001:2015 exige que todos sus requisitos se apliquen en la gestión de la entidad. Al tiempo, establece que pueden declararse requisitos de la misma que no sean aplicables siempre que la entidad ni vea mermada su capacidad de realizar un servicio conforme a los requisitos exigibles, ni su capacidad para aumentar la satisfacción de sus clientes. Así, estas exclusiones deben ser justificadas por la entidad.

Dada la comprensión que la entidad tiene de su organización y del contexto en el que actúa, facilitada por la experiencia obtenida a lo largo de los años, se delimitan las siguientes exclusiones de la norma:

- Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. El enunciado de este requisito indica que “Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición” la entidad debe tomar las acciones necesarias relacionadas con la calibración. Así, la norma contempla que este requisito sea de obligado cumplimiento cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito externo o una consideración de la propia entidad. Ninguna de estas circunstancias se da en esta organización: ni los requisitos del cliente lo indican, ni la organización lo requiere como indicador de validez. La naturaleza de las acciones propias de la entidad no requiere de elementos que deban calibrarse, más allá del conocimiento y destreza de sus trabajadores; elemento que la norma ya contempla en otro de sus requisitos de forma explícita.
- Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. El sistema de protección de menores está formado por diversas organizaciones que se relacionan tanto de forma vertical como horizontal, siendo el Establecimiento de Caridad y Beneficencia “Santos Patronos” solo un elemento más de la red de protección. Así el trabajo que se realiza con el niño, niña y adolescente y su contexto requiere de un diseño que supera la acción local de esta entidad y que se encuentra enmarcado por la normativa que organiza el sector. Esta realidad hace que el Establecimiento de Caridad y Beneficencia “Santos Patronos” no tenga competencia en el

diseño, y que por tanto este requisito de la norma sea una exclusión en su Sistema de Gestión de la Calidad.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección, con el visto bueno de su Patronato, y con la implicación del Equipo de Trabajo del Establecimiento de Caridad y Beneficencia “Santos Patronos” establece una política de calidad articulada bajo dos núcleos de contenido.

Estos núcleos, junto con los emanados de la normativa aplicable, son los principios que deben regir la gestión de la entidad, y que se manifestarán en los objetivos de calidad anuales, así como en el diseño de los procesos, procedimientos, decisiones y acciones de la Dirección y del Equipo de Trabajo.

Los núcleos de contenido son: la niña, niño y adolescente son el eje de la acción, y la mejora continua.

- La niña, niño y adolescente son el eje de la acción.
- La mejora continua.

3.1 LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE SON EL EJE DE LA ACCIÓN

Como organización del tercer sector debemos hacer frente a múltiples requerimientos: normativos, legislativos, de organización, contractuales, financieros, laborales... no obstante, todas estas demandas quedan subordinadas al protagonismo indiscutible de las niñas, niños, y adolescentes que atendemos.

La gestión será de calidad cuando los procesos y procedimientos faciliten a la niña, niño y adolescente perseguir su máximo interés, determinado en cada situación dentro de su particularidad, y abordado por el Equipo de Trabajo desde un acompañamiento adecuado.

Nuestra misión es la atención integral a las niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección y riesgo de exclusión social y son ellas y ellos quienes principalmente se benefician de la calidad de nuestro saber hacer.

3.2 LA MEJORA CONTINUA

Los valores de la entidad (Justicia, Disponibilidad, Compromiso, Trabajo en equipo, Creatividad y audacia, Afán de superación, Calidez) hacen patente la necesidad de trabajar por mejorar nuestro desempeño profesional y hacer que nuestra misión y visión estén siempre en continua aproximación. Para ello, el compromiso con la mejora queda articulado bajo las siguientes dimensiones:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad: El sistema de gestión de la calidad tiene que aportar resultados para dotar de mayor calidez al acompañamiento de las niñas, niños y adolescentes atendidos. La entidad debe prestar atención y desplegar los recursos oportunos y disponibles para mejorar los procesos, procedimientos y cultura organizacional en base a evaluaciones objetivas.
- Mejora de la comunicación de la entidad con los diversos grupos de interés, y en particular con los de la red protección de infancia y adolescencia.

4. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

ECB Santos Patronos diseña su Sistema de Gestión de la Calidad para dar respuesta a su misión. Con este objetivo y de forma previa a ello, se identifican los diversos grupos de interés, así como sus requerimientos, a los que como organización ECB Santos Patronos debe dar respuesta.

En este Manual de Calidad se determinan los grupos considerados de interés para ECB Santos Patronos. Posteriormente el SGC se dota de instrumentos para valorar y actualizar los requisitos de cada uno de ellos, y mantener así la eficacia del SGC. Los grupos de interés son:

- Niñas, niños y adolescentes atendidos del Hogar.
- Niñas, niños y adolescentes atendidos en Centro de Día.
- Administración Pública Autonómica con competencia en protección de la infancia y adolescencia.
- Servicios Sociales Municipales
- Familias de origen.
- Familias educadoras.
- Equipo de Trabajo.
- Proveedores.
- Colaboradores.
- Hacienda.
- Seguridad Social.
- Registro de fundaciones.
- Administración Pública Autonómica con competencia en sanidad.
- GVA.
- Vecindario.

5. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Este Manual de Calidad expone los principios que el Sistema de Gestión de Calidad debe desarrollar en el Establecimiento de Caridad y Beneficencia “Santos Patronos” para llevar a cabo su misión. La forma en que estos principios se implementan queda mediada por el enfoque basado en procesos. Esto permite a la entidad planificar su acción y llevar un seguimiento para su mejora continua.

5.1 DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS

A continuación, se muestran los procesos que el ECB Santos Patronos determina para la conformidad de sus servicios tanto en el Hogar de Acogida Santos Patronos y el Servicio de Atención Diurna Santos Patronos. Estos procesos se clasifican en estratégicos, esenciales o de apoyo según su funcionalidad para con la misión de la entidad.

Los procesos estratégicos son aquellos que requieren una planificación a gran escala y que dirigen la misión de la entidad hacia la visión que se tiene de ella.

Los procesos esenciales son aquellos que marcan el día a día de la misión de la entidad.

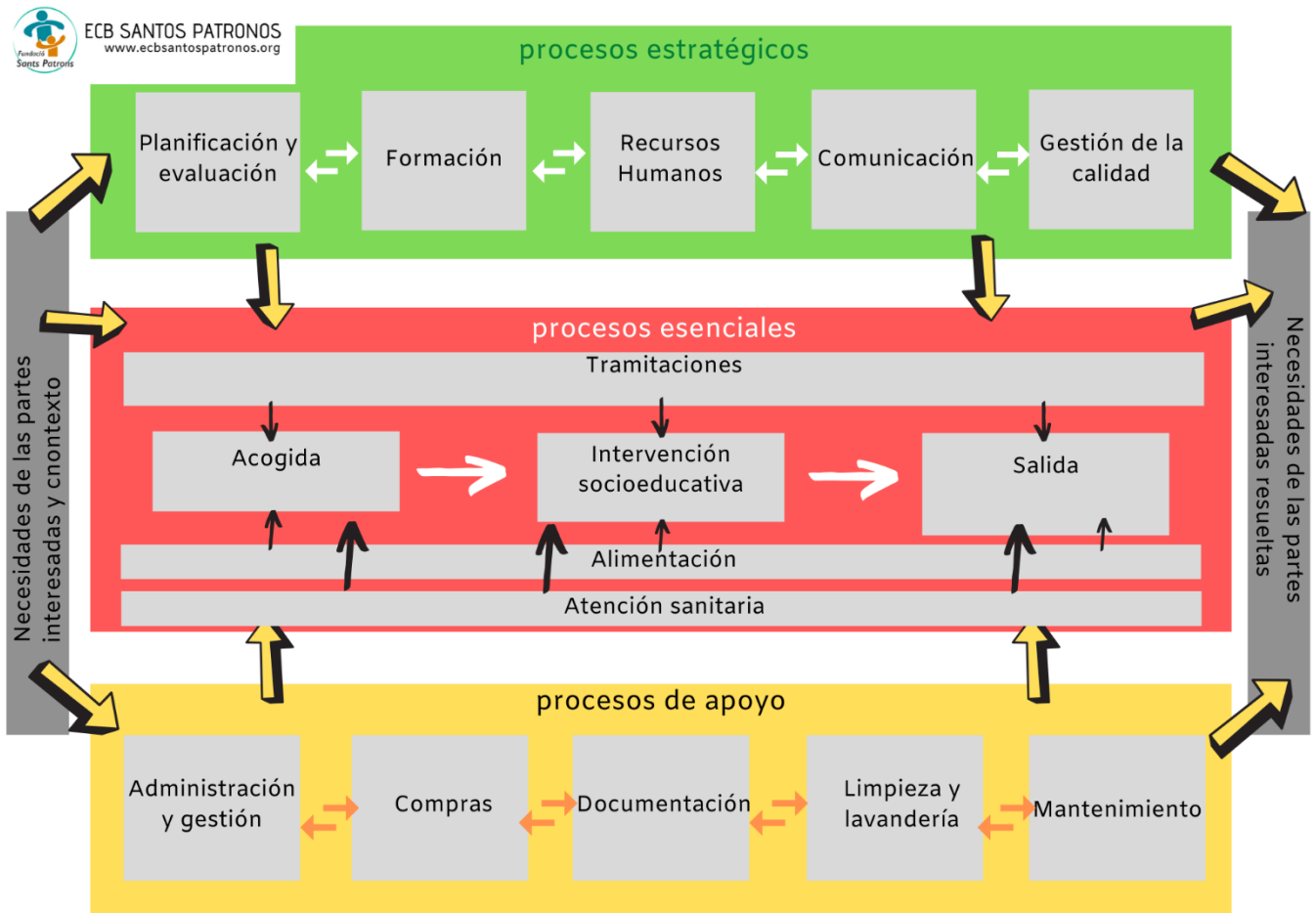
Los procesos de apoyo son los procesos que dan soporte a toda la entidad facilitando la misión de ésta.

Proceso		Objetivo
Procesos estratégicos	Comunicación	Realizar una intervención integral de las niñas, niños y adolescentes a través de la transmisión de la información entre los miembros del Equipo de Trabajo y la cooperación con otras instituciones y organizaciones.
	Planificación y evaluación	Planificar la estrategia y acciones necesarias para el desarrollo de la entidad y de cada uno de sus servicios a medio y largo plazo, así como establecer su evaluación para la mejora continua.
	Formación	Garantizar el desarrollo formativo del Equipo de Trabajo y de los estudiantes en prácticas, mediante acciones que aseguren su acogida y actualización continua.
	Gestión de la calidad	Realizar la gestión del SGC a través de su implementación, análisis, seguimiento, medición, evaluación y toma de decisiones que lleven a la organización a la mejora continua y cumplimiento de los requisitos de la norma y los grupos de interés.
	Recursos Humanos	Asegurar la planificación, selección, asignación y gestión laboral de las y los miembros del Equipo de

		Trabajo, garantizando un entorno laboral seguro y equitativo.
Procesos esenciales	Tramitaciones	Comunicar a las entidades e instituciones requeridas la información necesaria para que las niñas, niños y adolescentes atendidos dispongan de los documentos de identificación y legales en vigencia, así como el acceso a los recursos comunitarios y las medidas de protección adecuadas.
	Acogida	Acoger a la niña, niño o adolescente ofreciéndole seguridad y favoreciendo su adaptación al centro.
	Intervención socioeducativa	Acompañar a cada niño, niña o adolescente durante su estancia en el recurso ofreciendo respuestas a las necesidades planteadas.
	Salida	Acompañar al niño, niña o adolescente durante su proceso salida de la entidad y vinculación con su nueva realidad.
	Atención sanitaria	Atender las necesidades de salud de los niños, niñas y adolescentes atendidos.
	Alimentación	Atender las necesidades básicas de alimentación de las niñas, niños y adolescentes atendidos.
	Procesos de apoyo	Administración y Gestión
Compras		Adquirir los productos necesarios para el funcionamiento de la entidad.
Documentación		Establecer los mecanismos para la creación, uso y control de la documentación interna y externa vinculada con el SGC.
Limpieza y lavandería		Mantener las instalaciones y la ropa de los niños, niñas y adolescentes atendidos limpia.
Mantenimiento		Mantener las instalaciones, bienes y equipos en condiciones para su uso.

5.2 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

Cada uno de los procesos tiene un inicio y un fin; siendo algunos de ellos procesos continuos porque su inicio se encuentra en el mismo origen del servicio, y su fin se produciría al cierre del mismo.



mayo 2026