

# Manual de Calidad

Asociación Retina Murcia

01/03/2018

[www.retimur.org](http://www.retimur.org)

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

# Manual de Calidad

## Manual de Calidad

---

### Índice

Historia de la organización

Misión, visión y valores

Partes Interesada

Alcance del sistema de gestión

Política de calidad de la organización

Planificación, evaluación y mejora continua

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

## Manual de Calidad

### Historia de la organización

---

En 1990, se crea la Asociación ARPIMUR, Asociación de Retinosis Pigmentaria de Murcia (actualmente Asociación Retina Murcia, RETIMUR), formada por un grupo de padres y de afectados por Retinosis Pigmentaria (RP). La finalidad de su creación, fue la búsqueda de soluciones a esta patología visual, desconocida en aquellos años, y actualmente todavía considerada, como enfermedad rara.

Fue en 2009 de la mano del anterior presidente Juan Antonio Carreño cuando se cambió la denominación a la de Asociación de Afectados de la Retina Región de Murcia (RETIMUR) para dar cabida dentro de nuestra asociación a muchas otras patologías degenerativas de la retina cuyas consecuencias, similares a la anteriormente citada, son la pérdida progresiva de agudeza y campo visual.

En 2017 se vuelve a cambiar el nombre al actual de Asociación Retina Murcia, manteniendo el acrónimo RETIMUR, para dar unidad a las asociaciones que conformamos la Federación de asociaciones de afectados de retina de España (FARPE) que estamos tendiendo a mantener la denominación Retina + Comunidad Autónoma.



# Manual de Calidad

MC

Rev:1

Fecha: Marzo 2018

## Misión, visión y valores

### MISIÓN:

- ◆ Representar los intereses de los afectados por la DHR dentro de las Sociedad.

### VISIÓN:

- ◆ Mejorar la calidad de vida de las personas con Distrofias Hereditarias de Retina (DHR), así como fomentar la investigación médico científica para encontrar una cura y/ o tratamiento para estas patologías.

### VALORES:

- ◆ Ética: Nuestro trabajo está enmarcado y reconocido por la ética de la sanidad y calidad de vida de los afectados.
- ◆ Compromiso: Somos una federación comprometida con la mejora de calidad de vida las personas con DHR-RP:
- ◆ Transparencia: Trabajamos con transparencia en nuestra operación y ante nuestros actores de interés
- ◆ Excelencia: Nuestra gestión en la Federación fomenta la excelencia en la consecución de mejores resultados nacionales e internacionales.
- ◆ Trabajo en Red: Desarrollamos en nuestra Federación, un principio fundamental de trabajo en equipo para crecer como institución y para la generación de mejores resultados técnicos y organizativos.

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

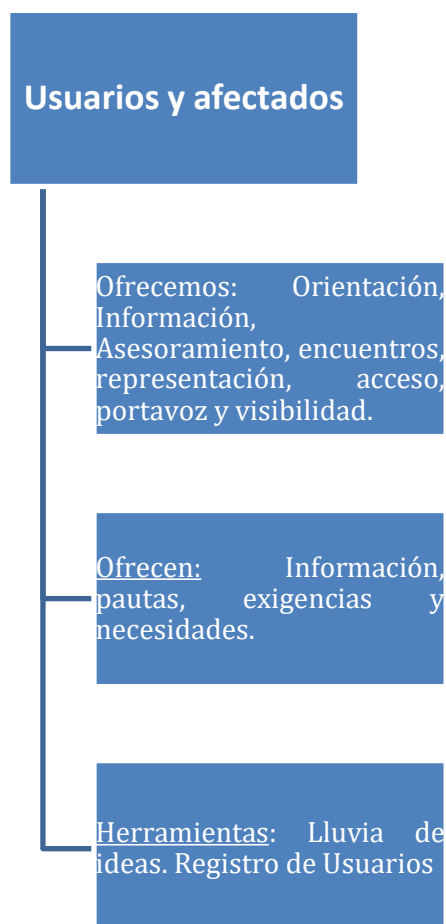
# Manual de Calidad

## Partes interesadas

---

Las partes interesadas se han priorizado en base al impacto a logro de la misión de la entidad.

Una vez al año, en la Asamblea General de Socios, se analiza las necesidades y las expectativas de las partes interesadas. Con la información recogida se vuelca en el plan de trabajo





# Manual de Calidad

MC

Rev:1

Fecha: Marzo 2018

## Socios

Ofrecemos. Orientación,  
Información,  
Asesoramiento, encuentros,  
representación, acceso,  
portavoz y visibilidad.

Ofrecen: Información,  
pautas, exigencias y  
necesidades.

Herramientas:  
Cuestionarios de  
necesidades y de  
satisfacción, tabla de  
registro.



# Manual de Calidad

MC

Rev:1

Fecha: Marzo 2018

## Voluntariado

Junta Directiva: Información y Conexión  
Profesionales: Experiencia y trabajo de voluntario.  
Estudiantes: Experiencia , formación extracurricular y horas de voluntariado.

Ofrecen: ayuda, experiencia, tiempo personal, pautas de trabajo e información.

Herramientas: Cuestionarios de Necesidades y Satisfacción.



# Manual de Calidad

MC

Rev:1

Fecha: Marzo 2018

## Financiadores pública y privada

Ofrecemos: Visibilidad, conocimiento sobre la problemática y trabajo.

Ofrecen: Dinero, Visibilidad y Asesoramiento.

Herramientas: Registro necesidades, Reuniones- Metodo Tabla de Registro de Financiadores.





# Manual de Calidad

MC

Rev:1

Fecha: Marzo 2018

## Alianzas

Ofrecemos: Conexión,  
información y fuerza.

Ofrecen: Dinero, Visibilidad  
y Ayuda.

Herramientas: Entrevistas,  
Reuniones-Método Tabla de  
Registro de Financiadores.

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

# Manual de Calidad

## Alcance del sistema de gestión

---

El alcance del sistema de gestión de calidad de RETIMUR, incluye los programas de información y orientación a personas con Distrofias Hereditarias de la Retina, campañas de sensibilización para dar a conocer las patologías como la importancia de la investigación y la elaboración de proyectos para la gestión económica de la asociación.

## Política de calidad de la organización

---

RETIMUR está comprometida, en representar los intereses de los afectados por DHR-RP dentro de la Sociedad, mejorando su calidad de vida y fomentando la investigación médico científica.

Este compromiso es asumido por la Junta Directiva, los trabajadores de la entidad, sus socios y los voluntarios.

### A. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.

RETIMUR apuesta por la comunicación como instrumento de gestión al servicio de la misión de la entidad. La política se refiere, la comunicación interna y externa de la misma.

La comunicación de la entidad, ha de ser transparente, coherente con su misión, eficaz y competitiva.

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

## Manual de Calidad

La comunicación Interna; existirán diferentes vías entre las partes interesadas de RETIMUR, de los diferentes procesos operativos que se realicen en la asociación.

La comunicación Externa: se utilizarán los medios de comunicación como principal vía, su lenguaje será respetuoso, formal y adaptable.

La Asociación cumple con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007 del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

|                   | Canales<br>Internos                               | Comunicación | Canales<br>Externos                                                            | Comunicación |
|-------------------|---------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>FORMALES</b>   | Asambleas y reuniones.                            |              | Jornadas con la                                                                |              |
|                   | Correo electrónico y teléfono.                    |              | colaboración de otras federaciones                                             |              |
| <b>INFORMALES</b> | Comunicación no reglamentada (Teléfono, whatsapp) |              | Comunicaciones entre profesionales pertenecientes a diferentes organizaciones. |              |

### B. POLÍTICA DE FINANCIACIÓN.

La principal fuente de financiación será a través de proyectos y cuota de socios para poder garantizar la viabilidad de la entidad.

La financiación por vía de proyectos será tanto pública como privada, representado siempre la misión y visión de la asociación. La financiación está destinada a los procesos de la entidad y sus actividades. El equipo valora de forma conjunta el equilibrio entre esfuerzo y tiempo con la cuantía económica.

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

## Manual de Calidad

La financiación por vía de cuotas de socios: está aprobada en la Asamblea General ordinaria y se valora anualmente.

Destacamos dos tipos de subvenciones:

- Subvenciones privadas y Donaciones: Convocatoria de ayudas de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER) y Convenios privados
- Subvenciones públicas: Ayuntamientos, Comunidad Autónoma, Servicio Murciano de Salud, Consejería de Sanidad.
- Financiación propia: cuota de socios

### **C. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS.**

No existe discriminación en el trabajo por ser remunerado o voluntario, por edad, antigüedad, categoría profesional, sexo, religión, etc. Tanto los trabajadores y voluntarios están amparados por la ley para promover la conciliación de la vida familiar y laboral según los acuerdos vigentes. Además, la Junta Directiva, toman decisiones que fomente dicha conciliación en función de criterios como la implicación personal, el rendimiento laboral, la posibilidad de flexibilidad horaria, etc.

Las condiciones laborales siempre se ajustan a lo estipulado legalmente (Estatutos de los Trabajadores).

Salario: se valoran las categorías laborales y los incentivos del trabajador, se abonará rigurosamente el salario a final de mes rigurosamente.

Las vacaciones están regidas según el contrato. La Junta Directiva podrá proporcionar más días de vacaciones en periodo no lectivo siempre y cuando no afecte al funcionamiento de la Federación.

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

## Manual de Calidad

La selección del personal se llevará cabo según los procedimientos establecidos y utilizados en los documentos del Manual de Personal. Igualmente será los mismos procedimientos que se usarán para la selección de los voluntarios.

### **D. POLÍTICA DE PROVEEDORES.**

Para la elección de proveedores se elegirán según la competencia y eficacia de los productos que ofrezcan. Siempre se tendrá en cuenta que los proveedores sean una empresa transparente, coherente con los valores de RETIMUR.

### **E. POLÍTICA DE CALIDAD.**

La política de calidad sobre la que se fundamenta el Sistema de Calidad de RETIMUR está dirigida hacia la misión de la entidad, siendo coherente con las políticas de la organización y los siguientes valores; la profesionalidad, el compromiso social, participación activa, trabajando conjuntamente para las personas con DHR-RP, en la intervención de procesos.

Esta política se concreta en la identificación de las necesidades, expectativas y satisfacción de los usuarios y otras partes implicadas, así como la mejora continua y el desarrollo metodológico en el enfoque de los procesos.

La Junta directiva mediante su política de calidad, se compromete a;

- Planificar, de acuerdo al Plan Estratégico y de forma bianual todas las actividades que realice RETIMUR, teniendo en cuenta todas las propuestas

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

## Manual de Calidad

de las personas implicadas y realizar un seguimiento anual implantando medidas de mejora.

- Dotar de financiación económica a los proyectos que se realicen con la máxima eficacia, eficiencia y transparencia.
- Facilitar las vías e instrumentos de comunicación necesarios para fomentar la cohesión de los trabajadores, voluntarios, y socios, con el objetivo de fomentar el “sentimiento de pertenencia” y la participación de todos los miembros de la asociación.
- Establecer un sistema de gestión documental, actualizado constantemente, que ponga de manifiesto la calidad del trabajo de la organización.
- Asegurar que se están realizando las evaluaciones planificadas, utilizando sistemas de medición de la satisfacción de todas las partes implicadas, devolviendo los resultados e introduciendo las mejoras pertinentes.
- Realizar según lo estipulado la selección, acogida y seguimiento de cada trabajador, voluntario y velar por su capacitación e implicación y trabajo en equipo, para garantizar la calidad de su trabajo y la satisfacción de todos los usuarios.
- Aportar de forma regular información importante, objetiva y fiable sobre su estrategia, gestión, decisiones, actividades, resultados y compromisos.
- De forma anual, la Junta Directiva establecerá una serie de objetivos para la eficacia del desempeño global y de los servicios. Los objetivos serán medibles, evaluables periódicamente y coherentes con la política de calidad.
- Para alcanzar un adecuado cumplimiento de la Política de Calidad enunciada, el representante legal de la Asociación se compromete a su comunicación y revisión periódica así como a cumplir los requisitos del

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

## Manual de Calidad

Sistema de Gestión de la Calidad implantado. Se recogerán objetivos bianuales aprobados y revisados por la Junta Directiva (en la Planificación Estratégica).

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | MC                |
|                                                                                   | Rev:1             |
|                                                                                   | Fecha: Marzo 2018 |

## Manual de Calidad

### Evaluación y mejora continúa

Se llevará a cabo una evaluación continua y sumativa con carácter anual en la que se recogerán los datos relativos a la gestión y eficacia del programa, con tal fin se han elaborado los siguientes indicadores e instrumentos de evaluación.

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicadores de control.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº total de beneficiarios atendidos</li> <li>• Nº de beneficiarios que se incorporan nuevos durante todo el año</li> <li>• Nº de reuniones realizadas</li> <li>• Nº beneficiarios de cada servicio</li> <li>• Actividades realizadas del plan de trabajo planteado</li> <li>• Actividades realizadas de participación en la comunidad</li> </ul> |
| <b>Instrumentos</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista semi-estructurada que orienta la detección de necesidades</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los usuarios</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |