



MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

6. Propósito/Misión, Visión, Valores y Política de Calidad

La Política de **FUNDACIÓN VINJOY**, como Entidad dedicada a la atención socioeducativa de personas que requieran de atención solidaria, en la actualidad son personas usuarias de la Entidad, personas sordas o hipoacúsicas, personas con discapacidad intelectual y/o psicosocial, y personas con trastornos del comportamiento –conducta-, especialmente menores y tiene como objetivo fundamental proporcionar a las personas usuarias servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos.



La calidad es un compromiso de la Entidad y una responsabilidad individual de cada miembro y del colectivo, que debe de plasmarse en acciones concretas que reflejen interna y externamente una imagen de **FUNDACIÓN VINJOY**, que se identifique con la profesionalidad y calidad de servicio. Por ello orientamos nuestras acciones para:

- **SUPERAR EXPECTATIVAS:** Controlar constantemente que respondemos en todo momento a las exigencias y expectativas de las personas usuarias.
- **PROPORCIONAR RECURSOS:** Proporcionar los medios adecuados para que todo el personal pueda identificar y eliminar libremente los obstáculos que impidan mejorar la Calidad de su trabajo.
- **FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA:** Considerar la mejora continua de la calidad un objetivo permanente, que incremente la calidad percibida por nuestras personas usuarias.
- **SISTEMATIZAR PROCESOS:** Sistematizar procesos, servicios y metodologías de actuación.
- **PREVENIR ERRORES** Corregir aquellas no conformidades que se produzcan, pero poner énfasis en la prevención para evitar la repetición.
- **DESARROLLO DEL NUESTRO EQUIPO HUMANO:** Favorecer un ambiente participativo entre los trabajadores, integrándose en el objetivo común y mejorando las



MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora. Potenciar la formación necesaria para conseguir una plantilla de personal altamente cualificada.

- **ÉTICA:** Trabajar en todo momento dentro de la más estricta ética profesional.
- **SATISFACCIÓN DE LA PERSONA USUARIA E IMPACTO POSITIVO EN NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:** Conseguir la plena satisfacción de la persona usuaria mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos solicitados, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés
- **CUMPLIMIENTO LEGAL:** Cumplir puntualmente la legislación y normativa aplicable.
- ***Esquema Conceptual Referencial y Operativo de la Fundación Vinjoy***
- **ACOGIDA:** Una correcta acogida es y debe seguir siendo una de las señas de identidad de Vinjoy, la persona que acude a la Fundación debe sentir que importa y es acogida por esta institución. Los principios que inspiran la actuación de acogida se encuentran recogidos en el Modelo de Intervención Vinjoy, siendo una aplicación de los mismos a la realidad propia de la acogida, en sus distintos niveles (en la institución o en los diferentes Centros, Institutos, Programas, Departamentos o Acciones Significativas). La acogida como Relación de Ayuda. En la acogida de segundo nivel –centros o programas- se iniciará el proceso de intervención socioeducativa, a través de la relación de ayuda. Entendemos Relación de ayuda como el uso de recursos relacionales para ayudar a otro a salir de una situación problemática o a recorrer un camino de crecimiento.
- **ACCIÓN PREVENTIVA** Acción adoptada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Se incluirá en el informe periódico del Centro, Instituto, Servicio, Programa, Proyecto, Departamento o Acción Significativa.
- **ACTIVIDAD** Forma en que se concreta la intervención. En el Sistema Propio de Gestión de Calidad se concreta en una suma de tareas. Pueden agruparse en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Aparecen en el Plan Anual de Actividad del Centro, Instituto, Servicio, Programa o Departamento.
- **ACTORES CRÍTICOS** Organizaciones, personas, grupos que afectan o se pueden ver afectados por los efectos e impactos de las políticas, planes y acciones de la Fundación.
- **AGENTES SOCIALES** La democracia social, las sociedades democráticas, necesitan de ciudadanos que se conciben a sí mismos como miembros comprometidos con su comunidad y con el interés colectivo y no simplemente como titulares de derechos y clientes acreedores a determinadas prestaciones. La sociedad civil a través de agentes, individuales e institucionales, puede y debe ser corresponsable para la solución de problemas sociales y la transformación de la realidad actual, siendo actores responsables de lo público.
- **ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL** Definimos, conforme aparece y desarrollamos en nuestro Modelo, la animación sociocultural como una estrategia socioeducativa, una metodología de intervención, que se basa en la dinamización de los colectivos y en la democracia cultural frente a la difusión cultural o democratización de la cultura. En el planteamiento de la animación sociocultural y el desarrollo comunitario el grupo o colectivo inicia un proceso de desarrollo social y cultural. Es el grupo o colectivo el que define, realiza y desarrolla su proyecto, partiendo del análisis crítico de la realidad, o dicho de otra forma, después de la concientización -que diría Pablo Freire-, y que en el paso de la doxa (opinión), que consiste en darse cuenta del mundo, al logos (razón de ser) de la realidad. Se trata, por lo tanto, de que a través de la participación y comunicación de personas y grupos se establezcan procesos que



MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

vayan dando respuesta a los intereses y necesidades (individuales y colectivas) y, de este modo, ir transformando la realidad.

- **AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA PROPIO DE GESTIÓN DE CALIDAD** Evaluación de la eficacia del Sistema de calidad y de la utilidad del Sistema implantado para alcanzar los objetivos de la Fundación, Centro, Instituto, Servicio, Programa o Departamento. Se realizará anualmente.
- **BENCHMARKING** Proceso continuo de comparación de servicios y prácticas de la Fundación a lo largo del tiempo (benchmarking interno) o con otras organizaciones del sector o de otros sectores (benchmarking externo). Implica la definición del estándar básico deseable para un servicio. Se utiliza por los equipos de mejora para identificar y analizar prácticas ejemplares de otras organizaciones y adaptarlas a las condiciones de su propio entorno.
- **BUENA PRÁCTICA** Toda práctica que se orienta a la mejora de la actividad, de acuerdo con nuestro Modelo de Intervención, ya sea en la acción y relación con los destinatarios de nuestra intervención socioeducativa, en la actividad cotidiana de la Comunidad Social o en la interacción y relación con la sociedad en general y sus organizaciones, en particular.
- **CALIDAD** Designamos con el término Calidad un sistema de gestión que se caracteriza por buscar la mayor aplicación de nuestro Modelo de Intervención a la actividad de la Fundación en todos sus ámbitos y aspectos. Otra característica de la Calidad como sistema de gestión es la de emplear una metodología que recibe el nombre de Aseguramiento de la Calidad y que engloba bajo este término cuatro grandes métodos: A) La Normalización: consiste en estandarizar los procesos y productos, y se hace escribiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo B) La Mejora Continua: consiste en una cultura, un modo de ser y hacer, un conjunto de valores y normas que acaban siendo asumidos por el personal de la organización y que facilitan que cada oportunidad de mejora detectada pueda ser transmitida para su implantación. C) El Control de la Calidad: se lleva a cabo, fundamentalmente, mediante la realización de procesos participativos de evaluación y auditorías internas.
- **CONTROL** Evaluación del desarrollo de un proyecto y aplicación de las medidas correctoras adecuadas. Incluido en el Sistema de Gestión de Calidad. Se realizará a todos los niveles de responsabilidad, siendo función propia de los Coordinadores de Área, Centro o Instituto, así como también de los Responsables de Departamento, Programa y Acción Significativa. El responsable último del Sistema de Control es el Director Gerente. Control constante en los procesos de mejora de la calidad, que supone la percepción de los defectos esporádicos y crónicos que se puedan producir en la institución y la intervención sobre ellos. Se buscan unos niveles óptimos de calidad respecto a los medios disponibles a través de su mejor uso y con unos esfuerzos de prevención y de anticipación, y no sólo de corrección de errores. Todas las opiniones de las personas de la organización son respetadas, independientemente de la función o tarea que realicen. Las estructuras son ágiles y dinámicas, modificándose según las necesidades. El control operacional no se centrará en vigilar el desempeño de las funciones, esto es secundario, sino en determinar en qué grado se están alcanzando los objetivos propuestos y, como consecuencia, tomar las medidas de ajuste necesarias para reorientar la acción, si ello es necesario. Por lo tanto, esta función está en relación directa con la dirección y la coordinación de cada Centro o Instituto de la Fundación.
- **CONTROL PRESUPUESTARIO** Comparación entre los resultados económicos alcanzados y el presupuesto; facilita la corrección de las desviaciones.
- **CULTURA** Conjunto de ideas, creencias, valores, conductas que por su regularidad, consistencia y carácter compartido conforman la identidad de un colectivo, organización o sociedad. Conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan. El disponer de una cultura institucional fuerte, como es nuestro caso, es uno de los elementos importantes de cohesión, potencia y eficacia, por lo que se le prestara una continua atención y cuidado.
- **DAFO:** (Debilidades – Amenazas – Fortalezas – Oportunidades) El DAFO es una metodología de



MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

análisis y diagnóstico que se realiza desde una perspectiva sistémica, es decir, considerando a la organización como parte integrante de un sistema. En ese sentido analiza tanto las variables internas (debilidades, fortalezas) y las externas (oportunidades, amenazas). Es una metodología que se adopta en el análisis de la situación previa a la planificación de las distintas realidades operativas.

- **DINAMICA DE GRUPO** El concepto "dinámica de grupo", conforme aparece y desarrollamos en nuestro Modelo, no se reduce a un conjunto de métodos o técnicas que pueden ser utilizadas para mejorar el funcionamiento de los grupos, sino que tiene que ver con la vida cotidiana y con la reflexión sobre la misma. Es en la vida cotidiana donde se producen las situaciones, los procesos de relación y los conflictos y problemas, y va a ser en la cotidianidad de nuestro trabajo en donde podemos encontrar los instrumentos y recursos para dar respuesta a esos problemas. El grupo debe originar una dinámica relacional-comunicativa que propicie una relación profunda y, por lo tanto, transformador-educativa, entre sus miembros; tarea que sólo puede ser cumplida mediante la actividad grupal.
- **EFICACIA** Medida del grado de realización de los resultados obtenidos y planificados. Grado de cumplimiento de los objetivos
- **EFICIENCIA** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.
- **EMPOWERMENT (EMPODERAMIENTO)** Potenciación de las iniciativas y capacidades personales y profesionales de todas las personas implicadas en los procesos socioeducativos, tanto profesionales como participantes. Es un elemento esencial y definitorio de nuestra intervención y del propio sistema, e incluye la asunción y delegación de responsabilidades.
- **EQUIPO AD-HOC** Es un conjunto de personas, profesionales o no, que se configuran como equipo para la realización de una determinada tarea o la obtención de un resultado específico y, por tanto, no forman parte de la estructura estable de la Fundación.
- **ESCENARIOS** Conjunto de proyecciones, presunciones y estimaciones, que ilustran una gama de opciones futuras. Su finalidad es definir un estado futuro de un sistema conocido actualmente - al menos no de forma parcial.- e indicar los diferentes procesos / puntos de decisión que permiten pasar de la situación presente a la imagen futura.
- **ESTRATEGIA** Son las líneas que orientan la intervención de cada una de las líneas, proyectos e iniciativas de la Fundación, resultado de analizar el contexto y valorar las propias posibilidades atendiendo a un nuestro Modelo, necesidades de determinado colectivo y proyecto concreto.
- **ESTRUCTURA** La estructura de funcionamiento está integrada por sistemas que regulan las relaciones entre servicios / programas / equipos, a nivel jerárquico y horizontal. Es, pues, una red que actúa en el mismo espacio y que tiene recursos e instrumentos compartidos. El funcionamiento de la estructura organizativa se basará en una aplicación Modelo a nuestra realidad, desde un enfoque sistémico. Ello implica que se enfatice la organización en su conjunto, ya que es desde la totalidad desde donde toman sentido las partes. Partes o áreas que están íntimamente interrelacionadas y donde cada una de ellas influye en todas las demás y es influida, a su vez, por todas las otras. Sin embargo, este enfoque no pretende restar autonomía ni protagonismo a las distintas áreas, sino más bien todo lo contrario, es decir, cada una de las partes tiene su propio funcionamiento, pero en relación con las otras áreas y dentro de la organización. Esta estructura, enmarcada en su planteamiento teórico en el llamado Movimiento organizacional, pretende pensar la organización desde una perspectiva más flexible y dinámica, y desde un mayor nivel de horizontalidad.
- **EVALUACIÓN** Es un hábito de trabajo que nos permite valorar el cumplimiento de los objetivos y las medidas a adoptar para mejorar o cambiar los procesos de trabajo. Nuestro modelo de evaluación viene esbozado en los Fundamentos del Modelo de Intervención Socioeducativa Avanzada. Nuestra opción por la evaluación permanente supone la existencia de un Constante proceso sistemático de recogida de información, y una valoración de la misma orientada a la toma de decisiones respecto al futuro. Cada Centro, Instituto, Servicio, Programa, Proyecto, Departamento o Acción Significativa elaborará sus instrumentos de evaluación y mantendrá



MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

reuniones periódicas de evaluación. La evaluación, según se desarrolla en nuestro Modelo, incluye la Evaluación Diagnóstica, que contempla: diagnóstico de necesidades, prioridad de las necesidades detectadas y valoración inicial: análisis previo sobre la adecuación y viabilidad del plan, así como su capacidad para dar respuesta a las necesidades; la Evaluación de la Implementación o Proceso: debe controlar si en la implementación se ha hecho efectivamente lo previsto en cuanto a recursos, actividades y funcionamiento (coordinación, organización, fases de la intervención, calendarios de programación); y la Evaluación de Resultados: Evaluación de cobertura (su objetivo será el de comprobar el volumen de población atendida, perfil de la población usuaria, volumen y características de la población, distinguiendo entre casos cerrados y casos en activo, análisis de la demanda: procedencia, atención, derivación, etc.), Evaluación de la eficacia o efectividad (grado de consecución de los objetivos generales y de los objetivos específicos, estableciendo ratios en función de la cantidad, calidad y tiempo), Evaluación de la idoneidad (su capacidad para resolver la problemática planteada inicialmente), Evaluación del impacto (partiendo del hecho de que la intervención desde un contexto comunitario tendrá previsiblemente efectos multiplicadores, produciendo indirectamente otros resultados, se pretende valorar los posibles efectos del Proyecto en otros ámbitos diferentes a la población diana: en la sociedad en general, en las instituciones, en los propios profesionales, etc.) y Grado de satisfacción de los distintos agentes intervinientes y de los usuarios, así como la percepción que éstos tienen sobre la intervención social y educativa de la que son objeto y sujeto.

- **GESTIÓN** Gestionar es movilizar sus posibles recursos y energías para que consiga cumplir su misión.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)** La concepción actual de la gestión de la calidad se basa en los siguientes principios: orientación hacia resultados, orientación al destinatario de la acción socioeducativa, liderazgo y constancia en los objetivos, gestión por procesos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continua, desarrollo de alianzas y responsabilidad social.
- **INDICADORES** Los indicadores responden a un aspecto del “problema” o “necesidad” sobre el que queremos incidir, es decir, todo indicador hace referencia a una variable o dimensión de una variable. Por lo tanto, los indicadores deben formularse de forma operativa, es decir, recogiendo lo directamente observable, definiéndolo sin adjetivos ni adverbios y, sobre todo, con un mínimo de consenso entre los profesionales del proyecto. Por otra parte, los indicadores deben seleccionarse atendiendo a los significativos que resultan respecto al cambio que pretenden significar.
- **INDICADOR DE CALIDAD** Medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar el sistema, es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa un criterio. Instrumentos de medida de la actividad de la entidad. Los indicadores deben estar vinculados a los objetivos. Cuando se tienen implantados todos los indicadores clave de la organización se obtiene el llamado panel integral de indicadores. Ver: Fundamentos del Modelo de Intervención Socioeducativa Avanzada.
- **INTANGIBLES** Diferentes aspectos de carácter inmaterial, que no son cuantificables, pero que se infieren por sus efectos, tanto en los procesos como en los resultados. Los intangibles aportan a nuestra realidad el valor añadido que nos permite obtener los resultados que logramos y, además, los significa y da pleno sentido. Por lo tanto, han de aparecer incorporados a la gestión de cada unidad operativa.
- **MÉTODO** Es la forma ordenada de proceder para llegar a un final, forma sistemática de hacer una cosa. Sucesión de pasos a seguir para descubrir nuevos conocimientos. Coordina un conjunto de operaciones en general, técnicas diversas. En nuestro caso toda la metodología, muy diferente en apariencia de unos Programas a otros, en aplicación del Modelo a las diferentes realidades y momentos.
- **MODELO VINJOY** Modelo paradigmático, alejado de los puramente metodológicos, que da



MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

identidad, orientación y soporte operativo a toda la actividad, estructura, funcionamiento, comunidad social y proyecto de intervención la Fundación.

- **NECESIDAD** La definición de necesidad resulta de un análisis de comparación entre una situación dada y una situación ideal. En nuestro caso está claramente influida la definición por la aplicación a la lectura de la realidad de nuestro Modelo, tanto en la definición de las necesidades normativas y necesidades propias, como en las de las necesidades sentidas o percibidas, las necesidades expresadas (que hacen referencia al comportamiento con relación a la actividad vinculada a la intervención) y las necesidades comparadas (comparación entre distintos programas y recursos).
- **OBJETIVO** Resultados preestablecidos, más o menos lejanos en el tiempo, que se pretenden conseguir con la actuación de las diferentes estructuras e iniciativas. Es la redacción de lo que se pretende conseguir. Logros, en términos de rendimiento, que una organización se fija para ser alcanzados y que deberán ser cuantificables, en la medida de lo posible. Se deben fijar una vez definida la política de calidad y son una concreción de la aplicación del Modelo a un momento y realidad concreta. Existen objetivos generales, específicos (área) y operativos (actividades), indicando mayor grado de concreción o definición.
- **PERSONALIDAD JURÍDICA** La personalidad jurídica es el reconocimiento, el dotar de legitimidad, a un ser humano, una organización, una empresa u otro tipo de entidad para asumir una actividad o una obligación que produce una plena responsabilidad desde la mirada jurídica, tanto frente a sí mismo como respecto a otros. Una fundación, como es nuestro caso, es un tipo de persona jurídica que se caracteriza por ser una organización sin ánimo de lucro, cuyos fines responden a intereses generales y no particulares, y que posee un patrimonio destinado al cumplimiento de esos fines. La ausencia de ánimo de lucro debe entenderse como imposibilidad de repartir beneficios, pero sí puede tener excedentes que, en todo caso, deberán ser destinados al cumplimiento de fines en ejercicios posteriores, o al incremento del Patrimonio de la Fundación en los porcentajes que establezca la ley.
- **PLANIFICACIÓN** Es el proceso mediante el cual determinamos en dónde estamos y a dónde queremos llegar, lo cual implica, primeramente, determinar los objetivos que queremos alcanzar a partir de un análisis, tanto interno como externo, de nuestra situación y, en segundo lugar, establecer las actuaciones dirigidas hacia los objetivos deseados. Se planifica desde la identidad (en nuestro caso definida por nuestro Modelo y la Reflexión Comunitaria), para desarrollar una misión (finalidad), y desde unos valores y opciones definidos de antemano, pero que al mismo tiempo se van actualizando en función de los cambios en el entorno y en las capacidades de la organización, servicio, proyecto.
- **PLAN ESTRATÉGICO** Se utiliza para dar la orientación de la Fundación en un período de tiempo, de forma que suele estar formado por un conjunto de decisiones de gestión que se centran en lo que hará la Fundación para alcanzar el éxito y la forma en que lo hará.
- **PLAN GENERAL DE INTERVENCIÓN** Documento que muestra la realidad operativa de la Fundación a través de las diferentes estructuras en las que se organiza: líneas de intervención, Centros e Institutos, Programas, Proyectos y Departamentos. Se trata de un estable, respondiendo a una planificación y visión estratégica.
- **POSICIONAMIENTO** El posicionamiento es el conjunto de representaciones mentales, afectivas o racionales que las personas y colectivos asocian a una marca u organización. El posicionamiento de la Fundación Vinjoy en la sociedad asturiana es bueno. Se la reconoce como una de las grandes entidades de intervención socioeducativa de Asturias y, además, es creíble ("hace bien cualquier cosa en la que se embarque y lo hace por compromiso social, sin otro interés"). El posicionamiento es uno de los grandes activos de la Fundación y hay que seguir cuidándolo, dado que le permite abordar con posibilidad de éxito iniciativas socioeducativas especialmente difíciles que de otra forma no se le consentiría ni tan siquiera intentar.
- **PROCEDIMIENTO** Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los



MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

procedimientos son protocolos o herramientas que ayudan a simplificar y ordenar partes y/o elementos de un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no, aunque en muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. Los procedimientos Generales afectan a la totalidad de la Fundación. Cada Centro o Instituto incluirá en su Reglamento de Régimen Interior los Procedimientos propios del mismo.

- **PROCESO** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas de mayor valor añadido. El control de calidad de un proceso, debe establecerse en la adaptación y mejora de una norma de calidad. La gestión por procesos es el último estadio de un sistema de gestión de calidad. La aplicación operativa es similar a la de los procedimientos. Proceso estratégico: Aquel proceso que sirve para orientar estratégicamente la actividad de la Fundación. Proceso operativo: Aquel que va dirigido directamente a dar un valor al destinatario final de la Fundación. Proceso de apoyo: Aquel que garantiza las buenas condiciones y recursos para que los otros dos tipos de procesos se realicen óptimamente.
- **PRODUCTO** Resultado de un proceso que realiza la Fundación y satisface las necesidades de los destinatarios y de la propia institución.
- **PROGRAMACIÓN** Proceso de determinación de las actividades que se han de realizar en cada una de las áreas afectadas por un plan. Implica la concreción de su interdependencia y secuencia, teniendo en cuenta los recursos de que se dispone y/o se pueden obtener, para la consecución de los objetivos prefijados, en un período de tiempo determinado.
- **PROPUESTA DE MEJORA** Acciones que afianzan los puntos fuertes e intentan solucionar los puntos débiles o problemas detectados.
- **PROSPECCIÓN** Técnica de análisis del entorno. Es un panorama de futuro posible y de escenarios probables. En su construcción se tienen en cuenta las tendencias del pasado, las acciones de las personas, los procesos y el Modelo Vinjoy. Se utiliza para analizar entornos cambiantes. La perspectiva del entorno es global, las variables son cualitativas, cualificadas o no, subjetivas o no.
- **R.A.D.A.R** Revisión y análisis de actividades rutinarias. Sistema de control de los puntos críticos de un proceso.
- **REGISTRO** Documento que proporciona información sobre resultados conseguidos por la evidencia de actividades realizadas. Nosotros los vinculamos en nuestro Sistema Propio de Gestión de Calidad a los Procedimientos.
- **SISTEMA PROPIO DE GESTION DE CALIDAD** El Sistema de Calidad de la Fundación está integrado por la Política de la Calidad, o conjunto de objetivos de gestión, y se plasma en los Planes anuales, Cultura de calidad y Programas anuales de formación. Dada la especificidad de la realidad de la Fundación y con la intención de aplicar el Modelo también al Sistema de gestión de calidad se opta por la creación de un sistema propio, creado, construido y modificado a través del trabajo comunitario.
- **TERCER SECTOR** El Tercer Sector, también llamado sector social, tejido social, comunitario o sector privado no lucrativo, podemos definirlo con los siguientes rasgos: ausencia de ánimo de lucro (ello implica que su fin principal no es generar beneficios, sino generar la máxima utilidad social de sus recursos), carácter privado (separado institucionalmente de las administraciones), disponer de una organización formal (lo que implica una realidad institucionalizada, con estructuración interna) y tener capacidad de gobierno autónomo (tiene que disponer de sus propios órganos de gobierno y no estar controladas por entidades exteriores, disfrutando de la capacidad de control institucional de sus propias actividades). La Fundación es una organización del Tercer Sector.
- **VALORES** Un valor es una convicción o creencia estable en el tiempo de que una finalidad



MANUAL DE CALIDAD
FUNDACIÓN VINJOY

CAPÍTULO 6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA

Edición

01

Fecha

03/01/2022

existencial, un principio o criterio de comportamiento y/o un determinado modo de conducta es personal o socialmente preferible a su contrario. En nuestro caso no deben confundirse con las dimensiones en las que estructuramos el Modelo Paradigmático. Pero en todas las dimensiones aparecen valores concretos y definidos.

- **VISIÓN** Se entiende como la declaración que describe el tipo de organización deseada con vistas al futuro.
- **VOLUNTARIADO** Conjunto de personas que se comprometen con alguna de las iniciativas o actividades del Proyecto General de Intervención de la Fundación y con su Modelo, prestando servicios de forma libre y voluntaria, sin contraprestación económica, en el marco de un convenio o acuerdo formal de voluntariado. Optamos por un voluntariado altamente comprometido (o en proceso), cuya actividad no debe suponer un grado inferior de intervención en ningún aspecto (no es una mano de obra barata, ni saca posibilidades de ocupación laboral a los profesionales), está formado adecuadamente tanto técnica como en el modelo, para el ejercicio de su tarea (no es un aficionado, no deben contraponerse grados diferentes de preparación técnica o formación y menos niveles o diferentes calidades en sus funciones por el hecho de ser voluntarios o de ser profesionales), aporta gratuidad y plantea alternativas (no se limita a adaptarse a las demandas y requerimientos institucionales). La Fundación realiza sus funciones principalmente con agentes profesionales, pero algunos de sus Programas o Acciones se ven potenciadas y significadas por la participación de personas voluntaria.

Esta Política del Sistema de Calidad servirá como marco para el establecimiento de los Objetivos, y para su revisión. Será revisada periódicamente con el fin de verificar su adecuación a la forma real de actuar de la Organización.

Con el fin de dar a conocer y difundir la Política de Calidad, tanto al Personal de la Fundación como a todos los grupos de interés, la Política del Sistema de Calidad será expuesta públicamente en las instalaciones de FUNDACIÓN VINJOY y en su página web.

Fdo. Adolfo Rivas Fernández
Director Gerente