

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SECOT

Elaborado	Revisado	Aprobado
COMITÉ DE CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN CALIDAD	SECRETARIO GENERAL P.D. JUNTA DIRECTIVA
Fdo. Francisco Mestre Moltó 	Fdo. Francisco Mestre Moltó 	Fdo. José M ^a Llorente Gozalo 
Fecha: 25/10/2017	Fecha: 25/10/2017	Fecha: 25/10/2017

Este documento es propiedad de SECOT

INDICE

1. El entorno de SECOT
 - 1.1. Comprensión de SECOT y de su entorno
 - 1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 1.3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
 - 1.4. Referencias documentales
 - 1.5. Sistema de gestión de la calidad en SECOT y sus procesos
2. Liderazgo
 - 2.1. Liderazgo y compromiso
 - 2.2. Política de la Calidad
 - 2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
3. Planificación
 - 3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 3.3. Planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad
4. Apoyo
 - 4.1. Recursos. Generalidades
 - 4.2. Recursos humanos
 - 4.3. Infraestructura
 - 4.4. Ambiente para la operación de los procesos
 - 4.5. Recursos de seguimiento y medición
 - 4.6. Gestión del conocimiento
 - 4.7. Competencia
 - 4.8. Toma de conciencia
 - 4.9. Comunicación
 - 4.10. Información documentada
 - 4.10.1. Generalidades
 - 4.10.2. Creación y actualización
 - 4.10.3. Control de la información documentada
5. Operación
 - 5.1. Planificación, implementación y control de los procesos necesarios

-
- 5.2. Requisitos para los productos y servicios
 - 5.2.1. Comunicación con los clientes
 - 5.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios
 - 5.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios
 - 5.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios
 - 5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
 - 5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 5.5. Producción y provisión del servicio
 - 5.5.1. Control de la producción y provisión del servicio
 - 5.5.2. Identificación y trazabilidad
 - 5.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos
 - 5.5.4. Preservación
 - 5.5.5. Actividades posteriores a la entrega
 - 5.5.6. Control de los cambios
 - 5.6. Liberación de los productos y servicios
 - 5.7. Control de las salidas no conformes
 - 6. Evaluación del desempeño
 - 6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 6.1.1. Generalidades
 - 6.1.2. Satisfacción de las partes interesadas
 - 6.1.3. Análisis y evaluación
 - 6.2. Auditoría interna
 - 6.3. Revisión por la dirección
 - 7. Mejora
 - 7.1. Generalidades
 - 7.2. No conformidad y acción correctiva
 - 7.3. Mejora continua
 - 8. Modificaciones respecto a la versión anterior
 - 9. Anexos

1. El entorno de SECOT

1.1. Comprensión de SECOT y de su entorno

SECOT es una Asociación de Voluntariado sin ánimo de lucro, que se rige por sus Estatutos, por la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo: Reguladora del Derecho de Asociación, por la Ley 45/2015, de 14 de octubre: de Voluntariado, y por la legislación de ámbito estatal que le sea de aplicación.

SECOT nace para dar respuesta a necesidades de nuestra sociedad, al igual que otras personas y entidades que, con sentido social, tratan de mejorar su entorno. En este sentido, la dinámica empresarial y la mayor esperanza de vida han dado lugar a que un número importante de directivos de empresas finalicen su actividad laboral en buenas condiciones, con conocimientos y experiencias que, altruistamente, quieren poner al servicio de los demás, siendo parte activa de la sociedad, colaborando a su progreso, desarrollo y bienestar.

SECOT pretende ser el instrumento para que se aproveche el saber hacer, la experiencia y los valores de estas personas, siendo el cauce por el que se fortalezca la solidaridad intergeneracional, favoreciendo la integración y cohesión de la sociedad.

Ello coincide con el desarrollo del voluntariado como forma de desarrollar la generosidad de quienes desean dedicar sus capacidades y tiempo a actividades de interés general.

Igualmente, como consecuencia de una mayor exigencia en el mundo empresarial, es necesario que las empresas perfeccionen su gestión en todas las áreas para poder mantenerse en el mercado, lo que no siempre pueden hacer solas. Paralelamente surgen iniciativas de emprendedores que desean crear una empresa y no cuentan con preparación suficiente para desarrollar su proyecto.

Estas circunstancias motivaron que en el año 1986 tres entidades implantadas en el sector empresarial, Círculo de Empresarios, Cámara de Comercio de España y Acción Social Empresarial, unieran sus esfuerzos para promover una

asociación abierta a personas que desearan poner sus conocimientos y experiencia al servicio de emprendedores, pequeñas y medianas empresas que solicitasen sus servicios para mejorar su gestión. Esta iniciativa es simultánea a la desarrollada en otros países de la Unión Europea en los que, desde hace más de cuatro décadas, se han impulsado movimientos socio-profesionales de “asesores seniors”.

Este proyecto cristalizó el 20 de junio de 1989 cuando treinta y seis personas vinculadas a las tres entidades promotoras suscribieron el Acta Fundacional de “Seniors españoles para la cooperación técnica” (SECOT). Con fecha 27 de julio fue inscrita la Asociación y pudo iniciar sus actividades. El 27 de enero de 1995 fue reconocida como Asociación de Utilidad Pública. Desde su nacimiento SECOT tiene vocación de colaborar con entidades europeas e iberoamericanas con similares objetivos.

Los servicios de SECOT se dirigen a personas y empresas que, por diferentes razones, no pueden acceder a las ofertas de asesoramiento que existen en el mercado. Los servicios prestados por los Seniors no generan retribución alguna para los mismos ya que actúan como voluntarios con espíritu generoso. No obstante, está previsto que el perceptor de los mismos pueda contribuir, con una donación económica, a los gastos de funcionamiento de la Asociación.

SECOT cuenta con gran número de socios y de Delegaciones, que se pueden conocer en la Memoria de la Asociación de cada ejercicio, las cuales son gestionadas conforme a las Normas de Gestión de las Delegaciones, los Procedimientos y Manuales del Sistema de gestión de la calidad y con el apoyo del correspondiente Proyecto del Plan Director.

Todos los años se asesora y forma a miles de empresarios y emprendedores, haciendo posible la creación de puestos de trabajo y el mantenimiento de los existentes, fruto de la contribución altruista de los Seniors voluntarios que, con su esfuerzo y generosidad, colaboran al logro del objeto social de SECOT, al que igualmente contribuyen los socios promotores, fundadores, adheridos y

protectores, con sus conocimientos, trabajo desinteresado y aportaciones económicas.

Ello ha ido acompañado de una progresiva presencia de SECOT en la sociedad, que se ha traducido en suscribir convenios y acuerdos de colaboración con numerosas entidades públicas y privadas, así como en la consolidación de su proyecto internacional al formar parte de entidades que agrupan asociaciones de seniors como CESES, en cuya Junta Directiva participa.

SECOT fundamenta su identidad en sus Principios y en la experiencia de sus socios que permite asesorar, formar y acompañar a los asesorados en el desarrollo de sus proyectos hasta su culminación. Las certificaciones concedidas, los premios y otros reconocimientos acreditan el prestigio logrado.

Desde la constitución de SECOT la legislación que le es aplicable se ha modificado, al igual que las circunstancias que le rodean. Ello ha requerido que en varias ocasiones se actualicen sus Estatutos y que se redacten normas de régimen interno para regular su funcionamiento que, actualmente, constituyen el cuerpo normativo de SECOT.

1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Durante el año 2010, analizados los cambios sociales y económicos que habían tenido lugar en el conjunto de España y en sus Comunidades y con la Visión de adaptarse a su mercado, conseguir la sostenibilidad económica y avanzar para seguir liderando, se revisaron las estrategias de SECOT estableciéndose el Plan Estratégico que se revisa periódicamente. La Misión de SECOT se define como sigue:

Mantener y crear empleo a través del fomento del espíritu emprendedor, ofreciendo, a su vez, a los Seniors poder prolongar su vida activa transmitiendo sus conocimientos y experiencia a emprendedores, microempresas y entidades no lucrativas.

Tras la realización del correspondiente análisis estratégico DAFO, se establecieron Líneas Estratégicas de Actuación reflejadas, en la actualidad, en las líneas de actuación con las que se atienden las necesidades y actividades de las partes interesadas:

- **Asesoramiento y orientación**

Se realizan actuaciones de asesoramiento técnico empresarial a emprendedores, microempresas y entidades no lucrativas.

- **Formación**

Promueve entre sus voluntarios e imparte a terceros, actividades de formación. Realiza una importante labor de formación a emprendedores, impartidos en su gran mayoría en la Escuela SECOT de Emprendedores, eSemp.

- **Proyectos**

Se efectúan proyectos a medida en virtud de convenios firmados con instituciones públicas y/o privadas, incluyendo actividades de mentoring.

- **Foro de Pensamiento**

Sobre temas relacionados con el fomento del espíritu emprendedor, prolongación de la vida laboral y envejecimiento activo.

Además, SECOT se esfuerza por ser altamente competitiva y transparente en todas sus áreas de actividad; siendo una organización responsable que aplica los Procedimientos de calidad necesarios para asegurar el estricto cumplimiento de los compromisos con nuestros asesorados, así como con la legislación y normativa aplicables.

Desde hace años tenemos implantado el Sistema de gestión basado en la norma UNE EN ISO 9001, sistema certificado por AENOR desde el año 2005 que nos

certifica el cumplimiento de las normativas y procedimientos de calidad en todas nuestras actividades, certificaciones y acciones derivadas y/o adquiridas por obligaciones contractuales. La Fundación Lealtad, institución independiente y sin ánimo de lucro, otorga a SECOT el sello “ONG Acreditada”. Se trata de un distintivo único en España que ayuda a los donantes a reconocer de forma clara y sencilla a aquellas ONG que cumplen sus actuales exigencias de transparencia y eficacia en la gestión. Gracias al sello, los donantes sabrán que SECOT centra sus esfuerzos en las áreas en las que tiene experiencia, que su comunicación es fiable y no induce a error o que pueden conocer el porcentaje de gastos que destina a su misión, entre otros indicadores.

Anualmente, para confeccionar el Presupuesto de ingresos y gastos, se establecen por la Junta Directiva de SECOT las líneas de actuación a seguir, así como los objetivos e indicadores a conseguir en el ejercicio, estableciendo, todas y cada una de las Delegaciones, las metas a alcanzar tras realizar el análisis estratégico de su entorno y de las capacidades propias. Trimestralmente se realizan reuniones de seguimiento de las metas alcanzadas, se informa sobre los riesgos y oportunidades detectadas y se evalúan los tratamientos dados a los mismos; igualmente, se tratan las acciones establecidas para llevar a cabo las propuestas de Mejora Continua del Sistema de gestión detectadas en el día a día de los procesos que se realizan; así mismo se toman decisiones mediante acciones correctivas a las no-conformidades detectadas y se evalúan las acciones realizadas.

Como Anexo B a esta DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SECOT, figura el Cuadro en el que se relacionan las denominadas Partes Interesadas pertinentes para SECOT, con indicación de cuáles son sus expectativas y sus requisitos, considerados como pertinentes, y a través de que proceso y Procedimiento se realiza el seguimiento.

1.3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de SECOT

SECOT aspira, en todas sus Delegaciones, certificadas o no, a aumentar la satisfacción de sus partes interesadas pertinentes a través de la aplicación eficaz y eficiente del Sistema de gestión de la calidad.

La forma de dar cumplimiento a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, en vigor, se recoge en el presente documento, al que denominamos DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SECOT, y en todos aquellos documentos que se referencian en este documento.

No existen exclusiones de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 en vigor.

Como información documentada figura la información del Alcance del Sistema de gestión de la calidad de SECOT redactado como sigue:

El Alcance, en español, del Certificado, es para las actividades: *Asesoramiento empresarial a personas, instituciones y/o empresas y grupos de empresas, entidades sin ánimo de lucro, nacionales y extranjeras, públicas y privadas. Impartición de formación no reglada para capacitación empresarial y profesional.*

La traducción al inglés, del Alcance, queda de la siguiente manera: *Consultancy services to entrepreneurs, public or private, non profit institutions, national and international activity. Imparting of non ruled training for business and professional enabling.*

Estas Actividades se realizan en diferentes Delegaciones, cuyas direcciones facilitará SECOT a la Entidad Certificadora cuando solicite la realización de la Auditoría de Certificación y de Seguimiento.

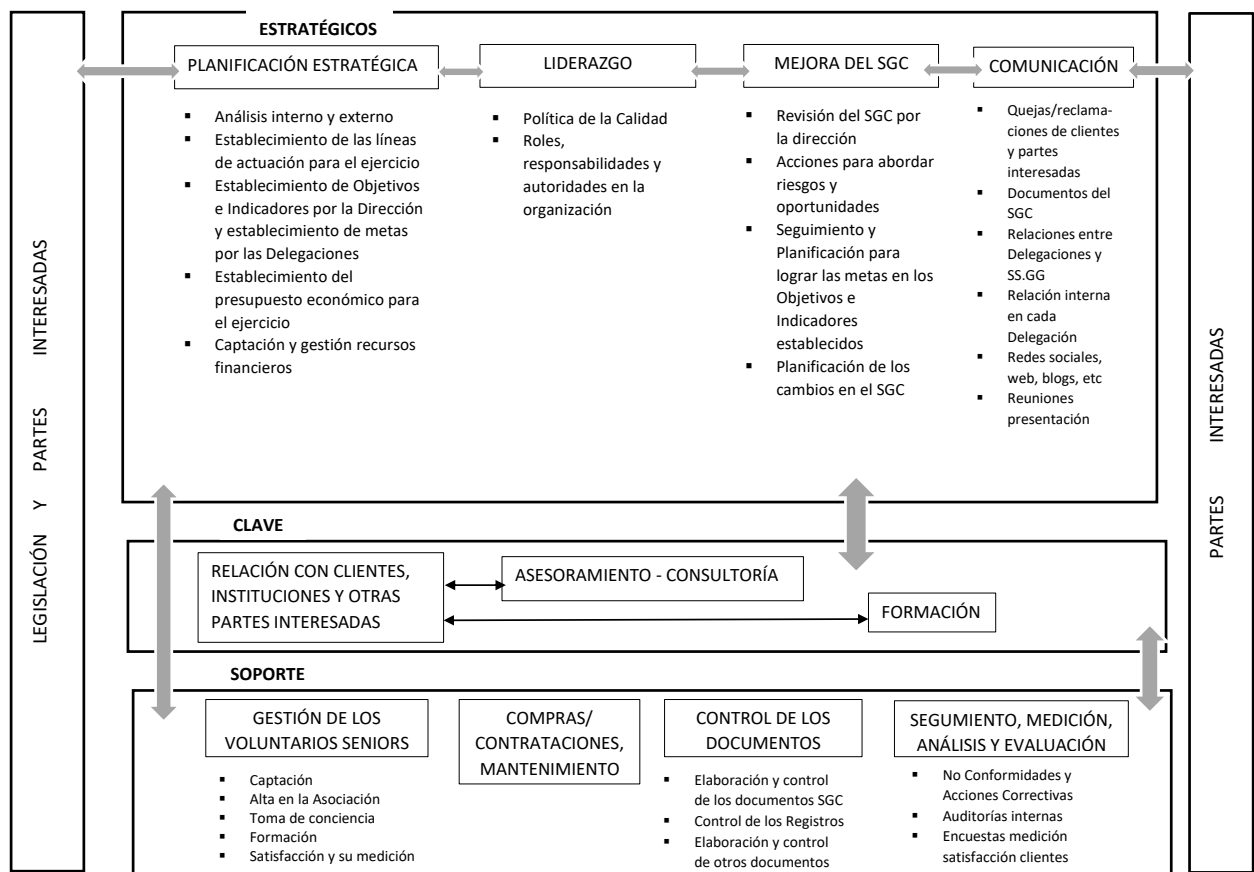
1.4. Referencias normativas y documentales

El Sistema de Gestión de la Calidad de SECOT se ha establecido conforme a los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, y se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

Así mismo para alcanzar resultados coherentes, de manera eficaz y eficiente, en la operativa de los procesos, la información documentada del Sistema de gestión de la calidad de SECOT incluirá, citándolo donde sea pertinente, al Cuerpo Normativo de SECOT, al Plan Estratégico en vigor y al Plan Director, este como herramienta de uso en el desarrollo de algunos procesos.

1.5. Sistema de gestión de la calidad en SECOT y sus procesos

SECOT tiene determinados, reflejados en el Mapa de Procesos expuesto en este apartado, los procesos necesarios para su Sistema de gestión de la calidad y su aplicación en la propia organización, teniendo en cuenta los requisitos indicados en el punto 4.4.1 de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.



Para apoyar la operación y para tener la confianza de que los procesos del Sistema de gestión de la calidad de SECOT se realizan según lo planificado, se mantiene y conserva la siguiente información documentada:

Procesos estratégicos

- Procedimiento PC-01: Objetivos de la Calidad y Planificación para obtenerlos. Revisión del Sistema de gestión de la calidad de SECOT por la Dirección y Planificación de los cambios.
- Alcance del Sistema de gestión de la calidad de SECOT
- Política de la calidad de SECOT
- Manual de Funciones (MF): Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- Procedimiento PC-05: Comunicación interna y externa

Procesos clave:

- Procedimiento PC-04: Relación con las instituciones
- Procedimiento PC-06: Asesoramiento Empresarial
- Procedimiento PC-07: Gestión de la Formación, no reglada, a terceros
- Procedimiento PCe-07: Escuela SECOT de emprendedores (eSemp)

Procesos soporte:

- Procedimiento PC-02: Captación y Admisión de los voluntarios-seniors
- Procedimiento PC-03: Competencia, Formación permanente, Toma de Conciencia y Satisfacción de los voluntarios-seniors
- Procedimiento PC-08: Compras, contrataciones, mantenimiento
- Procedimiento PC-09: Elaboración, control, mantenimiento y conservación de la información documentada del Sistema de gestión de la calidad
- Procedimiento PC-11: Auditoría Interna
- Procedimiento PC-12: Control de las salidas no conformes. No Conformidades y Acciones Correctivas
- Procedimiento PC-13: Mejora. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

-
- Procedimiento PC-14: Medición de la satisfacción de las partes interesadas

2. Liderazgo

Los Estatutos de SECOT, en su edición 13 actualmente en vigor, establecen, en el artículo 16, cuáles son los órganos de gobierno, representación, participación, gestión y dirección. A saber:

1. La Asamblea General, la Junta Directiva y, en su caso, el Comité Ejecutivo.
2. El Presidente
3. La Secretaría General

La Junta Directiva es el principal órgano de representación y gestión de SECOT, según lo previsto en estos Estatutos, en las disposiciones de aplicación y en los acuerdos de la Asamblea General.

2.1. Liderazgo y compromiso

2.1.1. Generalidades

En el Manual de Funciones (MF), se definen los roles, las responsabilidades y las autoridades en SECOT en todo lo relacionado con la eficaz implantación y eficiente desarrollo y mantenimiento del Sistema de gestión de la calidad.

2.1.2. Enfoque al cliente

El éxito de una organización se alcanza cuando atrae y retiene la confianza de los clientes, definidos según el Código de Buen Gobierno. Para esto hay que tener en cuenta las necesidades presentes y futuras que puedan existir.

La Junta Directiva demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, en la manera que:

- a) Garantiza que los objetivos de mejora de la organización se corresponden con las necesidades y expectativas de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes.
- c) Mide la satisfacción de los clientes y actúa sobre los resultados. Es necesario que la organización se retroalimente con esta información, de esta manera puede planificar mejoras en los servicios.
- d) Analiza y estudia las expectativas de los clientes. Después la organización puede diseñar los servicios y planificar la distribución.
- e) Comunica y permite que todo el personal entienda las necesidades y expectativas de los clientes. Es importante que cada integrante de la empresa comprenda que dependiendo de cómo realice su trabajo la satisfacción de los clientes se verá afectada positiva o negativamente.
- f) Desarrolla una gestión sistemática de las relaciones con los clientes. Las relaciones comienzan desde la atención comercial de primer contacto hasta el servicio postventa.

Como Anexo B a esta DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SECOT, figura el Cuadro en el que se relacionan las denominadas Partes Interesadas pertinentes para SECOT, con indicación de cuáles son sus expectativas y sus requisitos, considerados como pertinentes, y a través de que proceso y Procedimiento se realiza el seguimiento.

2.2. Política de la Calidad

2.2.1. Establecimiento de la Política de la Calidad

La Junta Directiva, ha establecido, implementado y mantiene una Política de la Calidad:

-
- a) Apropriada al propósito y contexto de SECOT y sea apoyo de su dirección estratégica;
 - b) Sea marco de referencia para el establecimiento de los objetivos e indicadores de la calidad;
 - c) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
 - d) Incluye el compromiso de mejora continua del Sistema de gestión de la calidad de SECOT.

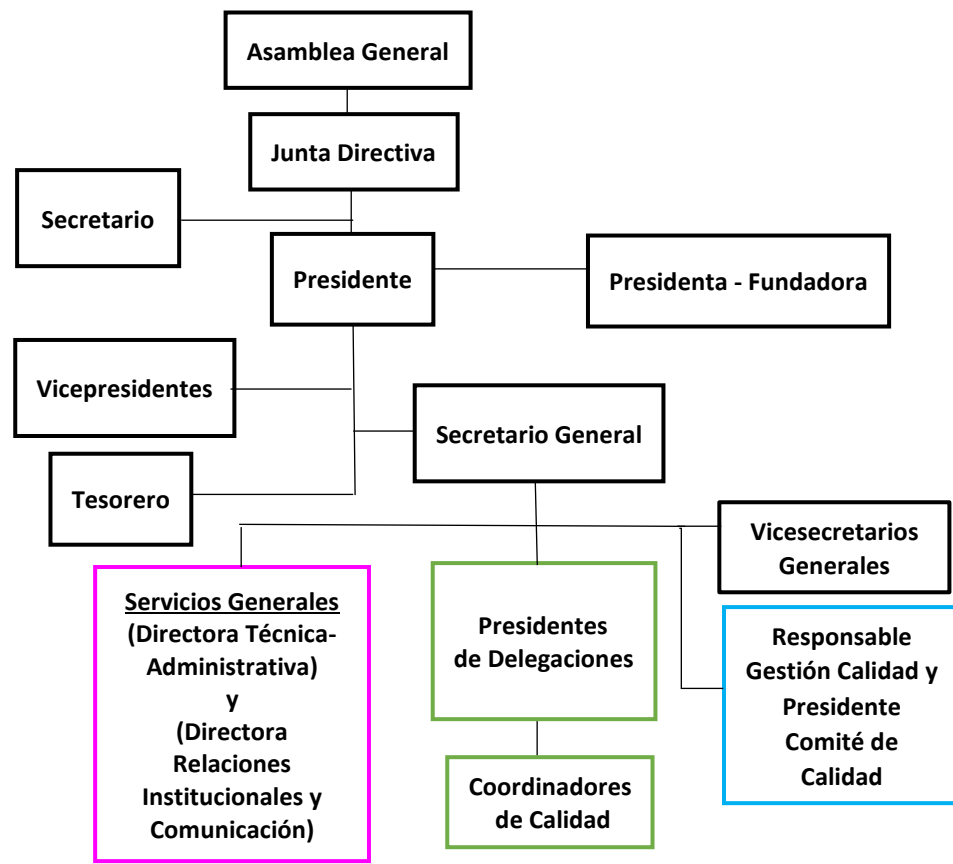
2.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad

La declaración de la Política de la Calidad:

- a) Firmada por el Presidente de SECOT, con un contenido que hace entendible los intereses reales de la Junta Directiva respecto al Sistema de gestión de la calidad, está disponible y se mantiene como información documentada, Anexo A, a esta Descripción del Sistema de gestión de la calidad de SECOT;
- b) Se comunica y está disponible, para todas las partes interesadas pertinentes, a través de la portada de la web www.secot.org, y las web y blogs de las distintas Delegaciones, logrando que, las personas de la Organización la acojan y se sientan involucradas como partícipes de su desempeño.

2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los órganos de gobierno, representación, participación, gestión y dirección de SECOT están directamente implicados en el Sistema de gestión de la calidad desarrollado.



Los Estatutos de la Asociación, así como el Código de Buen Gobierno, las Normas para la gestión de las Delegaciones y resto de Normas que constituyen el Cuerpo Normativo de SECOT, el Manual de Funciones en el Sistema de gestión de la calidad, y el Plan Director, en vigor, definen la autoridad, responsabilidad y autoridades de los órganos de gobierno y de otros roles pertinentes, que, en relación con el Sistema de gestión de la calidad, son:

- a) Definir la Política de la Calidad;
- b) Aprobar la información documentada del Sistema de gestión de la calidad;
- c) Gestionar y mejorar continuamente el Sistema de gestión de la calidad;

La Junta Directiva de SECOT como responsable de un desempeño eficaz, a propuesta del Secretario General, nombra al Responsable de Gestión de la Calidad, con el fin de vigilar y dirigir, en el día a día, la marcha del Sistema.

Sus funciones, responsabilidades y autoridades, así como su perfil, se definen en el Manual de Funciones (MF).

Así mismo la Junta Directiva ha constituido un Comité de la Calidad, que preside el Responsable de Gestión de la Calidad de SECOT. Las funciones, responsabilidad y autoridades del mencionado Comité, están descritas en el Manual de Funciones (MF).

3. Planificación

La Junta Directiva de SECOT, a través del Comité de Calidad establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 en vigor. Para ello identifica y determina los procesos, ver Mapa de Procesos en apdo. 1.5, que considera necesarios para desarrollar sus actividades, incluyendo los que definen los criterios y los métodos para su ejecución y el control de su eficacia, así como los de medida, análisis, mejora continua de los mismos, para poder cumplir:

- a) Los requisitos de los clientes, aspirando a aumentar su satisfacción,
- b) Los requisitos pertinentes de otras partes interesadas,
- c) Los requisitos relativos al servicio,
- d) Los objetivos de la calidad,
- e) Los requisitos de la Norma y los propios de SECOT respecto al Sistema de gestión de la calidad.

Como hemos indicado en apartado anterior, en el Anexo B a esta DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SECOT, figura el Cuadro en el que se relacionan las denominadas Partes Interesadas pertinentes para SECOT, con indicación de cuáles son sus expectativas y sus requisitos, considerados como pertinentes, y a través de que proceso y Procedimiento se realiza el seguimiento.

3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Junta Directiva de SECOT, a través del Comité de Calidad, identifica y establece los riesgos y las oportunidades asociados a los procesos necesarios para el desarrollo de las actividades, ver Mapa de Procesos en apdo. 1.5. Por ese motivo, el Comité de Calidad establece un Procedimiento para realizar la gestión de riesgos, *PC-13: Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades*, que forma parte de la información documentada del Sistema de gestión de la calidad de SECOT, y donde se explican y especifican los criterios y conceptos de la evaluación de riesgos y oportunidades que aplicamos en nuestro Sistema de gestión de calidad.

3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Junta Directiva de SECOT establece, con la colaboración del Comité de Calidad, los objetivos e indicadores anuales, incorporando aquellos que sean necesarios para cumplir los requisitos y teniendo en cuenta que los objetivos tienen que ser medibles y coherentes con la Política de Calidad, y alineados con las Acciones derivadas del Plan Estratégico, en vigor, de SECOT y con los proyectos ya finalizados y puestos en marcha correspondientes al Plan Director. Por parte de cada Delegación se presupuestan las Metas a alcanzar en el año, se planifican las acciones para lograrlas y se nombra al responsable de alcanzar las Metas presupuestadas. Periódicamente se realiza, en cada Delegación, seguimiento de las Metas alcanzadas por cada objetivo e indicador. Por parte del Comité de Calidad se realiza, trimestralmente y en la Revisión del Sistema, el seguimiento de las Delegaciones Certificadas manteniendo información documentada. Los Servicios Generales realizan el seguimiento del resto de Delegaciones manteniendo información documentada.

El Comité de Calidad ha elaborado el *Procedimiento PC-01: Objetivos de la Calidad y Planificación para obtenerlos. Revisión del Sistema de gestión de la calidad de SECOT por la Dirección y Planificación de los cambios*, donde, entre otros apartados, se especifica cómo se crean estos objetivos e indicadores, quien los realiza, cómo se hace el seguimiento y el registro que generan.

3.3. Planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad

Cuando el Comité de Calidad de SECOT determina la necesidad de cambios en el Sistema de gestión de la Calidad, estos cambios se realizan de manera planificada, teniendo en cuenta: las consecuencias potenciales de los cambios, la integridad del Sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades.

Primero de todo se analiza y se registra documentalmente dicho análisis, por parte del Comité de Calidad, respondiendo a:

- a) El por qué se debe cambiar,
- b) Qué va aportar el cambio, qué se espera del cambio (objetivos, indicadores y metas),
- c) Qué recursos y necesidades se necesitan,
- d) Qué riesgos puede comportar,
- e) Qué mejoras va a proporcionar a SECOT
- f) Cómo se va a planificar el cambio: acciones, responsables, fechas

En cuestión de la parte documental, si es pertinente, se modifican los Procedimientos necesarios ya existentes o bien se añade información documentada.

También se incluyen en las actas de las reuniones del Comité de la Calidad y en la Revisión del Sistema los cambios realizados.

4. Apoyo

4.1. Recursos. Generalidades

La Junta Directiva de SECOT, al solicitar, a las diferentes Delegaciones y a los Servicios Generales, la elaboración del Presupuesto de ingresos y gastos para el ejercicio siguiente requiere que estas identifiquen y valoren los recursos, internos y externos, que son o serán necesarios, durante el ejercicio, para

realizar los diferentes procesos de forma que satisfagan a los clientes. Así podemos encontrarnos con necesidad de personal con cualificación necesaria para alguna actividad, equipos informáticos (hardware y software), alquiler de equipos de reprografía, alquiler de instalaciones, etc. El Presupuesto de ingresos y gastos es aprobado por la Junta Directiva de SECOT.

De la identificación y valoración de los recursos se mantiene información documentada, en cada Delegación y en los Servicios Generales.

4.2. Recursos Humanos

SECOT, determina el perfil y proporciona las personas adecuadas y necesarias para implementar eficazmente su Sistema de gestión de la calidad y para operar y controlar sus actividades.

Para dar lugar a los fines citados, dispone de información documentada en los Estatutos de la Asociación, Estatutos del Sénior (socio-voluntario), Código de Buen Gobierno, diferentes proyectos del Plan Director y el Manual de Funciones (MF) y el *Procedimiento PC-02: Captación y Admisión de los Voluntarios-Seniors*.

4.3. Infraestructura

SECOT, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios.

La infraestructura, de cada Delegación, puede incluir:

- a) Equipos informáticos, servidores, software, bases de datos,
- b) Salas, despachos, oficinas,
- c) Medidas de seguridad para protección de datos,
- d) Equipos de seguridad laboral,
- e) Ascensor.

La correspondiente sistemática, está recogida en el *Procedimiento PC-08: Compras, contrataciones, mantenimiento*.

4.4. Ambiente para la operación de los procesos

SECOT, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios.

La correspondiente sistemática, está recogida en los Estatutos de la Asociación, Estatutos del Sénior (socio-voluntario), Código de Buen Gobierno, y en el proyecto Integración Express de los Seniors-voluntarios del Plan Director.

4.5. Recursos de seguimiento y medición

SECOT, determina los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados, cuando se realiza el seguimiento para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos. Así, para ello, disponemos del software y aplicaciones, así como base de datos y realizamos reuniones de seguimiento donde se analizan y se toman decisiones sobre los indicadores y sus valores obtenidos.

La naturaleza de los procesos realizados por SECOT, para proporcionar los servicios requeridos por los clientes, no requieren la utilización de dispositivos de medición.

4.6. Gestión del Conocimiento de la organización

SECOT determina y ha de disponer de los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición de los seniors-voluntarios:

- a) A través de la Biblioteca de Asesoramiento, a la que se enlaza a través del enlace:

https://www.secot.org/asesol/gest_publicaciones_ase.htm.

-
- b) A través de la información documentada del Sistema de gestión de calidad de SECOT, a través del enlace: http://www.secot.org/secot_calidad.htm.

Los enlaces citados en los apartados a) y b) se encuentran en la web www.secot.org, accediendo a la Zona Interna mediante el NIF y el Número de Socio de SECOT.

- c) Así mismo, al tiempo de elaborar el presupuesto para cada ejercicio, cada Delegación realiza y remite a la Oficina Principal el Plan Anual de Formación Interna respondiendo a las directrices dadas, al respecto, por la Junta Directiva.

4.7. Competencia

- d) SECOT, a través de sus Delegaciones y posterior aprobación por la Junta Directiva, todo ello documentado, se asegura que sus asociados, voluntarios seniors, tienen las competencias adecuadas para llevar a cabo las correspondientes actividades, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada. Para llevar a efecto este aseguramiento, dispone de la información documentada: Estatutos del Sénior, y los Procedimientos *PC-02: Captación y Admisión de los voluntarios seniors* y *PC-03: Competencia, Formación, Toma de Conciencia y Satisfacción de los voluntarios seniors* con sus formatos y registros correspondientes.
- e) SECOT, a través de sus Delegaciones, elabora el Programa Anual de Formación de los voluntarios seniors, para que estos adquieran la competencia necesaria. La eficacia de las acciones tomadas se evalúa tanto por los propios voluntarios seniors a través de sus encuestas de satisfacción como por la satisfacción mostrada en encuestas por los clientes atendidos. Disponemos de

la información documentada: *PC-02: Captación y Admisión de los voluntarios seniors, PC-03: Competencia, Formación, Toma de Conciencia y Satisfacción de los voluntarios seniors y Procedimiento PC-14: Medición de la satisfacción de los clientes* todos ellos con sus correspondientes formatos y registros.

- f) SECOT conserva, en sus Servicios Generales y en las Delegaciones de pertenencia, la base de datos con la información de la competencia de sus voluntarios seniors.

4.8. Toma de conciencia

SECOT dispone de condiciones y valores, expresados en el Código de Buen Gobierno, Estatutos de la asociación, Estatutos del Sénior, diversos programas del Plan Director y en el Procedimiento *PC-03: Competencia, Formación, Toma de Conciencia y Satisfacción de los voluntarios seniors*, que ayudan a la toma de conciencia de los recursos humanos que componen SECOT:

- ✓ **Comunicación:** transmitir de forma clara a los órganos de gobierno de la asociación de las actividades/proyectos desarrollados por las personas, informar de los resultados de la gestión, de los cambios que afectan a la organización, etc., refuerza la involucración del personal.
- ✓ **Participación:** en todas las etapas posibles de los procesos que sustentan el Sistema de gestión de la calidad ya que ellos mejor que nadie conocen más a fondo los procesos debido a que son quienes lo utilizan a diario. Nos darán las respuestas a los “por qué” y “cómo” con la ayuda de sus opiniones. Implicarles para que participen en los procesos de acción correctiva y en las auditorías internas, considerados ambos procesos como pilares de la calidad de nuestro Sistema de gestión de la calidad. Gracias a su participación en los mismos conseguimos sugerencias para poder realizar mejoras.
- ✓ **Trabajo orientado a la consecución de objetivos, indicadores y metas acordadas:** que la referencia del trabajo sea la consecución de unas metas concretas, conocidas de antemano y alcanzables, facilita que

aquel que lo lleva a cabo tenga más claro cuál es el valor que va a aportar a SECOT.

- ✓ **Trabajo en equipo:** crea una identidad común, ayuda a conocer perspectivas distintas sobre un mismo asunto y motiva el compromiso individual.

Todos estos valores, cuanto más presentes estén en SECOT, mayor grado de concienciación se logra en las personas para asumir su rol en el Sistema de gestión de la calidad.

4.9. Comunicación

SECOT establece las directrices generales a seguir para la comunicación interna y externa por medio del Procedimiento *PC-05: Comunicación interna y externa*.

4.10. Información documentada

4.10.1. Generalidades

En el apartado 1.5. de esta Descripción del Sistema de gestión de la calidad de SECOT, citamos la información documentada, requerida por la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, y que necesitamos para asegurar la eficacia de nuestro Sistema de gestión de la calidad. Además, SECOT, ha desarrollado la presente Descripción con el objeto de describir el alcance, la política, compromisos y responsabilidades que, en materia de calidad, asume SECOT para desarrollar los procesos con los que conseguir los servicios requeridos con la total satisfacción de los clientes.

4.10.2. Creación y actualización

La sistemática para la elaboración, identificación y control de la documentación del Sistema de gestión de la calidad está descrita en el Procedimiento *PC-09: Elaboración, control, mantenimiento y conservación de los documentos del Sistema de gestión de la calidad*.

SECOT se asegura que los documentos que componen el Sistema de gestión de la calidad se controlan. Este control sobre los documentos permite garantizar:

- Su aprobación en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Su revisión y actualización cuando sea necesario, aprobando las sucesivas versiones.
- La identificación de los cambios y el estado de revisión actual.
- Disponibilidad de las versiones pertinentes de los documentos aplicables en los lugares de aplicación.
- La documentación en vigor se encuentra en la web Secot zona interna.
- Su legibilidad y fácil identificación.
- El uso no intencionado de documentos obsoletos (identificándolos adecuadamente)

4.10.3. Control de la información documentada

Todos los registros generados en SECOT se emiten y conservan para tener la confianza y poder demostrar, en caso necesario, que los procesos se realizan según lo planificado.

El personal de SECOT registra el desarrollo de las actividades que están contempladas en el Sistema de gestión de la calidad, bien en papel o en soporte informático (según proceda), con objeto de proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos establecidos. Estos registros de la calidad son legibles, fácilmente identificables y recuperables, conservándose durante un periodo mínimo de tres años.

La sistemática establecida para el control y mantenimiento de los registros de la calidad está definida en el procedimiento *PC-09: Elaboración, control, mantenimiento y conservación de los documentos del Sistema de gestión de la calidad*.

5. Operación

5.1. Planificación, implementación y control de los procesos necesarios

SECOT planifica, implementa y controla los procesos (ver Mapa de Procesos en apartado 1.5. de esta Descripción) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de los servicios y para implementar las acciones determinadas en el apartado 3 de esta Descripción.

La información documentada del Sistema de gestión de la calidad de SECOT asegura la correcta planificación del servicio prestado, teniendo en cuenta, cuando sea apropiado, los siguientes aspectos:

- Están contemplados los objetivos de calidad para los servicios prestados.
- Se han documentado y se proporcionan los recursos necesarios para la prestación de los servicios.
- Se establecen actividades de seguimiento y validación de los procesos relacionados con el servicio.
- Se proporcionan evidencias objetivas (registros) para establecer la conformidad de los servicios.

La planificación de la realización del servicio a prestar se realiza siempre y cuando se incluyan nuevos servicios o procesos, siendo tratada en las reuniones del Comité de Calidad.

5.2. Requisitos para los productos y servicios

5.2.1. Comunicación con los clientes

En el ámbito de la Norma ISO 9000:2015, CLIENTE es la persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

SECOT tiene establecida la sistemática para que la comunicación con los clientes sea eficaz mediante los Procedimientos PC-04: *Relación con las instituciones* y PC-05: *Comunicación interna y externa*, donde se tiene en

cuenta: realizarla en el momento adecuado, que sea clara, que el destinatario sea el adecuado para acogerla y que nuestro soporte sea el adecuado y que incluya:

- a) Proporcionar la información relativa a los servicios;
- b) Tratar las consultas, los convenios o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios (encuestas de satisfacción, quejas y reclamaciones);
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente (protección de los datos);
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

5.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

SECOT identifica los requisitos de los clientes incluyendo tanto los requisitos especificados por los mismos, así como los requisitos reglamentarios y legales.

No obstante, dadas las características del servicio prestado por SECOT, es la propia Organización quien define, en base a la identificación de los requisitos de las Partes Interesadas, y teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios, las especificaciones del servicio.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos a través de las Encuestas de Satisfacción de las Partes Interesadas, SECOT obtiene información sobre las expectativas de las mismas.

La sistemática de la evaluación de la Satisfacción de las Partes Interesadas está desarrollada en el *Procedimiento PC-14: Medición de la satisfacción de las Partes Interesadas*.

5.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

SECOT ha establecido documentalmente los requisitos especificados tanto por la Organización como los determinados por requisitos legales y reglamentarios con relación al servicio prestado.

SECOT asegura la difusión de las especificaciones de su servicio a través de la documentación informativa siguiente:

- Página Web.
- Apariciones en los medios de comunicación y en redes sociales
- Folletos explicativos.

Estas especificaciones son válidas para todos los clientes de SECOT, existiendo la posibilidad de variar o adaptar estas características del servicio a cada cliente.

5.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

SECOT asegura que cuando se cambian los requisitos de los servicios, la información documentada pertinente es modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito es de única aplicación en las actividades de generación de cursos de formación a terceros implantadas en la Escuela SECOT de Emprendedores, recogidas en el Procedimiento Específico *PCe-07: Escuela SECOT de emprendedores (eSemp)*.

Para el resto de los servicios que ofrece SECOT, se considera solo necesario realizar la Planificación de la realización de dichos servicios conforme al requisito 8.1 de la Norma ISO 9001 en vigor, quedando excluido, por tanto, el requisito 8.3 de la misma Norma.

5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

SECOT se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a requisitos y determina los controles a aplicar a los mismos cuando se destinan a incorporarse dentro de los propios servicios o son proporcionados directamente por proveedores a clientes; teniendo siempre en cuenta que no afecten de manera adversa a la capacidad de SECOT de entregar servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

SECOT determina y aplica criterios para evaluar, seleccionar, seguir el desempeño y reevaluar a los proveedores externos, basándose en la capacidad de los mismos para proporcionar procesos y servicios conforme a requisitos previamente comunicados, una vez asegurada la adecuación de los mismos.

La sistemática está descrita en el Procedimiento *PC-08: Compras, contrataciones, mantenimiento*.

5.5. Producción y provisión del servicio

5.5.1. Control de la producción y provisión del servicio

SECOT ha definido las actividades relativas al servicio que ofrece al cliente en los Procedimientos: Procedimiento PC-04: *Relación con las Instituciones*, Procedimiento PC-06: *Asesoramiento Empresarial*, Procedimiento PC-07: *Formación, no reglada, a terceros*, Procedimiento PCe-07: *Escuela SECOT de emprendedores (eSemp)* y Procedimiento PC-14: *Medición de la satisfacción de las Partes Interesadas*, de forma que la prestación del servicio se controla a través de:

- La disponibilidad de procedimientos escritos y documentación de apoyo, cuando la ausencia de los mismos suponga un detrimento de la

calidad. Estos procedimientos pueden quedar sustituidos por la formación y experiencia de los socios de SECOT.

- La documentación e implantación de actividades de seguimiento de los procesos.
- Recogida de las evaluaciones de los cursos que permitan realizar un seguimiento del proceso, asegurando su capacidad y permitiendo su validación.

Dada la naturaleza de los servicios prestados, SECOT ha tomado medidas para validar los procesos a través de:

- Métodos de evaluación de la satisfacción de las Partes Interesadas.
- Procedimientos documentados de los procesos clave.
- Formación / adecuación de los Socios y del personal de SECOT

5.5.2. Identificación y trazabilidad

Con relación al servicio ofrecido, los clientes son identificados mediante sus datos personales, determinación del Proyecto o caso, etc.

La trazabilidad es un requisito especificado para la prestación del servicio. Se pueden identificar a través de registros todas las actuaciones, quien, y cuando fueron realizadas, quien las recibió, tanto en actividades de Asesoramiento, como en las de Formación.

5.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

SECOT considera como bienes del cliente todos los datos y documentación suministrados por el mismo, aplicando la correspondiente legislación vigente en cuanto a protección de datos de carácter personal y la

correspondiente confidencialidad, poniéndose en contacto con el cliente cuando se detecte que alguno de estos datos ha sido dañado o es inadecuado.

La comunicación con el cliente se efectúa, cuando sea necesario, siguiendo la sistemática descrita en los Procedimientos PC-04: *Relación con las instituciones* y PC-05: *Comunicación interna y externa*.

5.5.4.Preservación

Los servicios ofrecidos por SECOT no requieren de condiciones específicas de manipulación, embalaje, almacenamiento o protección.

5.5.5.Actividades posteriores a la entrega

SECOT ofrece a los clientes, para satisfacer ciertas necesidades posteriores a la entrega, la atención de consultas y reclamaciones siguiendo la sistemática descrita en los Procedimientos PC-04: *Relación con las Instituciones*, PC-05: *Comunicación interna y externa* y PC-12: *Control de las salidas no conformes. No Conformidades y Acciones Correctivas*.

De otra parte, SECOT, para conocer la eficacia de los servicios prestados, solicita de los clientes información sobre si han podido emprender, el número de puestos de trabajo creados y la satisfacción por los servicios recibidos.

5.5.6.Control de los cambios

SECOT, a través del Comité de Calidad, revisa y controla los cambios para la prestación del servicio asegurando la continuidad en la conformidad de los requisitos.

SECOT conserva la información, a través de las actas de las reuniones de seguimiento del Comité de Calidad y el control de la información documentada según se indica en el Procedimiento *PC-09: Elaboración, control, mantenimiento y conservación de los documentos del Sistema de gestión de la calidad.*

5.6. Liberación de los productos y servicios

SECOT implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos exigidos en los servicios prestados.

La liberación de los servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente, debiendo quedar documentado.

SECOT tiene establecida la sistemática en los Procedimientos *PC-06: Asesoramiento Empresarial*, *PC-07: Formación, no reglada, a terceros*, *PCe-07: Escuela SECOT de emprendedores (eSemp)*, *PC-12: Control de las salidas no conformes. No Conformidades y Acciones Correctivas* y *PC-14: Medición de la satisfacción de las Partes Interesadas*. La información documentada incluye: evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y, cuando sea necesario, trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.

5.7. Control de las salidas no conformes

SECOT asegura de que las salidas que no son conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada y para ello dispone de la sistemática recogida en el Procedimiento *PC-12: Control de las salidas no conformes. No Conformidades y Acciones Correctivas.*

6. Evaluación del desempeño

6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

6.1.1. Generalidades

SECOT ha planificado, definido e implantado herramientas de seguimiento, análisis y evaluación encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas: gestión de objetivos, indicadores y metas, gestión de no conformidades y acciones correctivas, gestión de riesgos y oportunidades y encuestas de satisfacción de asesorados. Se conservan los registros como evidencia de los resultados.

Los indicadores los define la Junta Directiva con la colaboración del Comité de Calidad y se incluyen en los Procedimientos correspondientes.

La gestión de los objetivos, indicadores y metas se realizan en cada una de las Delegaciones de SECOT, siendo el Comité de Calidad quien, en sus reuniones trimestrales, los sigue, analiza, evalúa y propone mejoras a las Delegaciones correspondientes. En las actas de las reuniones del Comité queda evidencia de las acciones señaladas.

6.1.2. Satisfacción de las partes interesadas

Dado que la satisfacción de las partes interesadas, internas y externas es uno de los objetivos principales de SECOT, las actividades se orientan, por un lado, a conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, y por otro a adecuar el servicio a sus requerimientos. El enfoque hacia las partes interesadas y la colaboración de todos los voluntarios-seniors y del personal de SECOT es imprescindible para conseguir el objetivo.

Con este propósito, SECOT tiene establecida la sistemática según se especifica en el Procedimiento PC-14: *Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas*.

6.1.3. Análisis y evaluación

SECOT analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

El Comité de Calidad de SECOT, analiza y evalúa en sus reuniones trimestrales y en la anual de Revisión del Sistema:

- La conformidad de los servicios,
- El grado de satisfacción de las partes interesadas,
- El desempeño y eficacia del Sistema de gestión de la calidad,
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz,
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades,
- El desempeño de los proveedores externos,
- La necesidad de mejoras en el Sistema de gestión de la calidad.

De las tomas de decisión realizadas queda evidencia en las actas de las reuniones.

6.2. Auditoría interna

SECOT ha implantado un sistema de auditorías internas periódicas para comprobar la adecuación, la eficacia y el cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad con los requisitos de la Norma aplicable.

El Comité de Calidad aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas, elaborado por el Responsable de Calidad, teniendo en cuenta que deben ser auditadas las áreas funcionales implicadas en el Sistema de gestión de la calidad, una vez al año.

El personal que realiza las auditorías debe acreditar que está profesionalmente cualificado para ello y es independiente de las actividades auditadas.

Los resultados de las Auditorías Internas se documentan en un informe, y se generan, por la correspondiente Delegación, cuando sea necesario, las Acciones Correctivas oportunas para subsanar las No Conformidades halladas por el Auditor durante el desarrollo de las mismas.

La metodología para la planificación, ejecución y cierre de las Auditorías Internas del Sistema de gestión de la calidad está descrita en el procedimiento PC-11: *Auditoría Interna*.

6.3. Revisión por la dirección

La Junta Directiva de SECOT realiza, a través del Comité de Calidad, al menos de forma anual una revisión global del Sistema de Gestión la Calidad con el objeto de verificar su adecuación y eficacia para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, Alcance, la Política de la Calidad y su conexión con las necesidades y satisfacción de los clientes.

La información, entradas y salidas, para realizar la revisión del Sistema Gestión de Calidad se relacionan en el Procedimiento PC-01: *Objetivos de la Calidad y Planificación para obtenerlos. Revisión del Sistema de gestión de la calidad de SECOT por la Dirección y Planificación de los cambios*.

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad quedan reflejados en el Informe de Revisión del Sistema tal y como se establece en el Procedimiento citado.

7. Mejora

7.1. Generalidades

A través de los mecanismos establecidos para la recogida de datos de los procesos y su análisis posterior, SECOT promueve la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo como referencia la Política de Calidad, Objetivos, resultado de Auditorias, Acciones Correctivas, Acciones

para abordar riesgos y oportunidades y la Revisión del Sistema por la Dirección.

7.2. No conformidad y acción correctiva

En SECOT se ha establecido un sistema para eliminar las causas de las No Conformidades potenciales o reales con el objeto de prevenir su repetición o su aparición.

La sistemática para:

- Determinar las causas de las No Conformidades potenciales y/o reales.
- Determinar las Acciones Correctivas necesarias.
- Asignar responsables de las Acciones Correctivas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar la eficacia de las acciones.
- Actualizar Riesgos y Oportunidades y las acciones correspondientes.
- Cambios en el Sistema de gestión de la calidad.

se describe en el procedimiento PC-12: *Control de las salidas no conformes. No Conformidades y Acciones Correctivas.*

7.3. Mejora continua

SECOT a través del Comité de Calidad considera los resultados del análisis y la evaluación de los diferentes procesos y las salidas de la Revisión del Sistema por la Dirección para determinar las necesidades y oportunidades de mejora continua adecuando y haciendo eficaz al Sistema de gestión de la calidad.

8. Modificaciones respecto a la versión anterior

e01. 30 de noviembre 2016. Documento original.

e02. 26 de junio 2017. Añadir Anexo B y comentarios sobre el mismo en varios apartados.

e03. 25 de octubre 2017. En apartado 1.2 modificar la definición de la MISIÓN conforme al Plan Estratégico 2017-2020.

9.Anexos

9.1 Anexo A.- Política de la Calidad

Uno de los objetivos de SECOT es alcanzar y mantener el nivel de excelencia en todas las actividades que realiza, con especial énfasis, en las actividades de asesoramiento y formación.

Este objetivo se sustenta en la Política de la Calidad, definida e impulsada desde la Presidencia, la Junta Directiva y Órganos Directivos, que asumen los compromisos de comunicarla e implementarla en la Asociación, asegurar que es entendida por todos (voluntarios y profesionales), revisarla durante la revisión del sistema por la dirección, para comprobar su adecuación a los propósitos estratégicos de la Asociación y velar por su cumplimiento.

Asimismo, SECOT asume el compromiso de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Política de la Calidad de SECOT está orientada a satisfacer, en las materias de su competencia, las necesidades y expectativas, tanto externas (personas o entidades que reciben los servicios de la Asociación) como internas (miembros de la misma).

Esta política promueve la mejora continua en todas las actividades de la Asociación, para lo que ha establecido:

- Un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, cuyo principio esencial es el enfoque a procesos, complementado con la definición y seguimiento de Objetivos, Indicadores y Metas para asegurar

se consiguen los resultados esperados o se mejoran mediante las acciones adecuadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

- Un sistema enfocado a conocer el contexto de la Asociación y, con ello, las necesidades y expectativas de los agentes externos e internos, adecuado a la naturaleza y fines de la Asociación, que permita establecer las medidas oportunas encaminadas hacia la mejora continua de las actividades.
- La continua capacitación de todos los colaboradores de la Asociación para las funciones que desarrollan, intentando alcanzar una alta motivación en su desempeño.
- La adaptación de los procesos operativos a las nuevas tecnologías y capacitación de los miembros de la Asociación para su uso.

Esta Política de Calidad debe ser conocida y aplicada por todos los integrantes de la Asociación y otras partes interesadas para lo cual será divulgada en la web de SECOT, www.secot.org, de manera completa y efectiva. Estará desarrollada a través del Sistema de Gestión de la Calidad constituyéndose como referencia para la mejora continuada de dicho sistema.

(Documento firmado por el Presidente de SECOT)

9.2 Anexo B.- Cuadro de las Partes Interesadas pertinentes relacionadas con el Sistema de gestión de calidad de SECOT

Ítem	Parte Interesada	Necesidades/Expectativas	Requisitos SECOT	Seguimiento
1	Socios pleno derecho (seniors)	Personas que, habiendo finalizado su actividad laboral, desean llevar a cabo una función social, mejorando su calidad de vida mediante el desempeño de actividades intelectuales, así como propiciar las relaciones intergeneracionales a través del voluntariado para el asesoramiento y la formación empresarial.	-Nivel conocimientos para el acceso -Compromiso -Dedicación -Recibir formación básica y continua para el ejercicio del voluntariado en SECOT -Asesorar, dar formación interna y a terceros -Aplicación del SGC de SECOT en todas las actividades -Conocimiento Cuerpo Normativo de SECOT	Procedim. PC-02 y 03 Seguim. Objetivos, indicadores y metas ejercicio Estatutos SECOT Encuesta de Satisfacción Seniors
2	Asesorados	-Calidad -Entregas oportunas de documentos Plan Empresa -Cumplimiento de requisitos pactados	-Implicación del asesorado de -Encuesta de Satisfacción favorable	Procedim. PC-06
3	Alumnos externos	-Calidad -Cumplimiento de requisitos pactados	-Implicación de los alumnos de -Encuesta de Satisfacción favorable	Procedim. PC-07 y PCe-07
4	Empleados	-Desarrollo profesional y personal -Conciliación entre las responsabilidades personales, familiares y profesionales de sus empleados, facilitando el cumplimiento de las mismas. -Estabilidad laboral -Remuneración justa	-Conocimiento y aplicación de los Procedimientos del SGC, Gestión financiera, Marketing, Redes Sociales, Relación con los Medios de Comunicación. -Gestión de la transparencia y de la protección de datos -Relaciones Institucionales	Manual de Funciones y Procedim. PC-01, 02 y 04 Cuerpo Normativo de SECOT
5	Proveedores	-Garantía de compra -Pago oportuno -Compromisos a plazos definidos	-Calidad -Buenos precios -Abastecimiento oportuno	Procedim. PC-08



6	Administraciones públicas en general	-Asesoramiento a emprendedores	a	-Acuerdos de Colaboración.	
7	Universidades, escuelas de negocio y Centros de Formación Profesional	-Asesoramiento a egresados sobre la empresa a emprender	a	Subvenciones	
8	Organizaciones empresariales y profesionales	-Formación sobre los diferentes Sistemas de Gestión para la empresa		-Encuestas de Satisfacción de usuarios finales y de las Entidades clientes	
9	Otras entidades públicas y privadas y ONG's	-Charlas, Seminarios, Conferencias			Cuerpo Normativo de SECOT
10	Cámaras de Comercio	-Proyectos a medida			Procedim. PC-04, 06, 07 y PCe-07
		-Foros de pensamiento y debate sobre el arte de envejecer			
		-Participación en la evaluación de los trabajos de fin de master y de grado y de formación profesional referidos al emprendedurismo			