GESTIÓN DE EQUIPOS Y LIDERAZGO

PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	**Fecha**	**Apdo. Modificado**	**Descripción de la Modificación**
0	17/05/2022		Edición inicial

Elaborado por la RESPONSABLE DE CALIDAD	Revisado y aprobado por la DIRECCIÓN
Fecha:	**Fecha:**
Firma	**Firma**

VERSIÓN INICIAL: 17 DE MAYO DE 2022

DOCUMENTO GESTIÓN DE EQUIPOS Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE CALIDAD CAIF

GESTIÓN DE EQUIPOS Y LIDERAZGO – PUNT DE TROBADA FAMILIAR

1. OBJETO

El presente procedimiento pretende identificar de forma detallada los procedimientos relacionados con el equipo humano de la entidad, así como los requisitos y particularidades de cada uno de ellos en el Servicio de Punt de Trobada Familiar. Para ello se identificarán las fases de selección, acogida, formación, evaluación, promoción, reconocimiento, y la de participación.

2. ALCANCE

Este documento será de aplicación a todo el equipo humano, remunerado o en prácticas, que formen parte del Servicio.

3. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

Para establecer una correcta gestión del equipo humano que constituye la entidad, es necesario realizar una adecuada identificación de las fases implicadas en el proceso, así como establecer los protocolos de actuación en cada una de ellas, contemplando las particularidades de cada fase.

A continuación, se mencionan los principios de calidad sobre los que se sustenta la gestión de equipos y liderazgo:

- Dignidad humana
- Valor del voluntariado
- Participación
- Profesionalidad

GESTIÓN DE PERSONAS → Plan de carrera, plan de formación, sistema de selección, sistema de reconocimiento, etc.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES → Se definen, documentan y comunican las funciones, perfiles requeridos, responsabilidad, autoridad, disponibilidad e interrelaciones necesarias entre el personal en prácticas y remunerado que participan en la actividad, ya sea proyecto, servicio o producto.

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL → El sistema de gestión de la calidad de la organización recogerá cómo se desarrolla la participación del personal en prácticas y remunerado en todos sus niveles de gestión, y definir su repercusión en todo lo que afecte a la aplicación de las políticas y objetivos de la organización.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA → La organización planificará y documentará acciones de comunicación interna destinadas a informar y facilitar la participación de las personas que componen la organización, de forma eficaz (necesidades de información).

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES → Se establecen y se da a conocer un sistema eficaz para recoger, registrar, analizar y dar respuesta a las quejas y reclamaciones de los clientes finales y otras partes interesadas.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO CAL.	CUMPLIMENTA	ARCHIVA	SOPORTE
Manual de gestión del sistema de calidad	DocGE 00	Sí	Coordinadora y resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Cuaderno de incorporación	IT05Ed05	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Manual PTF para equipo técnico	IT03Ed01	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Documento consentimiento informado sobre el SdPI	DocGE03	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Código de conducta del SdPI	DocGE 04	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Consentimiento informado sobre el sistema de calidad	DocGE05	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Documento de gestión de equipos y liderazgo	DocGE06	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Plan de formación PTF	DocGE07	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Escala de evaluación equipo profesional	DocGE08	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel

5. DESCRIPCIÓN

Para recoger los requisitos o modos de proceder en las diferentes fases identificadas en la gestión de equipos y liderazgo, deben identificarse de forma adecuada las necesidades de cada fase y la capacidad real de la entidad para cubrirlas. Las fases identificadas y las particularidades de cada una de ellas en el Servicio del Punt de Trobada Familiar se establecen a continuación:

1. Identificación de las fases establecidas dentro de la gestión de equipos y liderazgo:
    - Selección
    - Acogida
    - Formación
    - Evaluación
    - Promoción
    - Reconocimiento
    - Participación

2. Tras el análisis realizado, se establecen los criterios asociados a cada una de las fases identificadas:

   - **Selección:**

     - **Perfil Profesional:**
       Para cumplir con el perfil profesional del equipo técnico de la entidad, se requerirá un mínimo de competencias técnicas, metodológicas, de relación y personales para poder cumplir adecuadamente con las responsabilidades asociadas al puesto. Atenent als aspectes exposats la nostra proposta d'equip professional contempla professionals titulats i titulades en psicologia, educació social i treball social amb experiència en les seves pròpies titulacions professionals. Es garantirà, al manco, que el 50% de les persones dels equips professionals dels Punts de Trobada Familiar estaran en disposició de la llicenciatura o grau en psicologia.

       De acuerdo con los Pliegos de Prescripciones Técnicas y el Decreto 57/2011, el equipo de **coordinación** del Servicio dispondrá de los siguientes requisitos mínimos:
       - Titulación de psicólogo/a clínico/a o general sanitario.
       - Acreditación de una experiencia mínima de 12 meses en la gestión de Puntos de Encuentro Familiar.
       - Acreditar la misma formación que el resto del equipo técnico.

       En el caso de los/las **psicólogos/as** que deben llevar a cabo el Programa de Intervención Terapéutica tendrán los requisitos mínimos:

       - Titulación de psicólogo/a clínico/a o general sanitario.
       - Tener formación en terapia familiar, en utilización de estrategias mediadoras y experiencia en trabajo con familias de alta conflictividad.
       - Violencia de género.

       Es de común aplicación a **todos/as los/las profesionales** que trabajen en el Servicio:

       - No haber sido inhabilitados para el ejercicio de la profesión por resolución judicial firme y no estar cumpliendo con una sanción de la Comisión Deontológica.
       - Acreditar, mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, no haber sido condenado por sentencia judicial firme por algún delito contra la libertad e identidad sexual, que incluya la agresión y abuso sexual, el acoso sexual, el exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como la trata de seres humanos.

- **Otros conocimientos y valores a tener en cuenta:**
  Se valorará el conocimiento de otras competencias teórico-prácticas relacionadas con el desempeño laboral en el Punt de Trobada Familiar:
  - Psicología clínica infanto-juvenil.
  - Mediación familiar.
  - Violencia de género.
  - Terapia de pareja.
  - Psicología jurídica.
  - Gestión de equipos.
  - Habilidades parentales
  - Parentalidad positiva
  - Protección a la infancia
  - Valores personales coherentes con la visión, misión y valores de la entidad.

- **Persona responsable de realizar la entrevista:**
  Las entrevistas serán realizadas por el tribunal de selección, compuesto por las personas responsables de la dirección del Punt de Trobada Familiar.

- **Criterios para garantizar la imparcialidad:**
  CAIF considera de suma importancia el mantener la imparcialidad en las decisiones adoptadas dentro del área de selección de personal, por ello, se ha creado un mecanismo de actuación y una estructura que garanticen este derecho.
  - El principio fundamental que orienta la labor del tribunal de selección es el principio de imparcialidad. Por ejemplo, no puede existir ninguna relación jerárquica directa ni ningún vínculo familiar directo entre un miembro del tribunal de selección y el candidato al que evalúa. No obstante, la existencia de una relación profesional previa o incluso actual de carácter más lejano no excluye automáticamente por sí sola la posibilidad de realizar una evaluación.
  - Tanto los miembros del tribunal de selección como los candidatos están obligados a declarar cualquier posible conflicto de intereses, de modo que esto pueda tenerse en cuenta y puedan realizarse los posibles ajustes en consecuencia.
  - El tribunal se ajusta a los criterios preestablecidos de admisibilidad, selección y evaluación expuestos. Estos criterios se documentan, adoptan y aplican de manera cuidadosa y sistemática.
  - La extensa formación, el asesoramiento y la supervisión de los miembros del tribunal, así como las reuniones periódicas de revisión, garantizan un enfoque de evaluación armonizado.
  - La entidad llevará a cabo controles de calidad y análisis estadísticos sistemáticos para supervisar y eliminar cualquier posible sesgo en la evaluación de los candidatos.

- **Acogida:**

  - **Información sobre la entidad:**
    Se hará entrega de la documentación pertinente para que el personal profesional conozca la entidad, su misión, visión y valores, sus compromisos y posicionamientos, y que firme los documentos correspondientes en los que se recoge que ha sido/a informado/a y en los que se compromete a llevar a cabo acciones, dentro y fuera de la entidad, coherentes con los valores y principios de la misma. Los documentos de los que se hará entrega son:
    - Documento de presentación sobre el PTF **(DocGE01)** (solo lectura)
    - Documentos de formas y herramientas de trabajo (Protocolos de actuación en los diferentes procesos implicados) **(DocGE02)** (solo lectura)
    - Manual de gestión del Sistema de Protección a la Infancia (solo lectura) y firma del compromiso y código de conducta (lectura y firma) **(DocGE 03, 04)**
    - Manual de gestión del Sistema de Calidad (solo lectura) y firma del compromiso informado (lectura y firma) **(DocGE 05)**
    - Documento de gestión de equipos y liderazgo en el que se recogen el cómputo de fases, y la gestión de las mismas, identificadas en el entorno laboral del PTF **(DOCGE06)**

  - **Funciones y responsabilidades:**
    Desde la UTE proponemos un equipo conformado por una coordinación y un equipo técnico profesional, cuyas funciones se detallan a continuación.

    - **Coordinación**

    Bajo la supervisión del Servicio de Familia las principales funciones de la coordinación serán:

    - Dirigir los equipos técnicos.
    - Informar de forma regular e inmediata al Servicio de Familia de cualquier incidencia que afecte a los menores ya sus familias.
    - Solicitar información complementaria al órgano derivante (juzgados).
    - Elaborar los informes dirigidos a los juzgados y fiscalía, enviarlos al Servicio de Familia, que los revisará y se encargará del envío.
    - Elaborar los informes mensuales y la memoria anual.
    - Realizar las gestiones pertinentes fuera de los horarios de los Puntos de Encuentro Familiares.
    - Velar por el buen mantenimiento de las instalaciones de los Puntos de Encuentro Familiares e informar de cualquier incidencia.
    - Cualquier otra función relacionada con los Puntos de Encuentro Familiares y su responsabilidad técnica.

- Acudir a la Comisión Técnica de Seguimiento siempre que se la convoquen.
- Asistir a reuniones de otros Puntos de Encuentro Familiares con una frecuencia mensual o en cualquier momento a requerimiento del Servicio.
- Revisar las instalaciones donde se realiza el Servicio de Punto de Encuentro Familiar para valorar y garantizar que están en las condiciones más adecuadas.
- Colaborar y apoyar al Servicio de Familia, durante el horario de trabajo en la Dirección General de Menores y Familias, en aquellos asuntos relacionados con los Puntos de Encuentro Familiar.
- Coordinación general del Servicio Punto de Encuentro Familiar y Programa de Intervención Terapéutica tanto a nivel técnico como de gestión.
- Supervisión de las intervenciones llevadas a cabo con las familias derivadas en el Programa de Intervención Terapéutica.
- Asignación de las familias a los respectivos referentes profesionales en el equipo técnico.
- Responsabilidad en el cumplimiento de la normativa legal y administrativa del servicio.
- Atención de los casos con especial problemática, toma de decisiones de trascendencia técnica o jurídica, especialmente en relación con incidencias graves.
- Supervisión del trabajo del equipo, tanto en relación con la atención a las personas usuarias como con el trabajo técnico interno.

El equipo de coordinación estará disponible telefónicamente, en su caso, o mediante otros medios telemáticos para resolver los problemas o dudas que puedan surgir en el resto de Puntos de Encuentro Familiares. Podrá ser requerido por el Jefe de Servicio de Familia para que se desplace a cualquier Punto de Encuentro Familiar en horario de visitas, si lo considera necesario y con un aviso de antelación de 24 horas.

- **Equipo técnico profesional del Punt de Trobada Familiar:**

  - Registrar las actuaciones llevadas a cabo con cada familia así como las observaciones realizadas en el desarrollo del régimen de visitas.
  - Entrevistarse con las partes y/o menores cuando se valore necesario desde el equipo, bien para trabajar dificultades o conflictos como para valorar posibles mejoras en el desarrollo del régimen de visitas o comunicar planes de salida.
  - Elaborar seguimiento de los objetivos con las familias y planes de salida.
  - Facilitar los acuerdos y mediación con las partes poniendo en el centro de la intervención el superior interés de la infancia.

- Elaborar informes de seguimiento e incidencias.
- Asistir a juicios y coordinaciones con los juzgados derivantes.
- Atender telefónicamente a familias usuarias y profesionales en horario de atención y apertura.
- Supervisar las entradas y salidas de las familias en los Puntos de Encuentro Familiar.
- Realizar las entrevistas iniciales y de seguimiento, en la dependencias del Servicio de Familia (y en su caso en el Punto de Encuentro Familiar) y en horario preferentemente de mañana o lo que establezca el Servicio.
- Elaborar, conjuntamente con el personal técnico del Servicio de Familia, en su caso, el PFF.
- Informar a las familias de las normas de funcionamiento y preparar la firma de la ficha informativa.
- Supervisar el régimen de visitas, de acuerdo con lo que establece la resolución judicial.
- Informar, de forma inmediata, al equipo de coordinación de cualquier situación o incidencia en relación a los/las menores ya sus familias.
- Observar y anotar en un registro de observaciones el comportamiento de los distintos miembros de la familia que interaccionan con las personas menores.
- Informar, asesorar y orientar a las familias para la mejora del régimen de visitas.
- Hacer el seguimiento de las familias y de los objetivos pactados inicialmente para alcanzar, progresivamente, la autonomía de las relaciones familiares sin conflicto que favorezca la autonomía del Punto de Encuentro Familiar lo antes posible.
- Realizar las intervenciones psicosociales más adecuadas con los/las menores y las familias.
- Proponer la derivación de los casos de interferencias parentales, según criterios de inclusión, al Programa de Intervención Terapéutica y establecer coordinaciones y colaboración con los/las profesionales del Servicio en todo lo que sea necesario para la buena evolución de los y de las menores y familias.
- Proponer a la coordinación la derivación al Programa de Intervención Terapéutica de aquellas familias que lo soliciten o que se valore como oportuno.
- Responsabilización del cumplimiento de la normativa legal y del Servicio tanto por parte de las personas usuarias como del propio equipo.
- Cumplimentación de protocolos, registros de observaciones, etc... necesarios para el funcionamiento del servicio.
- Asistencia a las reuniones de coordinación de equipo.

- Supervisión e incorporación de nuevas personas dentro del equipo profesional.
- Supervisión del trabajo de las personas voluntarias que colaboran con el equipo.
- Otras tareas asignadas por la coordinación en el marco de su competencia profesional.

➢ **Psicólogos/as del programa de intervención terapéutica:**

- Realizar la intervención terapéutica con la participación de los/las progenitores/as, los/las menores, los miembros de la familia extensa y nuevas parejas que puedan estar implicados en las interferencias parentales siguiendo el protocolo marcado por la Dirección General de Menores y Familia a tal efecto.
- Realizar los informes de las actuaciones llevadas a cabo para cada caso atendido.
- Llevar a cabo intervenciones grupales para trabajar aspectos de parentalidad de forma conjunta.
- Hacer coordinaciones periódicas con el/la profesional referente al caso que está siendo atendido en el Programa y otras instituciones implicadas cuando se considere necesario para la evolución del caso.

Dadas las características de la UTE, la entidad también puede contar con la colaboración de personal voluntario y en prácticas.

Las funciones del **personal en prácticas** serán las asignadas por sus tutores o tutoras, previamente consensuadas con la coordinación y el Servicio de Familia, atendiendo a su nivel de formación y recursos del alumnado para desarrollar las tareas requeridas y las necesidades del servicio, dentro del marco del convenio con la universidad a la que pertenezcan.

- **Persona responsable de realizar la acogida:**
  La persona responsable del Servicios será la encargada de realizar la fase de acogida del nuevo perfil profesional.

- **Período de adaptación:**
  Se realizará un periodo de adaptación/formación práctica sobre el Servicio, responsabilidades y funciones, de 1 semana, bajo la supervisión constante de la persona responsable del PEF/PTF

- **Formación**

  - **Periodo de formación inicial:**
    Se realizará un periodo de adaptación/formación práctica sobre el Servicio, responsabilidades y funciones, de 1 semana, bajo la supervisión constante de la persona responsable del PEF/PTF

  - **Formaciones de reciclaje:**
    De forma anual se realizará una formación de reciclaje para refrescar contenido ya conocidos sobre el funcionamiento del Servicios, así como para formar al equipo profesional sobre nuevas formas y herramientas de trabajo. Dicho programa formativo está contenido en el **DocGE07.**

  - **Nuevas formaciones:**
    De forma anual se realizará una formación para actualizar los conocimientos del equipo profesional relacionados con el funcionamiento del Servicios, y adaptadas a los roles profesionales, así como sobre contenidos transversales (calidad, gestión, coordinación, liderazgo…). La valoración de la pertinencia de la formación será valorada por el equipo de dirección y siempre teniendo en cuenta la opinión y sugerencias del equipo profesional, quién a través del buzón de sugerencias y a través de las reuniones celebradas de forma quincenal, podrán expresar sus necesidades y expectativas. Dicho programa formativo se presentará al equipo de forma previa a su realización.

- **Evaluación:**

  - **Periodo de prueba:**
    Por convenio se recoge un periodo de prueba de 2 meses, motivo por el que se realizará una primera valoración del perfil profesional antes del final del plazo estipulado como periodo de prueba. Evaluación que servirá para valorar la continuidad de la persona en el Servicio. Para la realización de la misma se empleará un registro de evaluación del perfil profesional **(DocGE08)**

  - **Evaluación anual:**
    De forma anual se llevará a cabo una valoración de cada uno de los perfiles profesionales que forman parte de la entidad. Al mismo tiempo, cada profesional evaluará a cada uno/a de sus compañeros/as, así como el equipo de responsables, de coordinación, y de dirección. Posteriormente, la dirección hará, a través de una reunión mantenida de forma individual y personalizada, una devolución del feedback obtenido, de reconocimiento y posibles actitudes a reforzar. Para la realización de la misma se empleará un registro de evaluación del perfil profesional **(DocGE08)**

- **Promoción**

  La entidad, en la medida de los posible, favorecerá la promoción interna y priorizará, en primer lugar, la promoción de aquellos perfiles que lleven más tiempo en el Servicio. Dicha promoción siempre estará supeditada a los movimientos internos de las plazas profesionales que conforman el Servicio.

  Del mismo, cuando la entidad lidere un nuevo proyecto, favorecerá la promoción del equipo profesional que conforma el Punt de Trobada Familiar, siempre que suponga una mejora laboral para el perfil.

  Para que los nuevos perfiles profesionales dispongan de la información referente a la promoción profesional, se les hará entrega, en la fase de acogida, del **DOCGE06.**

- **Reconocimiento**

  Tras la evaluación anual, la dirección hará, a través de una reunión mantenida de forma individual y personalizada, una devolución del feedback obtenido. En la que reconocerá, de forma verbal, la buena praxis del/de la profesional. Además, cómo forma de reconocimiento a la experiencia laboral del equipo profesional, la entidad aplicará el "complemento de experiencia profesional" reconocido en el convenio de acción e interacción social al que la entidad está adscrita, y por el cual y de manera general, se establece que todos los trabajadores/as incluidos en el ámbito de aplicación del presente convenio, con la excepción de los encuadrados en el Grupo 0, con una experiencia profesional de tres años en la empresa o entidad, percibirán un complemento salarial. Este complemento quedará consolidado y será revalorizable dentro de las retribuciones del trabajador y trabajadora, generándose dicho derecho una sola vez en la vida laboral del mismo. A través del mismo, se reconoce el desarrollo profesional de los trabajadores/as derivado de la trayectoria y actuación profesional y de los conocimientos adquiridos y/o transferidos, en distintos periodos de tiempo. Para la valoración de la experiencia y desarrollo profesional, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

  - Experiencia en la posición y/o función desarrollada.
  - Nivel de capacitación y aptitud técnica adquirida.
  - Grado de especialidad en la función técnica desarrollada
  - Otras percepciones compensatorias.

  Para que los nuevos perfiles profesionales dispongan de la información referente al reconocimiento profesional, se les hará entrega, en la fase de acogida, del **DOCGE06.**

- **Participación**

  El equipo profesional participará en los diferentes procesos de la entidad a través de las reuniones mantenidas de forma quincenal, mediante la realización de las escalas de satisfacción del Servicio y por medio del buzón de sugerencias disponible en la entidad, siempre que lo consideren oportuno. Para que los nuevos perfiles profesionales dispongan de la información referente a la

participación profesional, se les hará entrega, en la fase de acogida, del **DOCGE06.**

GESTIÓN DOCUMENTAL

PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	**Fecha**	**Apdo. Modificado**	**Descripción de la Modificación**
0	13/05/2022		Edición inicial

Elaborado por la RESPONSABLE DE CALIDAD	**Revisado y aprobado por la DIRECCIÓN**
Fecha:	**Fecha:**
Firma	**Firma**

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, FORMATOS Y REGISTROS

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento de gestión documental es describir el método seguido para emitir, codificar, distribuir, archivar y modificar los documentos del SGC del Servicio de manera que se asegure que se dispone de las ediciones actualizadas en los lugares necesarios y adecuados a cada una de las fases por las que pasará la familia atendida. Asimismo, pretende asegurar que los registros de calidad se identifican, clasifican, agrupan, archivan y conservan con el fin de demostrar que los servicios prestados cumplen los requisitos de calidad y que el SGC está implantado y es eficaz.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la documentación del SGC del Servicio del Punt de Trobada Familiar (PTF), concretamente a:

- Documentos emitidos internamente y que definen el SGC
    - Manual de calidad.
    - Identificación, coordinación y evaluación de las partes interesadas.
    - Procedimientos y procesos
    - Gestión documental
    - Protocolos, entrevistas y registros.
- Documentos externos necesarios para el desarrollo de las actividades
- Registros derivados de la realización de actividades previstas en el SGC.

3. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

Manual de Calidad → es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se establecen la Política del Sistema y sus objetivos generales, la organización, el mapa de procesos y referencia los procedimientos que lo desarrollan.

Procedimientos → son los documentos complementarios del Manual, en los que se describe con el nivel de detalle necesario, la manera en la que debe llevarse a cabo una determinada función recogida en el Manual.

Fichas de Proceso → Son documentos del Sistema Integrado de Gestión en donde se detallan los procesos según el tipo (estratégicos, clave o de apoyo), las entradas y salidas de los procesos, las variables de control y los criterios de medición, evaluación y mejora de los mismos.

Protocolos e Instrucciones Técnicas → son documentos o pautas de carácter técnico en los que se describe, con el nivel de detalle necesario, la forma de realizar una o varias tareas.

Formatos → son soportes que una vez cumplimentados pasan a ser registros o documentos del sistema de gestión.

Registro de Calidad → documento que presenta los resultados obtenidos y proporciona evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos de Calidad y del funcionamiento del SGC.

4. FORMATOS

TIPO DE FORMATO	CÓDIGO	REGISTRO CAL.	CUMPLIMENTA	ARCHIVA	SOPORTE
Lista de documentos en vigor	F1 - PG01	Sí	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático
Listado de formatos y control de registros	F2 – PG02	Sí	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático

5. DESCRIPCIÓN

5.1. Soporte

Los documentos se encuentran en soporte papel y/o informático, ajustándose a la estructura y formato del presente procedimiento. Las modificaciones de los mismos se identifican en la primera página a excepción de otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad cuya sistemática de aprobación, gestión y control se describe en los procedimientos que los mencionan, como las memorias anuales económicas y de actividades, presentaciones, etc.

5.2. Codificación

➔ **Procedimientos, Protocolos, Instrucciones, Plan de Calidad, Fichas de Procesos: AA-ZZ Ed. X**

AA: Letra según el tipo de documento (PG: Procedimiento de Gestión; IT: Instrucción Técnica; PT: Protocolo Técnico; PC: Plan de Calidad; FP: Ficha de Proceso)
ZZ: Dígito secuencial que identifica el número de documento
Ed. X: número de edición del documento

➔ **Formatos: F-CÓDIFO DOCUMENTO-NN ED. X**

F: indicativo de formato
CÓDIGO DOCUMENTO: código del documento del que se deriva o nace el formato.
NN: número secuencial del formato para ese procedimiento
Ed. X: numero de la edición del formato

5.3. Contenidos

➔ El contenido del Manual se describe en el capítulo 1 del propio Manual de Calidad

➔ El texto de los procedimientos e instrucciones contendrá, como mínimo, los siguientes epígrafes:

1. Objeto / 2. Alcance / 3. Generalidades y definiciones / 4. Formatos / 5. Descripción

LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR

LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR					
Nº	**DOCUMENTO**	**EDICIÓN**	**CÓDIGO**	**FECHA DE APROBACIÓN**	**LUGAR**
1	Hoja de derivación/ solicitud	03	F 01	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Annexes DGMF
2	Diligencia inicio	03	F 02	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Annexes DGMF
2a	Diligencia no inicio	03	F 03	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Annexes DGMF
2b	Diligencia reinicio	03	F 04	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Annexes DGMF
2c	Información alta	03	F 05	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Annexes DGMF
2d	Criterios e Instrucciones para rellenar el Listado de casos	06	IT 01	Febrero 2021	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB
3	Protección de datos	03	PT 06	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Entrevistas

4	Entrevista familiar	04	F 07	Febrero 2021	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Entrevistas
4a	Ayuda para entrevista familiar	02	IT 02	Febrero 2021	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Entrevistas
5a	Ficha informativa visitas	03	PT 08	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Entrevistas
5b	Ficha informativa intercambios	03	PT 09	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB → Entrevistas
6	Autorización otras personas	03	PT 10	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB
7a	Comunicación inicio	03	F 11	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB
7b	Comunicación NO inicio	03	F 12	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB
8	Acuerdo horario	03	F 13	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB
8a	Horario aclaración PAC	03	F 14	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB
9	Acuerdo	03	F 15	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB

10	Registro de sesiones	03	F 16	Enero 2020	Núvol → UTE PTFIB → Annexes PTF IB
11	Manual PTF para equipo técnico	01	IT 03	Mayo 2021	Núvol → CAIF → RRHH 2018 – 2022 → PROTOCOLO DE CALIDAD
12	Directrices comunes para la realización de informes	02	IT 04	Septiembre 2021	Núvol → CAIF → RRHH 2018 – 2022 → PROTOCOLO DE CALIDAD
13	Cuaderno de incorporación	05	IT 05	Marzo 2022	Núvol → CAIF → PROJECTES → CONCURS 2022 → Anexos y protocolos nuevos o reformulados (a revisar) -- CONCURSO
…	…	…	…	…	…

GESTIÓN POR PROCESOS

PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	**Fecha**	**Apdo. Modificado**	**Descripción de la Modificación**
0	13/05/2022		Edición inicial

Elaborado por la RESPONSABLE DE CALIDAD	**Revisado y aprobado por la DIRECCIÓN**
Fecha:	**Fecha:**
Firma	**Firma**

GESTIÓN POR PROCESOS – PUNT DE TROBADA FAMILIAR

1. OBJETO

El presente procedimiento pretende describir de forma detallada cómo se identifican y se llevan a cabo cada uno de los procesos del Servicio de Punt de Trobada Familiar. Para ello se identificarán los procesos según su tipología (estratégicos, clave y de apoyo) en un mapa de procesos y se desarrollarán las fichas de procesos de cada uno de los procesos identificados y su procedimiento de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todos los procesos que se identifiquen, tanto los relativos a la planificación estratégica del Servicio como a los procesos clave que identifican las actividades y recorrido que realizan las personas beneficiarias desde su llegada hasta su salida del Servicio, así como aquellos procesos necesarios para el desarrollo efectivo de los procesos clave.

3. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

Para definir una adecuada Gestión por Procesos, necesitamos identificar dónde queremos ir y qué queremos conseguir (misión y visión) para poder determinar las actividades del Servicio, organizándolas por procesos, identificando objetivos y estableciendo canales para medir los indicadores que nos informen de la consecución o no de los objetivos.

MISIÓN → Nuestra misión como Servicio es posibilitar que la infancia mantenga una relación regular y satisfactoria con ambos progenitores, que, excuyéndolos del conflicto interparental, sirva de referente a la construcción de su propia identidad. Esta misión se concreta en:

- Facilitar el ejercicio de la coparentalidad
- Promover la protección a la víctima en aquellos casos en los que se refiera o identifique cualquier tipo de violencia de género concretando medidas que aseguren el cumplimiento del régimen de visitas que establezca el juzgado competente.
- Colaborar con las administraciones de Justicia y Conselleria de Serveis Socials proporcionado los datos e información necesaria para asegurar la toma de decisiones informada y fundamentada en función del interés superior de la infancia.
- Elaborar documentos técnicos, protocolos y programas de trabajo para facilitar y garantizar la calidad de nuestro trabajo.

VISIÓN → Los principales rasgos que caracterizan nuestra visión son: dinamismo técnico, nuevas iniciativas, comunicación interna y externa, participación activa de los equipos profesionales, especialización en infancia, adolescencia y familias y establecimiento de modelos de actuación y crecimiento sostenido de la actividad.

VALORES

- Iniciativa social: el carácter no lucrativo de la entidad nos permite revertir los excedentes obtenidos en la mejora y ampliación de nuestra oferta de servicio, tomando la iniciativa en la creación, diseño e implementación de proyectos que respondan a las nuevas necesidades sociales.
- Transformación social: nuestra iniciativa la canalizamos en torno a la búsqueda de la construcción de nuevas formas de sentir, pensar y actuar.
- Proximidad relacional: hace referencia al trato de confianza y reconocimiento sobre el que queremos fomentar las relaciones que se establecen en la entidad.
- Interdisciplinariedad: el equipo profesional está formado por diferentes disciplinas profesionales orientado a la coordinación organizada del conjunto de competencias, conocimientos e informaciones que permitan tomar decisiones correctas y bajo una fundamentación más amplia y especializada.
- Calidad integral que conlleva la consecución de la calidad y excelencia técnica que permiten un servicio óptimo que garantice la relación de los objetivos del proyecto.
- Agilidad organizativa que posibilite la consecución de los objetivos del servicio y de respuestas rápidas, eficaces y eficientes a las necesidades más cotidianas.
- Transparencia en la gestión económica y administrativa.
- Participación activa entendida como la implicación de los y las profesionales de la entidad en la consecución de los objetivos.

COMPROMISOS

- Todas las derivaciones al Punt de Trobada Familiar serán atendidas por riguroso orden, programando las visitas con la mayor celeridad posible, en función de la modalidad derivada y de las características de la situación.
- La toma de decisiones respecto de la atención a cada situación estará sometida al interés superior de la infancia.
- Las incidencias que puedan aparecer, serán recogidas mediante el registro de observación y se valorarán por el equipo técnico y la coordinación del servicio en un plazo máximo de una semana.
- Se garantiza la transparencia de los procedimientos como fuente de seguridad jurídica de las personas usuarias.
- Se adopta la metodología interdisciplinaria en la atención a la infancia y a su familia como medio de garantizar la neutralidad y objetividad de las actuaciones, siendo éstas supervisadas semanalmente por el equipo.
- La actuación de los organizamos e instituciones implicadas en la atención a la infancia será coordinada.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Al finalizar cada caso se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias sobre la calidad del servicio.

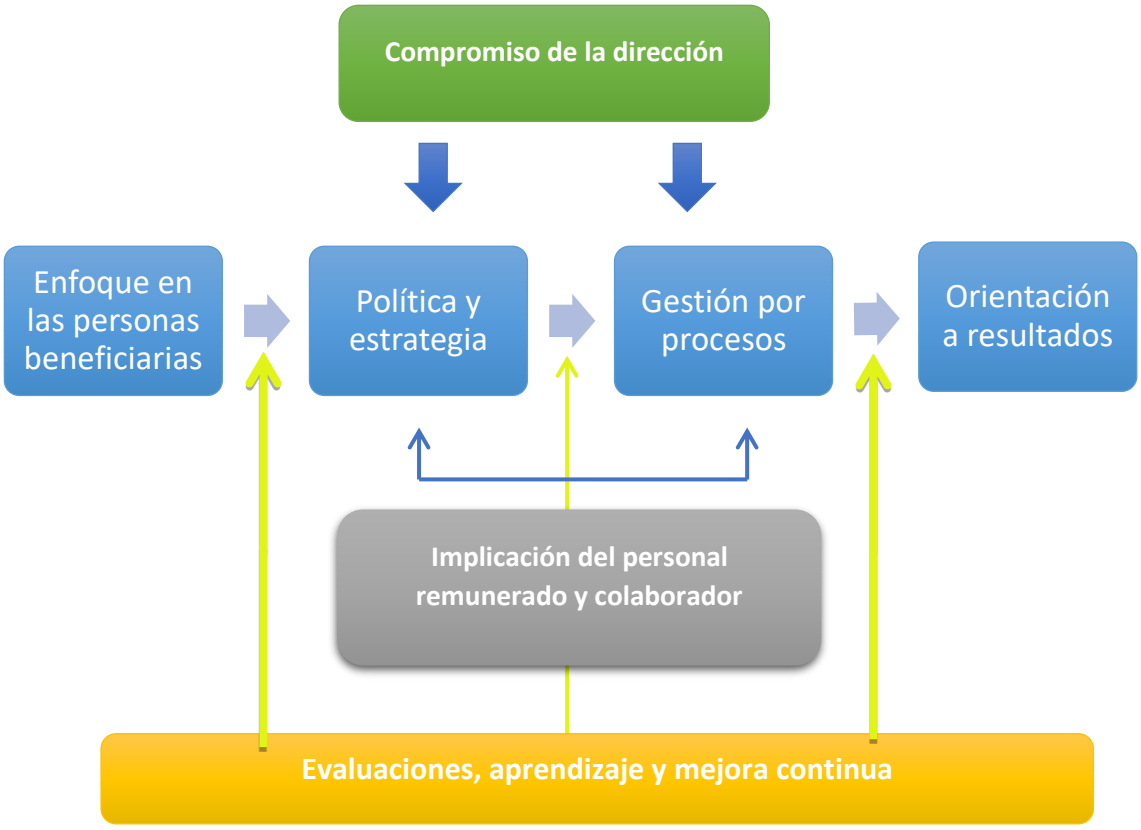
4. FORMATOS

TIPO DE FORMATO	CÓDIGO	REGISTRO CAL.	CUMPLIMENTA	ARCHIVA	SOPORTE
Ficha de proceso derivación-recepción	FP01	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Procedimiento de Calidad derivación-recepción	PC01	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático
Ficha de proceso evaluación	FP02	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Procedimiento de Calidad evaluación	PC02	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático
Ficha de proceso intervención	FP03	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Ficha de proceso finalización – salida	FP04	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Ficha de proceso coordinación interna	FP05	Sí	Coordinadora y resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Ficha de proceso selección personal	FP06	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
…	…	…	…	…	…

5. DESCRIPCIÓN

Desde el Servicio de Punt de Trobada Familiar contemplamos un Sistema de Gestión de Calidad como el conjunto de actividades ordenadas y relacionadas entre sí que permiten establecer la metodología, responsabilidades y recursos necesarios a través de los que conseguir los objetivos establecidos siguiendo una política de calidad definida y estructurada.

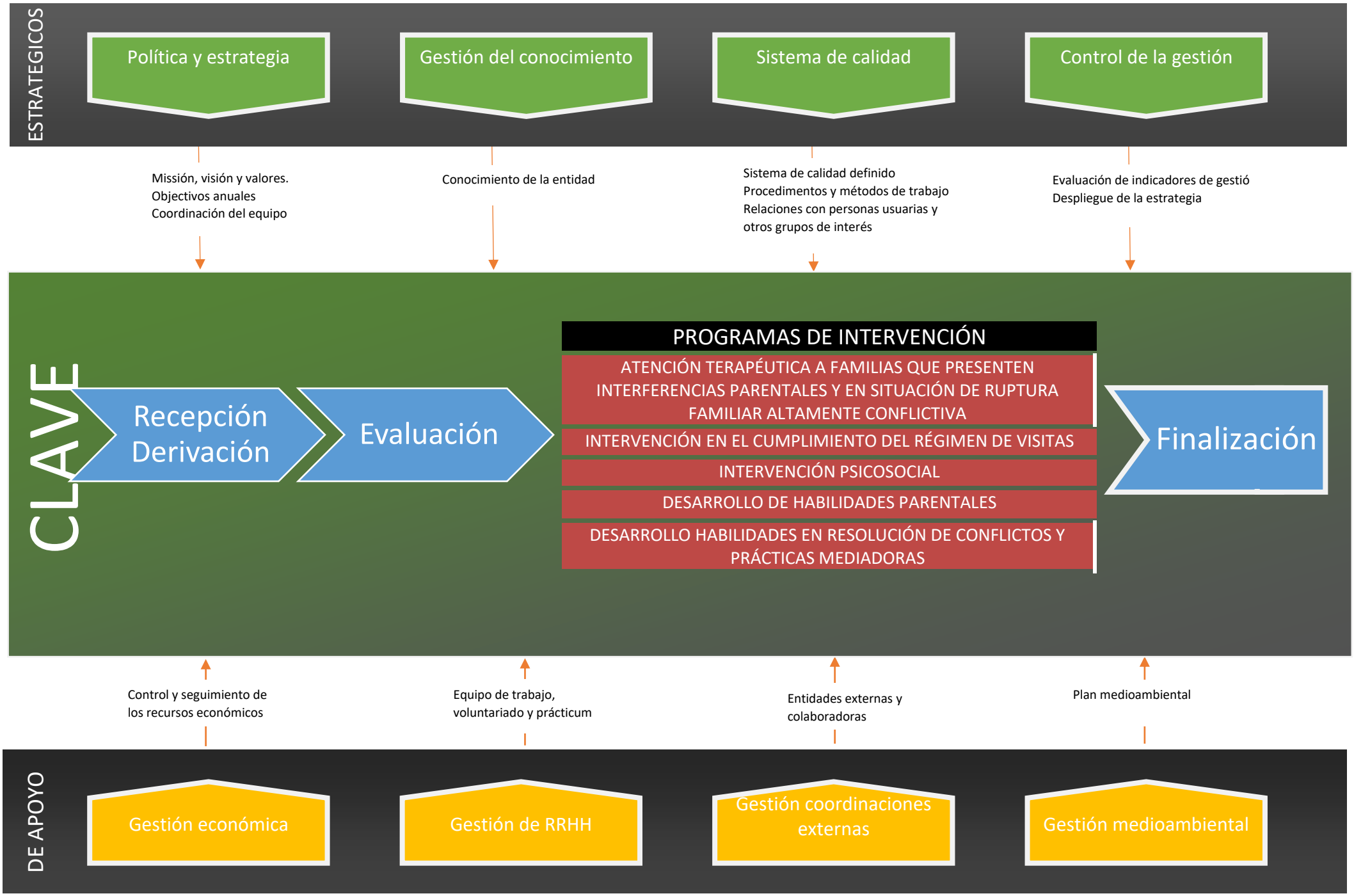
Modelo de Sistema de Gestión de Calidad:



Para implantar la Gestión por Procesos es necesario estructurar la actividad del Servicio del Punt de Trobada Familiar, para esto necesitamos:

1. Identificar las actividades y poder organizarlas según procesos.
2. Seleccionar los procesos necesarios.
3. Agrupar los procesos en:
    a. Procesos estratégicos: procesos generalmente de planificación cuyo análisis permite guiar al resto de procesos.
    b. Procesos clave: relacionados directamente con la persona beneficiaria, su resultado es directamente percibido por la persona usuaria.
    c. Procesos de apoyo: responsables de proveer los recursos necesarios a los procesos esenciales.

Todo ello se refleja en el mapa de procesos del Servicio:


ESTRATEGICOS
Política y estrategia
Gestión del conocimiento
Sistema de calidad
Control de la gestión
Misión, visión y valores.
Objectivos anuales
Coordinación del equipo
Conocimiento de la entidad
Sistema de calidad definido
Procedimentos y métodos de trabajo
Relaciones con personas usuarias y otros grupos de interés
Evaluación de indicadores de gestió
Despliegue de la estrategia
CLAVE
Recepción
Derivación
Evaluación
PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN
ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS QUE PRESENTEN INTERFERENCIAS PARENTALES Y EN SITUACIÓN DE RUPTURA FAMILIAR ALTAMENTE CONFLICTIVA
INTERVENCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DEL RÉGIMEN DE VISITAS
INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL
DESARROLLO DE HABILIDADES PARENTALES
DESARROLLO HABILIDADES EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PRÁCTICAS MEDIADORAS
Finalización
Control y seguimiento de los recursos económicos
Equipo de trabajo, voluntariado y prácticum
Entidades externas y colaboradoras
Plan medioambiental
DE APOYO
Gestión económica
Gestión de RRHH
Gestión coordinaciones externas
Gestión medioambiental

caif centre d'atenció integral a la família	**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD**	**PC – 01**
		Revisión: 1
		Página 1 de 2
		Fecha: mayo 2022

DERIVACIÓN – RECEPCIÓN

OBJETIVO	El presente procedimiento pretende definir y detallar cómo se realiza el acceso y alta en el Servicio de Punt de Trobada Familiar, desde la recepción de la documentación judicial hasta la asignación de fecha de entrevista inicial/valoración de la familia
CAMPO DE APLICACIÓN	Todas las derivaciones que se reciban en el Servicio.
RESPONSABILIDAD	• Coordinadora de los PTF's • Responsable del centro (Palma, Inca, Maó, Ciutadella, Eivissa o Formentera)

CONTROL DE MODIFICACIONES			
EDICIÓN	**FECHA**	**APDO. MODIFICADO**	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**
0	13/05/2022		Edición inicial

ELABORADO POR RESPONSABLE DE CALIDAD	**REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN**
Fdo.: Fecha:	Fdo.: Fecha:

FASES Y ACTIVIDADES (según el ciclo PDCA)	**PARTICIPACIÓN Y PUNTOS CRÍTICOS PARA EL ÉXITO**
LA PLANIFICACIÓN	
Se hace llegar a todos los juzgados derivantes un modelo de "hoja de derivación" que acompaña a la documentación judicial (auto o sentencia) con las instrucciones para derivar (datos de contacto donde enviar la derivación).	Realizar presentación presencial y aportar documentación en papel además de por correo electrónico para que dispongan de ello todo el personal funcionario del juzgado encargado de realizar las derivaciones.
DESARROLLO O EJECUCIÓN	
La derivación se recepciona vía fax de la Dirección General de Menores, Juventud y Familias o bien a través del correo electrónico de la entidad.	En caso de no disponer de datos de contacto, la persona que recepciona la derivación (coordinadora) contactará con el juzgado derivante solicitanto los datos necesarios.
Una vez asignado número de expediente se traslada al centro que corresponda la documentación y datos de contacto (si disponemos de ellos) para que procedan a citar a las partes para la entrevista inicial.	
Se realiza un seguimiento del expediente por parte de la coordinación para garantizar el correcto desarrollo del proceso.	
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS	
Se realiza una valoración del proceso para analizar si se ha alcanzado el objetivo (citas presenciales a la familia para entrevistas de valoración e inicio).	
MEJORA	
En caso de no haber sido posible concretar las fechas para entrevista valorar qué ha fallado y proponer mejoras.	

caif centre d'atenció integral a la família	**FICHA DE PROCESOS**	**FP – 01**
		Revisión: 1
		Página 1 de 2
		Fecha: mayo 2022

PROCESO CLAVE: DERIVACIÓN – RECEPCIÓN

OBJETIVO	La presente ficha de procesos pretende definir y detallar cómo se realiza el acceso y alta en el Servicio de Punt de Trobada Familiar.
CAMPO DE APLICACIÓN	Todas las derivaciones que se reciban en el Servicio.
RESPONSABILIDAD	• Coordinadora de los PTF's • Responsable del centro (Palma, Inca, Maó, Ciutadella, Eivissa o Formentera)

CONTROL DE MODIFICACIONES			
EDICIÓN	**FECHA**	**APDO. MODIFICADO**	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**
0	13/05/2022		Edición inicial

ELABORADO POR RESPONSABLE DE CALIDAD	**REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN**
Fdo.: Fecha:	Fdo.: Fecha:

INFORMACIÓN PARA LA PLANIFICACIÓN, DESARROLLO, EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EN EL PUNT DE TROBADA FAMILIAR	
NECESIDAD DETECTADA Establecer un protocolo de acceso que agilice y facilite el alta y acceso del caso en el Servicio con conocimiento de ello por parte de todos los agentes implicados en este proceso (familia derivada, juzgado derivante, administración – Dirección General de Menores, Juventud y Familias y profesionales del Servicio).	**FUENTES DE ENTRADA DE LA INFORMACIÓN** • Hoja de derivación debidamente cumplimentada. • Documentación judicial aportada. • Contacto telefónico con la familia
OBJETIVO Facilitar un acceso ágil del caso en el Servicio de manera que se pueda dar inicio al cumplimiento del auto o sentencia a la mayor brevedad en beneficio de la infancia implicada.	**RESPONSABLE** Persona coordinadora. **EJECUTA** Personal administrativo de la dirección general; persona coordinadora y personal técnico.
ENTRADA Derivación y recepción del documento de derivación y/o auto o sentencia determinando la atención de la familia en el Servicio.	**SALIDA** Acuerdo de cita para acogida en el Servicio.
INDICADORES Contactar con la familia y fijar cita de inicio para entrevista de acogida.	**ESTÁNDAR MÍNIMO** Recepción de la hoja de derivación cumplimentada con los datos de contacto y la documentación judicial. Establecer contacto con la familia en menos de 72 desde la recepción de la documentación.
FRECUENCIA DE MEDICIÓN En cada derivación recibida	**REGISTROS** Documento de registro de alta de casos (fecha de derivación, juzgado, documentación aportada, datos de contacto y fecha de acogida).

EVALUACIÓN

OBJETIVO	El presente procedimiento pretende definir y detallar cómo se realiza la evaluación del caso y proceso de admisión de la familia en el Punt de Trobada Familiar.
CAMPO DE APLICACIÓN	Todas las derivaciones que se reciban en el Servicio con las que se acuerde una fecha de entrevista de valoración y acogida.
RESPONSABILIDAD	• Responsable del centro (Palma, Inca, Maó, Ciutadella, Eivissa o Formentera) • Profesional técnico/a
REFERENCIA	• Manual de Calidad • ONG Calidad

CONTROL DE MODIFICACIONES			
EDICIÓN	**FECHA**	**APDO. MODIFICADO**	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**
0	13/05/2022		Edición inicial

ELABORADO POR RESPONSABLE DE CALIDAD	**REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN**
Fdo.: Fecha:	Fdo.: Fecha:

EVALUACIÓN

FASES Y ACTIVIDADES (según el ciclo PDCA)	**PARTICIPACIÓN Y PUNTOS CRÍTICOS PARA EL ÉXITO**
LA PLANIFICACIÓN	
Se define la importancia del proceso de acogida de la familia mediante entrevista de inicio y valoración para definir el plan de trabajo y objetivos iniciales del plan de intervención familiar. Se realizará la entrevista de acogida con cada una de las partes (parte custodia y parte con derecho de visitas) y las personas menores de edad atendiendo a su edad y nivel de desarrollo.	Es importante definir los instrumentos de esta fase y que el personal técnico esté formado/a para su uso e implementación.
DESARROLLO O EJECUCIÓN	
Se realiza una estrevista semistructurada de acogida y valoración.	Recoger expectativas de las personas usuarias y clarificar objetivos y función del servicio.
Recogida de datos y documentación	
Hay que mostrar el centro y explicar dinámica de funcionamiento del régimen de visitas en el Servicio.	Es importante que la persona conozca las instalaciones y pueda anticipar y prever cómo será la dinámica de acceso y cumplimiento del régimen de visitas en el PTF. En caso de
Firma de documentación de acogida (ficha informativa, normas y horarios, autorización coordinación recursos externos y LOPD).	
Recabar la información y elaborar el Plan de Intervención Familiar una vez evaluadas todas las partes.	
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS	
Se ofrecerá un pequeño cuestionario de valoración del proceso de acogida a la persona usuaria para que valore y proponga mejoras si lo desea.	Habrá siempre un buzón de sugerencias a disposición de las personas usuarias tanto adultas como menores de edad que será revisado periódicamente.

EVALUACIÓN

MEJORA	
Se recogerá la valoración del proceso y las propuestas que haya realizado la persona usuaria. En reunión con la persona coordinadora y la dirección se valorará la implementación de revisiones y cambios en el proceso de acogida.	
Se revisará bimensualmente el buzón de sugerencias para revisar y atender las sugerencias realizadas por las personas usuarias (mayores y menores de edad). Serán revisadas por el equipo profesional del centro con la persona coordinadora. El resultado será trasladado a la dirección del Servicio.	

caif centre d'atenció integral a la família	**FICHA DE PROCESOS**	**FP – 02**
		Revisión: 1
		Página 1 de 2
		Fecha: mayo 2022

PROCESO CLAVE: EVALUACIÓN

OBJETIVO	La presente ficha de procesos tiene por objetivo establecer y definir los elementos que intervienen en la evaluación del caso y proceso de admisión de la familia en el Punt de Trobada Familiar.
CAMPO DE APLICACIÓN	Todas los casos que inician en el Servicio.
RESPONSABILIDAD	• Responsable del centro (Palma, Inca, Maó, Ciutadella, Eivissa o Formentera) • Profesional técnico/a
REFERENCIA	• Manual de Calidad • ONG Calidad

CONTROL DE MODIFICACIONES			
EDICIÓN	**FECHA**	**APDO. MODIFICADO**	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**
0	13/05/2022	Edición inicial	

ELABORADO POR RESPONSABLE DE CALIDAD	**REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN**
Fdo.: Fecha:	Fdo.: Fecha:

INFORMACIÓN PARA LA PLANIFICACIÓN, DESARROLLO, EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EN EL PUNT DE TROBADA FAMILIAR	
NECESIDAD DETECTADA Cuando llega una familia al Servicio es importante conocer la historia del conflicto, antecedentes, valorar expectativas y facilitar el conocimiento del proceso con el fin de mejorar la adherencia y motivar un cambio en el desarrollo y modelos de resolución de conflictos y ejercicio de la coparentalidad.	**FUENTES DE ENTRADA DE LA INFORMACIÓN** • Lectura y valoración de la documentación judicial aportada. • Entrevista semiestructurada de acogida (personas adultas e infancia dependiendo de la edad y problemática presentada).
OBJETIVO Facilitar una adecuada evaluación y acogida de la familia en el Servicio, motivando la adherencia al plan de trabajo así como una implicación activa en su proceso de cambio.	**RESPONSABLE** Persona coordinadora y responsable del centro. **EJECUTA** Profesional técnico/a referente de la familia.
ENTRADA Recepción de la derivación y asignación del caso a un centro y profesional.	**SALIDA** Inicio del régimen de visitas y ejecución del Plan de Intervención Familiar.
INDICADORES Acuerdo de los objetivos de trabajo; satisfacción de las personas usuarias.	**ESTÁNDAR MÍNIMO** Consenso de al menos el 50% de los objetivos recogidos tras la evaluación; firma de los documentos de inicio y ficha de acogida (horarios y normas)
FRECUENCIA DE MEDICIÓN Tras la finalización del proceso de acogida con cada familia	**REGISTROS** Ficha de acogida; documento de evaluación de satisfacción; registro de quejas y sugerencias; informe de la persona referencia que realiza la acogida.

CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	**Fecha**	**Apdo. Modificado**	**Descripción de la Modificación**
0	12/05/2022		Edición inicial

Elaborado por la RESPONSABLE DE CALIDAD	Revisado y aprobado por la DIRECCIÓN
Fecha:	**Fecha:**
Firma	**Firma**

VERSIÓN INICIAL: 12 DE MAYO DE 2022

DOCUMENTO PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE CALIDAD
CAIF

CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS – PUNT DE TROBADA FAMILIAR

1. OBJETO

El presente procedimiento pretende identificar de forma detallada las partes interesadas de la entidad y los canales de comunicación establecidos de forma individualizada con cada una de ellas, así como la frecuencia de las comunicaciones programadas en el Servicio de Punt de Trobada Familiar. Para ello se identificarán las necesidades y expectativas de cada parte y se elaborarán: el planning de comunicación con los clientes y otras partes interesadas, la matriz de priorización de los clientes y otras partes interesadas, el registro de necesidades y expectativas de los clientes finales y otros grupos de interés priorizados, los procedimiento de participación de los/las profesionales remunerados/as, personas en prácticas y personas destinatarias, el consentimiento informado del Punt de Trobada Familiar, la escala de satisfacción sobre los servicios prestados en el Punt de Trobada Familiar, la escala de satisfacción sobre las formaciones recibidas e impartidas a través del Punt de Trobada Familiar, y el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones que la entidad tendrá como inventario documental de las mismas.

2. ALCANCE

Este documento será de aplicación a todas las partes interesadas implicadas en los diferentes procesos recogidos en el documento de gestión por procesos, tanto los relativos a la planificación estratégica del Servicio como a los procesos clave que identifican las actividades y recorrido que realizan las personas beneficiarias desde su llegada hasta su salida del Servicio, así como aquellos procesos necesarios para el desarrollo efectivo de los procesos clave.

3. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

Para definir una adecuada comunicación con las partes interesadas, es necesario realizar una adecuada identificación de las mismas, así como las diferentes necesidades y expectativas de las partes y establecer los canales de comunicación más adecuados en función de las características y particularidades de las mismas, así como la frecuencia.

A continuación, se mencionan los principios de calidad sobre los que se sustenta la necesidad de identificar adecuadamente las partes interesadas de una entidad:

- La organización tiene compromisos con distintas partes interesadas
- Las NNEE de las partes interesadas ayudan a definir los requerimientos de calidad
- Las personas tienen derecho a expresar su opinión y participar
- La colaboración ayuda a alcanzar los objetivos de la organización

PARTES INTERESADAS → Una parte interesada (stakeholder) es cualquier persona, grupo de personas o entidad que pueda afectar o ser afectada por una organización o proyecto. Las partes interesadas pueden ser internas o externas

- Financiadores (pública o privada)
- Personas destinatarias (clientes finales, otros clientes …)
- Socios
- Aliados (otras entidades, administración pública…)

CANALES DE COMUNICACIÓN → Medio de transmisión a través del cual se traspasa información codificada entre emisor y receptor. Serán siempre establecidas con el objetivo de facilitar la participación de las partes interesadas en todo lo que les afecta, en especial en aquellos procesos de identificación de sus necesidades y definición de requisitos del proyecto, servicio o producto para satisfacerlas.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	REGISTRO CAL.	CUMPLIMENTA	ARCHIVA	SOPORTE
Planning de comunicación con los clientes y otras partes interesadas	Anexo I Procedimiento técnico	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Matriz de priorización de los clientes y otras partes interesadas	Anexo II Registro	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Registro de necesidades y expectativas de los clientes finales y otros grupos de interés priorizados	Anexo III Registro	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Procedimiento de participación de los/las profesionales remunerados/as, personas en prácticas y personas destinatarias	Anexo IV	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Consentimiento informado del Punt de Trobada Familiar	Anexo V	Sí	Coordinadora y resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Escala de satisfacción sobre los servicios prestados en el Punt de Trobada Familiar	Anexo VI	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel

Escala de satisfacción sobre las formaciones recibidas e impartidas a través del Punt de Trobada Familiar	Anexo VII	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel
Registro de quejas, sugerencias y reclamaciones	Anexo VIII	Sí	Coordinadora i resp. Calidad	Resp. Calidad	Informático y papel

5. DESCRIPCIÓN

Para identificar las partes interesadas, sus necesidades, expectativas y canales adecuados de comunicación, es necesario implementar los siguientes pasos desde el Servicio del Punt de Trobada Familiar:

1. Identificación de Partes Interesadas:

2. Los canales de comunicación que la entidad establecerá con las diferentes partes interesadas, se recogen de forma detallada en el documento **Planning de comunicación con los clientes y otras partes interesadas (Anexo I)**, y de forma esquemática a continuación:

3. Tras el análisis realizado a través de la **Matriz de priorización de los clientes y otras partes interesadas (Anexo II)**, la UTE determina, en función de su impacto, sostenibilidad y prioridad, que los grupos priorizados para desarrollar su estrategia de recogida e incorporación de necesidades y expectativas sean:

   - Personas destinatarias (menores, persona con derecho a visitas, parte custodia, parte no custodia)
   - Financiadores

- Equipo profesional

4. A través del documento de **Registro de necesidades y expectativas de los clientes finales y otros grupos de interés priorizados (Anexo III),** la entidad identifica las principales necesidades de los grupos de interés priorizados, así como la capacidad de la propia entidad para cubrirlas.
5. Del mismo modo, y a través del documento **Procedimiento de participación de los/las profesionales remunerados/as, personas en prácticas y personas destinatarias (Anexo IV),** la entidad recoge la forma de participación de las diferentes partes interesadas.
6. Antes de acceder a los servicios prestados por la entidad, las personas beneficiarias serán informadas de sus derechos y obligaciones durante el periodo de asistencia al Punto de Encuentro Familiar, y deberán firmar el **Consentimiento informado del punto de encuentro familiar (Anexo V),** documento en el que reconocen haber sido informadas y haber comprendido adecuadamente la información trasladada.
7. En los **Anexos VI y VII** se recogen las **escalas de satisfacción** que deberán cumplimentar las persoans usuarias del Punto de Encuentro Familiar:
   - **Anexo VI: escala de satisfacción sobre los servicios prestados en el Punto de Encuentro Familiar.**
   - **Anexo VII: escala de satisfacción sobre las formaciones recibidas e impartidas a través del Punto de Encuentro Familiar.**
8. En el **Anexo VIII** se recoge el **Registro de quejas, sugerencias y reclamaciones** que la entidad tendrá como inventario documental de las mismas.

PLANNING DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

PERSONAS DESTINATARIAS			
OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN	**MENSAJE Y CONTENIDOS**	**MEDIO/CANAL**	**FRECUENCIA**
Conocimiento de los servicios a los que pueden acceder y contacto para iniciar la solicitud de manera sencilla.	Cartera de Servicios de la entidad Listado de centros y servicios disponibles con el teléfono de contacto Información sobre como solicitar una primera cita	Web	Al menos una vez al año se revisa y se actualiza si es necesario
Detectar y entender las necesidades y expectativas de la persona usuaria y analizar si la entidad está en condiciones para responder a ellas.	Necesidades y expectativas de la persona que acude al servicio	Entrevista de acogida y atención durante el servicio prestado y las horas de intervención	Entrevista: cada vez que alguien accede a un servicio de la entidad Horas de intervención: se establecerán las citas en función de la necesidad del caso
Aceptar con conocimiento de causa las condiciones de acceso a los servicios, y asegurar una buena incorporación de la persona al centro.	Características del centro y de servicio Derechos y obligaciones Tiempos y estancia de permanencia	Entrevista de acogida Consentimiento informado y normas de funcionamiento firmadas	Cada vez que alguien accede a un servicio de la entidad
Facilitar la participación y la libertad de opinión de los clientes finales respecto de los servicios ofrecidos, los resultados y sobre la atención recibida.	Quejas, sugerencias, reclamaciones Satisfacción con el servicio y con los resultados	Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones Reuniones de seguimiento Cuestionario de satisfacción	La opinión y satisfacción se recogerá de forma anual y las reuniones se mantendrán en función de la necesidad del caso
Comunicación de información relevante	Comunicación de contratiempos surgidos, cambios horarios del	Vía telefónica y email con las partes implicadas	En función de la necesidad

	establecimiento de sesiones/reuniones de seguimiento, información relevante de los/as menores…	Los cambios horarios se colgarán en la web y se comunicarán a las partes a través de cartelería informativa y de forma oral y presencial	

FINANCIADORES			
OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN	**MENSAJE Y CONTENIDOS**	**MEDIO/CANAL**	**FRECUENCIA**
Asegurar las expectativas de los financiadores respecto a la entidad para poder responder a ello adecuadamente y escuchar su grado de satisfacción con los resultados obtenidos y sobre el proceso.	Demanda concreta y expectativa de cada financiador sobre la entidad, sobre los proyectos y sobre la rendición de cuentas	Reuniones periódicas con responsables técnicos y políticos de la institución financiadora para compartir y hacer seguimiento	Al menos trimestralmente
Rendir cuentas sobre la inversión realizada con la financiación recibido de manera detallada y atractiva.	Resultados de los proyectos y dificultades. Cambios provocados en las personas y sus entornos Impactos directos e indirectos Propuestas para el futuro	Presentación y memoria. Invitación a visitar alguno de los proyectos, sesiones o talleres en vivo y poder entrevistarse con las personas usuarias y los/as profesionales	Anualmente
Participación y rendición de cuentas del sistema PDCA respecto a los servicios	Quejas, sugerencias, reclamaciones Satisfacción con el servicio y con los resultados	Reuniones de seguimiento Cuestionario de satisfacción	Anualmente. Se podrán establecer reuniones extraordinarias en función de la necesidad

SOCIOS/AS			
OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN	**MENSAJE Y CONTENIDOS**	**MEDIO/CANAL**	**FRECUENCIA**
Informar sobre los resultados y actividades principales de la entidad de manera positiva y transparente	Principales proyectos Éxitos y resultados del año Cuentas, origen y destino de los fondos	Memoria anual Videos y materiales audiovisuales atractivos que muestren de manera sencilla resultados Invitación a los socios a visitar algún centro o servicio de la entidad Asamblea general de socios	Al menos una vez al año
Información actualizada en lo que está la entidad, hacerla partícipe de los éxitos, cómplice de las estrategias y que puedan aportar de manera eficaz en las mejores de las condiciones, empatizando con el equipo y viceversa.	Breve resumen de los proyectos en marcha y de los eventos importantes de la entidad	Briefing o boletín informativo con las actividades en marcha y temas relevantes para la entidad (vía email)	Uno al semestre

PROFESIONAL REMUNERADO Y EN PRÁCTICAS			
OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN	**MENSAJE Y CONTENIDOS**	**MEDIO/CANAL**	**FRECUENCIA**
Mantener informado al sobre la estrategia, posicionamientos y cambios relevantes, en términos generales para que puedan tomar decisiones adecuadas en su espacio más formal.	Plan de Trabajo, cierre ejercicio, evaluaciones anuales de resultados, indicadores generales y tendencias.	Informes elaborados y breves con lenguaje comprensible presentado en las reuniones de equipo y enviado vía email al personal contratado por la administración.	En las reuniones quincenales celebradas. Se mantendrá informada a las empresas contratadas por la administración de forma semestral (vía email), pudiendo concertar reuniones en caso de necesidad.

Facilitar la participación y la libertad de opinión respecto de los servicios ofrecidos, los resultados y sobre la atención recibida.	Quejas, sugerencias, reclamaciones Satisfacción con el servicio y con los resultados	Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones Reuniones de seguimiento Cuestionario de satisfacción	La opinión y satisfacción se recogerá de forma anual y las reuniones se mantendrán de forma periódica (quincenal) y extraordinaria (en función de la necesidad). En el caso de las empresas contratadas por la administración se concertarán reuniones en caso de necesidad.
Comunicación de información relevante	Comunicación de contratiempos surgidos, cambios horarios del establecimiento de sesiones/reuniones de seguimiento, información relevante de la entidad…	Vía email con las partes implicadas Los cambios horarios se colgarán en la web y se comunicarán a través de cartelería informativa y de forma oral y presencial, y vía email	En función de la necesidad
Participación y rendición de cuentas del sistema PDCA respecto a los servicios	Quejas, sugerencias, reclamaciones Satisfacción con el servicio y con los resultados	Reuniones de seguimiento Cuestionario de satisfacción	El cuestionario de satisfacción se pasará anualmente. Se podrán establecer reuniones extraordinarias en función de la necesidad

ALIADOS			
OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN	**MENSAJE Y CONTENIDOS**	**MEDIO/CANAL**	**FRECUENCIA**
Mantener informado al sobre la estrategia, posicionamientos y cambios relevantes, en términos generales	Plan estratégico, cierre ejercicio, evaluaciones anuales de resultados, indicadores generales y tendencias.	Web	Anual

Facilitar la participación y la libertad de opinión de los aliados respecto de los servicios ofrecidos, los resultados y sobre la atención recibida.	Sugerencias	Buzón de sugerencias Reuniones de coordinación	La opinión se recogerá de forma anual y en base de las sugerencias recibidas y las reuniones se mantendrán en función de la necesidad
Comunicación de información relevante	Comunicaciones e información relevante de la entidad…	Vía email con las partes implicadas Web	En función de la necesidad

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

PUNTUACIÓN ENTRE 1 Y 5

PARTES INTERESADA desagregados por categorías	**IMPACTO:** Están directamente vinculados a la misión o causa social	**SOSTENIBILIDAD:** Inciden mucho en la viabilidad y supervivencia	**PRIORIDAD:** Ambos factores, impacto y sostenibilidad en relación
PERSONAS DESTINATARIAS			
Destinatarios/as directos/as de los proyectos y servicios	5	4	5
EQUIPO PROFESIONAL			
Equipo técnico	5	5	5
Equipo de administración y gestión	5	5	5
Dirección y coordinadores	5	5	5
Personas prácticas	3	3	5
FINANCIADORES Y SOCIOS			
Financiadores públicos	4	5	5
Socios	3	1	3
ALIADOS			
Entidades vinculadas	3	3	5
Medios de comunicación	3	3	3
Plataformas infancia y PEF	3	3	3

REGISTRO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES FINALES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS

PERSONAS DESTINATARIAS			
NECESIDAD DETECTADA EXPLICITADA	**EXPECTATIVA INTUIDA IMPLÍCITA**	**MEDIO/CANAL DE RECOGIDA**	**CAPACIDAD DE LA ENTIDAD DE ATENDERLA (BAJA, MEDIA O ALTA)**
Poder mantener un régimen de visitas/intercambios adecuado y adaptado a sus necesidades y expectativas con sus hijos/as	Garantía de derechos y mejora de su estado de bienestar y la vinculación con su hijo/a	Entrevistas de acogida y seguimiento, así como horas de intervención y a través del contacto directo durante el servicio prestado. Cuestionarios de satisfacción y recogida de necesidades y expectativas (buzón sugerencias y quejas)	MEDIA
Incrementar sus capacidades y habilidades parentales/marentales	Mejora de su estado de bienestar y de la vinculación con su hijo/a. Avance hacia un régimen normalizado y la disminución del conflicto interparental/marental. Incremento de su autoestima y sentimiento de autonomía	Detectado por los profesionales a través del perfil de persona que acude al servicio durante las horas de supervisión	ALTA
Reducir el conflicto con la otra parte	Mejora de su estado de bienestar y de la vinculación con su hijo/a. Avance hacia un régimen normalizado y la disminución del conflicto interparental/marental.	Entrevistas de acogida y seguimiento, así como horas de intervención y a través del contacto directo durante el servicio prestado	BAJA-MEDIA

	Sentir el reconocimiento social de igual a igual de su familia, entorno, de la otra parte y de su propio/a hijo/a		

FINANCIADORES			
NECESIDAD DETECTADA EXPLICITADA	**EXPECTATIVA INTUIDA IMPLÍCITA**	**MEDIO/CANAL DE RECOGIDA**	**CAPACIDAD DE LA ENTIDAD DE ATENDERLA (BAJA, MEDIA O ALTA)**
Proyectos que respondan a las prioridades establecidas en las bases de convocatoria y ajustados económicamente	Garantía de derechos	Convocatorias	ALTA
Entrega de documentación en tiempo y forma conforme a procedimientos	Garantía de derechos	Manuales de Justificación y convenios	ALTA
Evaluaciones rigurosas del impacto, breves y visuales	Garantía de derechos	Memorias finales	ALTA
Gestión de calidad y Sistema PDCA	Actuaciones innovadoras y visibles que les den reconocimiento y valor. Recogida de necesidades y expectativas, así como de la satisfacción del servicio gestionado (a través de encuestas de satisfacción.	Reuniones presenciales con y conversaciones telefónicas	ALTA
Gestión autónoma del servicio por parte de la entidad	Que no se les den problemas con la justificación ni con la gestión burocrática	E-mail, reuniones y conversaciones telefónicas con los técnicos.	Alta

PERSONAL REMUNERADO Y EN PRÁCTICAS			
NECESIDAD DETECTADA EXPLICITADA	**EXPECTATIVA INTUIDA IMPLÍCITA**	**MEDIO/CANAL DE RECOGIDA**	**CAPACIDAD DE LA ENTIDAD DE ATENDERLA (BAJA, MEDIA O ALTA)**
Información periódica de la situación de la entidad breve, sencilla y accesible	Implicación y necesidad de información	Reuniones periódicas (quincenales)	ALTA
Capacidad real para tomar decisiones y participar en la estrategia	Necesidad de autodesarrollo y valoración por parte de la entidad	Reuniones periódicas (quincenales) y recogida de sugerencias y satisfacción (anual)	ALTA
Que haya relevo generacional cuando se quieran marchar y una plan profesional	Necesidad de autodesarrollo y valoración por parte de la entidad	Reuniones periódicas (quincenales) y recogida de sugerencias y satisfacción (anual), y espacios de planificación estratégica	BAJA - MEDIA
	Espacios de reconocimiento y valoración de su trabajo voluntario	Durante la organización de eventos y Jornadas formativas	ALTA
	Espacios de protagonismo y oportunidades para ofrecer valor a la organización	Durante la organización de eventos y jornadas y en reuniones del órgano de gobierno	ALTA
	Que la dirección técnica no invada su espacio político	En reunión con la dirección (en función de la necesidad), a través de sugerencias/quejas vía email con la dirección	MEDIA
Que se tenga en cuenta su opinión	Necesidad de autodesarrollo y valoración por parte de la entidad	Reuniones periódicas (quincenales) y recogida de sugerencias y satisfacción (anual)	ALTA

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE LOS/LAS PROFESIONALES REMUNERADOS/AS, PERSONAS EN PRÁCTICAS Y PERSONAS DESTINATARIAS	
OBJETO:	Recoge el procedimiento de participación de las diferentes partes interesadas de la entidad: personal remunerado y en prácticas, socios, financiadores, y personas destinatarias.
CAMPO DE APLICACIÓN:	Todas las actividades de la entidad.
RESPONSABILIDAD:	Personal de la Dirección implicada en el área de calidad y la persona Responsable de calidad
REFERENCIAS:	Manual de Calidad. Norma ONG Calidad y requisitos (ICONG)

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	**Fecha**	**Apdo. Modificado**	**Descripción de la Modificación**
0	12/05/2022		Edición inicial

Elaborado por la RESPONSABLE DE CALIDAD	**Revisado y aprobado por la DIRECCIÓN**
Fecha:	**Fecha:**
Firma	**Firma**

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE LOS/LAS PROFESIONALES REMUNERADOS/AS, PERSONAS EN PRÁCTICAS Y PERSONAS DESTINATARIAS			
PROCESOS	**QUIÉNES**	**FRECUENCIA**	**REGISTRO**
La entidad define y elabora su planificación estratégica cada 4 años. Esto se hace a través de espacios de participación, análisis y reflexión mediante cuestionarios, grupos	Entidades socias, profesionales remunerados y en prácticas, financiadores y personas destinatarias.	Cada año la entidad recogerá sugerencias, quejas, registro de necesidades y expectativas de las partes y elaborará un infome que se tendrá en cuenta para la realización del plan estratégico realizado	Escalas de satisfacción, registro de quejas y sugerencias, informe anual elaborado, actas

focales y reuniones de trabajo.		cada 4 años, momento en el que se iniciará el proceso estratégico.	de reuniones, plan estratégico.
La entidad desarrolla a finales de año un ejercicio de planificación anual operativa en sesión de trabajo presencial con todo el equipo.	Socios, profesionales remunerados y en prácticas	Anual	Plan Operativo
Objetivos de trabajo del personal, vinculados a los operativos de la entidad	Los/as profesionales remunerados y en prácticas	Anual	Acta de reunión, satisfacción del personal a través de escala y docuemtno del plan de objetivos individuales
Diseño de los procesos, proyectos y servicios atendiendo a los objetivos operativos, las necesidades y expectativas de las personas destinatarias, los requisitos de las convocatorias, las mejoras detectadas en la evaluación anterior del servicio	Dirección, y responsables de áreas de gestión y de coordinación, a través de reuniones y siempre teniendo en cuenta las sugerencias y necesidades detectadas del resto de las partes interesadas	Anual, con posibles revisiones extraordinarias en función de la necesidad	Acta de reuniones, informe de recomendaciones detectadas y nuevas versiones de los docuemtnos de registro modificados en base a las recomendaciones.
Se van ejecutando los proyectos y servicios haciendo seguimiento mediante reuniones de equipo. Se reciben entradas de información tanto externas como internas a través del buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones, exigencias y requerimientos formales del financiador y aportaciones del equipo técnico a través de las reuniones.	Profesionales remunerados y en prácticas, personas destinatarias y financiadores.	Quincenalmente se realizarán las reuniones de equipo técnico con las responsables del servicio y en función de la necesidad se marcarán reuniones con los financiadores y empresas subcontratadas por la administración.	Informes de seguimiento de los proyectos quejas, sugerencias y reclamaciones, Requerimientos del financiador u otras partes interesadas.
Se realiza una evaluación de los proyectos y servicios a partir de: rendimiento de resultados e impactos, percepción y satisfacción de los destinatarios/as, percepción y satisfacción de los financiadores	Profesionales remunerados y en prácticas, personas destinatarias y financiadores	Anual	Cuestionarios de satisfacción Informe de evaluación de resultados de los proyectos
Evaluación del plan anual de trabajo y de la entidad en general a través de una sesión de evaluación con todo el	Profesionales remunerados y en prácticas, dirección y auditor externo	Anual	Informe de resultados anuales, informe de

equipo, las auditorías internas y externas y la revisión del sistema de gestión de calidad por la dirección y la persona responsable del mismo.			auditoría, acta de la revisión por la dirección

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

El centro al que va a acceder es un Punto de Encuentro Familiar. El acceso, entrada y salida al centro son totalmente voluntarios y libres. Es un espacio homologado por la comunidad autónoma y que responde a todos los requerimientos legales y de seguridad. Dispone de un profesional de seguridad. También está adaptado, tanto el centro como el entorno, para personas con necesidades especiales de movimiento. Los encuentros y servicios prestados están programados, planificados y comunicados a las partes de antemano. Los horarios están visibles a través de cartelería en el centro y a las familias se les hace entrega de un documento, firmado por las partes, en el que se recoge el acuerdo de horario que realizarán.

DERECHOS

- La persona usuaria tiene derecho a recibir una atención y servicios profesionales de calidad.
- Tiene derecho a la protección y al adecuado tratamiento de los datos de carácter personal.
- Tiene derecho a solicitar y recibir cuanta información necesite sobre su estancia y proceso de desarrollo en el centro, así como a su expediente e informes profesionales (siguiendo el protocolo establecido).
- Tiene derecho a una custodia responsable y eficaz de sus pertenencias mientras se encuentre en el centro.
- Tiene derecho a reclamar y emitir quejas por escrito en relación al centro, a sus servicios y/o a la atención recibida por cualquier de nuestros/as profesionales.

OBLIGACIONES

- La persona usuaria del centro tiene la obligación de asistir a los encuentros programados, pudiendo faltar por motivos justificados y habiendo avisado previamente al servicio.
- Debe cumplir las normas legales y establecidas dentro del centro. Dicha normativa se comunica verbal y documentalmente el día de la entrevista inicial, debiendo ser firmada por las familias antes de dar inicio al servicio.
- Debe responsabilizarse del uso adecuado de las instalaciones y materiales a disposición.
- Debe tratar con respeto a los/las profesionales del centro, así como a los demás usuarios/as.

Yo…….con DNI……..he recibido el documento de consentimiento informado, lo he leído y lo entiendo, y por tanto acepto los términos expuestos en relación a los derechos y obligaciones.

Y para que conste, se firma en …… a…….. de…… de……

El Punto de Encuentro Familiar

El/la usuario/a

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LAS PERSONAS USUARIAS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

Por favor, indícanos en qué grado está satisfecho/a con los distintos aspectos planteados a continuación, dónde la escala se organiza como sigue, y recuerde que esta encuesta es anónima y su tratamiento será confidencial:

1: nada satisfecho
2: poco satisfecho
3: bastante satisfecho
4: satisfecho
5: muy satisfecho

Sobre la primera entrevista	1	2	3	4	5
Amabilidad y rapidez en la atención telefónica para gestionar la cita					
Tiempo de espera desde la solicitud hasta la fecha de la cita					
Accesibilidad y facilidad para encontrar y llegar al lugar					
Primera impresión del local, comodidad y atención de recepción					
Acogida y atención en la primera entrevista por parte del o la profesional de referencia					

Sobre el proceso o servicio ofrecido	1	2	3	4	5
Profesionalidad y conocimientos de la persona de referencia					
Interés mostrado y capacidad de escucha					
Frecuencia de las intervenciones realizadas					
Contenidos y temas abordados en el servicio					
Complemento del servicio con otras intervenciones de interés					
Derivación y/o cierre/despedida					

Sobre los resultados	1	2	3	4	5
Utilidad y pertinencia del proceso desarrollado					
Cambios y mejoras provocadas como consecuencia del proceso o servicio ofrecido					
Consecución de los objetivos planteados en el proceso					

MI SATISFACCIÓN GENERAL EN RELACIÓN AL SERVICIO ES:
(1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho)

¿RECOMENDARÍAS ESTE SERVICIO A OTRAS PERSONAS? **SI** **NO**

Comentarios o sugerencias que quieras ofrecernos en relación a la formación recibida:

GRACIAS POR COLABORAR EN LA MEJORA DE NUESTROS SERVICIOS

caif centre d'atenció integral a la família	**CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS**	**Anexo VII**
		Revisión: 1
		Página 1 de 1
		Fecha: mayo 2022

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN RECIBIDA

Por favor, indícanos en qué grado está satisfecho/a con los distintos aspectos planteados a continuación, dónde la escala se organiza como sigue, y recuerde que esta encuesta es anónima y su tratamiento será confidencial:

1: nada satisfecho
2: poco satisfecho
3: bastante satisfecho
4: satisfecho
5: muy satisfecho

Sobre la preparación y logística del curso	1	2	3	4	5
Información y accesibilidad a la inscripción del curso					
Confirmación de plaza y en la programación del curso					
Tamaño del grupo y sala de formación					
Medios técnicos y materiales en el aula					

Sobre la propia formación	1	2	3	4	5
Interés y adecuación de los contenidos					
Capacidad y conocimientos del formador/a					
Estructura y tiempos del curso					
Dinámica y facilitación del trabajo en el aula					
Participación de los asistentes					
Documentación facilitada					

Sobre los resultados de la formación	1	2	3	4	5
Aprovechamiento de la formación recibida					
Utilidad de los contenidos abordados					
Posibilidad de llevarlo a la práctica en el día a día					
Cumplimiento de los objetivos planificados del curso					

MI SATISFACCIÓN GENERAL EN RELACIÓN A LA FORMACIÓN ES:
(1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho)

¿RECOMENDARÍAS EST FORMACIÓN A OTRAS PERSONAS? **SI** **NO**

Comentarios o sugerencias que quieras ofrecernos en relación a la formación recibida:

GRACIAS POR COLABORAR EN LA MEJORA DE NUESTROS SERVICIOS

	CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS	**Anexo VIII**
		Revisión: 1
		Página 1 de 1
		Fecha: mayo 2022

REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Nº y tipo	Fecha de recepción	Descripción	Respuesta o Acción prevista	Responsable	Estado
R 001	aa/aa/aaaa				
S 001	aa/aa/aaaa				
S 002					
Q 001					
ETC					

Q (queja): Aquella expresión (verbal o por escrito), por parte de una persona u organización, de la disconformidad con una cuestión relacionada con nuestra actividad o las personas de la organización.
R (reclamación): Aquella expresión (verbal o por escrito), por parte de una persona o organización en la que se manifieste un incumplimiento en el servicio ofrecido por nuestra organización.
S (sugerencia): Consejo o propuesta formulada para la mejora, ya sea oralmente, mediante encuestas, buzones de sugerencias o la vía que se determine.

Mientras una sugerencia puede ser anónima, una queja o una reclamación deberían identificar al emisor de manera individual o al menos, el grupo de interés al que pertenece.