

# MANUAL DE CALIDAD

---

Aprobado por la Dirección:



**ALFA**  
ALMANJÁYAR  
*en familia*  
C.I.F. G-18710558  
C/ Arquitecto José Contreras, nº 13  
Tlf. 958 16 28 31 - 18013 GRANADA

Elaborado por  
RGC



REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
R06	08/03/19	Alcance del Manual El sistema de Calidad se ha diseñado para dar alcance a todos los procesos necesarios para la actividad "Prestación de Servicios de acción social a personas en proceso de inclusión y de programas socio-educativos en las áreas de infancia y juventud".	Responsable de Calidad	Dirección.
	08/03/19	Se ha corregido Beneficiario en la pg. 4 por Usuario.	Responsable de Calidad	Dirección.
	08/03/19	. (Se excluyen por no ser aplicables a nuestras actividades diseño y equipos de inspección, medición y ensayo). Pag. 8.	Responsable de Calidad	Dirección.
	08/03/19	Se adapta el texto para una mejor comprensión quedando la redacción como sigue: <i>La acción socio-educativa que desarrolla la entidad tiene como punto de partida el análisis de las necesidades y expectativas de la población del barrio de Almanjáyar y se concreta en la MISION, VISION y VALORES. El objetivo principal es empoderar a las personas del barrio y romper la exclusión social.</i> Página5.	Responsable de Calidad	Dirección.
R07	24/04/19	Se añade las necesidades y expectativas a los diferentes grupos de interés. (pag. 4)	Responsable de Calidad	Dirección.

## INDICE

---

1. Almanjáyar en Familia .....	3
2. Misión, Visión y Valores .....	5
3. Organización, Organigrama.....	6
4. Servicios .....	6
5. Instalaciones .....	8
6. Directorio .....	8
7. Política de Calidad .....	8

---

## 1. Almanjáyar en Familia

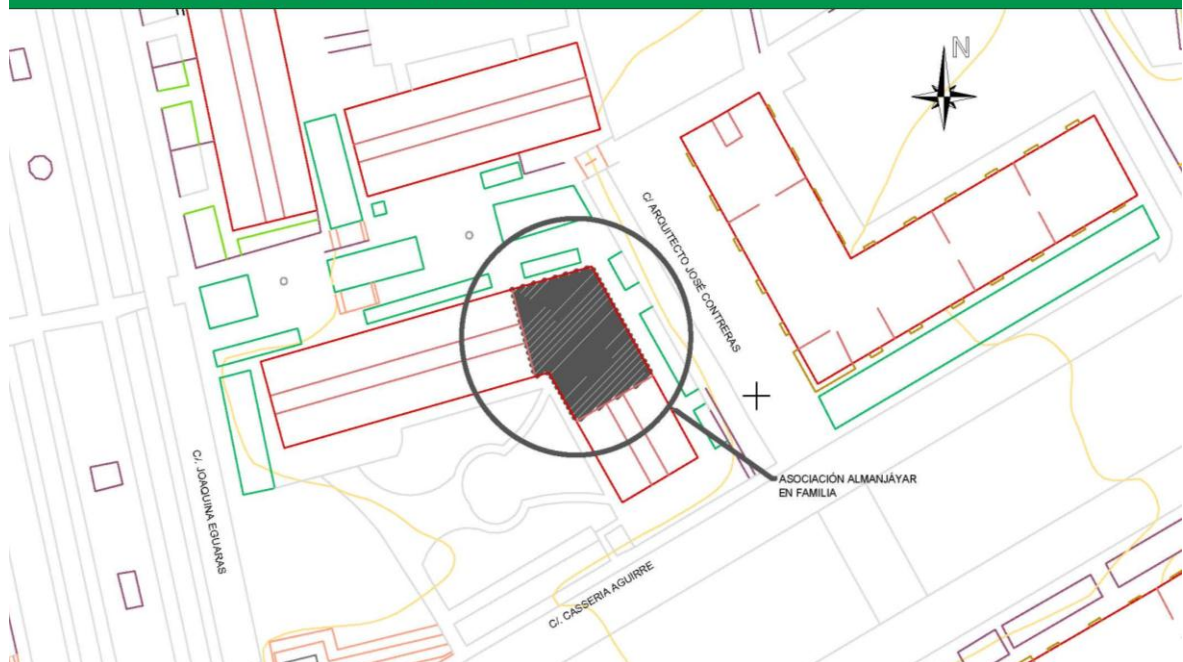
La Asociación Almanjáyar en Familia (ALFA), surge como respuesta a la labor desarrollada por la Parroquia Jesús Obrero, que inició un proyecto de intervención socio-educativa con personas mayores en el año 2001 y posteriormente con menores en situación de riesgo social en el año 2003. El fin de las acciones socioeducativas es responder a las demandas detectadas en el barrio y dar estabilidad, funcionalidad y eficacia a toda la intervención social que se lleva a cabo, no solamente con los menores sino también con otros sectores de población.

### Alcance del Manual

El sistema de Calidad se ha diseñado para dar alcance a todos los procesos necesarios para la actividad "Prestación de Servicios de acción social a personas en proceso de inclusión y de programas socio-educativos en las áreas de infancia y juventud".

ALFA es una Asociación que está registrada oficialmente como institución de Servicios Sociales y como Agencia Andaluza de Voluntariado, está Declarada de Utilidad Pública. Desde ALFA se pretende detectar las necesidades y carencias de la gente del barrio, atender a esas necesidades desde una filosofía de acogida, escucha, atención directa y acompañamiento del usuario con el objetivo de mejorar su calidad de vida, su dignidad. Por otra parte trabaja para potenciar las capacidades de las personas atendidas, dándoles herramientas que les sirvan para ser los protagonistas de su propio desarrollo.

### PLANO DE EMPLAZAMIENTO



## ENTIDAD

### Asociación Almanjáyar en Familia (ALFA)

REGISTRO CONSEJERIA DE GOBERNACION JUNTA DE ANDALUCIA 5592 - DECLARADA DE UTILIDAD PUBLICA - DICIEMBRE 2012

CIF G18710558

Páginas WEB: ALMANJAYAR.ORG y UNIDOS EN SOLIDARIDAD.ORG

E-MAIL: alfa@almanjayar.or

## TEMPORALIZACIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre

## USUARIOS

Infancia, Juventud, familias, Personas Mayores, personas en situación de vulnerabilidad.

- NECESIDADES**
- ✓ Menores con carencias en habilidades sociales y autoestima muy baja.
  - ✓ Familias con ausencia de Formación en Modelos Educativos.
  - ✓ Personas Mayores desatendidas y dependientes.

- EXPECTATIVAS**
- ✓ Cubrir sus necesidades básicas
  - ✓ Formación
  - ✓ Mejorar su situación personal

## PROFESIONALES

- |                         |                                      |
|-------------------------|--------------------------------------|
| ✓ EDUCADORES SOCIALES   | ✓ MONITORES DE FUTBOL y TIEMPO LIBRE |
| ✓ MEDIADORAS FAMILIARES | ✓ PROFESORES DE MAGISTERIO           |
| ✓ PSICOLOGAS            | ✓ GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN           |
| ✓ TRABAJADORA SOCIAL    | ✓ INFORMÁTICOS                       |

- NECESIDADES**
- Desarrollarse profesionalmente
  - Tener un puesto de trabajo

- EXPECTATIVAS**
- Crecer profesionalmente en el mundo social
  - Participar de un proyecto socio-educativo de empoderamiento personal.
  - Transformación de la sociedad por medio de la intervención social.
  - Formación

## VOLUNTARIOS

- NECESIDADES**
- Canalizar su solidaridad con grupos de población de nuestra ciudad.
  - Cubrir positivamente su tiempo libre en un proyecto motivante.
  - Formación en el campo social.

- EXPECTATIVAS**
- Sentir que su aportación es valiosa
  - Sentirse acogido y acompañado por la Entidad y su personal.

## ENTIDADES COLABORADORAS / COORDINACIÓN

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| ✓ Entidades Educativas | ✓ Entidades Sociales |
| ✓ Empresas             | ✓ Administración     |

- NECESIDADES**
- Desarrollar su responsabilidad social en un entorno con necesidades de mejora y transformación por medio de la implicación socio-educativa.
  - Realización de prácticas/voluntariado con entidades sociales.
  - Dar respuesta a las necesidades de la población.

- EXPECTATIVAS**
- Sentirse parte de un proyecto socio-educativo
  - Ofrecer a sus empleados/estudiantes/usuarios un proyecto donde desarrollar sus habilidades/capacidades.

## 2. Misión, Visión y Valores

La acción socio-educativa que desarrolla la entidad tiene como punto de partida el análisis de las necesidades y expectativas de la población del barrio de Almanjáyar y se concreta en la MISIÓN, VISIÓN y VALORES. El objetivo principal es empoderar a las personas del barrio y romper la exclusión social.

La labor de **ALFA** es la de sumar todas las riquezas personales que cada día compartimos en nuestro barrio.

Los Usuarios que participan en los servicios de Alfa son personas en situación de vulnerabilidad:

- 1.- Menores con carencias en habilidades sociales y autoestima muy baja.
- 2.- Familias con ausencia de Formación en Modelos Educativos.
- 3.- Personas Mayores desatendidas y dependientes.

### MISIÓN

1. Potenciar la acción socio-educativa en el barrio de Almanjáyar.
2. Desarrollar todas las capacidades personales que dignifiquen la calidad de vida de las personas, promoviendo los valores positivos que hay en cada persona.
3. Empoderar a las personas y romper con la exclusión y marginación por medio de la educación.

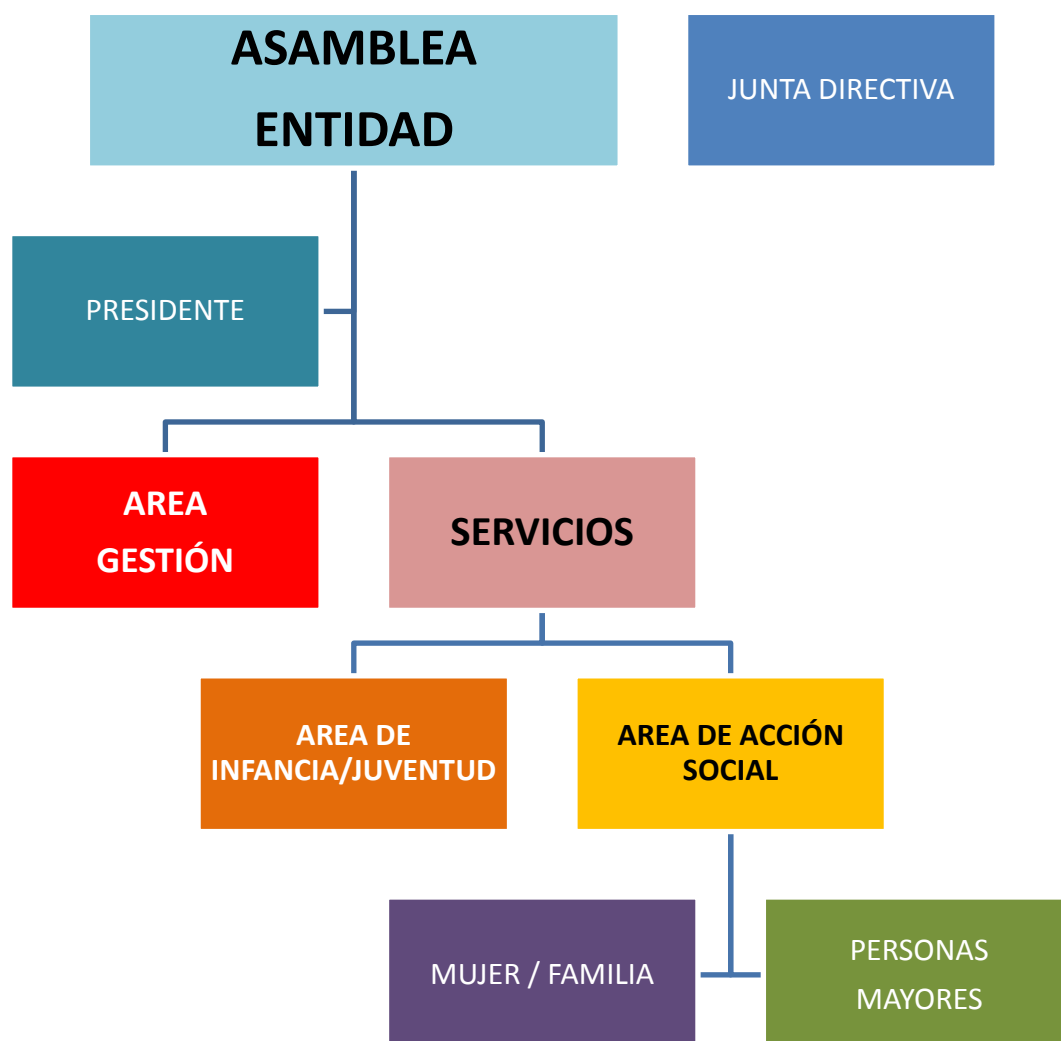
### VISIÓN

1. Que las personas de nuestro barrio sean las protagonistas de su historia y que se impliquen en la mejoría de calidad de vida de su entorno.
2. Que el barrio rompa con la etiqueta negativa que tiene en nuestra ciudad.

### VALORES

1. Empatía
2. Confianza
3. Sinceridad
4. Compromiso
5. Respeto
6. Honestidad
7. Transparencia
8. Humanismo cristiano

### 3. Organización, Organigrama



### 4. Servicios

**ALFA** ha organizado sus servicios en programas socio-educativos que han nacido de la Escucha de la realidad del barrio, cada programa está destinado a cubrir las necesidades detectadas con cada sector de población. Son programas muy dinámicos que se van adaptando a las diferentes circunstancias que se detectan en la intervención con las personas destinatarias.

## SERVICIOS

### AREA DE INFANCIA /JUVENTUD

Es un servicio destinado a menores y jóvenes, potenciando la acción educativa en coordinación con los centros educativos y la familia.

El programa quiere dar una respuesta socio-educativa alternativa a la calle y potenciar todas las capacidades que tienen los menores/jóvenes, en especial una labor centrada en el desarrollo de la inteligencia socio-emocional.

### AREA DE ACCIÓN SOCIAL

**ES UN SERVICIO QUE PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN, MOTIVACIÓN, EMPODERAMIENTO DE LA PERSONA** y está dirigido a los sectores de población que tienen o pasan por especiales dificultades, droga, problemas con la justicia, necesidades alimenticias, desempleo... se amplía la oferta socio-educativa con la Mesa de Empleo, Fondo Solidario Almanjáyar, economato socio-educativo, piso de acogida para mujeres privadas de libertad y con reducido apoyo social y familiar. En este servicio se contempla el acompañamiento a los jóvenes en el mundo laboral y socio-educativo.

#### MUJER – FAMILIA

Acciones socio-educativas servicio destinados a los padres / madres, tiene como objetivo mejorar la calidad de vida y de relación a través del cuento. Se hace un acompañamiento de las familias fortaleciendo la inteligencia emocional y el empoderamiento personal, en especial de las mujeres con situaciones de vulnerabilidad.

#### PERSONAS MAYORES

destinado a las personas mayores, tiene como finalidad potenciar la calidad de vida de las personas mayores, acercándoles los recursos que les ofrecen las administraciones públicas y privadas, ofreciéndoles un espacio de ocio y encuentro que palíe su soledad. Se trabaja en red y se participa activamente la Red de Mayores de la Zona Norte.

#### NUEVAS TECNOLOGÍAS

su objetivo es romper con la brecha digital. Se ofrece unas actividades y un espacio que permita ofrecer una imagen positiva de Almanjáyar y que posibilite el acceso a las nuevas tecnologías a las personas de nuestro barrio.

## 5. Instalaciones

Las instalaciones que utiliza la entidad para el desarrollo de sus actividades han sido cedidas por la Parroquia Jesús Obrero.

Ambas instituciones han firmado un convenio de colaboración encaminado a potenciar servicios socio-educativos que fomenten la integración de las personas de nuestro barrio en la sociedad.

## 6. Directorio

---

Sede Principal

**Dirección:**

Calle Arquitecto José Contreras, 13, 18013 Granada

**Teléfono:** 958 16 28 31

---

## 7. Política de Calidad

**ALMANJAYAR EN FAMILIA**, consciente de servir a sus Usuarios a través de los programas de actuación que cumplan sus expectativas de una manera eficaz, ha implantado un Sistema de Gestión de calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. (Se excluyen por no ser aplicables a nuestras actividades diseño y equipos de inspección, medición y ensayo).

La Dirección, manifiesta expresamente su compromiso fundamental de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y de mejorarlo continuamente, basándose en los siguientes principios generales:

- 1) Implementación de forma constante y continua de la Mejora Continua en el desarrollo de todos sus servicios/actividades, cumpliendo la legalidad aplicable así como cualquier requisito que sea de aplicación.
- 2) Fomento de las actuaciones para involucrar a todas las personas de la Entidad en la Mejora Continua.
- 3) Establecimiento de Objetivos y Metas teniendo en cuenta la Mejora Continua.
- 4) Empleo de los recursos humanos y materiales necesarios para la consecución de estos objetivos.
- 5) Comunicación de esta política a todas las personas de la Entidad manteniéndola a disposición de posibles terceras partes interesadas.
- 6) Satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y otras partes interesadas.





***La persona y su dignidad nuestra tarea de cada día y la propuesta, ser una familia en el Barrio de Almanjáyar.***

