

# PLAN DE CALIDAD



## ÍNDICE:

1. PRESENTACIÓN ENTIDAD
2. OBJETIVOS DE CALIDAD
3. POLÍTICA DE CALIDAD
4. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO
  - 4.1. Diagnóstico Estratégico
    - 4.1.1. Misión
    - 4.1.2. Visión
    - 4.1.3. Valores
    - 4.1.4. Partes Interesadas
  - 4.2. Diagnóstico de gestión
    - 4.2.1. Organización y funcionamiento
    - 4.2.2. Personas colaboradoras: personal remunerado y voluntariado
    - 4.2.3. Organigrama
    - 4.2.4. Líneas de actuación
    - 4.2.5. Procesos
    - 4.2.6. Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento
    - 4.2.7. Comunicación externa
    - 4.2.8. Transparencia y rendición de cuentas
    - 4.2.9. Legislación
5. PLAN DE CALIDAD
  - 5.1. Definición de políticas y normas internas.
  - 5.2. Criterios de calidad e indicadores
  - 5.3. Plan de Control Interno
  - 5.4. Responsabilidad y supervisión
  - 5.5. Vigencia

## 1. PRESENTACIÓN ENTIDAD

La ASOCIACIÓN DE AYUDA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE CASPE Y COMARCA (ASADICC) es una entidad sin ánimo de lucro Declarada de Utilidad Pública, independiente, democrática y aconfesional que nació el 20 de enero de 1989, por iniciativa de un grupo de personas con discapacidad (en adelante pcd) de Caspe ante la necesidad de aglutinar el mayor número de personas para reivindicar los derechos del colectivo, así como facilitar apoyo, información, orientación y formación a las personas con discapacidad, así como a sus familias.

Desde 2014 es Servicio Sanitario (nº 5024207) con los servicios de Terapia Ocupacional, Psicología Sanitaria y Servicio de Fisioterapia a domicilio.

## 2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo General:

Mejorar la calidad de los servicios prestados, mejorando la imagen que perciben las personas usuarias, sus familias, las instituciones o la sociedad.

Objetivos Específicos:

- Asegurar estándares de calidad en los servicios de la Asociación.
- Garantizar a las personas usuarias que el trabajo desarrollado por ASADICC se basa en una metodología ofreciendo la mayor información, transparencia, control y satisfacción.
- Establecer un sistema de gestión de la calidad.
- Controlar y supervisar los requisitos de prestación del servicio.
- Facilitar el trabajo sabiendo que se hace división de funciones.
- Registrar lo que se hace.
- Garantizar a quienes nos subvencionan que lo que hacemos está bien.

## 3. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad de ASADICC se fundamenta en:

- El apoyo en la mejora de la gestión interna de las personas usuarias a la hora de realizar diversas gestiones relacionadas con la discapacidad.

- La coordinación y el impulso del trabajo en red entre entidades del tercer sector que trabajan con pcd y/o personas voluntarias en Aragón, con el fin de lograr un mayor impacto social y mejorar la calidad de la intervención.
- La sensibilización y concienciación de la sociedad sobre los derechos y deberes de las pcd con el fin de incrementar aspectos como la empatía o la solidaridad en la ciudadanía.

## 4. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

### 4.1. Diagnóstico Estratégico

#### 4.1.1. Misión

Como fin general, la Asociación se propone trabajar en la defensa e integración en la sociedad de las personas con distintos tipos de discapacidad en todos los ámbitos (social, laboral, cultural, sanitario etc.) proporcionando la ayuda e información necesarias en orden a ésta finalidad y en coordinación con cualesquiera entidades públicas o privadas que persigan fines similares. Así como ofrecer apoyo y asesoramiento a las familias.

#### 4.1.2. Visión

Consolidarse como entidad de referencia de ayuda a personas con discapacidad y sus familias en el medio rural.

Ampliar la oferta de servicios profesionales para llegar a cubrir más demandas sociales, tanto expresadas explícitamente por los usuarios, como detectadas a través de la intervención social.

Incidir en las actuaciones de eliminación de todo tipo de barreras ante la discapacidad de manera que progresivamente, la Comarca Bajo Aragón-Caspe llegue a ser una población accesible a todos los niveles.

#### 4.1.3. Valores

- Integración: de las personas con discapacidad en la sociedad, en la formación y el empleo.
- Normalización: realizando actividades abiertas a todos los interesados (con o sin discapacidad), reduciendo las distancias sociales entre unos y otros.
- Autonomía e Independencia: incorporar y consolidar un enfoque capacitador en las actuaciones, dirigido a promover y fomentar la autonomía e independencia del

colectivo de la discapacidad, sustituyendo las actuaciones compasivas y caritativas en las que el sujeto es considerado un ser pasivo.

- Participación: promover la participación de las personas con discapacidad en la vida social, laboral, cultural, etc... y en general a cualquier persona en las actividades de la Asociación, a través del voluntariado.
- Eliminación de barreras físicas, psicológicas y sociales: acciones de concienciación, sensibilización, denuncia, información y orientación a la ciudadanía en general, autoridades e instituciones. Conseguir la accesibilidad en todos los espacios físicos y cualesquiera otros ámbitos para facilitar una libre circulación y acceso a los diferentes recursos del entorno (culturales, formativos, administrativos, de los medios de comunicación...).

#### 4.1.4. Partes Interesadas

| Partes interesadas               | ¿Qué se ofrece?                                                                                                                                                                           | ¿Qué recibimos?                                                                                                   | Canales / Herramientas                                                                                                         | ¿Cómo nos relacionamos?                                                                                                                                          |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personas usuarias y sus familias | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubrir sus necesidades a través de los servicios que presta la entidad</li> <li>- Apoyo y acompañamiento</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción</li> <li>- Propuestas de trabajo</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asamblea</li> <li>- Grupos de actividades</li> <li>- Contacto diario</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto personal</li> <li>- Teléfono</li> <li>- WhatsApp</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Boletines</li> </ul> |
| Personas voluntarias             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoría personalizada</li> <li>- Formaciones específicas</li> <li>- Reconocimiento y valor social</li> <li>- Pertenencia</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción</li> <li>- Colaboración</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupos de trabajo</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto personal</li> <li>- Teléfono</li> <li>- WhatsApp</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Boletines</li> </ul> |
| Personal laboral                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración económica</li> <li>- Medios materiales</li> <li>- Buen ambiente de trabajo</li> <li>- Flexibilidad para organizar tareas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalidad</li> <li>- Experiencia</li> <li>- Implicación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto diario</li> <li>- Reuniones de equipo</li> <li>- Plan de Igualdad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto personal</li> <li>- Teléfono</li> <li>- WhatsApp</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>                      |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                                      |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo personal y laboral</li> <li>- Pertenencia al equipo de trabajo</li> </ul>                                                                                             |                                                                                                 |                                                                                                                      |                                                                                                                                       |
| Instituciones, Empresas y Tercer Sector | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia, compromiso, transparencia y responsabilidad social</li> <li>- Contribuir a la realización de una labor social</li> <li>- Promoción y visibilidad</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración en proyectos de interés social</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto periódico con alianzas</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto periódico con alianzas</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul> |
| Población general                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de sensibilización</li> <li>- Acciones de formación e información</li> <li>- Actividades de tipo ocio/deporte que promueven espacios de relación con las pcd</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Folletos</li> <li>- Trípticos</li> <li>- Materiales informativos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto personal</li> </ul>                                                                 |

## 4.2. Diagnóstico de gestión

### 4.2.1. Organización y funcionamiento

ASADICC es una Asociación sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública, con acción a nivel, local, comarcal y autonómica; cuyos órganos de Gobierno según sus Estatutos son:

#### **Asamblea General Ordinaria (art.29)**

Es el órgano supremo de la Asociación y está integrado por todos sus asociados.

Sus facultades son:

- Aprobar la gestión de la Junta Directiva
- Examinar y aprobar las cuentas generales
- Aprobar o rechazar las propuestas de la Junta Directiva en orden a actividades de la asociación
- Fijar las cuotas ordinarias y extraordinarias
- Cualquiera otra que no sea de competencia exclusiva de la Asamblea Extraordinaria

#### **Asamblea General Extraordinaria (art.34)**

Sus facultades son:

- Nombramiento de los miembros de la Junta Directiva
- Modificación de los Estatutos
- Disolución de la Asociación
- Expulsión de socios, a propuesta de la Junta Directiva
- Constitución de Federaciones o integración en ellas
- Disposición o enajenación de bienes integrantes del inmovilizado

#### **Junta Directiva (art.19)**

Sus facultades son:

- Inspeccionar en general, las pertenencias, centros y servicios de la Asociación
- Cumplir los acuerdos de las Asambleas Generales
- Dirigir y ordenar la Entidad
- Gestión de Recursos Humanos
- Elaborar las cuentas anuales del Ejercicio económico y presentarlas ante la Asamblea General Ordinaria
- Proponer anualmente ante la Asamblea General la cuota de socios
- Aprobar altas y bajas de socios
- Llevar la firma y actuar en nombre de la Entidad ante toda clase de Bancos
- Representar plenamente a la Entidad ante todo tipo de organismos públicos y privados y personas físicas o jurídicas; otorgar y revocar poderes de todas clases y otorgar y formalizar todos los documentos públicos y privados
- Convocar las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias
- Cualesquiera otras no atribuidas expresamente a otro órgano de la Entidad

## Presidente (art.24)

Sus facultades son:

- Convocar las Asambleas Generales y la Junta Directiva
- Representar a la entidad
- Hacer cumplir los estatutos, reglamentos y acuerdos adoptados por la Asamblea y Junta Directiva
- Suscribir con el Secretario las Actas de las sesiones y toda clase de documentos que se presenten en nombre de la Asociación
- Ejercer la jefatura del personal

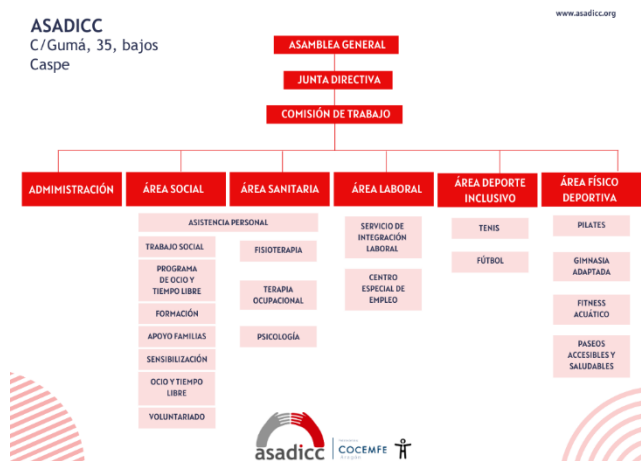
A parte, está la **Comisión de Trabajo** la cual se compone por el personal laboral de la entidad segmentado por áreas (social, sanitaria, laboral, deporte inclusivo, físico deportiva y administración). Se trabaja por áreas, desarrollando cada profesional su trabajo de manera independiente, pero se realizan reuniones de coordinación de manera periódica, para trabajar en equipo y aprovechar los conocimientos del personal de manera interdisciplinar.

### 4.2.2. Personas colaboradoras: personal remunerado y voluntariado

La plantilla de ASADICC se compone de 18 personas, con distintas jornadas laborales y distintas tipologías de contrato. Según la jornada laboral, 5 personas están a jornada completa y el resto a jornadas parciales. Y según la tipología de contrato 3 personas son fijas discontinuas y el resto personal indefinido. Todo el personal laboral se rige por la legislación laboral vigente, atendiendo también al XVI convenio colectivo general de centros y servicios de atención a pcd y al Plan de Igualdad de la entidad.

Además, ASADICC cuenta con un grupo estable de personas voluntarias. En estos casos rige el Plan de Voluntariado de la entidad, que garantiza sus derechos y deberes.

### 4.2.3. Organigrama



#### 4.2.4. Líneas de actuación

Las principales líneas de actuación de la entidad son:

- Asesoramiento, información y orientación sobre temas relacionados con la discapacidad.
- Sensibilización de la sociedad sobre la inclusión real y la accesibilidad universal.
- Coordinación y comunicación con otras entidades del Tercer Sector para promocionar el trabajo en red.
- Promover la vida independiente y la autonomía de las pcd.
- Colaboración con la administración pública en planificación y proyectos conjuntos.

#### 4.2.5. Procesos

Los procesos en ASADICC se dividen en tres grandes categorías:

- **Estratégicos:** Son los que dirigen y orientan el camino de la entidad, estos son:
  - Dirección y planificación estratégica
  - Gestión de la calidad
  - Gestión de subvenciones y fuentes de financiación
  - Gestión de alianzas y convenios
  - Comunicación y relaciones institucionales
  - Responsabilidad social y transparencia
- **Operativos o Misionales:** Son los que crean directamente valor para las personas usuarias, según los servicios estos son:
  - **Atención a personas usuarias:** Recepción de solicitudes, Valoración de necesidades, Elaboración de planes individualizados, Seguimiento y evaluación.
  - **Centro sanitario: Terapia ocupacional, Fisioterapia, Psicología y Asistencia Personal:** Evaluación funcional, Diseño de actividades, Intervención individual y/o grupal, Registro de resultados.
  - **Atención a familias:** Información y asesoramiento, Formación familiar, Apoyo emocional, Seguimiento.
  - **Inserción laboral:** Orientación laboral, Formación prelaboral, Prospección empresarial, Intermediación laboral, Seguimiento en el puesto de trabajo.
  - **Ocio y tiempo libre:** Oferta de un ocio inclusivo, Visitas a empresas y lugares de interés de la zona, Aprendizaje de habilidades sociales.
  - **Actividades físico-deportivas:** Detección de necesidades físicas (movilidad, coordinación, estabilidad, etc.), Diseño de acciones físico-

deportivas, Impartición, Seguimiento, Evaluación de las capacidades físicas.

- **De Soporte o Apoyo:** Son los que garantizan el correcto funcionamiento de los procesos operativos, estos son:
  - **Recursos humanos:** Selección de personal, Contratación, Acogida, Formación interna, Evaluación del desempeño.
  - **Administración y finanzas:** Presupuestos, Facturación, Justificación de Subvenciones, Gestoría GP7.
  - **Compras:** Selección de proveedores, Compras, Control de inventario.
  - **Sistemas de información:** Programa Sinergia CRM, Copias de seguridad.
  - **Gestión documental:** Archivo, Control de registros, Conservación documental, Destrucción segura.
  - **Prevención de riesgos laborales.**

#### 4.2.6. Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento

ASADICC mantiene la comunicación interna con las personas usuarias, personas socias y las familias mediante contacto directo, teléfono, canales de comunicación (WhatsApp), correo electrónico, envío de boletines a las personas socias y espacios participativos (asamblea, grupos de actividades, reuniones de equipo, etc.).

#### 4.2.7. Comunicación externa

ASADICC trabaja para defender los derechos de las pcd, promoviendo su autonomía, independencia y calidad de vida; además de la accesibilidad universal en todos los espacios. Para ello cuenta con distintas herramientas:

- **Material informativo (folletos, dípticos, trípticos, etc.):** la entidad crea material informativo de los servicios que ofrece para que las personas que no tengan relación con la asociación conozcan el trabajo que se desarrolla.
- **Web y Redes Sociales:** ambas son medios de difusión y que sirven como puntos de información rápida y accesible de los servicios, actividades, recursos y demás temas de interés relacionados con ASADICC. Asimismo, toda la documentación de la entidad está accesible en la página web en el apartado de “Transparencia”, para cumplir con la Ley de Transparencia.
- **Gestión de medios:** ASADICC cuenta con los servicios de una empresa de relaciones públicas que se encarga de gestionar la atención y difusión a los medios de los principales eventos y actividades que se llevan a cabo en la entidad.

#### 4.2.8. Transparencia y rendición de cuentas

ASADICC es una asociación sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública y que se rige por su normativa vigente.

En lo que respecta a Transparencia, la entidad cuenta con un espacio público y accesible en la web donde mantiene de manera actualizada la información de la asociación, memorias, financiación, legislación y todo lo que requiere la normativa.

Como entidad declarada de utilidad pública, debe presentar memoria de actividades anuales, las cuentas anuales (balance de situación, cuenta de resultados y memoria económica) y las certificaciones de estar al corriente con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social. La Junta Directiva formula las cuentas del ejercicio cerrado. Posteriormente, la documentación se presenta también en la Asamblea General (memoria anual de actividades y económica) para la aprobación por parte de las personas socias.

#### 4.2.9. Legislación

- Ley de Asociacionismo a nivel Estatal y de Aragón
- Ley de Protección de Datos
- Ley de Participación Ciudadana y de Transparencia de Aragón
- Marco normativo para Asociaciones de Utilidad Pública
- Normativa General Básica sobre Discapacidad
- Normativa de Accesibilidad
- Ley del Voluntariado de España y Aragón

### 5. PLAN DE CALIDAD

#### 5.1. Definición de políticas y normas internas.

##### Normas de calidad en la atención a personas:

- Todas las personas serán tratadas con dignidad y respeto. En todas las actividades se impondrá este criterio por encima de los demás. Prevalecerá el respeto a los demás, la no discriminación y el trato igualitario.
- ASADICC promoverá en todas sus relaciones la defensa de los derechos fundamentales de todas las personas y de colectivos especialmente vulnerables, con especial hincapié en las pcd.

#### Normas de calidad en la prestación de servicios:

- La orientación a la persona usuaria: toda la actividad, proceso, esfuerzo o recursos empleados por la organización irá dirigido a alcanzar la satisfacción de sus personas usuarias o participantes, sin discriminar a ninguno por razón de sexo, religión, raza, ideología, etc.
- En esta entidad se primará la profesionalidad tanto entre el personal laboral, como en la Junta Directiva y el personal voluntario que participen en las actividades. Siempre en favor de seguir la misión y la visión de la entidad.
- Como entidad declarada de utilidad pública se ofrece una total transparencia de la utilización de recursos públicos y privados.
- ASADICC desarrollará todos sus servicios y actividades de manera eficaz y eficiente, garantizando el uso limitado y justificado de recursos y la correcta gestión de los mismos.
- La mejora continua es un valor intrínseco a esta organización.

#### Normas de calidad en la gestión del personal laboral:

La política de calidad en la gestión laboral se basa en los principios de:

- Los valores y el liderazgo
- Trabajo en equipo
- Autonomía y participación
- Formación y motivación
- Gestión igualitaria y respeto a la diversidad
- Desarrollo profesional
- Conciliación de la vida laboral

#### Normas de calidad en la gestión económica:

La gestión económica se realizará atendiendo a los siguientes principios y criterios:

- Seguridad
- Liquidez
- Ética y transparencia
- Además, se promoverán las relaciones económicas financieras con entidades políticamente responsables, que incorporen criterios de finanzas éticas y/o repercutan en iniciativas de economía social y solidaria.

#### 5.2.Criterios de calidad e indicadores

Los criterios de calidad en los que se basa ASADICC son:

##### 1. Accesibilidad a la entidad:

- ASADICC está inscrita en el Registro de Asociaciones correspondiente, tiene declaración de utilidad pública, está integrada en redes y/o plataformas de segundo nivel (como la Plataforma del Tercer Sector) y se ofrece información de los servicios y actividades de la entidad a la población general.
  - Indicadores: Documento acreditativo de inscripción en el Registro de Asociaciones correspondiente. Así como la declaración de utilidad pública. Documento de pertenencia o de inscripción en redes y/o plataformas. Documentos de información: Folletos, tablón informativo, página web...
- ASADICC dispone de espacios adecuados para la realización de sus actividades, así como con el material necesario para la ejecución de las mismas.
  - Indicadores: Inventario de espacios y recursos.
- 2. Sistemas de gestión de la entidad:
  - ASADICC cuenta con la documentación pertinente que acredita su naturaleza jurídica.
    - Indicadores: Escritura y/o acta de constitución, Estatutos originales y modificaciones posteriores, Tarjeta CIF.
  - ASADICC dispone de la documentación acreditativa de su gestión económica.
    - Indicadores: Cuentas anuales aprobadas y registradas, Presupuesto año en curso, Procedimiento de pagos y transferencias, Modelo 182.
  - ASADICC garantiza el adecuado funcionamiento del área organizativa (metodología de funcionamiento para la toma de decisiones, representante legal, líneas de actuación definidas, transparencia en su actividad).
    - Indicadores: Estructura orgánica, Nombramiento del responsable de Calidad, Política de Calidad, Descripción de los Procesos y/o actividades, Planes Estratégicos (Misión, visión, valores y objetivos), Memoria anual de actividades y su difusión y Código ético / Valores.
  - La comunicación en ASADICC, está definida.
    - Indicador: Plan de comunicación.
  - ASADICC cuenta con un equipo de profesionales cuyas funciones y responsabilidades están definidas.
    - Indicador: Contrato de prestación de servicios.
  - La entidad está adherida al Convenio Colectivo... y dispone de un Plan de Riesgos Laborales y de Vigilancia de la Salud.
    - Indicador: Registro curricular de los profesionales
  - ASADICC cumple con la Ley de Protección de Datos

- Indicador: Documento de Seguridad, registros correspondientes al Documento.
- ASADICC garantiza el adecuado funcionamiento del área de formación, facilitando acciones específicas de formación tanto para su personal laboral como para el personal voluntario.
  - Indicador: Plan de formación con identificación previa de necesidades formativas.
- 3. Sistemas de gestión de las personas usuarias/voluntarias:
  - ASADICC gestiona a las personas usuarias, cada profesional es responsable de las personas que atiende, especialmente en los casos de atenciones individuales. Además, se hace un registro y seguimiento de las altas y bajas de las personas atendidas. Así como reuniones interdisciplinarias para la coordinación de las personas usuarias.
    - Indicadores: Documentación de altas y bajas en los servicios o actividades, documentación pertinente para el alta (documentación sanitaria, datos de residencia, etc.), registro en el programa de gestión de la entidad.
  - ASADICC gestiona el personal voluntario de la entidad a través de un responsable de la misma que lleva a cabo el registro de altas y bajas del personal voluntario, así como la suscripción de una póliza de seguros para la cobertura de daños y perjuicios.
    - Indicadores: Póliza de seguro del voluntariado y registro de personas voluntarias.
  - ASADICC tiene definido el papel del voluntario y lo gestiona de manera adecuada.
    - Indicador: Plan de voluntariado de la Entidad.

### 5.3. Plan de Control Interno

El plan de control comprende las siguientes acciones:

- Revisión anual de las características de calidad de servicio certificadas, por parte de la entidad.
- Se verificará el cumplimiento de los criterios establecidos.
- Se comprobará que está identificada la reglamentación aplicable (nacional, autonómica, local) y que existen los documentos exigidos y su adecuada implantación, así como los registros citados en cada una de las características.
- Se realizará un seguimiento de las acciones de mejora surgidas a través de sugerencias, quejas o revisiones internas.

- Se analizará si se prevén futuros cambios que pudiesen afectar a la calidad de los servicios ofrecidos por la asociación.
- Se analizará la vigencia de la Política de Calidad, así como de la definición de la misión, visión y valores de la entidad, y del mapa de procesos.

#### 5.4.Responsabilidad y supervisión

La junta directiva designará a una persona responsable de entre sus miembros y otra entre el personal laboral y se asegurará y verificará que se han dedicado los recursos humanos, económicos y/o materiales necesarios para la implementación de las políticas de calidad y el alcance de los objetivos propuestos en cada área del sistema de gestión de la calidad.

Además, designará otras personas diferentes para que lleven a cabo la auditoría interna del Plan.

#### 5.5.Vigencia

La vigencia de este plan será anual renovable tras el proceso de control interno.