



MANUAL DE CALIDAD

Rev.6
Pág. 1 de 10

Rev.	Fecha	Descripción de las Modificaciones
0	Julio 2006	Edición Inicial
1	Diciembre 2006	Inclusión nuevo organigrama para corregir desviación auditoría
2	Septiembre 2011	Cambio de puestos del organigrama
3	Marzo 2013	Actualización del Sistema de gestión de Calidad. Incorporación de de las empresas Bidailan y Bidaideak S.L. al sistema de Calidad
4	Octubre 13	Actualización del logo de Bidaideak S.L.
5	Octubre 17	Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015
6	Enero 22	Actualización del organigrama y manual de calidad por los cambios en BIDAILAN

Elaborado:
Responsable de Calidad

Aprobado:
Gerencia

Fecha:
Enero 2022



INTRODUCCIÓN

El GRUPO de Entidades: **SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK, BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN** tiene orientada su Política de Calidad hacia la plena satisfacción del Cliente-Usuario-Socio

El presente MANUAL DE CALIDAD, como parte integrante del Sistema de Gestión de la Calidad, es el documento que describe las directrices establecidas en **SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK , BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN** para asegurar el cumplimiento de la Política de Calidad establecida y los compromisos de calidad y servicio adquiridos con los usuarios y socios. La Política de Calidad contenida en este Manual es aplicable a todos los procesos y actividades que estén relacionados con la calidad de sus servicios.

El Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado está basado en la Política de Calidad, definida por Gerencia con el objetivo de cumplir los niveles de calidad reconocidos internacionalmente y en particular con los de la Norma UNE-EN-ISO 9001.

PRESENTACIÓN BIDAIDEAK CEE

La Sociedad Vasca de Minusválidos, *Bidaideak*, es una organización no gubernamental de carácter asociativo creada en 1990 con el objetivo de articular la integración social de las personas con discapacidad y así mejorar su calidad de vida.

La Sociedad Vasca de Minusválidos es miembro fundador de la Federación de Asociaciones de Personas con Disminución de Bizkaia HELDU, de la Fundación Saiatu- Rehabilitación y Deporte, y forma parte, también, de la Federación ECOM.

Los estatutos de la asociación prevén tres categorías de socios: numerarios o de honor, ordinarios y usuarios.

La asociación se estructura en base a *distintas áreas de actuación* cada una de las cuales cuenta con elementos de planificación, organización y presupuestos diferenciados:



1. Area de transporte adaptado: ATERIK-ATE.
2. Area de rehabilitación: Unidad de Rehabilitación KABIEZES.
3. Area de promoción laboral. CIAL.
4. Area de ocio activo. Hondartza denontzat.
5. Formación ocupacional.
6. Proyectos europeos.
7. Investigación y desarrollo.
8. Cooperación Internacional.
9. Telegestion

PRESENTACIÓN BIDAIDEK SL

Bidaideak SL, es una empresa de transporte público de viajeros, que fue creada por SVM Bidaideak para la realización de servicios.

Esta empresa, Bidaideak SL es participada al 100% por SVM Bidaideak y es un centro especial de empleo.

PRESENTACIÓN BIDAILAN

Bidailan es una asociación de personas con discapacidades, sin ánimo de lucro creada en 1996 y con la calificación de CEE. Tiene objetivo trabajar por la integración social de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida. Trabaja en las áreas de asistencia a personas y asesoramiento a empresas.

	MANUAL DE CALIDAD	Rev.6 Pág. 4 de 10
---	--------------------------	-----------------------

ALCANCE Y EXCLUSIONES.

Alcance del Sistema de Gestión Bidaideak C.E.E

El objeto del presente MANUAL DE CALIDAD es describir el Sistema de Gestión establecido en **SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK**, de acuerdo a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001.

SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK realiza los siguientes servicios para personas con movilidad dependiente:

- *Transporte. PROYECTO ATERIK ATE*
- *Gestión e impartición de formación.*
- *Gestión de servicio acompañamiento en Playas. Proyecto HONDARTZA DENONTZAT*

Exclusiones al Sistema de Gestión Bidaideak C.E.E

El Sistema de Gestión de la Calidad de **SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK** contempla todos los requisitos de la norma UNE-EN ISO-9001.

Alcance del Sistema de Gestión Bidaideak S.L.

Transporte de viajeros

Exclusiones al Sistema de Gestión Bidaideak S.L.

El Sistema de Gestión de Calidad de BIDAIDEAK, S.L. no contempla alguno de los requisitos de la norma UNE-EN-ISO-9001:2015, no afectando a la capacidad y responsabilidad de la empresa para proporcionar nuestros productos / servicios cumpliendo con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. Las exclusiones son las siguientes:

- El punto 8.3 Diseño y Desarrollo: Por la naturaleza de la actividad de la empresa no se realiza diseño alguno, viniendo los productos/servicios perfectamente especificados por nuestros clientes.

Alcance del Sistema de Gestión Bidailan.

Bidailan realiza los siguientes servicios:

	MANUAL DE CALIDAD	Rev.6 Pág. 5 de 10
---	--------------------------	-----------------------

- Prestar servicios de asistencia personal, especialmente en el ámbito del transporte adaptado (Movilización, Sistema de seguridad activa, ...)
- Servicios de asesoramiento a empresas y entidades: telegestión (atención telefónica, encuestas, campañas de información, promoción, etc).

Alcance

- Gestión e impartición de formación
- Servicios de telegestión

Exclusiones al Sistema de Gestión Bidailan.

El Sistema de Gestión de la Calidad de **SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK** contempla todos los requisitos de la norma UNE-EN ISO-9001.

GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Manual ha sido elaborado por la Responsable de Calidad, con la colaboración de otros responsables de **SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK CEE, BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN**. La aprobación de este Manual ha sido realizada por Gerencia, mediante la firma del documento.

El Manual de Calidad deberá ser modificado respecto a su contenido y precisión cuando se considere necesario para mantenerlo en vigor.

Las modificaciones supondrán la revisión de todo el manual, quedando reflejado en la cabecera del mismo mediante un número correlativo.

Las modificaciones del Manual serán realizadas y aprobadas por los mismos niveles de responsabilidad iniciales.

La **distribución** del Manual de Calidad se lleva a cabo mediante su inclusión en el servidor para que este accesible para toda la asociación.

Las *copias informativas* (o *copias no controladas*) tienen carácter informativo sobre el Sistema de Gestión de **SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK, BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN**. en un momento dado y no están, por tanto, sometidas a la sistemática de control de documentos.

	MANUAL DE CALIDAD	Rev.6 Pág. 6 de 10
---	--------------------------	-----------------------

SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

Se ha creado un nuevo mapa de procesos para integrar la telegestión: aparecen como procesos estratégicos: planificación estratégica, medición y mejora; procesos operativos: gestión de socios, transporte, servicio de formación y playas; procesos de apoyo: compras, proveedores y subcontratistas, RRHH, infraestructura, calibración y telegestión.

POLÍTICA DE CALIDAD

BIDAIDEAK C.E.E., BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN adaptándose a las necesidades de Calidad exigidas por un mercado cada vez más competitivo, dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad, descrito en el Manual de Calidad y desarrollado en el Manual de Procedimientos, en conformidad con los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001.

BIDAIDEAK, BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN manifiesta expresamente su compromiso fundamental de potenciar la Calidad en la organización, con el fin de lograr, el cumplimiento de la siguiente política:

- El objetivo principal es la satisfacción de las personas usuarias y entidades clientes-
- **BIDAIDEAK, BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN** entiende la calidad como servicio adaptado a las necesidades y costos adecuados
- La organización impulsará las mejoras necesarias para la obtención de los objetivos.
- La calidad no es consecuencia sólo de los controles, sino de una correcta y exhaustiva planificación, ejecución, chequeo y ajuste.
- La calidad es susceptible de una mejora continua. Los fallos deben utilizarse para aprender y eliminar las fuentes o causas que los han generado.
- La calidad exige la colaboración y participación de todos los niveles y para ello la información, comunicación y formación son indispensables
- Todas las personas deben aceptar el compromiso para mejorar la calidad dentro de su trabajo.
- Es parte de la política alentar la formación continua para todas las personas para conseguir los objetivos

BIDAIDEAK, BIDAIDEAK S.L. Y BIDAILAN, mediante el Plan de Formación y Motivación, asegura que su Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal; y con el

  	MANUAL DE CALIDAD	Rev.6 Pág. 7 de 10
---	--------------------------	-----------------------

concurso de auditorías internas verifica que el Sistema de Calidad mantiene su eficiencia y adecuación.

Txema L. Alonso

Fdo.: Gerente

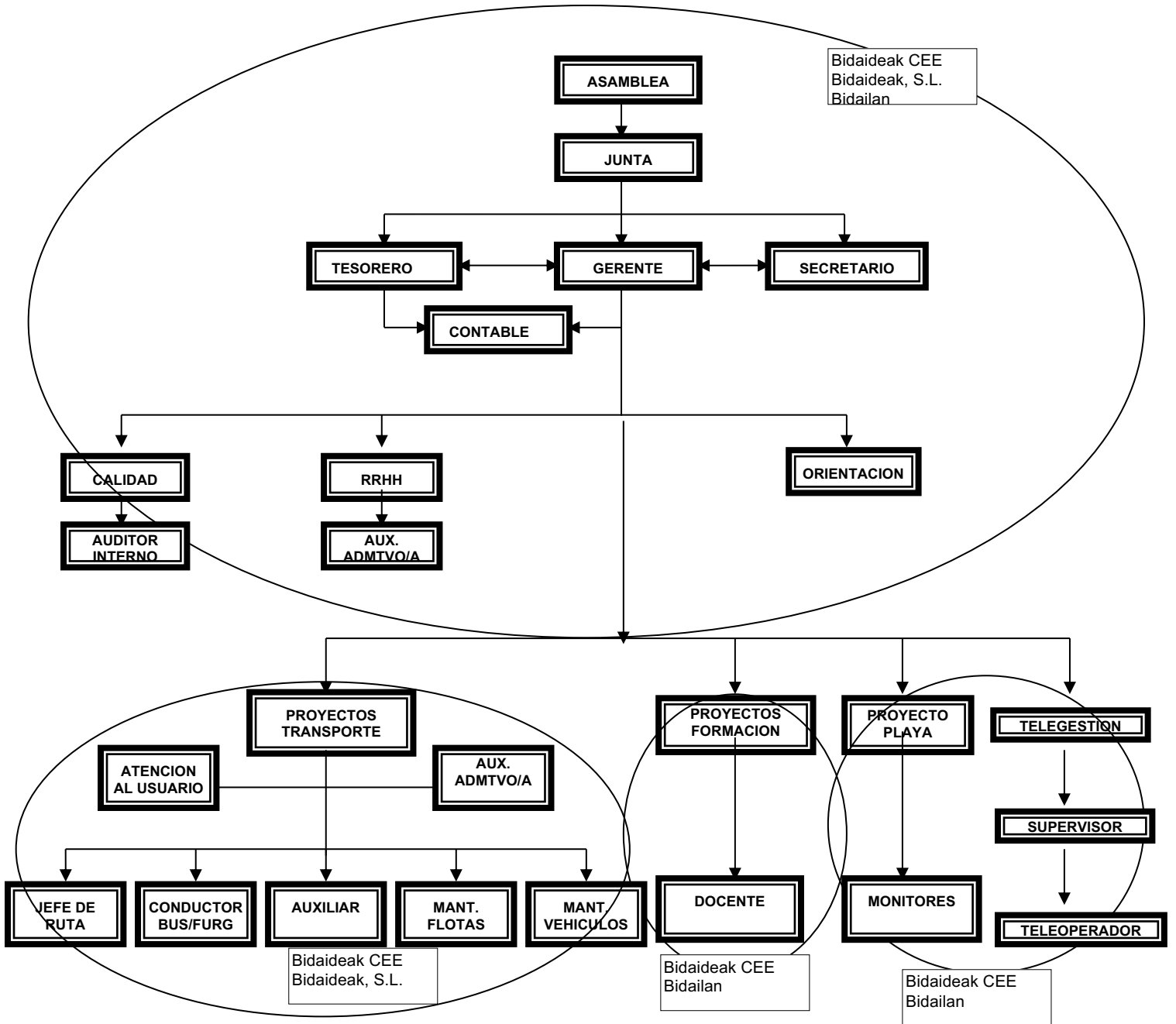
Bidaideak , Bidaideak S.L., Bidailan

Octubre 2017



ORGANIGRAMA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La organización de SOCIEDAD VASCA DE MINUSVALIDOS BIDAIDEAK C.E.E, BIDAIDEAK S.L., BIDAILAN se describe a continuación:



	MANUAL DE CALIDAD	Rev.6 Pág. 9 de 10
---	--------------------------	-----------------------

Las funciones y responsabilidades de las diferentes unidades organizativas o áreas que se encuentran implicadas en las actividades del Sistema de Gestión son:

Puesto	Descripción de funciones
Administración Bases de datos	Mantenimiento y actualización de las bases de datos de personas, contratos y proveedores.
Administración contabilidad y	Gestión de la contabilidad y la administración de personal.
Asamblea	Asistencia de socios a la asamblea para decisiones estratégicas de la asociación.
Auditoría Interna	Participación en las auditorías de calidad.
Auxiliar de ruta	Asistir en la entrada y salida del vehículo de las personas. Manejar los dispositivos de acceso y seguridad pasiva. Vigilar por la seguridad de los usuarios durante el trayecto. Conocimiento de la ruta para poder indicar a un conductor alternativo. Colaborar con el conductor en el mantenimiento y limpieza del vehículo.
Calidad	Es responsable de la Gestión de la Calidad y por ello de su Sistema de Calidad, así como de las Auditorías Internas y evaluación de la calidad de los Proveedores. Elabora, revisa o aprueba, según los casos, la documentación relacionada con la Calidad. Identifica los problemas relacionados con la Calidad, colaborando con otros departamentos, en las acciones necesarias para la resolución de dichos problemas. Elabora, cuando así se precisa, los Planes de Calidad, supervisando el desarrollo y ejecución de los mismos.
Compras	Supervisar y autorizar los pedidos de compra Colaborar en la elaboración y actualización de la base de datos de proveedores
Conductor/a	Conducción de la ruta asignada por el responsable de transporte. Velar por la seguridad de los usuarios y clientes durante el servicio. Informar de incidencias que puedan surgir al responsable de transporte Limpieza y mantenimiento general del vehículo
Coordinador/a de playa	Responsabilizarse del buen funcionamiento del servicio de playa (baño asistido, acompañamientos, etc.) Coordinación de personas. Supervisión de la recogida de indicadores
Docente taller de empleo	Impartición de los módulos de taller de empleo asignados por el responsable de formación.
Gerencia	Tiene como funciones, además de las propias de su cargo, la coordinación y dirección de los proyectos de BIDAIDEAK y el logro de los objetivos marcados. En lo referente a Calidad, es responsable de: <ul style="list-style-type: none"> - Definir y mantener la Política de Calidad. - Aprobación de la documentación de calidad. - Divulgar la Política de Calidad para la consecución de sus objetivos y



MANUAL DE CALIDAD

Rev.6
Pág. 10 de 10

	<p>mejora del Sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dotar de los medios humanos y materiales de manera que puedan garantizarse dichos objetivos. - Designar un Responsable de Calidad con la debida autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del Sistema de Calidad establecido. - Revisar periódicamente el Sistema de Calidad para comprobar su adecuación y determinar su estado y eficiencia a través de los resultados de las Auditorías Internas y otros indicadores que establezcan la satisfacción respecto al sistema implantado. - Supervisar y autorizar los pedidos de compra - Colaborar en la elaboración y actualización de la base de datos de proveedores
Junta	Dirigir la Asociación y cumplimentar las directrices generales aprobadas en la Asamblea General.
Monitor/a de playa	Asistencia al baño asistido. Registro actividades Hondartza Denontzat. Supervisión material.
R. Formación	Planificación, seguimiento y control del programa formativo.
R. Informática	Mantenimiento de la red y equipos informáticos de la asociación
R. Mantenimiento	Mantenimiento de vehículos
R. Proyecto	Planificación, seguimiento y control del proyecto asignado
R. RRHH	Planificar y elaborar acciones formativas Elaborar planes de comunicación interna Contratos, nóminas, permisos, vacaciones, comportamiento disciplinario.
R. Transporte	Coordinación y elaboración de rutas Recepción de llamadas de usuarios y clientes Recogida de incidencias del servicio por parte de los usuarios y clientes
Recepción	Comunicación con usuarios y clientes Delegación de llamadas
Secretaría	Control del libro de socios y control del libro de actas.
Tesorería	Control de facturación, control de ingresos y gestión de pagos.
Supervisor/a	Control y coordinación de teleoperadores
Teleoperador/a	Gestión de llamadas telefónicas