

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 1 / 29

INDEX GENERAL

CAPÍTOL 0 INTRODUCCIÓ

CAPÍTOL 1 OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ

CAPÍTOL 2 REFERÈNCIES NORMATIVES

CAPÍTOL 3 DEFINICIONS

CAPÍTOL 4 EL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ DE QUALITAT

4.1 Requisits Generals

4.2 Requisits de la Documentació

CAPÍTOL 5 RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ

5.1 Compromís de la Direcció

5.2 Enfocament al Client

5.3 Política de Qualitat

5.4 Planificació i Programes d'Actuació

5.5 Responsabilitat, Autoritat i Comunicació

5.6 Revisió del Sistema per la Direcció

CAPÍTOL 6 GESTIÓ DELS RECURSOS

6.1 Provisió de Recursos

6.2 Recursos Humans

6.3 Infraestructura

6.4 Ambient de Treball

CAPÍTOL 7 REALITZACIÓ DEL PRODUCTE I DEL SERVEI

7.1 Planificació de la Realització el Producte

7.2 Processos Relacionats amb el Client (*Requeriments Legals i Reglamentaris*)

7.3 Disseny i Desenvolupament

7.4 Compres

7.5 Producció i Prestació del Servei

7.6 Control de los Dispositius de Seguiment i de Mesura

CAPÍTOL 8 MESURA, ANÀLISI I MILLORA

8.1 Generalitats

8.2 Seguiment i Mesura

8.3 Control del Producte No Conforme

8.4 Anàlisi de Dades

8.5 Millora

ANNEXES ANÀLISI DEL CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ I DEL RISC

Annex 1: Anàlisi DAFO

Annex 2: Anàlisi de expectatives i necessitats de les parts interessades

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 2 / 29

0.1 FITXA DE REVISIONS

CAPÍTOL	Nº Rev	TÍTOL	DATA
0	C-05	Introducció	Desembre2016
1	C-04	Objecte i camp d'aplicació	Desembre2016
2	C-03	Referències normatives	Desembre2016
3	C-03	Definicions	Desembre2016
4	C-03	Sistema integrat de qualitat i medi ambient	Desembre2016
5	C-04	Responsabilitat de la direcció	Desembre2016
6	C-03	Gestió de recursos	Desembre2016
7	C-05	Realització del producte i del servei	Desembre2016
8	C-04	Mesura, anàlisi i millora	Desembre2016
Tots	C-06	Manual de qualitat	Febrer 2017
TOTS	c-07	Manual de qualitat	Juliol 2022
TOTS	C-08	Manual de qualitat	Feb 2023

CAPÍTOL	MOTIU DE LA MODIFICACIÓ
-	Creació del Manual de QUALITAT del TALLER JERONI DE MORAGAS
0-8	Incorporació vessant social
0-8	Revisió d'adequació a la Nova Norma ISO 9001 (v.2000). Integració amb sistema de Gestió Mediambiental s/ Norma ISO 14001 (1996)
0-8	Canvi a numeració procediments d'acord amb versió 2000 de la norma
7	Modificació mapa processos
0-8	Incorporació SSAPL i la Fundació Privada Jeroni de Moragas al manual de qualitat
-----	Adaptació a ISO 9001:2008
tots	Revisió general manual i eliminació de la Cooperativa Estel i Fundació Jeroni Moragas
Tots	Revisió general i adaptació a normativa ISO9001:2015

0.2 DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ

El present Manual es un document autoritzat per la Direcció de **JERONI DE MORAGAS** que formalitza la política relativa a la gestió de la QUALITAT, definint les normes i els procediments operatius de referència, els objectius i fites, i el sistema de responsabilitats existent a ambdues institucions. La Direcció esta liderada per la Gerent de les dues entitats i la componen els Directors tècnics dels Serveis de Llars, Centre Ocupacional, Centre Especial de Treball, Direcció administrativa i Direcció de gestió laboral.

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 3 / 29

Aquest Manual s'utilitza, tanmateix, per a presentar el Sistema de Qualitat de **JERONI DE MORAGAS** empreses i institucions externes.

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 4 / 29

0.3 REDACCIÓ, REVISIÓ, I APROVACIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT

	REVISIÓ I APROVACIÓ
NOM	<i>Cristina Monteagudo</i>
FUNCIÓ	Gerencia
DATA	Febrer 2023
FIRMA	

0.4 GESTIÓ DEL MANUAL

El Gerent és el responsable de la aprovació del Manual de Qualitat. La realització, el manteniment del Manual es responsabilitat dels Directors de Servei i el control es funció del Coordinador de Qualitat, que es qui en realitza la redacció, distribució i les modificacions.

El Manual de qualitat està a disposició de tothom a l'ISO digital.

El Manual es revisarà sempre que es produeixin canvis significatius en la organització de l'empresa, i quan es modifiquen aspectes de les normes o especificacions que s'apliquen al sistema integrat.

Les revisions es realitzen de manera total o parcial. Les dades relatives a les successives revisions es troben relacionades en aquest mateix capítol a l'apartat: **0.1 FITXA DE REVISIONS**.

0.5 -ENFOCAMENT

La entitats Taller Jeroni de Moragas, ha valorat molt positivament apostar per un enfocament global que tenint en compte els factors externs (entorn), el coneixement i la satisfacció del client, l'anàlisi de risc de cadascú dels processos, i els processos com a eina de gestió; proporcioni a la Direcció un instrument de gestió eficaç per implementar el control i la millora continua.

S'ha fet un anàlisi de la organització i el seu context en cadascú dels serveis (DAFO); un resum de les parts interessades i la seva repercussió en la organització i un anàlisi de risc dins de cada servei, i per a cadascú dels processos identificats. S'han prioritzat els processos de major risc, per tal de revisar i implementar canvis als procediments i millores en la gestió documental. Tots els canvis s'han orientat a incidir sobre els punts mes febles i de major risc en la organització, a millorar la eficiència del sistema i generar eines de control efectives.

Per que una organització funcioni eficaçment, aquesta té que identificar i gestionar nombroses activitats relacionades entre sí. Freqüentment, el final d'un procés (sortida) es el començament del següent (entrada).

La identificació de la interactuació de les diferents activitats l'anomenen "Gestió per Processos".

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 5 / 29

L'avantatge d'aquest enfocament és el control que proporciona sobre els vincles entre les activitats així com la seva combinació i interactuació.

En la Gestió per Processos es potencien:

- a) la comprensió i compliment dels requisits,
- b) la consideració dels processos en termes que aportin valor,
- c) la obtenció de resultats i eficàcia del procés, i
- d) la millora continua en base a mesures objectives.

0.6 CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ

Taller Jeroni de Moragas SCCL és una entitat sense afany de lucre dedicada a l'atenció de persones adultes amb discapacitat intel·lectual. L'inici del Taller cal situar-lo cap a finals de l'any 1973, a Barcelona, quan un grup de nois/es amb discapacitat intel·lectual de l'escola Jeroni de Moragas assoliren l'edat laboral. Fou aleshores quan els professionals varen creure necessari començar la tasca d'orientació d'aquest reduït grup cap el nom laboral.

Aquest fou el primer pas en vers la integració dels nois/es en un món fins aleshores desconegut. Era el reconeixement d'aquests com a persones adultes, que ha deixat l'etapa escolar.

Des d'aleshores fins ara, hem pogut configurar i consolidar diverses realitats:

- ✓ El Centre Especial de Treball
- ✓ El Centre Ocupacional
- ✓ El Servei de llars residències.
- ✓ El Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar
- ✓ L'esport i el lleure

CAPÍTOL 1: OBJECTE

Es objecte d'aquest Manual de Gestió definir la Política, els objectius i el compromís que, en matèria de Qualitat s'ha implantat i garantir que es entesa, aplicada i mantinguda a tota la empresa.

Tanmateix, és objecte d'aquest manual, assignar les responsabilitats específiques per al desenvolupament i implantació de cadascun dels elements del sistema de gestió, així com les dependències funcionals i jeràrquiques dins l'empresa.

Aquest Manual defineix totes les activitats realitzades i es relacionen tots els procediments documentats per tal d'assegurar que dites activitats es duen a terme de manera controlada.

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 6 / 29

L'abast del nostre sistema de gestió de qualitat certificat, és el de Serveis Generals de Manipulats, Brigades i Neteja i bugaderia. La resta de serveis s'integren en el al Sistema de Qualitat de la entitat.

Són de plena aplicació per a tot el personal de l'empresa els requeriments relatius al sistema de Qualitat.

CAMP D'APLICACIÓ

El sistema de Qualitat, abasta tots els serveis. No obstant, L'abast del sistema de gestió de la qualitat que es matèria de Certificació contempla els serveis manipulació, neteja i bugaderia del **TALLER JERONI DE MORAGAS** que es desenvolupen als centres de treball que es descriuen a continuació així com a els instal·lacions dels clients.

TALLERS JERONI DE MORAGAS, SCCL
CL VILADELPRAT, 79 08197, SANT CUGAT DEL VALLES (Barcelona)

RAMBLA DEL TORRENT D'EN XANDRI 33, LOCAL 2
08173, SANT CUGAT DEL VALLES (Barcelona)

CAPÍTOL 2: REFERÈNCIES NORMATIVES

Aquest Manual de Qualitat segueix els model de gestió reflectit en la Norma Internacional:

UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

També s'han tingut en compte, alhora de desenvolupar la documentació, les següents Normes:

ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad: Principios y Vocabulario

ISO 19011:2012 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión

CAPITOL 3: DEFINICIONS

Per a aquest Manual s'apliquen les següents definicions:

Gestió de la Qualitat:

Activitats coordinades per a dirigir i controlar una organització pel que fa referència a la qualitat.

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 7 / 29

Millora Continua

*Activitat recurrent per a augmentar la capacitat de complir amb els requisits.
(Procés d'intensificació del sistema de gestió per a la obtenció de millores en el comportament global, d'acord amb la Política de Qualitat de la organització)*

Producte

Resultat d'un procés. (Pot ser tangible o Intangible, p.e. operacions de servei).

Procés

Conjunt d'activitats mútuament relacionades, o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.

Risc

L'efecte de d'incertesa que produeix una desviació sobre un resultat esperat, sigui positiu o negatiu.

Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ)

Estructura organitzativa, procediments, processos i recursos necessaris per a implantar la gestió de la qualitat

Procediment

Forma específica de dur a terme una activitat o un procés.

Requisit

Necessitat o expectativa establerta, generalment, implícita o obligatòria.

CAPÍTOL 4 SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDIAMBIENT

4.1 REQUISITS GENERALS

TALLER JERONI DE MORAGAS ha establert, documentat i implantat un Sistema de Gestió que integra la Qualitat i el Mediambient, amb l'objectiu de millorar-lo contínuament d'acord amb les Normes Internacionals de referència (veure Capítol 2).

Per a la seva implantació s'han identificat els diferents processos de realització de productes i serveis, determinant les seqüències de les activitats i definint els mètodes i criteris per tal d'assegurar un funcionament efectiu dels mateixos (veure Capítol 7). En aquest sentit és té

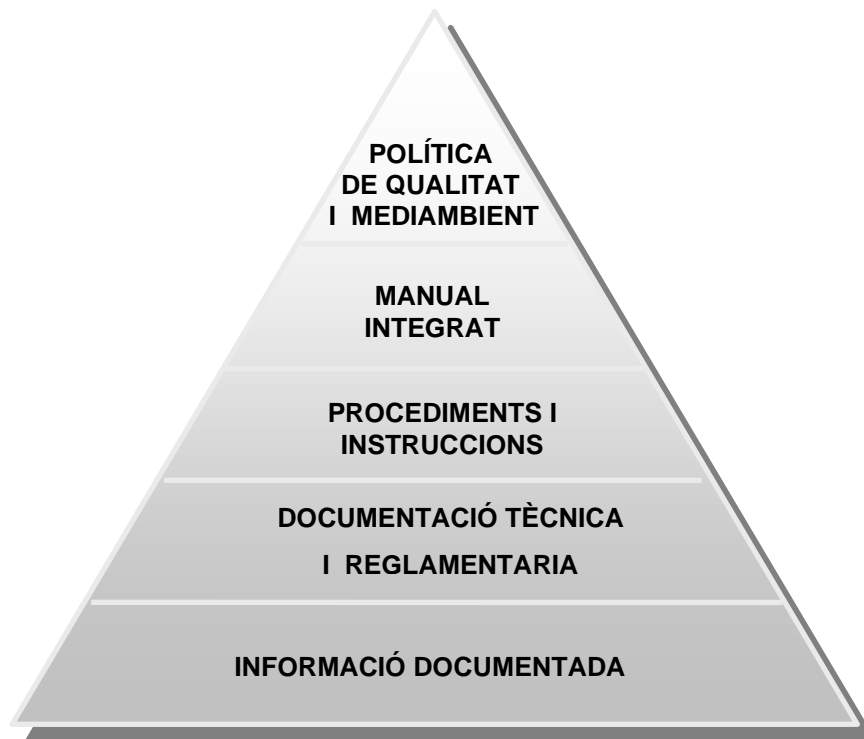
Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 8 / 29

especial cura a la detecció de riscos potencials per àrees de treball i en l'establiment de mesures per a la seva gestió.

També es pretén assegurar la disponibilitat, a través de la seva correcta documentació i difusió a totes les parts interessades (tant internes com externes), de la informació necessària amb l'objecte de mesurar, analitzar i realitzar el seguiment d'aquests processos, i assolir els resultats planificats i la millora contínua (Veure Capítol 8).

4.2 REQUISITS DE LA DOCUMENTACIÓ

L'estructura que contempla el conjunt de documents que afecten directament a la qualitat i la gestió mediambiental, es representa de la següent manera:



✓ **Manual de Gestió**

El Manual de Gestió es el document que formalitza la Política del **TALLER JERONI DE MORAGAS**, relativa a la gestió de la qualitat i del medi ambient, així com tota l'estructura de responsabilitats, recursos i procediments interns per a la seva aplicació.

✓ **Procediments**

Els Procediments són documents operatius que descriuen la manera específica de dur a terme un procés.

Aquests són accessibles a tot el personal al qual puguin afectar.

✓ **Instruccions**

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 9 / 29

Les Instruccions són documents que detallen les operacions a realitzar en cada procés o en cada lloc de treball.

✓ **Documentació Tècnica i Reglamentària**

Documents de recolzament als processos i al sistema de gestió, en general, en els quals es descriuen les característiques dels productes i dels serveis, les disposicions per part de institucions de l'Administració pública, etc. S'hi inclouen, en aquest apartat tant els catàlegs o informació tècnica de productes o serveis, com les Normatives i Disposicions legals que siguin d'aplicació en cada cas.

Qualsevol tipus de format i mitjà per controlar i mantenir la informació necessària pel correcte funcionament del SGQ. Fa referència a:

- *El sistema de gestió de la qualitat inclosos els processos relacionats*
- *La informació generada per l'operativa de l'organització*
- *L'evidència dels resultats assolits (registres)*

✓ **ISO digital**

Conjunt de carpetes del servidor on s'arxivien tots els documents del sistema de qualitat en format electrònic.

Els registres són un tipus de documents que contenen els resultats de les activitats relacionades amb els processos desenvolupats per **TALLER JERONI DE MORAGAS**

4.2.1 Control de Documents

S'ha establert el Procediment de **Control de la Documentació: PQME 4.2.3.**, amb l'objectiu d'assegurar el control necessari per a :

- a) la identificació, redacció i l'aprovació dels documents abans de la seva difusió, de manera controlada, garantint la seva disponibilitat en els llocs d'utilització.
- b) Revisió i actualització, assegurant que els canvis es realitzen de manera controlada i la retirada efectiva dels documents obsolets.
- c) Assegurar, també, un correcte control sobre els documents d'origen extern.

4.2.2 Control dels Registres

En els diferents procediments del sistema de qualitat es defineixen els registres necessaris per a cada àrea d'activitat del Taller.

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 10 / 29

CAPÍTOL 5: RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ

5.1. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ

La Direcció del **TALLER JERONI DE MORAGAS** desitja comunicar a tot el seu personal, clients, usuaris, proveïdors i d'altres parts interessades, el seu compromís amb la qualitat i el medi ambient, així com amb el compliment de tots els requeriments normatius i reglamentaris que li siguin d'aplicació.

El compromís de la Direcció es basa en els següents punts:

- ✓ Definició i Difusió de la Política de Qualitat i Gestió mediambiental
- ✓ Establiment d'Objectius Anuals de Millora i Programes d'Actuació
- ✓ Revisió i Seguiment del Sistema per la Direcció
- ✓ Assignació dels recursos necessaris, tant econòmics com humans.

La Política de Qualitat i Mediambient, així com els objectius i fites periòdiques, seran difosos a tot el personal del centre mitjançant comunicats i reunions informatives que gestionaran els Directors de Servei, per assegurar que siguin entesos, implantats i mantinguts en tots els nivells de l'organització.

5.2. ENFOCAMENT AL CLIENT I LES PARTS INTERESSADES.

Es la màxima preocupació de **TALLER JERONI DE MORAGAS** aconseguir que totes les activitats es planifiquin i es realitzin tenint en compte les necessitats dels clients, usuaris i de la societat en general; dins d'un marc que garanteixi la sostenibilitat i continuïtat de les entitats:

Les particularitats específiques de la entitat, fan que el concepte de client es llegeixi en el sentit més ampli: La nostra entitat ha d'entendre i satisfer les necessitats dels usuaris, les famílies, les administracions públiques i privades, i tanmateix els clients comercials que donen confiança al Centre Especial de Treball com a proveïdor de productes i serveis.

Les relacions contractuals amb administracions públiques i privades, són de tipus molt divers: Subvencions, convenis de col·laboració, ajuts puntuals etc. Cadascuna d'elles actua dins del marc legal d'una convocatòria o un conveni bilateral específic. La lectura i comprensió de les normes associades, són responsabilitat directa del Director de Servei i el control general, de la Gerència. No existeix en el nostre sistema un procediment específic per a la gestió d'aquest tipus de "client", però si el seguiment documental que marca la convocatòria, o les bases específiques de la subvenció o col·laboració. L'acompliment dels requisits que demanden aquests clients, i la conseqüent assignació econòmica de la administració pública o privada, són un indicador del seu grau de satisfacció.

La relació amb les famílies del centre te un tractament similar al de un client comercial. Els usuaris atesos al centre, reben uns serveis interns que són facturats en la majoria dels casos a les famílies;

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 11 / 29

o bé aquestes controlen els rebuts dels seus fills o familiars. La satisfacció de les seves expectatives, és també una fita del centre.

Quant als clients comercials del CET, mitjançant les tasques comercials i els col·laboradors assegurem que es tenen en compte i es compleixen tots els requeriments demandats per aquests.

En els procediments de **Gestió de Pressupostos: PQME 7.2.1.1.** i **Gestió de Comandes de Clients: PQME 7.2.2.** es defineix la metodologia i les responsabilitats per al recull de tots els requeriments dels clients de la vessant productiva.

En els Procediments de **Gestió de les noves incorporacions: PQME 7.2.1.2.** i **Planificació dels processos d'atenció a les persones amb TDI/MM: PQME-7.5.1.3.,** s'especifiquen les directrius per a l'atenció de demandes i les necessitats dels usuaris dels serveis assistencials.

Les enquestes sistemàtiques i les entrevistes realitzades amb clients industrials i usuaris (o els seus representants), permeten establir el nivell de satisfacció dels nostres clients, així com les seves necessitats futures en general. En procediment de **Avaluació de la Satisfacció del Client: PQME 8.2.1.** s'explica la metodologia per a la obtenció, anàlisi i valoració de les dades obtingudes.

Els impactes significatius, així com les informacions rebudes a rel de l'avaluació de la satisfacció del client, son considerats en les reunions de Comitè de Qualitat a fi i efecte d'incorporar-los com a objectius de millora de manera continuada.

5.3. POLÍTICA DE QUALITAT, GESTIÓ MEDIAMBIENTAL I SEGURETAT

Missió

El Taller Jeroni de Moragas és una empresa cooperativa d'iniciativa social, constituïda per professionals, que des de l'any 1973, és dedica a l'atenció de persones amb risc d'exclusió social, procurant la seva integració en tots els aspectes de la seva vida: treball, habitatge, tutela, esport, oci i altres.

Les actuacions dels nostres treballadors, basades en principis de qualitat i flexibilitat, ens permeten oferir serveis tant empreses públiques com privades i orientats a satisfer les seves necessitats, atenent-nos a la normativa i legislació vigent.

Visió

ADAPTABLE: Tindrem la capacitat d'adaptar-nos a les necessitats pròpies i de l'entorn per oferir els serveis adequats. **PARTICIPATIVA:** Motivarem al personal perquè entri a formar part de la cooperativa. Aconseguirem un major grau d'implicació dels socis. Mantindrem el grau d'integració amb l'entorn cooperatiu i professional. **FORMADORA:** Vetllarem per la formació continuada del personal per oferir un servei de qualitat. **EFICIENT:** Potenciarem la utilització dels recursos d'una manera òptima i àgil. **VIABLE:** Generarem els recursos econòmics necessaris per garantir els llocs de treball i obtindrem excedents suficients per reinvertir-los en la millora dels serveis.

VESSANT PRODUCTIVA

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 12 / 29

Taller Jeroni de Moragas és una entitat que desenvolupa la seva activitat empresarial en el terreny del manipulat de productes, les brigades de serveis i actualment gestiona una bugaderia i esta en desenvolupament, un petit taller formatiu de costura artesanal. Com a tal, tota la seva tasca va dirigida a **satisfer les necessitats i expectatives dels seus clients**, amb l'objectiu de **consolidar la fidelitat i confiança dels mateixos**. Partim del principi que **el nostre treball forma part del procés productiu dels nostres clients industrials**, i per aquest motiu, les **expectatives i especificacions dels clients són els criteris que ens serveixen de patró per a la qualitat dels serveis oferts**. Així mateix, en el nostre dia a dia, treballem per la **recerca de forma sistemàtica de millores en el seu procés productiu**, intervenint sobre cada un dels elements que el configuren, per tal d'assolir de forma més ràpida i eficaç les especificacions de cada un dels clients.

VESSANT ASSISTENCIAL

Donada l'especificitat de l'organització, Taller Jeroni de Moragas busca **satisfer les necessitats dels clients-usuaris/es**, és a dir, els **treballadors amb discapacitat intel·lectual** que configuren la plantilla de l'empresa, els **usuaris** atesos als diferents serveis (taller, llars, tutela, oci, etc.) i les **famílies** o representants legals d'aquests. Es treballa per millorar la **qualitat de vida** de les persones amb discapacitat, mantenir i capacitar el grau màxim d'autonomia d'aquest col·lectiu. Així mateix, des del Taller Jeroni de Moragas garantim **l'absoluta confidencialitat de les informacions** que les famílies i usuaris/es ens facin saber. La gestió d'aquestes informacions s'ajustarà sempre als paràmetres fixats per la Llei orgànica 15/99, del 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

MEDI AMBIENT

Un altre aspecte de la política és la preocupació per a les **qüestions mediambientals**. Taller Jeroni de Moragas busca garantir el compliment de les especificacions marcades pels clients, normativa i les expectatives generals de la societat. En el seu funcionament quotidià el Taller Jeroni de Moragas persegueix minimitzar i controlar els impactes mediambientals generats en la seva activitat. Així mateix, busca seguir un procés de millora contínua en la seva gestió mediambiental; i per tal d'assolir aquest procés implica a tots els treballadors/res de l'organització.

PREVENCIÓ RISCOS LABORALS

Estem convençuts que la **seguretat i la salut laborals** depenen d'una adequada gestió preventiva. Creiem que la prevenció de riscos laborals ha de ser un objectiu més dins de l'empresa, a l'igual que ho són la qualitat i la productivitat, i que aquests tres conceptes: prevenció, qualitat i productivitat no són independents sinó que formen part d'un tot. Entenem la prevenció com una acció intrínseca a totes les activitats de l'empresa, havent-se d'establir les mesures preventives necessàries amb la finalitat tant de controlar els riscos com de generar un entorn preventiu que potenciï la seva eficiència. El nostre **sistema de prevenció de riscos laborals** es revisarà en funció dels nostres progressos tècnics i organitzatius, així com dels resultats de la consulta i participació dels treballadors. Per això emplacem des d'aquí a tots els membres de Jeroni de Moragas a cooperar i recolzar aquests preceptes.

En tot aquest procés hi ha **implicat de forma activa tot el personal de Taller Jeroni de Moragas**. Aquest punt de vista implica que la qualitat és una tasca comú a totes les àrees de l'empresa, on cada una d'aquestes és client i proveïdor dels altres departaments i persones de l'organització. Per aquest motiu, cada treballador/a de l'empresa, indistintament de la seva capacitat, és responsable

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 13 / 29

de la qualitat del seu treball. Per tal de poder dur a terme aquesta responsabilitat amb garanties, Taller Jeroni de Moragas dóna a la formació un paper rellevant. Aquesta política resta a disposició de qualsevol persona, entitat i administració que la sol·liciti.

5.4. PLANIFICACIÓ I PROGRAMES D'ACTUACIÓ

5.4.1. Objectius i Fites

La gerència, liderant a un equip multidisciplinar integrat per membres del Consell Rector i Direccions tècnica, elabora un Pla Estratègic a tres anys, establint les línies estratègiques de base, objectius estratègics i planificació de les accions estratègiques.

La Direcció tècnica estableix anualment els objectius i fites de Qualitat i Mediambient, per a tots els serveis, i nivells dins la nostra organització. Aquests objectius s'estableixen de manera que siguin coherents amb la planificació estratègica del centre, quantificables i mesurables en quant al seu grau d'assoliment.

Entre d'altres, per a la determinació dels objectius, es tenen en compte els requeriments legals, els aspectes Mediambientals, els resultats del funcionament dels serveis, els recursos disponibles (tecnològics i econòmics), l'anàlisi de riscos i el context de l'organització incloent-hi especialment les opinions de totes les parts interessades.

5.4.2. Programes d'Actuació

Per a la implantació i assoliment dels objectius es desenvolupa conjuntament el programa d'actuació (en el mateix document) amb la finalitat d'assignar les responsabilitats, els recursos necessaris i el calendari d'actuació.

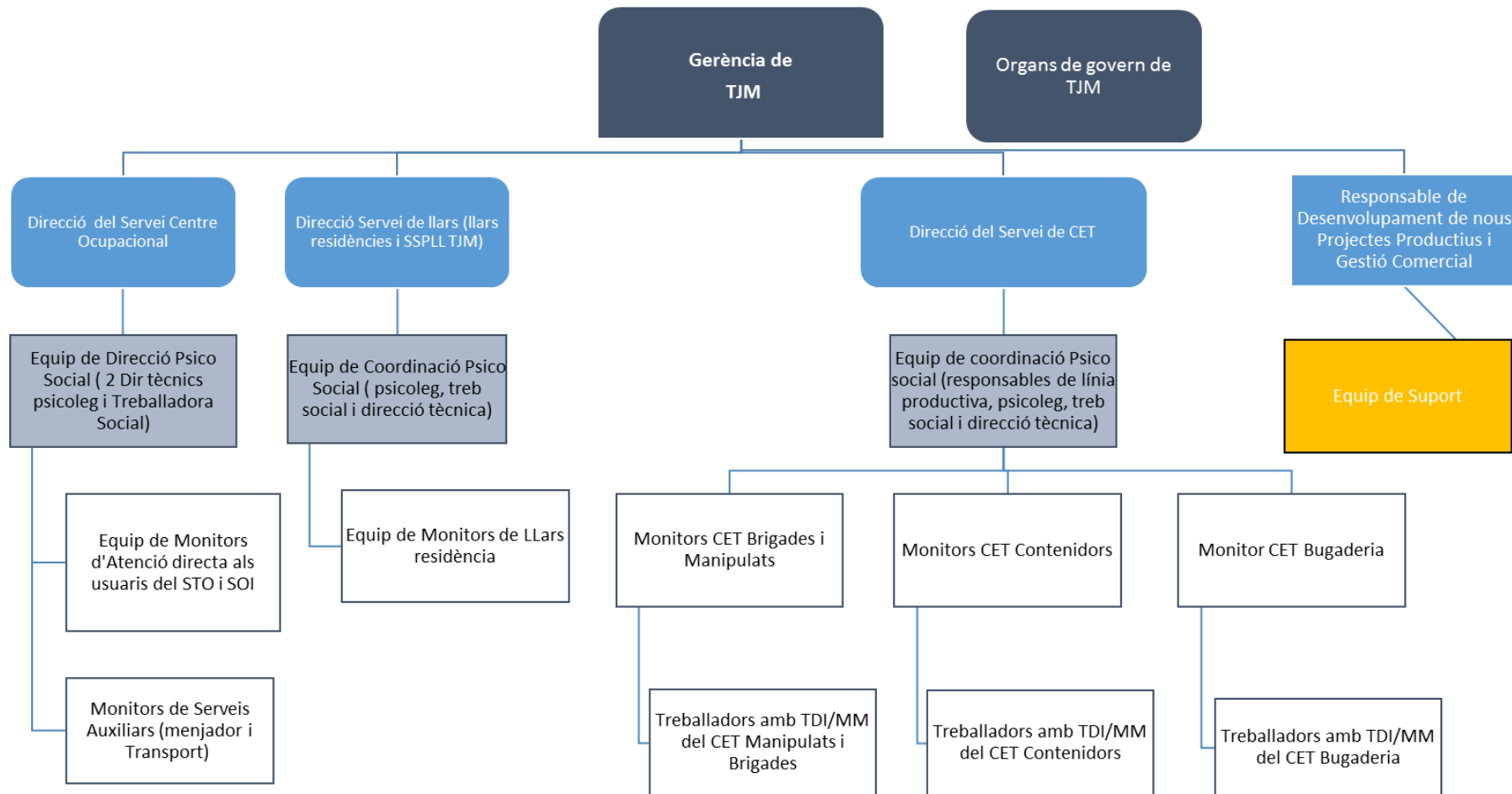
Els objectius i programa d'actuació són establerts i revisats periòdicament per la Responsable de Qualitat (RQ, realitzant així el seguiment sobre el grau de compliment i la seva idoneïtat en tot moment.

El Procediment de **Revisió del Sistema per Direcció : PQME 5** estableix les bases per a la realització i seguiment d'aquests objectius i els programes d'actuació.

5.5 RESPONSABILITAT, AUTORITAT I COMUNICACIÓ

5.5.1 Responsabilitat i Autoritat

Els equips de treball del Taller J. Moragas s'organitza segons el següent ORGANIGRAMA:



Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 15 / 29

GERENT

Es el màxim responsable de TALLER JERONI DE MORAGAS S.C.C.L i te autoritat sobre totes les àrees funcionals de l'Empresa. Com a tal, es qui:

- ✓ Defineix, comunica i vetlla per l'aplicació de la política de qualitat
- ✓ Determina la Política financera
- ✓ Defineix les responsabilitats i les tasques de el personal de TALLER JERONI DE MORAGAS S.C.C.L.
- ✓ Es el President del Equip de Direcció
- ✓ Aprova els documents del Sistema de Qualitat
- ✓ Representar l'entitat (Administracions públiques, ens privats, ...).
- ✓ Vetllar per la bona imatge de l'empresa.

Les responsabilitats de la gerencia, direccions tècniques, comandaments Inter mitjos i monitors estan descrits en els diferents documents del sistema de gestió i en la fitxa de descripció de llocs que existeix per cadascun d'ells.

5.5.2 Representant de la Direcció

El Responsable de Qualitat (RQ) es el representant que ha designat el Gerent de **TALLER JERONI DE MORAGAS**, i te responsabilitat i la autoritat suficient per:

- ✓ Assegurar la implantació dels requisits de les Normes UNE - EN - ISO 9001
- ✓ UNE-EN-ISO 14001 recollits en el present Manual.
- ✓ Informar del funcionament del Sistema a la Direcció per a poder dur a terme la revisió i com a base de la millora continua.
- ✓ Assegurar que es promou la presa de consciència en vers les necessitats dels clients i usuaris, així com dels impactes mediambientals en totes les activitats del centre.
- ✓ Controlar i fer el seguiment del Sistema de Qualitat

5.5.3 Comunicació

S'ha establert els procediments necessaris per a determinar els canals i destinataris de les informacions, tenint en compte:

- a) la comunicació interna entre els diferents serveis i nivells dins l'organització,
- b) la recepció, documentació i resposta a comunicacions externes de les parts interessades (clients, representants dels usuaris, administració, etc.)

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 16 / 29

5.6. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ

El Sistema de Qualitat i Mediambient de **TALLER JERONI DE MORAGAS** és revisat per la Direcció amb l'objecte d'assegurar-ne la seva eficàcia i continuada adequació.

En aquestes revisions s'avalua la necessitat de fer canvis en el Sistema incloent-hi la pròpia Política i Objectius.

En el Procediment de **Revisió del Sistema per Direcció: PQME 5** es defineixen els elements a revisar i els resultats de la revisió.

CAPÍTOL 6: GESTIÓ DELS RECURSOS

6.1 PROVISIÓ DE RECURSOS

TALLER JERONI DE MORAGAS determina i assigna, mitjançant els seus Objectius Anuals els recursos necessaris en cada moment per a:

- a) Implantar i millorar els processos del sistema integrat
- b) Assolir la satisfacció del client (intern i extern) i assolir els objectius fixats.

6.2 RECURSOS HUMANS

Tot el personal amb responsabilitats definides en el sistema de qualitat i gestió mediambiental ha de ser competent en base a la formació i experiència determinades segons el **Procediment de Formació** (PQME 6.2.), en el que s'especifica la metodologia per a:

- a) Determinar les necessitats de competència per al personal que realitza activitats dins el sistema de gestió de la qualitat i el medi ambient.
- b) Proporcionar la formació per a satisfer aquestes necessitats
- c) Avaluar l'efectivitat de la formació realitzada
- d) Assegurar que tot el personal es conscient de la importància i rellevància de les seves activitats, i com aquestes contribueixen a la consecució dels objectius fixats.
- e) Mantenir els registres associats a aquestes activitats (formació, experiència, etc.)

6.3 INFRASTRUCTURA

A **TALLER JERONI DE MORAGAS** s'identifica mitjançant els procediments i instruccions de treball les instal·lacions i factors físics i humans necessaris per a realitzar un servei que cobreixi les necessitats dels nostres clients, incloent-hi:

- a) Els espais i instal·lacions associades
- b) Els equipaments necessaris (tant de Hardware com de software)
- c) Altres serveis de recolzament (p.e. subcontractats)

Cada Director de Servei, es responsable de garantir la sostenibilitat del Servei que gestiona, de forma tal que faci viable la assignació de recursos pel manteniment i disponibilitat d'aquests

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 17 / 29

equipaments. El Gerent es responsable de implementar estratègies orientades a prevenir desviacions i/o corregir les desviacions que es puguin dur a terme.

Per tal d'assegurar-ne un correcte funcionament i manteniment al llarg del temps, s'ha definit tanmateix, el **Procediment de Manteniment Preventiu** (PQME 6.3) el qual abasta tant els equips de producció industrial (CET) com les instal·lacions i equipaments per a la prestació dels serveis (llars, transports, etc.).

6.4 AMBIENT DE TREBALL

Un ambient de treball acollidor i distès, es fonamental per a la prestació dels serveis assistencials. Les reunions continuades amb el personal d'assistència directa, els seminaris, i les trobades professionals, ajuden a assolir una comunicació eficaç entre tots els professionals i a l'intercanvi d'experiències que faciliten la realització de les tasques.

La comunicació fluida dels treballadors amb la Direcció, es una fita de la política de Recursos Humans. Qualsevol treballador del Centre pot demanar comunicació directa amb la Direcció tècnica o la gerència sigui personalment o mitjançant correu electrònic o bústia de personal, expressament instal·lada a la recepció del Taller.

El centre també és obert als pares i familiars dels usuaris els quals poden veure i participar de les activitats del centre;. Respecte el servei de llars, es procura que aquest sigui el més semblant possible a una llar convencional. En tot moment, es busca fomentar aquelles activitats de caire participatiu que potenciïn un bon clima pels diferents usuaris/es de Taller Jeroni de Moragas.

Pel que fa a les feines industrials, les condicions específiques venen indicades a les instruccions de treball.

CAPÍTOL 7 REALITZACIÓ DEL PRODUCTE I DEL SERVEI

7.1 PLANIFICACIÓ DELS PROCESSOS: IMPLANTACIÓ I FUNCIONAMENT

La realització dels productes i dels serveis es una seqüència de processos necessaris per a la obtenció dels resultats esperats pels clients.

La planificació d'aquests processos es realitza de manera que siguin consistents amb la resta de requeriments del Sistema integrat de gestió, tenint en compte, tant les especificacions de qualitat de productes i serveis, com les seves interaccions amb el mediambient.

La planificació de cada procés es realitza tenint en compte:

- a) els objectius i requisits a assolir en cada procés
- b) la necessitat de establir documents, registres específics i recursos adequats
- c) les activitats de seguiment i control així com els criteris d'acceptació dels mateixos

Moragas	MANUAL DE QUALITAT		
	Rev. C-07	Data: 02/2023	Pàg. 18 / 29

Tots aquests aspectes es troben definits en els diversos Procediments i Instruccions de Treball per a cada procés desenvolupat a **JERONI DE MORAGAS** i que s'expliquen a continuació, en aquest mateix capítol.

A continuació reflectim aquests processos, tant per a la vessant productiva com social de l'empresa:

Processos Operatius	Processos Suport	Processos Estratègics
Contractació serveis industrial ✓ Pressupostos (Pqme-7.2.1.1.) Prestació serveis industrial ✓ Neteja viària (Pqme-7.5.1.2.) ✓ Manipulats (Pqme-7.5.1.1.) ✓ Bugaderia (Pqme-7.5.11) Incorporació personal discapacitat ✓ Gestió de noves incorporacions (Pqme-7.2.1.2.) Avaluació i seguiment PI ✓ Atenció a DI/MM (Pqme-7.5.1.3.) Prestació de serveis ✓ STO/SOI (Pqme-7.5.1.4.) ✓ EMS (Pqme-7.5.1.5.) ✓ Llars (Pqme-7.5.1.6.) ✓ Lleure/Esport (Pqme-7.5.1.7.) ✓ SSAPL (Pqme-7.5.1.9.) ✓ Sanitaris (Pqme-7.5.1.8.) ✓ Comunicacions (Pqme-7.2.3.)	Aprovisionaments (Pqme-7.4.2.Compres, 7.4.3.Pagaments) Manteniment preventiu (Pqme-6.3.) Ambient de treball (Pqme-6.4.) Preservació del producte (Pqme-7.5.5.) Gestió de RR.HH. i Formació (Pqme-6.2.)	Direcció (Pqme-5) Millora contínua ✓ Control de la documentació (Pqme-4.2.3.) ✓ Satisfacció clients (Pqme-8.2.1.) ✓ Productes i serveis no conformes (Pqme-8.3.) ✓ Auditories internes (Pqme-8.2.2.)



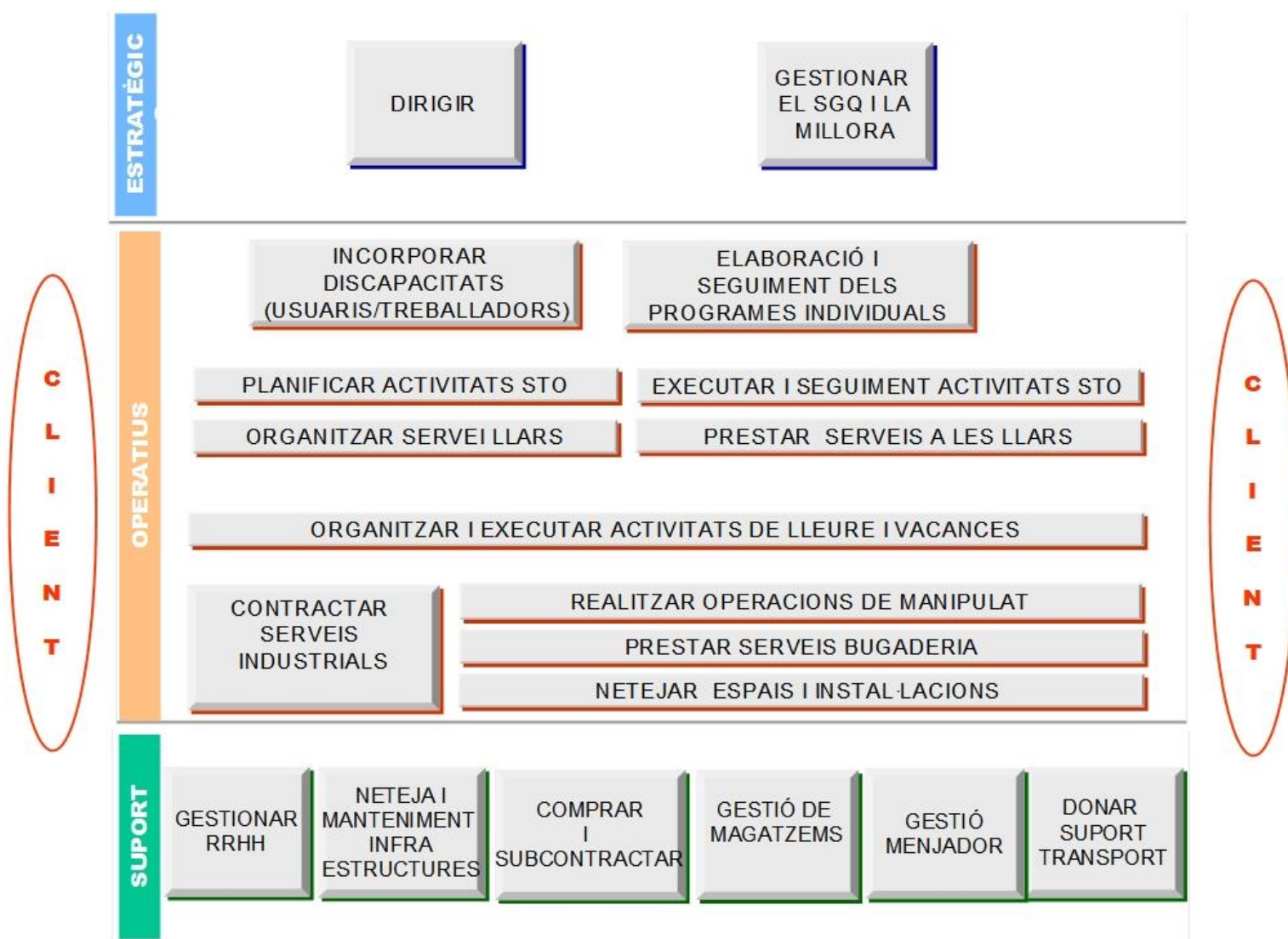
REALIZACIÓ DEL PRODUCTE I DEL SERVEI

Capítol
7

Rev. C-02

Data: Març 2011

Pàg. 19/ 29



+

	INTRODUCCIÓ			Manual Qualitat CET
	Rev. C-07	Data: 02/2017	Pàg. 20 / 29	

7.2 PROCESSOS RELACIONATS AMB ELS CLIENTS

7.2.1. Determinació i Revisió dels requeriments de producte/servei

La determinació de requeriments de client es realitza de manera diferenciada en la vessant productiva (industrial) i la social (servei assistencial), i de manera general per a les qüestions mediambientals:

a) Vessant productiva

La revisió de les ofertes i les comandes garanteix la claredat, definició i acord en la formulació dels requisits abans de l'acceptació del contracte, i el registre documentat de les comandes efectuades verbalment.

El procediment per a la **Gestió de Pressupostos** (PQME-7.2.1.1.) i l'apartat **Gestió de Comandes** als procediments de prestació de servei industrial (PQME-7.5.1.1., PQME-7.5.1.2. i PQME-7.5.1.11.) asseguren el compliment de les especificacions del client.

Mitjançant aquests procediments, es defineixen, també, els mecanismes per a la gestió de les modificacions en els contractes i els mecanismes de control per assegurar l'actualització de les especificacions en el Sistema de la Qualitat.

Els documents que formalitzen la relació de **JERONI DE MORAGAS S.C.C.L.** amb els seus Clients són els documents de presentació dels pressupostos i les comandes trameses pels clients, que garanteixen el control de les ofertes i contractes de producció, i la seva actualització.

b) Vessant social

La revisió de les demandes d'incorporació garanteix que el potencial usuari/a dels diferents serveis de **TALLER JERONI DE MORAGAS**, serà avaluat i atès de forma adient, i que es disposa de la infraestructura i el personal necessari.

En el procediment per a la **Gestió de les noves incorporacions** (PQME 7.2.1.2.) s'estableixen els passos a seguir per gestionar la incorporació d'un nou client/a amb discapacitat Intel·lectual (DI) incloent-hi l'avaluació de les necessitats del mateix, la tramitació de sol·licituds i tota la documentació necessària per a la seva incorporació al/s servei/s mes adequats en cada cas. En el cas de les tuteles, queda pautat pel procediment de **pre-tuteles** (PQFM 7.2.1.3.)

En el Procediment de **Planificació dels Processos d'Atenció als Clients amb DI** (PQME 7.5.1.3.), a més, es descriu la metodologia per a la confecció, seguiment i modificacions dels **Programes Individuals** (PI) que són la base per a la prestació dels serveis assistencials de manera personalitzada per a cada usuari (requeriments específics, punts a treballar, objectius, etc.).

c) Aspectes Mediambientals i Requeriments Legals i reglamentaris

JERONI DE MORAGAS ha establert el **Procediment d'Avaluació d'Impactes Mediambientals** (PMM 0101) per a identificar aquells aspectes de les seves activitats, productes i serveis que poden influenciar de manera significativa.

	INTRODUCCIÓ			Manual Qualitat CET
	Rev. C-07	Data: 02/2017	Pàg. 21 / 29	

Segons aquest procediment, els impactes qualificats com a significatius (per la seva gravetat o volum) hauran de ser considerats dins els **Objectius Anuals** (veure capítol 5) per tal de potenciar una millora continuada en la gestió mediambiental del centre.

7.2.2 Comunicació amb els Clients

A **JERONI DE MORAGAS** s'ha establert el **Procediment de Comunicacions** (PQME 7.2.3.) per a establir els responsables, els canals de comunicació i destinataris de totes les informacions a transmetre dins el sistema integrat de qualitat i mediambient, tant de caire intern com extern. Es tenen en compte les informacions relatives a:

- Informacions sobre els productes / Serveis
- Tractament de preguntes, contractes, comandes i modificacions
- Comunicacions Mediambientals (resultats, objectius, disposicions..)

Totes les queixes i reclamacions tant de clients com de les administracions o altres grups socials (per a qüestions mediambientals) son tractades i analitzades de manera acurada per tal d'oferir la millor resposta en cada cas segons procediment de **Productes i serveis no conformes** (PQME 8.3.2.).

Essent la Satisfacció del client un eix fonamental de la Política de Qualitat, anualment es realitza l'enviament d'un qüestionari de satisfacció als clients habituals del Centre Especial de Treball, que es gestionat per la responsable de qualitat.

7.3 DISSENY I DESENVOLUPAMENT

Taller Jeroni de Moragas no realitza disseny de serveis, per aquest motiu no té definit cap procediment per la seva elaboració. Si en algun moment cal dissenyar un nou servei, en la planificació lligada a aquest objectiu es tindran en compte els requeriments que la norma ISO estableix .

7.4 COMPRES

7.4.1 El procés de Compres

Els processos de compra es realitzen de manera controlada per garantir que els productes / serveis comprats compleixen amb els requeriments establerts per **TALLER JERONI DE MORAGAS**

7.4.2 Informació de les Compres

Mitjançant el Procediment de **Gestió de les Compres** (PQME 7.4.2.) s'ha definit la metodologia i responsabilitats per a la adquisició de productes i serveis dins el sistema productiu del centre.

Totes les compres hauran d'estar adequadament documentades amb indicació de les especificacions del producte (o servei que es vol adquirir), requeriments del personal (quan s'escaigui) i requeriments de Qualitat establerts per **TALLER JERONI DE MORAGAS**.

7.4.3 Verificació dels Productes Comprats

	INTRODUCCIÓ			Manual Qualitat CET
	Rev. C-07	Data: 02/2017	Pàg. 22 / 29	

Els productes i serveis adquirits son sotmesos a un control de recepció (o posterior, si es un servei) per verificar que responen als requeriments demanats. En el Procediment compres (PQME 7.4.2.) i en el procediment de manipulats (PQME 7.5.1.1) es descriuen aquests controls i els responsables de realitzar-los.

Si un producte o servei, finalment, no respon a les especificacions establertes, s'aplicarà el procediment de **Productes i serveis no conformes** (PQME 8.3)

7.5 PRODUCCIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.5.1 Control de la Producció i de la Prestació del Servei

Tots els processos desenvolupats a **JERONI DE MORAGAS** son definits i controlats mitjançant :

- a) La Informació adequada (ordres de treball i altres documents)
- b) Las Instruccions operatives (per aquelles activitats en que sigui necessari)
- c) Manteniment dels Equipaments
- d) Disponibilitat de mitjans de Control
- e) Activitats de Seguiment
- f) Definició dels Processos de Lliurament de Productes
- g) Las Responsabilitats i Registres associats als processos productius

A continuació es descriuen i es citen el procediments de referència per a les activitats dins les diverses vessants de **TALLER JERONI DE MORAGAS**:

a) Vessant Productiva: Realització del Producte i Servei industrial (CET)

- **PQME 7.5.1.1.: Control de Processos de Manipulació**
Es descriu el funcionament dels processos industrials de manipulats
- **PQME 7.5.1.2.: Control de Processos de Neteja**
Es descriuen els serveis de Neteja Viària
- **PQME 7.5.1.11.: Control de Processos de bugaderia**
Es descriuen els serveis de Bugaderia

b) Vessant Social: Prestació del Servei Assistencial

- **PQME 7.5.1.4.: Processos d'Atenció STO-SOI**
Defineix la dinàmica de funcionament del Servei de Teràpia Ocupacional i el Servei Ocupacional d'Inserció
- **PQME 7.5.1.5.: Processos d'Atenció EMS**
Fa el mateix pel que respecta al Servei Complementari d'Ajustament Personal i Social
- **PQME 7.5.1.6.: Processos d'Atenció Llars**
Marca la dinàmica de funcionament del servei de Llars
- **PQME 7.5.1.7.: Processos d'Atenció Lleure, Esport i Vacances**
Estableix els paràmetres de funcionament del servei de Lleure i Esport
- **PQME 7.5.1.8.: Processos Sanitaris**
Funcionament de tots els aspectes relacionats amb la medicació, dietes, etc.
- **PQME 7.5.1.9.: Processos d'Atenció al Servei de Suport d'Autonomia a la Pròpia Llar**
Estableix els paràmetres de funcionament de l'atenció que es proporciona en l'entorn domèstic de l'usuari/a.

	INTRODUCCIÓ			Manual Qualitat CET
	Rev. C-07	Data: 02/2017	Pàg. 23 / 29	

7.5.2 Validació dels Processos

A **TALLER JERONI DE MORAGAS** es realitzen uns processos definits i contrastats al llarg del temps que no requereixen d'una validació prèvia.

Malgrat tot, en front de l'aparició de una nova necessitat o d'un nou procés a desenvolupar, que no es podés controlar abans del seu lliurament a client o durant la prestació del servei, serà necessari realitzar una validació del MATEIX.

7.5.3 Identificació i Traçabilitat

El **Taller Jeroni de Moragas SCCL** no estableix traçabilitat per iniciativa pròpia. Només els portarà control de lots a petició dels clients, i en aquest cas les indicacions dels mateixos quedaran reflectides en les instruccions de treball i/o ordre de fabricació corresponents.

7.5.4 Propietats del Client

Les propietats del client son tots aquells productes aportats pels Clients per a la realització dels diferents processos de manipulats desenvolupats a **JERONI DE MORAGAS S.C.C.L.**

Tanmateix, ens hem de referir també a Tots els usuaris/clients que rebin atenció a qualsevol dels serveis socials de Taller Jeroni de Moragas.

Així doncs, en base a aquesta diferència el tractament es diferent:

I) Vessant productiva

El procediment de Manipulats (PQME 7.5.1.1.) estableix els criteris de gestió dels materials i productes aportats pels Clients, per tal de garantir que aquests no es malmetin ni es produeixin pèrdues dels mateixos.

II) Vessant social

Taller Jeroni de Moragas, Fundació Privada Jeroni de Moragas disposa del **ID-001 Document de seguretat**, amb la finalitat de garantir la seguretat de les dades dels usuaris.

7.5.5 Preservació del Producte

JERONI DE MORAGAS ha disposat els mitjans necessaris per a la manipulació i conservació dels productes mentre aquests es trobin en les pròpies instal·lacions i fins al seu lliurament a client.

Els criteris per a aquestes operacions venen especificades en el procediment de Manipulats (PQME 7.5.1.1.)

7.6 CONTROL DELS DISPOSITIUS DE SEGUIMENT I MESURA

	INTRODUCCIÓ			Manual Qualitat CET
	Rev. C-07	Data: 02/2017	Pàg. 24 / 29	

Els equips de mesura que requereixen ser calibrats estan contemplats en els plans de manteniment corresponents.

CAPÍTOL 8 MESURA, ANÀLISI I MILLORA

8.1 Generalitats

TALLER JERONI DE MORAGAS planifica i aplica regularment les activitats de mesura i seguiment necessàries per tal d'assegurar el compliment de requisits i la Millora Continuada.

8.2 Seguiment i Mesura

8.2.1 Satisfacció del Client

Disposem del Procediment d'Avaluació de la Satisfacció del Client (PQME-8.2.1.) per a realitzar el seguiment de la informació sobre la satisfacció/Insatisfacció dels nostres clients externs i usuaris dels serveis.

També es defineixen els mètodes i criteris de valoració d'aquests resultats, com a una de las mesures d'efectivitat del nostre sistema de Qualitat.

8.2.2 Auditoria Interna

TALLER JERONI DE MORAGAS realitza periòdicament auditories internes del seu sistema de qualitat i de gestió mediambiental, amb l'objecte de verificar que aquest sistema es conforme a les normes internacionals de referència (ISO 9001) i que està correctament implantat, es manté actualitzat i que es eficaç.

Anualment es confecciona el **Programa anual d'Auditories Internes**, que es aprovat per la Direcció.

Per a aquesta planificació es tenen en compte l'estat i la importància de les activitats i processos, així com els resultats de les anteriors auditories.

El **Procediment d'Auditories Internes** (PQME 8.2.2.) estableix la metodologia per a la realització d'auditories, a més de les responsabilitats, requeriments d'independència i qualificacions dels auditors, i la manera de documentar els resultats i d'informar-ne a la Direcció departaments auditats.

2.3 Seguiment i Mesura de Processos

TALLER JERONI DE MORAGAS realitza el seguiment i la mesura de processos de forma integrada dintre gestió de satisfacció al client (PQME-8.2.1).

8.2.4 Seguiment i Mesura del Producte / Servei

Per a realitzar el seguiment i control dels productes i Serveis s'han definit els procediments corresponents d'aquests processos (veure Capítol 7), a més de tot un seguit d'instruccions específiques de control (citades en els mateixos procediments).

8.3 Control de No Conformitats

	INTRODUCCIÓ			Manual Qualitat CET
	Rev. C-07	Data: 02/2017	Pàg. 25 / 29	

8.3.1 No Conformitats

Per assegurar que tots els productes i serveis siguin conformes a les especificacions i, que cap producte No Conforme sigui lliurat al client, hem establert el **Procediment de Control de productes i serveis no conformes** (PQME 8.3.) en el qual es marquen les actuacions per a:

- ✓ Registrar les no conformitats a la Base de Dades.
- ✓ Identificar els Productes No Conformes (per evitar la seva utilització no intencionada o efectes negatius sobre el Medi Ambient).
- ✓ Analitzar la importància d'aquestes No Conformitats i determinar les resolucions oportunes.
- ✓ Registrar aquestes resolucions i les responsabilitats.
- ✓ Documentar adequadament quan es produeixi una concessió per part del client.

8.4 Anàlisi de Dades

L'empresa analitza les dades provinents de les mesures realitzades a fi d'identificar oportunitats de millora.

En particular, es consideren les informacions relatives a:

- a) Satisfacció / Insatisfacció dels clients
- b) Conformitat amb requisits (No Conformitats)
- c) Resultats de Processos
- d) Informacions de Proveïdors
- e) Resultats Mediambientals

Aquestes dades son analitzades periòdicament en les reunions de CQ i durant la revisió del sistema per la Direcció.

8.5 Millora

8.5.1 Millora Continua

Es facilita el procés de Millora Continua amb la aplicació de la Política de Qualitat i Mediambient, els Objectius Periòdics, les Accions Correctives / Preventives i la realització de les Auditories Internes del Sistema de Qualitat i medi ambient.

8.5.2 Acciones Correctives i Preventives

Les accions correctores i preventives es realitzen després d'haver detectat una no conformitat (interna o externa), i com a mesura preventiva d'una no conformitat potencial per un risc identificat.

ANNEXES ANÀLISI DEL CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ I DEL RISC

Annex 1: Anàlisi DAFO

A finals de 2016 es va realitzar un anàlisi DAFO del Taller Jeroni de Moragas i Estel amb sessions prèvies dels diferents equips i una sessió final (al novembre de 2017) per a consolidar els resultats.

Triannualment s'actualitzaran els anàlisis DAFO. Exemple de DAFO 2016:



INTRODUCCIÓ

Rev. C-07

Data: 02/2017

Pàg. 26 / 29

Manual
Qualitat
CET

“FORTALEZAS”:

- **Corporatiu- Institucional**
El Taller te una vinculació directa amb la Fundació Jeroni de Moragas
- **Qualitat de l’atenció a usuaris:** la persona és el centre del nostre servei:
 - o Innovació: Model bio-psico-social, aplicacions tecnològiques (pissarres digitals, tablets, App...)
 - o Adaptació de les intervencions a les necessitats de cada usuari en cada moment, possibilitat per la diversificació productiva.
 - o Respecte a l’autodeterminació i l’autogestió.
 - o Potencial complementarietat dels serveis (CO-CET-Llars-SSPLL-Fundació).
 - o Basada en valors: dignitat, comunicació, responsabilitat, tranquil·litat, esperit de superació, cohesió i esforç, apoderament, visibilitat,
- **Atenció** propera a les **famílies:** ens perceben com accessibles, propers i compromesos amb els usuaris/es.
- **Equip humà:**
 - o Bon clima laboral
 - o Qualificat, divers, plural, multidisciplinar, flexible...
 - o Motivats i implicats, que aporten idees.
 - o Coordinació dintre de cada servei (comissions) i entre serveis.
 - o Es dona la possibilitat de aportar idees i d’influir a la pròpia feina.
 - o Formació contínua
 - o Es donen oportunitats constants.
- **Ubicació geogràfica:**
 - o Instal·lacions ben comunicades
 - o La finca és un entorn agradable on es poden fer activitats a l’aire lliure, amb piscina...
 - o Proximitat Estel – Taller
- Molts anys **d’ experiència** i amb **estabilitat a l’equip humà** (coneixem a molts dels nostres usuaris/es “de tota la vida”)
- Som l’**únic CET** de Sant Cugat.
- Gerència amb visió estratègica i de llarg termini.
- El fet de tenir un dels pisos al centre del poble afavoreix la **visibilitat** el nostre col·lectiu i això genera canvis positius en l’entorn.
- Som coneguts i ben valorats

“DEBILIDADES”:

- **Corporatiu- Institucional**
 - o Relació corporativa Estel-Taller. No existeix un canal directe de participació on es trobin i dialoguin els Consells Rectors d’Estel. Objectius, Estratègies, pactes.
 - o La Fundació Jeroni de Moragas no té autonomia econòmica, ni una organització interna consolidada.
 - o La organització de la Cooperativa, compta amb pocs cooperativistes que s’impliquin.
 - o NO participem en taules i foros de decisió sectorial (Dincat, i altres)
- **Recursos limitats, sobre tot:**
 - o Econòmics: afecta i limita l’accés a eines de treball (ordinadors, sistemes de comunicació i gestió més eficients...), a eines d’atenció als usuaris/es (per a la realització d’activitats) i per a la comunicació amb ells/elles i per a la millora i l’adaptació d’espais i instal·lacions.
 - o Humans: sensació de sobrecàrrega de feina, de desbordament que es supleix fent gestions fora de l’horari laboral o traient-lo de l’atenció a usuaris/es, poca capacitat de donar resposta adequada als pics de feina, la qualitat del servei es ressent en no cobrir les baixes del personal, no tenir temps per a la formació contínua necessària...
- **Equip humà:**
 - o Tot i haver millorat, és necessària una major cohesió del equip humà: major funcionament com a equip Vs individualitats, compromís i responsabilitat desiguals...
 - o Comunicació, tant interna (encara hi ha “corrillos” i capelletes, la informació sobre decisions importants arriben pel boca a boca...) com externa (no ens donem a conèixer suficientment en el nostre entorn més proper ni en el més ampli).
 - o Per les característiques de la feina d’atenció directa i ha perill de que es donin casos de “síndrome burnout” (“personal cremat”).
 - o Descoordinacions dintre i entre serveis.
 - o Recels i falta d’empatia entre les direccions tècniques de tots els serveis del Taller i Estel i el CO.
- **Sistema de gestió:**
 - o ISO no adaptada a les nostres necessitats (CO), hi ha carències a la gestió documental (llars), hi ha massa paper que disturba, es necessari basar-se més en eines informàtiques.
 - o Encara queden inèrcies poc “sanas” del passat: falta de criteris clars o no respecte als criteris establerts, centralismes en la responsabilitat i a la pressa de decisions, sensació de distància entre l’equip directiu i tècnic, falta de transparència interna, falta de control i supervisió, falta de claredat en alguns procediments i a persones responsables
- **CET :**
 - o NO tenim un projecte empresarial del CET
 - o No tenim estratègia de comunicació, ni dotació pressupostària per portar-la a terme. Això ens minimitza la repercussió dels projectes que estem portant a terme i minva la imatge de la entitat.



INTRODUCCIÓ

Rev. C-07

Data: 02/2017

Pàg. 27 / 29

Manual
Qualitat
CET

“OPORTUNIDADES”:

- Localitat (Sant Cugat):
 - Població sensibilitat cap la discapacitat
 - Equip del Servei social de l'ajuntament de Sant Cugat, implicat en els nostres projectes.
 - Teixit associatiu viu amb el qual interaccionem (Taula de Discapacitat, Xarxa d'entitats socials, Ateneu, etc.)
 - Nivell econòmic mitjà-alt de la població.
 - Entorn empresarial que dóna noves possibilitats d'inserció laboral dels nostres usuaris/es.
- Col·laboracions amb universitats: recolzament a projectes TICs del Taller i noves línies de treball.
- Possibilitats de noves vies d'inserció.
- Possibilitat de diversificar el perfil d'usuaris/es als que atenem (Trastorns d'Espectre Autista, Malaltia Mental, etc.)
- Projectem una bona imatge.
- LISMI
- El cooperativisme està en auge: ben valorat socialment que en altres èpoques, amb moltes possibilitats de col·laboració...

“AMENAZAS”:

- Manca de recolzament real de l'administració pública en projectes productius del CET. Programes insuficients de finançament de emprenedoria social. I inserció laboral per a persones amb discapacitat.
- Hi ha molta competència pels recursos locals amb altres entitats del nostre entorn.
- Competència, en el nostre entorn proper, amb entitats que ofereixen serveis similars als nostres amb més recursos econòmics: tenen avantatge per posar en marxa projectes o aprofitar oportunitats en detriment nostre.
- Incertesa en el context polític i econòmic que es tradueix en incertesa i restricció de subvencions públiques.
- Incertesa en moment i les condicions que tindrà el concert amb la SISAP (Generalitat).
- Cada cop neixen menys persones amb Síndrome de Down.
- Falta de valoració social i de les administracions públiques dels CETs.
- Els motius pels quals es reconeixen els graus de discapacitat es basen més a la discapacitat física i sensorial que no a la malaltia mental.
- Poc coneixement i sensibilització cap al col·lectiu de persones amb discapacitat.



INTRODUCCIÓ

Rev. C-07

Data: 02/2017

Pàg. 28 / 29

Manual
Qualitat
CET

Annex 2: Anàlisi de expectatives i necessitats de les parts interessades

Es revisa trianualment l'anàlisi de les parts interessades. Exemple de Parts Interessades 2016:

PARTS INTERESSADES	NECESSITATS I EXPECTATIVES DE LES PARTS INTERESSADES	NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS SISTEMA DE QUALITAT SOBRE LES PARTS INTERESSADES	POSSIBILITATS DE MILLORA
AGENTS QUE PROPORCIONEN AJUTS I SUBVENCIONS:			
GENERALITAT DE CATALUNYA - AREA PRODUCTIVA	Valoració positiva / Certificació ISO Requerida	Han millorat el sistema de comunicació per via digital, però les respostes a les resolucions son lentes i arriben amb retràs en relació al nostre sistema de control de pressupostos	La interlocució per resoldre problemes quotidians es difícil però possible. No obstant la interlocució de grans línies de negociació esta en mans de Dincat o Federacions associades.
GENERALITAT DE CATALUNYA - AREA SOCIAL	Valoració positiva/Certificació ISO no Requerida	Han millorat el sistema de comunicació per via digital, però el sistema de control de subvencions es complicat i lent sobre tot quan hi han incidències. Fa molt complex el seguiment del pressupost i la lectura de la evolució econòmica del servei.	La interlocució per resoldre problemes quotidians es difícil però possible. No obstant la interlocució de grans línies de negociació esta en mans de Dincat o Federacions associades.
AJUNTAMENT DE SANT CUGAT	Valoració positiva/Certificació ISO no Requerida	Esta en línia amb el nostre sistema de qualitat. Les respostes son clares i ens permet agilitat en la presa de decisions de projectes en curs.	Una bústia Municipal per a entitats podria fer encara mes àgil la captació de necessitats i respostes de l'ajuntament de Sant Cugat
DIPUTACIO DE BARCELONA	Valoració positiva/Certificació ISO no Requerida	Esta en línia amb el nostre sistema de qualitat.	
ALTRES ORGANISMES PUBLICS	Valoració positiva/Certificació ISO no Requerida	Esta en línia amb el nostre sistema de qualitat.	
ALTRES ORGANISMES I ENTITATS PRIVADES	Valoració positiva/Certificació ISO no Requerida	Esta en línia amb el nostre sistema de qualitat.	

PARTS INTERESSADES	NECESSITATS I EXPECTATIVES DE LES PARTS INTERESSADES	NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS SISTEMA DE QUALITAT SOBRE LES PARTS INTERESSADES	POSSIBILITATS DE MILLORA
AGENTS QUE S'INTEGREN EN EL CICLE PRODUCTIU I DE SERVEI:			
CLIENTS	A priori, pensem que fan una valoració positiva.	En alguns casos els nostres clients, donen senyals de tenir sistemes de control de pagament poc eficients; i donen problemes de seguiment	El seguiment del Procediment de control de pagaments i major relació amb els clients "problemàtics" millorarà el nostre sistema.
FAMÍLIES		el nostre sistema necessita estar en constant relació amb les famílies, per buscar línies de millora continua.	Comunicació contant per mitja de "bústia de suggeriments"
PROVEIDORS			
TREBALLADORS			
AGENTS QUE ESTAN VINCULATS CORPORATIVAMENT AMB LA ENTITAT			
DINCAT AEES	A priori, pensem que fan una valoració positiva.	Es una entitat que no doni servei adequat als seus associats.	Es imprescindible major participació del CR en les decisions i estratègies d'aquestes entitats
DINCAT FEDERACIO		No es una entitat ben estructurada. No suma en general	
COOP 57		Es una entitat que suma	
OINIARRI		Es una entitat que suma	
FEDERACIO DE COOPERTIVES		Es una entitat que suma	
ENTORN:			
TEIXIT EMPRESARIAL SANT CUGAT	Valoració positiva. Tot i que poca relació. El teixit empresarial col·labora de forma puntual, però no te un eix estratègic clar en el nostre sector a Sant Cugat.	En general, el nostre sistema de qualitat, requereix tenir informació de l'entorn i participar en ell.	Major participació en les plataformes del Municipi. Mes activitat corporativa
ENTITATS DE LES TAULA DE DISCAPACITAT	Valoració positiva. Tenim contacte		
ENTITATS DE LA TAULA DE SALUT MENTAL	Valoració positiva. Tenim contacte		
XARXA D'ECONOMIA SOCIAL SANT CUGAT	Estem iniciant a tenir contacte		
CIUTADANIA	No tenim canal per tenir contacte directe. A priori hi ha bona imatge.		