



# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ QUALITAT

Qualitat – ISO 9001:2008

COPIA Nº:	<input type="text" value="01"/>
DATA:	<input type="text" value="Octubre 2009"/>
DESTINATARI:	<input type="text" value="Tot el personal de FUNDACIÓ PRIVADA&lt;br/&gt;DRISSA i BIODRISSA"/>
TIPUS:	CONTROLADA <input checked="" type="checkbox"/> NO CONTROLADA <input type="checkbox"/>

## INTRODUCCIÓ

La **Fundació Privada Drissa**, en endavant FPD, és una fundació sense ànim de lucre, que orienta la seva activitat a la millora de la qualitat de vida de les persones amb trastorns mentals a través, principalment, del treball, tot i que també pot actuar, d'acord amb els seus estatuts, en altres àmbits, com ara l'habitatge, la sensibilització social sobre la salut mental i la investigació i ciències de la salut.

Neix a Girona, l'any 1999, i els primers esforços van destinats a la creació de llocs de treball per a persones que formen part d'aquest col·lectiu, a través de la creació d'un Centre Especial de Treball ( CET). Donada la complexitat de la inserció laboral de persones que pateixen aquests trastorns i la manca de recursos que existeixen per a ells, la FPD posa en marxa altres serveis complementaris a l'ocupació per reforçar-la i facilitar-la.

Els serveis que la FPD ofereix són els següents:

- Servei d'acollida ( inclou la borsa de treball)
- Servei de formació ( ocupacional i formació pel personal)
- Servei prelaboral.
- Centre Especial de Treball Drissa.
- Servei d'scaps
- Servei d'acompanyament al mercat laboral ordinari.
- Servei d'habitatge ( pis amb suport i acompanyament a la pròpia llar)

La Fundació Privada Drissa incorpora una línia paral·lela sota el nom de BIODRISSA, i entendrem a partir d'ara que quan es parla de Fundació Privada Drissa es parla del Grup DRISSA.

**Grup DRISSA**, ha establert un Sistema de Gestió integral de Qualitat, basat en la norma ISO 9001:2008, i que s'orienta a la millora continua, la gestió per processos i la satisfacció dels clients.

## ABAST DEL SISTEMA

El Sistema de Gestió de la Qualitat s'aplica a tots els serveis de la **Fundació Privada Drissa** que es detallen tot seguit:

- Servei d'acollida ( inclou la borsa de treball)
- Servei de formació ( ocupacional i formació pel personal)
- Servei prelaboral.
- Centre Especial de Treball Drissa.
- Servei d'scaps
- Servei d'acompanyament al mercat laboral ordinari.
- Servei autonomia a la pròpia llar i llar amb suport
- Servei d'horta ecològica

## SISTEMA DE GESTIÓ

El Sistema de Gestió de **Fundació Privada Drissa** està basat en la norma espanyola, UNE-EN-ISO 9001:2008, tot i així es deixa la possibilitat de poder implementar els requisits de qualsevol altre norma o legislació decidida.

Aquest Manual de Gestió de la Qualitat és aplicable a totes les àrees i a tot el personal que participen en les activitats i/o serveis de la FPD.

Exclusions:

S'exclou el capítol 7.5.2, ja que la **Fundació Privada DRISSA** no disposa de processos que puguin ser considerats com no controlables amb el que a resultats del servei es refereix. Per tant, es considera no aplicable la validació de processos.

També s'exclou el capítol 7.6 ja que les activitats que es realitzen a la **Fundació Privada DRISSA** no són un producte, sinó un servei intangible, i els dispositius de seguiment i mesura establerts per la fundació es basen en la revisió del sistema per la direcció.

## POLÍTICA DE L'EMPRESA

L'objectiu de la **Fundació Privada DRISSA** és treballar amb la màxima qualitat, eficàcia i eficiència, a fi d'obtenir la plena satisfacció dels seus clients (interns i externs), i del seu personal.

Per assolir aquest important objectiu, la **Fundació Privada DRISSA** es compromet a treballar tenint en compte els punts següents:

**BON CLIMA LABORAL:** tot el personal de la Fundació es compromet a treballar per aconseguir un bon clima laboral. Per aconseguir-ho, les línies que s'estableixen són:

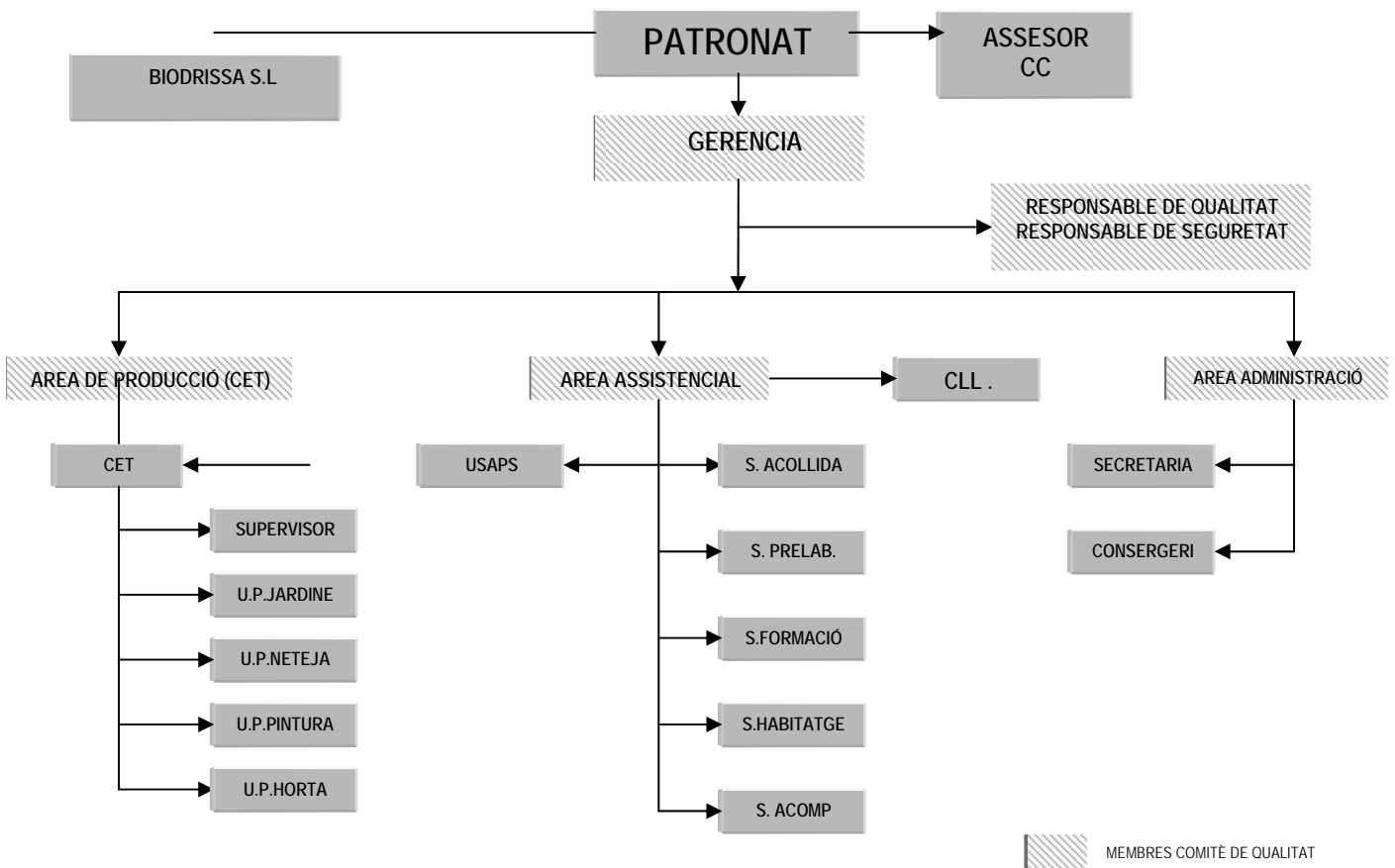
- Promoure la participació del personal: aquesta s'organitzarà a través del comitè d'empresa on hi serà representat tot el personal que forma part de l'entitat, sense cap tipus d'exclusió.
- Compliment de les obligacions legals: tot el personal de la Fundació, s'ha de comprometre al compliment de totes les obligacions i requisits legals aplicables a les activitats.
- Participació en la formació continua: tot el personal de la Fundació, d'acord amb la seva capacitat, s'ha de comprometre a la millora continua de la seva capacitat professional.

**PROFESSIONALITAT:** tot el personal de la Fundació és compromet a treballar amb professionalitat i d'acord amb els següents punts:

- Compromís per assolir la màxima qualitat en tots els serveis: posar de relleu les deficiències detectades, proposar accions correctives i portar-les a terme i avaluar el seu resultat.
- Compromís ètic: tot el personal de la Fundació, s'ha de comprometre a actuar amb lleialtat al projecte de la Fundació Drissa.

**IMPLICACIÓ DE LA DIRECCIÓ:** L'equip directiu de la Fundació i molt especialment Gerència es comprometen a treballar per aconseguir la implicació de tots el personal al projecte de la Fundació, aportant els recursos necessaris (materials, humans...) per assolir els objectius marcats en el desenvolupament de les estratègies establertes pel Patronat.

## ORGANIGRAMA GENERAL DE L'EMPRESA



## PROCEDIMENTS DEL SISTEMA

CODI	PROCEDIMENT	PROCÉS	ISO 9001:08	OBS
PRD-01	SERVEI D'ACOLLIDA, VALORACIÓ I ORIENTACIÓ	E-1	7.5	
PRD-02	DISSENY DE PROJECTES FORMATIUS	E-2	7.3	
PRD-03	SOL·LICITUD DE SUBVENCIONS	SUP-2	7.5	
PRD-04	GESTIÓ D'ACTIVITATS DE FORMACIÓ	OP-1	7.5	
PRD-05	ACTIVITATS D'INSERCIÓ LABORAL / PRÀCTIQUES	OP-1	7.5	
PRD-06	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ I DELS REGISTRES	SUP-3	4.2.3-4.2.4	
PRD-07	COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA	OP-2	5.5.3	
PRD-08	CONTROL D'INCIDÈNCIES INTERNES, RECLAMACIONS CLIENTS	E-4	8.3, 7.2.3, 8.5	
PRD-09	RECLAMACIONS DELS CLIENTS (ANUL-LAT)			
PRD-10	MILLORA CONTÍNUA I ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES	E-4	8.5	
PRD-11	AUDITORIES INTERNES DE QUALITAT	SUP-3	8.2.2	
PRD-12	ANÀLISIS DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS	E-4	8.2.1	
PRD-13	ANÀLISIS DE DADES I REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ	E-4	8.4-5.6	
PRD-14	GESTIÓ DE COMPRES I CONTRATACIÓ	SUP-1	7.4	
PRD-15	SEL·LECCIÓ SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS	SUP-1	7.4.2	
PRD-16	MANTENIMENT DE INFRAESTRUCTURES	OP-2	7.5.1	
PRD-17	FORMACIÓ DEL PERSONAL INTERN PROFESSIONAL	SUP-2	6.2.2	
PRD-18	SUPORT A LA PERSONA – SCAPS	E-3/OP-3	7.5	
PRD-19	GESTIÓ DE COMANDES I PRESSUPOSTOS	OP-3	7.2	
PRD-20	PLANIFICACIÓ, REALITZACIÓ I CONTROL SERVEIS PRODUCTIUS	OP-3	7.5	
PRD-21	CONTROL DE RECEPCIÓ	OP-3	7.4.3	
PRD-22	PRESERVACIÓ DEL PRODUCTE	OP-3	7.5.5	
PRD-23	PROPIETAT DEL CLIENT	OP-3	7.5.4	
PRD-24	SUBCONTRACTACIONS	OP-3	7.5.1-7.5.2	
PRD-25	SERVEI PRELABORAL	OP-4	7.5	
PRD-26	SUPORT A LA PERSONA (SPL)	OP-4	7.5	
PRD-27	SERVEI ACOMPANYAMENT	OP-5	7.5	

## ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓ

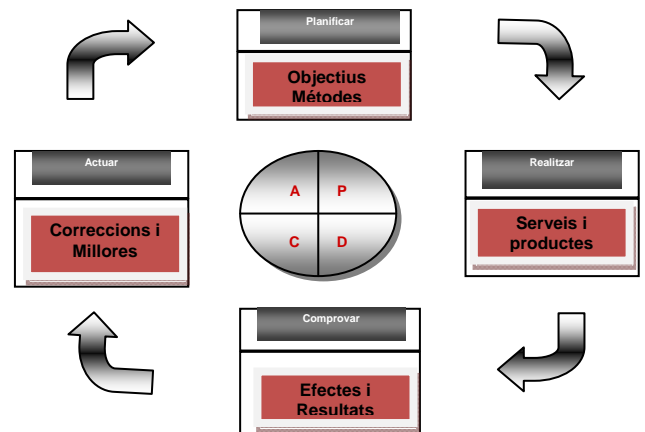
El Sistema de Qualitat s'ha definit amb la següent estructura documental:

- Manual de Gestió de la Qualitat
- Manual de Procediments de la Qualitat
- Manual de Protocols i Instruccions de Treball
- Registres de la Qualitat

El procediment de *Control de la documentació i els registres (PRD-06)* defineix l'estructura documental del Sistema de Gestió de Qualitat, i com es realitza el control de la documentació i de tots els registres que resulten de la seva aplicació.

**FUNDACIÓ PRIVADA DRISSA** estructura el seu sistema d'acord amb els conceptes de la metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act). Això vol dir que hi ha:

PLANIFICACIÓ	Estructurar processos i definir objectius, per assolir resultats d'acord amb la Política de l'organització
REALITZACIÓ	Implantar i mantenir els processos, d'acord amb la planificació
VERIFICACIÓ	Fer un seguiment i mesura dels processos, en base a la Política, els objectius, les fites, la legislació i normativa aplicable, tot informant-ne dels resultats
ACTUACIÓ	Prendre accions per millorar de forma continua les actuacions i els resultats associats al Sistema de Gestió Integrat



S'inclouen a continuació el **MAPA DE PROCESSOS** i les **Fitxes de Procés** del SG de FUNDACIÓ PRIVADA DRISSA