

ASPASIM

MANUAL DE QUALITAT UNE-EN-ISO 9001 (2008)

C/ Mont d'Orsà, 22-24

08017- Barcelona

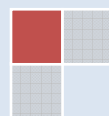
Tel: 93.406.84.01

Fax: 93.406.84.48

e-mail: aspasim@aspasim.com - aspasim@cim.es

web : www.aspasim.es

ANY 2015



MANUAL DE QUALITAT UNE-EN-ISO 9001 (2008)

	REVISIÓ	DATA
Nº CÒPIA :	Rev.1.1/ capítols 0 i 4	Data : Abril 2003
	Rev. 1.2 capítols 0 i 5	Data : Maig 2005
	Rev. 1.3 capítols 0 i 5	Data : Desembre 2005
	Rev. 1.4 capítols 0 i 4	Data : Abril 2006
	Rev. 1.5 capítols 0 i 5	Data : Març 2008
	Rev. 1.6 capítols 0 , 4 i 5	Data : Setembre 2010
	Rev. 1.7 capítols 0 i 5	Data : Setembre 2011
	Rev.1.8 capítols 0,2,4,5,7,8	Data : Gener 2015

INDEX GENERAL

CAPÍTOL 0 INTRODUCCIÓ

- 0.1 Fitxa de Revisions
- 0.2 Declaració de la Direcció
- 0.3 Redacció, Revisió i Aprovació del Manual
- 0.4 Gestió del Manual
- 0.5 Nou Enfocament Basat en Processos
- 0.6 Presentació d'ASPASIM

CAPÍTOL 1 OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ**CAPÍTOL 2 REFERÈNCIES NORMATIVES****CAPÍTOL 3 DEFINICIONS****CAPÍTOL 4 SISTEMA DE GESTIÓ DE LA 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
- 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 SERVEI

- 7.1 Planificació de la Realització el Servei
- 7.2 Processos Relacionats amb el Client
- 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

0.1 FITXA DE REVISIONS

EDICIÓ	Nº REV.	DATA	MOTIU DE LA MODIFICACIÓ	APROVACIÓ
1	0	13 Gener 2003	Edició inicial del document.	GERENT
1	1	Abril 2003.	Mod. Capítol 4. Processos externalitzats.	
1	2	Maig 2005	Mod. Capítol 5.Organigrama i Responsabilitats.	
1	3	Desembre 2005	Mod. Capítol 5. organigrama i responsabilitats.	
1	4	Abril 2006	Mod. Capítol 4. processos operatius i mapa de processos.	
1	4	Març 2008	Mod. Capítol 5. organigrama i responsabilitats.	
1	5	Setembre 2010	Mod. capítol 5.organigrama i política.	
1	4	Setembre 2010	Mod. Capítol 4.mapa de processos.	
1	5	Setembre 2011	Mod. Capítol 5 .política de qualitat.	
1	8	Gener 2015	Mod. Capítol 0 Edició i canvi del document.	
1	1	Gener 2015	Mod. Capítol 2.	
1	4	Gener 2015	Mod. capítol 4 processos externalitzats.	
1	7	Gener 2015	Mod. Capítol 5 organigrama i política.	
1	2	Gener 2015	Mod. Capítol 7 redactat.	
1	1	Gener 2015	Mod. Capítol 8.	

CAPÍTOL	REVISIÓ EN VIGOR	DATA
0	1.8	Gener 2015
1	1.0	13 Gener 03
2	1.1	Gener 2015
3	1.0	13 Gener 03
4	1.4	Gener 2015
5	1.7	Gener 2015
6	1.0	13 Gener 03
7	1.2	Gener 2015
8	1.1	Gener 2015

0.2 DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ

El present Manual es un document autoritzat per la Direcció de **ASPASIM**, que formalitza el Sistema de Gestió la política relativa a la QUALITAT definint les normes i els procediments operatius de referència, els objectius i fites, i el sistema de responsabilitats existent a l'Organització.

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

0.3 REDACCIÓ, REVISIÓ, I APROVACIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT

	ELABORAT	REVISAT	APROVAT
Nom:			
Signat :			
Data :			
setembre 2011			
CÀRREC	Resp. de Qualitat	Comitè de Qualitat	Gerent

0.4 GESTIÓ DEL MANUAL

0.4.1 Responsabilitats

El Gerent d'**ASPASIM** és el responsable de la aprovació del Manual de Qualitat i de la autorització de la distribució de còpies del mateix. La Realització, el manteniment i control del Manual és funció del Responsable de Qualitat, que és qui en realitza la redacció, distribució i les modificacions.

0.4.2 Generalitats

Totes les pàgines d'aquest Manual presentaran una capçalera amb la següent informació:

- Nom del capítol
- Número del Capítol
- Número de Revisió
- Data d'edició
- Número de pàgina respecte de l'inici del Capítol
- Número de pàgines totals del Capítol

0.4.3 Distribució del Manual

El responsable de Qualitat es el responsable de la distribució i seguiment del Manual, així com de les seves modificacions i de totes les còpies del mateix. S'utilitzen dos tipus de còpies:

- **COPIA CONTROLADA:** Les còpies controlades contenen en la primera plana el número de còpia i el destinatari. Es distribueixen internament, i externament, a aquelles institucions que requereixin de l'actualització de les modificacions.
- **COPIA NO CONTROLADA:** Les còpies no controlades, es distribueixen únicament a destinataris externs i no s'actualitzen quan es produeix una modificació.

La distribució del Manual la controla el Responsable de Qualitat amb l'aprovació del Gerent.

0.4.4 Revisió del Manual de Qualitat

El Manual es revisarà sempre que es produeixin canvis significatius en l'organització de l'entitat, 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, canviant el número de revisió de la següent manera:

El número de Revisió consta de dos índex separats per un punt: **0.0**

- El primer índex numera las modificacions globals.
- El segon índex numera les modificacions parcials (un o varis capítols).

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

0.5 NOU ENFOCAMENT BASAT EN ELS PROCESSOS

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

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

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 potenciem:

- a) la comprensió i compliment dels requisits,

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

o.6 PRESENTACIÓ D'ASPASIM (Associació de famílies de persones amb discapacitat psíquica de la Institució Mullerat)

ASPASIM, es una Organització Sense Ànim de Lucre amb seu a Barcelona que té com a missió i propòsit la integració, assistència, rehabilitació i atenció integral, personalitzada i de qualitat a les persones amb discapacitat psíquica greu en tots els àmbits vitals (EDUCACIÓ-OCUPACIÓ-LLEURE-ESPORT-HABITATGE, ETC), per tal de potenciar el seu màxim desenvolupament personal i social i tots aquells altres aspectes que incideixen en una vida de qualitat per a la persona en general(Benestar emocional, Relacions interpersonals, Benestar material, Benestar físic, Autodeterminació, Inclusió social i Drets).

El primer Centre fou fundat l'any 1938 per Maria Mullerat, que juntament a la Pedagoga Vicenta Verdú, impartien Classes de rehabilitació a un grup de nens amb dificultats d'aprenentatge, per a poder-los integrar posteriorment a les Escoles Ordinàries.

L'any 1970 es creà l'Associació de famílies amb el nom d'ASPASIM, que aleshores tenia ubicats els serveis al *barri del Carmel*, en una Masia anomenada **CASA MORA**.

L'any 1985, conscients de les importants limitacions al nostre Projecte de futur, vam traslladar els serveis, els centres diürns i sobre tot les **il·lusions** a l'actual finca de Vallvidrera, creant al llarg d'aquests darrers 17 anys diferent Serveis residencials per als nens i adults sense famílies o amb greus dificultats de convivència dins del nucli familiar, a la ciutat de Barcelona.

Actualment, i amb força dosi d'esforç i sacrifici, pels greus problemes de finançament que comporta el projecte, ASPASIM compta amb els següents equipaments i Serveis:

A/ A la finca de Vallvidrera amb una Hectàrea de terreny i tres edificacions:

- Una Escola d'Educació Especial Concertada 30 alumnes.
- Un Centre Ocupacional Acreditat amb 60 usuaris.

- Una Residència (CAE) amb 12 usuaris adults
- Un Poliesportiu cobert i un Camp d'esports
- Un CAE acreditat amb 6 places
- Una llar Residència per a 4 places

B/ A la Ciutat de Barcelona (Els nens i joves es traslladen diàriament amb autocars i transport adaptats).

- 2 Llar Residència 6+6 al barri de Sans.
- 1. Centre Residencial Experimental per a 11 infants a la Vila Olímpica.
- 1. Centre Residencial Experimental per a 9 infants a la zona de la Catedral.
- 2 Llar Residència per a 14 adults a la Rda .Sant Pau.
- 1 servei Residencial per a 6 persones adultes a Sarrià.
- 1 Llar Residencia per a 4 persones adultes a Gracia .
- 1 Centre ocupacional a Sarrià.
- 2 Unitats Ocupacionals al Poble Espanyol

CAPITOL 1: OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ

Es objecte d'aquest Manual definir la política, els objectius, i el compromís, que en matèria de qualitat ha implantat **ASPASIM**, i garantir que és entesa, aplicada i mantinguda a tota la organització.

També es objecte, assignar les responsabilitats específiques per al desenvolupament i implantació de cada element del sistema de Qualitat i definir les dependències funcionals i jeràrquiques a dins de l'entitat.

Aquest manual defineix totes les activitats realitzades a **ASPASIM** i s'hi inclouen les referències a tots els procediments documentats per assegurar que aquestes es duen a terme de manera controlada.

La utilització d'aquest manual abasta totes les activitats relacionades amb els clients i tot el personal de l'entitat.

Exclusions Permeses:

En aquest Manual no es desenvolupen aquells requeriments que no son aplicables per la pròpia activitat d' **ASPASIM** i que no constitueixen obligacions legals o reglamentàries, i que son:

Norma	Punt	Requeriment	Motiu de la Exclusió
9001 (2000)	7.3	Disseny i Desenvolupament	No es realitzen processos de recerca, disseny o desenvolupament de nous productes o serveis.
9001 (2000)	7.6	Control dels Equips de Mesura	Aspasim no utilitza equips de mesura per al control de les especificacions de producte.

CAPÍTOL 2: NORMES DE CONSULTA

Aquest Manual de Qualitat segueix el model de gestió reflectit en la norma internacional:

- *UNE-EN-ISO 9001 (2000)*: Sistemas de Gestión de la Calidad.

Tanmateix, s'han tingut en compte alhora de definir el Sistema de Qualitat les següents normes:

- **ISO 9000 (2008)**
- **ISO 9000 (2000)** Sistemas de Gestión de la Calidad: Principios y Vocabulario
- **ISO 9004 (2000)** Sistemas de Gestión de la Calidad: Directrices para la mejora continua del desempeño.
- **ISO 10011-1 (1990)** *Directrices para la auditoria de los sistemas de calidad.*
 - *Parte 1: Auditoria*
- **ISO 10011-2 (1991)** *Directrices para la auditoria de los sistemas de calidad.*
 - *Parte 2: Criterios para la calificación de auditores.*
- **ISO 10011-3 (1991)** *Directrices para la auditoria de los sistemas de calidad.*
 - *Parte 3: Gestión de los Programas de Auditoria.*

CAPITULO 3: DEFINICIONS

En aquest Manual s'apliquen les següents definicions *:

GESTIÓ DE LA QUALITAT

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

MILLORA CONTINUA

Activitat recurrent per augmentar la capacitat de complir amb els requisits.

(Procés d'intensificació del sistema de gestió per a l'obtenció de millores és el comportament global d'acord amb la política de qualitat de la organització.)

PROCÉS

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

PRODUCTE

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

PROCEDIMENT

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

REQUISIT

Necessitat o expectativa establerta, generalment implícita u obligatòria.

PLA DE QUALITAT

Document que especifica quins procediments i recursos associats han d'aplicar-se, qui els ha d'aplicar i quan han d'aplicar-se, a un projecte, contracte o producte específic.

** Traducció al català de les definicions de la norma UNE-EN-ISO 9000 (2000)*

CAPITOL 4 : SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

4.1 Requisits Generals

ASPASIM ha establert, documentat i implantat un sistema de qualitat d'acord a la Norma internacional **UNE-EN-ISO 9001** v. 2008 (veure Capítol 2).

Per a la implantació d'aquest sistema s'han identificat els diferents processos de prestació de servei, determinant la seqüència d'activitats i els mètodes i criteris per tal d'assegurar el funcionament efectiu dels mateixos (veure Mapa de Processos a la plana següent).

Tanmateix, es pretén assegurar la disponibilitat dels recursos i la informació necessària per a mesurar, analitzar i realitzar el seguiment d'aquests processos i obtenir els resultats planificats i la millora continuada.

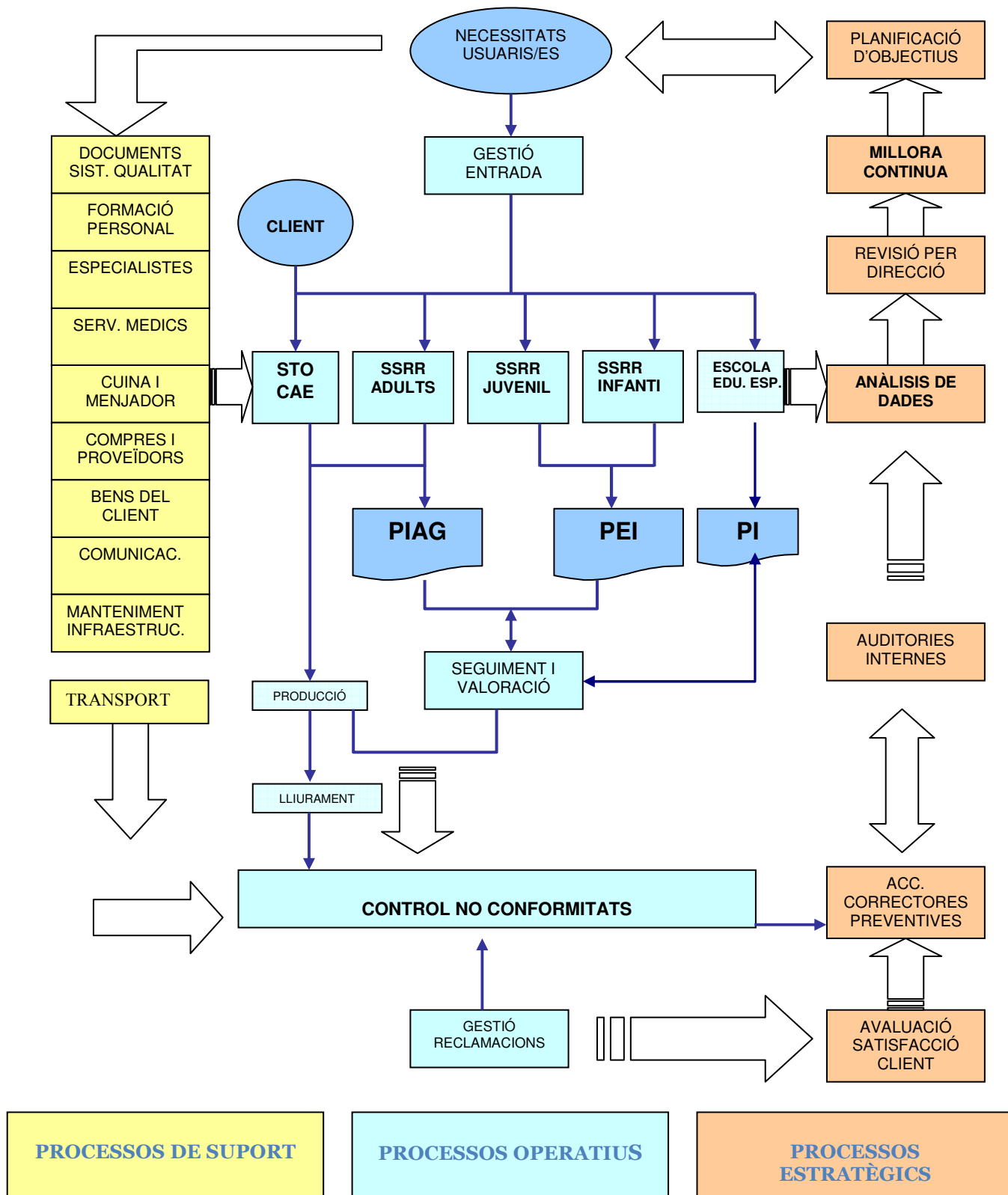
PROCESSOS OPERATIUS	DOCUMENTACIÓ DE SUPORT
Gestió entrada usuaris	PR- 721 Gestió Noves Incorporacions
Servei de Teràpia Ocupacional i CAE	PR- 7511 Control Processos STO I CAE
Servei Escola Educació Especial	PR-7513 Procés escola d'educació especial i centre proveïdor de recursos específics.
Serveis Residencials Adults	PR - 7512 , Control Processos SSRR
Serveis Residencials Infanto/juvenils / Exper.	PR - 7512, control Processos SSRR
Control de no conformitats-propostes de millora	PR - 83 control de no-conformitats
PROCESSOS DE SUPORT	
Documents Sistema Qualitat	PR- 423 Elaboració i control documents PR- 424 Control Registres
Formació Personal	PR - 622 , formació, sensibilització i competència
Especialistes	Instruccions Operatives
Serveis Mèdics	PR - 7514, Processos Sanitaris
Cuina i Menjador	Servei Extern AMBILIM
Transport	Serv. Extern . PR - 7516

Compres i proveïdors	PR - 741, Compres i Subministraments
Bens del Client	IN - 7512-12 Gestió bens personals usuaris/es
Comunicacions	PR - 553 Comunicacions
Manteniment infraestructura	PR - 756 Manteniment: Ordre i Neteja

PROCESSOS ESTRATÈGICS (MILLORA CONTINUA)

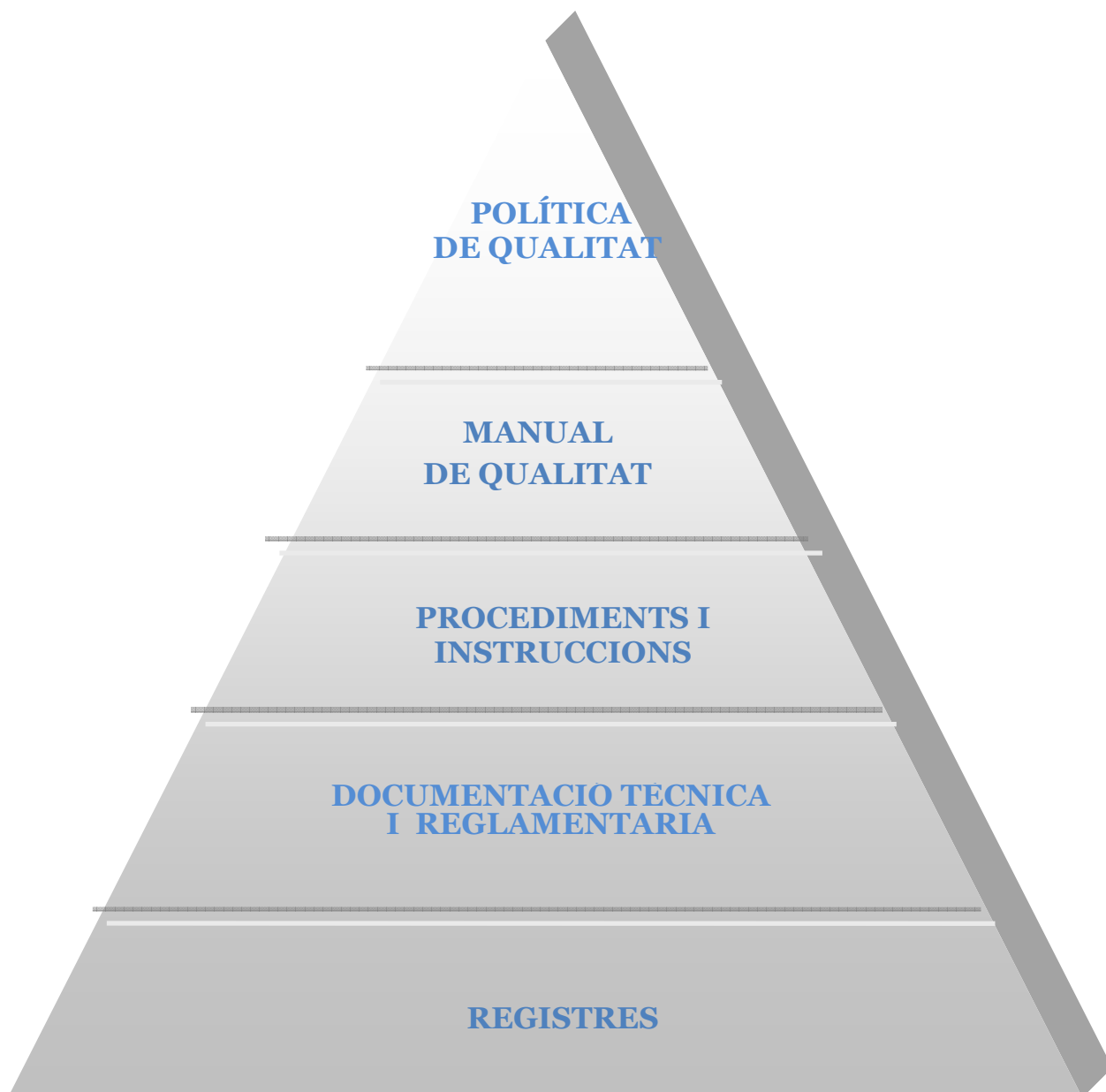
Objectius, Millora continuada, Rev. Direcció	PR - 561- Comitè de Qualitat
Anàlisis de Dades	PR - 84 Indicadors de Qualitat
Auditories internes	PR - 822 Auditories Internes
Accions. Correctores Preventives	PR - 85 AC. Correctores Preventives
Avaluació Satisfacció del Client	PR - 821, Avaluació de la satisfacció del client

MAPA DE PROCESSOS



4.2 Documentació General del Sistema

L'estructura que contempla el conjunt de documents que afecten directament la Qualitat, es representa de la següent manera:



MANUAL DE QUALITAT:

El Manual de Qualitat es el document que formalitza la política d'**ASPASIM** relativa a la gestió de la qualitat, definint els processos i les seves interrelacions, les normes, els procediments operatius, així com el sistema de responsabilitats existent a l'Organització.

PROCEDIMENTS:

Els procediments descriuen la manera específica de dirigir, realitzar i controlar els processos realitzats a **ASPASIM**. Els procediments s'editen com a documents independents i es troben referenciats en aquest mateix Manual de Qualitat, en cadascun dels seus capítols.

INSTRUCCIONS:

Les Instruccions son documents que descriuen les operacions per a realitzar cada tasca o en cada lloc de treball. Es gestionen com a documents independents i són visibles (o fàcilment accessibles) en els llocs on es desenvolupen les diferents tasques.

DOCUMENTACIÓ TÈCNICA I REGLAMENTÀRIA:

Documents de recolzament al sistema de gestió en general, en els quals es descriuen les característiques dels productes, especificacions tècniques, embalatges, etc. S'hi inclouen dins d'aquest apartat les fitxes tècniques (de clients o proveïdors) a més de totes les normes i reglamentacions que siguin d'aplicació en cada cas.

REGISTRES:

Els registres son documents que contenen els resultats de les activitats relatives a la qualitat i que tenen a veure amb les especificacions dels productes, processos i activitats realitzades a l'Organització.

4.2.1 Control dels Documents:

S'ha establert el Procediment de **Control de la Documentació: PR 423**, 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 de la Qualitat:

Per a una correcta gestió de les dades resultants dels processos, s'ha establert el Procediment de **Control dels Registres: PR 424**, mitjançant el qual es defineixen els criteris per a:

- a) Establir i mantenir els registres necessaris que proporcioni l'evidència de la conformitat i el funcionament eficaç del Sistema de Gestió.
- b) Definir els controls necessaris per a la identificació, llegibilitat, magatzematge, protecció, recuperació, temps de conservació i disposició dels registres.

CAPÍTOL 5: RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ

5.1 Compromís de la Direcció

La Direcció d'**ASPASIM** desitja comunicar a tots els seus treballadors, col·laboradors, clients, proveïdors i altres parts interessades, el seu compromís amb la qualitat, així com, el compliment de tots els requeriments normatius i reglamentaris que li siguin d'aplicació.

EL compromís de la direcció s'articula en els següents punts:

- Definició i difusió de la Política de Qualitat
- Establiment d'Objectius anuals de Millora
- Revisió i seguiment del sistema de qualitat per la Direcció
- Assignació dels recursos necessaris, tant econòmics com humans

La Política de Qualitat, així com els objectius, seran difosos a tot el personal de l'Entitat, mitjançant comunicats i reunions informatives per tal d'assegurar que són entesos, implantats i mantinguts en tots els nivells de l'organització.

5.2 Enfocament al Client

Es la màxima preocupació d'ASPASIM, assegurar que totes les seves activitats es realitzen i es planifiquen tenint en compte les necessitats explícites i implícites dels seus clients.

Mitjançant la seva tasca comercial s'assegura que es tenen en compte i es compleixen tots els requeriments demanats pels clients.

En el capítol 7 d'aquest Manual: Apartat **7.2. Processos Relacionats amb el Client**, s'estableix la metodologia i les responsabilitats per a la realització d'aquestes tasques.

Les enquestes sistemàtiques i entrevistes realitzades, permeten establir el nivell de satisfacció dels nostres clients, així com les seves necessitats futures en general. La metodologia per a la determinació i valoració dels resultats d'aquestes enquestes es troba especificada en el **procediment d'Avaluació de la Satisfacció del Client PR 821**

5.3 Política de Qualitat

ASPASIM, entitat **sense ànim de lucre i d'interès general**, amb 75 anys de servei a persones etiquetades de discapacitat psíquica greu, ha assolit el compromís d'implementar i garantir un model de **Gestió de la Qualitat** en tots els àmbits de l'organització, orientat a la satisfacció, des **d'una dimensió biopsicosocial**, de les necessitats dels seus usuaris, facilitant-los els suports que possibilitin el màxim nivell de **participació** en totes les activitats educatives, de treball, de consum, de lleure, comunitàries i de tipus domèstic que tipifiquen un **model de vida socialment valorat**.

Per tal d'assolir aquests objectius, i tenint molt clar que els mateixos no podrien reeixir sense **l'estreta col·laboració de la família, professionals, administracions públiques i la pròpia ciutadania**, la Direcció ha establert la **Política de la Qualitat** que es fonamenta en els següents **Principis**:

1. **La satisfacció de l'usuari**, és un objectiu imprescindible, permanent i prioritari. Totes les actuacions, doncs, han de partir d'una **Planificació Centrada en la Persona** que tingui en compte les seves **necessitats**, suports, barreres i restriccions personals i d'entorn, limitacions, temences, preferències, aspiracions, desigs i somnis, per tal d'ajudar-lo a construir un **Projecte de Vida Propi**.

2. **La Felicitat** d'una persona etiquetada de "discapacitada", entesa essencialment com una vivència de **benestar subjectiu**, i indicador màxim d'una **vida de qualitat**, juntament al benestar material, emocional i físic, el desenvolupament personal, els drets, les relacions interpersonals, la inclusió i **l'autodeterminació**; es compon dels **mateixos elements i factors que són importants per a persones sense discapacitat**.

3. Establir un grau de **comunicació** eficaç amb les persones que gaudeixen dels diferents serveis d'ASPASIM; **eliminant els obstacles i barreres estructurals i funcionals**, presents en un elevat percentatge d'usuaris, a través dels diferents sistemes augmentatius i alternatius de comunicació i d'altres tècniques al nostre abast. És fonamental per tal de potenciar l'adaptació a les seves necessitats i expectatives, **conèixer i avaluar el seu nivell de satisfacció** i poder, també, malauradament, elaborar restriccions en determinats processos d'autodeterminació derivades del **principi de realitat, la preservació de la salut i la seguretat**.

4. Aprofundir en un model **d'organització sostenible i innovador - des de la base, que potenciï l'autogestió - i humanista** dels recursos personals on valors bàsics com la llibertat, la **confiança**, la responsabilitat, l'equitat, **l'ètica en la intervenció**, la dignitat, el respecte, l'autocrítica, el dissentiment creatiu, la iniciativa, la passió, la intuïció i la racionalitat vagin definint un camí vers la **millora contínua**.

5. Realitzar sistemàticament **mesuraments i registres de la qualitat**, recollits de la informació i anàlisi de dades, amb un bon aprofitament de les TIC. Aquesta praxi ha de permetre identificar oportunitats de perfeccionament i millora, tot orientant esforços a la prevenció i en última instància a **l'optimització**.

6. Potenciar el **factor humà**, ja que la qualitat en una Organització "entre i per a persones" només pot aconseguir-se creant espais de comunicació, intercanvi, diàleg, participació activa i **treball cooperatiu d'equip** on hi flueixin l'aprenentatge mutu, la visió i el coneixement compartits i els potencials creatius de tothom

7. Proporcionar **formació, capacitació i informació**, planificada i permanent en les tècniques de qualitat a tots els nivells.

8. Integrar els **proveïdors, les persones voluntàries, les Associacions sense ànim de lucre i les diferents organitzacions col·laboradores** en el compromís de la qualitat.

La Direcció desitja transmetre la transcendència de l'adequada comprensió, implantació i actualització d'aquesta Política en tots els nivells i funcions de l'Entitat i es compromet a proporcionar els recursos adequats per al seu desenvolupament i implantació i a efectuar el corresponent seguiment d'eficàcia. Conscient, tanmateix de la greu crisi econòmica que passa la nostra societat, demana a tothom un sobre esforç que compensi l'impacte de la mateixa.

Barcelona, Gener del 2001 - **Revisada el setembre de 2014**

5.4 Planificació

5.4.1 Objectius de Qualitat

La Direcció d'ASPASIM estableix, anualment, els objectius de Qualitat per a tots els nivells i funcions rellevants dins de la organització.

Aquests objectius s'establiran de manera que siguin coherents amb la política de l'empresa i quantificables i mesurables en quant al seu grau d'assoliment.

Els objectius, així com els recursos necessaris, i les responsabilitats per a assolir-los, es documenten mitjançant el full de **Objectius Anuals de Qualitat** (Imp-1-561)

Aquests objectius seran revisats trimestralment per la direcció realitzant el seguiment del seu grau de compliment i la seva idoneïtat. Podran modificar-se tanmateix, quan sigui necessari, per la incorporació de nous elements (productes, serveis..) dins el Sistema de la Qualitat.

5.4.2 Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat

La Planificació de la Qualitat, té com a objectiu definir i documentar el compliment dels requeriments relatius a la qualitat.

Les activitats desenvolupades a **ASPASIM** en el marc de la planificació son:

- **Enfocament per Processos** (Veure Capítol 4): Definició dels processos i els seus controls mitjançant la documentació del Sistema de Qualitat
- Identificació i preparació dels **registres** de la Qualitat, per a **l'Anàlisi de les Dades** (Cap.8)
- **Comitè de Qualitat:** Amb la participació dels responsables de les principals àrees de l'Entitat per a la planificació, seguiment i millora del Sistema de Qualitat.
-
-

5.4.3. Planificació dels canvis:

Enfront l'aparició de futurs canvis, ja siguin deguts a la incorporació de nous processos o canvis significatius en la estructura de l'organització, el Comitè de Qualitat realitzarà un estudi previ en base als següents conceptes:

- Revisió de los mètodes afectats (pel canvi)
- Necessitats de Formació del Personal
- Necessitats de nous equipaments i/o recursos (assignant pressupost)
- Accions Preventives

En la mesura que es cregui oportú (segons la naturalesa del canvi), a més, es realitzaran:

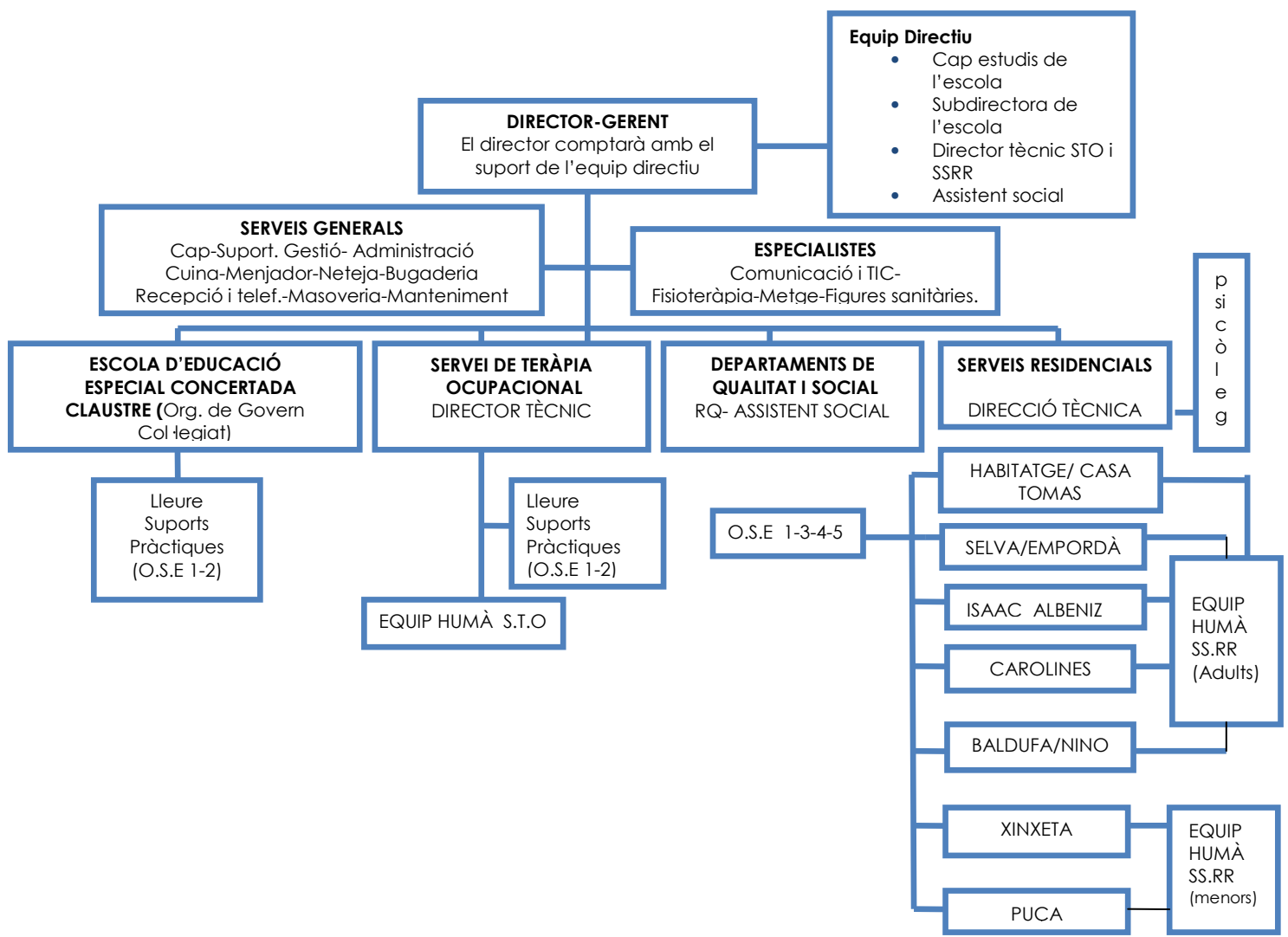
- Experiències pilot Pla de Proves
- Redacció i/o revisió de Nous Procediments / Documents
- Auditories i Validacions

Tot aquest estudi serà documentat mitjançant un **Pla de Qualitat de Nou Projecte** que serà redactat pel Responsable de Qualitat i aprovat pel Gerent d'ASPASIM.

5.5 Responsabilitat, Autoritat i Comunicació

5.5.1 Responsabilitat i Autoritat: Organigrama i Responsabilitats.

ASPASIM- Junta Directiva – Patronat Fundació



O.S.E (ORGANITZACIONS DE SUPORT SOCIO-EDUCATIU I DE LLEURE EXTERNES)

1) BCN-Esport- 2) ECOATAULA-3) AMBIT- 4) T.ASISTE-5) ORATGE

EMPRESSES DE SERVEIS GENERALS COL LABORADORES

Transport (PALLARES-RAVIGO) Menjador (M. CABANILLAS) Neteja (AMBILIM) Informàtica (ORENGA)

Aquest organigrama es completa amb organigrames nominals de cada servei, i amb el document de **Òrgans Col·legiats de Govern** de l'entitat.

Totes les responsabilitats s'han establert i documentat mitjançant els **Perfils de Lloc de treball imp-6/622**

5.5.2 Representant de la Direcció

El Responsable de Qualitat es el representant que ha anomenat la Direcció d'**ASPASIM**, i té l'autoritat i la responsabilitat per a:

- ◆ Assegurar la implantació dels requisits de la Norma UNE-EN-ISO 9001 (2008) 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 del Sistema de Qualitat.
- ◆ Assegurar que es promou la presa de consciència envers els requisits dels clients a tota la organització.

5.5.3 Comunicació Interna

A **ASPASIM** s'han establert els diferents processos de comunicació mitjançant la **Procediment de Comunicacions (PR-553)** per tal d'assegurar:

- a) la comunicació interna entre els diferents nivells i funcions dins la organització
- b) La recepció , documentació i resposta de les comunicacions externes provinents del client.

Tanmateix, en els procediments del sistema es descriuen amb detall els diferents Impresos per tal de registrar i canalitzar aquestes informacions.

5.6 Revisió del Sistema per la Direcció

Anualment el Gerent d'**ASPASIM**, conjuntament amb el Comitè de Qualitat, realitzen una Revisió del Sistema per Direcció, amb la finalitat de fer-ne seguiment i millorar-lo contínuament.

En aquestes reunions s'estudia la necessitat de fer canvis, incloent-hi la Política i Objectius.

5.6.1 Informació per a la Revisió

Com a informacions de partida per a efectuar aquestes revisions es tractaran, entre altres:

- Revisió de la Política i Grau d'assoliment dels objectius
- Resultats de les Auditories
- Informació de retorn del client (Grau de Satisfacció i altres expectatives)
- Desenvolupament i Resultats dels Processos (Indicadors)
- No Conformitats Internes, propostes de millora i Reclamacions de Clients
- Seguiment de les Accions Correctores i Preventives
- Revisió i valoració de l'efectivitat del Pla de Formació
- Anàlisi de Canvis Futurs que podrien afectar al Sistema de la Qualitat
- Seguiment de les Reunions de Revisió del Sistema Anteriors
- Propostes de Millora

5.6.2 Resultats de la Revisió

A rel d'aquestes reunions es realitza l'informe de revisió del sistema de qualitat Imp-2/561 on s'hi indiquen les possibles anomalies i les accions determinades en relació a:

- a) La millora del Sistema i els seus processos (Nous Objectius de Millora)
- b) Millora del Producte i del Servei en relació als requeriments dels Clients (Accions Preventives)

- c) Planificació Anual (Pla de Formació i Pla d'Auditories Internes)
- d) Necessitats de Recursos per a la implantació d'aquestes decisions.

El Informe es realitzat pel Responsable de Qualitat i aprovat pel Gerent, i es distribueix a tots els membres del Comitè de Qualitat d'**ASPASIM** amb la finalitzat de fer-los partícips de l'evolució i Millora del Sistema de Qualitat.

CAPÍTOL 6: GESTIÓ DELS RECURSOS

6.1 Provisió de Recursos

ASPASIM determina y assigna, mitjançant els **Objectius Anuals de Qualitat** (veure Capítol 05) els recursos necessaris, en cada moment per:

- a) Implantar i millorar els processos del sistema de qualitat
- b) Augmentar el grau de satisfacció dels clients i assolir els objectius fixats.

6.2 Recursos Humans

6.2.1 Generalitats

Tot el personal amb responsabilitats definides dins el sistema de qualitat ha de ser competent en base a la formació i experiència determinades en aquest capítol.

6.2.2 Competència, Presa de Consciència i Formació:

Tot el personal amb responsabilitats definides en el sistema de qualitat i ha de ser competent en base a la formació i experiència determinades segons el **Procediment de formació, sensibilització i competència PR-622**, 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.
- 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 Infraestructura

ASPASIM identifica mitjançant els documents de treball (Instruccions, etc.) els equipaments i factors físics necessaris per a obtenir un producte i servei que compleixi amb les necessitats dels nostres clients. En aquest apartat es tenen en compte:

- a) Els espais i instal·lacions associades (magatzem, etc.)
- b) Els Equips i maquinaria (reflectits en els documents de treball)
- c) Serveis de recolzament (Tractaments externs, transports, etc.)

Per tal d'assegurar-ne un correcte funcionament i manteniment al llarg del temps, s'ha definit tanmateix, el **Procés de manteniment : ordre i neteja PR-756** el qual abasta tant els equips com les instal·lacions i equipaments per a la prestació dels serveis .

6.4 Ambient de Treball

A **ASPASIM** es realitzen reunions periòdiques amb el personal, a fi i efecte de potenciar la comunicació i la participació del personal en les temàtiques més rellevants de cada moment.

En aquestes reunions es tracten els temes tècnics per a la realització dels serveis, així com els temes relatius a la qualitat, objectius, indicadors dels processos, etc, així com les queixes dels clients o les No Conformitats que s'hagin produït durant el trimestre i es recullen les accions preventives o de millora proposades pels equips humans.

D'aquestes reunions se'n realitza l'**Acta de Reunió** (imp-3-553)

CAPÍTOL 7 REALITZACIÓ DEL SERVEI

7.1 Planificació dels Processos

La realització dels serveis es una seqüència de processos i sub-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 de qualitat, tenint en comte, tant les especificacions de qualitat de productes i serveis, com els requeriments tècnics i reglamentaris.

La planificació de cada procés es realitza tenint en compte:

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

- En concret, es realitzen les següents planificacions anuals:
 - PLA ANUAL SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL i CAE
 - PLA ANUAL CENTRES RESIDENCIALS D'ACCIO EDUCATIVA INFANTS I ADOLESCENTS
 - PLA ANUAL SERVEIS RESIDENCIALS ADULTS
 - PLA ANUAL ESCOLA D'EDUCACIO ESPECIAL I CENTRE DE RECURSOS

- Tanmateix, hi ha alguns serveis subcontractats que son:
 - TRANSPORT
 - CUINA
 - GESTIO DE L'ACTIVITAT DE CAPS DE SETMANA, VACANCES , LLEURE i ESPORTS.
 - NETEJA D'INSTALACIONS

I que es controlen segons el procediment **PR- 741 de Compres i Subministraments**.

7.2 Processos relacionats amb els clients

7.2.1. Determinació i Revisió dels requeriments del servei:

La revisió de les sol·licituds d'entrada 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.

Els procediments establerts per a la **Gestió Noves Incorporacions** (PR 721) asseguren la resolució de qualsevol diferència entre els requisits del contracte, i la capacitat per al 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 **ASPASIM** amb els seus Clients són els documents de presentació de les ofertes i les comandes trameses pels clients, que garantitzen el control de les ofertes i contractes de servei, i la seva actualització. Les comandes efectuades verbalment també són documentades dins el sistema de registres de la Qualitat.

7.2.2 Comunicació amb els Clients

Mitjançant la **Taula de comunicacions** (Imp-1-553) es defineixen els principals continguts i canals de transmissió per a la comunicació amb els clients, tenint en compte:

- Les Informacions sobre els productes / Serveis
- El Tractament de preguntes, contractes, comandes i modificacions

Donada la seva importància, per a les queixes i reclamacions de clients s'actuarà segons s'explica en el Procediment de **Control de no conformitats PR -83** que assegura que aquestes seran tractades i analitzades de manera acurada per tal d'oferir la millor resposta en cada cas.

7.3 Disseny i Desenvolupament: (No Aplica)

7.4 Compres

7.4.1 Procés de Compres

La selecció i avaluació dels proveïdors és bàsica per a garantir la qualitat final dels processos productius de **ASPASIM** . En el Procediment de **compres i subministraments PR-741** es descriu el sistema per a l'avaluació i seguiment dels mateixos en funció de:

- Capacitat i aptitud per al compliment de les especificacions del producte/servei sol·licitat, i per al compliment i documentació del Sistema de Qualitat.
- Seguiment de la Qualitat real esdevinguda durant els diferents aprovisionaments.

La **Llista de Proveïdors Homologats (Imp-2-741)** conté la relació de proveïdors que han superat positivament l'avaluació de la seva Qualitat potencial, així com aquells, que mitjançant els resultats del seguiment efectuat per **ASPASIM** han demostrat clarament la seva aptitud com a proveïdors.

7.4.2 Informació de les Compres

El procediment de **Compres i Subministraments PR-741** estableix els requisits a tenir en compte per a la subcontractació dels diferents tipus de productes i serveis, així com la definició dels documents que descriuen, de forma inequívoca, els productes / serveis a sol·licitar. Aquests documents, bàsicament, són:

- Comanda Proveïdor (conté el nº de comanda, referència, descripció, quantitat i preu. (Imp - 5/741)
 - Especificacions i exigències de Qualitat (p.e. programacions d'activitats)
- Registres Associats (p.e. Albarans o Fulls de Valoració)
- Controls a realitzar pel proveïdor (si s'escau)

El Procediment estableix, també, els criteris de revisió, difusió i conservació d'aquests documents i registres.

7.4.3 Verificació dels Productes Comprats

El Procediment de **Compres i Subministraments PR- 741** estableix les disposicions per a la verificació i acceptació del producte / servei.

7.5 Producció i Prestació del Servei

7.5.1 Control de la Producció i Prestació del Servei

Tots els processos desenvolupats a **ASPASIM** son definits i controlats mitjançant :

- La Informació adequada (procediments i altres documents)
- Las Instruccions operatives (per aquelles activitats en que sigui necessari)
- Manteniment dels Equipaments i Instal·lacions
- Activitats de Seguiment
- Las Responsabilitats i Registres associats als processos

En el Capítol 4 d'aquest manual es descriuen tots els processos desenvolupats per ASPASIM i els seus documents de suport .

7.5.2 Validació dels Processos

En front de l'aparició d'un nou procés de servei a desenvolupar serà necessari realitzar una validació del mateix de la qual es documentarà:

- Qualificacions necessàries d'aquest procés
- Equipaments i personal
- Metodologies específiques de Treball
- Registres associats
- Revalidació (si s'escau)

Tota aquesta informació quedarà registrada mitjançant un document de **Validació de Procés**.

7.5.3 Identificació i Traçabilitat

ASPASIM identifica els seus usuaris bàsicament pel seu nom i cognoms. En el cas de la **Història Usuari-a / Alumne** (Imp-2-721) s'utilitza la següent codificació:

Data naixement + Inicial del Nom + inicials cognoms

Per als productes comprats, es mantindrà la identificació (etiquetes) originals del proveïdor.

7.5.4 Propietats del Client

Mitjançant la Instrucció **IN-7512-12 de Gestió de Bens personals del Usuaris/es**, s'estableix la metodologia per al control i la informació a les famílies en cas de pèrdua, deteriorament dels bens dels usuaris/es.

Tanmateix, s'ha elaborat la Instrucció **IN-424-01 per al control dels Registres Informàtics** per tal d'assegurar el control sobre les dades dels usuaris.

7.5.5 Preservació del Producte

Els productes que manipula ASPASIM son per a la realització dels serveis i no per a lliurar als clients.

Els productes Alimentaris son controlats periòdicament per a una entitat externa (ALTIMIR) i els altres productes (parament de la llar i material d'oficina o pedagògic) no necessiten de cap control específic.

7.6 Control dels Dispositius de Seguiment i Mesura (No aplica)

CAPÍTOL 8 MESURA, ANÀLISI I MILLORA

8.1 Generalitats

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

En aquest capítol s'expliquen les activitats de seguiment i control sistema de qualitat.

8.2 Seguiment i Mesura

8.2.1 Satisfacció del Client:

ASPASIM realitza bianualment la medició del grau de satisfacció dels seus clients com una de les mesures de l'evolució del Sistema de Qualitat. A tal efecte, es disposa del procediment de **Avaluació de la Satisfacció del Client (PR-821)** en el qual es descriu la metodologia i les responsabilitats per a la seva realització.

8.2.2 Auditoria Interna

ASPASIM realitza periòdicament auditories internes del seu sistema de qualitat, amb l'objecte de verificar que aquest sistema es conforme a La Norma Internacional ISO 9001 (2008) i que està correctament implantat, es manté actualitzat i que és eficaç.

La sistemàtica per a la realització de les diferents auditories internes establertes en aquest Manual es troba definida en el **Procediment d'Auditories Internes de la qualitat (PR-822)** el qual garanteix la revisió del Sistema de Qualitat de **ASPASIM** de forma periòdica i metòdica, en base a una millora continuada.

Les auditories internes son programades en funció de la naturalesa i importància de l'activitat sotmesa a l'auditoria, i efectuades per personal qualificat independent de l'àrea auditada.

Els resultats de les auditories són documentats mitjançant els Informes d'Auditoria i comunicats al personal responsable de l'àrea auditada per a la programació de les accions correctores de les deficiències detectades en l'auditoria.

Les activitats de seguiment de l'auditoria verifiquen i registren la implantació de les accions correctives realitzades.

8.2.3 Seguiment i Mesura de Processos

ASPASIM té establert un sistema de mesura de la efectivitat general dels processos mitjançant el **Procediment de Indicadors de Qualitat PR-84**. A la **Taula d'Indicadors del Sistema de Qualitat** (Imp-1-84) es descriuen els principals indicadors del Sistema de Gestió i la manera de mesurar-los i avaluar-los.

El Gerent, conjuntament amb el Comitè de Qualitat es qui realitza aquestes valoracions globals i en deriva Accions Correctives / Preventives quan els resultats no es corresponguin amb els esperats.

8.2.4 Seguiment i Mesura del Servei

El seguiment dels processos de servei es realitza segons l'indicat a cadascun dels seus procediments i el seguiment dels PIAG's i dels PEI's corresponents.

8.3 Control de No Conformitats

El control dels productes i/o serveis No Conformes s'assegura a **ASPASIM** mitjançant el Procediment de **Control de No Conformitats** (PR-83) que contempla els següents punts:

8.3.1 Identificació i Segregació dels productes No Conformes

Qualsevol producte No Conforme amb les especificacions, detectat en la seva recepció, o durant la seva utilització, és separat i identificat com a tal mitjançant una Etiqueta de color vermell.

8.3.2 Documentació dels productes/serveis No Conformes

Quan un producte o servei es detectat com a No Conforme és realitza l'**Informe de No Conformitat** (Imp-1-83) segons s'especifica en el Procediment a on es descriu el procés de tractament d'aquesta no-conformitat, des que es detecta , fins que es pren una decisió final.

8.4 Anàlisi de Dades

Mitjançant l'aplicació de l'Anàlisi de Dades, resumides en la **Taula d'Indicadors** (Imp-1-84), s'analitza l'adequació i eficàcia del Sistema de Qualitat .

En particular, es consideren les informacions relatives a:

- a) Satisfacció / Insatisfacció dels clients
- b) Conformitat amb requisits (No Conformitats)
- c) Resultats de Processos i Serveis (Productivitat, ratis de servei., etc..)
- d) Informacions de Proveïdors

Aquestes dades i estadístiques es resumeixen en gràfics o llistats per a poder ser presentats a la Direcció i efectuar les Revisions del Sistema.

El Procediment de **Indicadors del Qualitat PR-84** estableix els criteris per a la selecció i utilització d'aquestes Tècniques, el seu àmbit d'aplicació així com la metodologia a seguir en cada cas.

8.5 Millora

8.5.1 Millora Continua

ASPASIM planifica les activitats de millora continua a través de les Reunions del Comitè de Qualitat i d'altres reunions amb el personal. Aquestes activitats queden reflectides en el **Procediment de Comitè de Qualitat** (PR - 561)

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

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.

Les accions correctives i preventives es realitzen d'una manera estructurada i documentada, mitjançant el **Procediment d'Accions Correctores i Preventives** (PR-85) que defineix les següents etapes:

- ✓ Detecció i descripció de l'anomalia (i identificació d'anomalies potencials)
- ✓ Estudi de les causes
- ✓ Proposta d'acció correctiva
- ✓ Implantació de l'acció correctiva
- ✓ Seguiment de resultats

Es realitzen, també, reunions periòdiques amb els responsables dels departaments afectats per avaluar la implantació i l'eficàcia de les accions correctives realitzades.