

MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MGQ

INDEX

1. El Grup d'Esplai Blanquerna

- 1.1. Presentació
- 1.2. Missió, Visió i Valors
- 1.3. Política de Qualitat
- 1.4. Representant de la direcció
- 1.5. Enfocament als principals grups d'interès
- 1.6. Organització de l'Entitat
- 1.7. Mapa de processos

2. Objecte i Abast

- 2.1. Objecte
- 2.2. Abast
- 2.3. Exclusions permeses

3. Normativa, definicions i conceptes de la gestió per processos

- 3.1. Normativa
- 3.2. Definicions
- 3.3. Conceptes de la gestió per processos
- 3.4. Planificació
- 3.5. Comunicació
- 3.6. Revisió per la direcció

4. Sistema de Gestió de la Qualitat

- 4.1. Organització del SGQ a l'Entitat
- 4.2. Relació entre els punts de la norma i els processos

5. Annexos

- 5.1. Annex 1: Manual de processos. Fitxes.
- 5.2. Annex 2: Manual de procediments i instruccions de treball.
- 5.3. Annex 3: Llistat de documents en vigor i registres.
- 5.4. Annex 4: Manual d'indicadors i QC

1. El Grup d'Esplai Blanquerna

1.1. PRESENTACIÓ

El grup d'Esplai Blanquerna és una entitat sense ànim de lucre que va néixer a Tortosa als anys 80 de la mà d'uns joves que volien oferir un estiu diferent a un grup de xiquets i joves de la diòcesi de Tortosa.

Aquella experiència, lluny d'esdevenir una activitat puntual va ser l'inici d'una sèrie d'activitats relacionades directament amb el món del lleure educatiu i dirigides prioritàriament a aquell sector que menys oportunitats tenia de poder gaudir d'activitats d'aquest tipus. Colònies, campaments, sortides i excursions a la natura, casals d'estiu, festes de la ciutat i d'associacions de veïns, camps de treball... van ser activitats que s'anaven realitzant any rera any.

L'experiència en el món del lleure va veure's complementada, amb el temps, amb la realització d'activitats relacionades també amb el món laboral, formatiu, social, judicial.... La col·laboració amb institucions i serveis locals i autonòmics, en els que desenvolupaven la seva tasca professional membres actius de l'entitat, va portar a la col·laboració en projectes com Camps d'Aprenentatge Laboral, el centre Obert, les Aules d'Aprenentatge Social, centres residencials, ...

Tota aquesta experiència configura el que som avui. Una entitat arrelada al territori que es dedica a l'impuls, la dinamització, la gestió, el seguiment de projectes dirigits a la millora de les condicions de vida de les persones de l'entorn.

I perquè Blanquerna? El nom triat dóna pistes d'alguns dels trets que identifiquen l'entitat. Es parteix de la nostra pròpia història, llengua i tradicions comunes per cercar la Utopia de llibertat i justícia. Blanquerna, fill d'Evast i Aloma, és el llibre protopedagògic de la nostra tradició humanística catalana i identificant-nos amb ell preteníem passar de la història a la vida....

El Grup d'Esplai Blanquerna és una entitat sense ànim de lucre que es regula a través d'uns Estatuts aprovats el 1983 i amb la darrera actualització el 2010. Està inscrita a diferents registres: Registre d'Associacions dels Serveis Territorials de Justícia de les Terres de l'Ebre (núm. 177); Registre d'Associacions Juvenils de la Secretaria General de Joventut (núm. 181); Inscripció al Registre de Serveis Socials, al Departament de Benestar i Família (núm. E04636).

D'acord als Estatuts, l'Entitat té les següents finalitats i objectius:

- Educació en el lleure d'infants i joves en generals amb atenció especial als que tenen més dificultats social (campaments, colònies, casals, campus, camps de treball, acampades, excursions,...)
- Educació en el lleure d'infants i joves en generals amb atenció especial als que tenen més dificultats social (campaments, colònies, casals, campus, camps de treball, acampades, excursions,...)
- Afavorir el món del voluntariat entre els joves i infants.
- Donar resposta a les demandes educatives i de pràctiques de monitors, directors i estudiants o professionals del món de l'educació social.
- Oferir un marc de coneixença de la realitat social als joves monitors.
- Gestionar pisos assistits per a menors i majors amb dificultats d'integració social.
- Ajudar i animar altres entitats amb finalitats semblants, des de la pròpia experiència i des dels propis mitjans.
- Animar i donar suport a activitats que tinguin a veure amb el món infantil/juvenil i amb la inserció social de menors, joves.

Activitats, programes i serveis

Hi ha algunes activitats que l'entitat realitza de manera continuada al llarg de tot l'any (programes residencials, d'atenció. D'altres activitats que l'entitat va realitzant de manera cíclica, però puntual, com són els casals d'estiu i les colònies. I, finalment, hi ha un altre tipus d'activitats que es duen a terme per un període concret i que responen a ajuts o subvencions determinades (plans d'ocupació, per exemple).

Per altra banda, l'entitat col·labora amb altres institucions i entitats donant-los-hi el suport que requereixen per tal que puguin continuar oferint els seus serveis.

També el Blanquerna vol ser un espai per a la formació de joves que estiguin interessats en col·laborar pel món social i això ho formalitzem a través d'alumnes en pràctiques (monitors i directors de lleure, educadors socials i altres estudis relacionats amb les humanitats i

l'educació) i persones voluntàries que volen donar part del seu temps a alguna activitat relacionada amb l'educació social.

Habitualment es duen a terme els següents programes o serveis:

- Casals, colònies, campaments, camps de treball... El temps d'estiu és un moment d'especial dedicació a infants i joves, i a ells han estat els protagonistes de moltes activitats que es desenvolupen en aquest període de temps, i ho hem fet ininterrompidament des del 1989.

L'entitat també coordina i col·labora en l'organització d'activitats d'estiu amb altres entitats del territori.

- Projecte Cruïlla, pis d'autonomia per a joves extutelats o derivats de serveis especialitzats per a majors de 16 anys. El projecte oferta un total de 10 places per noies i nois.

Aquest projecte es concreta en la gestió de dues unitats de convivència en les quals es desenvolupa un programa formatiu orientat a l'adquisició de l'autonomia personal. Aquest és un projecte que l'entitat ve gestionant des del 1996.

- Unitat Depenent Cruïlla, mòdul de 16 places residencials depenent de la presó de Tarragona per a interns de 3r grau, prioritàriament de les Terres de l'Ebre, en procés avançant de reinserció i 4 places per a persones que estan sota l'article 86.9 dels que se'n fa el seguiment. Projecte que es gestiona des del 2008 en col·laboració amb el Departament de Justícia.
- Punt Òmnia Tortosa, gestió que l'entitat va assumir des del febrer del 2012 amb col·laboració amb el departament de Benestar i Família. Aquest és un projecte que treballa per afavorir la igualtat d'oportunitats a través del treball d'alfabetització digital.
- Pis d'Urgències per a dones víctimes de violència domèstica. Recurs que dona la primera resposta d'acollida a dones del territori que es troben en aquesta situació i, en el seu cas, als seus fills/es. Aquest projecte és gestionat per l'entitat des de l'abril del 2012 en col·laboració amb l'Ajuntament de Tortosa i els Consells Comarcals de les quatre comarques de les Terres de l'Ebre.
- 3D. Programa promogut per la DG de Joventut i que té com a finalitat fomentar la cultura de la participació als centres educatius.
- L'entitat gestiona programes per dur a terme mesures penals alternatives de servei en benefici de la comunitat.

- Suport de monitoratge a altres entitats i a l'administració ja sigui per la gestió, per la formació, per l'impuls o pel seguiment de projectes i professionals.

Paral·lelament el Blanquerna participa en les coordinacions amb la resta de grups associatius de la ciutat per tal de col·laborar i participar activament en tot allò relacionat amb el món dels infants i joves i principalment per aquells amb més risc d'exclusió social. En aquest sentit cal citar la participació a la *Fira de la Solidaritat*, la col·laboració en la festa del Renaixement de Tortosa i principalment en la participació activa en el Projecte 6/16, projecte compartit per l'administració i moltes de les entitats de la ciutat i que té com a objectiu la intervenció amb infants i joves de 6 a 16 anys i les seves famílies per tal de generar una acció socioeducativa que garanteixi la cohesió social i la igualtat d'oportunitats en entorns socioeconòmics desfavorits.

1.2 MISSIÓ, VISIÓ I VALORS DEL GRUP D'ESPLAI BLANQUERNA

MISSIÓ

La **Missió** del Grup d'Esplai Blanquerna és la promoció d'una **societat integrada i inclusiva**, des del **personalisme comunitari** en el marc de l'**humanisme cristià**, amb especial atenció a **les persones i als sectors amb major risc d'exclusió**.

VISIÓ

El Grup d'Esplai Blanquerna vol ser **una entitat de referència al territori en l'àmbit de l'acció social i compromesa amb els més vulnerables**.

Una entitat que, des de la seva reflexió, pugui **atendre amb qualitat la diversitat** canviant de necessitat socials, des dels propis recursos i/o donant suport a altres entitats i institucions que treballen en aquest camp.

PRINCIPIIS I VALORS

D'acord amb la missió de l'entitat i la seva comprensió de l'ésser humà es regalen tot un seguit de valors que són les bases que orienten tota la tasca del Blanquerna:

- **Primacia de l'ésser humà:** aquest és, per damunt de tot, el primer de tota la naturalesa, tot just per què és l'únic subjecte dotat de llibertat i és portador de drets i deures.
- **Radical igualtat** de tots els éssers humans pel fet de gaudir d'aquest lliure arbitri i ser subjectes de drets i deures.
- **Prioritat dels més febles**, tot just per la dificultat que poden tenir a l'hora de poder emprar aquesta llibertat.
- **Integritat de la persona:** contemplem a aquest ésser humà en totes les seves dimensions (biològica, psicològica, social i espiritual). El contemplem com un ésser capaç de superar-se a si mateix, autotranscendir-se vers els altres, i transcendir-se.
- **Ésser social**, sexual, obert per naturalesa a l'altre, es realitza plenament en la donació de sí mateix. El seu creixement és fruit de la interacció entre la seva personalitat i les situacions socials amb les que interactua
- **Situat històricament**, no abstracte, participant d'una societat concreta en una conjuntura determinada pel temps, l'espai i una cultura impregnada de valors.
- **Responsable**, per la seva llibertat del seu propi creixement personal i de la seva actuació dintre de la societat.
- **Corresponsable** de l'entorn ecològic, físic i social i de la seva protecció. No només dels elements més immediats de la seva realitat, si no de la globalitat del món.

1.3 POLÍTICA DE LA QUALITAT

Per al Grup d'Esplai Blanquerna la qualitat és fonamental i prioritària en la seva actuació i estratègia. Els serveis, projectes i activitats desenvolupats per l'entitat, d'acord als seus estatuts i al projecte educatiu, van dirigits a:

- Satisfer les expectatives i les necessitats dels usuaris dels seus serveis
- Contribuir a l'assoliment dels objectius de caràcter social que l'Entitat s'atorga i que la societat li assigna.
- Desenvolupar i implicar el conjunt de l'equip humà que forma l'Entitat per tal d'assegurar un alt nivell de satisfacció de tots els actors implicats
- La millora contínua de les activitats i dels serveis que desenvolupa i presta a l'entorn

El compromís amb la qualitat afecta a tota l'Entitat, i la millora contínua és una responsabilitat de tot l'equip humà. La Junta Directiva vetllarà i facilitarà el seu assoliment a través de la seva gestió i posant els mitjans necessaris al seu abast.

1.4 REPRESENTANT DE LA DIRECCIÓ

El Director General de l'Entitat designa al Director Tècnic les tasques de *Coordinador de la qualitat*, qui, amb independència d'altres responsabilitats, té autoritat definida en aquesta matèria per:

- Assegurar que el sistema de gestió de la qualitat està implantat i es manté actualitzat respecte als requeriments de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.
- Informar a la Director General del funcionament del sistema de gestió de la qualitat, incloent les necessitats per a la millora.
- Promoure el coneixement dels requisits dels usuaris, a tots els nivells dins de l'Entitat.

Les funcions i competències del Coordinador de Qualitat estan definides en el RRI

1.5 ENFOCAMENT ALS PRINCIPALS GRUPS D'INTERÈS

El Grup d'Esplai Blanquerna s'assegura que les necessitats i les expectatives dels principals grups d'interès s'identifiquen i es converteixen en requisits amb la finalitat d'assolir la seva satisfacció mitjançant:

- La realització d'enquestes de satisfacció a :
 - Usuaris
 - Professionals i col·laboradors
 - Institucions i altres entitats
- Bústia de queixes i suggeriments

Tot aquest cicle, repetit en el temps, permet a l'Entitat conèixer els principals grups d'interès i definir les seves necessitats i expectatives, així com també identificar possibles nous serveis que podria oferir el Grup d'Esplai Blanquerna.

1.6 ORGANITZACIÓ DEL GRUP D'ESPLAI BLANQUERNA

El Grup d'esplai Blanquerna, és una entitat del tercer sector, de l'àmbit social, que compleix amb la reglamentació sobre associacions que demana la normativa vigent i, alhora, compleix amb les lleis i directrius marc que des dels diferents departaments de la Generalitat o de les altres administracions tenen vigents. L'entitat disposa de la corresponent documentació revisada i actualitzada anualment.



Respecte la seva gestió el grup d'Esplai Blanquerna està organitzat per processos. Cada procés té una missió – alineada amb la missió de l'Entitat– i un responsable de procés, que és qui ha d'assegurar el seu correcte funcionament.

Les competències del responsable de procés són les següents:

- Assumir la missió del procés i tenir-lo sota control.
- Dur a terme les accions correctores i preventives necessàries per garantir l'assoliment de la missió.
- Conèixer i comprendre la política de la qualitat i els objectius de la qualitat de l'entitat.
- Millorar l'eficàcia i l'eficiència del procés per tal d'assolir els objectius de la qualitat que l'apliquen.

Els responsables dels diferents processos són els següents:

	Procés	Responsable
ESTRATÈGIC	Planificar i Organitzar	Director General
	Elaborar i Organitzar el Sistema de gestió de la Qualitat i Millora Continuada	Coordinador de Qualitat
	Cercar Recursos i Aliances	Director General
OPERATIU	Captar necessitats	Director Tècnic
	Implementar projectes	Director Tècnic
	Desenvolupar projectes socials	Director Tècnic
	Avaluar	Director Tècnic
SUPORT	Gestionar els recursos humans	Director General
	Gestionar els recursos materials i econòmics	Director General
	Gestionar la qualitat i la millora continuada	Coordinador de Qualitat

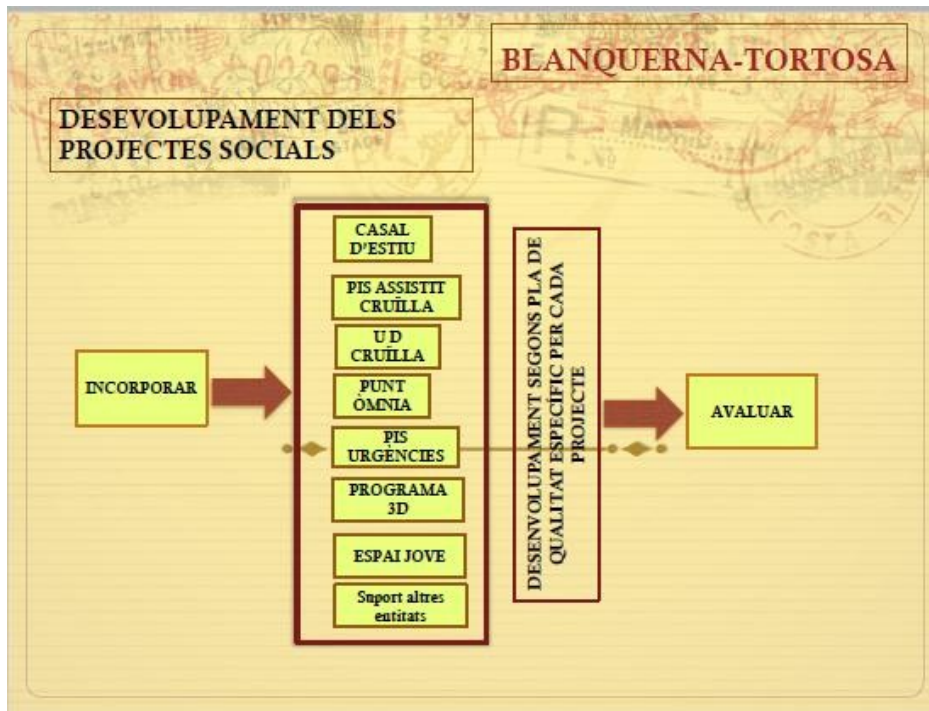
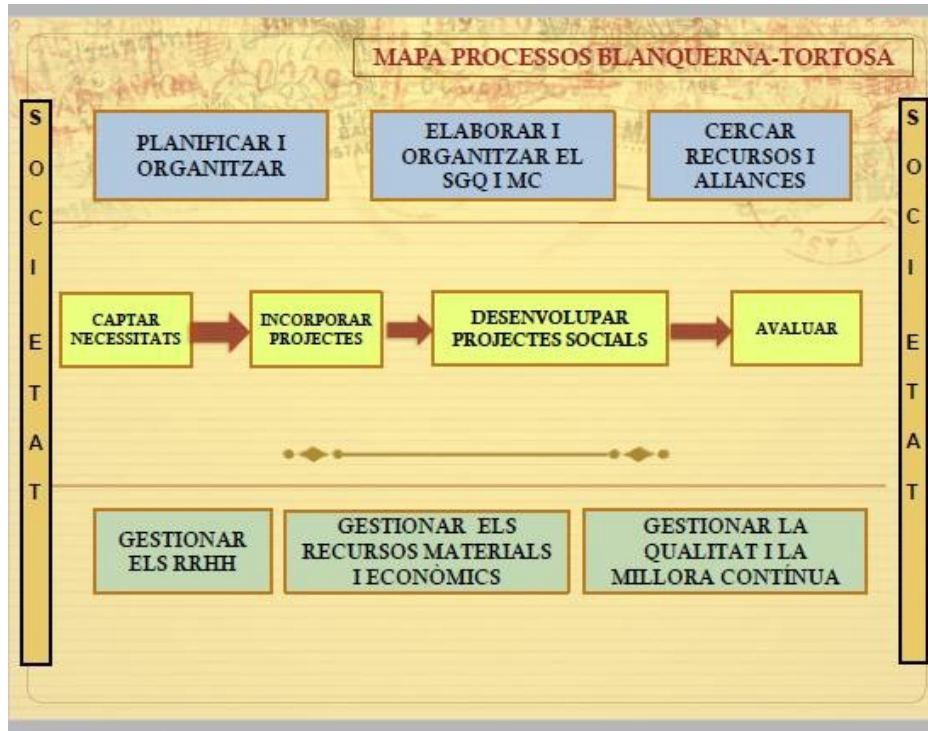
La missió dels processos implicats en el sistema de gestió i la seva interrelació està definida en cada fitxa de procés.

En la fitxa de cada procés¹ hi ha definides les principals característiques:

- Missió
- Responsable
- Abast, entrades i sortides
- Subprocessos
- Activitats i instruccions per fer-les, si és el cas.
- Documentació
- Indicadors
- Registres

¹ Ls fitxes da cada procés estan en el document adjunt aquest manual (annex 1)

1.7 MAPA DE PROCESSOS



2. Objecte i abast

2.1 OBJECTE

L'objecte del present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* és descriure l'establiment d'un *Sistema de Gestió de la Qualitat* d'acord amb els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos".

2.2 ABAST

El sistema de gestió de la qualitat que el Grup d'Esplai Blanquerna descriu en el present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* té el següent abast quant a servei:

- Organització i Funcionament de l'Entitat
- Programes i Serveis que du a terme (Pis Assistit Cruïlla, Unitat Dependent Cruïlla, Punt Òmnia..)

2.3 EXCLUSIONS PERMESES

En aquelles activitats puntuals o de suport a altres entitats se seguiran els processos corresponents, tenint present que poden venir molt definits per l'entitat exterior que sol·licita el suport o servei.

En tot cas i per la naturalesa de les activitats, cal tenir en compte que s'exclou de l'abast de la certificació tot allò referent a l'apartat 7.1.5 que fa referència als instruments de mesura i la seva calibració. El motiu d'aquesta exclusió és que l'entitat no necessita cap tipus de dispositiu per a la mesura de les activitats que es realitzen.

3. Normativa, definicions i conceptes de gestió per processos

3.1 NORMATIVA

Les normatives que han servit com a referència per a la planificació i la implantació del sistema de gestió de la qualitat del GRUP D'ESPLAI BLANQUERNA són:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos”
- Legislació bàsica aplicable a associacions, activitats de lleure, serveis socials, infància, joventut i justícia, recopilada i disponible a la seu de l'Entitat i/o en cada un del seus projectes
- Documents oficials requerits per cada una de les administracions competents.
- Altres

3.2 DEFINICIONS

- **Pla Estratègic de l'Entitat** (en elebaoració)

És el document que defineix els objectius i els procediments a desenvolupar en l'Entitat centre en un període de quatre anys consecutius, a partir de la informació de les necessitats de la comunitat educativa i l'entorn social i econòmic, de la seva realitat i dels resultats dels processos d'avaluació de l'Entitat, per tal de preveure, de manera coordinada, les actuacions necessàries a curt, mig o llarg termini i aconseguir els objectius i finalitats definides en el projecte educatiu de l'Entitat.

- **Document d'Estil i Actuació**

Document en el que l'Entitat defineix les línies bàsiques que han de marcar la seva actuació compartida en els diferents àmbits.

- **Programació Anual de l'Entitat**

És el document que recull els objectius anuals i la planificació dels projectes, programes i activitat, que l'Entitat te previst desenvolupar al llarg del any, la seva organització, la distribució dels recursos humans i l'ús dels espais, els equipaments i els recursos econòmics necessaris per assegurar l'acompliment dels objectius i les activitats de l'Entitat.

- **Estatuts**

Document legal que regula el govern de l'Entitat

- **Reglament de Règim Intern (RRI)**

És el document que recull els aspectes relatius al funcionament intern de l'Entitat en allò no específicament previst a l'ordenament general normatiu, amb els seus estatuts i en el propi sistema de gestió que ha establert l'Entitat . Conté: Organigrama, distribució de càrrecs, definició de funcions i responsabilitats, drets i deures dels usuaris. Així com la concreció en regles, normes, Instruccions de treball i procediments de l'organització i funcionament general de l'Entitat i dels recursos humans, materials i funcionals.

- **Memòria Anual de l'Entitat (MA),**

Recull i avalua les activitats de l'Entitat, així com el funcionament general de la mateixa. Inclou l'estimació de l'assoliment dels objectius fixats en la programació anual i els resultats obtinguts en la realització de les diferents activitats. A més fa les propostes de millora per a tenir present per la programació del any següent.

3.3 CONCEPTES DE GESTIÓ PER PROCESSOS

En una organització basada en els processos, cal que tots els professionals i col·laboradors coneguin què s'entén per procés, de forma que puguin veure la seva pròpia activitat situada com a part de l'*arquitectura de processos* i identificar clarament quins són els que reben el servei i els que el presten.

3.3.1 Procés

Un procés es representa gràficament com una caixa que conté una sèrie d'accions o etapes orientades a generar valor afegit sobre una entrada i aconseguir un resultat que satisfaci plenament els requeriments de l'usuari, com a conseqüència de les activitats dutes a terme.

S'entén que un procés està controlat quan:

- ✓ Es coneix la seva missió i aquesta és coherent amb la missió general de l'Entitat
- ✓ Estan identificades les relacions usuari – proveïdor.
- ✓ Hi ha un responsable de procés.
- ✓ Es mesura i millora l'efectivitat i l'eficiència respecte de l'assoliment de la missió.

Malgrat que és admissible definir que les activitats són processos, cal definir-ne diferents tipus i nivells per classificar-los i poder-los gestionar, ja que si no la complexitat faria inviable la gestió per processos.

3.3.2 Tipus de processos

Hi ha tres tipus de processos bàsics :

- ✓ **Processos estratègics.** Són els que estan en contacte amb la societat i les diferents administracions identifiquen les seves necessitats, desenvolupen els nous serveis, fixen els objectius, donen pautes i guien l'Entitat a la resta de processos i elaboren i mantenen actualitzada la missió de l'organització.
- ✓ **Processos operatius.** Són els que donen sentit a l'existència de l'Entitat. Son els que desenvolupen l'acció directa sobre els usuaris.
- ✓ **Processos de suport.** Són els que faciliten els recursos necessaris a la resta de processos perquè puguin portar a terme la seva missió.

La representació gràfica dels tipus de processos i les seves interrelacions es veu a la figura següent.

3.3.3 Processos

Els diferents processos de l'Entitat es poden visualitzar en el mapa general de processos.

Cada procés té establert la corresponent fitxa on identifiquem clarament, les següents característiques:

- Responsable
- Missió o objectiu del procés
- Abast
- Entrades i sortida
- Subprocessos / procediments/ IT o activitats associades
- Indicadors

Els subprocessos i procediments queden clarament identificats i relacionats amb cada un dels processos principals del mapa.

En les fitxes es pot veure la interrelació entre els diferents processos de l'Entitat.

L'*arquitectura de processos*, que forma part de la documentació del sistema de gestió de la qualitat, està formada pel mapa de processos i les corresponents fitxes.

3.4 PLANIFICACIÓ

D'acord amb el **Pla estratègic**, la política de la qualitat i el seu compromís per a la millora contínua, la junta directiva estableix uns **objectius** de la qualitat anuals per a tota l'Entitat. Els objectius de qualitat són els **objectius anuals de l'Entitat** que figuren en el document de programació anual.

El *Sistema de Gestió* establert a l'Entitat defineix com s'identifiquen i planifiquen els objectius, així com les activitats i els recursos necessaris per a:

- Fer-ne el seguiment
- Assolir els objectius.
- Garantir que els canvis organitzatius s'efectuïn d'una manera controlada i que el sistema de gestió de la qualitat romangui permanentment actualitzat.

La Planificació que realitza l'Entitat és coherent amb la resta de requisits del seu sistema de gestió de la qualitat. Aquesta planificació cobreix, amb caràcter general i segons sigui aplicable, les següents activitats:



- L'establiment i la realització dels processos, i la identificació de les característiques de la qualitat, els recursos, els coneixements i les informacions necessàries per assolir els resultats desitjats.
- Identificació i preparació dels registres i indicadors que quedin definits en els procediments i processos corresponents.

Davant dels canvis organitzatius, és el coordinador de la qualitat l'encarregat de l'actualització del sistema de gestió de la qualitat, incorporant els canvis necessaris a la documentació.

En tot aquest procés és molt important tenir controlats els riscos i les oportunitats que el propi entorn genera, tant per prevenir algunes conseqüències en el funcionament de l'Entitat i per poder aprofitar les oportunitats que els canvis constants que es van generant puguin aportar a l'Entitat.

3.5 COMUNICACIÓ

L'Entitat assegura la comunicació horitzontal entre els diferents nivells i funcions que afecten els processos del sistema de gestió mitjançant els responsables de procés,

Donada l'estructura organitzativa de l'Entitat, la direcció assegura la comunicació vertical, mitjançant:

- L'ús de la xarxa informàtica interna, mitjançant la plataforma 1&1
- La participació de membres de l'equip humà en la comissió de la qualitat de l'Entitat.
- Les reunions de coordinació i de seguiment.

3.6 REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

La direcció de l'Entitat promou entre els seus col·laboradors la contínua actualització i millora del sistema de gestió.

La revisió total del sistema es realitza un cop l'any, al mes de desembre, i una revisió parcial al mes de juliol per tal de poder introduir, si cal, els canvis necessaris.

Les reunions de revisió es faran sempre amb una agenda documentada establerta prèviament, pactada per la direcció amb els responsables de cada procés i el coordinador de qualitat.

A l'arxiu d'actes de l'Entitat es manté el registre de les reunions de revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Informació per a la revisió: Al finalitzar el primer semestre de l'any la direcció de l'Entitat, en les seves reunions, revisa el funcionament del sistema de gestió de la qualitat i avalua el seu

grau d'eficàcia i d'eficiència, així com el grau de consecució dels objectius de cada procés. Per a això disposa de la següent informació:

- Resultats i seguiment dels processos, especialment els operatius.
- Incidències destacables
- Seguiment i control del pressupost de l'Entitat
- L'estat del pla anual d'auditories i els seus resultats.
- Les queixes i suggeriments dels usuaris i col·laboradors, i les valoracions que se n'han derivat
- L'enquesta de satisfacció dels usuaris, que es realitza anualment.
- L'enquesta de satisfacció de les entitats o organismes amb qui es col·labora.
- L'enquesta de satisfacció dels professionals, voluntaris i col·laboradors de l'Entitat
- L'estat del pla anual de formació gestionat pel procés.
- El resultat de les accions correctives i preventives.
- El resultat de les accions de millora.
- L'anàlisi i conclusions dels nous projectes o proves pilot que es fan a l'Entitat.

A més de tot l'anterior el sistema de gestió de la qualitat està en contínua evolució i control, mitjançant la utilització del sistema de indicadors del centre recollit en el *Manual d'Indicadors de la Qualitat*, per part del coordinador de la qualitat, que informa de la situació a la direcció general mitjançant la comissió de la qualitat. La direcció general de l'Entitat juntament amb els responsables del procés i el coordinador de qualitat prendran les accions oportunes.

El coordinador de la qualitat té la responsabilitat de convocar les reunions de la comissió de la qualitat i d'assegurar la realització de les actes, registrar-ne una còpia a l'arxiu d'actes de la comissió de la qualitat.

La direcció general de l'Entitat que presideix les reunions de la comissió de la qualitat, és informada a les reunions de l'evolució del sistema de gestió de la qualitat. Això permet desplegar la política de la qualitat i els objectius de la qualitat, així com la redirecció dels diferents processos.

Resultats de la revisió: Com a conseqüència de la revisió i amb l'aprovació de la direcció de l'Entitat s'estableixen accions associades als següents aspectes:

- Millores en el servei /s que presta l'Entitat
- Millores del sistema de gestió .
- Auditories extraordinàries de procés i de servei.
- Necessitats canviants de recursos.

4. Sistema de Gestió de la Qualitat

4.1 ORGANITZACIÓ DEL SGQ A L'ENTITAT

L'Entitat té definits els processos principals relacionats amb la seva activitat, tal com es pot veure en el MAPA DE PROCESSOS, així com el desglossament de subprocessos, procediments, instruccions i activitats principals relacionades amb aquests processos. Aquests es gestionen de forma que s'assegura que el servei és conforme amb els requisits o necessitats dels principals grups d'interès.

Per tal d'implementar i fer visible els processos definits, l'Entitat ha establert i implantat un *Sistema de Gestió de la Qualitat*, que cobreix els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, permetent la recopilació de la informació sobre:

- La implementació de les accions necessàries per assolir els resultats planificats.
- El mètode de millora contínua dels processos

Els processos de l'Entitat afectats directament o indirectament pel present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* estan reflectits a l'*arquitectura de processos* (Annex 1).

L'*arquitectura de processos* permet la:

- Identificació i aplicació dels processos de l'Entitat, incloent els necessaris per al sistema de gestió de la qualitat.
- Seqüència i interacció entre els processos.

Cada un dels serveis que gestiona l'Entitat disposa d'un document a mode de **Pla de Qualitat** en el que es descriuen el processos, les seves especificacions i procediments operatius, així com els controls per cada un d'ells. El pla de qualitat s'estableix com a guia a complir, en cada un dels serveis, per desenvolupar les seves activitats i inclou informació per controlar-ne l'execució i deixar-ne registre.

A la resta de la documentació: ***Procediments i Instruccions de treball, Manual d'Indicadors, Llistat de Registres i Documentació*** es recull:

- La informació necessària per assegurar el funcionament efectiu i el control dels processos.
- Els indicadors de gestió que serveixen per realitzar el seguiment, la mesura i l'anàlisi dels processos.

Veure Esquema relació entre els punts de la norma i els processos

4.2 Relació dels punts de la Norma ISO 9001:2015 i els respectius processos de l'Entitat on aplica

PROCESSOS DE L'ENTITAT		PUNTS DE LA NORMA																											
		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
E1	Planifi. i Organit.																												
E2	Ela i organitzar el SGQ																												
E3	Cercar recursos i aliances																												
O1	Captar necessitats																												
O2	Incorporar projectes																												
O3	Desenvolupar projectes socials																												
O4	Avaluar																												
S1	G. RRHH																												
S2	G. RR Materials i Econòmics																												
S3	Gestió del SQ i la Millora Contínua																												

ANNEX 1

MANUAL DE PROCESSOS

FITXES DE PROCÉS
(veure la pàgina web)

ANNEX 2

MANUAL DE PROCEDIMENTS I INSTRUCCIONS DE TREBALL

**(Publicat/des a la Informació d'Interès de la
Intranet Institucional -1&1-)**

ANNEX 3

LLISTAT DE DOCUMENTS EN VIGOR I REGISTRES

(Publicats a l'Intranet Institucional al 1&1)

ANNEX 4

MANUAL D'INDICADORS I QCI

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1R0KhV6aK6CH7ODgSXevE-PNoZZki4_qV08-xyg7glG4/edit?usp=sharing