



Grup Fundació Ramon Noguera

Per la qualitat de vida de les persones

Índex

1. Presentació del Grup FRN	3
2. Missió, visió i valors del Grup FRN	9
3. Organigrama del Grup FRN	11
4. Compromís de la Direcció	13
5. Política del Grup FRN	15
6. Abast del sistema de gestió	16
7. Identificació i interacció de processos	18
8. Estructura del sistema.....	22
9. Resum carta	23
10. Codi Ètic	24

1. Presentació del Grup FRN

El Grup Fundació Ramon Noguera està format per tres entitats d'economia social sense ànim de lucre amb una implantació territorial de la província de Girona, prioritzant la comarca del Gironès: **Fundació RAMON NOGUERA de GIRONA, Fundació MONTILIVI i Fundació MAS XIRGU.**

El **Grup FRN** té una trajectòria que s'inicia l'any 1965 quan el Sr. Ramon Noguera i Sabater, juntament amb altres familiars de persones amb discapacitat intel·lectual, crea l'Associació Pro-Minusvàlids Psíquics Àngelus, la primera associació de famílies constituïda a la província de Girona. Al llarg de les primeres dècades se sustenta amb la beneficència, i des de la dècada dels 60 fins els 90 va gestionar i impulsar tots els centres i serveis per a persones amb discapacitat intel·lectual de la comarca del Gironès. Més tard, l'any 1995, es constitueix la Fundació Ramon Noguera, segons acord de l'Assemblea General de l'Associació Àngelus, amb l'esperit d'atorgar a l'entitat de nova creació la gestió de tots els centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual que venia gestionant fins aleshores l'associació, mentre que Àngelus es dedicarà exclusivament a l'agrupació i atenció de familiars.

L'any 2011, fruit d'una visió estratègica per impulsar les dues grans àrees de gestió Atenció a les persones i Emprenedoria per a l'ocupació, la Fundació Ramon Noguera lidera un projecte de futur que haurà de permetre situar l'entitat com a referent en el sector. Amb aquesta missió neix el Grup Fundació Ramon Noguera (Grup FRN), amb la corresponent constitució a l'11 de novembre de 2011 de dues noves fundacions escindides: la Fundació Montilivi, especialitzada en l'àrea d'atenció a les persones, i la Fundació Mas Xirgu, especialitzada en la empenedoria per a l'ocupació. Fundació Ramon Noguera continua la seva tasca com a eix central dels serveis transversals de l'entitat.

El 24 de novembre de 2016 es va formalitzar la incorporació de la Fundació Onyar La Selva al Grup FRN. El procés es va iniciar amb la necessitat de renovació generacional de l'equip directiu de la Fundació Onyar La Selva i la seva decisió d'avançar cap a la integració amb una entitat solvent, amb la qual compartís missió, valors i objectius. Fundació Onyar La Selva va néixer l'any 1993 com una associació de famílies i professionals, l'any 2014 es va convertir en fundació, i el 2020 és fusiona amb la fundació Mas Xirgu, unificant la gestió de tota l'àrea laboral del Grup FRN a la fundació Mas Xirgu.

És en aquest sentit, que **les entitats del GRUP FRN tenen com a finalitat la creació i gestió de centres i serveis adreçats a persones amb discapacitat intel·lectual i a infants amb trastorn en el seu desenvolupament.**

Els **objectius** de les entitats constituents del **GRUP FRN** queden definits en els seus corresponents estatuts.

CARTA DE SERVEIS

Entitats del Grup Fundació Ramon Noguera i Objectius

El **GRUP FRN** du a terme les seves activitats a partir de tres fundacions:

FUNDACIÓ RAMON NOGUERA DE GIRONA

L'entitat Fundació Privada Ramon Noguera de Girona va ser constituïda el 24 de desembre de 1995, segons acord de l'Assemblea General de l'Associació Pro-minusvàlids Psíquics Àngelus, amb l'esperit d'atorgar a l'entitat de nova creació la gestió de tots els centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual que venia gestionant fins aleshores.

Com a fundació constituïen lidera el grup, gestiona els serveis centrals del Grup Fundació Ramon Noguera a les oficines ubicades a la seu del C/Indústria, 22 de Girona.

L'objectiu de la Fundació Ramon Noguera és executar els processos de suport a les entitats del grup i també cessió dels edificis i locals de la seva propietat per l'assoliment dels respectius objectius.

ÀREA EMPRENEDORIA PER L'OCUPACIÓ: FUNDACIÓ MAS XIRGU

La Fundació Mas Xirgu es crea a finals del any 2011 per l'escissió de l'àrea laboral de la Fundació Ramon Noguera, i el 2020 Fundació Mas Xirgu absorbeix la Fundació Onyar La Selva.

La Fundació Mas Xirgu gestiona el Centre Especial de Treball del Grup.

El **CET MAS XIRGU** es crea i queda registrat com a Centre Especial de Treball en el Departament de Benestar i Família el 18 de setembre de 1992 amb el número de registre T00006.

La Fundació Mas Xirgu disposa del **Servei dels Equips Multidisciplinari de Suport (EMS)** per als treballadors amb discapacitat, juntament amb el **Servei d'Orientació i Formació Ocupacional (SOO)**, i el **Servei Ocupacional d'Inserció (SOI)**.

El servei SOI queda constituït el 25 de juliol de 2013 2007 i registrat en el Departament de Benestar social i família amb el número de registre S08619.

L'objectiu del CET és la integració laboral de persones amb un grau de discapacitat intel·lectual a partir d'un 33%

L'àrea d'emprenedoria social laboral per l'ocupació del CET del Grup FRN es realitza en els següents establiments:

Oficines centrals CET Mas Xirgu: C/ Indústria, 22, Polígon industrial Mas Xirgu, 17005 Girona

Rentat de vehicles Mas Xirgu: C/Indústria, 24, Polígon industrial Mas Xirgu, 17005 Girona

Magatzems brigades de neteja i jardineria: C/ Indústria, 16, Polígon industrial Mas Xirgu, 17005 Girona

Rentat vehicles industrials Montfullà: C/ Caterina Albert, 1, Polígon industrial de Montfullà 17162 Bescanó

Restaurant la Rosaleda: Pss de la Devesa, 1, 17001 Girona

Taller manipulats: Ctra. Sant Feliu a Girona, km 5, 17242 Quart

CARTA DE SERVEIS

I ofereix els següents serveis:

- **Jardineria i brigades mediambientals:** aquestes activitats es desenvolupen en els centres indicats pels clients, empreses públiques i privades.
- **Rentat de vehicles:** es disposa de dues instal·lacions de túnel de rentat de cotxes i de tot tipus de vehicles (inclosos camions de gran tonatge) per fer el rentat exterior, i a més es realitza una neteja manual dels interiors per part del personal del Centre Especial de Treball. Aquests serveis s'ofereixen a empreses i a particulars.
- **Neteges industrials i de col·lectivitats:** les activitats de neteja es desenvolupen en naus i instal·lacions d'empreses i centres públics i empreses privades.
- **Espai laFundació:** Botiga showroom dels productes d'elaboració pròpia de la fundació, és un espai de relació amb la comunitat i realització d'esdeveniments. Aquest establiment és obert a tot el públic.
- **Bugaderia i servei de planxa.** Servei orientat principalment a particulars.
- **Cuina i Càtering col·lectivitats:** Servei de càtering per a empreses i organitzacions, oferim solucions gastronòmiques amb valor social per a esdeveniments
- **Taller degustació:** Espai de degustació al costat del rentat de cotxes de Mas Xirgu.
- **La Rosaleda:** Cafeteria restaurant a la Devesa de Girona oferim cuina fresca de temporada, sopars de divendres i dissabtes, vermut musicals els diumenges
- **Manipulats i muntatges industrials:** Línies de muntatge i processos industrials per a empreses.
- **Aliments d'Onyar:** elaboració de productes en el sector de l'alimentació ecològica, de qualitat i de proximitat. Produïm pasta fresca, pizzes, salses i patés i altres elaborats i xitake i derivats.

ÀREA de SERVEI A LES PERSONES: FUNDACIÓ MONTILIVI

La Fundació Montilivi es crea a finals del any 2011 per l'escissió dels serveis del àrea social de la Fundació Ramon Noguera.

La Fundació Montilivi és la prestadora de serveis de l'àrea de serveis a les persones del Grup FRN. Ofereix serveis de suport especialitzat a persones adultes amb discapacitat intel·lectual, en els àmbits rehabilitador, educatiu, assistencial, de qualitat de vida, de foment i de pràctica de l'activitat esportiva. I serveis a infants de 0 a 6 anys que presenten trastorns de desenvolupament o que es troben en una situació que comporti el risc de patir-los així com a les seves famílies.

Centres adreçats a població infantil

- **CENTRE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ del Gironès (CDIAP Gironès)** es crea i queda registrat en el Departament de Benestar social i família el 24 d'octubre de 1995 amb el número de registre S00537.

Adreça: C/ Riu Güell, 108 –baixos GIRONA (17006)

CARTA DE SERVEIS

- **CENTRE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ de Salt (CDIAP Salt)** es crea i queda registrat en el Departament de Benestar social i família el 23 de setembre de 2011 amb el número de registre S08138.

Adreça: C/ Sant Romà, 43-45 SALT (17190)

L'objectiu dels CDIAPs és atendre a la població infantil de 0 a 6 anys que presenti trastorns de desenvolupament o que es trobi en una situació que comporti el risc de patir-ne, i a la seva família, també, la prevenció, detecció i intervenció el més aviat possible.

Aquests centres estan integrats dins la **xarxa pública** de Centres d'Atenció Precoç del Departament de Benestar Social i família de la Generalitat de Catalunya

- **ATENCIÓ ESPECIALITZADA A L'ESCOLA BRESSOL** projecte pilot d'una aula inclusiva per infants amb discapacitat a l'escola bressol municipal de Salt el Carrilet.

Adreça: Pseig. Paisos Catalant, 1, Salt (17190)

Centres i serveis adreçats a població adulta (a partir de 16 anys) SERVEI

DE TERÀPIA OCUPACIONAL (STO-MONTILIVI i STO-LLAGOSTERA)

El STO té com a **objectiu** potenciar i mantenir les capacitats i les habilitats de les persones ateses per tal d'aconseguir una màxima integració social i laboral, amb la finalitat de millorar la seva qualitat de vida.

- **STO-MONTILIVI** es crea i queda registrat en el Departament de Benestar social i família el 24 d'abril de 1998 amb el número de registre S00872. Està **ubicat** a Girona, Avinguda Montilivi, 123 (17003).
- **STO-LLAGOSTERA** es crea i queda registrat en el Departament de Benestar social i família el 25 de juliol de 2013 amb el número de registre S08620. Està **ubicat** a Llagostera, Carrer Lleó I, 2 (17240).

CENTRE D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA SARRIÀ, es crea i queda registrat en el Departament de Benestar social i família el 21 de novembre de 1990 amb el número de registre S00871.

El Centre d'Atenció Especialitzada Sarrià té com a **objectiu** aconseguir un desenvolupament personal i social que permeti als nostres clients-usuaris una millor adaptació en el seu entorn

El Centre està **ubicat** a Sarrià de Ter, Carrer Pujada Església s/n (17841).

SERVEI ACOLLIMENT RESIDENCIAL FRN, es crea a partir d'un primer nucli residencial RESIDÈNCIA DISMINUÏTS registrat en el Departament Benestar social i família el 21 de novembre de 1990 amb el número de registre S00884.

El Servei d'acolliment residència té com a **objectiu** l'oferta d'atenció residencial en diferents nuclis de vivendes, (modalitat Residència i Llar-residència) gestionades amb diferents intensitats de suports en funció de les necessitats del client-usuari.



CARTA DE SERVEIS

- **Residències:**

Residència Sarrià – 20 places
 Registre al DBSIF n. S00884
 Pujada Església, s/n 17841 –Sarrià de Ter

Residència Ramon Noguera V – 8 places
 Registre al DBSIF n. S04984
 Carrer Finestrelles, 15 3-4 – 17005 Girona

Residència Fontajau – 30 places
 Registre al DBSIF n. S07656
 Carrer Antoni Vares i Martinell, 31 – 17007 Girona

- **Llars-residències:**

Ramon Noguera I - 10 places
 Registre al DBSIF n. S01417
 Carrer Lluís Pericot, 52 1^o1^a-1^o2^a - 17003 Girona

Ramon Noguera II - 10 places
 Registre al DBSIF n. S02977
 Carrer Caldes de Montbui, 120 1^o1^a-1^o2^a - 17003 Girona

Ramon Noguera III - 3 places
 Registre al DBSIF n. S04118
 Carrer Riu Güell, 172 1^o4^a - 17006 Girona

Ramon Noguera IV - 12 places
 Registre al DBSIF n. S04547
 Carrer Àngel Marsà i Beca, 5 1^o1^a-1^o4^a - 17007 Girona

Ramon Noguera VI Llagostera - 10 places
 Registre al DBSIF n. S05407
 Carrer Barceloneta, 4 1^o1^a 17240 Llagostera

Ramon Noguera VII – 9 places
 Registre al DBSIF n. S06757
 C/ Plaça de la Coma, 32 2on – 17244 Cassà de la Selva

Ramon Noguera VIII – 18 places
 Registre al DBSIF n. S07377
 C/ Montnegre, 41 Baixos – 17006 Girona

GRUP



Fundació Ramon Noguera

CARTA DE SERVEIS

Servei d' Autonomia a la Pròpia Llar es constitueix el 30 d'abril del 2002 i registrat el Departament de Benestar social i família amb el número de registre S05156. Adreça: Av. Montilivi, 123 GIRONA (17003)

TOTS ELS SERVEIS TENEN ELS REGISTRES OFICIALS PEL SEU FUNCIONAMENT.

2. Missió, visió i valors del Grup FRN

La missió de les entitats del Grup FRN és:

Treballar per garantir els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual i millorar la seva qualitat de vida, i la de les famílies, així com també la dels infants que presenten dificultats en el seu desenvolupament, per contribuir a la creació d'una societat més solidària i inclusiva.

La nostra visió és:

- Aspirem a consolidar-nos com a **entitat social de referència**, reconeguda tant a les comarques de Girona, com al conjunt del país, per la nostra trajectòria històrica, la qualitat de la nostra feina i la força dels nostres valors.
- Volem oferir un **servei integral** basat en l'atenció centrada en la persona, des de la infància fins a la vellesa, centrat en els itineraris vitals de les persones amb discapacitat i les famílies a les que atenem i donem suport.
- Treballem amb una visió relacional i col·laborativa i desitgem construir **xarxes i aliances estratègiques** amb empreses, administracions públiques i altres entitats socials, per tal d'assolir un major impacte social.

Els nostres **VALORS** són:

- **Compromís**
El nostre compromís queda palès en els **més de 50 anys** d'atenció continuada a les persones amb discapacitat i les seves famílies; així com també en l'**esforç** quotidià que realitzen els nostres professionals i patrons; en la **integritat** amb la qual prenem les decisions i gestionem els nostres recursos i en l'**esperit de servei** que caracteritza la nostra entitat.
- **Cooperació**
Som conscients que l'èxit en una organització és sempre un resultat col·lectiu. A nivell intern, creiem en el **treball en equip** i promovem la transversalitat i la màxima interacció entre les àrees de gestió i les àrees operatives. A nivell extern, tenim una **actitud oberta i col·laborativa**, cercant sempre les oportunitats per treballar conjuntament amb altres empreses, administracions i entitats socials.
- **Innovació**
Des dels orígens, als anys 60, hem estat sempre una entitat dinàmica i amb **iniciativa**. Cerquem constantment noves maneres per atendre millor les necessitats de les persones amb discapacitat i les seves famílies.
- **Emprenedoria**
Creem oportunitats laborals per a persones amb discapacitat intel·lectual a través de l'**empresa social**, generant els recursos necessaris per al desenvolupament de les nostres activitats, actuant de manera eficient, eficaç i responsables envers les persones i l'entorn.



CARTA DE SERVEIS

- **Confiança**

Res del que fem tindria sentit si no ens servís per obtenir la confiança dels nostres *stakeholders*. Començant pel **respecte**, el **caràcter vocacional** i la **professionalitat** amb les quals tractem els usuaris i beneficiaris dels nostres serveis i les seves famílies. I continuant per la **qualitat** i la **bona gestió** amb la resta de col·lectius: treballadors, empreses col·laboradores, administracions públiques i institucions de la societat civil.

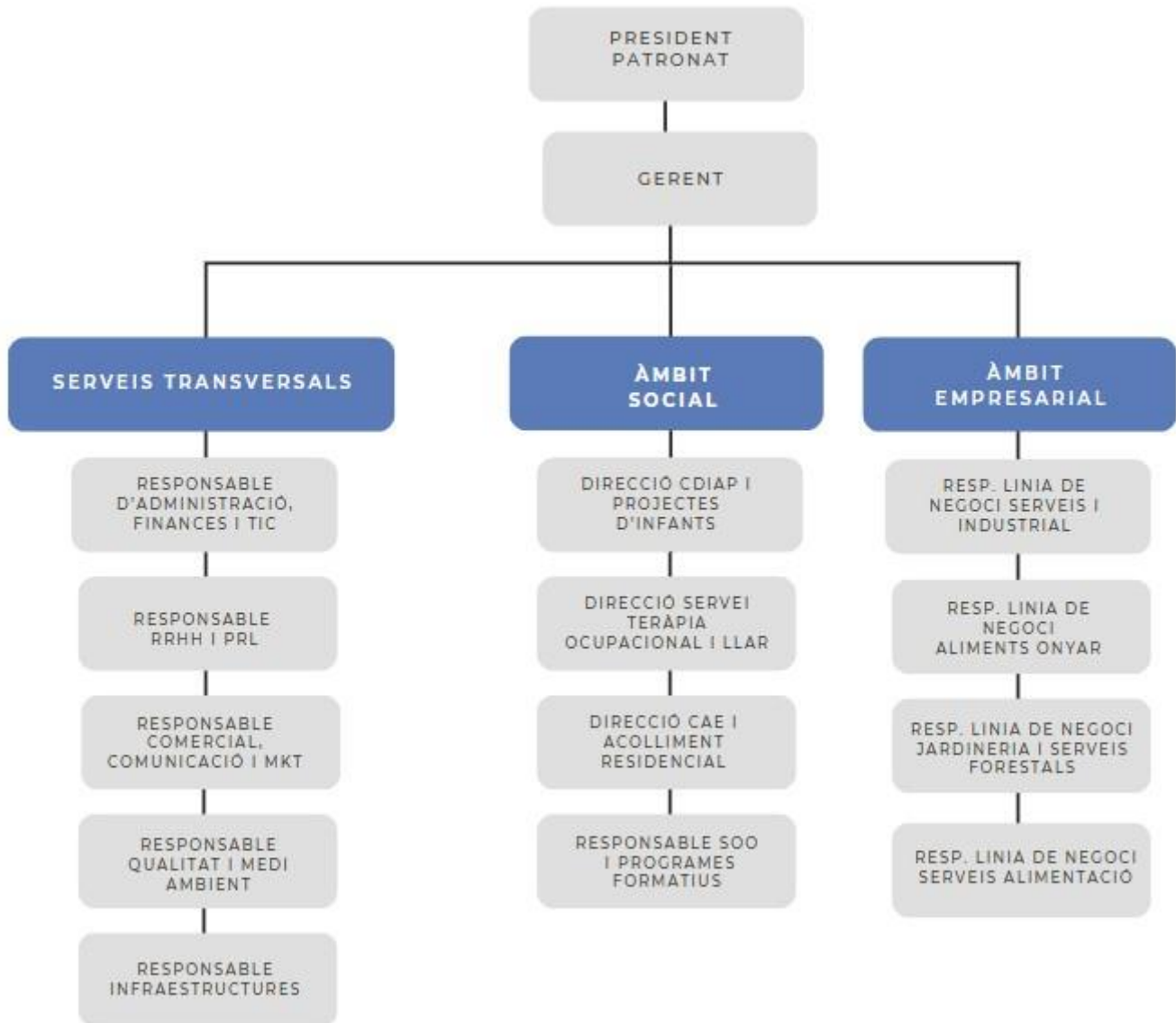
3. Organigrama del Grup FRN

El Grup Fundació Ramon Noguera està format per tres entitats jurídicament independents que a l'hora comparteixen recursos i treballen en equip per l'assoliment d'objectius comuns del grup i per al millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual.

Grup Fundació Ramon Noguera



CARTA DE SERVEIS



4. Compromís de la Direcció

La Direcció del Grup FRN (Fundació Ramon Noguera, Fundació Montilivi, Fundació Mas Xirgu) és conscient que l'èxit de l'organització es basa en la suma d'esforços de les quatre entitats del grup i de tots els seus departaments, així com l'eficaç organització i responsabilitat de tots els components del Grup per tenir un sistema de gestió àgil i eficaç que ens permeti:

1. Assolir la màxima qualitat de productes i serveis per garantir la satisfacció dels nostres clients, usuaris i famílies.
2. La prevenció de riscos laborals, prevenció de danys i deteriorament de la salut per assolir la màxima qualitat de les condicions de treball del tot el personal que integra la nostra organització.
3. Preservar el dret a la intimitat dels usuaris i famílies
4. Desenvolupar la nostra activitat de forma sostenible i seguint els valors de Responsabilitat Social Empresarial.
5. Garantir la qualitat i innocuïtat dels aliments, i assegurar el compliment dels requisits legals, normatius, i dels clients i consumidors dels nostres productes i serveis d'alimentació.

Des de la direcció del Grup Fundació Ramon Noguera entenc que la gestió de les polítiques de Qualitat, Medi Ambient, Innocuïtat dels aliments, Prevenció de Riscos Laborals, Protecció de dades personals, i Responsabilitat Social Empresarial han de ser transversals a tota l'organització i incorporades a tots els nivells jeràrquics. Es per això que les entitats integrants del Grup Fundació Ramon Noguera tenen implantat un sistema de gestió integrat a tota l'organització basat en el Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma ISO 9001:2015 i en la Gestió ambiental segons la norma ISO 14001:2015. I la implantació de la ISO 22000:2019 de forma integrada en els processos de negoci de l'activitat d'alimentació de cuina i càtering de col·lectivitats.

A part de les normatives de referència ISO 9001, ISO 14001 i ISO 22000 el sistema de gestió incorpora les orientacions de Responsabilitat Social Empresarial de respecte a les persones i al entorn i les de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball. A més, les entitats del Grup FRN liderades per la Fundació Ramon Noguera han subscrit els Acords voluntaris per la reducció de les emissions de gasos amb efecte hivernacle a Catalunya, promoguts per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic del Departament de Territori i sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.

Amb els mitjans tecnològics i humans que disposem, la participació de tots els departaments, i l'esforç de tot el personal i la col·laboració dels nostres clients i proveïdors, les entitats del Grup Fundació Ramon Noguera desenvolupen, implanten, mantenen i milloren constantment procediments que serveixen com a guia per treballar amb seguretat, prestar serveis i elaborar productes que satisfan les comandes específiques i les necessitats dels nostres clients de l'àrea



CARTA DE SERVEIS

laboral i els clients–usuaris de l'àrea social, de forma responsable, complint amb la legislació aplicable vigent, i a un nivell de qualitat i costos competitiu que és la base fonamental de futur de la nostra Empresa. Mantenint la integritat del sistema de gestió, assegurant la realització dels controls planificats, la documentació actualitzada, i planificar i executar els canvis previstos al sistema de gestió.

La Qualitat, la Seguretat i el respecte amb el nostre entorn ha de ser la base principal del treball diari i la pràctica del “bon fer” de cadascun de nosaltres.

Com a màxim responsable de les entitats, assumeixo el compromís d'aplicar la Política del Grup Fundació Ramon Noguera, el seu compliment i revisió, amb l'objectiu de garantir la confiança dels nostres Clients i Consumidors, i la satisfacció del nostre personal.

Responsable de Qualitat i Medi Ambient del Grup FUNDACIÓ RAMON NOGUERA

Delego en la Responsable de Qualitat i Medi Ambient, la implantació, desenvolupament i actualització del Sistema de Gestió del Grup FRN, amb l'atorgament per aquest fi d'autoritat i mitjans per:

- Assegurar-se que el sistema de de gestió és conforme amb els requisits de les normes de referència ISO-9001, ISO-14001 i ISO-22000.
- Informar a l'alta direcció sobre el compliment del sistema de Gestió i de qualsevol necessitat de millora.
- Assegurar-se de que es promogui la presa de consciència dels requisits del client i legals en tots els nivells de la organització.
- Assegurar-se de la integritat del sistema de gestió es manté quan es planifiquen i implementen canvis en el sistema de gestió.
- Líder del equip d'innocuitat, amb responsabilitat de gestionar i organitzar el treball de l'equip d'innocuitat dels aliments, i assegurar-ne la formació i competència pertinents.

5. Política del Grup FRN

La Política del Grup FUNDACIÓ RAMON NOGUERA és el marc de referència per l'establiment dels objectius de les entitats del Grup FRN.

L'establiment de la Política del GRUP FRN és responsabilitat directa de la Gerent de les tres entitats, així com els objectius associats a la mateixa.

Les entitats FUNDACIO RAMON NOGUERA de GIRONA, FUNDACIO MONTILIVI i FUNDACIO MAS XIRGU del Grup FRN desenvolupen la Política del Grup amb ajut de tota la seva organització, a la qual se li comunica de manera clara i formal, per tal d'assolir la implicació necessària de tota la plantilla i en totes les activitats de l'organització, donat que la recerca de la millora continuada constitueix una garantia d'èxit i desenvolupament tant a nivell empresarial com a nivell personal de tots els col·laboradors de la nostra estructura organitzativa.

És responsabilitat de les Direccions Tècniques, dels Responsables de Departament i Responsables d'Àrea l'ús dels mitjans a la seva disposició per assolir les fites establertes amb la col·laboració dels recursos humans de l'organització, així com de verificar el compliment de l'establert en el present Manual de Gestió, els procediments aplicables que el desenvolupen, els Manuals operatius de centre, i les Instruccions de treball i altres documents que integren el sistema de Gestió del Grup FRN.

6. Abast del sistema de gestió

Les entitats integrants del Grup FUNDACIÓ RAMON NOGUERA tenen implantat un sistema de gestió integrat que s'ha desenvolupat prenent com a referent les següents normes:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 “Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits” en l'àmbit de la gestió de la qualitat.
- UNE-EN-ISO 14001:2015 “Sistemes de gestió ambiental” en l'àmbit de medi ambient.

A més dels aspectes de la qualitat i medi ambient, en el Sistema de Gestió del Grup FRN s'hi han integrat aspectes de Responsabilitat Social Empresarial, de la Protecció de les Dades Personals, i de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals.

L'abast del Sistema de Gestió implantat al Grup Fundació Ramon Noguera abasta les activitats per cada una de les entitats del grup per a la prestació dels següents serveis:

Fundació Ramon Noguera

- Serveis de gestió a fundacions del àmbit social (recursos humans, administrativa, comptable i financera, qualitat, mediambiental, prevenció de riscos laborals i RSE, plans de comunicació, infraestructures, gestió de projectes i recerca)
C/ Indústria, 22, 17005 Girona

Fundació Montilivi

- Servei de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)
C/ Riu Güell, 108 –baixos Girona 17006
C/ Sant Romà, 43-45 Salt 17190
- Servei de Teràpia Ocupacional
Avinguda Montilivi, 123 Girona 17003
Carrer Lleó I, 2 Llagostera 17240
- Servei d'Atenció Especialitzada (SARRIÀ)
C/ Pujada Església s/n Sarrià de Ter 17841.
- Servei d'Acolliment residencial i recolzament a l'autonomia en la pròpia llar
Residència Sarrià. C/ Pujada Església, s/n 17841 –Sarrià de Ter
Residència Ramon Noguera V. C/ Carrer Finestrelles, 15 3-4 – 17005 Girona
Residència Fontajau. C/ Antoni Vares i Martinell, 31 – 17007 Girona
Ramon Noguera I. C/ Lluís Pericot, 52 1^o1^a-1^o2^a - 17003 Girona
Ramon Noguera II. C/ Caldes de Montbui, 120 1^o1^a-1^o2^a - 17003 Girona
Ramon Noguera III. C/ Riu Güell, 172 1^o4^a - 17006 Girona
Ramon Noguera IV. C/ Àngel Marsà i Beca, 5 1^o1^a-1^o4^a - 17007 Girona
Ramon Noguera VI Llagostera. C/ Barceloneta, 4 1^o1^a 17240 Llagostera
Ramon Noguera VII. C/ Plaça de la Coma, 32 2on – 17244 Cassà de la Selva



CARTA DE SERVEIS

Ramon Noguera VIII. C/ Montnegre, 41 Baixos – 17006 Girona
Avinguda Montilivi, 123 Girona 17003

- Servei de lleure i esport
Avinguda Montilivi, 123 Girona 17003

Fundació Mas Xirgu

- Servei de Jardineria i Servei de neteja industrial i de col·lectivitats
C/ Industria, 22, Polígon industrial Mas Xirgu, 17005 Girona
C/ Industria, 16, Polígon industrial Mas Xirgu, 17005 Girona
- Servei rentat de vehicles
C/ Industria, 22, Polígon industrial Mas Xirgu, 17005 Girona
C/ Caterina Albert, 1, Polígon industrial de Montfullà 17162 Bescanó
- Servei de bugaderia i planxa, Servei d'orientació i formació ocupacional (SOO), Servei ocupacional d'inserció (SOI), Servei del Equip Multidisciplinari de Suport (EMS), Servei de cuina i càtering col·lectivitats, Restauració, i Elaboració i envasat de productes d'alimentació
C/ Industria, 22, Polígon industrial Mas Xirgu, 17005 Girona

El Sistema de Gestió del Grup FRN no exclou cap dels capítols i apartats de les normes de referència UNE-EN-ISO 9001:2015 i UNE-EN-ISO 14001:2015.

A més la **Fundació Mas Xirgu** per l'activitat de Cuina i càtering col·lectivitats, de la cuina central de les instal·lacions del carrer Industria 22, té implantat un Sistema de Gestió de la Innocuïtat dels Aliments segons la ISO 22000 de forma integrada al sistema de gestió

Confidencialitat del Sistema de Gestió del Grup Fundació Ramon Noguera

Com a mesura de confidencialitat i protecció de la totalitat de la documentació que integra el Sistema de Gestió del Grup FRN, no s'autoritza la distribució, o bé ús extern, de cap dels documents que l'integren, amb l'excepció del MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ del Grup FRN, com a únic document entès com a públic d'aquest fet.

7. Identificació i interacció de processos

El Grup FRN, identifica els diferents processos que intervenen en la seva Gestió, així com la interacció entre els mateixos que es representa a través del gràfic de la pàgina següent.

Els processos identificats estan dividits en tres nivells: Estratègics, Operatius i de Suport.

S'estableix una referència entre processos i activitats mitjançant els documents relacionats a cada procés.

Es realitzen activitats de seguiment i mesura de tots els processos crítics, mitjançant la definició d'indicadors, amb l'objecte de valorar la consecució dels resultats planificats.

Aquests processos, es revisen periòdicament, d'acord amb la política i estratègia de l'organització. L'equip directiu, prioritza els objectius i planifiquen accions de millora dels processos, d'acord amb la política i l'estratègia.

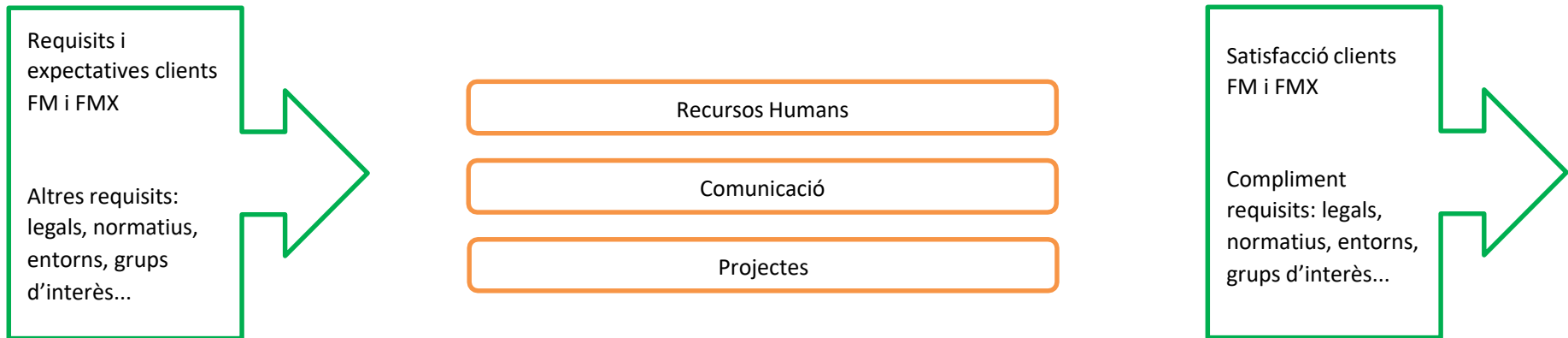
CARTA DE SERVEIS

Mapa de processos Serveis centrals Fundació Ramon Noguera

Processos Estratègics



Processos Operatius



Processos de Suport



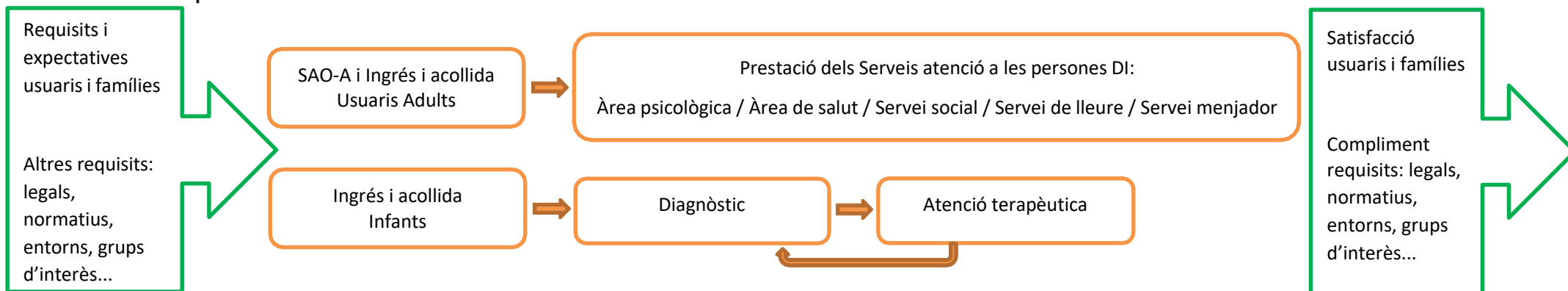
CARTA DE SERVEIS

Mapa de processos Àrea Serveis a les persones Fundació Montilivi

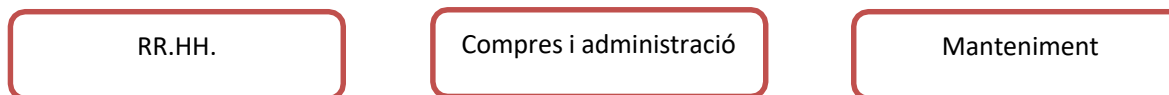
Processos Estratègics



Processos Operatius

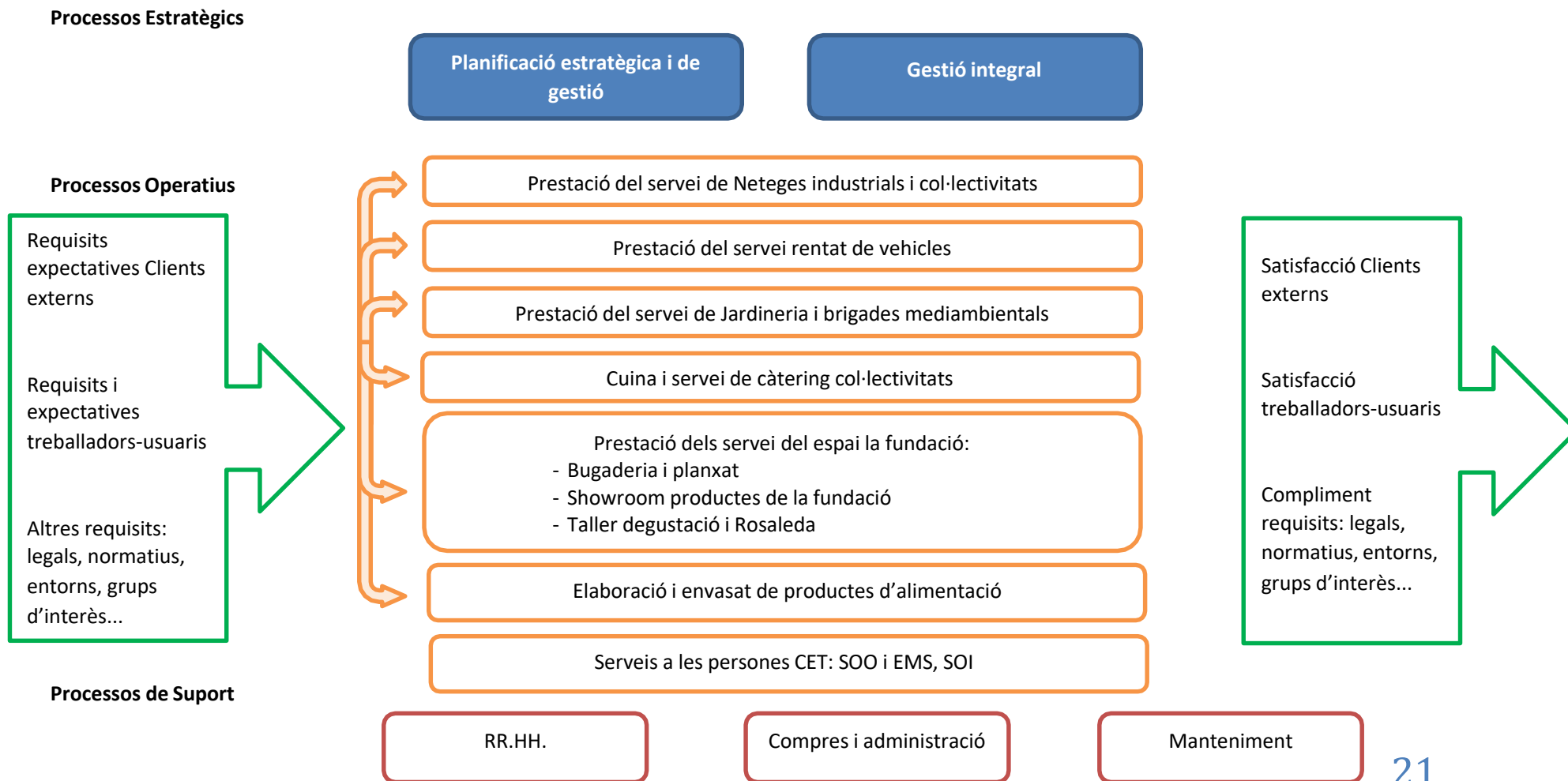


Processos de Suport

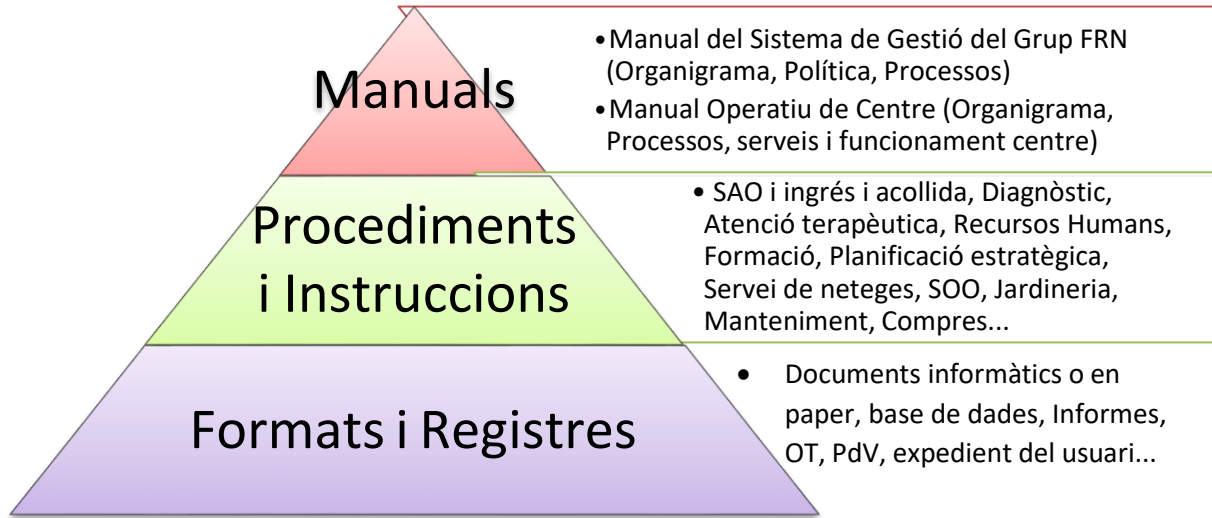


CARTA DE SERVEIS

Mapa de processos Àrea Emprenedoria per a l'ocupació Fundació Mas Xirgu



8. Estructura del sistema



9. Gestió de queixes i suggeriments

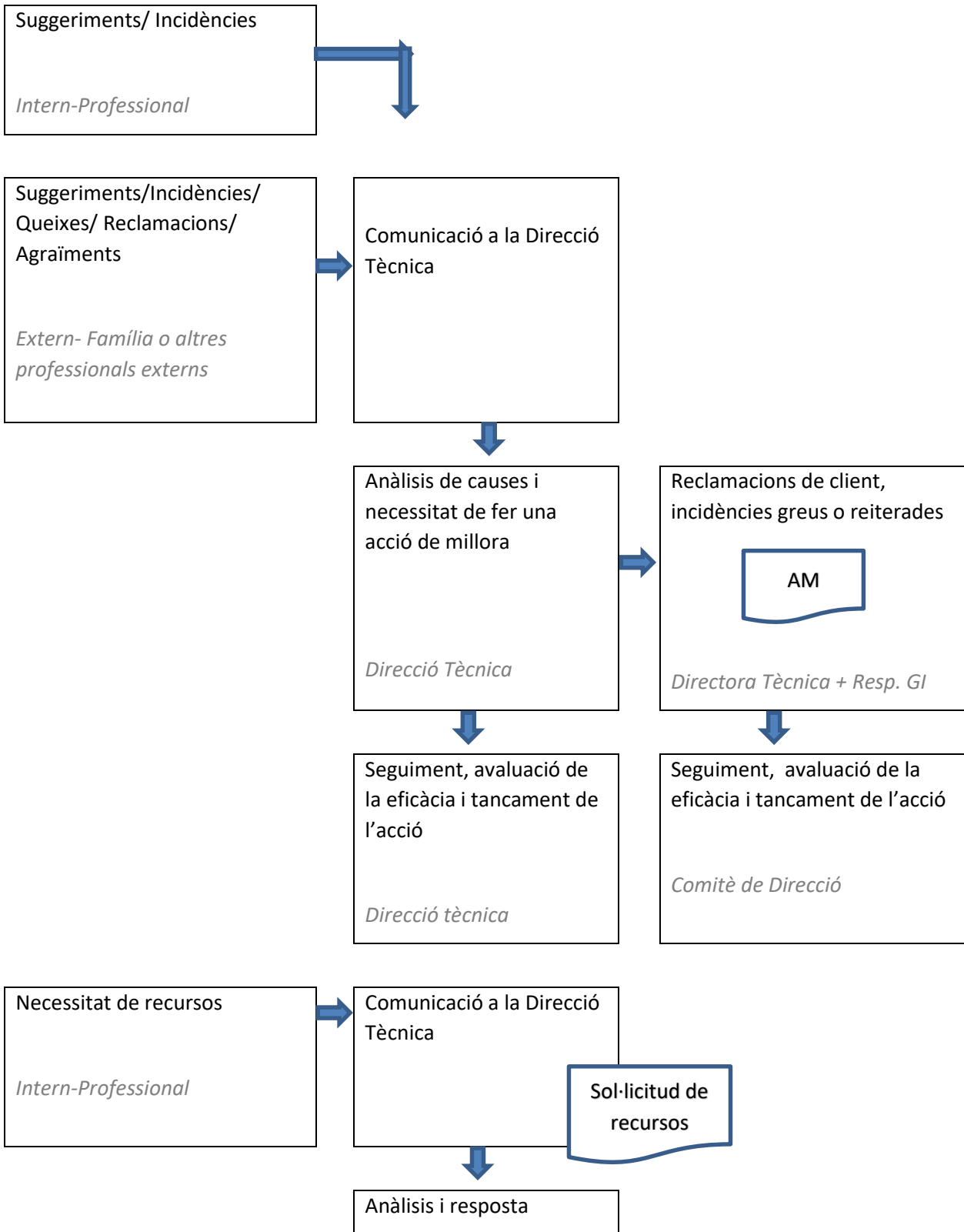
La fundació te establert un procediment per detectar, registrar i tractar les queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències que es puguin detectar i establir el procés de millora contínua de la qualitat dels serveis d'atenció a les persones adultes amb discapacitat intel·lectual.

Els responsables de realitzar cada tasca son:

Professionals: Recollir i transmetre a la direcció tècnica les incidències, suggeriments, agraïments, reclamacions, queixes externes o internes així com les necessitats de més recursos.

Direcció tècnica: registrar i analitzar les incidències, suggeriments, agraïments, reclamacions, queixes, i necessitats de recursos i realitzar les accions de millora o provisió de recursos que es considerin oportunes.

Responsable de Qualitat i Medi ambient: Registre de les reclamacions de clients així com les accions de millora degudes a incidències greus o reiterades per al seu tractament al Comitè de Direcció.



Tractament de queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències

Els element d'entrada per a la millora contínua del Sistema poden ser segons el seu origen:

- Intern: són suggeriments, incidències comunicades pels propis professionals o l'equip de professionals dels centres o per part dels propis usuaris del servei.
- Extern: Comentaris de famílies, professionals externs, inspecció, incidències detectades en una auditoria, comentaris recollits a les enquestes de satisfacció clients, o altres

I poden ser dels següents 5 tipus:

- Suggeriment
- Agraïments
- Incidències
- Queixes
- Reclamacions

Qualsevol professional dels centres que rebi un suggeriment, agraïment, incidència, queixa o reclamació per part d'un usuari, de la seva família o representants legals, un professional extern, o per altres persones, o sigui ell mateix o l'equip de professionals que tinguin alguna incidència o suggeriment, ho comunicaran a la Direcció Tècnica per correu electrònic o a la reunió periòdica del equip.

La Direcció tècnica valora cada cas, i quan es consideri oportú (generalment queixes, reclamacions, incidències) es fa l'anàlisi de les causes i es proposen accions per millorar. Que es tracten a la reunió del equip i es registren a l'acta de la reunió.

En cas d'una reclamació, o que una incidència sigui greu o reiterada la Directora tècnica ho comunica a la responsable de Qualitat i Medi ambient per obrir una acció de millora dins el sistema de GI seguin lo establert al PG-03, per tal que aquestes siguin tractades a les juntes de direcció del Grup FRN.

En cas que una queixa expressada es donés en el marc de l'atenció a la persona i sobre aspectes propis del procés d'atenció, aquesta serà recollida al curs clínic del usuari i tractada i comentada en el marc del d'equip de professionals de referència del usuari.

Trimestralment la responsable de Qualitat i Mediambient participa a les reunions del equip del centre per fer seguiment de les accions de millora obertes, conèixer quines són les tipologies més representatives, els terminis de resolució i altres dades que es considerin d'interès a efectes de garantir el control del procés i la capacitat de promoure la millora contínua.



Reclamacions

Respecte a les discrepàncies que puguin sorgir arran de la interpretació i aplicació del contracte de prestació dels serveis, així com les derivades de l'atenció al usuari o a les seva família, aquestes es resoldran de mutu acord entre la família i la Direcció tècnica del centre, i es registra en el format intern Acció de millora DPG-03-01.

No obstant això, en cas de mantenir-se aquestes diferències, les persones interessades podran interposar una reclamació davant de l'òrgan administratiu que té atribuïdes les funcions dins el Departament competent en matèria de serveis socials.

Aquesta reclamació ha de ser presentada mitjançant el document full de reclamació oficial. La direcció tècnica haurà d'informar de la necessitat de presentar-la per escrit, d'acord amb el formulari i registrar-la presencialment als punts d'informació ciutadana i/o a les oficines de registre del Departament, o a través dels canals electrònics habilitats: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica>, o aquesta no podrà ser tramitada.

Totes les reclamacions s'han informar a la responsable de Qualitat i Medi ambient que juntament amb la Directora tècnica i les persones que es consideri es farà l'anàlisi de les causes i l'establiment de mesures correctores i les accions de millora a llarg termini que es considerin adients segons cada cas. I seran tractades a les reunions periòdiques del comitè de Direcció del grup FRN.

Es donarà resposta a la família en un termini màxim de 30 dies naturals.

Necessitat de Recursos

Es considera molt important de disposar dels recursos necessaris per assegurar la consecució de les finalitat esperades per cada procés, per això s'estableix la sistemàtica per recollir les necessitats i registrar-les amb la finalitat de promoure la millora contínua.

Quan un professional identifica una necessitat, complimentarà el registre DPS-07-02 Sol·licitud de recursos i el lliura a la Direcció tècnica, qui una vegada analitzada la sol·licitud en donarà una resposta a la persona que ha formulat la necessitat.

10. Resum carta



Serveis adreçats a Infants (0 – 6 anys)

Servei diagnòstic

Atenció terapèutica:

S. Neuropediàtric

S. Logopèdia

S. Social

S. Fisioteràpèutic

S. Psicopedagògic

S. Suport i orientació familiar

Programa de Famílies

Programa de detecció Infantil

Centres: CDIAP Gironès / CDIAP Salt



Serveis adreçats a persones adultes (>16 anys)

Servei d'Avaluació i orientació

Servei atenció a les persones

DI:

S. Àrea psicològica

S. Social

S. Àrea de salut

S. Teràpia ocupacional

S. Autonomia a la pròpia llar

S. Menjador

S. Lleure

S. Respir

Centres: CAE Sarrià / STO-Montilivi / STO-Llagostera / CET Mas Xirgu/ Residències i llars-residències



Serveis per empreses, entitats i particulars

Jardineria i brigades mediambientals

Neteja industrial i de col·lectivitats

Rentat de vehicles

Servei de Càtering

Elaboració i envasat de productes d'alimentació

Bugaderia

Restauració

Manipulats industrials

Serveis Àrea Social del CET adreçats a persones adultes (>16 anys)

Servei d'Orientació i Ocupació

Servei EMS

Servei ocupacional d'Inserció

Centres: CET Mas Xirgu / Rentat de vehicles Montfullà / CET Quart

Serveis Centrals Grup FRN

Administració i finances

RR.HH.

Formació

Comunicació

Gestió de projectes

Recerca i desenvolupament

Gestió de sistemes

Centres: Oficines centrals Grup FRN (C/Indústria 22, 17005-Girona)

11. Codi Ètic

El Grup FRN disposa d'un codi ètic que tots els professionals i col·laboradors de l'organització estan obligats a conèixer, respectar i ajustar la seva actuació a les pautes establertes en ell.

El codi ètic ens pot consultar en el següent enllaç:

https://grupfrn.cat/files/47834488/214/FILLE/codieticgrup_frn.pdf