

MANUAL DE CALIDAD

CEI INTERNATIONAL AFFAIRS

Aprobado por la Comisión de Calidad del CEI con fecha 27 de enero de 2023. Modificación del mapa de procesos y del organigrama por la Comisión de Calidad del CEI con fecha 7 de febrero de 2023. Modificación del alcance con fecha 13 de abril de 2023 por la Comisión de Calidad del CEI.

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
0. INTRODUCCIÓN.....	5
0.1 OBJETO.....	5
0.2 ALCANCE.....	5
0.3 REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ESTE MANUAL.....	5
0.4 CONTROL Y DISTRIBUCIÓN	6
1. SISTEMA DE GESTIÓN	7
1.1 REQUISITOS GENERALES	7
1.2 REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	7
1.2.1 <i>Manual de sistemas de gestión SAIQU</i>	7
1.2.2 <i>Procesos</i>	7
1.2.3 <i>Protocolos o normativas</i>	7
1.2.4 <i>Control de los registros de la calidad SAIQU</i>	8
1.2.4.1. Títulos oficiales	8
1.2.4.2 Títulos propios	8
2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	9
2.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	9
2.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y ENFOQUE HACIA EL ALUMNADO Y PARTES INTERESADAS.....	9
2.3 MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE LA CALIDAD	9
2.4 PLANIFICACIÓN.....	10
2.4.1 <i>Objetivos de la calidad, análisis del contexto y determinación de riesgos y oportunidades</i>	10
2.4.2 <i>Planificación de la calidad SAIQU</i>	11
2.4.3 <i>Planificación del cambio</i>	11
2.4.4 <i>Planificación de la evaluación y acreditación de las titulaciones</i>	11
2.4.4.1. Títulos oficiales	11
2.4.4.2 Títulos propios	12
2.5 LIDERAZGO, RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	12
2.5.1 <i>Comunicación interna y externa</i>	14
2.6 REVISIÓN POR LA COMISIÓN DE DIRECCIÓN	14
3. GESTIÓN DE RECURSOS	15
3.1 SUMINISTRO DE RECURSOS	15
3.2 RECURSOS HUMANOS.....	15
3.3 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	16
3.4 INFRAESTRUCTURA.....	16
3.5 AMBIENTE DE TRABAJO	16
4. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	17
5. MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA	19
5.1 MEDIDA Y SEGUIMIENTO.....	19
5.1.1 <i>Satisfacción de las partes interesadas</i>	19

5.1.2 Auditorías externas	19
5.1.3 Medida y control de los procesos	19
5.1.4 Seguimiento y medida del servicio	19
5.2 CONTROL DE LAS INCIDENCIAS Y LAS NO CONFORMIDADES.....	19
5.3 ANÁLISIS DE DATOS	20
5.4 MEJORA.....	20
5.4.1 Mejora continua	20
5.5.2 Acciones correctivas.....	20
5.5.3 Acciones de mejora	20
HISTORIAL DE REVISIONES	21

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El *CEI International Affairs* es una institución que trabaja con y para los profesionales de la diplomacia y las relaciones internacionales. El objetivo primordial es ayudarles a mejorar sus conocimientos y a desarrollar sus habilidades o capacidades personales para adquirir la excelencia; así como formar a nuevos profesionales para acceder a la carrera diplomática, a la función pública internacional, a la administración autonómica y local, a organizaciones no gubernamentales o bien especializarse en diplomacia económica.

Esta tarea, junto con la investigación y el diálogo, este último fomentado a través de seminarios y conferencias, definen las tres líneas básicas del *CEI International Affairs*.

30 años de liderazgo en este ámbito nos abalan. El *CEI International Affairs* de Barcelona nació en diciembre de 1987, creado por el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, la *Universitat de Barcelona* y "la Caixa". Desde entonces, su compromiso ha sido el de trabajar en torno a las relaciones internacionales, la diplomacia, el derecho, la economía y la política multilateral.

0. Introducción

0.1 Objeto

En este Manual de Calidad del *CEI International Affairs* se describe el sistema de calidad implantado en la organización y tiene como objetivo orientarse hacia la satisfacción de los grupos de interés y garantizar los requisitos que sean aplicables. Así mismo, se orienta hacia la mejora continua de la organización y la prevención de cualquier incidencia que altere la calidad del servicio.

Nuestro sistema de calidad sigue los modelos descritos por las normas ISO 9001 en su versión en vigor y está integrado por:

- la definición de los objetivos y la política de calidad de la organización;
- la descripción y la interrelación de los procesos más importantes;
- la estructura organizativa;
- el sistema documental: del Manual de Calidad, procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, etc. Del mismo sistema de calidad, los procesos que integran la actividad propia del *CEI International Affairs*.

Con la finalidad de asegurar que los contenidos de este manual son entendidos, aplicados y actualizados por todos los niveles de la organización se pone a disposición de todo el personal.

Este manual es de carácter público.

0.2 Alcance

El alcance del sistema de calidad del *CEI International Affairs* es la formación post universitaria en diplomacia, las relaciones y el derecho internacionales, la Unión Europea, la política exterior española y el desarrollo sostenible que se realiza en la Finca de la Fundación ubicada en la avenida de Vallvidrera, 25, 08017 Barcelona, España.

Queda fuera del alcance del presente sistema de calidad el requisito de la norma ISO 9001 7.1.5 en lo referente a los recursos de seguimiento y medición puesto que el *CEI International Affairs* no dispone de equipos de medición que requieran ser calibrados para demostrar la validez y fiabilidad de los resultados y que deban utilizarse para realizar el seguimiento o la medición de la conformidad de los servicios prestados.

0.3 Revisión y aprobación de este manual

La Dirección del *CEI Internacional Affairs* asume la aprobación de este manual, con el apoyo de la Comisión de la Calidad, que es quien tiene que realizar la revisión.

Así mismo, la Dirección asume la responsabilidad de asegurar que los requisitos del sistema de gestión se utilicen y se actualicen, y que las responsabilidades y autoridades estén definidas y se informe dentro de la organización.

La Dirección nombra al/a la Responsable de calidad que tiene las responsabilidades siguientes:

- Asegurar que se establecen, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar al equipo directivo sobre el desarrollo del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de todos los miembros de la organización y a todos los niveles.
- Liderar la Comisión de Calidad.
- Liderar el Comité de Evaluación Interna ("CAI" en las siglas en catalán, utilizadas por la *Universitat de Barcelona* (UB)).

La Dirección declara de cumplimiento obligado este documento y su aplicación en las actividades propias de la organización sometidas al sistema integrado de gestión implantado y solicita la máxima colaboración y participación del personal implicado.

0.4 Control y distribución

El/La Responsable de calidad es quien realiza el control y la distribución de este manual. Las versiones antiguas del manual quedan bajo su responsabilidad.

1. Sistema de gestión

1.1 Requisitos generales

Se ha establecido y actualizado un sistema de calidad que tiene como objetivo la mejora continua de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001 en su versión vigente. Para implantar este sistema de gestión, la organización debe llevar a cabo las siguientes tareas:

- La identificación de los procesos;
- la identificación de los riesgos y oportunidades asociados a los procesos y la planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades;
- la determinación de la secuencia de estos procesos;
- la determinación de métodos y criterios de control y la garantía del funcionamiento de los procesos;
- la garantía de la disponibilidad de información;
- el seguimiento y el análisis de estos procesos para implantar las acciones necesarias para la mejora continua.

1.2 Requisitos de la información documentada

La estructura de la documentación en la que se basa el sistema de calidad del *CEI Internacional Affairs* es la siguiente:

1.2.1 Manual de sistemas de gestión SAIQU

El manual describe la política para satisfacer los requerimientos de las normas de referencia y establecer responsabilidades. En cada una de las secciones se hace referencia a la información documentada que desarrolla los compromisos adoptados.

1.2.2 Procesos

Se incluyen el conjunto de actividades y su interacción, así como los métodos de garantía que permiten llevar a cabo la mejora continua.

1.2.3 Protocolos o normativas

Se incluyen en este grupo los protocolos que son aplicados para cumplir los compromisos de la organización y para establecer las responsabilidades específicas relacionadas con el sistema de la calidad. Aseguran el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.

1.2.4. Control de los registros de la calidad SAIQU

Se entiende por registro toda la documentación escrita o en formato informático que evidencia el cumplimiento de algún requisito para garantizar la calidad, logrado de manera objetiva e identificable.

Este capítulo recoge todas las áreas del *CEI International Affairs* que procesen o reciban registros de la calidad.

Tienen acceso a todos estos archivos el personal de la organización, auditores e inspectores, así como otros usuarios, con la solicitud previa de permiso al/ a la Responsable de calidad.

1.2.4.1. Títulos oficiales

La memoria verificada, los informes de verificación de la AQU, la Resolución del Consejo de Universidades y los informes de acreditación se hacen públicos en la web de la *Universitat de Barcelona* en el apartado de "Gestión de Enseñanza" en el enlace siguiente: <http://www.ub.edu/gestio-ensenyaments/CEI.html>

Este procedimiento se adapta a la Ley de protección de datos (LPD).

1.2.4.2. Títulos propios

La Agencia de Postgrado de la *Universitat de Barcelona* evalúa todos los cursos de acuerdo con las directrices de la Agencia de Políticas y de Calidad de la *Universitat de Barcelona* y utiliza los instrumentos pertinentes para recoger las opiniones de los sectores e implicados a través de encuestas de opinión de obligado cumplimiento por parte del alumnado y el personal docente que haya impartido 10 o más horas de docencia o haya dedicado 25 o más horas a labores de tutoría o coordinación. Los resultados de estas encuestas son analizados y se hacen públicos en la página web de la Agencia de Postgrado de la UB en el enlace siguiente: [Agència de Postgrau \(ub.edu\)](http://www.ub.edu/agencia-postgrau).

2. Responsabilidad de la Dirección

2.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección del *CEI International Affairs* tiene la voluntad de evidenciar el compromiso para el desarrollo y la mejora del sistema de calidad. Por esta razón lleva a cabo las siguientes acciones:

- establecer una política y unos objetivos de calidad que se centran en sus usuarios y grupos de interés;
- en este sentido, llevar a cabo las revisiones necesarias del servicio para asegurar una mejora continua;
- identificar las necesidades de recursos y establecer los medios adecuados, tanto para la implantación del sistema como para asegurar la calidad de los servicios;
- se informa sobre la asignación de personal formado para la gestión, realización y verificación de las actividades asociadas al sistema de calidad, incluidas las auditorías internas de calidad;
- comunicar al equipo del CEI la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las partes interesadas como los legales y reglamentarios y propios del CEI.

2.2 Contexto de la organización y enfoque hacia el alumnado y partes interesadas

El *CEI International Affairs* identifica todas aquellas cuestiones tanto internas como externas que son relevantes y que afectan a la capacidad de conseguir los resultados previstos por el sistema interno de gestión de calidad.

El *CEI International Affairs* pretende conseguir la satisfacción de su usuario y de cualquier parte interesada a partir de la identificación de sus necesidades y expectativas.

2.3 Misión, visión y política de la calidad

La Dirección ha elaborado una política de calidad de acuerdo con la realidad de la organización y ha tenido en cuenta los requisitos del alumnado y partes interesadas en su gestión, así como los requisitos legales y reglamentarios en el ámbito Europeo de Enseñanza.

Esta política es comunicada y entendida por todo el equipo del CEI.

MISIÓN

De acuerdo con la naturaleza de los Patronos Fundadores (*Universitat de Barcelona*) (UB), Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y Fundación "la Caixa") del *CEI International Affairs*, formamos a profesionales capaces de trabajar tanto en el sector público nacional o internacional, como en la empresa privada o el tercer sector a través de la excelencia docente, con un compromiso firme con la sociedad.

VISIÓN

El *CEI International Affairs* se propone ser reconocido como centro de excelencia en los ámbitos de la diplomacia en un sentido amplio y las relaciones internacionales. El objetivo es que esta visión se refleje en sus programas formativos, actividades de investigación y difusión del conocimiento.

POLÍTICA DE CALIDAD

El alcance del sistema de calidad del *CEI International Affairs* es la formación post universitaria en diplomacia, las relaciones y el derecho internacionales, la Unión Europea, la política exterior española y el desarrollo sostenible que se realiza en la Finca de la Fundación ubicada en la avenida de Vallvidrera, 25, 08017 Barcelona, España.

Queda fuera del alcance del presente sistema de calidad el requisito de la norma ISO 9001 7.1.5 en lo referente a los recursos de seguimiento y medición puesto que el *CEI International Affairs* no dispone de equipos de medición que requieran ser calibrados para demostrar la validez y fiabilidad de los resultados y que deban utilizarse para realizar el seguimiento o la medición de la conformidad de los servicios prestados.

El CEI articula su política de calidad para asegurar que se cumplan las expectativas de nuestro alumnado y de las partes interesadas, promoviendo acciones para intentar asegurar la máxima satisfacción. Por consiguiente, la Dirección del CEI establece, implementa y mantiene esta política de calidad que:

1. asegure que el CEI dispone de un modelo de gestión de calidad eficaz y adecuado a la misión y a las líneas estratégicas que se derivan;
2. proporcione un marco de referencia para el establecimiento de objetivos;
3. asegure que todo el personal que trabaja en el CEI conoce y cumple la política interna de calidad y toda la normativa que se deriva de ella;
4. mantenga unos estándares de exigencia en todos los procesos del CEI;
5. garantice la mejora continua de la calidad;
6. administre los recursos del centro para conseguir los objetivos de una forma diferente.

La política y los compromisos que se derivan de ella son revisados periódicamente y están disponibles para las partes interesadas que lo requieran.

La Dirección, a 11 de marzo de 2021.

2.4 Planificación

2.4.1 *Objetivos de la calidad, análisis del contexto y determinación de riesgos y oportunidades*

La Dirección ha definido unos objetivos coherentes con la política de la calidad y medibles y ha tenido en cuenta los datos generales para el sistema de gestión y los

requisitos legales. Estos objetivos tienen el compromiso de garantizar la mejora continua del sistema.

Cada uno de los objetivos va acompañado de una planificación donde se concretan las actividades que hace falta desarrollar para conseguirlos y que pretenden responder a los riesgos y oportunidades identificados y definidos en el plan estratégico.

Al planificar el sistema de gestión se tiene en cuenta el conocimiento que el *CEI International Affairs* tiene del contexto donde se encuentra y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De esta manera, se determinan los riesgos y oportunidades vinculados a los procesos. Los objetivos se alinean con el *CEI International Affairs* y con los objetivos estratégicos.

2.4.2 Planificación de la calidad SAIQU

Se establecen actividades con los/las responsables para cada uno de los objetivos para planificar la consecución de estos objetivos de calidad.

2.4.3 Planificación del cambio

Los cambios se identifican y se introducen en la gestión de los procesos para evaluar su efectividad y eficiencia.

2.4.4 Planificación de la evaluación y acreditación de las titulaciones

2.4.4.1 Títulos oficiales

En calidad de centro adscrito de la *Universitat de Barcelona* y en cuanto a los másteres universitarios, AQU Cataluña, en su condición de agente externo de garantía de la calidad, es la responsable del proceso de acreditación de las titulaciones. El procedimiento de evaluación externa actualizado se encuentra en la página web de AQU Cataluña (www.aqu.cat).

Para mantener la acreditación, los títulos han de obtener un informe de acreditación positivo una vez se haya comprobado que el plan de estudios correspondiente se está llevando a cabo acorde con su proyecto inicial.

El proceso de acreditación se desarrolla tomando en consideración las fuentes de información siguientes: los informes de seguimiento elaborados por los centros y los informes de evaluación que anualmente puedan haber elaborado AQU Cataluña sobre estos informes de seguimiento, así como los informes de evaluación externa que puedan ser emitidos por el Comité de Evaluación Externa ("CAE" en las siglas en catalán) nombrado por AQU Cataluña.

El centro designa un Comité de Evaluación Interna ("CAI" en las siglas en catalán) en el que, como mínimo, participa la Dirección del CEI, la Dirección Ejecutiva del CEI, la

coordinación de los títulos, un/a docente del título, un/a representante de la Comisión de Calidad, el/la Responsable de la Secretaría del Centro Adscrito y un/a estudiante. Este CAI será quien elabore el autoinforme de acreditación.

Para elaborar el autoinforme de acreditación, se tomará en consideración lo siguiente:

- el desarrollo actual de los títulos en relación con su proyecto vigente, es decir, el formato para el proyecto verificado más las modificaciones añadidas;
- las modificaciones no substanciales que han afectado al proyecto inicial;
- las acciones de mejora propuestas y su efecto sobre los títulos una vez desarrolladas;
- el progreso temporal de los indicadores.

Todo esto se hará con el apoyo de la Agencia de Políticas y de Calidad de la UB, siguiendo los procedimientos que AQU Cataluña establece en cada caso per la acreditación.

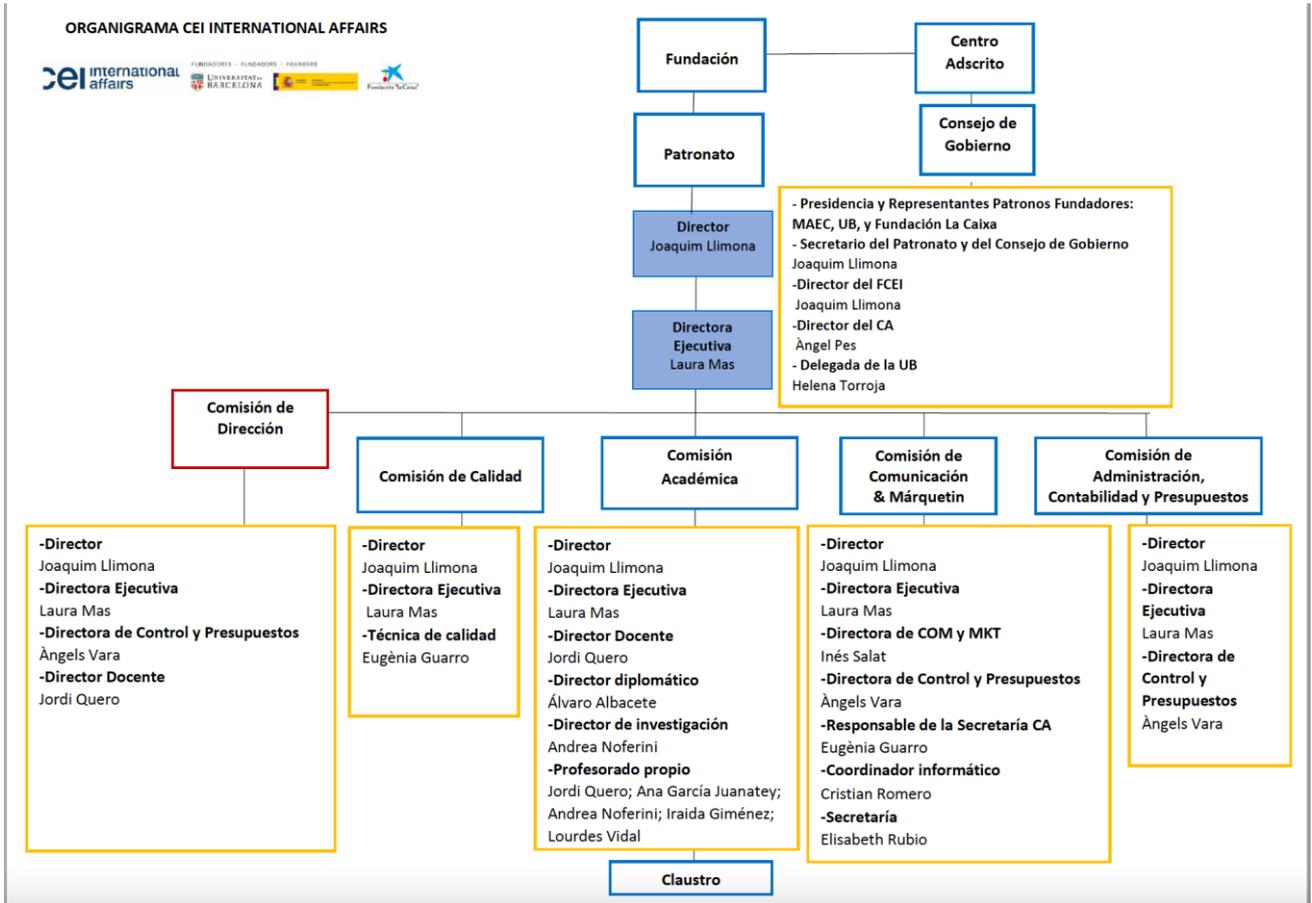
2.4.4.2 Títulos propios

La acreditación o aprobación de los títulos propios se hará a través de la Comisión de la Agencia de Postgrado de la UB basándose en los resultados de la encuesta a los docentes y alumnos enviados por la Agencia de Postgrado. La aprobación acostumbra a ser anual, conforme se presentan propuestas nuevas.

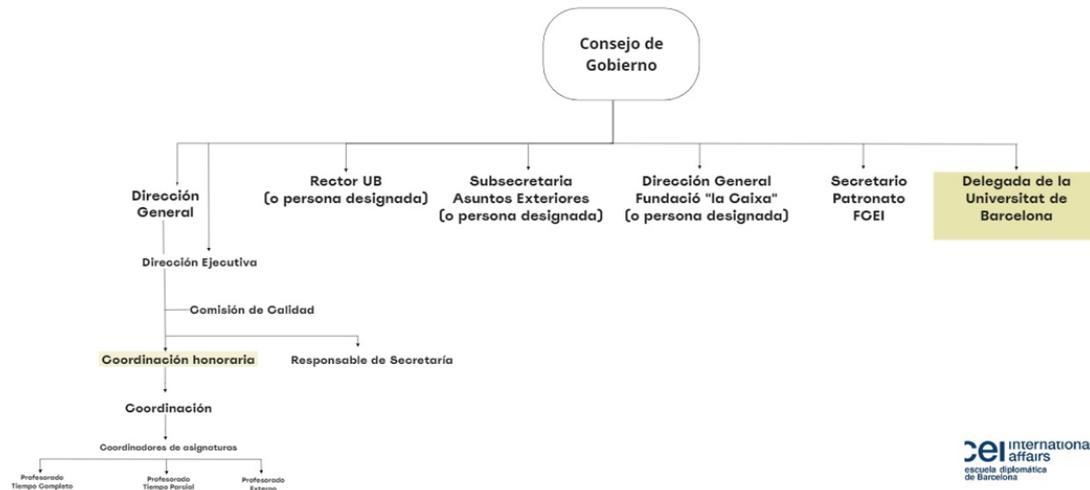
2.5 Liderazgo, responsabilidad, autoridad y comunicación

El *CEI International Affairs* tiene dos grandes organigramas diferenciados en cuanto a los títulos impartidos por la Fundación y por el centro adscrito.

La finalidad de esta diferenciación es detallar la estructura organizativa de cada título (ámbito universitario y ámbito no universitario) y de qué manera se establecen las relaciones entre los miembros de la dirección, las comisiones de trabajo y los profesionales implicados en su funcionamiento.



Centro Adscrito CEI



miro

2.5.1 Comunicación interna y externa

Dentro del sistema de gestión de la calidad se describe y se potencia la comunicación interna, tanto horizontal como verticalmente, con tal de hacer llegar a todo el personal los objetivos, planes y cambios que se producen dentro del sistema, así como la comunicación externa con todas las partes interesadas que tienen una incidencia más directa en la garantía de la calidad de los títulos ofertados y en el proceso de mejora continua.

2.6 Revisión por la Comisión de Dirección

La Comisión de Calidad revisa anualmente, y siempre que sea necesario, el sistema de gestión de la calidad para asegurar la consistencia, la adecuación y la efectividad.

Esta revisión incluye la política y los objetivos de la calidad, así como la necesidad de realizar cambios en el sistema integrado de gestión de la organización para desarrollar una mejora continua.

La información para efectuar la revisión proviene de los resultados de las auditorías, la retroalimentación del alumnado y partes interesadas, el funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio, el análisis de los riesgos y oportunidades y la efectividad de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, la evaluación de proveedores y colaboradores externos significativos, la situación de las acciones

correctivas y preventivas, el seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores, las comunicaciones externas, los requisitos legales y los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y las recomendaciones para la mejora, así como la necesidad de nuevos recursos.

Los resultados obtenidos de la revisión de los sistemas de gestión de la documentación se utilizan para la mejora del mismo sistema y los procesos, así como la mejora del servicio en relación con los requisitos con los usuarios y a la necesidad de los recursos.

La Comisión de Dirección del CEI asesora y ratifica las decisiones propuestas por la Comisión de Calidad.

3. Gestión de recursos

3.1 Suministro de recursos

La Dirección elabora la planificación de los recursos y, siempre que sea oportuno, determina y proporciona los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad con el objetivo de conseguir la satisfacción del equipo del CEI.

3.2 Recursos humanos

La Dirección ha documentado dentro de los sistemas de gestión de la calidad los procesos relativos a la gestión de recursos humanos. Se incluyen los siguientes puntos:

- identificación de las competencias necesarias para los perfiles de los puestos de trabajo;
- formación continua del personal;
- seguimiento formación anual;
- evaluación de la formación planificada en cuanto a la satisfacción de personal y el rendimiento obtenido mediante la formación.

Se entiende que el personal que tiene definidas las responsabilidades en el sistema de gestión de la calidad tiene la formación adecuada y tiene la experiencia y las habilidades prácticas necesarias y, por esta razón, el *CEI International Affairs* dispone de currículos actualizados de las personas que forman parte de la organización siempre que sea posible.

Anualmente, y de acuerdo con las necesidades del personal y las necesidades detectadas, se elaboran planes de formación. En las fichas de los puestos de trabajo se describen las habilidades y la formación que han de tener las personas que ocupen los diferentes cargos. Estas fichas han de ser utilizadas tanto en la selección de personal nuevo como en la definición de planes de formación.

3.3 Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento se vincula con los objetivos del/ de la docente excelente. El *CEI International Affairs* trabaja para garantizar la difusión de todo el conocimiento adquirido por medio de la asistencia a conferencias, seminarios, etc. que se articula en el seno de la Comisión Académica.

3.4 Infraestructura

El *CEI International Affairs* utiliza instalaciones que garantizan la conformidad del servicio con las especificaciones pactadas con el equipo del CEI.

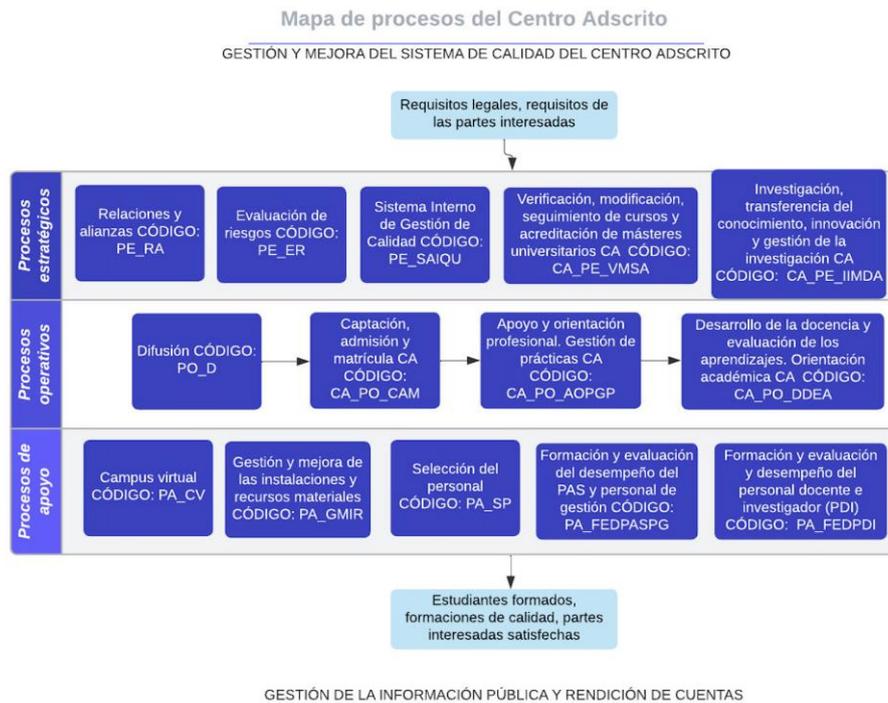
Además, dispone de equipos de software y hardware necesarios para el desarrollo de los usuarios.

3.5 Ambiente de trabajo

El *CEI International Affairs* gestiona el ambiente de trabajo para ofrecer un buen servicio a su equipo. Por esta razón, gestiona los recursos y da respuesta a las necesidades de los trabajadores del CEI.

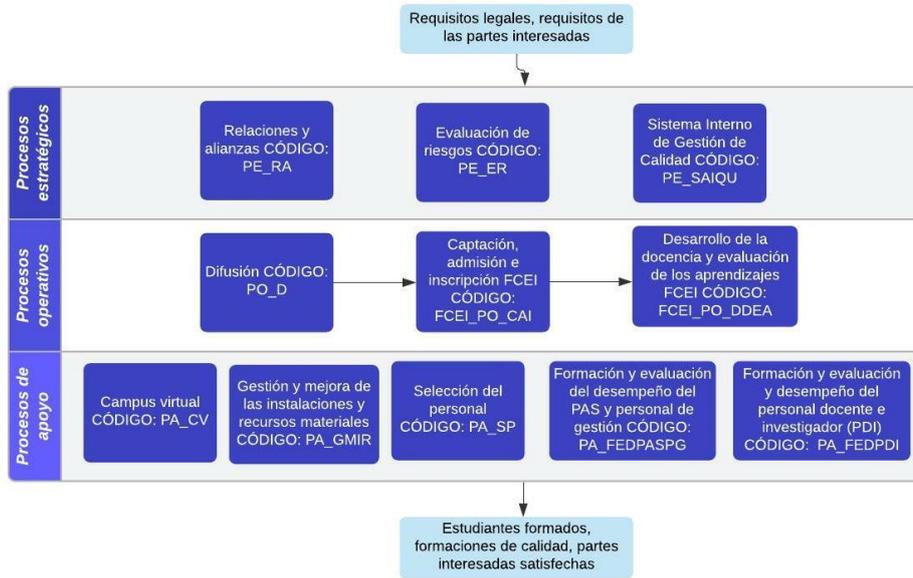
4. Realización del servicio

El *CEI International Affairs* lleva a cabo las actividades tal como se describe en los procesos correspondientes en tanto que centro adscrito y que fundación, por ello tiene dos mapas globales de procesos: uno, para el centro adscrito y otro, para la fundación, donde se puede ver cómo interactúan las actividades:



Mapa de procesos de la Fundación

GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA FUNDACIÓN



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

A partir de aquí, la organización desarrolla los procesos identificando las entradas y salidas, las partes interesadas y los destinos de cada uno de los procesos del mapa global de procesos.

También se describen las actividades que forman parte de los procesos, así como los responsables de llevarlas a cabo en un proceso de mejora continua.

5. Medida, análisis y mejora

El objetivo de este capítulo es la descripción del sistema para la realización de actividades de medida y seguimiento para asegurar la conformidad y la consecución de su mejora.

5.1 Medida y seguimiento

5.1.1 Satisfacción de las partes interesadas

El *CEI International Affairs* realiza un seguimiento sobre la satisfacción o la insatisfacción de las partes interesadas y la detección de posibles incumplimientos de las necesidades y expectativas de estos. Este seguimiento constituye una medida directa para la gestión del sistema de la calidad con tal de garantizar un servicio de calidad y fomentar la mejora constante, de acuerdo con las expectativas de las partes interesadas.

5.1.2 Auditorías externas

El objeto de las auditorías es el análisis, la verificación y la evaluación sistemática e independiente de la eficacia del sistema integrado de gestión o de alguna de sus partes. Se realiza siempre de acuerdo con criterios de valoración independientes del/de la auditor/a.

Como resultado de las auditorías, es posible obtener desviaciones del sistema y, como consecuencia de esto, la necesaria definición de las acciones correctivas. Se determina si el sistema de gestión de la calidad está conforme a los requisitos de esta norma y si el sistema ha estado implantado y se mantiene actualizado.

5.1.3 Medida y control de los procesos

Con el objetivo de conseguir la satisfacción del usuario, la organización realiza un seguimiento y una medida de los procesos. De esta manera, se confirma la capacidad continua para llevar a cabo los requisitos previstos. Esta medida se realiza mediante los indicadores definidos para cada uno de los procesos.

5.1.4 Seguimiento y medida del servicio

Con este objetivo, la organización ha identificado indicadores de seguimiento del servicio realizado. Estos indicadores se analizan periódicamente según las necesidades.

5.2 Control de las incidencias y las no conformidades

El objetivo de este capítulo es definir la metodología para la detección y el registro de las incidencias tanto de servicio como de proceso.

Se dispone de documentación que especifica el sistema utilizado para el tratamiento y el control de las incidencias y las no conformidades.

5.3 Análisis de datos

Los datos derivados de los registros del sistema integrado de gestión, de la misma actividad o de los indicadores, se analizan y se tratan.

Toda esta información se utiliza para poder realizar mejoras en el sistema de gestión de la calidad y para demostrar la eficacia.

5.4 Mejora

5.4.1 Mejora continua

La organización planifica anualmente su acción de mejora. Esta planificación de la mejora continua se define a partir de la política y los objetivos y, también, a partir de los datos resultantes de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión realizada por la Comisión de Calidad y el CAI en el seguimiento y acreditación de másteres universitarios y las aportaciones de la Agencia de Postgrado para los títulos propios.

Se hace un seguimiento de los aspectos siguientes:

- nivel de cumplimiento de los objetivos;
- comparación con el periodo anterior;
- en caso de detectarse posibles incumplimientos o desviaciones respecto a la planificación, se llevan a cabo las acciones correctivas y preventivas necesarias;
- incumplimientos legales.

5.4.2 Acciones correctivas

Se establecen acciones correctivas como respuesta a no conformidades reales o potenciales del sistema de calidad, cosa que implica la puesta en marcha de acciones en función del origen y la importancia de la no conformidad y del perjuicio que pueda ocasionar al usuario. Finalmente se realiza un seguimiento del estado de cada una de las acciones hasta su cierre.

5.4.3 Acciones de mejora

Cuando por medio de una auditoría, revisión del sistema, análisis de riesgos y oportunidades o cualquier otra fuente de información, se detecten las necesidades de iniciar una acción de mejora, el/la Responsable de calidad ha de nombrar a un responsable que tendrá que llevar a cabo la investigación que le permita establecer las acciones de mejora más adecuadas.

El/la responsable de calidad ha de supervisar y hacer el seguimiento de la acción iniciada y, una vez cerrada, la debe notificar a la Comisión de Dirección para el cierre definitivo.

Historial de revisiones

Núm. de revisión	Fecha	Preparada por:	Revisada por:	Aprobada por:
Descripción				
Aprobación del documento en la versión 1 en fecha 27 de enero de 2022. La presenta la Técnica de Calidad, la revisa la Responsable de Calidad y la aprueba la Comisión de Dirección.				
Revisión 2 en fecha 27 de enero de 2023. Modificación de "Dirección General" por "Dirección" con el cambio de Dirección de la Fundación en fecha 1 de enero de 2023. La presenta la Técnica de Calidad, la revisa la Responsable de Calidad y la aprueba la Comisión de Dirección.				
Revisión 3 en fecha 27 de enero de 2023. Modificación del mapa de procesos y del organigrama. La presenta la Técnica de Calidad, la revisa la Responsable de Calidad y la aprueba la Comisión de Dirección.				
Revisión 4 en fecha 13 de abril de 2023. Modificación del alcance indicado como desviación en la auditoría externa del 12 de abril de 2023. La presenta la Técnica de Calidad, la revisa la Responsable de Calidad y la aprueba la Comisión de Calidad.				