

# MANUAL DE QUALITAT

## ***CEI INTERNATIONAL AFFAIRS***

*Aprovat per la Comissió de Qualitat del CEI en data 27 de gener de 2023. Modificació del mapa de processos i de l'organigrama per la Comissió de Qualitat del CEI en data 7 de febrer de 2023. Modificació de l'abast en data 13 d'abril de 2023 per la Comissió de Qualitat del CEI.*

## ÍNDEX

<b>PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ .....</b>	<b>3</b>
<b>0. INTRODUCCIÓ.....</b>	<b>4</b>
0.1. OBJECTE .....	4
0.2. ABAST.....	4
0.3. REVISIÓ I APROVACIÓ D'AQUEST MANUAL .....	5
0.4. CONTROL I DISTRIBUCIÓ .....	5
<b>1. SISTEMA DE GESTIÓ .....</b>	<b>6</b>
1.1. REQUISITS GENERALS .....	6
1.2. REQUISITS DE LA INFORMACIÓ DOCUMENTADA .....	6
1.2.1. MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓ SAIQU .....	6
1.2.2. PROCESSOS .....	7
1.2.3. PROTOCOLS O NORMATIVES .....	7
1.2.4. CONTROL DELS REGISTRES DE LA QUALITAT SAIQU .....	7
<b>2. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ .....</b>	<b>9</b>
2.1. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ .....	9
2.2. CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ I ENFOCAMENT CAP AL CLIENT I PARTS INTERESSADES .....	9
2.3. MISSIÓ, VISIÓ I POLÍTICA DE LA QUALITAT .....	10
2.4. PLANIFICACIÓ .....	11
2.4.1. OBJECTIUS DE LA QUALITAT, ANÀLISI DEL CONTEXT I DETERMINACIÓ DE RISCOS I OPORTUNITATS .....	11
2.4.2. PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT SAIQU .....	11
2.4.3. PLANIFICACIÓ DEL CANVI .....	11
2.4.4. PLANIFICACIÓ DE L'AVALUACIÓ I ACREDITACIÓ DELS ENSENYAMENTS .....	11
2.5. LIDERATGE, RESPONSABILITAT, AUTORITAT I COMUNICACIÓ .....	13
2.5.1. COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA .....	14
2.6. REVISIÓ PER LA COMISSIÓ DE DIRECCIÓ .....	15
<b>3. GESTIÓ DELS RECURSOS .....</b>	<b>16</b>
3.1. SUBMINISTRAMENT DE RECURSOS .....	16
3.2. RECURSOS HUMANS .....	16
3.3. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	17
3.4. INFRAESTRUCTURA .....	17
3.5. AMBIENT DE TREBALL .....	17
<b>4. REALITZACIÓ DEL SERVEI .....</b>	<b>18</b>
<b>5. MESURA, ANÀLISI I MILLORA.....</b>	<b>20</b>
5.1. MESURA I SEGUIMENT .....	20
5.1.1. SATISFACCIÓ DE LES PARTS INTERESSADES .....	20
5.1.2. AUDITORIES EXTERNES .....	20
5.1.3. MESURA I CONTROL DELS PROCESSOS .....	21
5.1.4. SEGUIMENT I MESURA DEL SERVEI .....	21
5.2. CONTROL DE LES INCIDÈNCIES I LES NO-CONFORMITATS .....	21
5.3. ANÀLISI DE DADES .....	21
5.4. MILLORA .....	22
5.4.1. MILLORA CONTINUADA .....	22
5.5.2. ACCIONS CORRECTIVES .....	22
5.5.3. ACCIONS DE MILLORA .....	23
<b>HISTORIAL DE REVISIONS .....</b>	<b>23</b>

## Presentació de l'organització

El *CEI International Affairs* és una institució que treballa amb i per als professionals de la diplomàcia i les relacions internacionals. L'objectiu primordial és ajudar-los a millorar els seus coneixements i a desenvolupar les seves habilitats o capacitats personals per tal d'assolir l'excel·lència; així com formar nous professionals per accedir a la carrera diplomàtica, a la funció pública internacional, a l'administració autonòmica i local, a Organitzacions no governamentals, o bé especialitzar-se en diplomàcia econòmica.

Aquesta tasca, juntament amb la recerca i el diàleg, fomentat a través de seminaris i conferències, defineixen les tres línies bàsiques del *CEI International Affairs*.

30 anys de lideratge en aquest àmbit ens avalen. El *CEI International Affairs* de Barcelona va néixer el desembre de 1987, creat pel Ministeri d'Afers Exteriors, Unió Europea i Cooperació, la Universitat de Barcelona i "la Caixa". Des d'aleshores, el seu compromís ha estat el de treballar al voltant de les relacions internacionals, la diplomàcia, el dret, l'economia i la política multilateral.

## **0. Introducció**

### **0.1. Objecte**

En aquest Manual de Qualitat del *CEI International Affairs* es descriu el sistema de qualitat implantat a l'organització i té com a objectiu orientar-se cap a la satisfacció dels grups d'interès, i garantir els requisits que siguin aplicables. Així mateix, s'orienta cap a la millora continuada de l'organització i la prevenció de qualsevol incidència que alteri la qualitat del servei.

El nostre sistema de qualitat segueix els models descrits per les normes ISO 9001 en la seva versió en vigor i està integrat per:

- la definició dels objectius i la política de qualitat de l'organització;
- la descripció i la interrelació dels processos més importants;
- l'estructura organitzativa;
- el sistema documental: del Manual de Qualitat, processos, procediments, instruccions de treball, etc. Del mateix sistema de qualitat, els processos que integren l'activitat pròpia del *CEI International Affairs*.

Amb la finalitat d'assegurar que els continguts d'aquest manual són entesos, aplicats i actualitzats per a tots els nivells de l'organització es posa a disposició de tot el personal.

Aquest manual és de caràcter públic.

### **0.2. Abast**

L'abast del sistema de qualitat del *CEI International Affairs* és la formació post universitària en diplomàcia, les relacions i el dret internacionals, la Unió Europea, la política exterior espanyola i el desenvolupament sostenible que es realitza a la Finca de la Fundació ubicada a l'avinguda de Vallvidrera, 25, 08017 Barcelona, Espanya.

Queda fora de l'abast del present sistema de qualitat el requisit de la norma ISO 9001 7.1.5 referent als recursos de seguiment i eines de mesura atès que el *CEI International Affairs* no disposa d'equips de mesura que requereixin ser calibrats per demostrar la validesa i fiabilitat dels resultats i que s'hagin d'utilitzar per a fer el seguiment o mesurar la conformitat dels serveis prestats.

### ***0.3. Revisió i aprovació d'aquest manual***

La Direcció del *CEI International Affairs* assumeix l'aprovació d'aquest manual, amb el suport de la Comissió de Qualitat, que és qui ha de realitzar-ne la revisió.

Així mateix, la Direcció assumeix la responsabilitat d'assegurar que els requisits del sistema de gestió s'utilitzin i s'actualitzin, i que les responsabilitats i autoritats siguin definides i se n'informi dins de l'organització.

La Direcció nomena el/la responsable a de qualitat, que té les responsabilitats següents:

- Assegurar que s'estableixen, s'implementen i es mantenen els processos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat.
- Informar l'equip directiu sobre el desenvolupament del sistema de gestió de la qualitat i de qualsevol necessitat de millora.
- Assegurar que es promou la presa de consciència de tots els membres de la organització i a tots els nivells.
- Liderar la Comissió de Qualitat.
- Liderar el Comitè d'Avaluació Interna (CAI).

La Direcció declara de compliment obligat aquest document i la seva aplicació a les activitats pròpies de l'organització sotmeses al sistema integrat de gestió implantat, i sol·licita la màxima col·laboració i participació del personal afectat.

### ***0.4. Control i distribució***

El/la responsable de qualitat és qui realitza el control i la distribució d'aquest manual. Les versions antigues del manual queden sota la seva responsabilitat.

## **1. Sistema de gestió**

### ***1.1. Requisits generals***

S'ha establert i actualitzat un sistema de qualitat que té com a objecte la millora continuada d'acord amb els requisits de les normes ISO 9001 en la seva versió vigent. Per implantar aquest sistema de gestió, l'organització ha portat a terme les següents tasques:

- la identificació dels processos;
- la identificació dels riscos i oportunitats associades als processos i la planificació d'accions per a abordar riscos i oportunitats.
- la determinació de la seqüència d'aquests processos;
- la determinació de mètodes i criteris de control i assegurament del funcionament dels processos;
- l'assegurament de la disponibilitat d'informació;
- la mesura, el seguiment i l'anàlisi d'aquests processos per implantar les accions necessàries per a la millora continuada.

### ***1.2. Requisits de la informació documentada***

L'estructura de la documentació en la qual es basa el sistema de qualitat del *CEI International Affairs* és la següent:

#### **1.2.1. Manual de sistema de gestió SAIQU**

El manual descriu la política per satisfer els requeriments de les normes de referència i establir responsabilitats. En cadascuna de les seccions es fa referència a la informació documentada que desenvolupa els compromisos adoptats.

## 1.2.2. Processos

S'inclouen el conjunt d'activitats i la seva interacció, així com els mètodes d'assegurament que permeten portar a terme la millora continuada.

## 1.2.3. Protocols o normatives

S'inclouen en aquest grup els protocols que són aplicats per complir els compromisos de l'organització i per establir les responsabilitats específiques relacionades amb el sistema de la qualitat. Asseguren el funcionament efectiu i el control dels processos.

## 1.2.4. Control dels registres de la qualitat SAIQU

S'entén per registres tota la documentació escrita o en suport informàtic que evidencia el compliment d'algun requisit d'assegurament de qualitat, assolit de manera objectiva i identificable.

Aquest capítol abasta totes les àrees del *CEI International Affairs* que processin o rebin registres de qualitat.

Tenen accés a tots aquests arxius el personal de l'organització, auditors i inspectors, així com altres usuaris, amb la prèvia sol·licitud de permís al / a la responsable de qualitat.

### 1.2.4.1. Títols oficials

La memòria verificada, els informes de verificació de l'AQU, la Resolució del *Consejo de Universidades* i els informes d'acreditació es fan públics a la pàgina web de la Universitat de Barcelona a l'apartat de "Gestió d'ensenyaments": <http://www.ub.edu/gestio-ensenyaments/CEI.html>

Aquest procediment s'adapta a la Llei de protecció de dades (LPD).

**1.2.4.2. Títols propis**

L'Agència de Postgrau avalua tots els cursos d'acord amb les directrius de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat de Barcelona i utilitza els instruments adients per recollir les opinions dels sectors implicats a través d'enquestes d'opinió d'obligat compliment per part de l'alumnat i el personal docent que hagi impartit 10 o més hores de docència o hagi dedicat 25 o més hores a tasques de tutoria o coordinació. Els resultats d'aquestes enquestes són analitzats i es fan públics a la pàgina web de l'Agència de Postgrau de la UB: [Agència de Postgrau \(ub.edu\)](http://ub.edu)



## **2. Responsabilitat de la Direcció**

### ***2.1. Compromís de la Direcció***

La Direcció del *CEI International Affairs* té la voluntat d'evidenciar el compromís per al desenvolupament i la millora del sistema de qualitat. Per aquesta raó duu a terme les següents accions:

- ha establert una política, uns objectius de qualitat que se centren en els seus usuaris i grups d'interès;
- en aquest sentit, es porten a terme les revisions necessàries del servei per assegurar-ne una millora continuada;
- ha identificat les necessitats de recursos i proveït de mitjans adequats, tant per a la implantació del sistema com per assegurar la qualitat dels serveis;
- ha informat sobre l'assignació de personal format per a la gestió, realització i verificació de les activitats associades al sistema de qualitat, incloses les auditories internes de la qualitat;
- ha comunicat a l'organització la importància de satisfer tant els requisits del client com els legals i reglamentaris i propis de l'empresa.

### ***2.2. Context de l'organització i enfocament cap al client i parts interessades***

El *CEI International Affairs* identifica totes aquelles qüestions tant internes com externes que són rellevants i que afecten la capacitat d'aconseguir els resultats previstos pel sistema de gestió.

El *CEI International Affairs* pretén aconseguir la satisfacció del seu usuari i de qualsevol part interessada, identificar-ne les necessitats i expectatives.

### 2.3. Missió, visió i política de la qualitat

La Direcció ha elaborat una política de qualitat d'acord amb la realitat de l'organització i ha tingut en compte els requisits de l'alumnat i parts interessades en la seva gestió, així com els requisits legals i reglamentaris en l'àmbit Europeu d'Ensenyament.

Aquesta política és comunicada i entesa per tot l'equip del CEI.

#### MISSIÓ

D'acord amb la naturalesa dels Patrons Fundadors (Universitat de Barcelona (UB), Ministeri d'Afers Exteriors, Unió Europea i Cooperació, i Fundació "la Caixa") del *CEI International Affairs*, formem professionals capaços de treballar tant en el sector públic nacional o internacional, com en l'empresa privada a través de l'excel·lència docent, amb un compromís ferm amb la societat.

#### VISIÓ

El *CEI International Affairs* es proposa ser reconegut com a centre d'excel·lència en els àmbits de la diplomàcia en un sentit ampli i les relacions internacionals. L'objectiu és que aquesta visió es reflecteixi en els seus programes formatius, activitats de recerca i difusió de coneixement.

#### POLÍTICA DE QUALITAT

El CEI articula la seva política de qualitat per a assegurar que compleixi les expectatives del nostre alumnat i de les parts interessades, promovent accions per a intentar assegurar la màxima satisfacció. Per consegüent, la Direcció del CEI estableix, implementa i manté aquesta política de qualitat que:

1. Asseguri que el CEI disposa d'un model de gestió de qualitat eficaç i adequat a la missió i a les línies estratègiques que es deriven;
2. Proporcioni un marc de referència per a l'establiment d'objectius;
3. Asseguri que tot el personal que treballa en el CEI coneix i compleix la política interna de qualitat i tota la normativa que es deriva d'ella;
4. Mantingui uns estàndards d'exigència alts en tots els processos del CEI;
5. Garanteixi la millora continuada de la qualitat;
6. Administri els recursos del centre per a aconseguir els objectius d'una manera eficient.

La política i els compromisos que es deriven d'ella són revisats periòdicament i estan disponibles per a les parts interessades que ho requereixin.

La Direcció, en data 11 de març de 2021.

## **2.4. Planificació**

### **2.4.1. Objectius de la qualitat, anàlisi del context i determinació de riscos i oportunitats**

La Direcció ha definit uns objectius coherents amb la política de qualitat i mesurables, i ha tingut en compte les dades generades pel sistema de gestió de qualitat i els requisits legals. Aquests objectius tenen el compromís de garantir la millora continuada del sistema.

Cadascun dels objectius va acompanyat d'una planificació en què es concreten les activitats que cal desenvolupar per tal d'aconseguir-los i que pretenen respondre als riscos i oportunitats identificats i definits al pla estratègic.

En planificar el sistema de gestió es té en compte el coneixement que el *CEI International Affairs* té del context en què es troba i de les necessitats i expectatives de les parts interessades. D'aquesta manera es determinen els riscos i oportunitats vinculats als processos. Els objectius s'alineen amb el *CEI International Affairs* i amb els objectius estratègics.

### **2.4.2. Planificació de la qualitat SAIQU**

S'estableixen activitats amb els/les responsables per a cadascun dels objectius per tal de planificar-ne la seva consecució.

### **2.4.3. Planificació del canvi**

Els canvis s'identifiquen i s'introdueixen en la gestió dels processos per avaluar-ne la seva efectivitat i eficiència.

### **2.4.4. Planificació de l'avaluació i acreditació dels ensenyaments**

#### **2.4.4.1. Títols oficials**

En tant que centre adscrit a la Universitat de Barcelona i pel que fa als màsters universitaris, AQU Catalunya, en la seva condició d'agent extern de garantia de la qualitat, és la responsable del procés d'acreditació de les titulacions. El procediment d'avaluació externa actualitzat es troba a la pàgina web d'AQU Catalunya ([www.aqu.cat](http://www.aqu.cat)).

Per mantenir l'acreditació, els títols han d'obtenir un informe d'acreditació positiu un cop s'hagi comprovat que el pla d'estudis corresponent s'està portant a terme d'acord amb el seu projecte inicial.

El procés d'acreditació es desenvolupa prenent en consideració les fonts d'informació següents: els informes de seguiment elaborats pels centres i els informes d'avaluació que anualment pugui haver elaborat AQU Catalunya sobre aquests informes de seguiment, així com els informes d'avaluació externa que puguin ser emesos pel comitè d'avaluació extern (CAE) nomenat per AQU Catalunya.

El centre designa un Comitè d'Avaluació Interna (CAI) en què, com a mínim, hi participa la Direcció del CEI, la Direcció Executiva del CEI, la coordinació de l'ensenyament, un/a docent de l'ensenyament, un/a representant de la Comissió de Qualitat, el/la Responsable de la Secretaria del Centre Adscrit i un/a estudiant. Aquest CAI serà qui elabori l'autoinforme d'acreditació.

Per elaborar l'autoinforme d'acreditació, es prendrà en consideració el següent:

- el desenvolupament actual dels ensenyaments en relació amb el seu projecte vigent, és a dir, el format pel projecte verificat més les modificacions afegides;
- les modificacions no substancials que han afectat el projecte inicial;
- les accions de millora proposades i el seu efecte sobre els ensenyaments un cop desenvolupades;
- el progrés temporal dels indicadors.

Tot això es farà amb el suport de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB, seguint els procediments que AQU Catalunya estableixi en cada cas per l'acreditació.

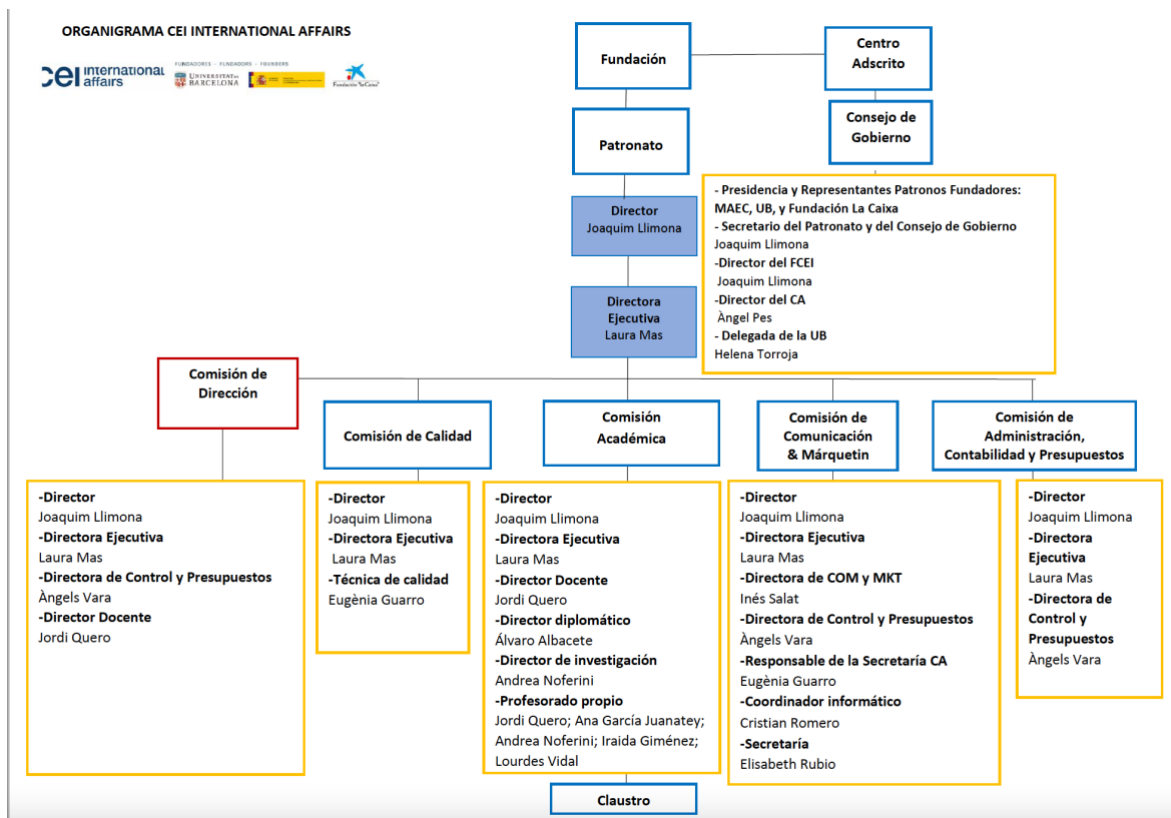
#### **2.4.4.2. Títols propis**

L'acreditació o aprovació dels títols propis es fa a través de la Comissió de l'Agència de Postgrau de la UB basant-se en els resultats de l'enquesta als docents i alumnes enviats per l'Agència de Postgrau. L'aprovació acostuma a ser anual, conforme es presenten propostes noves.

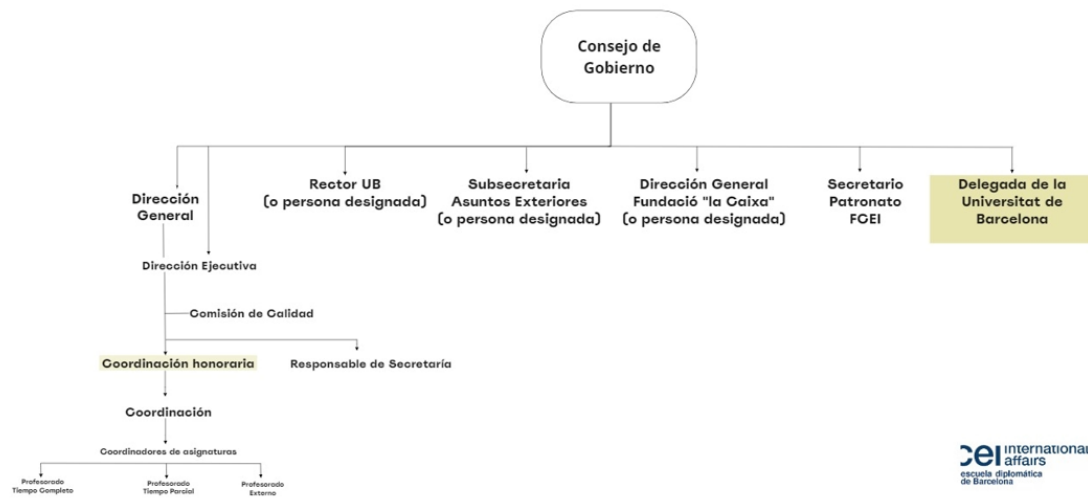
**2.5. Lideratge, responsabilitat, autoritat i comunicació**

El CEI International Affairs té dos organigrames diferenciats pel que fa als ensenyaments impartits per la Fundació i pel centre adscrit.

La finalitat d'aquesta diferenciació és detallar l'estructura organitzativa de cada ensenyament (àmbit universitari i àmbit no universitari) i de quina manera s'estableixen les relacions entre els membres de la direcció, les comissions de treball i els professionals implicats en el seu funcionament.



### Centro Adscrito CEI



### 2.5.1. Comunicació interna i externa

Dins del sistema de gestió de la qualitat es descriu i es potencia la comunicació interna, tant horitzontalment com verticalment, per tal de fer arribar a tot el personal els objectius, plans i canvis que es produeixin dins del sistema; així com la comunicació externa amb totes les parts

interessades que tenen una incidència més directa en l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments oferts i en el procés de millora continuada.

## ***2.6. Revisió per la Comissió de Direcció***

La Comissió de Qualitat revisa anualment, i sempre que sigui necessari, el sistema de gestió de la qualitat, per assegurar-ne la consistència, adequació i efectivitat.

Aquesta revisió inclou la política i els objectius de la qualitat, així com la necessitat de realitzar canvis en el sistema integrat de gestió de l'organització per desenvolupar una millora continuada.

La informació per efectuar la revisió prové dels resultats de les auditories, la retroalimentació de l'alumnat i les parts interessades, el funcionament dels processos i conformitat del servei, l'anàlisi de riscos i oportunitats i l'efectivitat de les accions preses per a abordar riscos/opportunitats, l'avaluació de proveïdors i col·laboradors externs significatius, la situació de les accions correctives i preventives, el seguiment de les accions derivades de les revisions anteriors, les comunicacions externes, els requisits legals i els canvis que podrien afectar el sistema de gestió de la qualitat i les recomanacions per a la millora, així com la necessitat de nous recursos.

Els resultats obtinguts de la revisió del sistema de gestió de la documentació s'utilitzen per a la millora del mateix sistema i els processos, així com la millora del servei en relació als requisits amb els usuaris i a la necessitat dels recursos.

La Comissió de Direcció del CEI assessora i ratifica les decisions proposades per la Comissió de Qualitat.

### **3. Gestió dels recursos**

#### **3.1. Subministrament de recursos**

La Direcció elabora la planificació dels recursos i, sempre que sigui oportú, determina i proporciona els recursos necessaris per implantar i millorar els processos del sistema de gestió de la qualitat amb l'objectiu d'aconseguir la satisfacció de l'equip del CEI.

#### **3.2. Recursos humans**

La Direcció ha documentat dins del sistema de gestió de la qualitat els processos relatius a la gestió dels recursos humans. Hi inclou els punts següents:

- identificació de les competències necessàries pel perfil dels llocs de treball;
- formació continuada de la persona;
- seguiment formació anual;
- avaluació de la formació planificada tant pel que fa a la satisfacció del personal com pel rendiment obtingut mitjançant la formació.

S'entén que el personal que té definides les responsabilitats en el sistema de gestió de la qualitat té la formació adequada i té l'experiència i les habilitats pràctiques necessàries, i per aquesta raó el *CEI International Affairs* disposa de currículums actualitzats de les persones que formen part de l'organització sempre que sigui possible.

Anualment, i d'acord amb les necessitats del personal i les necessitats detectades, s'elaboren plans de formació. En les fitxes de llocs de treball es descriuen les habilitats i la formació que han de tenir les persones que ocupin els diferents càrrecs. Aquestes fitxes han de ser utilitzades tant en la selecció de personal nou com en la definició dels plans de formació.



### ***3.3. Gestió del coneixement***

La gestió del coneixement es vincula amb els objectius del/ de la docent excel·lent. El *CEI International Affairs* vetlla per garantir la difusió de tot el coneixement adquirit per mitjà de l'assistència a conferències, seminaris, etc., que s'articula al sí de la Comissió Acadèmica.

### ***3.4. Infraestructura***

El *CEI International Affairs* utilitza instal·lacions que garanteixen la conformitat del servei amb les especificacions pactades amb l'equip del CEI.

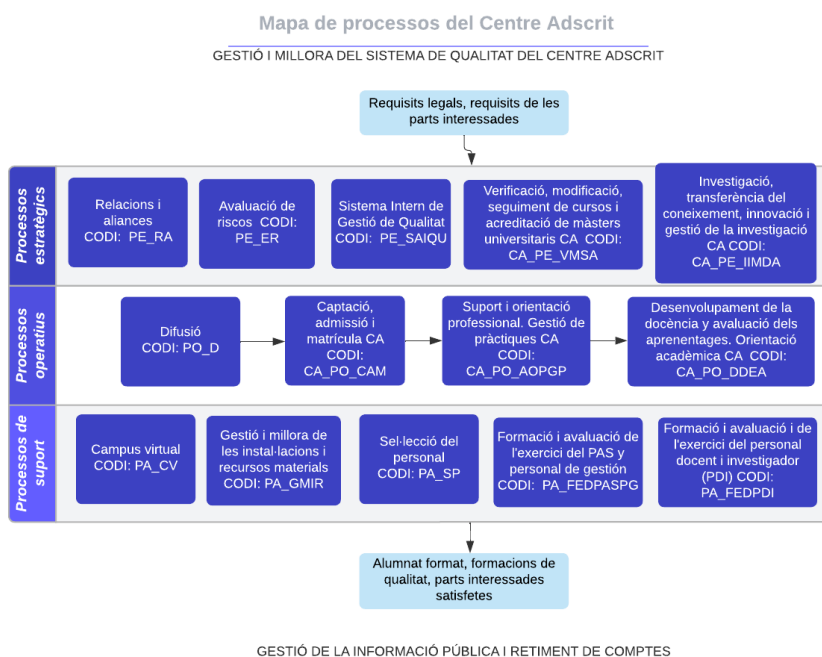
A més a més, disposa d'equips de suport de programari i maquinària necessaris per al desenvolupament dels usuaris.

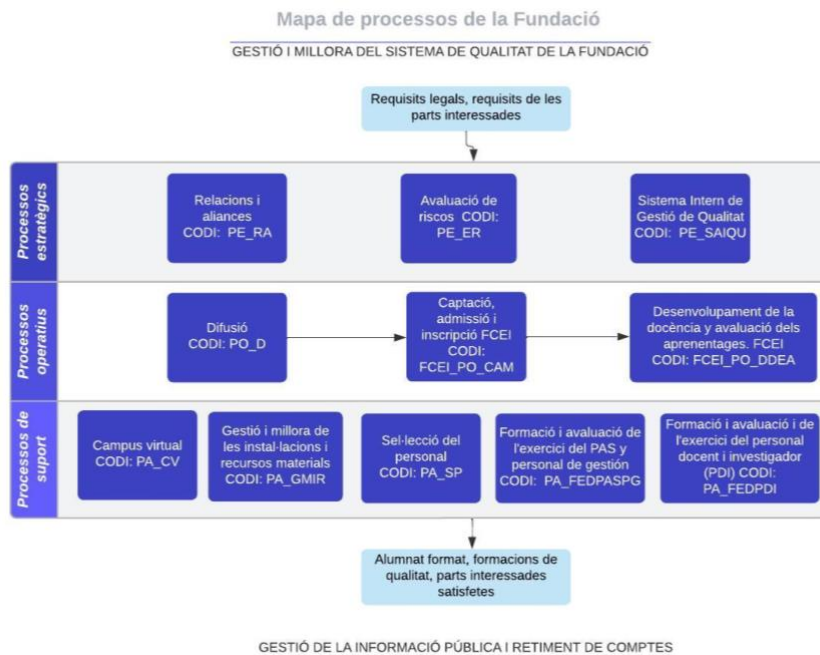
### ***3.5. Ambient de treball***

El *CEI International Affairs* gestiona l'ambient de treball per tal d'oferir un bon servei al seu equip. Per aquesta raó, gestiona els recursos i respon a les necessitats dels treballadors del CEI.

#### 4. Realització del servei

El *CEI International Affairs* duu a terme les activitats tal com es descriu en els processos corresponents en tant que centre adscrit i que fundació, per això té dos mapes globals de processos: un per al centre adscrit i un altre per a la fundació, on es pot veure com interactuen les activitats:





A partir d'aquí, l'organització desenvolupa els processos tot identificant les entrades i sortides, guies i suports de cadascun dels processos operatius del mapa global de processos.

També es descriuen les activitats que formen part dels processos, així com els responsables de dur-les a terme en un procés de millora continuada.

## **5. Mesura, anàlisi i millora**

L'objecte d'aquest capítol és la descripció del sistema per a la realització de les activitats de mesura i seguiment, per assegurar la conformitat i consecució de la seva millora.

### **5.1. Mesura i seguiment**

#### **5.1.1. Satisfacció de les part interessades**

El *CEI International Affairs* realitza un seguiment sobre la satisfacció o la insatisfacció de les parts interessades i la detecció de possibles incompliments de les necessitats i expectatives d'aquests. Aquest seguiment constitueix una mesura directa per a la gestió del sistema de la qualitat per tal de garantir un servei de qualitat i fonamentat en la millora constant, d'acord amb les expectatives de les parts interessades.

#### **5.1.2. Auditories externes**

L'objecte de les auditories és l'anàlisi, la verificació i l'avaluació sistemàtica i independent de l'eficàcia del sistema integrat de gestió o d'alguna de les seves parts. Es realitza sempre d'acord amb criteris de valoració independents de l'auditor/a.

Com a resultat de les auditories, és possible obtenir desviacions del sistema i, com a conseqüència d'això, la necessària definició de les accions correctives. Es determina si el sistema de gestió de la qualitat és conforme als requisits d'aquesta norma i si el sistema ha estat implantat i es manté actualitzat.

### **5.1.3. Mesura i control dels processos**

Amb l'objectiu d'aconseguir la satisfacció de l'usuari, l'organització realitza un seguiment i una mesura dels processos. D'aquesta manera, se'n confirma la capacitat continuada per portar a terme els requisits previstos. Aquesta mesura es realitza mitjançant els indicadors definits per a cadascun dels processos.

### **5.1.4. Seguiment i mesura del servei**

Amb aquest objectiu, l'organització ha identificat indicadors de seguiment del servei que realitza. Aquests indicadors s'analitzen periòdicament segons les necessitats.

## ***5.2. Control de les incidències i les no-conformitats***

L'objecte d'aquest capítol és definir la metodologia per a la detecció i el registre de les incidències tant de servei com de procés.

Es disposa de documentació que especifica el sistema utilitzat per al tractament i control de les incidències i no-conformitats.

## ***5.3. Anàlisi de dades***

Les dades derivades dels registres del sistema integrat de gestió, de la mateixa activitat o dels indicadors s'analitzen i es tracten.

Tota aquesta informació s'utilitza per poder realitzar millores en el sistema de gestió de la qualitat i per demostrar-ne l'eficàcia.

## **5.4. Millora**

### **5.4.1. Millora continuada**

L'organització planifica anualment la seva acció de millora. Aquesta planificació de la millora continuada es defineix a partir de la política i els objectius i, també, a partir de les dades resultants de les auditories internes, l'anàlisi de dades, les accions correctives i preventives i la revisió realitzada per la Comissió de Qualitat, el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) en el seguiment i acreditació de màsters universitaris i les aportacions de l'Agència de Postgrau pels títols propis.

Es fa un seguiment dels aspectes següents:

- nivell de compliment dels objectius;
- comparació amb el període anterior;
- en cas que es detectin possibles incompliments o desviacions respecte de la planificació, es porten a terme les accions correctives i preventives necessàries;
- incompliments legals.

### **5.5.2. Accions correctives**

S'estableixen accions correctives com a resposta a no-conformitats reals o potencials del sistema de la qualitat, cosa que implica la posada en marxa d'accions en funció de l'origen i la importància de la no-conformitat i del perjudici que pugui ocasionar a l'usuari. Finalment es realitza un seguiment de l'estat de cadascuna de les accions fins al seu tancament.

### 5.5.3. Accions de millora

Quan per mitjà d'una auditoria, revisió del sistema, anàlisi de riscos i oportunitats o qualsevol altra font d'informació, es detecti la necessitat d'iniciar una acció de millora, el/la responsable de qualitat ha de nomenar un responsable que haurà de portar a terme la investigació que li permeti establir les accions de millora més adequades.

El/la responsable de qualitat ha de supervisar i fer el seguiment de l'acció iniciada i, un cop tancada, l'ha de notificar a la Comissió de Direcció per al tancament definitiu.

## Historial de revisions

Núm. de revisió	Data	Preparada per:	Revisada per:	Aprovada per:
<b>Descripció</b>				
Aprovació del document en la versió 1 en data 27 de gener de 2022. La presenta la Tècnica de Qualitat, la revisa la Responsable de Qualitat i l'aprova la Comissió de Direcció.				
Revisió 2 en data 27 de gener de 2023. Modificació de "Direcció General" per "Direcció" amb el canvi de Direcció de la Fundació en data 1 de gener de 2023. La presenta la Tècnica de Qualitat, la revisa la Responsable de Qualitat i l'aprova la Comissió de Direcció				
Revisió 3 en data 27 de gener de 2023. Modificació del mapa de processos i de l'organigrama. La presenta la Tècnica de Qualitat, la revisa la Responsable de Qualitat i l'aprova la Comissió de Direcció.				
Revisió 4 en data 13 d'abril de 2023. Modificació de l'abast com a desviació detectada a l'auditoria externa del 12 d'abril de 2023. La presenta la Tècnica de Qualitat, la revisa la Responsable de Qualitat i l'aprova la Comissió de Qualitat.				