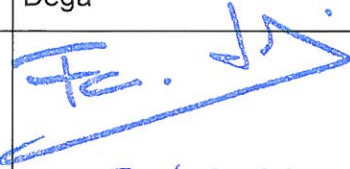


		Codi: MQ
		Edició: 0
		Pàgina: 1 de 29

MANUAL DE QUALITAT

Elaborat per: Corrdinadora Qualitat Facultat	Revisat per: Coordinadora Qualitat FPT	Aprovat per: Degà
 Data: 30/9/14	 Data: 30/09/14	 Data: 30/09/14

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 0
		Pàgina: 2 de 29

ÍNDEX

- 1 . Introducció
- 2 . Objecte i abast
- 3 . Normes de consulta
- 4 . Sistema de gestió de la qualitat
- 5 . Responsabilitats de la Direcció
- 6 . Gestió dels recursos
- 7 . Planificació, implementació i seguiment de l'acció formativa
- 8 . Mesura, anàlisi i millora

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Introducció	Edició: 0
		Pàgina: 3 de 29

1. INTRODUCCIÓ

La Fundació Pere Tarrés és una organització no lucrativa que té per missió la promoció de la persona des de l'educació, especialment en el lleure i l'acció social, fonamentada en els valors de l'humanisme cristià. Aquesta opció missional per la formació d'agents educatius i professionals de l'acció social dóna sentit al seu projecte universitari en el context de la Universitat Ramon Llull.

L'òrgan màxim de govern és el Patronat de la Fundació. La direcció i gestió ordinària són assumides pel Director o Directora General de la Fundació, que forma el Consell de Direcció amb els Directors o Directores de les Seccions de la Fundació i el Director o Directora Financera.

L'activitat de la Fundació s'organitza en cinc seccions: Programes Educatius, Moviments de Centres d'Esplais Cristians de Catalunya (MCECC), Servei de Colònies i Vacances, Formació, Consultoria i Estudis i la Facultat.

La representació legal de la Fundació és ostentada pel Director o Directora General. La Fundació té la seu social al carrer Numància 149, de Barcelona.

La representació oficial de la Facultat és ostentada pel seu Degà o Degana. La Facultat té la seu al carrer Santaló 37, de Barcelona.

El òrgans i competències de govern de la Fundació Pere Tarrés en relació a la Facultat d'Educació social i Treball social estan definits en el títol preliminar del Reglament de Règim Intern. En el mateix document es defineixen els serveis i funcions de suport de la Fundació envers la Facultat.

LA FACULTAT D'EDUCACIÓ SOCIAL I TREBALL SOCIAL PERE TARRÉS

La Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés és un centre de la Universitat Ramon Llull, creat per la Fundació Pere Tarrés, que recull l'experiència de formació en el sector socioeducatiu, iniciada per l'Escola de l'Esplai l'any 1960, i dóna continuïtat a la primera escola de Treball Social de l'Estat espanyol anomenada "Escuela de Asistencia Social para la Mujer", la qual es va fundar a Barcelona l'any 1932 i que després de diverses vinculacions institucionals, es va integrar el 1978 a l'Institut Catòlic d'Estudis Socials (ICESB) amb el nom d'Escola d'Assistents Socials.

La Universitat Ramon Llull és una institució acadèmica, sense finalitat lucrativa, creada per la Fundació Privada de Catalunya per a la Universitat Ramon Llull, ara Universitat Ramon Llull Fundació Privada, i reconeguda per la Llei 12/1991 del Parlament de Catalunya del 10 de maig (DOGC 22/5/91, BOE 6/6/91). La Universitat Ramon Llull està integrada per institucions federades, entre elles la Fundació Pere Tarrés, a partir de les quals es creen els centres universitaris, constituïts per escoles i facultats, departaments, instituts universitaris de recerca i altres centres o estructures.

La missió de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés és formar bons professionals de l'acció social i contribuir a la qualitat de la intervenció social i educativa,

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Objecte i Abast	Edició: 0
		Pàgina: 4 de 29

mitjançant la recerca i la transferència de coneixement en els àmbits que li són propis. Entenem que un bon o bona professional de l'acció social és una persona crítica, rigorosa en la intervenció i compromesa amb els processos de millora del benestar, l'autonomia i la qualitat de vida de persones i comunitats, de manera especial aquelles que es troben en situacions de major vulnerabilitat, pobresa o exclusió social, i que participa, així, en la construcció d'una societat més justa i cohesionada

La Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés imparteix estudis universitaris en el marc de la Universitat Ramon Llull des de l'aprovació del Decret 176/1992, de 4 d'agost de 1992 (DOGC núm. 1643, de 9.9.1992).

La Facultat recull l'experiència formativa dels dos centres que, amb trajectòries inicials diferenciades, actualment s'hi integren. Pel Reial Decret 3004/1983 de 26 d'octubre de 1983, l'ICESB es va transformar en Escola Universitària de Treball Social - UB, i posteriorment passa a estar adscrita a la Universitat Ramon Llull, segons el RD 2306/1996 de 31 d'octubre, a partir del qual s'homologa el títol de diplomant en Treball Social de l'Escola Universitària de Treball Social de l'Institut Catòlic d'Estudis Socials (ICESB) de la Universitat Ramon Llull.

L'Escola Universitària d'Educació Social Pere Tarrés imparteix aquests estudis des del mateix any que van ser aprovats com a titulació universitària, l'any 1992, inicialment com a centre universitari vinculat a la Fundació Blanquerna. A partir del curs 1997/98, per la publicació del Decret 94/1998, de 31 de març, és reconeguda directament com a Escola Universitària d'Educació Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull.

Ambdues Escoles Universitàries, que han treballat integrades des de 2001, es constitueixen el 31 de gener de 2010 com a Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, donant compliment a l'ordre del DOGC IUE/26/2010, de 14 de gener, per la qual es dóna conformitat a la creació de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, per fusió de l'Escola Universitària d'Educació Social i de l'Escola Universitària de Treball Social Pere Tarrés, de la Universitat Ramon Llull.

Els trets identitaris de la Facultat que concreten, en el context universitari, la missió i els valors de la Fundació Pere Tarrés són:

- Formació de qualitat.
- Vinculació estreta entre formació, entorns professionals i recerca aplicada a l'acció social.
- Rigor i actualització permanent en les metodologies docents.
- Participació activa de l'alumnat en el seu procés formatiu, com a protagonistes centrals de l'experiència educativa.
- Cura especial de l'atenció personal, de l'acompanyament al llarg de tot el procés formatiu i del clima de relació entre totes les persones membres de la comunitat universitària.
- Presència social i col·laboració activa en la construcció del teixit associatiu i en el foment de la iniciativa ciutadana compromesa críticament amb les administracions públiques, com a expressió de la democràcia real.
- Vinculació amb xarxes universitàries i professionals internacionals.

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Objecte i Abast	Edició: 0
		Pàgina: 5 de 29

- Compromís amb la justícia i el desenvolupament de persones i comunitats, especialment aquelles més vulnerables.
- Compromís amb el poble i la cultura catalanes des d'una vivència de la catalanitat oberta a d'altres cultures i respectuosa amb les tradicions, llengües i formes d'expressió pròpies de cada comunitat o nació.
- Cultiu dels valors propis de l'humanisme cristià, de la dimensió espiritual de la persona i del diàleg interreligiós

El centre universitari està obert a tothom que triï la formació que s'hi imparteix; defuig qualsevol discriminació i s'ofereix a la societat com una institució on qualsevol persona és acceptada, pot dialogar, escoltar i ser escoltada, i que afavoreix la participació i la coresponsabilitat de totes les persones que hi participen.

2. OBJECTE I ABAST

Aquest Manual de Qualitat s'ha elaborat amb la finalitat d'atendre els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 i el PROGRAMA AUDIT.

L'abast del Sistema de Qualitat per a la certificació de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 i el PROGRAMA AUDIT és la Facultat Pere Tarrés en la seva activitat de formació universitària en l'àrea de l'educació social i el treball social.

2.2. Exclusions

No s'ha exclòs cap punt de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

3. NORMES DE CONSULTA

Norma UNE-EN-ISO 9000:2008 Fundamentos y vocabulario

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 Requisitos

Norma UNE-EN-ISO 9004:2008 Directrices para la mejora del desempeño

PROGRAMA AUDIT

4. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

4.1 Requisits generals

Per satisfer la política de qualitat, aconseguir els objectius de qualitat i assegurar que els nostres serveis son conformes amb els requisits del client, la Fundació Pere Tarrés ha establert, documentat i implantat un sistema de gestió de la qualitat les directrius del qual es defineixen en aquest manual de qualitat.

La Facultat ha identificat i definit els processos que realitza. La seqüència i interacció entre aquests processos permet donar una coherència i consistència al SGQ. Per

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 1
	Responsabilitats de la Direcció	Pàgina: 6 de 29

controlar que aquests processos són eficaços, la Facultat defineix uns objectius i indicadors i estableix una sistemàtica periòdica de seguiment d'aquests.

Basant-se en aquesta estructura organitzativa, la Facultat ha desenvolupat una sèrie de documents i registres que permeten la millora contínua del sistema de qualitat i l'assoliment de la satisfacció del client.

4.2 Documents del sistema

El Sistema de Gestió de Qualitat està organitzat en els següents documents:

- Manual de Qualitat: es tracta d'un document bàsic i imprescindible del SGQ, del qual es generen i deriven la resta de documents del sistema. Inclou el Mapa de processos (ANNEX 14), la Política de Qualitat (ANNEX 14) i l'Organigrama.
- Política de Qualitat: és la part de la política de l'organització que afecta a la qualitat.
- Procediments: documents que descriuen el que es fa, qui ho fa, i com es realitza una determinada activitat.
- Instruccions Tècniques: document que defineix de forma específica i amb el detall necessari les pautes a seguir per a la correcta realització d'una feina.
- Impresos: document que permet registrar la informació necessària per realitzar l'activitat.

4.3 Control de Documents

El procediment **PT-QUAL-01 Control de la documentació i els registres**, regula l'autorització, l'emissió, modificació, aprovació, distribució i cancel·lació de la documentació inclosa en el Sistema de Gestió de Qualitat.

Els documents del Sistema de Gestió de Qualitat es poden visualitzar a la intranet.

4.4 Control dels Registres de Qualitat

Per tal de poder evidenciar la implantació del SGQ, tots els registres que es generen a partir de la seva utilització són custodiats prevenint possibles danys o pèrdues en arxius específics, a fi de facilitar-ne l'accés, tal i com s'indica al document **IQ-QUAL-04 Llistat de registres**.

5 RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ

5.1 Compromís de la Direcció

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 1
	Responsabilitats de la Direcció	Pàgina: 7 de 29

La Direcció de la FPT és responsable d'establir i mantenir els següents punts:

- Sensibilitzar a tots els treballadors/es de la importància de satisfer els requisits dels clients i els requisits legals i reglamentaris.
- Establir i aprovar la política i els objectius de qualitat
- Garantir la dotació dels recursos necessaris per al manteniment del sistema de gestió de la qualitat.

El Degà de la Facultat és el responsable d'assegurar a la Facultat que els compromisos de la Direcció de la FPT es compleixin.

La Direcció de la FPT ha designat un/a Coordinador/a de Qualitat de la FPT per a coordinar tot el sistema de qualitat implantat a la Fundació. Aquesta persona té la màxima responsabilitat i autoritat per:

- Assegurar que els processos del sistema de qualitat s'implanten i es mantenen segons els requisits de la norma ISO 9001:2008 i/o Programa AUDIT.
- Assegurar que es coneixen els requisits dels clients en tots els nivells de l'organització.
- Actualitzar i mantenir la documentació dels processos transversals de qualitat.
- Donar suport i recolzament als/a les Coordinadors de Qualitat.

Cadascuna de les unitats de negoci i departaments de la FPT ha designat un/a Coordinador de Qualitat amb la màxima responsabilitat i autoritat per:

- Informar a la seva Direcció i al/a la Coordinador/a de Qualitat de la FPT del funcionament del SGQ del seu departament.
- Actualitzar, implantar i mantenir la documentació del sistema de qualitat implantat al seu departament.
- Promoure la presa de consciència dels requisits dels clients dintre del seu departament.
- Convocar i preparar els Comitès de Qualitat.

5.2 Òrgans i equips implicats en el disseny i seguiment del SGQ de la Facultat

Els òrgans i equips implicats en el disseny del SGQ i la seva composició són:

Equip Directiu: Degà, Vicedegà de Grau, Vicedegà de Postgrau, Vicedegà de Recerca i Relacions Internacionals, Administrador i Secretari Acadèmic.

Equip de Coordinació de Grau: Vicedegà de Grau, Directors de Titulació de Grau, Coordinadors de cursos (si n'hi ha) i, quan correspongui el seguiment de les seves àrees, Coordinador de Mobilitat i Cooperació Internacional i Coordinadora del Servei d'Orientació i Promoció Professional.

Equip de Coordinació de Postgrau: Vicedegà de Postgrau, Directors de totes les titulacions de Postgrau i Coordinador de curs (si n'hi ha) i, quan correspongui el

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 1
	Responsabilitats de la Direcció	Pàgina: 8 de 29

seguiment de les seves àrees, Coordinador de Mobilitat i Cooperació Internacional i Coordinador del Servei d'Orientació i Promoció Professional.

Unitat tècnica de Qualitat: Administrador, Secretari Acadèmic, Cap de Programació de la FPT i Coordinador de Qualitat Facultat.

5.3 Funcions dels òrgans i equips implicats en el disseny i seguiment del SGQ de la Facultat

Equip Directiu

- Elaborar els plans estratègics de la Facultat en consonància amb el del conjunt de la Fundació Pere Tarrés i el de la Universitat Ramon Llull, presentar les seves concrecions en els programes anuals d'actuació, i vetllar pel seu coneixement per part de la comunitat universitària i la seva aplicació.
- Impulsar l'acció dels diferents equips de la Facultat i vetllar perquè la seva actuació sigui coherent amb la missió de la Facultat i l'Ideari de la Fundació Pere Tarrés.
- Garantir una acció coordinada dels equips docents de les diferents titulacions en els processos de disseny, desenvolupament, revisió i actualització dels projectes curriculars respectius.
- Vetllar per la promoció i el prestigi de la Facultat en els contextos científics, professionals i socials, i per la difusió i acollida del nou estudiantat a totes les titulacions.
- Estudiar i preparar els assumptes que calgui sotmetre al Consell de Direcció o al Patronat de la Fundació Pere Tarrés, excepte aquells que siguin de la competència exclusiva dels òrgans unipersonals de govern.
- Definir els continguts de les sessions de Claustre de professorat.
- Aprovar, a proposta dels equips de coordinació docent, els temes relacionats amb els models pedagògics, les estratègies i les eines d'actuació docent de la Facultat.
- Conèixer el tancament de l'exercici econòmic i aprovar la proposta de pressupost anual per presentar-la al Consell de Direcció de la Fundació Pere Tarrés.
- Aprovar els criteris generals de recerca, gestió i dedicació del professorat.
- Assegurar l'actualització pedagògica i la formació permanent de la direcció, el professorat i el personal d'Administració i Serveis, i elaborar el pla de formació anual del personal de la Facultat.
- Avaluar periòdicament l'organització i el funcionament general de la Facultat, i revisar i actualitzar la seva documentació.
- Participar en l'elaboració dels criteris de selecció del personal de la Facultat, i en el seguiment i avaluació del desenvolupament del seu treball acadèmic i professional.
- Elaborar les directrius per a la programació i el desenvolupament de les activitats complementàries a la formació acadèmica.

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 1
	Responsabilitats de la Direcció	Pàgina: 9 de 29

- Garantir l'adequat clima de treball i convivència entre els membres de la comunitat universitària, i donar suport al degà o degana en la solució dels assumptes de caràcter greu.
- Impulsar els processos de qualitat i la millora contínua

Equips de Coordinació de Grau i Postgrau

- Vetllar pel disseny, desenvolupament, revisió i actualització dels plans d'estudis de les titulacions de grau o de postgrau, d'acord amb els procediments definits per la Facultat, la Universitat Ramon Llull i les administracions universitàries.
- Supervisar i harmonitzar els sistemes de planificació i avaluació dels diferents títols, mòduls, matèries i assignatures.
- Impulsar la innovació pedagògica en els equips docents de grau o postgrau.
- Preveure i planificar necessitats d'actualització dels plans d'estudis.
- Aportar informació per a l'elaboració de la memòria anual del curs acadèmic, en col·laboració amb el Secretari o secretària Acadèmic.
- Proposar a l'Equip Directiu criteris normatius generals i específics de cada titulació i, una vegada aprovats, garantir-ne la transmissió al professorat, a l'estudiantat i a l'equip d'Administració i Serveis.
- Col·laborar amb el Secretari o Secretària Acadèmic en la revisió i actualització de la normativa acadèmica per a la seva aprovació en la Junta de Facultat.
- Col·laborar amb el Vicedegà o Vicedegana de Grau o de Postgrau en els processos de supervisió, valoració i acompanyament de professorat nou.
- Revisar la eficiència dels recursos utilitzats en el desenvolupament de la docència i fer propostes al Vicedegà de Grau o Vicedegà de Postgrau en relació amb les necessitats d'infraestructura i recursos per al correcte desenvolupament de l'activitat.
- Impulsar experiències de mobilitat d'estudiants i professorat, i desenvolupar propostes d'internacionalització de les titulacions.
- Dissenyar estratègies de consolidació dels convenis de col·laboració amb les entitats de pràctiques externes.
- Vetllar pel compliment dels criteris normatius que afectin a la titulació i proposar a l'equip d'organització acadèmica la seva revisió o la seva actualització quan procedeixi.

Unitat tècnica de Qualitat

- Planificar periòdicament els processos de seguiment del SGQ de la Facultat.
- Definir i actualitzar els indicadors associats a cada procés.
- Garantir que les dades dels diversos indicadors arriben als propietaris de cada procediment i faciliten els processos de presa de decisions per a la millora del SGQ.
- Garantir el disseny, actualització i aplicació de les eines de recollida de la satisfacció dels diferents agents implicats.
- Realitzar el seguiment de les queixes, suggeriments i felicitacions.
- Realitzar el seguiment de les no conformitats i dels resultats de les auditories, així com de les propostes de millora que se'n deriven.
- Seguiment del desenvolupament de les propostes de millora a les diverses àrees.

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 1
	Responsabilitats de la Direcció	Pàgina: 10 de 29

- Organitzar les formació del personal necessària pel desenvolupament del SGQ.

5.2 Enfocament al client

La Fundació ha dissenyat, editat i implantat els procediments necessaris per assegurar que les necessitats i expectatives dels clients es determinen, són conegudes i es tenen en compte en les nostres activitats, incloent els requisits legals i reglamentaris.

A través dels procediments **PT-COM-01 Comunicació** i **PE-FACU-14 Comunicació, informació i rendició de comptes**, es posen els mitjans per donar a conèixer la informació sobre les nostres activitats.

5.3 Política de Qualitat

La Política de Qualitat ha estat definida i formulada per la Direcció de la FPT i s'ha adequat al propòsit de l'organització.

S'ha establert una Política General per a tota la FPT, però per aconseguir una major proximitat entre el client i l'àrea a la qual es vincula, s'han elaborat diferents Polítiques de Qualitat, entre les que està la de la Facultat, que concreta els principis de qualitat de l'àrea de la formació universitària.

La Política de Qualitat de cadascuna de les àrees o dels departaments de la FPT recull els objectius especificats en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 i els considera estratègics a nivell de Política i Cultura Institucional.

Les Polítiques es poden localitzar a la intranet.

5.4 Planificació

5.4.1 Objectius de la Qualitat

La Direcció de la FPT estableix uns objectius de qualitat anuals específics basant-se en els resultats de les revisions del SGQ. Aquest objectius de qualitat són plantejats des de les diferents àrees/departaments i atenent la idiosincràsia de cadascun.

En general, els objectius de qualitat responen als següents criteris:

- Busquen com a màxima prioritat la satisfacció dels clients mitjançant una millora continua de la prestació del servei.
- Són proposats cada any per la Direcció de l'àrea/departament.
- Per cadascun dels objectius formulats es defineixen les accions a realitzar i els responsables del seu compliment, de manera que es pugui quantificar, durant el seu seguiment, el grau d'avenç o les dificultats, si és que n'hi ha, en els terminis establerts.

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 1
	Responsabilitats de la Direcció	Pàgina: 11 de 29

- El seguiment d'aquests objectius de qualitat es fa de forma periòdica per la Direcció de l'àrea/departament i els resultats es van comunicant al conjunt dels implicats i a la Direcció de la FPT.

La Facultat, alhora de fixar els objectius, analitza els marcs de referència que inspiren i marquen la definició de la política de qualitat i dels objectius. Els documents que es necessiten consultar són:

- Documentació relativa a la política global de la URL
- Visió, missió i valors de la URL
- Pla estratègic de la URL
- Pla biennal de qualitat acadèmic-docent de la URL
- Criteris i directrius del Espacio Europeo de Educación Superior
- Pla estratègic de la FPT
- Visió, missió i valors de la FPT
- Informes de seguiment de les titulacions, i informes globals sobre l'activitat de la Facultat.

El resultat d'aquesta anàlisi documental permet a l'Equip Directiu definir la proposta de la **Política de Qualitat (annex 15)** i concretar-la en el **Programa anual d'actuació de la Facultat (IQ-FACU-69)** i en els objectius dels directius de la Facultat, que aprova el Patronat.

5.4.2 Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat

En el mapes de processos de la Fundació on es vinculen totes les activitats s'evidencia la planificació del sistema de gestió de qualitat.

5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació

L'estructura organitzativa de la FPT es descriu a l'organigrama general de l'organització.

L'organigrama permet visualitzar fàcilment la connexió existent entre els diferents departaments i seccions de la FPT. Internament cada àrea/departament té la seva estructura organitzativa de manera diferenciada.

Les funcions de cada lloc de treball estan definides segons s'indica en el procediment **PT-RRHH-04 Anàlisi i descripció de llocs de treball**.

La major part de la informació que ha de conèixer el personal de la FPT es troba a la intranet. Es tracta d'un sistema de comunicació intern dins l'organització, que permet als/a les treballadors/es una informació actualitzada d'allò que la Direcció considera oportú i necessari i s'ha comprovat l'eficiència informativa i difusora d'aquest mitjà.

Aquest sistema de comunicació, xarxa informàtica, té importants avantatges per la transmissió i difusió del SGQ:

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Edició: 1
	Responsabilitats de la Direcció	Pàgina: 12 de 29

- És de fàcil i còmode accés
- Arriba a tot el personal de la FPT
- Permet tenir actualitzats els documents del sistema
- Garanteix que s'utilitzen els documents de l'última versió actualitzada
- Redueix el consum de paper

La persona autoritzada per introduir els canvis en aquest espai de comunicació és el/la Coordinador/a de Qualitat FPT.

Les reunions per àrees, departaments i els Comitès de Qualitat també són considerades com a mecanismes de comunicació interna, doncs permeten conèixer els acords arribats respecte els temes tractats, així com les entrevistes amb els caps d'àrea quan es consideri necessari.

L'accessibilitat tant al/la Coordinador/a de Qualitat com als membres del Comitè de Qualitat, facilita enormement la comunicació i resolució de dubtes quan a la implantació i utilització del SGQ.

Existeixen altres mecanismes de comunicació interna per comunicar i difondre informacions interessants pel conjunt dels/de les treballadors/es, tant vertical ascendent/descendent, com horitzontal, i són els següents: butlletí intern, correu electrònic, telèfon, fax, calaixets, carteres i cartelleres.

5.6 Revisió per la Direcció

En el procediment **PE-FACU-01 Revisió global SGIQ**, es concreta de forma detallada el mecanisme de revisió del SGQ de la Facultat.

A més, anualment, com a màxim, es realitzaran reunions conjuntes de tots els departaments de la FPT on els assistents seran:

- Director General de la FPT /Directors Secció / Departament / Degà de la Facultat
- Responsables de Qualitat
- Coordinador/a de Qualitat de la FPT

En aquestes reunions es realitza el seguiment de les següents qüestions:

- Planificació de les auditories internes i externes
- No Conformitats que s'hagin detectat que impliquin els diferents departaments
- Propostes de millora
- Temes que considerin interessants tractar amb els altres departaments

6 GESTIÓ DELS RECURSOS

6.1 Subministrament de recursos

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Revisió: 1
	Mesura, Anàlisi i Millora	Pàgina: 13 de 29

La Direcció de la FPT ha de preveure la provisió oportuna, eficaç i eficient dels recursos materials - tècnics i humans extraordinaris, que estiguin disponibles tant per implementar les estratègies i operacions de millora del sistema de qualitat com per a la consecució d'objectius de l'organització, així com per a la satisfacció del client.

Els/les Caps d'Àmbit / departament han d'assegurar la formació dels seus equips necessària per atendre els requeriments del sistema, així com els recursos materials o tècnics.

6.2 Recursos Humans

En relació a la competència del personal, és el departament de RRHH qui defineix els perfils necessaris, avalua els currículums del personal contractat i, tenint en compte aquesta valoració, estableix i proposa les accions formatives necessàries a fi d'assegurar la competència de tots els treballadors. Tot això es fa seguint els següents procediments:

PT-RRHH-05 Reclutament i selecció de personal d'estructura

PT-RRHH-06 Pla d'acollida del personal d'estructura de la FPT

PT-RRHH-07 Formació

PE-FACU-02 Accés i selecció del personal acadèmic

PE-FACU-03 Acollida i finalització de la relació del personal acadèmic

La formació del personal de la FPT es considera una eina clau per poder atendre amb efectivitat els encàrrecs rebuts en la prestació del servei.

El/la Cap d'Àmbit / departament és el/la responsable d'identificar les necessitats formatives del personal al seu càrrec (en el cas de la Facultat, aquesta funció és realitzada per cada vicedegà o directiu en relació al personal de la seva àrea i està vinculada als processos d'avaluació i seguiment establerts).

A la intranet es troba el Pla de Formació Interna FPT, adreçat a tots els treballadors de la FPT.

6.3 Infraestructura

Els aspectes estructurals es consideren també prioritaris en la prestació del servei.

Les àrees / departaments de la Fundació disposen dels equips tècnics i materials necessaris per donar resposta a les demandes dels clients. En ocasions, l'especificitat de les demandes requereix de la subcontractació d'equips/serveis externs.

Per l'especificitat dels serveis que presta la Fundació, el departament de SSTT i SIT s'ha organitzat de manera que pugui atendre de manera eficaç les peticions en relació al manteniment i millora de les infraestructures, tal i com es detalla en els següents procediments:

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Revisió: 1
	Mesura, Anàlisi i Millora	Pàgina: 14 de 29

PT-SSTT-01 Entrada, anàlisi, desenvolupament de les demandes a SIT
PT-SSTT-02 Entrada, anàlisi, desenvolupament de les demandes a Immobles
PT-SSTT-03 Legalització
PT-SSTT-04 Manteniment preventiu
PE-FACU-28 Gestió dels espais

Tot i així, es considera que tot el personal de la FPT té una part de responsabilitat en el manteniment i bon ús de la infraestructura.

De la mateixa manera, es considera igual d'important disposar i difondre els Plans d'Emergència dels edificis, els quals es troben penjats a la intranet.

6.4 Ambient de treball

La FPT ha inclòs el seguiment de l'ambient de treball dins de l'Àmbit de Prevenció de Riscos Laborals, que exerceix en aquest sentit un compliment estricte de la normativa que afecta a aquesta dimensió de l'activitat de l'entitat.

7 REALITZACIÓ DEL SERVEI

7.1 Planificació de la realització del servei

La FPT té planificats els processos per a la realització de tots els serveis / activitats que desenvolupa. En els diferents diagrames de processos de la FPT s'indiquen els mateixos, així com les interaccions entre ells i els documents que els descriuen. En aquesta documentació s'inclou:

- Les dades d'entrada i sortida de cada procés
- Els requisits de cada servei/activitat
- Els recursos necessaris per a la realització del servei
- La descripció dels registres que es complimenten durant la realització del procés

En el cas de la Facultat aquesta interrelació es troba definida al final d'aquest document.

7.2 Processos relacionats amb el client

7.2.1 Determinació dels requisits relacionats amb el servei

L'operativa per descriure la recollida dels requisits dels clients es troba definida en cadascun dels diferents processos clau. Entre els requisits que s'han identificat es troben:

- Els de la prestació de la formació especificats pel Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (Real Decreto 861/2010 que modifica el 1373/2007), per l'Agència per a la

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Mesura, Anàlisi i Millora	Revisió: 1
		Pàgina: 15 de 29

Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (**PE-FACU-15 Procés d'acreditació de les titulacions oficials**) i per la Universitat Ramon Llull.

- Els especificats pels centres col·laboradors (**PE-FACU-12 Col·laboració amb entitats externes**).
- Els legals (LOPD, assegurances –**PE-FACU-07 Gestió d'assegurances**-, ...).

7.2.2 Revisió dels requisits relacionats amb el servei

L'operativa per descriure la revisió dels requisits dels clients es troba en els diferents processos clau per unitat de negoci / departament. Dintre d'aquesta documentació la Facultat s'assegura que s'han resolt els requisits i estan degudament definits o documentats.

7.2.3 Comunicació amb el client

L'operativa per descriure la comunicació amb els estudiants es troba detallada en el procediment **PE-FACU-16 Acol·lida, informació i orientació als estudiants**.

7.3 Disseny i desenvolupament

L'operativa per descriure el disseny i desenvolupament de les accions formatives es troba detallada en els procediments **PE-FACU-08 Disseny i innovació de titulacions de grau i postgrau**, **PE-FACU-09 Planificació i desenvolupament de la de la docència a postgrau**, **PE-FACU-19 Planificació i desenvolupament de la docència a grau**.

A més a més, durant la formació els estudiants poden realitzar pràctiques, intercanvis amb altres universitats, com detallen els procediments **PE-FACU-20 (Pràctiques externes (Practicum a grau))**, **PE-FACU-22 Pràctiques externes (Practicum a postgrau)** i **PE-FACU-21 Mobilitat**.

7.4 Compres

Les compres que es realitzen des de qualsevol departament/àrea de la FPT es realitzen segons s'indica en el procediment **PT-GE-02 Compres**.

L'abast de les compres es limita a l'adquisició de materials de complement per a les activitats, material d'oficina, fungibles, material de suport informàtic, etc.

7.4.1 Avaluació dels proveïdors

L'avaluació dels proveïdors és detalla en el procediment **PT-GE-02 Avaluació proveïdors**.

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Revisió: 1
	Mesura, Anàlisi i Millora	Pàgina: 16 de 29

7.5 Prestació del servei

7.5.1 Control de la prestació del servei

Tots els processos relacionats amb les activitats que ofereix la FPT han estat identificats, planificats i s'executen en unes condicions que inclouen:

- La disponibilitat de la informació que especifiqui les característiques de les diferents accions formatives (**PE-FACU-14 Comunicació, informació externa i rendició de comptes**).
- La prestació de la formació per part de docents i personal d'administració i serveis (PAS) degudament qualificats, en funció de les responsabilitats assignades (**PE-FACU-04 Avaluació de l'activitat docent, de recerca i de gestió del professorat**, **PE-FACU-26 Activitat de recerca de la Facultat** i **PE-FACU-18 Avaluació i millora del PAS**).
- La disponibilitat de procediments específics o instruccions tècniques on sigui necessari (**PE-FACU-29 Gestió de beques** i **PE-FACU-30 Seguiment de deutors**).
- La utilització i el manteniment de l'equip apropiat per a cada activitat de la prestació del servei (**PE-FACU-05 Biblioteca** i **PE-FACU-28 Gestió dels espais**).
- La implantació d'activitats de mesura i seguiment (**PE-FACU-32 Recollida de resultats**).

7.5.2 Validació dels processos

La Facultat ha dissenyat, editat i implantat els procediments **PE-FACU-10 Avaluació dels resultats d'aprenentatge de postgrau**, **PE-FACU-25 Avaluació dels resultats d'aprenentatge de grau** i **PE-FACU-11 Revisió i millora de titulacions de grau i postgrau** per detectar, corregir i avaluar els resultats de la formació i posar les mesures correctives corresponents, si s'escau.

7.5.3 Identificació i traçabilitat

Tota la documentació que es genera amb els estudiants de la Facultat (**PE-FACU-17 Admissió i matrícula** i **PE-FACU-06 Titulació**) es guarda en els seus corresponents arxius definits per a tal efecte, per tant en qualsevol moment es pot consultar l'expedient de qualsevol alumne. D'aquesta manera es pot respondre davant les demandes d'informació de qualsevol estudiant, docent o inclús davant d'obligacions legals provinents de les administracions o organismes diversos.

La documentació s'arxiva segons s'indica al procediment **PT-GE-04 Arxiu Fundació Pere Tarrés**.

7.5.4 Productes subministrats pel client

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Revisió: 1
	Mesura, Anàlisi i Millora	Pàgina: 17 de 29

Aquest punt afecta a les dades de caràcter personal i confidencial que faciliten els estudiants, així com tots els seus treballs i exàmens que es custodien a la Facultat. Tota la FPT compleix amb la normativa legal aplicable de la llei de protecció de dades LOPD.

7.6 Control dels dispositius i de seguiment i de mesura

El Departament de SSTT és el responsable d'identificar els aparells de mesura i de tenir-los controlats.

8 MESURA, ANÀLISI I MILLORA

8.1 Seguiment i mesura

8.1.1 Satisfacció del client

Conèixer la satisfacció dels nostres clients/estudiants és una informació necessària per prendre les mesures oportunes i corregir les desviacions que es poden donar en el propi desenvolupament del servei.

A la Facultat aquesta avaluació es fa a través de les enquestes de satisfacció generals o les relatives a la formació impartida pels docents, però també es recull la valoració dels ocupadors en quant a la preparació amb la que arriben els professionals que s'han format en la Facultat. Aquesta es una informació necessària i valuosa per alimentar el sistema de revisió i millora de qualitat de la Facultat.

La descripció dels diferents instruments de recollida d'informació, així com els equips que l'analitzen, revisen i plantegen les millores del SGQ es detallen en els documents **PE-FACU-32 Recollida de resultats**.

8.1.2 Auditoria interna

En el procediment **PT-QUAL-03 Auditories internes**, es comenta com es planifiquen, preparen i desenvolupen les auditories internes dels sistemes de gestió de la FPT. L'objectiu d'aquesta auditoria és el de verificar que totes les activitats es desenvolupen d'acord al sistema de gestió definit per la FPT.

L'auditoria interna serà realitzada per personal independent de l'àrea a auditar.

En el cas de la Facultat, els resultats recollits a l'Informe d'Auditoria Interna seran comunicats tant al Degà, Vicedegans, Secretaria Acadèmica i Administrador, com al Coordinador de Qualitat de la Facultat i aquest/a serà el responsable de garantir l'aplicació de les accions correctives derivades del resultats de l'auditoria, alhora que haurà de verificar l'efectivitat d'aquestes.

8.1.3 Seguiment i mesura dels processos

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Revisió: 1
	Mesura, Anàlisi i Millora	Pàgina: 18 de 29

La formulació dels objectius indicadors corresponents, permeten obtenir la informació necessària per controlar-los i mesurar-los.

8.1.4 Seguiment i mesura del servei

Durant el procés de prestació del servei s'han establert mètodes de control que permeten assegurar que el servei que s'està oferint compleix amb els requisits especificats en cadascuna de les fases on s'han establert necessitats de control de Qualitat.

Aquests controls es descriuen als procediments operatius definits.

8.2. Control del servei no conforme

El procediment **PT-QUAL-04 No conformitats, accions correctives i preventives** s'explica com s'ha d'actuar en cas de produir-se alguna no conformitat en relació als requeriments definits. També es detalla com s'han d'identificar les no conformitats, documentar, avaluar i gestionar.

8.3 Anàlisi de dades

Al llarg de l'any el Coordinador de Qualitat de la Facultat ha de recopilar tota la informació necessària segons s'indica als procediments **PE-FACU-01 Revisió global SGIQ** i **PE-FACU-32 Recollida de resultats**, amb l'objectiu de poder analitzar, revisar i introduir les millores pertinents en el sistema de gestió, i reformular els objectius anuals.

Aquesta documentació es presenta semestralment a l'Equip Directiu de la Facultat a la reunió on assisteixen la Coordinadora de Qualitat de la Facultat i la Coordinadora de Qualitat de la FPT.

8.4 Millora

8.4.1 Millora contínua

A través de tota la documentació elaborada es pretenen millorar contínuament els diferents processos i a partir d'aquí es defineixen les accions de millora a implantar i es determinen els objectius.

8.4.2 Accions preventives i correctives

En el procediment **PT-QUAL-04 No Conformitats, accions correctives i preventives**, està descrita la mecànica operativa de com actuar i fer efectiva la implantació d'accions preventives i correctives.

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Revisió: 1
	Mesura, Anàlisi i Millora	Pàgina: 19 de 29

Cal recordar que qualsevol canvi o modificació que es produeixi en algun dels procediments com a causa de la implantació de les accions preventives o correctives, cal introduir-lo en el procediment per la seva revisió i aprovació, generant-se una nova revisió.

El/la Cap/ Director/a de cada àrea/secció ha d'estar plenament informat/da tant de les no conformitats del sistema detectades, com de les accions preventives i correctives implantades per evitar l'aparició de qualsevol problema, o l'eliminació d'aquells que ja s'han produït respectivament, mitjançant el seguiment que es realitza de les mateixes als òrgans específics de qualitat de la secció.

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
		Revisió: 1
	Mesura, Anàlisi i Millora	Pàgina: 20 de 29

POLÍTICA DE QUALITAT FPT



POLÍTICA DE QUALITAT

A la FUNDACIÓ PERE TARRÉS la qualitat és un dels principis en els quals es basa l'estratègia i la gestió, que cerca la millora continua en el desenvolupament dels serveis i la formació, per tal de satisfer les expectatives dels/de les nostres clients/es i usuaris/àries i sempre en concordança amb el nostre ideari.

Basem la Política de Qualitat en els principis següents:

- Assegurar què tots els serveis de la FUNDACIÓ PERE TARRÉS compleixen la normativa vigent.
- Vetllar per tal que els serveis i la formació oferts tinguin una qualitat adequada.
- Fomentar la formació continua de tot el personal de la Fundació.
- Planificar els mecanismes de mesura, anàlisi i millora dels processos i serveis conforme als requeriments de la norma ISO 9001:2008.
- Atendre de forma individualitzada i personalitzada la nostra clientela i les persones usuàries per tal de respondre a les seves necessitats i expectatives.
- Disposar d'unes instal·lacions en bon estat on la clientela i els/les usuaris/àries estiguin còmodes a més d'una bona relació qualitat - preu.
- Optar per la millora contínua, com l'estratègia per aconseguir una major eficàcia i eficiència en tot allò que faci la Fundació.

La Direcció de la FUNDACIÓ PERE TARRÉS entén el Sistema de Gestió de la Qualitat com una responsabilitat compartida amb tots els col·laboradors i les col·laboradores de l'entitat. El seu compromís vers la qualitat fa que l'assumeixi com un objectiu prioritari i que vetlli per la seva implantació i desenvolupament.


 Josep Oriol Pujol
 Director General

 FUNDACIÓ PERE TARRÉS	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Mesura, Anàlisi i Millora	Revisió: 1
		Pàgina: 21 de 29

POLÍTICA DE QUALITAT DE LA FACULTAT



POLÍTICA de QUALITAT de la FACULTAT D'EDUCACIÓ SOCIAL i TREBALL SOCIAL PERE TARRÉS UNIVERSITAT RAMON LLULL

La Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, de la Universitat Ramon Llull, gestionant adequadament els seus recursos humans i materials, vol desenvolupar, amb la màxima eficàcia i eficiència, la seva tasca de formació de professionals crítics, èticament responsables, tècnicament competents, rigorosos en la intervenció, compromesos amb la justícia i la cohesió social i capaços de generar processos de millora de la qualitat de vida de persones i comunitats, especialment aquelles més vulnerables.

Per aconseguir-ho, desenvolupa un Sistema Intern de Gestió de la Qualitat, en el marc dels plans estratègics i dels criteris de qualitat de la Fundació Pere Tarrés i de la Universitat Ramon Llull. En aquest context, la Facultat d'Educació Social i Treball Social assumeix els compromisos següents:

- Actualitzar periòdicament l'anàlisi de les necessitats formatives dels estudiants, amb l'objectiu de formar professionals amb els coneixements, habilitats i actituds que precisa la societat.
- Fomentar l'actualització i innovació en la planificació docent, en el desenvolupament de metodologies d'ensenyament i en els sistemes d'avaluació de l'aprenentatge, així com en els continguts propis dels àmbits de coneixement de les diverses titulacions.
- Impulsar, com a elements inherents a l'activitat formativa, la investigació, la internacionalització i la relació amb entitats socials locals, nacionals i internacionals.
- Potenciar l'atenció personalitzada, la transparència, el treball en equip i un clima saludable de relació entre tots els membres de la comunitat universitària, com a elements de qualitat coherents amb l'ideari de la Fundació Pere Tarrés i amb el projecte formatiu de la Facultat.
- Impulsar la claredat, l'accessibilitat i l'eficiència en la prestació dels serveis complementaris a la formació.
- Desenvolupar polítiques d'igualtat en la gestió dels recursos humans, contribuir a la sostenibilitat mediambiental en la gestió dels recursos materials i visualitzar l'opció per una gestió socialment responsable dels recursos.
- Fomentar la formació continuada de tot el personal de la Facultat.
- Garantir el seguiment de la satisfacció de tots els membres de la comunitat universitària i la seva participació, d'acord amb la seva funció i responsabilitat, com a element clau de la millora continuada del Sistema de Gestió Intern de la Qualitat.

L'Equip directiu de la Facultat entén el Sistema de Qualitat com una responsabilitat compartida de tots els membres de la comunitat universitària, compta amb el suport i compromís de la Direcció General de la Fundació Pere Tarrés i considera el seu compliment un objectiu prioritari.

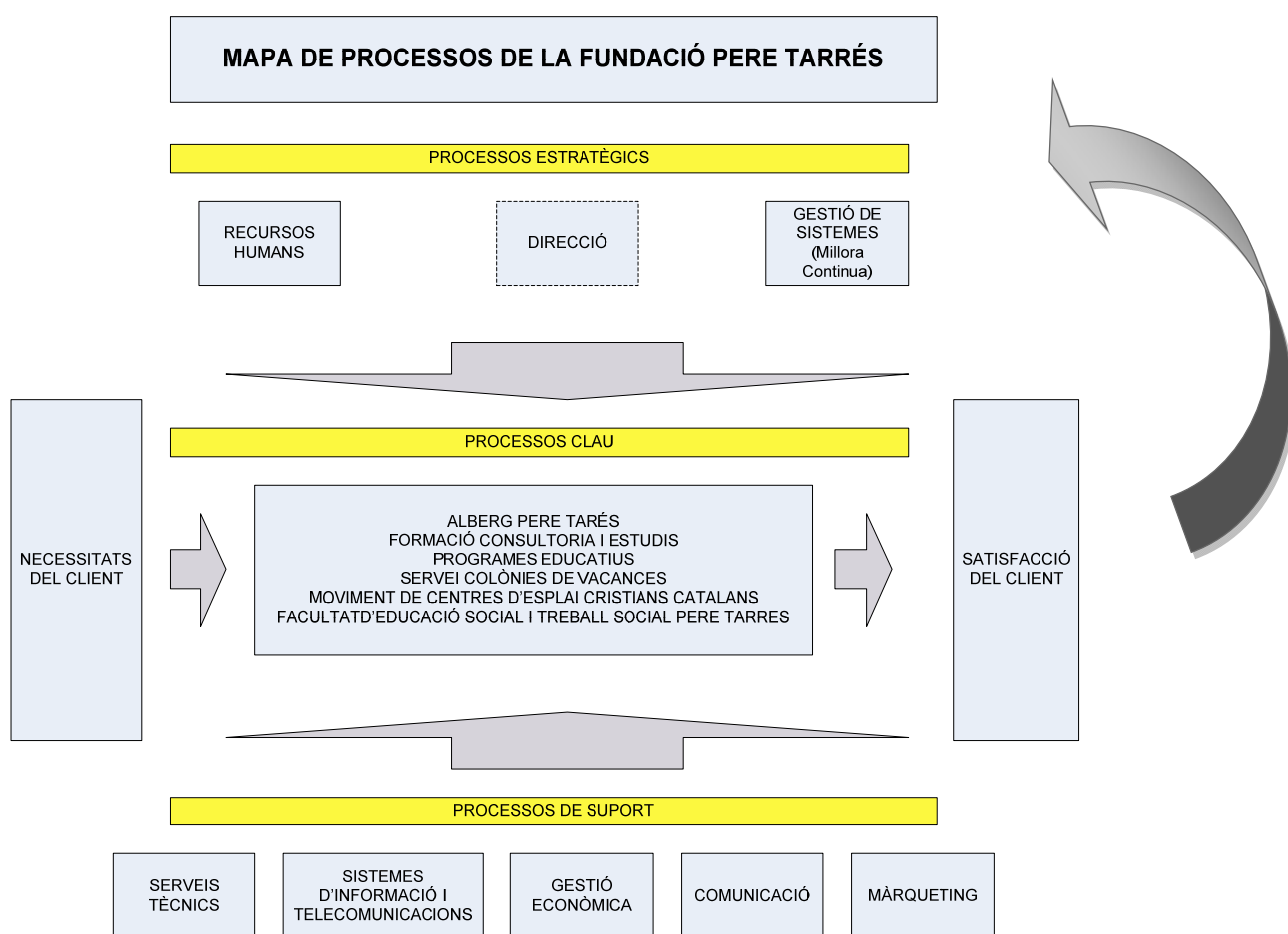


Degà de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés

Barcelona, 20 de juliol del 2011

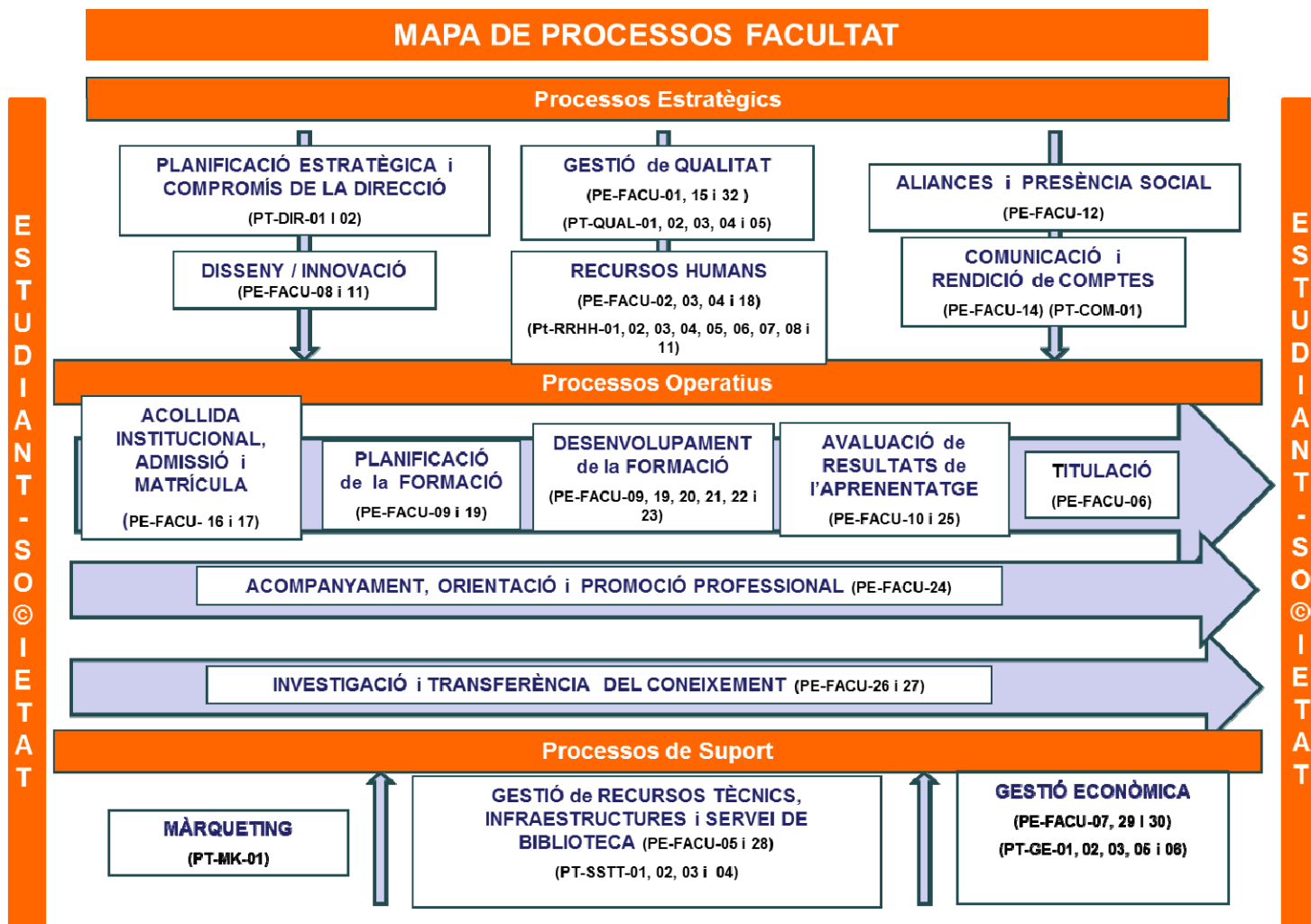
 FUNDACIÓ PERE TARRÉS	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Mesura, Anàlisi i Millora	Revisió: 1
		Pàgina: 22 de 29

MAPA DE PROCESSOS DE LA FPT



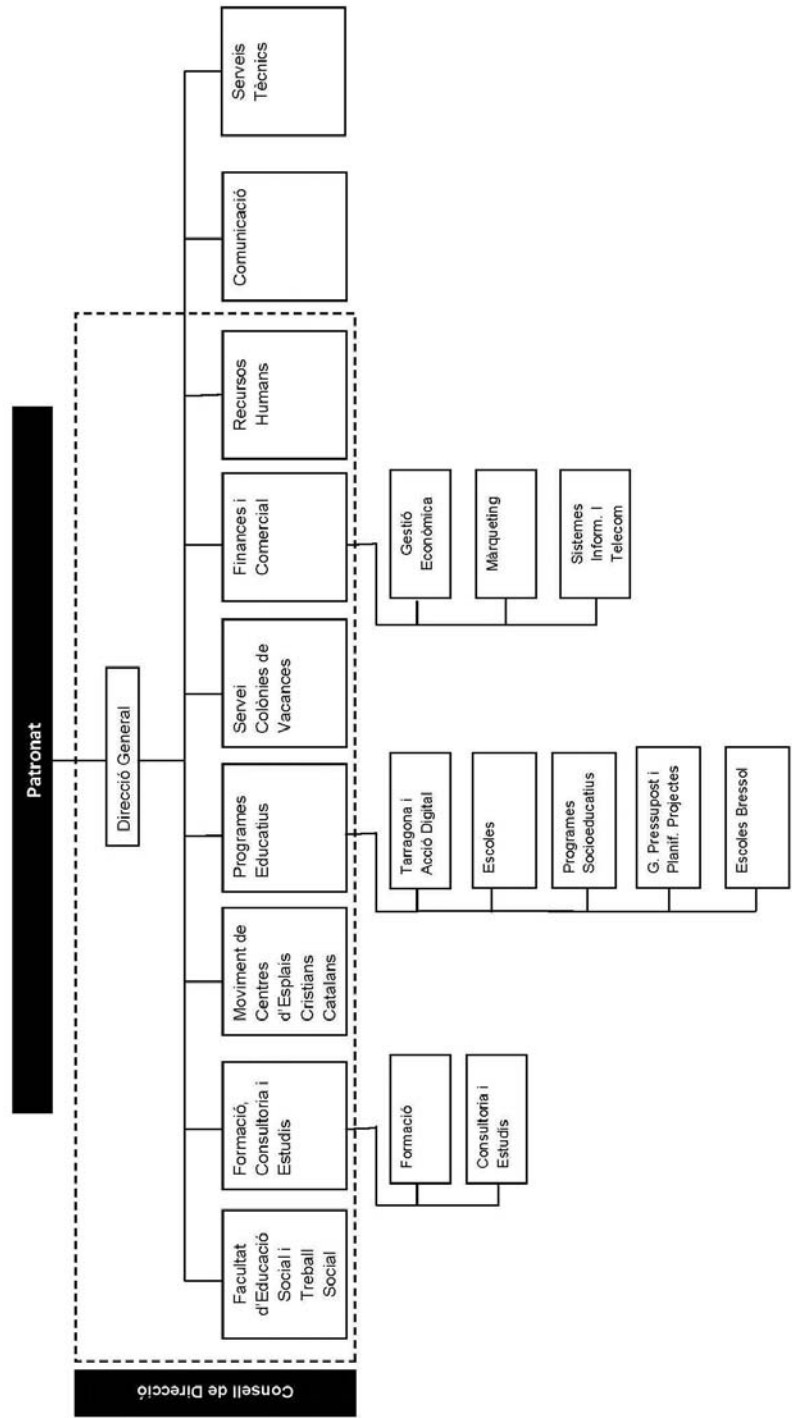
 FUNDACIÓ PERE TARRÉS	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Mesura, Anàlisi i Millora	Revisió: 1
		Pàgina: 23 de 29

MAPA DE PROCESSOS DE LA FACULTAT



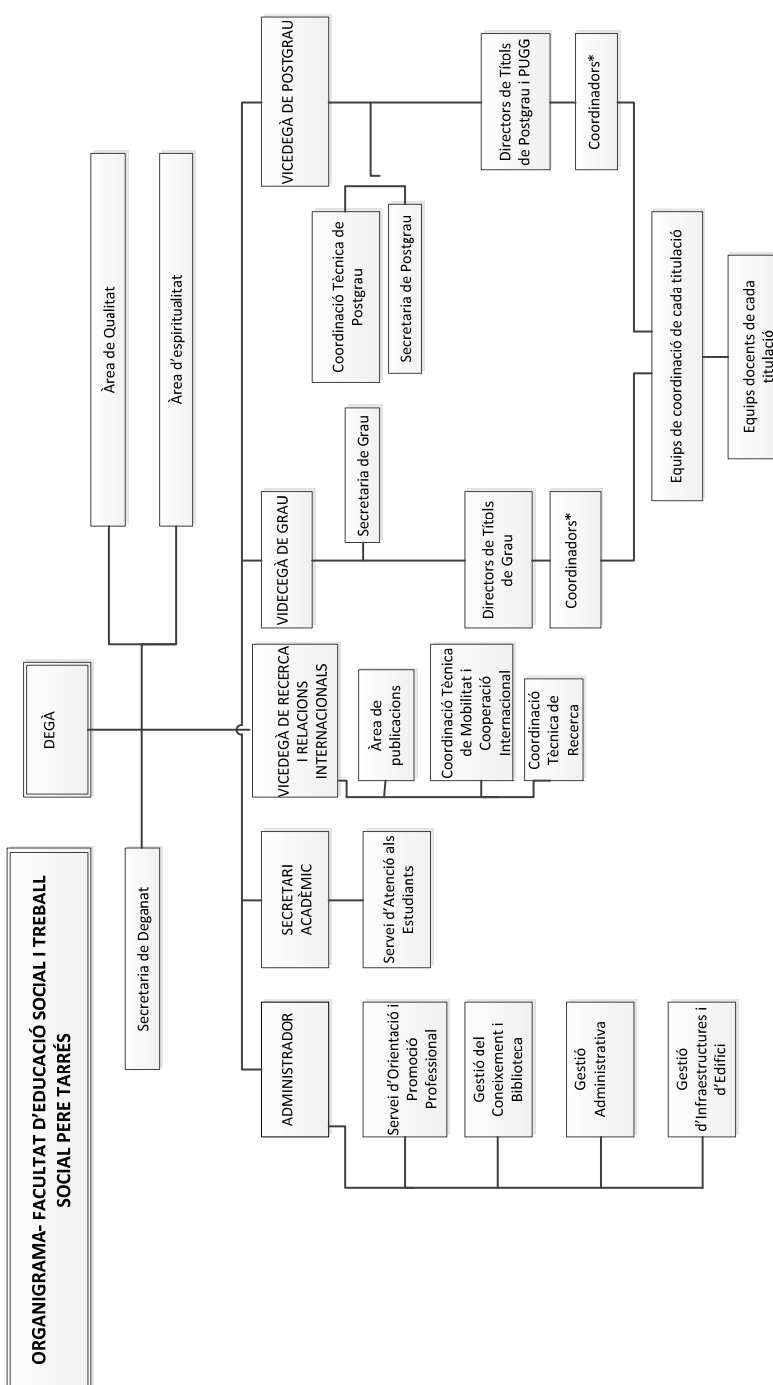
 FUNDACIÓ PERE TARRÉS	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Mesura, Anàlisi i Millora	Revisió: 1
		Pàgina: 24 de 29

ORGANIGRAMA FPT



 FUNDACIÓ PERE TARRÉS	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Mesura, Anàlisi i Millora	Revisió: 1
		Pàgina: 25 de 29

ORGANIGRAMA DE LA FACULTAT



*Si n'hi hagués, de titulació o curs

SETEMBRE 2014

PROCEDIMENTS ESPECÍFICS DE LA FACULTAT	
PE-FACU-01	Revisió global SGIQ
PE-FACU-02	Accés i selecció de personal acadèmic
PE-FACU-03	Acollida i finalització de la relació del personal acadèmic
PE-FACU-04	Avaluació de l'activitat docent, de recerca i de gestió del professorat
PE-FACU-05	Biblioteca
PE-FACU-06	Titulació
PE-FACU-07	Gestió d'asegurances
PE-FACU-08	Disseny i innovació de titulacions de grau i postgrau
PE-FACU-09	Planificació i desenvolupament de la docència a postgrau
PE-FACU-10	Avaluació dels resultats d'aprenentatge de postgrau
PE-FACU-11	Revisió i millora de titulacions de grau i postgrau
PE-FACU-12	Col·laboració amb entitats externes
PE-FACU-14	Comunicació, informació externa i rendició de comptes
PE-FACU-15	Procés d'acreditació de les titulacions oficials (grau i postgrau)
PE-FACU-16	Acollida, informació i orientació (grau i postgrau)
PE-FACU-17	Admissió i matrícula
PE-FACU-18	Avaluació i millora de l'activitat del PAS
PE-FACU-19	Planificació i desenvolupament de l'activitat docent de grau
PE-FACU-20	Pràctiques externes (Pràcticum a grau)
PE-FACU-21	Movilitat
PE-FACU-22	Pràctiques externes (Pràcticum a Postgrau)
PE-FACU-23	Treball final de postgrau
PE-FACU-24	Orientació i acompanyament de l'estudiant; Inserció Laboral
PE-FACU-25	Avaluació dels resultats d'aprenentatge de grau
PE-FACU-26	Activitat de recerca de la Facultat
PE-FACU-27	Elaboració, publicació i difusió d'Educació Social. La Revista
PE-FACU-28	Gestió dels espais
PE-FACU-29	Gestió de beques
PE-FACU-30	Seguiment de deutors
PE-FACU-32	Recollida de resultats

Tots els procediments es poden consultar a la intranet de la Facultat