


**MANUAL DE QUALITAT DEL
CAMPUS DOCENT SANT JOAN DE DÉU –
FUNDACIÓ PRIVADA**

| | | |
|---|---------------------------|-------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 |
| | | Rev.: 20 |

ÍNDEX

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓ | 3 |
| 1.1. OBJECTE..... | 3 |
| 1.2. ABAST | 3 |
| 1.3. REVISIÓ I APROVACIÓ D'AQUEST MANUAL..... | 4 |
| 1.4. CONTROL I DISTRIBUCIÓ | 4 |
| 2. SISTEMA DE GESTIÓ | 5 |
| 2.1. REQUISITS GENERALS | 5 |
| 2.2. REQUISITS DE LA DOCUMENTACIÓ | 5 |
| 2.2.1. MANUAL DE SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ | 5 |
| 2.2.2. PROCESSOS | 5 |
| 2.2.3. PROCEDIMENTS | 5 |
| 2.2.4. INSTRUCCIONS DE TREBALL | 5 |
| 2.2.5. CONTROL DELS REGISTRES DE LA QUALITAT | 6 |
| 3. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ | 7 |
| 3.1. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ | 7 |
| 3.2. CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ I ENFOCAMENT CAP AL CLIENT I PARTS INTERESSADES..... | 7 |
| 3.3. POLÍTICA DE QUALITAT | 7 |
| 3.4. PLANIFICACIÓ..... | 7 |
| 3.4.1. OBJECTIUS DE LA QUALITAT | 7 |
| 3.4.2. PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT | 8 |
| 3.5. LIDERATGE, RESPONSABILITAT, AUTORITAT I COMUNICACIÓ | 9 |
| 3.5.1. COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA | 9 |
| 3.6. REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ..... | 10 |
| 4. GESTIÓ DELS RECURSOS | 11 |
| 4.1. SUBMINISTRAMENT DE RECURSOS..... | 11 |
| 4.2. PERSONES I VALORS | 11 |
| 4.3. INFRAESTRUCTURA..... | 11 |
| 4.4. AMBIENT DE TREBALL | 12 |
| 5. REALITZACIÓ DEL SERVEI | 12 |
| 5.1. PLANIFICACIÓ..... | 12 |
| 5.2. PROCESSOS RELACIONATS AMB L'USUARI | 13 |
| 5.3. COMPRES | 13 |
| 5.4. PRESTACIÓ DEL SERVEI | 13 |
| 5.5. CONTROLS DELS EQUIPS DE SEGUIMENT I MESURA..... | 13 |
| 6. MESURA, ANÀLISI I MILLORA | 14 |
| 6.1. GENERALITATS..... | 14 |
| 6.2. MESURA I SEGUIMENT..... | 14 |
| 6.2.1. SATISFACCIÓ DEL CLIENT | 14 |
| 6.2.2. AUDITORIA INTERNA | 14 |
| 6.2.3. MESURA I CONTROL DELS PROCESSOS | 14 |
| 6.2.4. SEGUIMENT I MESURA DEL SERVEI..... | 14 |
| 6.3. CONTROL DE LES NO CONFORMITATS | 14 |
| 6.4. ANÀLISI DE DADES | 15 |
| 6.5. MILLORA | 15 |
| 6.5.1. MILLORA CONTINUADA..... | 15 |
| 6.5.2. ACCIONS CORRECTIVES..... | 15 |
| 6.5.3. ACCIONS DE MILLORA | 15 |

| | | |
|---|---------------------------|-------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 |
| | | Rev.: 20 |

1. Introducció

El Campus Docent Sant Joan de Déu - Fundació Privada és un centre que pertany a l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu. Té la finalitat d'educar de manera integral i individualitzada persones capaces d'oferir serveis i cures professionals d'infermeria, facilitar serveis educatius als diferents col·lectius de l'àmbit sanitari i social i oferir uns serveis de qualitat.

En els seus estudis de cicles formatius, el Campus Docent SJD depèn del Departament d'Educació.

1.1. Objecte

En aquest Manual de Qualitat es descriu el sistema de qualitat implantat a l'organització i té com a objectiu orientar el nostre servei cap a la satisfacció del client, la millora continuada de l'organització i la prevenció de les no conformitats. També dona resposta als requeriments del Departament d'Educació.

El nostre sistema de qualitat segueix els models descrits per la norma 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: el manual de qualitat, processos, procediments, instruccions de treball, etc. del mateix sistema de qualitat, els processos que integren l'activitat pròpia del campus.

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 del personal (aquest manual és de caràcter públic).

1.2. Abast

L'abast d'aquest sistema de qualitat contempla l'oferta formativa, la impartició, l'avaluació i la revisió del desenvolupament de cicles formatius dels àmbits de la salut i ciències socials.

Pel que fa als cicles formatius, el conjunt d'activitats que es realitzen a l'organització queden integrades dins del sistema de gestió de la qualitat dels seus programes formatius que deriven de l'activitat del Campus Docent SJD, amb la finalitat de garantir la qualitat.

Queda exclòs dins del sistema els punts de la norma UNE-EN ISO 9001:

- 7.1.5. ja que l'organització no disposa d'equips de seguiment i mesura.

| | | |
|---|---------------------------|-------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 |
| | | Rev.: 20 |

1.3. Revisió i aprovació d'aquest manual

La direcció del Campus Docent SJD i el responsable de qualitat assumeixen l'aprovació d'aquest manual. A més, el responsable de qualitat és qui ha de realitzar-ne la revisió.

Així mateix, la direcció assumeix la responsabilitat d'assegurar que els requisits del sistema integrat 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 de l'organització nomena el/la responsable de qualitat que, entre d'altres, 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 sobre els requisits de l'usuari en tots els nivells de l'organització.

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.

1.4. Control i distribució

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

| | | |
|---|---------------------------|-------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 |
| | | Rev.: 20 |

2. Sistema de gestió

2.1. 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 la norma ISO 9001 en la seva versió vigent. Per implantar aquest sistema de gestió, l'organització ha portat a terme:

- 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 assegurement 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.

2.2. Requisits de la documentació

L'estructura de la documentació en la qual es basa el sistema de qualitat del Campus Docent SJD queda reflectida en el document *S.5.1 Control de la Documentació*.

2.2.1. Manual de sistema integrat de gestió

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 als procediments escrits que desenvolupen els compromisos adoptats.

2.2.2. Processos

S'inclouen el conjunt d'activitats i la seva interacció, així com el mètode de control per portar a terme la millora continuada.

2.2.3. Procediments

S'inclouen en aquest grup els procediments 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.

2.2.4. Instruccions de treball

S'inclouen en aquest grup les instruccions i els formats de treball que l'organització elabora per portar a terme accions específiques (instrucció) o per recollir dades i obtenir registres (format). Es poden elaborar totes les instruccions i tots els formats que es vulguin.

| | | |
|---|---------------------------|-------------------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 Rev.: 20 |
|---|---------------------------|-------------------------|

2.2.5. Control dels registres de la qualitat

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

Aquest capítol abasta totes les àrees del Campus Docent SJD que processin o rebin registres de qualitat, com ara informes, llistats, etc.

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 responsable de qualitat.

La memòria verificada, els informes de seguiment i els informes d'acreditació es fan públics a la pàgina web del centre a l'apartat "Qualitat".

Es recullen evidències de com s'han desenvolupat i s'han revisat els aspectes relacionats amb aquest procés.

Aquest procediment s'adapta a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

El control de registres queda reflectit en el document *S.5.2 Procediment de control dels registres*.

| | | |
|---|---------------------------|-------------------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 Rev.: 20 |
|---|---------------------------|-------------------------|

3. Responsabilitat de la direcció

3.1. Compromís de la direcció

La direcció del Campus Docent SJD té la voluntat d'evidenciar el compromís per al desenvolupament i la millora del sistema de qualitat. Per aquesta raó:

- Ha establert una política i uns objectius de qualitat que se centren en els seus usuaris.
- En aquest sentit, es porten a terme les revisions necessàries del servei per assegurar-ne una millora continuada.
- A més a més, 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, i 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.

3.2. Context de l'organització i enfocament cap al client i parts interessades

L'empresa 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 Campus pretén aconseguir la satisfacció dels seus usuaris i de qualsevol part interessada, identificar-ne les necessitats i expectatives i convertir-les en requisits del nostre servei. La nostra visió és ser un centre educatiu obert, amb esperit d'innovació, sensible a les necessitats formatives dels professionals de l'àmbit sanitari i social i orientada a oferir un servei de qualitat.

3.3. Política de qualitat

La direcció de l'organització ha elaborat una política de qualitat d'acord amb la seva realitat i ha tingut en compte els requisits dels clients i els requisits legals i reglamentaris.

Aquesta política és comunicada i entesa per tota l'empresa. La política de qualitat queda reflectida en el document *E1-01 Política de qualitat*.

3.4. Planificació

3.4.1. Objectius de la qualitat

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

| | | |
|---|---------------------------|-------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 |
| | | Rev.: 20 |

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 identificades.

Al planificar el sistema de gestió es té en compte el coneixement que el Campus Docent SJD té del context en el que es troba i de les necessitats i expectatives de parts interessades. D'aquesta manera es determinen els riscos i oportunitats vinculades als processos. Els objectius s'alineen amb el DAFO institucional i amb els objectius estratègics.

3.4.2. Planificació de la qualitat

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

3.4.3. Planificació de l'avaluació i acreditació dels ensenyaments

El Departament d'Educació estableix un sistema d'auditoria transversal del procés de qualitat dels ensenyaments que té autoritzats el centre. Aquest procés d'auditoria inclou tota una sèrie de supervisions, unes anuals i de caràcter online, i d'altres de tipus presencial i de periodicitat trianual.

Supervisions anuals de tipus online

- Programació General Anual (PGA)
- Memòria Anual de Centre (MAC)
- Aplicatiu d'estadística
- Aplicatiu registre d'alumnes (RALC)
- Aplicatiu d'indicadors de centre
- Aplicatiu de dades anuals

La preparació d'aquestes supervisions correspon fonamentalment a la directora gerent, el cap d'estudis de cicles formatius, la coordinadora del departament d'orientació psicopedagògica, la secretària acadèmica i el responsable de qualitat.

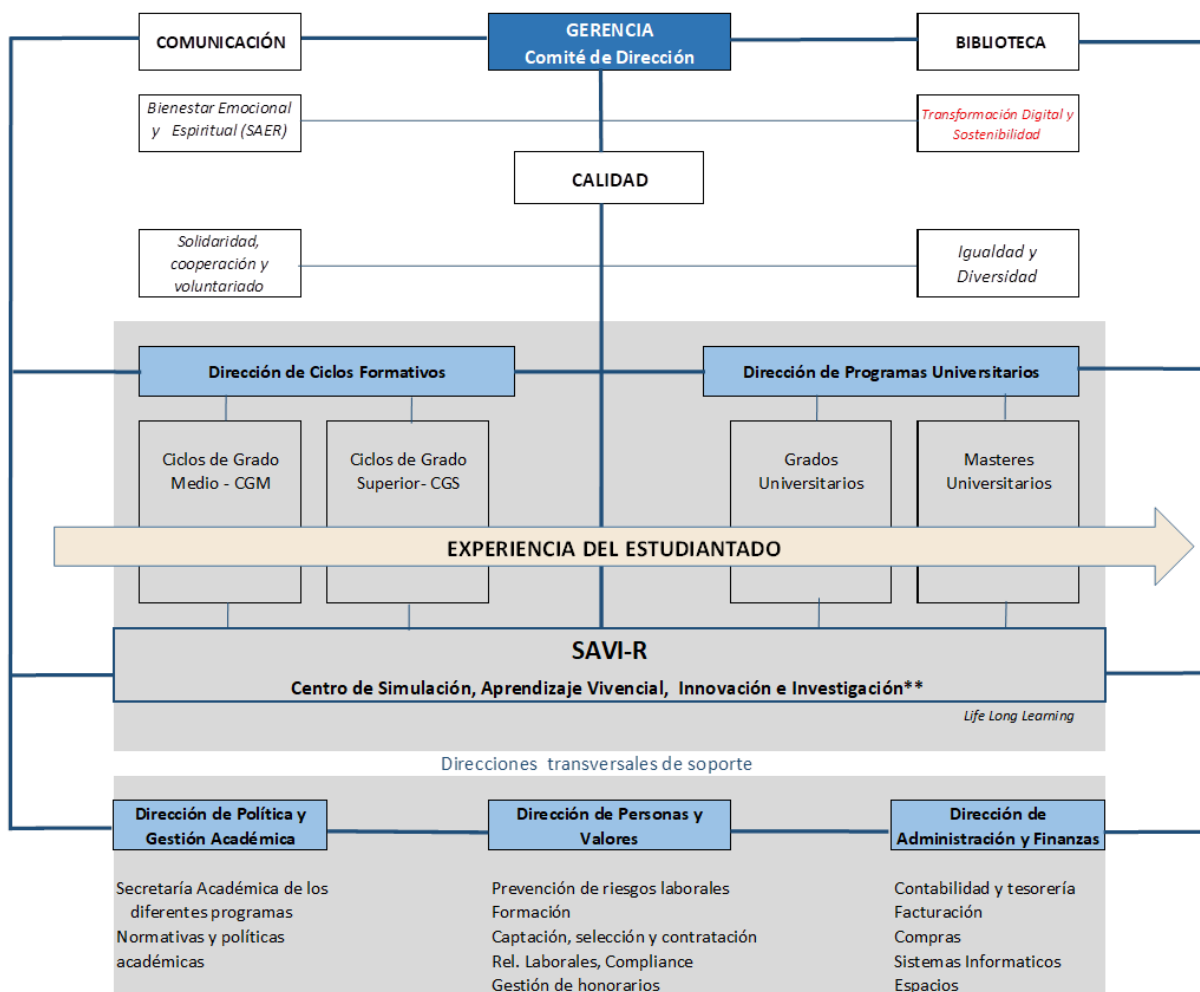
Supervisions anuals presencials

De forma anual, l'inspector del Departament d'Educació assignat al centre fa una supervisió presencial. Aquesta supervisió implica una revisió de tota la documentació de normativa i funcionament, la documentació de funcionament acadèmic i la documentació de qualitat.

La preparació d'aquesta supervisió correspon fonamentalment a la directora gerent, el cap d'estudis de cicles formatius, la secretària acadèmica, el responsable de qualitat, la directora d'administració i finances, i el professorat designat a tal efecte.


3.5. Lideratge, responsabilitat, autoritat i comunicació

Donada la seva peculiaritat com a centre d'estudis universitaris i de formació professional, l'organigrama del Campus Docent SJD reflecteix aquestes dues vessants de manera transversal. La finalitat d'aquest organigrama és detallar l'estructura organitzativa de cada ensenyament 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.



3.5.1. Comunicació interna i externa

Dintre del sistema de gestió de la qualitat es descriu i es potencia la comunicació interna i externa, tant horitzontalment com verticalment, per tal de fer arribar a tot el personal i parts interessades els objectius, plans i canvis que es produeixin dins del sistema.

| | | |
|---|---------------------------|-------------------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 Rev.: 20 |
|---|---------------------------|-------------------------|


3.6. Revisió per la direcció

La direcció i el responsable de qualitat revisen anualment, i sempre que sigui necessari, el sistema de gestió de la qualitat per assegurar-ne la seva consistència, adequació i efectivitat.

Aquesta revisió inclou la política i els objectius de 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 del resultat de l'auditoria, la retroalimentació dels usuaris i parts interessades, el funcionament dels processos i conformitat del servei, l'anàlisi de riscos i oportunitats i la efectivitat de les accions preses per a abordar riscos/oportunitats, 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, la millora del servei amb relació als requisits amb els usuaris. Tot això s'evidencia al document *E4-01 Acta de revisió per la direcció*.

| | | |
|---|---------------------------|-------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 |
| | | Rev.: 20 |

4. Gestió dels recursos

4.1. 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'usuari.

4.2. Persones i valors

La direcció ha documentat dins del sistema de gestió de la qualitat els processos relatius a la gestió dels recursos humans (àrea de Persones i Valors). Hi inclou els punts següents:

- Identificació de les competències necessàries pel perfil dels llocs de treball
- Formació continuada de la persona
- Seguiment de la política de 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 Campus Docent SJD disposa de currículums actualitzats de les persones que formen part de l'organització.

Anualment, i d'acord amb les necessitats del personal i les necessitats detectades, s'elaboren activitats 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.

4.3. Infraestructura

El Campus Docent SJD té unes instal·lacions que garanteixen les normatives establertes pel Departament d'Educació i la conformitat del servei amb les especificacions pactades amb el client, així com l'ordre adequat per a la realització de les tasques del personal.

A més, disposa d'equips de suport de *software* i *hardware* necessaris per al desenvolupament dels usuaris.

Tot això queda recollit en els processos:

- S.2. Gestionar els recursos econòmics: compres i sol·licitud de serveis
- S.4. Gestió de serveis generals: infraestructures i equipaments

4.4. Ambient de treball

El Campus Docent SJD gestiona l'ambient de treball per tal d'oferir un bon servei als clients. Per aquesta raó, gestiona els recursos i capta les necessitats d'aquests clients.

5. Realització del servei

El Campus Docent SJD porta a terme les activitats tal com es descriu en els processos corresponents. Tot i així, en el mapa global de processos podem veure com interactuen:



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.

Els apartats de la norma que es desenvolupen dins d'aquest punt i que afecten la nostra activitat són els següents:

5.1. Planificació

Aquest apartat queda descrit en el procés operatiu M.O.3. Planificació i Programació.

| | | |
|---|---------------------------|-------------------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 Rev.: 20 |
|---|---------------------------|-------------------------|

5.2. Processos relacionats amb l'usuari

Aquest apartat queda descrit en els processos operatius M.O.1. Captació i M.O.2. Admissió i matriculació.

A més, atès el tipus de servei que s'ofereix, afecta tota la resta de processos operatius.

5.3. Compres

Dins de les compres també es tenen en compte la subcontractació de personal (col·laboradors). Aquest procés, juntament amb la gestió de les compres, queda descrit en el procés S.1. Gestionar i formar l'equip humà del centre: selecció i formació de personal i en el S.2. Gestionar els recursos econòmics: compra de materials i sol·licitud de serveis.

5.4. Prestació del servei

La definició i el desenvolupament de l'activitat de l'organització queden descrits en els següents processos operatius: M.O.4. Execució de la docència, M.O.5. Avaluació, M.O.6. Titulació, M.O.7. Acollida i M.O.8. Orientació de l'estudiant.

5.5. Controls dels equips de seguiment i mesura

Exclusió de norma.

| | | |
|---|---------------------------|-------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 |
| | | Rev.: 20 |

6. Mesura, anàlisi i millora

6.1. Generalitats

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

6.2. Mesura i seguiment

6.2.1. Satisfacció del client

El Campus Docent SJD realitza un seguiment sobre la satisfacció dels usuaris com a mesura per a la gestió del sistema de la qualitat per tal de garantir un servei de qualitat, fonamentat en la millora constant d'acord amb les expectatives dels nostres clients.

6.2.2. Auditoria interna

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 els procediments escrits que estableixen els criteris d'examen i la valoració independent 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.

6.2.3. 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.

6.2.4. 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.

6.3. Control de les no conformitats

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

El procediment corresponent especifica el sistema utilitzat per al tractament i control de les incidències i no conformitats.

| | | |
|---|---------------------------|-------------------------|
|  | MANUAL DE QUALITAT | Codi: MQ-01 Rev.: 20 |
|---|---------------------------|-------------------------|

En el moment en què es detecti que un servei no és conforme, s'aplica el procediment esmentat, en el qual es detalla la sistemàtica que s'ha d'utilitzar.

6.4. 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 demostrar-ne l'eficàcia.

6.5. Millora

6.5.1. 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 les revisions realitzades.

Es fa un seguiment de:

- 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

6.5.2. 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. Es realitza un seguiment de l'estat de cadascuna de les accions fins al seu tancament.

6.5.3. 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 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 responsable de qualitat ha de supervisar i fer el seguiment de l'acció iniciada i, un cop tancada, l'ha de notificar a l'equip directiu per al tancament definitiu.