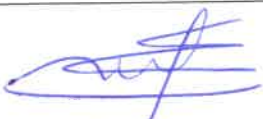
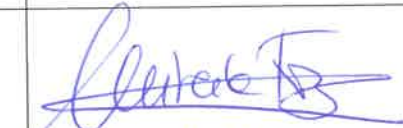


		Codi: MQ
		Revisió: 3
		Pàgina: 1 de 36

## MANUAL DE QUALITAT I MEDI AMBIENT


Elaborat per: Coordinadora Qualitat Facultat	Revisat per: Coordinadora Qualitat FPT	Aprovat per: Degà
 Data: 10/4/19	 Data: 11/4/19	 Data: 12/09/2019

	<b>MANUAL DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 2 de 36

## ÍNDEX<sup>1</sup>

1	Introducció .....	3
2	Objecte i abast .....	5
2.1	Descripció de l'activitat .....	5
3	Normes de consulta .....	5
4	Context de l'organització .....	6
4.1	Comprensió de l'organització i del seu context .....	6
4.2	Comprensió de les parts interessades .....	6
4.3	Abast del sistema de gestió .....	6
4.4	Sistema de gestió i processos .....	7
5	Lideratge .....	7
5.1	Lideratge i compromís .....	7
5.2	Política .....	8
5.3	Rols responsabilitats i autoritats .....	8
6	Planificació .....	11
6.1	Accions per abordar riscos i oportunitats .....	11
6.2	Objectius i planificació .....	12
6.3	Planificació de canvis .....	13
7	Suport .....	14
7.1	Recursos .....	14
7.2	Competència .....	16
7.3	Presa de consciència .....	16
7.4	Comunicació .....	16
7.5	Informació documentada .....	17
8	Operació .....	18
8.1	Planificació i control operacional .....	18
8.2	Requisits per als Productes i Serveis (ISO 9001) .....	19
8.2	Preparació i resposta en emergències ambientals (ISO 14001) .....	19
8.3	Disseny i desenvolupament .....	19
8.4	Control de processos, productes i serveis subministrats externament .....	20
8.5	Producció i provisió del servei .....	20
8.6	Alliberament dels productes/serveis .....	21
8.7	Control de les sortides no conformes .....	21
9	Avaluació del rendiment .....	22
9.1	Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació .....	22
9.2	Auditoria interna .....	23
9.3	Revisió per la Direcció .....	23
10	Millora .....	23
11	Modificacions .....	24
12	Annexos .....	25

<sup>1</sup> Per facilitar la lectura d'aquest document, en els casos en què l'ús de mots genèrics no era escaient, s'ha optat pel masculí genèric, sense que això impliqui cap discriminació en relació amb el gènere.

	<b>MANUAL DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 3 de 36

## 1 . Introducció

La Fundació Pere Tarrés, d'ara en endavant FPT, 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 dona sentit al seu projecte universitari en el context de la Universitat Ramon Llull, d'ara en endavant URL.

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

L'activitat de la FPT s'organitza en seccions: Programes Educatius i Socials, Moviments de Centres d'Esplais Cristians Catalans (MCECC), Servei de Colònies de Vacances, Formació, Consultoria i Estudis, Xarxa de Centres Socioeducatius, Serveis Comuns i la Facultat.

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

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


El òrgans i competències de govern de la FPT en relació a la Facultat d'Educació Social i Treball Social estan definits en el títol preliminar del Reglament de Règim Interior. En el mateix document es defineixen els serveis i funcions de suport de la FPT 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 URL, creat per la FPT, que recull l'experiència de formació en el sector socioeducatiu, iniciada per l'Escola de l'Esplai l'any 1960, i dona 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 URL és una institució acadèmica, sense finalitat lucrativa, creada per la Fundació Privada de Catalunya per a la URL, 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 URL està integrada per institucions federades, entre elles la FPT, 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, mitjançant la recerca i la transferència de coneixement en els àmbits que li són propis.

	<b>MANUAL DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</b>	Codi: MQ
	<b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b>	Revisió: 3
		Pàgina: 4 de 36

Entenem que un bon 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 URL 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 URL, segons el RD 2306/1996 de 31 d'octubre, a partir del qual s'homologa el títol de diplomad en Treball Social de l'Escola Universitària de Treball Social de l'Institut Catòlic d'Estudis Socials (ICESB) de la URL.

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 URL.

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 URL.

Els trets identitaris de la Facultat que concreten, en el context universitari, la missió i els valors de la FPT 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.
- Compromís amb la justícia i el desenvolupament de persones i comunitats, especialment aquelles més vulnerables.

	<b>MANUAL DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 5 de 36

- 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 i Medi Ambient s'ha elaborat amb la finalitat d'atendre els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, de la norma UNE-EN ISO 14001:2015 i el Programa AUDIT de desenvolupament, implementació i posterior certificació dels SGIQ implementats en els centres universitaris.

Es pretén com una eina que serveixi per orientar sobre el funcionament dels Sistemes de Gestió de la Qualitat i el Medi Ambient al seu lector. Aquests sistemes funcionen de forma integrada i es complementen.

L'abast, tant del Sistema de Qualitat per a la certificació de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 i el Programa AUDIT, com d'implantació del Sistema de Gestió Ambiental d'acord als requisits de la norma UNE-EN ISO 14001:2015 és la Facultat Pere Tarrés en la seva activitat de formació universitària en l'àrea de l'educació social i el treball social.

El detall es descriu en el punt 4.3 "Abast del Sistema de Gestió" del present manual.

### 2.1 Descripció de l'activitat

El Sistema de Gestió de Qualitat contempla tota l'activitat de la Facultat.

El Sistema de Gestió Ambiental contempla les següents activitats:


- Recopilació, verificació i seguiment dels requisits legals i altres requisits aplicables en matèria de Medi Ambient i Seguretat industrial en activitats d'oficina i docència.
- Gestió dels aspectes ambientals derivats de l'activitat d'oficina i docència.

## 3. Normes de consulta

Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

Norma UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental

Programa AUDIT

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 6 de 36

#### **4. Context de l'organització**

##### **4.1 Comprensió de l'organització i del seu context**

L'organització reconeix la necessitat de conèixer el seu entorn abans de plantejar la seva actuació. Per fer-ho, s'adoptaran diferents mecanismes d'anàlisi de context, també, considerant la complexitat de l'organització, s'utilitzaran mecanismes de planificació a llarg termini com podrien ser Plans Estratègics, que ja inclouen anàlisis de context en el seu desenvolupament. Aquests elements els plantejarà la Direcció dels diferents processos de forma conjunta i consensuada.

En l'anàlisi de l'entorn es consideraran situacions de caràcter polític, social, econòmic, cultural, ecològic, tecnològic i legal que afectin i puguin afectar a l'organització.

Aquest punt queda recollit en el document **PT-QUAL-06 Gestió de Riscos i Oportunitats**.

##### **4.2 Comprensió de les parts interessades**


Es descriuran les parts interessades relacionades amb la Facultat. En aquesta descripció es tindrà en compte les necessitats i expectatives de l'organització i de les parts interessades descrites, els documents del sistema associats i els canals de comunicació establerts.

Aquest procés es concreta en el document **PT-QUAL-06 Gestió de Riscos i Oportunitats**.

##### **4.3 Abast del sistema de gestió**

L'abast del Sistema de Qualitat per a la certificació de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 és:

- Formació de professionals crítics, èticament responsable, tècnicament competents, rigorosos en la intervenció, compromesos amb la justícia i la cohesió social i capaços de generar processos de millor de la qualitat de vida de les persones i comunitats, especialment les més vulnerables.
- Foment de 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.
- Impuls de la investigació, la sostenibilitat ambiental, la internacionalització i la relació amb entitats socials, com a elements inherents a l'activitat formativa.
- Promoció de l'atenció personalitzada, la transparència, el treball en equip i un clima saludable de relació entre tots els membres de la comunitat universitària.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 7 de 36

- Impuls de la claredat, l'accessibilitat i l'eficiència en la prestació de serveis complementaris a la formació.

L'abast del Sistema de Gestió Ambiental per a la implantació de la norma UNE-EN ISO 14001:2015 és:

- Activitats d'oficina i docència realitzada a les instal·lacions del carrer Santaló de Barcelona.

#### **4.4 Sistema de gestió i processos**

Per satisfer la política de qualitat i medi ambient, aconseguir els objectius i assegurar que els serveis realitzats són conformes amb els requisits del client i les altres parts interessades, la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés ha establert, documentat i implantat un sistema de gestió de qualitat i un de medi ambient, les directrius del quals es defineixen en aquest manual.

L'organització ha identificat i definit els processos que realitza i estan descrits a l'annex 4 d'aquest manual dins del marc general dels definits al conjunt de la FPT (annex 3 d'aquest manual).

La seqüència i interacció entre aquests processos permet donar una coherència i consistència al SGQ i SGA. Per controlar que aquests processos són eficaços l'organització defineix uns objectius i indicadors i estableix una sistemàtica periòdica de seguiment d'aquests, aquests a més a més estan regits per eines de planificació a llarg termini que tenen en compte el context de l'activitat, la missió i els valors de la Facultat.

Basant-se en aquesta estructura organitzativa ha desenvolupat una sèrie de documents i registres que permeten la millora continua dels sistemes de gestió que finalitza amb l'assoliment de la satisfacció del client i la bona relació amb les diferents parts interessades.

### **5. Lideratge**


#### **5.1 Lideratge i compromís**

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.

Per tal de realitzar-ho, té la tasca de verificar l'eficàcia dels sistemes de gestió, vetllant i promovent la gestió dels riscos i les oportunitats. En el procediment **PT-QUAL-02 Revisió per la direcció**, es concreta de forma detallada el mecanisme de revisió dels sistemes de gestió.



	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 8 de 36

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 Facultat 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.

També es tenen en compte altres col·lectius que intervenen en l'activitat de la Facultat. Les diferents expectatives, mecanismes de comunicació i relació s'estableixen segons el procediment **PT-QUAL-06 Gestió de Riscos i Oportunitats**.

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

La Facultat es compromet a millorar progressivament el seu comportament ambiental per tal de reduir els seus impactes negatius en el desenvolupament de la seva activitat. Per fer-ho tindrà en compte, en la mesura de les seves capacitats, els diferents col·lectius implicats en l'activitat que realitza. Aquests col·lectius es tenen en compte per mitjà de les eines establertes en el **PT-QUAL-06 Gestió de Riscos i Oportunitats**.

## 5.2 Política

La Política dels sistemes de gestió ha estat definida i formulada per la Direcció i s'ha adequat al propòsit de l'organització d'acord amb la Política General de la FPT (annexos 2 i 1 d'aquest manual).

Es comunica a tots els membres de l'organització i als de nova incorporació com a part de la seva acollida inicial i es troba a la intranet i al gestor de documents de la Facultat.

## 5.3 Rols, responsabilitats i autoritats

L'estructura organitzativa de la Facultat es descriu a l'organigrama de la Facultat (annex 5 d'aquest manual) com a secció de l'estructura organitzativa de la FPT.


L'organigrama permet visualitzar fàcilment la connexió existent entre la Facultat i la secció Serveis Comuns de la FPT.

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

El Degà de la Facultat ha designat un Coordinador de Qualitat i Medi Ambient per a coordinar tot el sistema de qualitat i medi ambient implantat a la Facultat. Aquesta persona té la màxima responsabilitat i autoritat per:

- Assegurar que els processos del sistema de qualitat i medi ambient s'implanten i es mantenen segons els requisits de les normes que els regeixen.
- Assegurar que es coneixen els requisits de les parts interessades en tots els nivells de l'organització.



	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 9 de 36

- Actualitzar i mantenir la documentació dels processos específics de qualitat i medi ambient.
- Vetllar per la correcta gestió dels aspectes ambientals.
- Promoure la presa de consciència dels requisits dels clients de la Facultat.
- Convocar i preparar els Comitès de Qualitat i Medi Ambient.
- Informar al Degà, a l'Equip Directiu de la Facultat i al Coordinador de Qualitat de la FPT del funcionament del SGQ i del SGA de la Facultat.

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

Equip Directiu: Degà, Vicedegà d'Ordenació Acadèmica, Vicedegà de Recerca i Relacions Internacionals, Administrador i Secretari Acadèmic.

Equip de Coordinació de Grau: Vicedegà d'Ordenació Acadèmica, Director Acadèmic 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 Recerca i Relacions Internacionals i Coordinador del Servei d'Orientació i Promoció Professional.


Equip de Coordinació de Postgrau: Vicedegà d'Ordenació Acadèmica, Director de l'Àrea Oberta de Postgrau, Directors de totes les titulacions de Postgrau i Coordinador de curs (si n'hi ha) i, quan correspongui el seguiment de les seves àrees, Coordinador de Recerca i Relacions Internacionals i Coordinador del Servei d'Orientació i Promoció Professional.

Unitat tècnica de Qualitat: Coordinador d'Ordenació Acadèmica, Coordinador del Servei d'Orientació i Promoció Professional, Director de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions de la FPT, un representant dels docents i Coordinador de Qualitat de la Facultat.

Les funcions d'aquests òrgans i equips són:

#### Equip Directiu


- Elaborar els plans estratègics de la Facultat en consonància amb el del conjunt de la FPT i el de la URL, 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 FPT.
- 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 alumnat a totes les titulacions.
- Estudiar i preparar els assumptes que calgui sotmetre al Consell de Direcció o al Patronat de la FPT, excepte aquells que siguin de la competència exclusiva dels òrgans unipersonals de govern.
- Definir els continguts de les sessions de Claustre de professorat.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 10 de 36

- 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 FPT.
- 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.
- 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 **medi ambient**, 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 URL 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'alumnat 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 d'Ordenació Acadèmica 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 d'Ordenació Acadèmica 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.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 11 de 36

### Unitat tècnica de Qualitat

- Planificar periòdicament els processos de seguiment del SGQ i SGA 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 i SGA.
- 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.
- Organitzar les formació del personal necessària pel desenvolupament del SGQ i SGA.

## **6. Planificació**

### **6.1 Accions per abordar riscos i oportunitats**

A partir de la definició del context de l'organització i emparant les eines realitzades per fer-ho, s'identificaran riscos i oportunitats. Aquesta identificació es realitzarà sempre per tota l'organització on s'inclouran els serveis comuns i també pels diferent processos. També es consideraran les accions per fer-ne la gestió pertinent.

En el procediment **PT-QUAL-06 Gestió de riscos i oportunitats** es detalla el mecanisme d'avaluació dels riscos i oportunitats i la seva gestió posterior.


### **Requisits legals i compromisos ambientals**

Es desenvolupa el procediment **PT-MA-01 Requisits Legals i requisits ambientals** per establir com verificar i seguir els requisits legals i altres requisits que fan referència a "Medi Ambient i "Seguretat industrial".

### **6.2 Objectius i planificació**

La Direcció de la FPT estableix uns objectius anuals específics basant-se en els següents elements:

- Missió i valors de la FPT
- Pla estratègic
- Riscos i oportunitats (resultats d'anteriors objectius, resultats d'auditories internes i externes, aspectes ambientals significatius...)

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 12 de 36

Aquests objectius de qualitat són plantejats des de les diferents àrees/departaments i atenen la idiosincràsia de cadascun.

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

- Són proposats cada any per la Direcció de la secció.
- Busquen com a màxima prioritat la satisfacció dels clients mitjançant una millora continua de la prestació del servei.
- Contemplen la relació establerta amb els diferents col·lectius implicats de forma directa o indirecta amb l'activitat de la Facultat.
- Busquen treballar sobre els aspectes ambientals significatius.
- Gestionar els riscos i oportunitats plantejats.
- 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.
- El seguiment d'aquests objectius de qualitat es fa de forma periòdica per la Direcció de la Facultat i els resultats es van comunicant al conjunt dels implicats i a la Direcció de la FPT.

El procediment es detalla en el document **PT-DIR-01 Direcció per objectius**.

La Facultat, alhora de fixar els objectius, analitza els marcs de referència que inspiren i marquen la definició de la 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, definida en el document **PE-FACU-01 Revisió global del SGIQ**, permet a l'Equip Directiu concretar-la anualment en el **Programa de la Facultat (IQ-FACU-69)** i en els objectius dels directius de la Facultat, que aprova el Consell de Direcció de la FPT.

### 6.3 Planificació de canvis

Els canvis previstos amb antelació es gestionaran mitjançant un grup de treball o comissió definits per la direcció o comitè pertinent, i tindran un responsable per la seva implementació. Aquest responsable vetllarà per definir:

- Propòsit dels canvis realitzats.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 13 de 36

- Possibles riscos generats.
- Coexistència amb els altres processos.
- Recursos i personal, posant especial atenció en les altres seccions
- Designació de responsabilitats i establiment d'un calendari d'actuació.

## 7 Suport

### 7.1 Recursos

La Direcció de la FPT preveu la provisió oportuna, eficaç i eficient dels recursos materials-tècnics i humans ordinaris i extraordinaris, que estiguin disponibles tant per implementar les estratègies i operacions de gestió de riscos i oportunitats dels sistemes de gestió com per a la consecució d'objectius de l'organització, així com per a la satisfacció de les expectatives de les parts interessades, l'organització i el medi ambient.

El Degà i l'Administrador de la Facultat han d'assegurar la capacitat dels seus equips necessària per atendre els requeriments del sistema, així com els recursos materials o tècnics.

Per assegurar la formació i capacitat del personal es realitzen les accions descrites en el punt 7.2 "Competència" del present manual.

Per tal de gestionar aquelles provisions necessàries en recursos materials i tècnics es segueixen els següents procediments, un per preveure el seu finançament i s'estableixen procediments de gestió, control i manteniment dels recursos. Es destaquen els següents procediments transversals en el subministrament de recursos:

**PT-DIR-02 Gestió Pressupostària**  
**PT-GE-03 Facturació i pagaments.**  
**PT-GE-05 Actius Fixes**


### Infraestructura

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

Les seccions/departaments de la FPT 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 FPT, el departament de Serveis Tècnics 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:

**PT-SSTT-01 Entrada, anàlisi, desenvolupament de les demandes a SIT**  
**PT-SSTT-02 Entrada, anàlisi, desenvolupament de les demandes a Immobles**

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 14 de 36

**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.

Per la gestió dels subministraments energètics gestionats per Patrimoni i Compres es segueix el següent procediment:

**PT-MA-05 Gestió de recursos naturals i materials.**

#### **Ambient per a les operacions**

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

Es destaquen els següents procediments considerant els factors socials i psicològics contemplats a part dels procediments específics de Prevenció de riscos laborals:

**PT-PRL-08 Protocol actuació per a la prevenció assetjament sexual i assetjament per raó de sexe en entorn laboral de FPT**  
**PT-PRL-10 Avaluacions de riscos psicosocials**

#### **Coneixements de l'organització**

La FPT, degut a la seva diversitat d'acció, ha generat diferents mecanismes per preservar el coneixement generat. Principalment podríem diferenciar tres tipus de coneixement generat:


1. Generat per l'experiència en la realització d'un projecte.
2. Coneixement intel·lectual derivat de l'activitat de la FPT.
3. Biblioteca.

El coneixement fruit de l'experiència es treballa de forma integrada en reunions de seguiment i avaluació dels diferents processos.

Per altra banda, del coneixement generat de l'activitat en destaca la investigació, docència, jornades formatives de difusió... es registra en funció de la secció que la produeix.

Pel que fa a la Facultat, destaquen:

- Publicacions de caràcter de formació i difusió a través de *Educació Social. Revista d'intervenció socioeducativa*, que es gestiona amb el procediment **PE-FACU-27 Elaboració publicació i difusió de Educació social Revista d'intervenció socioeducativa.**

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 15 de 36

- La biblioteca, que ofereix un sistema de preservació i difusió del coneixement, que es gestiona a partir del procediment **PE-FACU-05 Gestió de la Biblioteca**.

## 7.2 Competència

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 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**

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

A la Facultat, cada vicedegà o directiu és responsable d'identificar les necessitats formatives del personal al seu càrrec i està vinculat als processos d'avaluació i seguiment establerts i descrits en els processos **PE-FACU-04 Avaluació de l'activitat docent i de gestió del professorat** i **PE-FACU-18 Avaluació i millora de l'activitat del PAS**.

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

## 7.3 Presa de consciència


La Facultat s'encarrega de realitzar processos de sensibilització i conscienciació en diferents aspectes que consideren oportuns, ja siguin específics de la seva àrea de treball o sobre elements transversals de l'organització.

## 7.4 Comunicació

Els processos comunicatius de la FPT es realitzen a través dels departaments de Comunicació i Màrqueting. Des de Comunicació vetllen per mantenir la presència social de la FPT gestionant el contingut d'alguns butlletins, la comunicació amb mitjans de comunicació, etc. Per altra banda Màrqueting vetlla per la integració, eficàcia i eficiència de totes les campanyes que es demanen des de cada secció. Aquests funcionen tenint en compte els següents procediments:

**PT-MK-01 Màrqueting**



	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 16 de 36

#### **PT-COM-01 Comunicació**

#### **PE-FACU-14 Comunicació, informació externa i rendició de comptes**

Davant de situacions de crisi també s'organitza un comitè de comunicació amb l'objectiu de minimitzar els possibles efectes negatius i projectar una imatge responsable de l'organització. Aquest procediment es recull en el:

#### **PT-COM-02 Comunicació en situació de crisi**

Els diferents mecanismes i canals de comunicació contemplats amb les diferents parts interessades de la FPT queden descrits en la **IQ-QUAL-15 Identificació parts interessades**.

#### **Comunicació interna dels sistemes de gestió**

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

La creació a la xarxa informàtica d'una carpeta específica per a la documentació dels Sistemes de Gestió i facilitar l'accés i consulta de la següent informació:

- Manual de Qualitat i Medi Ambient
- Polítiques de Qualitat i Medi Ambient
- Mapes de Processos
- Altres documents del SGQ i SGA (procediments, instruccions tècniques, impresos de qualitat, documents/manuals)

Aquest sistema de comunicació, xarxa informàtica, té importants avantatges per la transmissió i difusió dels Sistemes de Gestió:


- 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 Responsable de Qualitat i Medi Ambient i/o el Coordinador de Qualitat i Medi Ambient de la FPT.

### **7.5 Informació documentada**

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

- Manual de Qualitat i Medi Ambient: es tracta d'un document bàsic, que vincula el sistema de gestió amb les normes corresponents. Inclou com a annexos el Mapa

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 17 de 36

de processos i la Política de Qualitat i Medi Ambient, tant de la FPT com de la Facultat, i l'Organigrama de la Facultat, així com el quadre que relaciona els procediments transversals de la FPT i els específics de la Facultat amb les directrius del Programa Audit i els procediments transversals de la URL. S'elabora seguint els punts de la Norma UNE ISO 9001:2015 i Norma UNE ISO 14001:2015 interpretant les orientacions d'aquesta als diferents serveis que ofereix la FPT.

- Política de Qualitat i Medi Ambient: és la part de la política empresarial que afecta a la qualitat i la gestió ambiental. Està definida pel Degà.
- Procediments: documents que descriuen què 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.
- Manuals i Documents: Documents específics que serveixen per descriure de forma amplia el funcionament d'un programa, procés o activitat. Acostumen a tenir una finalitat formativa i pedagògica.

Per tal mantenir la diferent documentació generada actualitzada, evitant els errors i duplicats s'ha redactat el procediment **PT-QUAL-01 Control de la documentació i els registres**, que regula l'autorització, l'emissió, modificació, aprovació, distribució i cancel·lació de la documentació inclosa en el sistema de gestió de la FPT i la instrucció tècnica **IT-FACU-Pautes per a la creació, modificació i eliminació de documentació associada al SGIQ** específica de la Facultat.

Els documents del sistema de gestió es poden visualitzar a la intranet. Allà sempre hi haurà l'última versió aprovada.

De la revisió i actualització dels diferents procediments que componen el sistema de gestió s'encarreguen els propietaris del document, segons s'indica en el document **IQ-QUAL-03 Llistat d'elaboració, revisió i aprovació dels documents**.


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**.

## **8. Operació**

### **8.1 Planificació i control operacional**

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/instal·lació
- Els recursos necessaris per a la realització del servei

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	<b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b>	Revisió: 3
		Pàgina: 18 de 36

- La descripció dels registres que es complimenten durant la realització del procés
- Interacció genèrica amb altres seccions i processos.

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

En el cas de la Facultat, aquesta interacció es troba definida en el mapa de processos específic (annex 4 del present manual).

## 8.2 Requisits per als Productes i Serveis (ISO 9001)

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 d'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, que modifica el 1373/2007), per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (**PE-FACU-15 Procés d'acreditació de les titulacions oficials**) i per la URL (procediments transversals relacionats a l'annex 6 d'aquest manual).
- Els especificats pels centres col·laboradors (**PE-FACU-12 Col·laboració amb entitats externes**).
- Els legals (LOPD, assegurances –**PE-FACU-07 Gestió d'assegurances**-, ...).

### Comunicació amb el client i amb les parts interessades


L'operativa per descriure la comunicació amb els estudiants i la resta de parts interessades es troba detallada en els procediments **PE-FACU-14 Comunicació, informació externa i rendició de comptes** i **PE-FACU-16 Acollida, informació i orientació als estudiants**.

## 8.2 Preparació i resposta en emergències ambientals (ISO 14001)

La resposta davant d'emergències es gestiona a través del sistema de prevenció de Riscos Laborals regit per una Política Preventiva i complint amb els principis marcats a la legislació vigent. Els residus que es puguin generar conseqüència d'aquestes emergències es gestionaran adequadament segons el PT-MA-03 Gestió de Residus.

## 8.3 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** i **PE-FACU-19 Planificació i desenvolupament de la docència a grau**.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 19 de 36

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.**

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.

Aquests controls es descriuen als procediments operatius definits.

#### **8.4 Control de processos, productes i serveis subministrats externament**

Les compres que es realitzen des de qualsevol departament/àrea de la FPT es realitzen segons s'indica en el procediment **PT-GE-01 Gestió de compres i homologació de proveïdors.**

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.

Es subcontracten totes aquelles activitats que són necessàries i de les que no es disposa de mitjans tècnics per realitzar-les.

Per l'homologació de proveïdors s'estableixen els següents criteris, dels quals s'han de complir 3 per ser acceptat:


- Relació qualitat / preu.
- Certificació de qualitat / ambiental.
- Termini de lliurament.
- Forma de pagament.
- Producte o servei exclusiu.
- Entitat del Tercer Sector/Centre Especial de Treball.

L'avaluació dels proveïdors és detalla en el procediment **PT-GE-01 Gestió de compres i homologació de proveïdors.**

#### **8.5 Producció i provisió 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,**

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 20 de 36

**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**).

### **Propietat client o proveïdor extern**

Tota la FPT compleix la normativa legal aplicable de la llei de protecció de dades LOPD.

### **Preservació**

La política de compres de la FPT es basa en la fórmula *Just in Time*, per tant, no es disposa d'un magatzem per aquesta finalitat. Els materials adquirits van directament de la botiga a lloc de destí d'instal·lació/utilitat.

Pel que fa a la documentació generada, en el cas dels estudiants de la Facultat, descrita en els procediments **PE-FACU-17 Admissió i matrícula i PE-FACU-06 Titulació** es guarda en els seus corresponents arxius definits 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**.

### **8.6 Alliberament dels productes/serveis**


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

Aquests controls es descriuen als procediments operatius definits.

A més a més, 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 escau.

### **8.7 Control de sortides no conformes**

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.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 21 de 36

## 9. **Avaluació del rendiment**

### 9.1 **Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació**

En els diferents processos es determinen indicadors de seguiment específics per l'activitat realitzada.

Els propietaris de cadascun dels processos són els responsables de que els equips compleixin amb el seguiment i mesura de les diferents accions realitzades.

#### **Satisfacció del client**

Conèixer la satisfacció dels nostres estudiants i altres grups d'interès amb la nostra activitat és una informació necessària per prendre les mesures oportunes i corregir les disfuncions 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, la dels nous estudiants, la dels titulats, la dels caps de pràctiques i la del propi personal (docents i personal d'administració i serveis). 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 SGIQ es detallen en els documents **PE-FACU-32 Recollida de resultats**.

#### **Anàlisi i avaluació**


Les diferents direccions de la FPT son responsables d'assegurar el compliment, legal i dels compromisos establerts, derivats de la seva activitat.

Es contemplen els següents mecanismes d'actualització legal aplicable:

- Contractació d'un servei de consultoria o software de verificació legal.
- Subscripció als butlletins oficials de l'Administració Pública.
- Contacte amb col·legis, enginyeries, i mútues.
- Recomanacions d'auditors i auditories.

Pel que fa els requisits normatius, compromisos amb proveïdors i clients i pràctiques voluntàries que tenen relació amb la Seguretat Industrial i Medi Ambient. En aquests casos es realitzarà trimestralment una avaluació del compliment legal.

A la Facultat, 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 del 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.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 22 de 36

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.

## 9.2 Auditoria interna

En el procediment **PT-QUAL-03 Auditories internes**, s'exposa 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 serà el responsable d'implantar les accions correctives derivades dels resultats de l'auditoria, alhora que haurà de verificar l'efectivitat d'aquestes.

## 9.3 Revisió per la Direcció

La revisió té com a objecte verificar l'eficàcia del Sistema de Gestió de Qualitat i Medi Ambient, i identificar les accions de millora. També de la revisió es deriva la planificació de les accions necessàries per a la seva consecució.

En el procediment **PT-QUAL-02 Revisió per la direcció**, es concreta de forma detallada el mecanisme de revisió del SGQ i SGA a través dels Comitès de Qualitat i Medi Ambient organitzats.

Per tal d'agilitzar la presa de decisions les direccions dels processos estan organitzades en comissions que tracten de forma específica i es posen en comú en el Consell de Direcció.

Aquestes comissions són:


- Comissió Tècnica
- Comissió de Relacions Institucionals
- Comissió Comercial

A la Facultat aquesta revisió es fa semestralment en reunions del Comitè de Qualitat i Medi Ambient format per l'Equip Directiu i la Coordinadora de Qualitat de la Facultat i la Coordinadora de Qualitat i Medi Ambient de la FPT, tal i com es descriu al document **PE-FACU-01 Revisió global del SGIQ**.

## 10. Millora

A través de tota la documentació elaborada, i dels resultats de l'anàlisi i avaluació del rendiment 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.



	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 23 de 36

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 correctives.

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

El Cap de cada secció ha d'estar plenament informat 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 al Comitè de Qualitat i Medi Ambient.

## **11. Modificacions**

Es fa una revisió íntegra del Manual del Sistema de Gestió per tal d'adaptar l'índex i el contingut a l'estructura de la nova versió de la norma ISO 9001:2015, i s'inclou el Sistema de Gestió Ambiental segons estructura de la norma ISO 14001:2015. S'han modificat les parts ombrejades en gris, i s'ha creat de nou tot el punt 4 (4.1,4.2,4.3,4.4). S'han actualitzat tots els documents dels annexos.

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 24 de 36

## ANNEX 1 - POLÍTICA DE QUALITAT FUNDACIÓ PERE TARRÉS



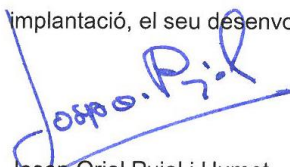
### POLÍTICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

A la FUNDACIÓ PERE TARRÉS la qualitat i el medi ambient inspiren els principis en els quals es basa l'estratègia i la gestió, que cerca la millora contínua 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 i Medi Ambient en els principis següents:

- Assegurar què tots els serveis de la FUNDACIÓ PERE TARRÉS compleixen la normativa vigent i els compromisos establerts.
- Vetllar per tal que tots els serveis i formacions que ofereix tinguin la qualitat adequada i siguin sostenibles.
- Fomentar la formació i la sensibilització continuada de tot el personal de la Fundació i els seus col·laboradors en matèria de qualitat, satisfacció del client i medi ambient.
- Dotar al personal i als diferents departaments dels recursos necessaris per garantir la qualitat dels nostres serveis i per a la preservació del medi ambient.
- Planificar els mecanismes de mesura, anàlisi i millora dels processos i serveis conforme als requeriments de les normes ISO 9001 i ISO 14001.
- Atendre de forma individualitzada i personalitzada als clients/es i les persones usuàries per tal de respondre a les seves necessitats i expectatives.
- Disposar d'unes instal·lacions en bon estat que ens permetin aconseguir la satisfacció dels/les clients/es i els/les usuaris/àries.
- Optar per la millora contínua, com l'estratègia per aconseguir una major eficàcia, eficiència i sostenibilitat en tot allò que faci la Fundació.

La direcció de la FUNDACIÓ PERE TARRÉS entén els Sistemes de Gestió de la Qualitat i del Medi Ambient com una responsabilitat compartida amb tots els col·laboradors i les col·laboradores de l'entitat. El seu compromís vers la qualitat i el medi ambient fa que l'assumeixi com un objectiu prioritari i que vetlli per la seva implantació, el seu desenvolupament i la seva millora contínua.

  
 Josep Oriol Pujol i Humet  
 Director General

Barcelona, 1 de març de 2017

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 25 de 36

## ANNEX 2 – POLÍTICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT DE LA FACULTAT

---

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

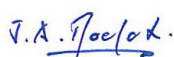
---

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 les persones i comunitats, especialment aquelles més vulnerables.

Per aconseguir-ho, desenvolupa un Sistema Intern de Gestió de la Qualitat i del Medi Ambient, en el marc dels plans estratègics i dels criteris de qualitat i del medi ambient 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.
- Assegurar que tots els serveis de la Facultat d'Educació Social i Treball Social compleixen la normativa vigent i els compromisos establerts en matèria de qualitat i medi ambient.
- Impulsar, com a elements inherents a l'activitat formativa, la investigació, la sostenibilitat ambiental, la internacionalització i la relació amb entitats socials, 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 coherent amb l'ideari de la Fundació Pere Tarrés i amb el projecte formatiu de la Facultat.
- Dotar el personal de la Facultat dels recursos necessaris per garantir la qualitat de les formacions i per a les pràctiques respectuoses amb el medi ambient.
- 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 i la sensibilització 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 Interna de la Qualitat i del Medi Ambient.


L'equip directiu de la Facultat entén el Sistema de Qualitat i Medi Ambient 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.



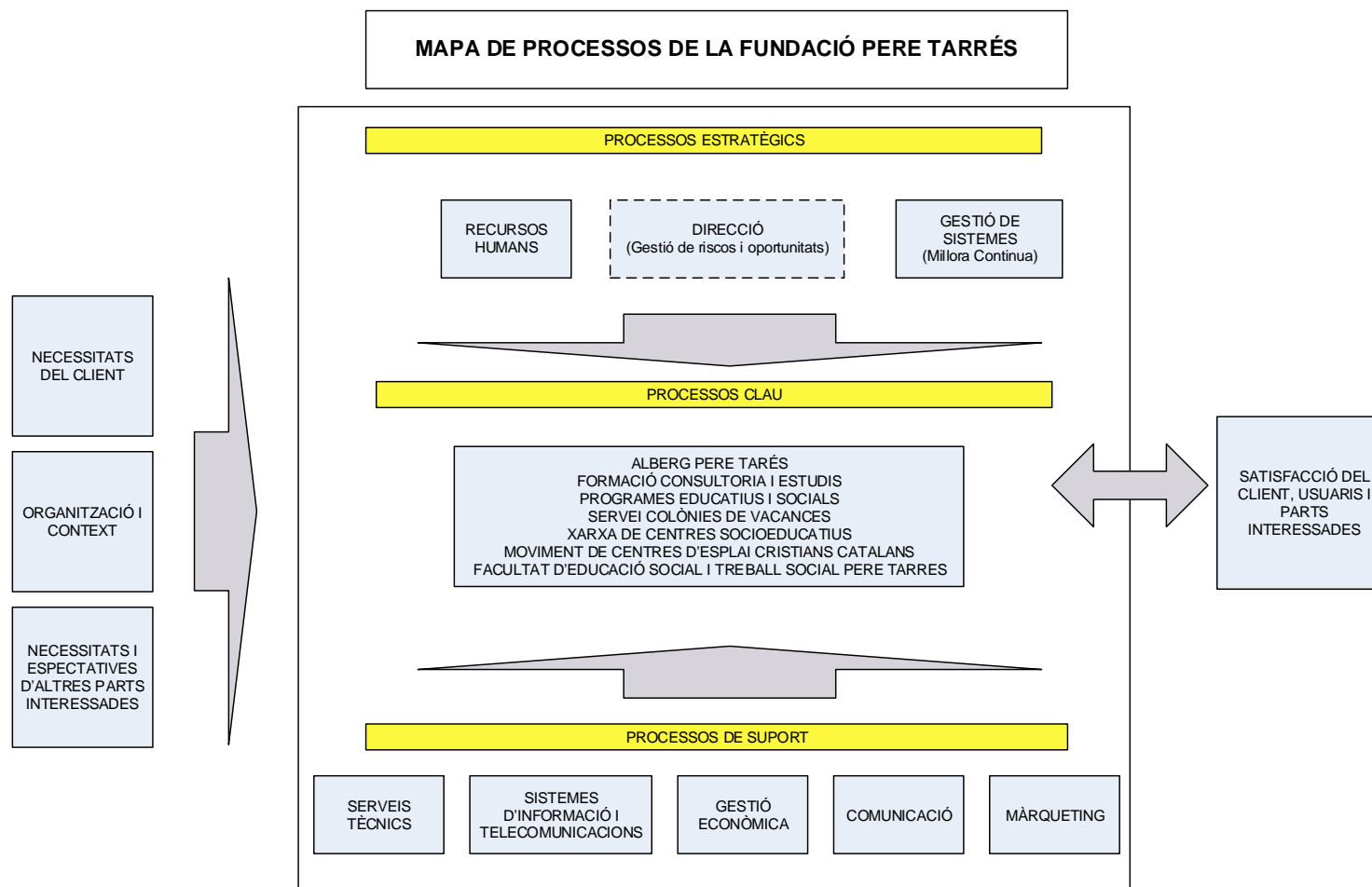
Dr. Joan-Andreu Rocha Scarpetta


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

Barcelona, 1 de març de 2017

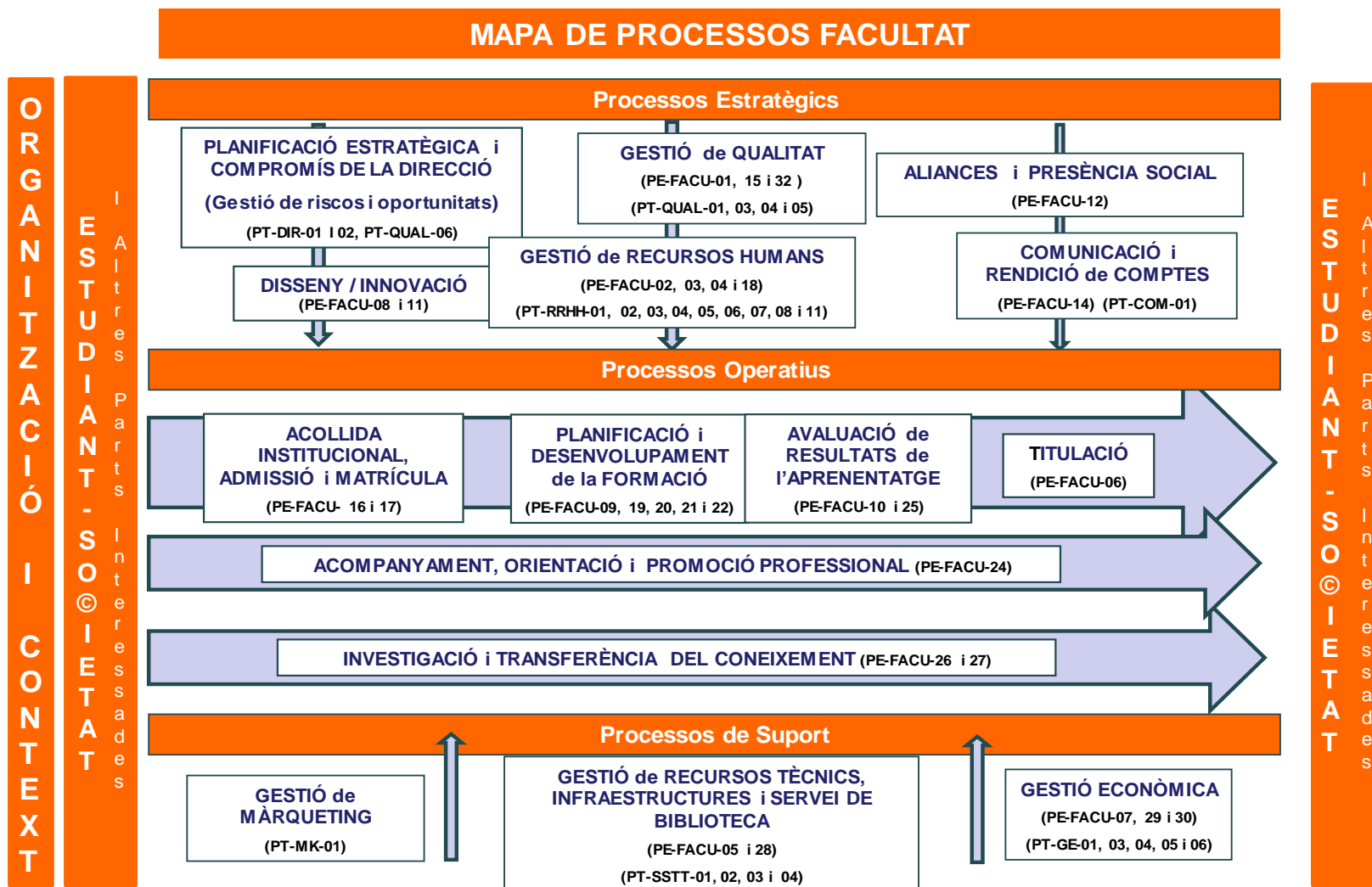
 <b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b>	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 26 de 36


**ANNEX 3 - MAPA DE PROCESSOS DE LA FUNDACIÓ PERE TARRÉS (Rev. 3 8/5/2018)**



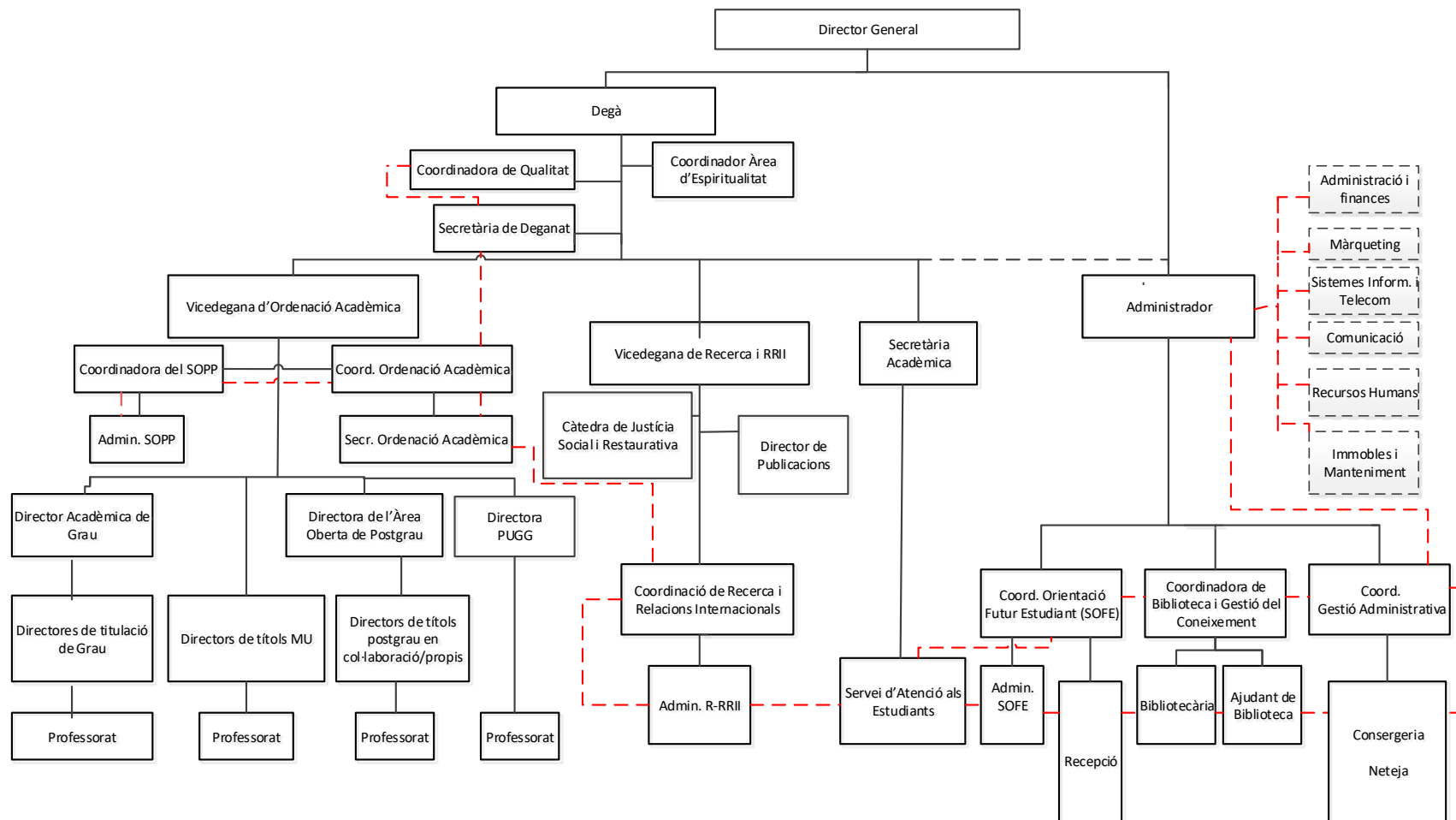
 <b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b>	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 27 de 36

ANNEX 4 -  
MAPA DE  
PROCESSOS DE LA  
FACULTAT (Rev. 2  
Desembre  
2018)



 <b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b>	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	<b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b>	Revisió: 3
		Pàgina: 28 de 36

### ANNEX 5 - ORGANIGRAMA DE LA FACULTAT (Desembre 2018)




	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 29 de 36


## ANNEX 6 - RELACIÓ DIRECTRIUS PROGRAMA AUDIT (PROCESSOS TRANSVERSALS URL) I PROCEDIMENTS DE LA FACULTAT

PROGRAMA AUDIT (DIRECTRIUS I PROCEDIMENTS TRANSVERSALS URL)	PROCEDIMENTS TRANSVERSALS FPT I ESPECÍFICS FACULTAT
<p><b>D0 - ASPECTES GENERALS DEL SGIQ</b></p> <p>MSGIQ-URL-FT-D0/01 Aspectes generals del SGIQ. Procés d'adscripció de la URL en el sistema de qualitat universitària</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D0/02 Aspectes generals del SGIQ. Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ del centre</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D0/03 Aspectes generals del SGIQ. Procés de seguiment, revisió i millora dels processos transversals de la URL</p>	<p><b>Manual de qualitat</b></p> <p><b>Mapa de processos</b></p> <p><b>Organigrama</b></p> <p><b>PE-FACU-01 Revisió global del SGIQ</b></p>
<p><b>D1 - POLÍTICA DE QUALITAT</b></p> <p>MSGIQ-URL-FT-D1/01 Procés de definició de la política i els objectius de qualitat transversals de la URL</p>	<p>PT-DIR-01 Direcció per objectius</p> <p>PT-DIR-02 Gestió pressupostària</p> <p>PT-QUAL-01 Control de la documentació i els registres</p> <p>PT-QUAL-03 Auditories internes</p> <p>PT-QUAL-04 No conformitats, accions correctives i preventives</p> <p>PT-QUAL-05 Reclamacions de clients</p> <p><b>PE-FACU-01 Revisió global del SGIQ</b></p>




	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 30 de 36


<p><b>D2 - QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS</b></p> <p>MSGIQ-URL-FT-D2/01 Procés de disseny i aprovació de nous títols i d'extinció d'existents</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D2/02 Procés de definició i aprovació de la globalitat de l'oferta formativa de la universitat</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D2/03 Procés de seguiment de la implementació de les titulacions oficials</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D2/04 Procés d'aprovació i implementació de les modificacions de les titulacions</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D2/05 Procés de suport als centres per a la renovació de l'acreditació de les titulacions oficials de la URL</p>	<p><b>PE-FACU-08 Disseny i innovació de titulacions de grau i postgrau</b></p> <p><b>PE-FACU-11 Revisió i millora de les titulacions de grau i postgrau</b></p> <p><b>PE-FACU-15 Procés d'acreditació de les titulacions oficials (grau i postgrau)</b></p>
<p><b>D3 - DESENVOLUPAMENT DELS PROGRAMES FORMATIUS</b></p> <p>MSGIQ-URL-FT-D3/01 Procés per a garantir la qualitat de la mobilitat dels estudiants de la URL</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D3/02 Procés de gestió de la convocatòria específica de la mobilitat Erasmus +</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D3/03 Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat SICUE</p> <p>MSGIQ-URL-FT-D3/04 Procés de recollida d'al·legacions, reclamacions i suggeriments de la URL</p>	<p>PT-QUAL-05 Reclamacions de clients</p> <p><b>PE-FACU-17 Admissió i matrícula</b></p> <p><b>PE-FACU-16 Acollida, informació i orientació</b></p> <p><b>PE-FACU-09/19 Planificació i desenvolupament de la docència a postgrau/grau</b></p> <p><b>PE-FACU-10/25 Avaluació dels resultats d'aprenentatge de postgrau/grau</b></p> <p><b>PE-FACU-20/22 Pràctiques externes (pràcticum a grau/postgrau)</b></p> <p><b>PE-FACU-21 Mobilitat</b></p> <p><b>PE-FACU-06 Titulació</b></p> <p><b>PE-FACU-24 Orientació i acompanyament de l'estudiant. Inserció laboral</b></p> <p><b>PE-FACU-26 Activitat de recerca de la Facultat</b></p>

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 31 de 36

<p><b>D4 - PERSONAL ACADÈMIC I D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS</b></p> <p>MSGIQ-URL-FT-D4/01 Procés de coordinació de la garantia i millora de la qualitat docent del personal acadèmic en el marc global de la URL</p>	<p>PT-RRHH-01 Afiliació i contractació  PT-RRHH-02 Pagaments  PT-RRHH-03 Extinció de la relació laboral  PT-RRHH-04 Descripció dels llocs de treball  PT-RRHH-05 Reclutament i selecció de personal  PT-RRHH-06 Pla d'acollida del personal d'estructura de la FPT  PT-RRHH-07 Formació  PT-RRHH-08 Promoció interna  PT-RRHH-11 Règim disciplinari  <b>PE-FACU-02 Accés i selecció del personal acadèmic</b>  <b>PE-FACU-03 Acollida i finalització de la relació del personal acadèmic</b>  <b>PE-FACU-04 Avaluació de l'activitat docent, de recerca i de gestió del professorat</b>  <b>PE-FACU-18 Avaluació i millora de l'activitat del PAS</b></p>
---	---

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 32 de 36

<p><b>D5 - RECURSOS MATERIALS I SERVEIS</b></p> <p>MSGIQ-URL-FT-D5/01 Procés de coordinació dels recursos materials i serveis en el marc global de la URL</p>	<p>PT-GE-01 Avaluació de proveïdors  PT-GE-02 Compres  PT-GE-03 Facturació i pagaments  PT-GE-05 Actius fixes  PT-GE-06 Facturació a clients  PT-SSTT-01 Entrada, entrada, desenvolupament i tancament de les demandes a SIT  PT-SSTT-02 Entrada, anàlisi, desenvolupament i tancament de les demandes a immobles  PT-SSTT-03 Legalització  PT-SSTT-04 Manteniment  PE-FACU-05 Biblioteca  <b>PE-FACU-27 Elaboració, publicació i difusió d'Educació Social. La revista</b>  <b>PE-FACU-07 Gestió de les assegurances</b>  <b>PE-FACU-28 Gestió dels espais</b>  <b>PE-FACU-29 Gestió de beques</b>  <b>PE-FACU-30 Seguiment de deutors</b></p>
<p><b>D6 - RESULTATS RELACIONATS AMB LA FORMACIÓ</b></p> <p>MSGIQ-URL-FT-D6/01 Procés de coordinació de la recollida i anàlisi d'informació i de seguiment, revisió i millora dels resultats de la inserció laboral i de la satisfacció dels estudiants en el marc global de la URL</p>	<p><b>PE-FACU-04 Avaluació de l'activitat docent, de recerca i de gestió del professorat</b>  <b>PE-FACU-11 Revisió i millora de les titulacions de grau i postgrau</b>  <b>PE-FACU-24 Orientació i acompanyament de l'estudiant. Inserció laboral</b>  <b>PE-FACU-32 Recollida de resultats</b></p>


	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	<b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b>	Revisió: 3
		Pàgina: 33 de 36

<b>D7 - INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES</b>  MSGIQ-URL-FT-D7/01 Procés de coordinació de la publicació de la informació relativa a les titulacions en el marc global de la URL	PT-COM-01 Comunicació PT-MK-01 Màrqueting <b>PE-FACU-12 Regulació de col·laboració amb entitats externes</b> <b>PE-FACU-14 Comunicació, informació externa i rendició de comptes</b>
---	---

	MANUAL DE QUALITAT	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 34 de 36


## ANNEX 7 - PROPIETARIS DELS PROCESSOS DEL MAPA DE PROCESSOS DE LA FACULTAT (Octubre 2018)

TIPUS PROCÉS	PROCÉS	PROPIETARI
Estratègics	Planificació estratègica i compromís de la direcció	Director General
	Gestió de la qualitat	Degà
	Aliances i presència social	Administrador
	Disseny/Innovació	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica
	Gestió de recursos humans	Directora de Recursos Humans
	Comunicació i rendició de comptes	Administrador
Operatius	Acollida institucional, admissió i matrícula	Secretària Acadèmica
	Planificació i desenvolupament de la formació	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica
	Avaluació dels resultats de l'aprenentatge	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica
	Titulació	Secretària Acadèmica
	Acompanyament, orientació i promoció professional	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica
	Investigació i transferència del coneixement	Vicedegana de recerca i Relacions Internacionals
De suport	Gestió de màrqueting	Directora Financera i Comercial
	Gestió de recursos tècnics, infraestructures i servei de biblioteca	Cap de Manteniment Director de SIT Administrador
	Gestió econòmica	Director d'Administració

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 35 de 36

### ANNEX 8 - PROPIETARIS DELS PROCEDIMENTS ESPECÍFICS DE LA FACULTAT (Gener 2019)

CODI	PROCEDIENTS ESPECÍFICS FACULTAT	PROPIETARI
PE-FACU-01	Revisió global del SGIQ	Coordinadora de Qualitat
PE-FACU-02	Accés i selecció de personal acadèmic	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica
PE-FACU-03	Acollida i finalització de la relació del personal acadèmic	Coordinadora d'Ordenació Acadèmica
PE-FACU-04	Avaluació de l'activitat docent i de gestió del professorat	Coordinadora de Qualitat
PE-FACU-05	Biblioteca	Coordinadora de Biblioteca i Gestió del Coneixement
PE-FACU-06	Titulació	Secretària Acadèmica
PE-FACU-07	Gestió d'assegurances	Coordinadora de Gestió Administrativa
PE-FACU-08	Disseny i innovació de titulacions de grau i postgrau	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica Director Acadèmic de Grau Directora de l'Àrea Oberta de Postgrau
PE-FACU-09	Planificació i desenvolupament de la docència a postgrau	Coordinadora d'Ordenació Acadèmica
PE-FACU-10	Avaluació dels resultats d'aprenentatge de postgrau	Coordinadora d'Ordenació Acadèmica
PE-FACU-11	Revisió i millora de titulacions de grau i postgrau	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica Director Acadèmic de Grau Directora de l'Àrea Oberta de Postgrau
PE-FACU-12	Col·laboració amb entitats externes	Coordinadora de Gestió Administrativa
PE-FACU-14	Comunicació, informació externa i rendició de comptes	Administrador
PE-FACU-15	Procés d'acreditació de les titulacions oficials (grau i postgrau)	Coordinadora de Qualitat
PE-FACU-16	Acollida, informació i orientació	Coordinadora d'Ordenació Acadèmica
PE-FACU-17	Admissió i matrícula	Secretària Acadèmica
PE-FACU-18	Avaluació i millora de l'activitat del PAS	Administrador
PE-FACU-19	Planificació i desenvolupament de l'activitat docent de grau	Coordinadora d'Ordenació Acadèmica

	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	Codi: MQ
	Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	Revisió: 3
		Pàgina: 36 de 36

PE-FACU-20	Pràctiques externes (Pràcticum a grau)	Coordinadora del SOPP
PE-FACU-21	Mobilitat	Coordinadora de Recerca i Relacions Internacionals
PE-FACU-22	Pràctiques externes (Pràcticum a postgrau)	Coordinadora del SOPP
PE-FACU-24	Orientació i acompanyament de l'estudiant; Inserció Laboral	Coordinadora del SOPP
PE-FACU-25	Avaluació dels resultats d'aprenentatge de grau	Coordinadora d'Ordenació Acadèmica
PE-FACU-26	Activitat de recerca de la Facultat	Coordinadora de Recerca i Relacions Internacionals
PE-FACU-27	Elaboració, publicació i difusió d'Educació Social. La Revista	Directora de Publicacions
PE-FACU-28	Gestió dels espais	Coordinadora d'Ordenació Acadèmica
PE-FACU-29	Gestió de beques	Coordinadora de Gestió Administrativa
PE-FACU-30	Seguiment de deutors	Coordinadora de Gestió Administrativa
PE-FACU-32	Recollida de resultats	Coordinadora de Qualitat