



MANUAL de QUALITAT

Índex

1	CONTEXT DE LA EMPRESA	5
1.1	Comprensió de l'organització i el seu context	5
1.1.1	Intern	5
1.1.2	Extern	5
1.2	Comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades	5
1.3	Determinació del abast del sistema de gestió de la qualitat	5
1.4	Sistema de gestió de la Qualitat i els seus processos	6
5	LIDERATGE	7
5.1	Lideratge i compromís	7
5.2	Política	7
5.3	Rols, responsabilitats i autoritats a l'empresa	8
6	PLANIFICACIÓ	8
6.1	Accions per tractar els riscos i oportunitats	8
6.2	Objectius de qualitat i planificació	10
6.3	Control i planificació dels canvis	11
7	SUPPORT	11
7.1	Recursos	11
7.1.1	Generalitats	11
7.1.2	Persónes	11
7.1.3	Infraestructura	11
7.1.4	Ambient per l'operació dels processos	11
7.2	Competència	11
7.3	Conscienciació	12
7.4	Comunicació	12
7.5	Informació documentada	12
7.5.1	Generalitats	12
7.5.2	Creació i actualització	12
7.5.3	Control dels documents	13
8	OPERACIÓ	13
8.1	Planificació i control operacional	13
8.2	Requisits pels serveis	13
8.3	Control dels processos, productes i serveis subministrats externament	13
9	AVALUACIÓ DEL ACOMPLIMENT	14
9.1	Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació	14
9.2	Auditoria interna	14
9.3	Revisió per la direcció	16
10	MILLORA	16

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

10.1 Millora Continua

16

10.2 Accions correctives

17

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

1 CONTEXT DE LA EMPRESA

Formatic Barcelona analitza i determina, en funció de l'abast vigent de la implantació del SGQ, els problemes que fa front el SGQ tan interns com externs.

El context pot condicionar, en major o menor mesura, el resultat esperat del funcionament del SGQ i els objectius de qualitat plantejats, si aquest context no és clarament comprès. La comprensió del context en el que es troba operant Formatic Barcelona, permet estar preparat per reduir l'impacte de potencials problemes sobre els objectius de qualitat fent-lo també extensiu en termes de sostenibilitat i mediambient.

1.1 Comprensió de l'organització i el seu context

1.1.1 Intern

Formatic Barcelona és conscient de la importància dels seus processos. Així mateix entén que assolir els objectius de la qualitat depèn en gran mesura del correcte disseny i dimensió de les polítiques, processos i procediments definits dins de l'abast del SGQ. Per establir i definir el disseny i dimensió del SGQ es té en consideració la cultura, processos existents, estructura i estratègia de l'organització. Això no impedeix que molts aspectes s'hagin vist millorats i modificats a partir de la implantació del SGQ.

El context intern de la nostra organització es revisa anualment mitjançant la revisió de la Direcció.

1.1.2 Extern

De la mateixa forma que Formatic Barcelona valora la qualitat dels seus processos interns de funcionament, també existeix un context extern que pot degradar la gestió eficaç de la mateixa, si no es coneix i no es comprèn i sobre els que s'han establert expectatives i/o requisits, que s'han d'atendre mitjançant el funcionament del SGQ.

El context extern de la nostra organització es revisa anualment mitjançant la revisió de la Direcció.

1.2 Comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades

Formatic Barcelona entén a les seves parts interessades com un subconjunt de les parts que componen tan el seu context intern com extern. Aquestes parts, busquen l'eficaç gestió de la qualitat i proporcionen els seus requisits i expectatives sobre la definició del SGQ, tan sigui per veure ateses les seves necessitats (parts externes), com per una eficaç i adequada dimensió de les polítiques, objectius, processos i procediments (veure parts internes).

1.3 Determinació de l'abast del sistema de gestió de la qualitat

Tenint en consideració els aspectes mencionats fins aquí en el present manual, Formatic Barcelona defineix l'abast del seu sistema de gestió de la qualitat, en funció dels processos que desenvolupa.

D'aquesta forma, per la definició de l'abast del SGQ, s'ha tingut en compte el context extern, el context intern i les parts interessades en la gestió de la qualitat per part de Formatic Barcelona.

L'abast de la implantació del SGQ determina els límits dins dels quals s'apliquen les polítiques establertes. Aquestes polítiques estan articulades com processos i procediments que generen evidències pel compliment legal, contractual, de negoci i normativa. De igual forma, aquests límits a la implantació,

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

defineixen els actius de l'organització que estan subjectes a la gestió de la qualitat i el personal que té responsabilitats sobre l'aplicació de polítiques, processos, procediments i recollida d'evidències.

Pel present SGQ, Formatic Barcelona defineix els límits de la seva implantació mitjançant el següent abast:

“Impartició d'estudis universitaris de turisme”

En relació als punts de la norma que no són d'aplicació i la seva justificació són:

- **7.1.5 Recursos de Seguiment i mesura:** No aplica al no tenir productes/processos que requereixin un seguiment i mesura a través d'equips.
- **8.3 Disseny i desenvolupament dels productes i serveis.** No aplica, ja que els serveis que presta l'escola no són desenvolupats de manera independent sinó que venen determinats per les institucions validadores de les titulacions.

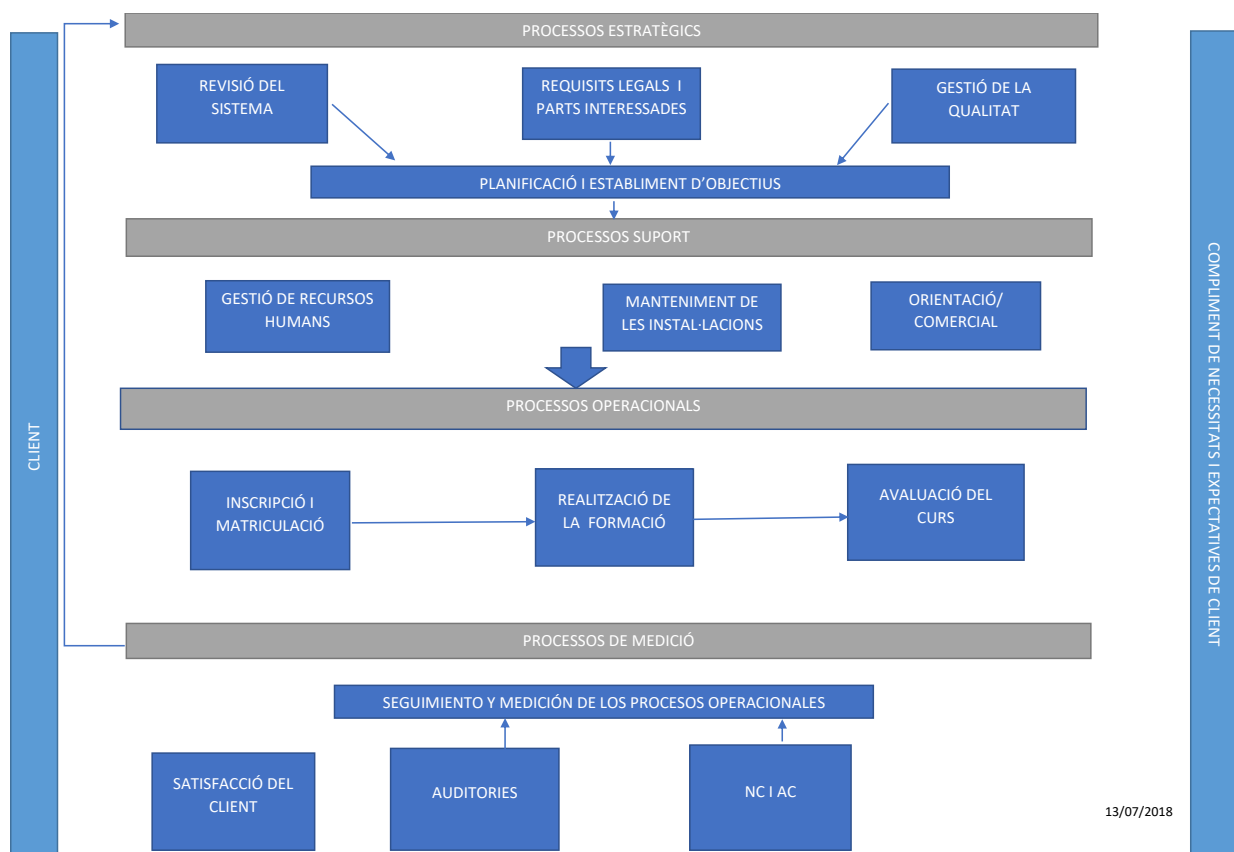
1.4 Sistema de Gestió de la Qualitat i els seus processos

Formatic Barcelona estableix, implanta, manté i procura la millora continua del seu Sistema de qualitat d'acord amb els requisits definits del punt 4 al punt 10 de la norma ISO/IEC 9001:2015.

Els processos integrants en el sistema de gestió de la qualitat de Formatic Barcelona són:

- **Processos Estratègics:** defineixen les grans línies d'actuació de l'empresa i marquen els objectius de la mateixa.
- **Processos Operacionals:** es generen els serveis que, en base als requisits establerts, es tenen que realitzar al client.
- **Processos de Suport:** són els que donen suport als processos operatius.
- **Processos de Mesura:** es detecten les ineficiències d'un, o varis, processos del sistema. S'analitzen aquests errors, es proposen solucions i es fa el seguiment de la seva aplicació.

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---



2 LIDERATGE

2.1 Lideratge i compromís

Formatic Barcelona demostra el seu lideratge i compromís sobre el SGQ:

- Garantint que la política del SGQ i els seus objectius siguin establerts i que es troben alineats amb la direcció estratègica de l'organització.
- Garantint la integració del SGQ amb els processos de l'organització.
- Garantint la disponibilitat de recursos necessaris pel SGQ.
- Comunicant la importància de la gestió efectiva de la qualitat i de complir els requisits del SGQ.
- Garantint que el SGQ assoleix els resultats esperats en base als objectius definits.
- Dirigint i donant suport a les persones per que contribueixin a l'eficàcia del SGQ.
- Promovent la millora continua.

Aquestes mostres de lideratge que la direcció de Formatic Barcelona exerceix sobre el SGQ queden evidenciades mitjançant la política del SGQ i les revisions del SGQ per la direcció.

2.2 Política

La direcció, exercitant el seu lideratge sobre el SGQ, estableix la política de qualitat, que:

- Es apropiada als propòsits de la Formatic Barcelona.

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

- Proporciona un marc de referència per definir objectius de qualitat.
- Inclou el compromís amb la millora continua del SGQ.

Aquets requisits són els que, aplicats, donen forma a la política definida per la direcció de la Formatic Barcelona. Així mateix, aquesta política qualitat:

- Està disponible com informació documentada.
- Es comunicada dins de l'organització.
- Està disponible a les parts interessades que s'han identificat.

Per això s'utilitzen diferents canals, que garanteixen una efectiva documentació i comunicació de la política; la seva distribució entre els treballadors i publicació al web per tal de que estigui disponible per a totes les parts interessades, tals com les famílies, alumnes, institucions, etc.

Aquesta política es revisada de manera anual a la revisió per la direcció del sistema.

2.3 Rols, responsabilitats i autoritats a l'empresa

Direcció assigna responsabilitat i autoritat pels rols existents dins del SGQ i els comunica degudament. Aquesta assignació de responsabilitat i autoritat es defineix per garantir que el SGQ compleix amb els requisits de la norma ISO/IEC 9001:2015 i per informar sobre el rendiment general del SGQ a la direcció.

La Direcció Formatic Barcelona, nomena a Joan Sorribes com a Responsable de Qualitat amb l'autoritat necessària pel que respecta a:

- Assegurar que s'estableixin, implantin i mantinguin els processos i requisits necessaris per a l'adequat funcionament del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Mantenir informada a la junta directiva sobre el funcionament del Sistema de Gestió de Qualitat per tal de facilitar la seva revisió i millora contínua.
- Conscienciar l'organització per tal que es compleixin els requisits dels clients i els requisits interns, i perquè es valorin els beneficis que suposa el millor comportament personal de cada membre per al funcionament global de l'empresa.
- Mantenir les relacions amb les entitats externes i organismes de certificació i acreditació públics i privats.

3 PLANIFICACIÓ

3.1 Accions per tractar els riscos i oportunitats

Al planificar el SGQ, Formatic Barcelona considera el seu context, atén els requisits propis o aliés i determina quins són els riscos i les oportunitats que es necessiten per abordar de forma tal que el SGQ assoleixi els resultats previstos, es previnguin o redueixin efectes no desitjats i s'assoleixi la millora continua.

Aquesta planificació estableix les accions per abordar els riscos i les oportunitats i com integrar i implementar aquestes accions en els processos del SGQ i avaluar l'efectivitat d'aquestes accions.

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

Valoració dels riscos

Formatic Barcelona defineix i aplica un procediment que estableix criteris per l'acceptació i la valoració i avaluació dels riscos dels seus processos. Aquesta metodologia permet realitzar valoracions successives i obtenir resultats vàlids, comparables i consistents.

L'avaluació permet identificar els riscos associats als processos principals de l'organització. L'avaluació de riscos es manté com informació documentada.

Com part de l'avaluació, després de la detecció dels riscos, s'assignen responsables a les accions plantejades, així com es determina el re càlcul del risc teòric desitjat un cop implementada l'acció.

Metodologia utilitzada per la realització de l'anàlisi de risc

Anualment es fa una recopilació de riscos, es plantegen de manera estratègica aquests riscos i les implicacions que té pel bon funcionament de l'empresa.

La metodologia utilitzada és la següent:

$$\text{Risc} = \text{Impacte} * \text{Probabilitat d'ocurrència}$$

A on l'impacte es valora:

Nivell	Descripció
5	Supervivència del negoci amenaçada
4	Perjudici greu
3	Perjudici considerable
2	Perjudici menor
1	Perjudici insignificant

A on la Probabilitat d'ocurrència es valorarà en base a:

Nivell	Descripció
3	Probabilitat alta d'ocurrència.
2	Probabilitat mitja d'ocurrència
1	Probabilitat baixa d'ocurrència.
0	Probabilitat pràcticament nul·la d'ocurrència.

La determinació del nivell de risc podrà donar com resultat:

Probabilitat d'ocurrència	0	1	2	3
---------------------------	---	---	---	---

Impacte	1	0	1	2	3
	2	0	2	4	6
	3	0	3	6	9
	4	0	4	8	12
	5	0	5	10	15

Les dades obtingudes en la taula anterior s'interpretaran de la següent manera:

Nivell de risc	Descripció
0 – 5	No es necessari adoptar cap mesura. El nivell de risc és suficientment baix i no justifica la implantació de controls addicionals.
6 – 9	La direcció de l'empresa determinarà si el nivell de risc es acceptable o no, al seu judici.
10 – 15	El nivell de risc no es acceptable. La direcció determinarà quines mesures s'han d'aplicar per mitigar el risc.

3.2 Objectius de qualitat i planificació

Formatic Barcelona estableix objectius de qualitat sobre funcions i nivells que resulten rellevants. Aquests objectius són:

- Consistents amb la política de qualitat alineant-los amb els objectius de l'organització.
- Mesurables
- Definitos i valorant requisits de qualitat, objectius de negoci, parts interessades, l'avaluació de riscos i el resultat del tractament de riscos.
- Comunicats.
- Actualitzats de forma apropiada.
- Acceptats
- Específics
- Temporals
- Realitzables
- Assolibles

Formatic Barcelona manté registre dels seus objectius de qualitat.

Sobre cada un dels objectius, s'estableix una planificació per determinar la forma en la que seran assolits, detallant:

- Què es farà.
- Quins recursos són necessaris.
- Qui és responsable.
- Quan serà completat (inici i termini).
- Avaluació del resultat.

3.3 Control i planificació dels canvis

Qualsevol canvi en la metodologia de treball, software, protocol de comunicació, material utilitzat, així com qualsevol canvi que pogués afectar a la prestació del servei, serà prèviament autoritzada per personal pertinent, conservant-se informació documentada que descriu els resultats de la revisió dels canvis, les persones que autoritzen el canvi i de qualsevol acció necessària que sorgeixi de la revisió pròpiament dita.

4 SUPORT

4.1 Recursos

4.1.1 Generalitats

Formatic Barcelona, mitjançant la informació aportada en la revisió per la direcció, determina i proveeix els recursos necessaris per un eficaç i efectiu establiment, implantació, manteniment i millora continua del SGQ.

4.1.2 Persones

Describeix l'assignació de personal en les descripcions dels llocs de treball, defineix competències, formació, qualificació i comunica funcions i responsabilitats respecte de la consecució dels objectius de qualitat, en el procés de gestió dels recursos humans i en els procediments relacionats, on sensibilitza sobre la importància i l'impacte del treball en la qualitat, les seves conseqüències i activitats per a la millora, determina les necessitats de formació, facilita i avalua l'eficàcia de la formació realitzada i manté els seus registres de tot el personal.

4.1.3 Infraestructura

La direcció de Formatic Barcelona manté al dia la infraestructura necessària i les instal·lacions. Determina en la revisió dels processos, els recursos necessaris i els proporciona i es planifica en els plans de manteniment.

4.1.4 Ambient per l'operació dels processos

Formatic Barcelona manté l'ambient de treball en condicions controlades mitjançant els plans de neteja i manteniment i el sistema de prevenció de riscos laborals i les accions preventives de seguretat i salut que estableixen les condicions de treball (humitat, temperatura, enllumenat, climatització, pantalles i d'altres aspectes) que poden tenir influència en la qualitat dels treballs realitzats i que permetin reduir el seu impacte en el mediambient.

4.2 Competència

Formatic Barcelona defineix la capacitació necessària pel personal sota el seu control, que realitza activitats que poden afectar a l'acompliment de la qualitat. D'aquesta forma s'assegura que aquest personal sigui competent sobre la base de la seva apropiada formació o experiència.

Es defineix un pla de formació continu que queda com a informació documentada.

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

La manera de garantir la competència no es limita únicament a la formació. També pot incloure en cas de considerar-se necessari, la reassignació de responsabilitats, la contractació de personal ja capacitat pel lloc o de serveis de consultoria especialitzada.

4.3 Conscienciació

Formatic Barcelona rep conscienciació sobre:

- La política de qualitat.
- Els objectius de la qualitat pertinents.
- La seva contribució directa a la efectivitat del SGQ incloent els beneficis assolits per la millora de l'acompliment de la qualitat.
- Les implicacions i conseqüències per l'empresa i per si mateixos de no complir els requisits establerts al SGQ.

4.4 Comunicació

L'organització oportunament determina la necessitat de comunicar internament i de manera externa qualsevol aspecte rellevant que pugui afectar a la organització, en especial, aspectes rellevants del SGQ (veure Comunicació amb Parts interessades).

4.5 Informació documentada

4.5.1 Generalitats

El SGQ inclou informació documentada establerta com requisit de la norma ISO/IEC 9001:2015 i com requisit propi de l'empresa. Tota la documentació que defineix el SGQ es considera necessària per la seva efectivitat i està dissenyada segons la mida de l'empresa, la seva activitat, processos i serveis.

La documentació del sistema de gestió de la qualitat inclou;

- Política de qualitat
- Manual de gestió de la qualitat
- Procediments i instruccions
- Indicadors i objectius de la qualitat
- Mapes dels processos
- Organigrames
- Registres
- Altre informació documentada

El Manual del Sistema de Gestió descriu com Formatic Barcelona interpreta de manera operativa els principis de la Norma ISO-9001:2015

4.5.2 Creació i actualització

Els documents del SGQ que l'empresa crea i manté actualitzats tenen un format adequat, que inclou la seva identificació i descripció, objectiu, responsabilitats, referències. Aquests documents reben revisió i aprovació per assegurar la seva adequació i execució.

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

4.5.3 Control dels documents

Estableix en el procediment de controlar els documents el sistema per;

- aprovar els documents interns abans de la seva emissió
- revisar i actualitzar-los
- identificar les causes dels canvis i l' estat de revisió.
- assegurar que les versions actuals es troben disponibles
- Són llegibles i identificables
- identificar i distribuir els documents d' origen extern
- prevenir l' ús no intencionat de documents i dades obsoletes
- controlar i distribuir els documents d'origen extern aplicables

També es Controlen els registres del sistema:

- s' identifiquen, emmagatzemen, protegeixen, recuperen, s' estableixen els temps d'arxiu, responsables i disposen els registres del sistema de qualitat

5 OPERACIÓ

5.1 Planificació i control operacional

Formatic Barcelona planifica, implementa i controla els processos del SGQ que donen resposta als requisits sobre la qualitat i les accions que es defineixen per abordar riscos. Així mateix, defineix i implementa els plans necessaris per assolir els objectius de la qualitat que s'han establert en el SGQ.

La informació documentada que conforma el conjunt de documentació permet determinar si els processos s'han portat a terme segons el planificat.

5.2 Requisits pels serveis

Abans de la realització d'un servei s'assegura que:

1. La comunicació amb els alumnes i famílies inclogui:
 - a) proporcionar la informació relativa a les formacions.
 - b) tractar les consultes, preguntes, diferències, etc.
 - c) obtenir la retroalimentació dels clients relativa als serveis, i tractar les queixes.
 - d) manipular o controlar la propietat del client.
2. Quan es determinen els requisits pels serveis s'assegura que:
 - a) els requisits es defineixin, incloent:
 - i. qualsevol requisit legal i reglamentari aplicable.
 - ii. els considerats necessaris per Formatic Barcelona.

5.3 Control dels processos, productes i serveis subministrats externament

Formatic Barcelona assegura que els processos, productes i serveis subministrats externament són conformes als requisits mitjançant l'aplicació de controls de seguiment pels processos, productes i serveis subministrats externament.

Per això s'ha determinat i s'apliquen criteris per l'avaluació, la selecció, el seguiment de l'acompliment i la reavaluació dels proveïdors externs, basats en la seva capacitat per proporcionar processos o productes i serveis d'acord amb els requisits definits.

La selecció es fa a partir de l'avaluació de l'aptitud, confiança i capacitat (nivell de qualitat) del proveïdor per complir amb els requisits necessaris de qualitat en la prestació del servei o el subministra.

Els criteris que tenim en compte a l'hora d'avaluar als nostres proveïdors són:

- Quantitat de NC's
- Gravetat en les NC's
- Compliment en els terminis d'entrega
- Capacitat i velocitat de resposta
- Competitivitat en els preus
- Compliment dels requisits legals i reglamentaris.
- Certificat ISO.

Els criteris de demora en la provisió de productes o Serveis a la EUFB són els següents:

- Manca de puntualitat en els lliuraments (càrrecs per demores o repetició del transport).
- Incidències / reclamacions amb les mercaderies (càrrecs per pèrdua o dany).

6 AVALUACIÓ DEL ACOMPLIMENT

6.1 Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació

Formatic Barcelona anualment avalua l'efectivitat del sistema de gestió en base a;

- Demostrar la conformitat dels serveis
- Assegurar la conformitat del sistema de gestió
- Millorar contínuament el sistema de gestió

Els resultats són una entrada a la Revisió per la Direcció en el procediment de revisió del sistema de gestió de la Qualitat

6.2 Auditoria interna

Formatic Barcelona porta a terme auditories internes anuals per determinar si el SGQ compleix amb el planificat, amb els requisits del negoci i de la norma de referència, amb els objectius establerts i per determinar si s'ha implementat i es manté de manera eficaç.

Es planifica un programa d'auditories (veure Programa anual d'auditories) considerant l'estat i importància dels processos i les àrees a auditar, com els resultats d'auditories prèvies. Es defineixen els criteris, l'abast, freqüència i metodologia. La selecció dels auditors i la realització de les auditories asseguren l'objectivitat i imparcialitat del procés.

El Responsable de Qualitat és l'encarregat de la creació d'un programa anual d'auditories, de conduir l'auditoria procurant l'accés a la informació documentada necessària per part de l'auditor i de presentar els resultats a la direcció.

En la realització d'una auditoria interna existeixen una sèrie de criteris generals d'una gran importància per assolir el seu resultat:

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

- El programa anual d'auditories, aprovat per la Direcció.
- L' informe per escrit del seus resultats.
- Facilitar l'accés dels auditors a totes les àrees i nivells (personal, documents, registres, etc.) sotmesos a requeriments de qualitat i dotar al grup auditor dels recursos per assolir els objectius proposats amb l'abast desitjats.
- Identificar responsables de la realització de l'auditoria i de les àrees o activitats a auditar.
- Informar als auditats sobre l'objecte, abast i planificació de l'auditoria.
- Prendre accions per eliminar les no conformitats detectades i les seves causes.
- Efectuar el seguiment de la implantació de les accions correctives, així com la verificació de les accions preses.
- Proporcionar suficients evidències objectives per demostrar les conclusions obtingudes, després de la realització de l'auditoria.

El calendari de planificació de les autories internes del SGQ assegura que es revisen periòdicament tots els aspectes que defineixen el sistema.

Per preparar l'auditoria interna del SGQ:

- S'identifiquen i documenten els objectius.
- Es revisa el SGQ, les polítiques i els procediments.
- Es selecciona un número representatiu de serveis a revisar.
- S'acorden les entrevistes amb els empleats pertinents i es resolen els dubtes abans de l'auditoria.

Les polítiques del SGI, procediments i estàndards s'han de revisar per comprovar que:

- Són simples, concisos i fàcils d'usar.
- Estan actualitzats.
- No necessiten un canvi.

La tasca principal de l'auditor es comprovar si el SGQ, les seves polítiques i procediments:

- Es segueixen a la pràctica.
- Són conformes a la norma **ISO 9001:2015** i qualsevol altre requisit legal contractual o del negoci.

Tot això s'estableix mitjançant entrevistes amb els empleats per verificar les pràctiques actuals i la verificació dels registres del SGQ.

L'auditor presenta un informe amb el resultat del procés i de les evidències de l'auditoria del SGQ.

L'auditor presenta els resultats i el Responsable de Qualitat estableix les accions correctives aplicables.

Un cop que les accions correctives s'han implantat, són revisades pel Responsable de Qualitat per garantir que estan correctament implantades.

Per ser auditor intern del SGQ s'han de complir els següents requisits:

- Disposar de titulació que li acrediti com Auditor ISO 9001.

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

- No haver participat en el cicle d'operació del SGQ auditat, el que aporta independència al propi procés d'auditoria interna.

Aquests requisits es verifiquen per determinar la capacitat de l'auditor, sigui personal intern o professional independent.

La informació documentada sobre les auditories internes del SGQ es emmagatzemada i protegida de forma que es recuperi sempre que sigui necessari.

6.3 Revisió per la direcció

La Direcció de l'empresa revisa anualment el sistema de gestió, després del resultat de les auditories.

Les dades utilitzades per dur a terme la revisió del SGQ inclouen:

- Estat de les accions acordades a l'última revisió per la direcció.
- Canvis interns o externs que resulten rellevants al SGQ indicant l'impacte que tenen sobre la qualitat.
 - Estat general de les no conformitats i accions correctives.
 - Resultats generals del seguiment i revisió de les incidències.
 - Resumens executius de les auditories interna i de certificació.
 - Estat de compliment sobre els objectius de qualitat.
 - Informació de les parts interessades.
 - Resultats de l'anàlisi de riscos i estat del pla de tractament de riscos.
 - Oportunitats per la millora continua.

Els resultats de la revisió han d'incloure qualsevol decisió i acció relatives a:

- La millora continua de l'eficàcia del SGQ.
 - o Necessitat de recursos.
 - o Millora en la mesura de l'eficàcia de controls.
 - o Definició d'objectius de qualitat.
- Modificació de procediments i controls que afecten a la qualitat, quan hi ha canvis en:
 - o Requisits normatius, del negoci, legals i contractuals.
 - o Nivells de riscos.
 - o Responsabilitats.

7 MILLORA

7.1 Millora Continua

Formatic Barcelona estableix en la revisió del sistema de gestió de la qualitat les bases per a millorar de forma continua mitjançant;

- a) La política de qualitat
- b) Els objectius
- c) Resultats d'auditoria, revisió dels processos

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---

- d) Anàlisi de les dades
- e) Propostes de millora
- f) Les accions correctives

Com a resultat estableix i revisa anualment el pla anual de millora.

7.2 Accions correctives

Formatic Barcelona estableix un control de les accions correctives, els mètodes per emprendre accions apropiades a l'efecte per eliminar les causes de les no conformitats i defineix els requisits per;

- a) Revisar les no conformitats, incloent les reclamacions i queixes dels clients.
- b) Determinar les causes de les no conformitats.
- c) Avaluar la necessitat d'adoptar accions per assegurar que les no conformitats no tornin a passar.
- d) Determinar i implantar les accions necessàries, amb recursos assignats, terminis i responsables.
- e) Registrar els resultats de les accions empreses.
- f) Revisar les accions correctives empreses periòdicament.

Data	8 de maig de 2024	Revisió i edició	7
------	-------------------	------------------	---