



Ajuntament  
Granollers

---

**PROCÉS DE DIRECCIÓ: FIXAR POLÍTIQUES I  
OBJECTIUS DE QUALITAT**

---

**MANUAL DE QUALITAT CORPORATIU**

---

MQ-DIR1/5

Pàg. 1 de 22

---

**Apartat 4.2.1 i 4.2.2**

# MANUAL DE QUALITAT CORPORATIU

---

Elaborat per: Nuria Viladevall

Revisat per: Francesc Rubio

Aprovat per: Ricard Ros

---

Data: 22.04.13

Data: 22.04.13

Data: 22.04.13

---



**ÍNDEX**

<b>CAPÍTOL</b>	<b>TÍTOL</b>	<b>CAPÍTOL DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008</b>
0	<b>POLÍTICA DE QUALITAT DE L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS</b>	<b>5.3. Política de Qualitat</b>
1	<b>GESTIONAR EL SISTEMA DE QUALITAT</b>  1.1. Mapa de processos 1.2. Sistema de Gestió de la Qualitat 1.3. Estructura documental. Control de la documentació i dels registres	<b>4. Sistema de Gestió de la Qualitat.</b>  4.1 Requisits generals 4.2 Requisits de la documentació
2	<b>RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ</b>  2.1. Compromís de la Direcció i enfocament al client 2.2. Política de Qualitat 2.3. Planificació del SGQ. Objectius 2.4. Responsabilitats, autoritat 2.5. Comunicació 2.6. Revisió per la Direcció	<b>5. Responsabilitat de la Direcció</b>  5.1. Compromís de la Direcció 5.2. Enfocament al client 5.3. Política de Qualitat 5.4. Planificació 5.5. Responsabilitat, autoritat i comunicació 5.6. Revisió per la Direcció
3	<b>GESTIONAR ELS RECURSOS</b>  3.1. Provisió de recursos 3.2. Recursos humans 3.3. Infraestructura i ambient de treball	<b>6. Gestió dels recursos</b>  6.1. Provisió de recursos 6.2. Recursos humans 6.3. Infraestructura 6.4. Ambient de treball
4	<b>REALITZACIÓ DEL SERVEI</b>  4.1. Processos relacionats amb el client 4.2. Disseny i desenvolupament 4.3. Compres 4.4. Prestació del servei 4.5. Control dels dispositius de seguiment i mesura	<b>7. Realització del producte</b>  7.1. Planificació de la realització del producte 7.2. Processos relacionats amb el client 7.3. Disseny i desenvolupament 7.4. Compres 7.5. Producció i prestació del servei 7.6. Control dels dispositius de seguiment i mesura



CAPÍTOL	TÍTOL	CAPÍTOL DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008
5	<b>MESURA, ANÀLISI I MILLORA</b>  5.1. Mesura de la satisfacció del client 5.2. Auditories internes 5.3. Mesura dels processos i del producte 5.4. Control del producte o servei no conforme 5.5. Anàlisi de les dades. Millora continua. Accions correctives i preventives	<b>8. Mesura, anàlisi i millora</b>  8.1. Generalitats 8.2. Seguiment i mesura 8.3. Control del producte no conforme 8.4. Anàlisi de les dades 8.5. Millora continua.
6	<b>CONTROL DELS CANVIS DEL MANUAL DE QUALITAT CORPORATIU</b>	



## **0.- POLÍTICA DE QUALITAT DE L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS**

El centre de l'actuació de l'Ajuntament són les persones, i per tant actuem de forma que la qualitat dels serveis públics i la satisfacció dels ciutadans siguin els nostres principals objectius.

Volem,

Convertir-nos en una organització capaç de satisfer quant a eficàcia, agilitat, i receptivitat, les necessitats i expectatives dels ciutadans, minimitzant el camí entre les seves percepcions i expectatives.

Fer compatible l'administració eficient i responsable dels recursos públics, la racionalització i agilitat dels procediments administratius, la simplicitat i proximitat al ciutadà, la gestió innovadora, amb el control i el marc jurídic d'aplicació.

Ser una organització compromesa amb la transparència donant a conèixer als ciutadans i ciutadanes el resultat en termes de nivell de servei i satisfacció del ciutadà.

Implantar i explotar al màxim l'autocontrol , de manera que més enllà de corregir errors, es vetlli per que no s'arribin a produir.

Aconseguir un entorn de treball que propiciï el desenvolupament de les persones i assumptió de responsabilitats.

Integrar la millora continua a tots els nostres processos i a totes les persones de l'organització, proporcionant des de la Direcció de Qualitat, el Lideratge, els Recursos, les Tècniques i les Metodologies necessàries per a la millora de l'eficàcia dels Sistema de Gestió de la Qualitat.

Adicionalment, l'Ajuntament de Granollers posar a l'abast del ciutadà la carta de serveis de:

- El Laboratori Municipal
- Xarxa de Centres Cívics
- Granollers Mercat



## 1.- GESTIONAR EL SISTEMA DE QUALITAT

### 1.1 Mapa de processos Corporatiu i Mapa de processos dels diferents Serveis Finalistes

Per a Gestionar el Sistema de Qualitat Corporatiu de l'Ajuntament de Granollers, s'han identificat els processos associats a la seva gestió i la interrelació entre tots ells, mitjançant el **MAPA DE PROCESSOS CORPORATIU**, de forma que la seva dinàmica estigui sempre orientada a complir els requeriments establerts, a aconseguir la satisfacció dels ciutadans i a identificar les oportunitats de millora continua que el Sistema de Qualitat proporcioni.

Cada Servei Finalista, a partir del **MAPA DE PROCESSOS CORPORATIU**, identifica els processos específics dels seus serveis i les seves interaccions. El mapa de processos dels Serveis Finalistes es troba a la seva corresponent fitxa de procés.

Aquests **processos** estan:

- **Definits** i identificades les seves interaccions.
- **Documentats**: En documents on s'especifica com s'han de dur a terme les diferents activitats que els conformen a través de procediments, instruccions, registres, etc.
- **Mesurats**: A través d'indicadors per poder determinar la seva eficàcia.
- **Revisats**: A partir dels resultats obtinguts dels indicadors.
- **Millorats**: Implantant les accions necessàries per assolir els resultats planificats i la millora continua d'aquests processos.

Els processos es poden agrupar en tres grans tipus:

- Processos **estratègics**. Fixen les estratègies, directrius i les Polítiques de Qualitat
- Processos **operatius**. Són els implicats en la prestació dels diferents serveis
- Processos de **suport**. Són els processos necessaris per poder portar a terme els processos operatius seguint les Polítiques definides.

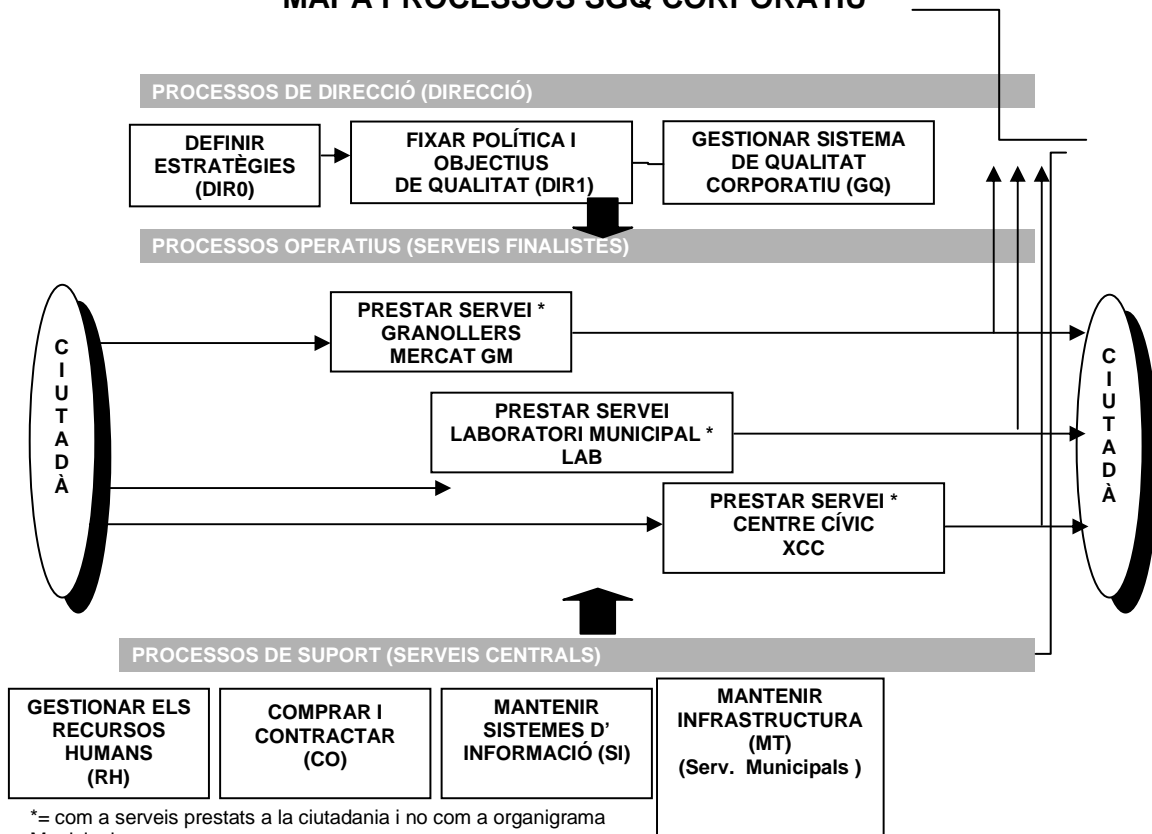
Tots els processos identificats disposen d'una **FITXA DE PROCÉS**.

La Fitxa de procés inclou la següent informació:

- Nom del procés
- Missió del procés
- Propietari (Responsable del procés)
- Els procediments que descriuen com es desenvolupen les activitats
- Indicadors per la mesura de la seva eficàcia. (Només en el cas dels processos operatius)



MAPA PROCESSOS SGQ CORPORATIU





## **1.2. Sistema de Gestió de la Qualitat Corporatiu**

### **1.2.1 Generalitats**

El Sistema de Gestió de la Qualitat Corporatiu de l'Ajuntament de Granollers està impulsat i desenvolupat directament des de la Direcció, entenenent la seva involucració activa com un dels eixos fonamentals per transmetre a la resta de l'Organització la necessària presa de consciència i el Lideratge mitjançant l'exemple.

El Manual de Qualitat Corporatiu descriu el Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Ajuntament i dels Serveis Finalistes certificats.

### **1.2.2 Abast i exclusions**

El Sistema de Gestió de Qualitat descrit en aquest Manual de la Qualitat és aplicable als següents Serveis Finalistes:

- **GRANOLLERS MERCAT** i en concret el servei de formació ocupacional.  
Exclusions: Granollers Mercat no dissenya les servei de formació ocupacional (7.3), ni per les característiques de la seva activitat i processos, utilitza dispositius de seguiment i mesura (7.6).
- **LABORATORI DE SALUT PÚBLICA (Laboratori Municipal de Granollers)** i en concret els serveis d'anàlisi químic i microbiològic d'aigües, d'aliments i ambientals.  
Exclusions: El Laboratori no dissenya els mètodes analítics per a la prestació del seus serveis, utilitzar mètodes reconeguts a nivell nacional i/o internacional (7.3). El requeriment 7.5.2 "Validació dels processos", està exclòs en el cas del Laboratori: abans d'enviar un informe de resultats, sempre hi ha la revisió i aprovació per part dels responsables designats. Al Mateix temps el Laboratori té definit un control de qualitat de les seves analítiques.
- **XARXA DE CENTRES CÍVICS:** Centre Cívic Can Bassa, Centre Cívic Can Gili, Centre Cívic Jaume Oller, Centre Cívic Palou, Centre Cívic Nord. En concret el Servei de la cessió d'espais, gestionar i executar les programacions i gestionar i executar activitats socioculturals  
Exclusions: La Xarxa de Centres Cívics no dissenya els serveis que ofereix (7.3), ni, per les característiques de la seva activitat i processos, utilitza dispositius de seguiment i mesura. (7.6).

## **1.3. Estructura documental. Control de la documentació i dels registres**

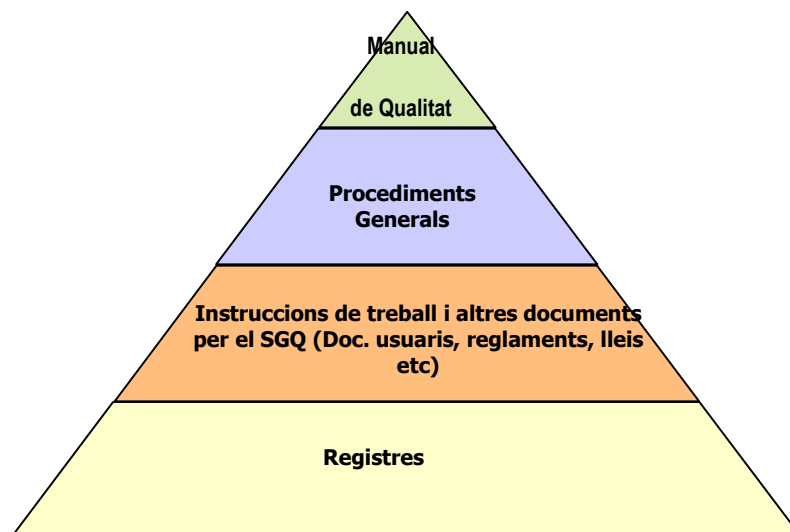
L'estructura de la documentació està formada pels elements següents:

- **Manual de Qualitat Corporatiu.** És el document que especifica el sistema de gestió de la qualitat Corporatiu de l'Ajuntament



- **Procediments generals.** Descriuen una activitat en un sentit ampli: qui, què, com, quan, on. Normalment referits a elements bàsics del Sistema de Gestió de Qualitat, i a la seva interrelació, i que, o bé són aplicables amb caràcter general a tota l'organització, o bé es desprenen directament d'alguns dels apartats de la Norma de referència (UNE-EN ISO 9001:2000).
- **Instruccions de treball (IT) o Procediments Normalitzats de Treball (PNT)** són documents de caràcter específic, que descriuen aspectes metodològics de les activitats que es realitzen als diferents Serveis Finalistes.
- **Fitxes d'instrumentació** (només en el cas del Laboratori Municipal).
- **Registres** de funcionament del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- **Documents d'origen extern**

Tota aquesta documentació s'estructura gràficament segons la figura següent:







- a) El Procediment general pel control de la documentació (PR-GQ-01), descriu el sistema establert per assegurar que:
  - a) Tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat, han estat revisats i aprovats per personal autoritzat.
  - b) Tots els documents d'origen extern estan identificats i es controla la seva distribució.
  - c) Tots els documents en ús, es troben en la seva edició vigent i els documents obsolets són retirats en el menor temps possible.
- b) El Procediment general pel control dels registres (PR-GQ-02) descriu com s'identifiquen, arxiven, protegeixen, conserven, recuperen, així com, el temps de retenció i la disposició final, de tots els registres del Sistema del Sistema de Gestió de la Qualitat que permeten demostrar el funcionament eficaç del sistema,



## **2.- RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ**

### **2.1. Compromís de la Direcció i enfocament al client**

Els Responsables de Qualitat de les unitats certificades són els màxims responsables d'establir, implantar, mantenir i millorar contínuament el Sistema de Gestió de la Qualitat Corporatiu.

Entre altres responsabilitats s'hi troben les de: difondre la política de qualitat; establir l'estructura organitzativa del seu àmbit; assignar autoritats i responsabilitats dins del seu àmbit.

Els responsables actuen com a coordinadors dels aspectes del Sistema en front de clients i tercers; revisen periòdicament l'eficàcia i efectivitat del Sistema implantat; difonen i comuniquen internament el Sistema i tots els seus conceptes; i proporcionen en tot moment i en funció de la situació estratègica de l'Ajuntament de Granollers els recursos i personal qualificat necessari per a el desenvolupament i manteniment del Sistema; asseguren que es determinen i compleixen els requisits dels serveis als usuaris, que es compleixen els requisits legals i reglamentaris d'aquests serveis amb el propòsit d'augmentar la seva satisfacció.

La Secretaria de Qualitat vetlla i dona el suport necessari als Responsables de Qualitat de cada servei. És l'interlocutor entre l'entitat de certificació i els serveis certificats.

### **2.2. Política de Qualitat**

La política de Qualitat la defineix el Director de Qualitat conjuntament amb la Secretaria de Qualitat i l'aprova el Gerent.

El Director de Qualitat s'ha d'assegurar que aquesta Política de Qualitat:

- a) Sigui adequada al propòsit de l'Ajuntament de Granollers.
- b) Inclou el compromís de complir amb els requeriments i de millorar contínuament l'eficàcia del Sistema de Gestió de la Qualitat
- c) Proporciona un marc de referència per l'establiment i revisió dels objectius de qualitat
- d) És comunicada i entesa dins de l'organització
- e) És revisada per la seva continua adequació.

### **2.3. Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat. Objectius**

#### **OBJECTIUS**

Els objectius de qualitat són la base per a la millora contínua. Els màxims responsables executius dels serveis finalistes defineixen anualment els Objectius de Qualitat (FM-DIR1-05), coherents amb la Política de Qualitat, i els recursos associats per a la seva realització. Entre aquests objectius s'inclouen entre d'altres:

- Qualitat del servei prestat segons els requisits establerts.
- Minimització de les no conformitats.



- Atenció a l'usuari.
- Millora Contínua.

La revisió d'aquests objectius es realitza a la Revisió del sistema per la Direcció de cada servei.

## PLANIFICACIÓ

Sempre que es produeix un canvi significatiu, s'analitza com pot afectar al Sistema de Gestió de Qualitat, i es porten a terme les accions necessàries a fi de garantir la integritat del propi Sistema. Exemples de canvis significatius serien:

- Desenvolupament de nous serveis.
- Canvis organitzatius.
- Canvis legislatius, reglamentaris i/o normatius.
- Noves instal·lacions, ampliació d'activitats, etc.

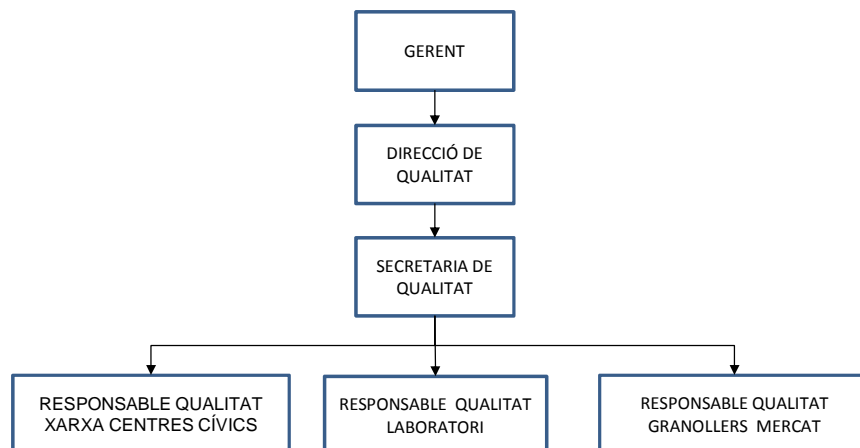
### 2.4. Responsabilitats i autoritat

El gerent aprova aquest Manual de Qualitat Corporatiu i anomena al **Director de Qualitat** de l'Ajuntament.

El Ple de l'Ajuntament aprova l'organigrama executiu de l'Ajuntament de Granollers i el pressupost Municipal.

Com a annex a aquest manual, s'inclou l'Organigrama Executiu de l'Ajuntament de Granollers.

L'organigrama funcional de la Qualitat és el següent:





El **Director de Qualitat**, té les responsabilitats que es relacionen a continuació:

- Desenvolupar i difondre la Política de Qualitat.
- Designar autoritats i responsabilitats en matèria de Qualitat; assignar la Secretaria de Qualitat de l'Ajuntament de Granollers, el Responsable de Qualitat de cada Servei Finalista com a coordinadors dels aspectes del Sistema de Gestió de la Qualitat en front a clients i tercers, i els interlocutors dels serveis de suport.
- Donar suport als serveis finalistes en tot allò que té a veure amb la millora continua i el Sistema de Gestió de la Qualitat.

El **Director de Qualitat** designa a:

- La Secretaria de Qualitat de l'Ajuntament de Granollers, qui coordina la implantació del Sistema de Gestió de Qualitat Corporatiu i actua com a interlocutor davant de l'entitat de certificació i l'empresa externa que realitza les auditories internes.

Així mateix designa a:

- Responsable de Qualitat de Granollers Mercat.
- Responsable de Qualitat del Laboratori Municipal.
- Responsable de Qualitat de la Xarxa de Centres Cívics.

que amb independència d'altres responsabilitats, tenen la responsabilitat de:

- La concreció tècnica del Pla d'Actuació Municipal, planificació, i avaluació.
- Disposar dels recursos humans, amb coneixements especialitzats i recursos econòmics necessaris per dur a terme la política de qualitat.
- Dirigir l'equip de treball: motivació, assignació de tasques, coordinació, seguiment, supervisió, control i avaluació del treball del personal adscrit al servei, i gestió dels RRHH adscrits.
- Elaborar propostes de reorganització dels serveis i optimització dels seus recursos
- Elaborar l'avantprojecte del pressupost
- Planificar i controlar el pressupost de despeses i d'ingressos del servei finalista.
- Seguir, supervisar, controlar els expedients i els processos administratius i tècnics per elaborar-los.
- Proposar, gestionar i avaluar els processos de contractació.
- Coordinar amb altres serveis el desenvolupament de projectes vinculats.
- Recollir, analitzar i planificar les inversions en obres i equipaments.
- Assegurar l'eficàcia i compliment del Sistema de Qualitat. Mantenir actualitzat d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament de Granollers el Sistema de Gestió de la Qualitat implantat, assegurant-se que tot el personal disposa dels coneixements necessaris per realitzar les seves activitats d'acord amb allò que s'ha desenvolupat en el Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Assegurar que es revisa periòdicament l'eficàcia i efectivitat del SGQ. Informar del funcionament del Sistema de Gestió de Qualitat a la Secretaria de Qualitat i Director de Qualitat per a la seva revisió com a base per a la millora del Sistema de Gestió de Qualitat.



**Apartat 4.2.1 i 4.2.2**

- Assegurar que els requisits del SGQ estan establerts, implantats i es mantenen al dia d'acord amb la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
- Assegurar-se que es promou la presa de consciència dels requeriments del client en tots els nivells de l'organització
- Assegurar que es registren les no conformitats detectades i que s'estableix la resolució corresponent.

Altres definicions de les funcions dels diferents llocs de treball i altres responsabilitats es recullen en els Procediments que formen part del Sistema de Gestió de la Qualitat i que es fan referència en aquest Manual.

### **2.5. Comunicació**

Atès que tot el personal implicat en el Sistema de Gestió de la Qualitat, coneix i actua d'acord amb les responsabilitats definides en la documentació del Sistema, procura recollir informació dels usuaris per transmetre a l'equip de Qualitat les opinions que poden promoure millores en l'Organització.

A part, s'utilitza el correu electrònic o la repartició de comunicats per tal de fer extensiu a tots els treballadors participants de la nova informació d'interès així com de les decisions preses per la Direcció.

### **2.6. Revisió per la Direcció**

Els Responsables de Qualitat tenen el compromís de revisar periòdicament el Sistema de Gestió de Qualitat a fi de verificar la seva adequació i eficàcia.

La revisió del Sistema té caràcter anual. Els Responsables de Qualitat elaboren i aproven les informacions recollides així com les conclusions. Els resultats de la revisió inclouen les decisions i accions relacionades amb:

- a) La millora de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i els seus processos.
- b) La millora del servei en relació als requeriments dels usuaris.
- c) Les necessitats de recursos.

La sistemàtica descrita per a la realització de la Revisió del Sistema de la Qualitat es desenvolupa en el procediment PR-GQ-08.

### **2.7 Documentació referenciada en aquest capítol.**

- PR-GQ-01. Procediment general per al control de la documentació.
- PR-GQ-02. Procediment general per al control dels registres.



**Ajuntament  
Granollers**

---

**PROCÉS DE DIRECCIÓ: FIXAR POLÍTIQUES I  
OBJECTIUS DE QUALITAT**

---

**MANUAL DE QUALITAT CORPORATIU**

---

MQ-DIR1/5

Pàg. 14 de 22

---

**Apartat 4.2.1 i 4.2.2**

- PR-GQ-08. Procediment per a la revisió del Sistema per la Direcció
- PR-GM-03, PR-XCC-01, PR\_XCC-02, PR-XCC-03 PR-LAB-05 on està definida l'estructura organitzativa dels diferents Serveis Finalistes.
- Política de Qualitat de l'Ajuntament de Granollers
- FM-DIR1-05 Objectius de Qualitat



### **3.- GESTIONAR ELS RECURSOS**

#### **3.1. Provisió de recursos**

L'organització proporciona els recursos necessaris per a la implantació i manteniment del Sistema de Gestió de la Qualitat i per a la millora contínua d'aquest.

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

Els procediments PR-RH-01 i PR-RH-02 descriuen el mètode establert per tal de garantir que:

- El personal que realitza treballs que afectin a la qualitat del producte/servei és competent en base a:
  - educació,
  - formació,
  - habilitats,
  - experiència apropiada.
- S'identifiquen les necessitats de formació, es subministra i avalua la seva eficàcia.
- El personal és conscient de la pertinència i importància de les seves activitats i de com contribueixen a l'assoliment dels objectius de qualitat.
- El manteniment dels registres apropiats de l'educació, formació, habilitats i experiència.

#### **3.3. Infraestructura i ambient de treball**

##### **Infraestructura**

Per a la realització de les tasques l'Ajuntament de Granollers disposa d'instal·lacions adequades i suficients per a un correcte desenvolupament per part del personal.

L'espai de treball és suficient i està correctament il·luminat i ventilat, amb ergonomia d'actuació pròpia d'unes instal·lacions convencionals.

El procediment PR-MT-02 descriu el mètode establert per el seu manteniment

Les necessitats de manteniment i actualització dels suports informàtics estan sota la responsabilitat de la Unitat de Sistemes d'Informació depenen de Serveis Centrals. La seva sistemàtica està descrita en el procediment PR-SI-01



### **Ambient de treball**

L'organització determina i gestiona l'ambient de treball necessari per aconseguir la conformitat amb els requeriments establerts.

Les condicions físiques ambientals per la prestació dels serveis son les corresponents a una temperatura de confort, una il·luminació i una ergonomia adequada.

#### **3.4 Documentació referenciada en aquest capítol.**

- PR-RH-01 Gestió de la Formació continuada
- PR-RH-02 Selecció i acollir el personal
- PR-MT-02 Manteniment de l'Infraestructura
- PR-SI-01 Gestió dels sistemes d'informació





## **4.- REALITZACIÓ DEL SERVEI**

### **4.1. Processos relacionats amb el client**

Cada Servei Finalista desenvolupa els seus propis procediments per tal de garantir que els processos relacionats amb el client es realitzen de manera controlada.

Per tal d'atendre a les queixes o suggeriments dels clients s'ha desenvolupat el procediment PR-GQ-03.

### **4.2. Disseny i desenvolupament**

Està exclòs aquest requeriment.

### **4.3. Compres**

Els procediments PR-CO-01 i PR-CO-02 descriuen la sistemàtica establerta de:

- Definir els requeriments dels productes o serveis a contractar,
- Avaluar els proveïdors per garantir el compliment del productes o serveis sol·licitats
- Controlar la recepció dels productes o la prestació del servei

### **4.4. Prestació del servei**

#### **4.4.1 Control de la producció i prestació del servei**

A fi de garantir que la prestació del servei és realitza de manera controlada s'han desenvolupat els següents procediments:

#### **Granollers Mercat**

PR-GM-03 Gestió, control i seguiment del servei de formació ocupacional.

#### **Laboratori Municipal**

PR-LAB-01 Procediment de relacions contractuals.

PR-LAB-02 Procediment per a la realització del servei d'anàlisi.

PR-LAB-03 Mantenir els aparells i utilitatges.

PR-LAB-04 Procediment per a lliurar l'informe de resultats.

PR-LAB-05 Organització del Laboratori Municipal

#### **Xarxa de Centres Cívics**

PR-XCC-01 Prestació del servei de la cessió d'espais en els Centres Cívics

PR-XCC-02 Procediment per a gestionar i executar les programacions.

PR-XCC-03 Gestionar i executar activitats socioculturals



#### **4.4.2.- Validació dels processos de prestació dels serveis**

Per assegurar que no es detecten deficiències en el moment de prestar els serveis en el Centres Cívics i a la Formació Ocupacional es duen a terme les següents accions:

- a) Es disposa de criteris d'avaluació i seguiment dels proveïdors que presten el serveis als Centres Cívics i al servei Formació Ocupacional.
- b) Es disposa del currículum del personal que porta a terme els tallers i les activitats de formació com a evidència que es compleixen el requeriments establerts.
- c) Tant en el cas de la Xarxa de Centres Cívics com el servei de Formació Ocupacional, fan una supervisió dels desenvolupament dels tallers i de la formació respectivament.
- d) Es realitzen enquestes de satisfacció per verificar si les activitats s'han desenvolupat de manera correcta.
- e) Es mantenen els registres de totes aquestes activitats i es controlen d'acord al procediment PR-GQ-02 "Procediment pel control dels registres"

Aquest requeriment en el cas del Laboratori està exclòs.

#### **4.4.3.- Identificació i traçabilitat**

La identificació i traçabilitat esta descrita explícitament, quan s'escau, en els procediments que descriuen com es desenvolupa la prestació del servei finalista. Els serveis estan identificats o a través d'un codi o per a la seva denominació o pel nº d'expedient, juntament amb la data de la seva execució, si és el cas.

#### **4.5. Control dels dispositius de seguiment i mesura**

Aquells Serveis Finalistes que per la tipologia de les seves activitats utilitzin dispositius de seguiment i mesura han de garantir que els equips:

- Es Calibren periòdicament. L'informe de calibració/verificació és un registre de qualitat sotmès a control segons els requeriments descrits en el procediment general pel control dels registres (PR-GQ-02)
- S'ajusten o reajusten seguint les indicacions del fabricant.
- S'identifiquen en relació al seu estat de calibració.
- Es protegeixen contra danys i deterioraments durant la seva manipulació, manteniment i emmagatzematge.

Actualment l'únic servei finalista que disposa de dispositius de seguiment i mesura és el Laboratori Municipal. El control dels seus equips està descrit en el procediment PR-LAB-03



#### **4.6. Documentació referenciada en aquest capítol**

PR-GQ-03 Procediment pel tractament de no conformitats i queixes

PR-CO-01 Procediment per a comprar materials i bens

PR-CO-02 Procediment per a contractar serveis

PR-GM-03 Gestió, control i seguiment del servei de formació ocupacional.

PR-LAB-01 Procediment de relacions contractuals.

PR-LAB-02 Procediment per a la realització del servei d'anàlisi.

PR-LAB-03 Mantenir els aparells i utilitatges.

PR-LAB-04 Procediment per a lliurar l'informe de resultats.

PR-LAB-05 Organització del Laboratori Municipal

PR-XCC-01 Prestació del servei de la cessió d'espais en els Centres Cívics

PR-XCC-02 Procediment per a gestionar i executar les programacions.

PR-XCC-03 Gestionar i executar activitats socioculturals



## **5.- MESURA, ANÀLISI I MILLORA**

### **5.1. Mesura de la satisfacció del client**

El seguiment que es fa de la percepció que té el client, respecte a com els Serveis Finalistes han complert els requeriments acordats, es realitza d'acord el procediment PR-GQ-09 "Mesura de la satisfacció dels clients".

### **5.2. Auditories internes**

L'Ajuntament de Granollers ha establert una sistemàtica de realització d'auditories internes a fi de verificar si les activitats relatives al Sistema de la Qualitat compleixen les disposicions previstes, així com determinar la seva adequació i eficàcia.

El procediment per a la realització d'auditories internes (PR-GQ-05) descriu aquesta sistemàtica.

El sistema de gestió de les auditories del Sistema de Qualitat comprèn la realització, en general, de les activitats següents:

- Preparació i aprovació del Programa Anual d'Auditories del Sistema de Gestió de Qualitat.
- Definició dels requisits per a la qualificació d'Auditors.
- Designació d'Auditors. Han de ser independents de les activitats a auditar.
- Preparació prèvia de l'auditoria, sobre la base d'informació de les àrees implicades i la documentació de referència aplicable, i recopilant les no conformitats detectades i accions correctives definides en auditories anteriors.
- Realització de l'auditoria per part de l'auditor en presència del seu responsable o un interlocutor vàlid que ha de facilitar els documents i registres sol·licitats.
- Obertura d'un Informe d'Acció Correctiva/Preventiva per cada no conformitat detectada.
- Gestió d'accions preventives quan es posin de manifest, oportunitats de millora durant l'auditoria, d'acord amb allò que s'ha indicat en el procediment per a l'anàlisi de les dades per a la millora: accions correctives/preventives (PR-GQ-04).
- Emissió de l'Informe d'Auditoria, tenint en compte les no conformitats detectades per l'Equip Auditor.
- Seguiment de l'efectiva aplicació i tancament de les Accions Correctives i Accions Preventives, tal com indica el procediment per a l'anàlisi de les dades per a la millora: accions correctives/preventives (PR-GQ-04).



### **5.3. Mesura dels processos i del producte**

El sistema establert per realitzar el seguiment i la mesura dels processos està descrit en el procediment "Establiment i seguiment d'indicadors" (PR-GQ-07). Cada procés identificat en el Mapa de processos del Sistema de Gestió de la Qualitat Corporatiu disposa d'una fitxa de procés on s'inclou entre d'altres els indicadors utilitzats pel seu seguiment.

### **5.4. Control del producte o servei no conforme**

El control pel tractament de les no conformitats segueix els passos descrits en el procediment "Tractament de les no conformitats i queixes" (PR-GQ-03).

### **5.5. Anàlisi de les dades. Millora continua. Accions correctives i preventives**

El sistema establert per analitzar les dades i identificar oportunitats de millora i implantació d'accions correctives o preventives, està descrit en el procediment "Anàlisi de les dades per a la millora continua: accions correctives/ preventives" (PR-GQ-04).

### **5.6. Documentació referenciada en aquest capítol**

- PR-GQ-03 Tractament de les no conformitats i queixes.
- PR-GQ-04 Anàlisi de les dades per a la millora continua: accions correctives/ preventives.
- PR-GQ-05 Realització d'auditories internes.
- PR-GQ-07 Establiment i seguiment d'indicadors.
- PR-GQ-09 Mesura de la satisfacció dels ciutadans.



**6.- CONTROL DELS CANVIS DEL MANUAL DE QUALITAT CORPORATIU**

<b>Edició</b>	<b>Data</b>	<b>Modificacions introduïdes respecte edicions anteriors</b>
1		Primera edició
2	10.04.2008	
3	12.04.2010	Treure certificació OAC i actualitzades les funcions i responsabilitats en matèria de qualitat.
4	11/05/12	Canvi nom Direcció de Qualitat per Secretaria de Qualitat. Canvi d'aprovació del manual Resposta a la observació nº 2 de l'auditoria externa. Responsabilitats de la Direcció
5	22/04/13	Clarificat l'exclusió del requeriment 7.5.2 "Validació dels processos de la producció i de la prestació del servei " (modificat punt 1.2.2 i 4.4.2)