



**Escola Universitària
de Turisme i Direcció Hotelera**

Adscrita a la **UAB**

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT
DE QUALITAT I MEDI AMBIENT
S.I.Q.M.A**

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 2 de 42</p>
--	--	--

Informació general sobre el Centre que dissenya el SIQMD

Centre: ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME I DIRECCIÓ HOTELERA

Domicili social: Edifici Blanc, Vila Universitària, Campus de la UAB, 08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

CIF: A60361672

Portal: <http://www.eutdh.cat>

Tel/Fax: +34 935 929 710 / +34 935 817 495

HISTÒRIA

N. de versió	Data d'emissió	Naturalesa de les modificacions
0	15 de març 1999	Creació del manual
1	9 de juliol 1999	Modificacions i revisió juny 99
2	20 de setembre 1999	Modificacions i revisió setembre 99
3	11 de febrer 2000	Modificacions i revisió febrer 00
4	14 de setembre 2000	Modificacions i revisió setembre 00
5	7 de maig de 2001	Modificacions i revisió abril 01
6	6 de novembre de 2002	Adaptació ISO 9001:2000
7	6 de novembre de 2003	Adaptació ISO 9001:2000
8	20 de maig 2004	Modificacions i revisió maig 04
9	31 de març 2005	Modificacions i revisió gener 05
10	01 de Novembre 2005	Integració del sistema medi ambient
11	30 de Novembre 2006	Certificació SQMD
12	7 de juliol 2007	Modificacions revisió maig 2007
13	14 de novembre 2008	Modificacions revisions 2008
14	12 de maig 2009	Modificacions revisió 2009
15	17 de Novembre 2010	Modificacions revisió 2010
16	8 de setembre de 2011	Modificacions adequació Sic Uab/revisió 2011
17	Juny 2013	Adaptació als canvis del Centre
18	Novembre 2014	Adaptació a la nova estructura dels Centres i Serveis Docents FUAB

Preparat per: Responsable Q.M.A.

Sr. David Barrabés

Data: novembre 2014



Revisat per: Responsable Q.M.A.

Sr. David Barrabés


Data: novembre 2014



Aprovat per: Direcció Serveis Docents FUAB

Sra. Montserrat Balagueró

Data: novembre 2014



ÍNDEX

	Pàgina
1. INTRODUCCIÓ	6
2. OBJECTE I ABAST	8
3. NORMES DE CONSULTA	9
4. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I DEL MEDI AMBIENT	10-13
5. RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ	14-23
6. GESTIÓ DELS RECURSOS	24-25
7. REALITZACIÓ DEL SERVEI	26-30
8. MESURA, ANÀLISI I MILLORA	31-34
Annex 1. Organigrama	35
Annex 2. Procediments i registres del sistema	36-41
Annex 3. Mapa de processos	42

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ Rev. 18 Pàgina 6 de 42</p>
--	---	---

1.-INTRODUCCIÓ

Definició de la missió

L'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (l'EUTDH) té com a *missió i objectiu fonamental* la impartició **d'estudis universitaris de grau i postgrau en l'àmbit del turisme, la gestió hotelera i l'oci** al màxim nivell de qualitat docent amb el millor professorat possible i sabent apropar el contingut teòric de les matèries a la realitat del sector turístic, tot cercant un equilibri idoni entre la teoria i la pràctica sense oblidar la necessitat de formació humanística que tot estudi universitari ha de tenir i fomentant, alhora, la sensibilització i el compromís de respecte mediambiental.

Des del inici de l'activitat, l'EUTDH, ha mantingut una política de qualitat en la que estan implicats tots els professionals del Centre i que afecta tant les activitats docents com no docents. L'EUTDH entén, a més, que aquesta gestió implica també aspectes medi ambientals.

A més a més, l'EUTDH s'ha fixat com a objectiu complementari la singularització, és a dir, afegir valor a la pura impartició d'uns coneixements, creant i/o potenciant una sèrie de facilitats i trets diferencials que posats a l'abast de l'alumne facin que cursar **els estudis** al nostre Centre sigui singular i ens acrediti no solament per la qualitat i rigor de l'ensenyament sinó també per la nostra capacitat de crear valor afegit als estudis. Els principals objectius a assolir en aquest procés de singularització són els següents:

- Rigor en l'ensenyament
- Àmbit telemàtic
- Formació pràctica **personalitzada** i contacte immediat amb la realitat del sector
- Conceptualització de la docència del Turisme i de la Hoteleria
- Sensibilització, compromís i respecte amb el medi ambient

Política de Qualitat i de Medi Ambient

L'EUTDH ha decidit l'elaboració d'aquest manual amb l'objectiu de descriure el seu Sistema Integrat de Qualitat i de Medi Ambient i assegurar així el compliment de tots els compromisos de servei adquirits:

- Mantenir un Sistema de Gestió Integrat de Qualitat i Medi Ambient que proporcioni el mecanisme per assolir les expectatives dels alumnes i els compromisos assumits en la Carta de Serveis i que sigui conforme als requeriments de les normes UNE EN ISO 9001 i UNE EN ISO 14001 **vigents**.
- Coordinar- se amb el Sistema Intern de Qualitat (SIC) de la UAB en totes aquelles directrius, plans, documentació i accions que siguin necessàries d'acord l'indicat al mateix.

- Garantir la millora contínua del sistema de qualitat i medi ambient en tots els seus processos docents **i administratius** a través de la selecció, la formació i la participació de tot el seu personal.
- Garantir la personalització de l'orientació laboral de l'alumne, a través de la Unitat de Pràctiques i Borsa de Treball, amb un seguiment individual que ha de permetre recolzar-lo en la consolidació del seu perfil professional detectant les seves actituds i aptituds.
- La promoció de conductes i comportaments responsables amb el medi ambient.
- El desenvolupament de les activitats formatives de forma congruent amb els valors ambientals per tal de que l'exercici professional i laboral dels futurs titulats sigui responsable amb el medi ambient.
- La col·laboració, cooperació i coordinació amb l'Àrea de Prevenció i Assistència i l'Oficina de Medi Ambient de la UAB en la seva política ambiental i actuacions derivades.
- El desenvolupament de les activitats de formació interna necessàries destinades a la comunitat de l'EUTDH (professorat, personal d'administració i serveis i estudiants) per tal de complir els objectius de la política de qualitat i ambiental del Centre.
- La sensibilització pels valors ambientals en tota promoció, planificació, comercialització, gestió i administració de productes, línies d'activitat i projectes turístics, de forma especial als projectes de recerca i consultoria.
- El desenvolupament de la comunicació interna i externa necessària, així com les activitats d'informació, per tal d'afavorir el compliment del sistema integrat de qualitat i medi ambient.
- **La reducció de consums, el reciclatge i la reutilització de residus i materials i la prevenció de la contaminació.**
- La coordinació i col·laboració amb els proveïdors per tal d'utilitzar matèries primeres i productes ecològics.
- El compliment de la legislació ambiental així com d'altres compromisos que es puguin subscriure en aquesta matèria.

Àmbit d'aplicació

Les polítiques i disposicions definides en aquest manual s'apliquen a:

- Tot el personal docent i no docent de l'EUTDH.
- Les activitats desenvolupades per l'EUTDH.
- Totes les parts interessades.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ Rev. 18 Pàgina 8 de 42</p>
--	---	---

2.-OBJECTE I ABAST

Descripció de l'activitat

L'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera, la titularitat de la qual correspon a Serveis de Turisme i de Hosteleria Campus, S.A., és un centre d'ensenyament superior adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona, segons el Conveni de col·laboració acadèmica entre la Universitat Autònoma de Barcelona i Serveis de Turisme i Hosteleria Campus SA, d'acord amb el que preveu el decret 390/96 de la Generalitat de Catalunya de 2 de desembre, sobre regulació del règim d'adscripció a universitats públiques de centres docents d'ensenyament superior, i els acords de la Junta de Govern de la UAB de 22 de març del 2001 i del Consell Social de la UAB de 21 de maig de 2001. Decret d'adscripció n. 88/98 de 31 de març. DOG n. 2617 de 9 d'abril de 1998.

L'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera de la Universitat Autònoma de Barcelona, com a centre adscrit, es regeix pel que disposa la Llei 11/1983 de 25 d'agost, de reforma universitària; la Llei 26/1984, de 19 de desembre, de coordinació universitària i creació de consells socials; el Reial Decret 557/1991, de 12 d'abril, sobre creació i reconeixement d'universitats i centres universitaris pels Estatuts de la Universitat Autònoma de Barcelona a la qual s'adscriu; el seu propi Reglament de Règim Intern; i el Conveni de col·laboració acadèmica subscrit per la UAB i el titular del Centre.

L'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera es troba ubicada al Campus de la UAB. 08193 Bellaterra (BCN)

Els estudis que imparteix l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera condueixen a l'obtenció dels següent títols universitaris oficials:

- **Diplomatura en Turisme:** segons el Reial Decret 604/1996 de 15 d'abril, seguint el pla d'estudis homologat pel Ministeri d'Educació pel Reial Decret 1655/1998 de 24 juliol i modificat per la resolució de 28 de novembre de 1999 (BOE núm. 311 de 29 de desembre de 1999). Actualment aquests estudis es troben en procés d'extinció.
- **Graduat en Direcció Hotelera:** segons resolució 21766 de 13 de juliol de 1993 (BOE núm. 198 de 19 d'agost) i correcció d'errades de 9 de setembre de 1993 (BOE de 15 d'octubre), aprovat el dia 13 de juliol de 1993 Comissió Acadèmica i el 21 de febrer de 1992 per la Junta de Govern i el Consell Social de la UAB, modificat d'acord a resolució de 22 de juny de 2000, BOE núm. 172 de 19 de juliol de 2000. Actualment aquests estudis es troben en procés d'extinció.
- **Grau en Turisme:** un cop obtinguda la verificació del Pla d'Estudis pel Consejo de Universidades, previ informe favorable de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), segons resolució de 1 de juliol de 2013 (BOE núm 163 de 9 de juliol de 2013).
- **Grau en Direcció Hotelera:** la presidència del Consejo de Universidades resol verificar positivament el Pla d'Estudis, al juny de 2013.
- **Màster Universitari en Direcció i Organització de Turisme d'Esdeveniments:** el 23 de juliol de 2013, la Comissió de Verificació i Acreditació de Plans d'Estudis del Consejo de Universidades, resol verificar en sentit positiu aquest títol oficial.
- **Màster Universitari en Gestió d'Empreses Hoteleres:** Al juliol de 2014, la Comissió de Verificació i Acreditació de Plans d'Estudis del Consejo de Universidades, resol verificar en sentit positiu aquest títol oficial.

3.-NORMES DE CONSULTA

Les referències mostrades a continuació s'apliquen a la totalitat del Sistema. Han estat tingudes en compte a l'hora d'interpretar i identificar els requisits de las Normes Internacionals:

UNE-EN ISO 9000: 2005	Fundamentos y vocabulario
UNE-EN ISO 9001: 2008	Requisitos
UNE-EN ISO 9004: 2009	Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad
UNE-EN ISO 19011: 2009	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
UNE-EN ISO 14001:2004	Sistemas de gestión ambiental: requisitos

4.-SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

4.1.-REQUISITS GENERALS

4.2.-REQUISITS DE LA DOCUMENTACIÓ

4.2.1.-GENERALITATS

4.2.2.-MANUAL DEL SISTEMA

4.2.3.-CONTROL DE DOCUMENTS

4.2.4.-CONTROL DELS REGISTRES

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT	MQ Rev. 18 Pàgina 11 de 42
--	---	--

4.1.-REQUISITS GENERALS

L'EUTDH ha identificat els processos necessaris per a la implantació del Sistema de Gestió Integrat. Aquests processos, definits a l'annex 2 d'aquest manual, s'han distribuït en processos estratègics, operatius i de suport **i s'han enumerat de la següent manera:**

1 a 5 Estratègics
6 a 15 Operatius
16 a 19 de Suport

Tots els processos operatius tenen uns indicadors que serveixen a l'organització per poder-los controlar i assegurar la seva eficàcia.

4.2.-REQUISITS DE LA DOCUMENTACIÓ

4.2.1.-GENERALITATS

L'EUTDH ha creat i manté un Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient (**SIQMA**) documentat per assegurar que els serveis prestats satisfan els compromisos establerts en la Carta de Serveis, els requisits dels clients i de les normes UNE EN ISO 9001 i UNE EN ISO 14001 **vigents**. El Sistema Integrat està organitzat en dos nivells:

- El nivell superior és aquest Manual de Qualitat i Medi Ambient, que és el document bàsic del sistema, del qual deriva la resta dels documents. Es construeix de la mateixa manera que els punts de les normes UNE EN ISO 9001 i UNE EN ISO 14001 **vigents**. El Manual de Qualitat interpreta la norma internacional per a les activitats de l'EUTDH.
- El segon nivell està format pels *Procediments Generals (PG)*, on es descriu què, qui i com es realitzen les activitats per a la implantació de les polítiques definides en el Manual. Amb la finalitat d'ajudar els usuaris a identificar quins procediments es desenvolupen en cada punt, s'inclou una matriu a l'annex 2 d'aquest Manual que relaciona aquests procediments amb els capítols de la norma.

Aquest enfocament estructurat i metòdic s'ha adoptat a fi d'assegurar i demostrar que cada clàusula de les normes internacionals ha estat considerada i que s'han identificat i implantat els aspectes rellevants. Per altra banda, aporta una línia de traçabilitat per assegurar que els procediments satisfan els requisits de les normes.

Es realitzen auditories periòdiques i documentades per assegurar la implantació satisfactòria del sistema (veure secció 8.2. del manual).

El responsable de verificar l'efectivitat del Sistema és el Comitè de Qualitat i Medi Ambient, qui assegura que aquest manual i els procediments són correctament aplicats.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT	MQ Rev. 18 Pàgina 12 de 42
--	---	--

4.2.2.-MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

Preparació, revisió, aprovació i distribució

La preparació del manual del sistema correspon al Responsable de Qualitat i de Medi Ambient i la seva revisió i aprovació per **la Direcció** de l'EUTDH.

La distribució del Manual es realitza a través de la xarxa informàtica. Les **notificacions de modificacions** es faran mitjançant el correu electrònic, el Responsable de Qualitat i de Medi Ambient prepara un llistat de distribució, on han de constar tots els destinataris a qui s'envia la. **Només** el Responsable de Qualitat i Medi Ambient pot introduir modificacions via informàtica **en la documentació del sistema**, la resta d'usuaris **només** tenen accés de lectura.

Aquest Manual es revisa al menys una vegada a l'any per assegurar-nos que respon a les nostres necessitats.

Història

La història de les actualitzacions que s'han anat produint fins a obtenir la versió vigent en cada moment es reflexa a la següent taula, inclosa **al principi d'aquest document**.

N. de versió	Data d'emissió	Naturalesa de les modificacions

Definicions

Tots els termes inclosos en aquest Manual i en els procediments relacionats estan d'acord amb el definit a les normes UNE EN ISO 9001 i UNE EN ISO 14001 **vigents**. Vocabulari.

4.2.3.-CONTROL DE DOCUMENTS

Amb l'objectiu d'implantar el Sistema Integrat definit en aquest manual, existeixen procediments que regulen l'autorització, emissió, modificació i caducitat de la documentació inclosa en el Sistema. També asseguren que les versions actualitzades dels documents estan a disposició dels qui les necessiten.

Els documents controlats pel sistema són:

- Manual del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient.
- Procediments Generals (PG).
- **Registres de Qualitat.**
- **Referències.**

El Responsable de Qualitat i Medi Ambient és el responsable de l'autorització, manteniment i distribució de les còpies del Manual i dels Procediments **Generals** del Sistema Integrat, d'acord amb el procediment de control de la documentació.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 13 de 42</p>
--	--	---

Existeixen procediments que assegurin que els documents lliurats pel client es tracten de manera que no resultin malmesos o perduts i que estan a disposició de les persones que els necessiten per a desenvolupar correctament el seu treball.

Les còpies dels documents es preparen, mantenen, autoritzen i controlen d'acord amb **l'indicat** en els corresponents procediments. Tots els documents són llegibles i es daten, identifiquen, autoritzen i arxiven de forma sistemàtica.

La difusió del Manual **de Qualitat i dels Procediments Generals** es realitzada pel Responsable **de Qualitat i Medi Ambient**.

Els documents només poden ser modificats per la persona responsable de la seva emissió. Quan això no sigui possible, el document **modificat** s'autoritzarà i s'emetrà pel Responsable de Qualitat i Medi Ambient. Un cop modificat se'n garanteix la difusió i comunicació a tot el personal implicat en les modificacions.

4.2.4.-CONTROL DELS REGISTRES DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

Existeixen procediments per a identificar, recollir, codificar, accedir a, protegir, mantenir actualitzats i eliminar registres de Qualitat i Medi Ambient.

Es mantenen registres de Qualitat i Medi Ambient per a evidenciar la conformitat del nostre treball amb els requisits del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient.

Els registres de Qualitat i Medi Ambient es guarden, prevenint possibles danys o pèrdues, en arxius específics a fi de facilitar-ne l'accés.

5.-RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ

5.1.-COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ

5.2.-ENFOCAMENT AL CLIENT

5.3.-POLÍTICA DE QUALITAT I DE MEDI AMBIENT

5.4.-PLANIFICACIÓ

5.4.1.-OBJECTIUS DE QUALITAT I DE MEDI AMBIENT

5.4.2.- PLANIFICACIÓ DEL SISTEMA INTEGRAT DE LA QUALITAT I MEDI AMBIENT

5.5.-RESPONSABILITAT, AUTORITAT I COMUNICACIÓ

5.5.1.- RESPONSABILITAT I AUTORITAT

5.5.2.- REPRESENTANT DE LA DIRECCIÓ

5.5.3.- COMUNICACIÓ INTERNA

5.6.-REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 15 de 42</p>
--	--	---

5.1.-COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ

La Direcció de l'EUTDH es compromet a realitzar i complir amb la Política i Objectius de Qualitat i de Medi Ambient, garantir la correcta implantació del Sistema Integrat i impulsar la millora contínua assegurant la disponibilitat de recursos per aconseguir-ho.

5.2.-ENFOCAMENT AL CLIENT

La realització del servei a l'EUTDH està degudament enfocada tenint en compte els requisits especificats pel client. Aquests requisits es detallen en la carta de serveis que ha establert l'EUTDH.

L'EUTDH considera bàsica la comunicació amb el client i ha establert la sistemàtica suficient per aconseguir-la. Aquesta sistemàtica es descriu en els punts 7.2, 8.2 i 8.3 d'aquest Manual del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient.

Els aspectes ambientals de les activitats i serveis de l'EUTDH s'identifiquen i avaluen segons el Procediment 43.01, mantenint actualitzat un registre dels aspectes ambientals que generen o que poden generar impactes significatius en el medi ambient, tant directes (que depenen directament de les activitats i serveis de l'EUTDH) com indirectes (que depenen d'altres institucions, empreses, proveïdors i també dels alumnes però en les que l'EUTDH **no** hi pot exercir alguna influència).

Aquests aspectes significatius són el referent utilitzat per l'establiment, implementació i manteniment dels sistema de gestió ambiental.

La identificació i l'anàlisi de la legislació ambiental vigent que afecta l'activitat de l'EUTDH (europea, estatal, autonòmica i local), així com la seva revisió, es realitza segons el Procediment 43.02.

5.3.-POLÍTICA DE QUALITAT I DE MEDI AMBIENT

L'Equip de Direcció ha definit i documentat la Política de l'EUTDH sobre la Qualitat i el Medi Ambient; aquesta política es troba al inici d'aquest Manual, ha estat difosa a tot el personal de l'organització, docent i no docent, s'explica a tots els membres de nova incorporació com a part de la seva formació inicial i està a disposició del públic en l'accés a l'Escola i en la pàgina web de l'EUTDH.

5.4.-PLANIFICACIÓ

5.4.1.-OBJECTIUS DE QUALITAT I DE MEDI AMBIENT

Per a ajustar-se a la política de Qualitat i de Medi Ambient, la Direcció de l'EUTDH estableix objectius cada any, basant-se en els resultats de les revisions del Sistema Integrat. Aquests objectius se centraran en els següents aspectes:

- Aconseguir la satisfacció del client i el màxim respecte mediambiental mitjançant una millora contínua de la prestació del servei.
- Aquests objectius són proposats cada any per l'Equip de Direcció.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 16 de 42</p>
--	--	---

- **Per cada objectiu es defineix el responsable, el mètode d'avaluació i les fites a assolir de manera que es pugui quantificar, durant el seguiment, de grau d'avenç en cadascun d'aquests objectius.**
- El seguiment dels objectius es fa periòdicament pel **Comitè de Qualitat i Medi Ambient**.
- Els objectius es comuniquen a tots els nivells de l'organització i també el seu seguiment.

5.4.2.-PLANIFICACIÓ DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

Les activitats regulades pels procediments del Sistema satisfan els requisits de les normes UNE EN ISO 9001 i UNE EN ISO 14001 **vigents**. La matriu de l'annex 2 d'aquest manual mostra la relació entre els elements **d'aquestes normes** i els procediments i registres del Sistema.

La planificació suposa establir, amb antelació suficient, com es compliran en el futur els requisits del Sistema per tal d'assegurar que es disposarà dels mitjans tècnics, humans i documentals necessaris. La planificació afecta a les activitats futures derivades de situacions noves o canviants de l'ensenyament universitari o del sector turístic (nova normativa que afecti els serveis prestats, incorporació de nous serveis, etc.).

Les fonts d'informació que utilitza L'EUTDH per a prendre decisions relatives a les activitats futures són:

- Nova normativa legal o canvis en l'existent.
- Directrius de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Necessitats dels clients.
- Resultats de la revisió del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient.
- Enquestes als clients.

En base a aquesta informació el Responsable de Qualitat i Medi Ambient elaborarà un Pla, que serà aprovat **per la Direcció**, on s'indicarà els:

- Mitjans humans, inclosa la formació i l'assignació de noves responsabilitats al personal.
- Mitjans tècnics, quan calgui.
- Mitjans documentals, inclosa la preparació de nous documents i/o la modificació dels existents o l'elaboració de nous registres.

5.5.-RESPONSABILITAT, AUTORITAT I COMUNICACIÓ

5.5.1.-RESPONSABILITAT I AUTORITAT

La responsabilitat, funcions, autoritat i interrelació del personal que gestiona i verifica tasques que afecten al Sistema es defineixen:

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 17 de 42</p>
--	--	---

- En aquest Manual, els nivells superiors de l'organització.
- En els Procediments Generals del Sistema Integrat (annex 2), la resta de funcions.

Les persones responsables d'executar les activitats també en tenen l'autoritat.

L'organigrama es mostra en l'annex 1.

A continuació farem la descripció de les principals funcions existents a l'EUTDH per a cada responsable (lloc de treball). La resta de funcions són descrites al document "Organigrama i descripció de funcions i de llocs de treball".

Direcció

Objectiu del lloc

Vetllar pel compliment dels objectius establerts pel Consell d'Administració de Serveis de Turisme i d'Hosteleria Campus, S.A., dirigir i coordinar totes les activitats de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera. A més, la Direcció representa els Interessos de l'Escola enfront de tercers i s'encarrega de mantenir les relacions institucionals corresponents.

Funcions i responsabilitats

- **Presentar al Consell d'Administració de la Societat titular i al Consell Acadèmic el pressupost econòmic anual de l'Escola, el Pla d'Activitat Docent i els programes d'inversions i justificar les argumentacions corresponents.**
- **Assegurar els processos administratius i comptables del Centre, d'acord amb allò que estableix la normativa legal. Gestionar el pressupost anual de cada exercici i realitzar el seguiment al llarg del mateix.**
- **Dirigir i coordinar les estructures organitzatives del Centre fomentant una millor qualitat en els serveis. Mantenir contactes amb els responsables dels departaments de l'Escola.**
- **Establir la planificació estratègica, elaborar objectius, analitzar i posar en funcionament nous projectes i fer estudis de la seva viabilitat i execució.**
- **Col·laborar amb la Direcció de Serveis Docents de la FUAB en aspectes competencials transversals.**
- **Participar en el disseny de la formació i impartir docència.**
- **Impulsar acords de col·laboració i convenis amb altres institucions i entitats del sector turístic, nacional i internacional.**
- **Realitzar les funcions de cap de personal de l'Escola.**
- **Coordinar les relacions amb la UAB.**

- **Vetllar pel manteniment d'un nivell de qualitat i un respecte mediambiental adequat en els ensenyaments impartits per l'Escola i en el funcionament global de la mateixa.**
- **Fixar i dirigir la política comunicativa del Centre, d'acord el marc comunicatiu de la FUAB i la UAB.**

Direcció d'Estudis

Objectiu del lloc

Realitzar la programació de les activitats acadèmiques mitjançant l'actuació, suport i control de les operacions docents de l'Escola; definir els mecanismes per a aplicar el control de la qualitat de l'activitat docent i realitzar el control de l'activitat docent.

Funcions i responsabilitats

- **Definir el nivell docent i de permanència de l'Escola. Vetllar per mantenir el nivell de qualitat i un respecte mediambiental adequat en els ensenyaments impartits per l'Escola.**
- **Definir els Programes d'Estudis i la seva coordinació.**
- **Definir el sistema de convalidacions amb altres estudis.**
- **Supervisar l'activitat docent fent extensiva aquesta tasca a les tutories (acadèmiques i professionals), a les pràctiques curriculars, extra curriculars i residents.**
- **Transmetre la filosofia docent de l'Escola.**
- **Assegurar la qualitat de les prestacions docents.**
- **Aportar innovacions i assegurar l'actualització dels continguts dels programes de les assignatures.**
- **Transmetre les línies d'actuació en relació al disseny dels cursos posteriors als de primer cycle.**
- **Instrumentar les relacions amb la UAB respecte al seu àmbit. Mantenir relacions amb l'Escola de Postgrau de la UAB.**
- **Afavorir la col·laboració acadèmica amb els departaments universitaris de la UAB, d'altres universitats nacionals i d'universitats internacionals.**
- **Dinamitzar i afavorir les relacions entre els professors, entre aquests i l'Escola i entre els professors i els tutors.**
- **Mantenir relacions coordinades amb les Direccions de Recerca, Relacions Internacionals i Institucionals i Gestora Acadèmica.**

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 19 de 42</p>
--	--	---

- **Elaborar els informes del SIC-UAB.**
- **Resoldre incidències i reclamacions d'alumnes i professors.**
- **Assegurar els recursos materials i d'infraestructura de l'activitat docent.**
- **Realitzar el seguiment i mesura dels aspectes ambientals que li siguin aplicables.**

Direcció de Recerca

Objectiu del lloc

Definició, optimització i seguiment del contingut pedagògic de les activitats de recerca.

Funcions i responsabilitats

- **Promoure i potenciar l'activitat i la producció investigadora dins l'àmbit del turisme.**
- **Promoure i potenciar l'activitat de consultoria i assessorament en l'àmbit de l'activitat turística.**
- **Participar en el disseny de la formació i impartir-ne.**
- **Col·laborar en la planificació estratègica i la implementació de nous projectes.**
- **Col·laborar en l'establiment d'acords de col·laboració i convenis amb altres institucions i entitats del sector turístic, nacional i internacional.**
- **Col·laborar en aspectes competencials transversals.**
- **Realitzar el seguiment i mesura dels aspectes ambientals que li siguin aplicables.**

Direcció de Relacions Internacionals

Objectiu del lloc

Vetllar per les relacions establertes amb institucions nacionals o internacionals, establir noves relacions amb universitats internacionals, promoure i coordinar l'intercanvi d'estudiants i professors amb altres institucions.

Funcions / Responsabilitats

- **Afavorir la col·laboració amb els departaments universitaris de la UAB i d'altres universitats nacionals i internacionals.**
- **Definir i instrumentar el sistema de beques per complementar els estudis a l'estranger.**

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 20 de 42</p>
--	--	---

- Promoure acords amb altres institucions per a la realització de programes docents conjunts. Potenciar l'intercanvi d'estudiants i professors amb universitats estrangeres.
- Gestionar i promoure els programes d'intercanvi universitari (Erasmus, Sòcrates, etc.).
- Realitzar el seguiment i mesura dels aspectes ambientals que li siguin aplicables.

Gestora Acadèmica

Objectiu del lloc

Procurar l'eficiència i eficàcia dels procediments administratius de tota l'Escola, establint el nivell adequat d'automatització, i vetllar per la fiabilitat i bon funcionament dels sistemes.

Funcions / responsabilitats

- Gestionar l'expedient acadèmic dels alumnes.
- Supervisar el procés d'informació i de matriculació d'alumnes i donar suport quan calgui.
- Fixar els circuits administratius i econòmics corresponents per tal de garantir l'elaboració dels documents oportuns, els seus tràmits i la seva facturació.
- Donar suport a la Direcció d'Estudis en l'assegurament del compliment del marc legal en aspectes docents (règim intern i de permanència, accés, etc ...) i la resolució d'incidències i reclamacions d'alumnes i professors.
- Donar suport a la Direcció d'Estudis en l'elaboració de l'aulari.
- Supervisar el seguiment de presència del professorat a l'aula.
- Gestionar les compres ordinàries pròpies del Centre.
- Supervisar els permisos d'accés del personal extern a les instal·lacions de l'Escola.
- Cooperar en l'elaboració de la Memòria anual de l'Escola.
- Donar suport a la Direcció d'Estudis en l'elaboració dels informes del SIC-UAB.
- Realitzar el seguiment i mesura dels aspectes ambientals que li siguin aplicables.

Responsable de Qualitat i de Medi Ambient

Objectiu del lloc

Donar suport a la Direcció de l'Escola en la implantació, seguiment i manteniment del Sistema Integrat de Qualitat i de Medi Ambient.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 21 de 42</p>
--	--	---

Funcions/Responsabilitats

- **Ésser el responsable del sistema documental de Qualitat i Medi Ambient, i del sistema d'informació en què es basen els processos implantats a l'EUTDH.**
- **Assegurar i mantenir el Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient.**
- **Preparar del programa anual d'auditories.**
- **Realitzar el seguiment de les no conformitats.**
- **Coordinar la comunicació interna i externa en temes de Qualitat i Medi Ambient.**
- **Elaborar l'informe anual de Qualitat i Medi Ambient.**
- **Vetllar perquè les bases de dades de legislació i d'informació estiguin actualitzades.**
- **Ésser el responsable de la gestió de residus i dels seus aspectes significatius aplicats.**
- **Definir i avaluar els aspectes mediambientals.**

Equip de Direcció

L'Equip de Direcció, en matèria de qualitat i de medi ambient, és l'òrgan que:

- **Defineix els objectius generals i de Qualitat i Medi Ambient del Centre.**
- **Defineix els procediments generals de l'EUTDH.**
- **Aprova les modificacions en l'organigrama del Centre.**
- **Aprova la revisió del Sistema.**
- **Aprova els plans de formació.**
- **Aprova els proveïdors.**

L'Equip de Direcció estarà format per la Direcció, Direcció d'Estudis, Direcció de Recerca, Direcció de Relacions Internacionals i la Gestora Acadèmica.

Comitè de Qualitat i Medi Ambient

El Comitè de Qualitat i Medi Ambient, en matèria de qualitat i de medi ambient, és l'òrgan que:

- **Proposa els objectius de Qualitat i Medi Ambient a l'Equip de Direcció i en realitza el seguiment.**

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ Rev. 18 Pàgina 22 de 42</p>
--	---	---

- **Vetlla per la implementació del pla de mesures per a la correcció de les no conformitats.**
- **Avalua els indicadors i proposa mesures correctives.**
- **Avalua el compliment dels requisits legals i altres subscrits pel Centre.**
- **Aprova el programa anual d'auditoria i vetllar pel seu compliment.**
- **Avalua, respecte a qualitat i medi ambient, els proveïdors.**
- **Aprova les enquestes del Centre.**

En resum, vetlla perquè el Sistema Integrat de Qualitat i de Medi Ambient es mantingui actualitzat i operatiu i garanteix la comunicació interna i externa necessària per al manteniment del sistema.

Es reuneix com a mínim un cop al semestre per fer el seguiment de tots aquells temes que afecten al Sistema Integrat. El Comitè de Qualitat i Medi Ambient estarà format per l'Equip de Direcció i pel responsable de Qualitat i Medi Ambient.

La responsabilitat en l'assegurament del funcionament del Sistema correspon a tota l'organització de l'EUTDH, d'acord amb el manual i els procediments generals. El responsable de Qualitat i de Medi Ambient té la funció afegida d'ésser el representant de la Direcció en matèria de Qualitat i de Medi Ambient (veure secció 1.2.3 del manual).

5.5.2.-REPRESENTANT DE LA DIRECCIÓ

La Direcció de l'EUTDH ha designat el responsable de Qualitat i de Medi Ambient per a implantar les polítiques d'assegurament de la Qualitat i del compromisos ambientals. Aquesta persona té responsabilitat i autoritat en totes les matèries relacionades amb l'assegurament de la qualitat i dels compromisos mediambientals i n'informa directament a la Direcció de l'EUTDH.

Les obligacions del responsable de Qualitat i de Medi Ambient es defineixen en el punt anterior d'aquest manual.

5.5.3.-COMUNICACIÓ INTERNA /EXTERNA

La comunicació interna a l'EUTDH queda assegurada a través de les reunions de cada Departament, d'aquestes reunions s'estenen actes, en cas que alguna persona del departament no hagi pogut assistir se li envia còpia de l'acta de la sessió. A més, es disposa de pàgina web on hi ha tota la informació actualitzada de l'empresa. Les comunicacions es realitzen via electrònica, que ajuda a fomentar aquesta comunicació interna. Finalment, el Comitè de Qualitat i de Medi Ambient és una eina que ajuda a fomentar la comunicació juntament amb les reunions del Responsable de Qualitat i de Medi Ambient i els Gestors del Sistema.

La comunicació externa esta identificada en les responsabilitats desenvolupades al punt 5.5.

L'organització decideix no comunicar externament els aspectes ambientals significatius en una primera fase de la implementació.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 23 de 42</p>
--	--	---

5.5.4.-GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès són els col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionades en el desenvolupament dels programes formatius i els seus resultats.

Els estudiants.

El professorat que imparteix docència a l'EUTDH.

El personal de suport i serveis.

Els titulats/titulades

La Fundació UAB.

La Universitat Autònoma de Barcelona.

La societat en general.

La comunicació i participació d'aquests grups esta definida d'acord als reglaments propis de l'EUTDH i les normatives generals de la UAB.

5.6.-REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

La revisió té com a objecte verificar l'eficàcia del Sistema Integrat, identificant les possibilitats de millora i planificant les accions necessàries per a la seva consecució.

El Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient serà revisat anualment per la Direcció, en una reunió de l'Equip de Direcció tal i com s'estableix en el procediment general. El responsable de Qualitat i Medi Ambient és l'encarregat d'establir el programa de revisió.

Es mantenen registres de les revisions del sistema.

6.-GESTIÓ DELS RECURSOS

6.1.-SUBMINISTRAMENT DE RECURSOS

6.2.-RECURSOS HUMANS

6.2.1.-GENERALITATS

6.2.2.-COMPETÈNCIA, PRESA DE CONSCIÈNCIA I FORMACIÓ

6.3.-INFRASTRUCTURA

6.4.-AMBIENT DE TREBALL

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 25 de 42</p>
--	--	---

6.1.-SUBMINISTRAMENT DE RECURSOS

La Direcció assigna recursos materials i humans suficients d'acord amb la Política de Qualitat i de Medi Ambient, per tal d'aconseguir els objectius.

Els responsables de departament s'asseguren que s'assigna personal format adequadament per a realitzar les tasques corresponents. També és responsabilitat seva la identificació dels recursos necessaris.

6.2.-RECURSOS HUMANS

Existeixen procediments per a la selecció i contractació del personal docent i no docent d'acord a les tasques que han de desenvolupar i els coneixements pràctics i tècnics que han de posseir. També s'assegura la seva adequada formació permanent per a poder realitzar les seves funcions presents i futures.

Es mantenen com a registres els fitxers de formació de tot el personal no docent i els currículums actualitzats de tot el personal de l'EUTDH.

Les necessitats de formació **i el seguiment de la mateixa, si és el cas, són responsabilitat de:**

- **La Direcció d'Estudis**, per al professorat.
- **La Gestora Acadèmica**, per al personal d'administració i serveis.
- **La Direcció, quan s'escaigui.**

En les necessitats de formació es tindran en compte els aspectes ambientals significatius, els impactes reals o potencials associats a les seves tasques.

La Direcció, en les reunions de l'Equip de Direcció, aprova les accions de formació.

6.3.-INFRAESTRUCTURA

El Comitè de Qualitat i de Medi Ambient a partir de la revisió del Sistema, accions correctives i preventives, i com a resultat del propi funcionament, identifica, proporciona i manté les instal·lacions que són necessàries per obtenir la conformitat del servei i la satisfacció del client.

L'EUTDH disposa dels procediments necessaris per identificar i assegurar el manteniment de la infraestructura necessària per a la realització del servei.

6.4.-AMBIENT DE TREBALL

Tant els factors físics com humans de que disposa l'EUTDH fan que hi hagi un ambient de treball adequat per assolir la conformitat del servei realitzat.

L'EUTDH disposa d'un Pla d'emergència Edifici Blanc i participa en el general de la Universitat Autònoma de Barcelona que es publica cada any a la guia de l'estudiant.

7.-REALITZACIÓ DEL SERVEI

7.1.-PLANIFICACIÓ DE LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

7.2.-PROCESSOS RELACIONATS AMB EL CLIENT

7.2.1.-DETERMINACIÓ DELS REQUISITS RELACIONATS AMB EL PRODUCTE

7.2.2.-REVISIÓ DELS REQUISITS RELACIONATS AMB EL PRODUCTE

7.2.3.-COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT

7.3.-DISSENY I DESENVOLUPAMENT

7.3.1.-PLANIFICACIÓ DEL DISSENY I DESENVOLUPAMENT

7.4.-COMPRES

7.4.1.-PROCÉS DE COMPRES

7.4.2.-INFORMACIÓ DE LES COMPRES

7.4.3.-VERIFICACIÓ DELS PRODUCTES COMPRATS

7.5.- PRODUCCIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.5.1.-CONTROL DE LA PRODUCCIÓ I DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.5.2.-VALIDACIÓ DELS PROCESSOS DE LES OPERACIONS DE PRODUCCIÓ I PRESTACIÓ
DEL SERVEI

7.5.3.-IDENTIFICACIÓ I TRAÇABILITAT

7.5.4.-PRODUCTES SUBMINISTRATS PEL CLIENT

7.5.5.-PRESERVACIÓ DEL PRODUCTE

7.6.-CONTROL DELS DISPOSITIUS DE SEGUIMENT I DE MESURA

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 27 de 42</p>
--	--	---

7.1.-PLANIFICACIÓ DE LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

Les activitats regulades pels procediments del Sistema Integrat satisfan els requisits de les normes UNE-EN ISO 9001 i UNE-EN ISO 14001 **vigents**. L'organització ha procedimentat les activitats clau de cada procés per assegurar l'adequació en cada moment del servei als requisits especificats pel client. A l'annex 3 d'aquest manual es pot veure la vinculació entre les diferents activitats del Sistema.

7.2.-PROCESSOS RELACIONATS AMB EL CLIENT

7.2.1.-DETERMINACIÓ DELS REQUISITS RELACIONATS AMB EL PRODUCTE

Existeixen procediments per assegurar que l'EUTDH disposa d'una oferta de serveis clara, que es comunica als seus clients, per tal que aquests la puguin conèixer, i per a desenvolupar la planificació del servei. Això es reflexa al Projecte Educatiu i la Carta de Serveis que és el document que informa als clients de les condicions de prestació del servei per part de l'EUTDH i recull els compromisos amb els clients en relació a tots els serveis oferts.

7.2.2.-REVISIÓ DELS REQUISITS RELACIONATS AMB EL PRODUCTE

Aquest compromís es revisa anualment per assegurar-se que l'EUTDH pot complir els requisits contemplats a la carta de serveis. En cas d'existir discrepàncies, els procediments asseguren que es prenen les mesures necessàries.

7.2.3.-COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT

L'EUTDH disposa de canals per assegurar la comunicació amb el client. Disposa d'enquestes per canalitzar les opinions i suggeriments dels seus usuaris, a més disposa de procediments documentats per recollir i tramitar totes les no conformitats intentant resoldre-les en la màxima brevetat.

També cal tenir en compte que els requisits del servei que ofereix l'EUTDH queden explicitats en la Carta de Serveis.

7.3.-DISSENY I DESENVOLUPAMENT

Totes les activitats formatives (producte) que es realitzen a l'EUTDH estan prèviament dissenyades i planificades. L'organització considera clau fer un disseny de les seves activitats formatives per assegurar que aquestes siguin conformes amb els requisits especificats. És per això, que l'EUTDH ha creat i implantat un procediment per realitzar aquesta activitat.

7.4.-COMPRES

7.4.1.-PROCÉS DE COMPRES

El sistema establert a l'EUTDH per a la gestió dels subministraments i per a la gestió de convenis amb institucions i empreses assegura que en tot moment es defineixen clarament i correctament els requisits, o el servei a ésser subministrat, i que aquests requisits es documenten i es revisen abans d'enviar-los al proveïdor, o de signar un acord, com a manera d'assegurar que la sol·licitud transmesa o el conveni signat és correcte i complet.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 28 de 42</p>
--	--	---

El Sistema Integrat de l'EUTDH inclou un procediment d'avaluació inicial dels seus proveïdors. Actualment té proveïdors institucionals (UAB i FUAB) i, per tant, incorporats a la llista de proveïdors homologats directament.

Seguiment i control de proveïdors homologats

El seguiment i control dels proveïdors homologats es realitza en base a les no conformitats registrades relatives a la Qualitat i el respecte amb el Medi Ambient dels subministres mitjançant un procés d'avaluació continuada. L'avaluació es realitzarà anualment per part de l'Equip de Direcció i permetrà avaluar la idoneïtat dels proveïdors a fi de complir les especificacions que se'ls hagin sol·licitat en les comandes i en els convenis. Aquest seguiment és portat a terme respecte a tots els proveïdors.

Amb caràcter extraordinari, sense esperar a l'avaluació anual, quan la gravetat de les No Conformitats o la seva reincidència així ho aconsellin, el **Responsable de Qualitat i de Medi Ambient** podrà convocar a l'Equip de Direcció per a realitzar l'avaluació del proveïdor corresponent, procedint a continuació a comunicar-ne el resultat de la forma anteriorment esmentada.

7.4.2.-INFORMACIÓ DE LES COMPRES

Totes les compres realitzades a l'EUTDH es realitzen amb l'ordre de compra de manera que tots els materials comprats estan identificats en l'anomenat imprès. Existeixen procediments on es documenta com es realitzen les compres i quines són les persones encarregades de realitzar aquesta compra.

7.4.3.- VERIFICACIÓ DELS PRODUCTES COMPRATS

Tots els productes comprats són verificats quan es reben, en cas de no ser conformes es registrarà aquesta no conformitat. L'EUTDH disposa de procediments on es descriu la sistemàtica per verificar els productes comprats.

7.5.-PRODUCCIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.5.1.-CONTROL DE LA PRODUCCIÓ I DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Tots els processos relacionats amb les activitats de l'EUTDH han estat identificats i planificats. Aquests processos s'executen en condicions controlades.

Existeixen procediments per a assegurar que els processos es realitzen de manera estàndard.

Tots els processos desenvolupats per l'EUTDH són portats a terme pel personal qualificat, d'acord amb la definició de les seves responsabilitats.

Existeixen procediments on es defineixen els punts de control de la prestació del servei i com es realitzen aquests controls. El personal de l'EUTDH registrarà els controls definits als procediments de prestació del servei mitjançant els tipus de suport de recollida de dades dels quals disposa l'EUTDH.

Es realitzaran controls de:

- Recepció de béns i serveis.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 29 de 42</p>
--	--	---

- A l'inici del procés: comprovant la matriculació de l'alumne i la planificació i programació de l'activitat docent.
- Durant el procés: verificant les activitats realitzades, docents i no docents, durant la prestació del servei.
- A la fi del procés: verificant que tots els serveis prestats són correctes i mitjançant la mesura de satisfacció de la docència i dels serveis generals de l'EUTDH en el tancament dels expedients.

Existeixen procediments per a assegurar la uniformitat del desenvolupament de les activitats docents i l'homogeneïtat de criteris per a l'avaluació de les proves realitzades als alumnes, relatives a una mateixa assignatura.

7.5.2.-VALIDACIÓ DELS PROCESSOS DE LES OPERACIONS DE PRODUCCIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI

La validació del servei prestat per l'EUTDH es realitza un cop impartit el curs, l'organització ha dissenyat, editat i implantat procediments per detectar, corregir i avaluar els resultats de la prestació del servei.

El Comitè de Qualitat i de Medi Ambient analitza tota la informació que recopila de les activitats anteriors per millorar la qualitat del servei que ofereix.

7.5.3.-IDENTIFICACIÓ I TRAÇABILITAT

Existeixen procediments que defineixen com es realitza la identificació dels serveis prestats per l'EUTDH i dels alumnes, amb l'objectiu de garantir-ne la traçabilitat. L'expedient de l'alumne conté els registres corresponents a la seva vida acadèmica. A cada expedient se li assigna un número d'identificació únic. Tots els serveis prestats per l'EUTDH s'identifiquen de forma unívoca, d'igual manera que els alumnes, instal·lacions, professors, aules, etc. assignats a cadascun d'ells.

7.5.4.-PRODUCTES SUBMINISTRATS PEL CLIENT

Documentació personal per accedir als estudis que imparteix el Centre.

Documents per la matriculació (impresos).

Instàncies.

Documentació de sol·licituds de beques.

Proves escrites /informàtiques per avaluar coneixements.

Aquest documents són arxivats i conservats d'acord a la seva naturalesa i als PG'S corresponents.

En cas de pèrdua, canvi o qualsevol altre modificació, l'afectat en rep notificació.

7.5.5.-PRESERVACIÓ DEL PRODUCTE

Existeixen procediments per a la gestió, conservació i emmagatzematge dels materials i mitjans didàctics per donar suport a la docència. La utilització dels materials es realitza de manera apropiada per part de tot el personal relacionat amb el procés de prestació del servei.

Tots els documents utilitzats durant el desenvolupament de l'activitat es recullen en arxius adequats, que estan convenientment identificats.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 30 de 42</p>
--	--	---

Els lliuraments de materials es realitzen amb base a les peticions que en fan els diferents usuaris.

Es destinen àrees específiques per a l'arxiu dels materials (aules i espais identificats).

7.6.-CONTROL DELS DISPOSITIUS DE SEGUIMENT I DE MESURA

Periòdicament el Comitè de Qualitat i de Medi Ambient verifica, valida, aprova i revisa els mecanismes d'avaluació i seguiment del servei (les enquestes).

S'analitza la informació obtinguda per determinar si aquesta informació és vàlida per definir millores o potenciar els aspectes més valorats del servei.

8.-MESURA, ANÀLISI I MILLORA

8.1.-GENERALITATS

8.2.-SEGUIMENT I MESURA

8.2.1.-SATISFACCIÓ DEL CLIENT

8.2.2.-AUDITORIA INTERNA

8.2.3.-SEGUIMENT I MESURA DE LOS PROCESSOS

8.2.4.-SEGUIMENT I MESURA DEL PRODUCTE

8.3.-CONTROL DEL PRODUCTE NO CONFORME

8.4.- ANÀLISI DE DADES

8.5.- MILLORA

8.5.1.-MILLORA CONTÍNUA

8.5.2.-ACCIONS CORRECTIVES

8.5.3.-ACCIONS PREVENTIVES

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 32 de 42</p>
--	--	---

8.1.-GENERALITATS

8.2.-SEGUIMENT I MESURA

8.2.1.-SATISFACCIÓ DEL CLIENT

Existeixen procediments definits per garantir que la satisfacció dels clients dels serveis prestats a l'EUTDH es mesuren periòdicament amb l'objectiu de quantificar si la prestació dels serveis s'ajusta a les seves expectatives, per tal de prendre les mesures correctives oportunes en el cas de que sigui necessari.

8.2.2.-AUDITORIA INTERNA

Existeixen procediments per a planificar, preparar i desenvolupar auditories internes del Sistema Integrat. Aquestes auditories verifiquen que totes les activitats relacionades amb la Qualitat i el Medi Ambient es desenvolupen d'acord amb els requisits definits en aquest manual.

Les auditories internes són realitzades per personal independent del responsable de l'activitat auditada.

Els resultats de les auditories internes es registren i es notifiquen al personal responsable de l'activitat auditada.

Els procediments asseguren que es registra la implantació de les accions correctives derivades dels resultats de les auditories i que es verifica la seva efectivitat.

Els resultats de les auditories internes són una part de les dades utilitzades per a la revisió del Sistema Integrat portada a terme per la Direcció.

8.2.3.-SEGUIMENT I MESURA DE LOS PROCESSOS

L'organització ha establert la sistemàtica per realitzar el seguiment i mesura dels processos mitjançant els indicadors dels processos operatius que apareixen a l'annex 3 d'aquest Manual.

8.2.4.-SEGUIMENT I MESURA DEL PRODUCTE

Existeixen procediments que defineixen l'estat de les revisions i controls que s'han de realitzar al llarg del procés d'execució del servei.

Aquest estat de revisió evidencia que s'han portat a terme, d'acord amb els procediments, les etapes més importants que garanteixen que el procés global de prestació del servei es realitza conforme als requeriments establerts.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 33 de 42</p>
--	--	---

8.3.-CONTROL DEL PRODUCTE NO CONFORME

Existeixen procediments que assegurin que les no conformitats en relació als requeriments definits, tant docents com no docents, incloses les queixes dels clients, són identificades, documentades, avaluades i gestionades. Així com per a identificar situacions potencials d'emergència amb impacte mediambiental, el seu control i revisió periòdica.

Aquests procediments defineixen les responsabilitats per avaluar i identificar les no conformitats, els riscos potencials d'emergència i impacte mediambiental i l'autoritat de definir les accions que s'han d'adoptar.

Es mantenen registres de les no conformitats i dels impactes detectats i de les accions empreses per a resoldre-les.

8.4.-ANÀLISI DE DADES

Anualment, el Comitè de Qualitat i Medi Ambient recopila tota la informació necessària del servei per analitzar-la i elaborar l'informe de Revisió del Sistema Integrat i determinar així els objectius.

Aquesta informació es basarà en els següents punts:

- Satisfacció del client.
- Conformitat amb els requisits del servei.
- Característiques i tendències dels processos i serveis (incloent accions preventives).
- Proveïdors.
- Compliment legal.
- Anàlisi dels aspectes ambientals.

Totes les dades necessàries es recopilaran en l'imprès d'anàlisi de les dades.

8.5.-MILLORA

8.5.1.-MILLORA CONTÍNUA

El resultat de l'anàlisi de la informació del punt anterior, la retroalimentació amb el client i l'experiència del personal de l'empresa ens determinen els objectius i accions de millora que anualment la Direcció amb el recolzament del Comitè de Qualitat i Medi Ambient es proposen.

El comitè de Qualitat i Medi Ambient realitza el seguiment del compliment d'aquestes millores i de les seves reunions s'elaboren actes amb els acords presos.

8.5.2.-ACCIONS CORRECTIVES

Existeixen procediments per a assegurar la implantació efectiva de les accions correctives i preventives.

Qualsevol acció correctora o preventiva adoptada per a eliminar les causes de les no conformitats és proporcional a la magnitud del problema detectat i als efectes que d'ella es deriven.

 <p>Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera UAB</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT I MEDI AMBIENT</p>	<p>MQ</p> <p>Rev. 18</p> <p>Pàgina 34 de 42</p>
--	--	---

Qualsevol canvi en els procediments, derivat de la implantació d'accions correctives o preventives, és registrat.

Existeixen procediments per a assegurar la gestió eficaç de les accions correctives. Els procediments inclouen:

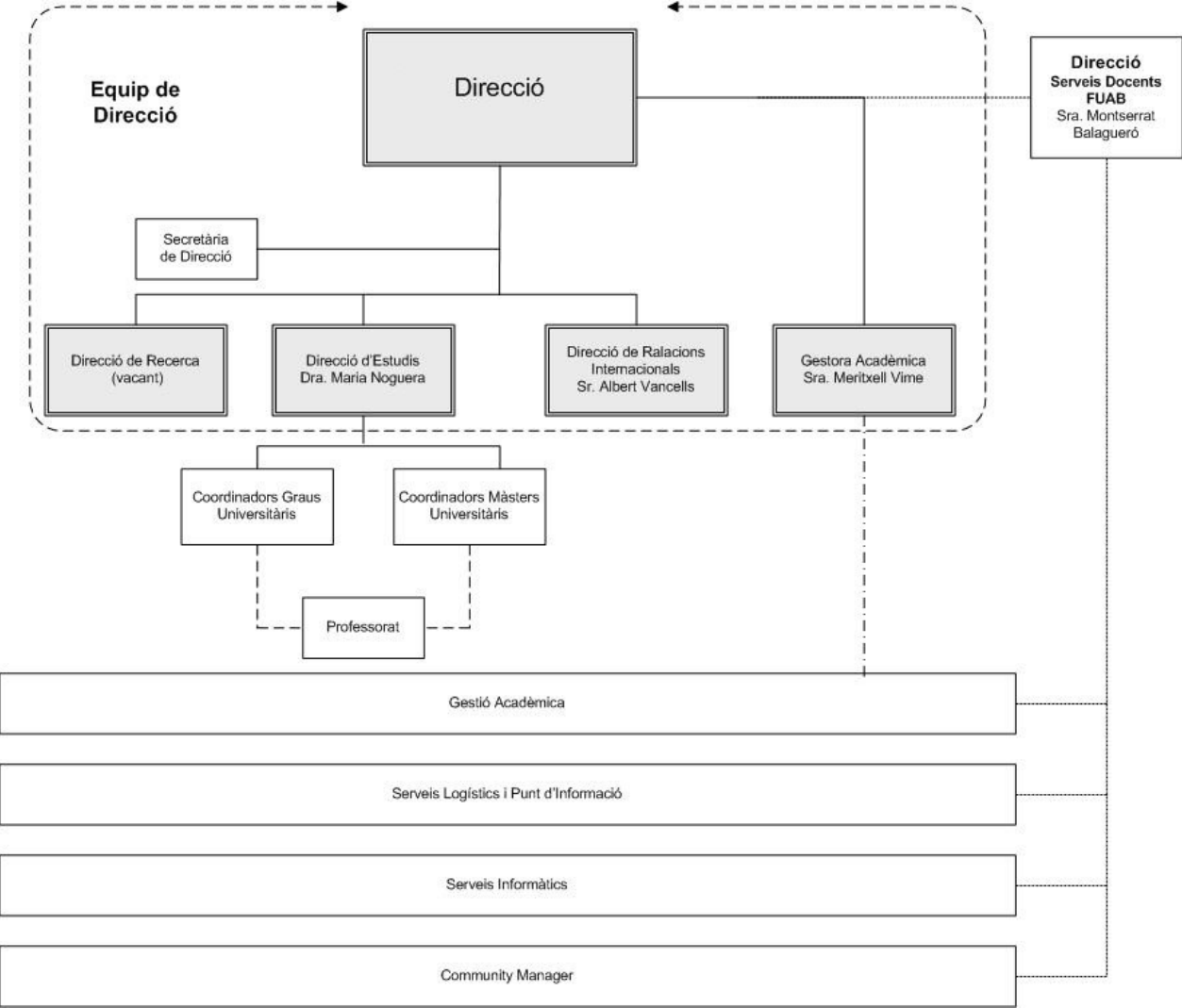
- Gestió eficaç de les queixes dels clients i dels informes de no conformitat.
- Investigació de les causes de les no conformitats i registre dels resultats de la investigació.
- Definició de les accions correctives necessàries per a eliminar les causes de les no conformitats.
- Control de la implantació de les accions correctives.

8.5.3.-ACCIONS PREVENTIVES

Existeixen procediments per a assegurar la gestió eficaç de les accions preventives. Els procediments inclouen:

- L'ús de les fonts d'informació adequades per a detectar, analitzar i eliminar les causes potencials de no conformitats.
- La planificació de les accions necessàries per a resoldre qualsevol problema potencial que requereixi accions preventives.
- La implantació efectiva de les accions preventives.
- La informació a la Direcció per a la revisió del sistema.

Annex 1. ORGANIGRAMA



Annex 2. Procediments i Registres del Sistema Integrat de Qualitat i de Medi Ambient

PROCÉS	PROCEDIMENTS	REGISTRES
1 Planificació i estratègia	<ul style="list-style-type: none"> • PG-56 Revisió del Sistema de Qualitat i Medi Ambient • PG-43-1 Identificació i avaluació d'aspectes ambientals 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents de suport usats a les reunions de revisió • Actes de les reunions de qualitat • Pla d'actuació de qualitat • Aspectes ambientals • Fitxa indicadors processos i aspectes
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual Qualitat i Medi Ambient (No té PG) 	
2 Elaboració i disseny de plans d'estudi	<ul style="list-style-type: none"> • PG-73 Disseny 	<ul style="list-style-type: none"> • Disseny de postgraus i seminaris
3 Gestió econòmica-financera		
4 Gestió de la qualitat i del medi ambient	<ul style="list-style-type: none"> • PG-42-1 Elaboració de procediments 	<ul style="list-style-type: none"> • Aquest procediment no genera cap registre
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-42-2 Control de documentació de dades 	<ul style="list-style-type: none"> • Llibre de registre d'entrades i sortides de correspondència • Llistat de documents vigents • Llistes de matrius de responsabilitats
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-43-2 Control legislatiu i avaluació 	<ul style="list-style-type: none"> • Requisits legals • Anàlisi de les dades
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-42-3 Control de registres de qualitat i medi ambient 	<ul style="list-style-type: none"> • Registres de medi ambient
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-70 Control operacional i realització del producte 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquesta mediambiental • Enquesta de serveis • Enquesta titulats • Enquesta externs

5 Gestió de RRHH	• PG-62-1 Gestió de formació del personal d'administració i serveis	• Fitxa personal d'administració i serveis
	• PG-62-2 Gestió de la política, perfil i formació del professorat	• Enquestes professorat • Actes de les reunions de docència • Sol·licitud dades de professorat • Currículums professorat • Actes de l'Equip de Direcció
5 Gestió de RRHH	• PG-62-3 Selecció del personal docent	• Impresos sol·licitud de dades • Curriculum-vitae del professorat • Comunicacions a sol·licituds places de professorat • Fitxa personal de professorat
6 Orientació als alumnes	• PG-72-3 Gestió de la carta de serveis	• Carta de serveis • Control legislatiu
	• PG-72-4 Gestió de la informació d'orientació als alumnes	• Carta de serveis • Fulletons • Guia • Pàgina web • Certificat perfil professional • Presentació de power point.
7 Programació de la formació	• PG-72-1 Desenvolupament i gestió del projecte educatiu de l'EUTDH	• Projecte educatiu de l'Escola • Actes d'aprovació del projecte educatiu de l'Escola. • Objectius docents
	• PG-72-2 Comunicació interna i externa	• Guia de l'Escola • Reglament règim intern • Pàg web
8	• PG-72-3 Gestió de la carta de serveis	• Carta de serveis • Control legislatiu

<p>Informació als alumnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-72-4 Gestió informació d'orientació alumnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de serveis • Fulletons • Guia • Pàgina web • Certificat perfil professional • Presentació de power point.
<p>9 Matriculació</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-72-5 Gestió de la matriculació, trasllats... 	<ul style="list-style-type: none"> • Imprès de matrícula • Instàncies sol·licitud acadèmiques • Llibre de registre del lliurament del títol oficials • Expedient acadèmic (suport paper / suport informàtic) • Control legislatiu
<p>10 Realització del curs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-1 Desenvolupament de l'activitat docent 	<ul style="list-style-type: none"> • Full de registre de signatures / presència professor a l'aula.
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-2 Planificació i control de l'activitat docent 	<ul style="list-style-type: none"> • Llistat de guies docents per curs acadèmic • Circulars internes de docència • Convocatòries de reunions • Actes de les reunions • Enquestes alumnes • Enquestes professorat
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-3 Estructuració de classes 	<ul style="list-style-type: none"> • Aulari • Llistat d'alumnes • Pàgina web
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-4 Activitat de coordinació docent 	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatòries de les reunions • Actes de les reunions
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-5 Avaluació i control 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquestes sobre l'actuació docent del professorat en opinió dels alumnes • Actes acadèmiques • Registre de proves de les guies dels cursos anteriors i/o curs actual
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-6 Gestió de control i seguretat dels alumnes a l'interior de l'EUTDH 	<ul style="list-style-type: none"> • Registre autoritzacions accés a l'EUTDH fora d'horari normal
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-7 Identificació i resseguiment 	

<p>10 Realització del curs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-8 Gestió magat. I ús dels materials didàctics 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventaris dels diferents materials
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-9 Planificació i desenvolupament d'activitats de recerca 	<ul style="list-style-type: none"> • Fitxa d'acceptació d'investigació/conveni • Acta de les reunions del comitè de seguiment • Documentació sol·licituds convocatòria de beques • Documentació de les resolucions i acceptació de les adjudicacions de les diferents beques • Catàleg d'àrees d'interès d'investigació del professorat • Acta tribunal concessió de beques
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-10 Planificació d'activitat de postgrau i seminaris 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa anual dels cursos de postgrau i seminaris • Expedient final de cada curs i/o seminari.
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-11 Planificació i activitats d'intercanvi d'alumnes i professors 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentació sobre tot el procés de selecció dels alumnes i professors d'intercanvi • Actes de reunions de selecció i adjudicació de les places d'intercanvi.
<p>11 Realització de pràctiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-12 Adquisició de coneixements 	<ul style="list-style-type: none"> • Actes acadèmiques de qualificacions • Documents del programa professional • Expedient acadèmic • Expedient professional de l'alumne
<p>12 Avaluació de la satisfacció dels alumnes i grups d'interès</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-82-1 Gestió de la mesura de satisfacció de la docència i dels serveis generals del Centre 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquestes d'avaluació dels alumnes al professorat • Enquestes d'avaluació de la docència per part del professorat • Enquesta general de l'EUTDH (matriculació) • Enquesta general de l'EUTDH (serveis) • Enquesta titulats • Enquesta aspectes mediambientals • Enquestes de satisfacció PAS/PDI • Enquestes de clima laboral

<p>13 Avaluació de l'alumne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-75-12 Adquisició de coneixements 	<ul style="list-style-type: none"> • Actes acadèmiques de qualificacions • Documents del programa professional • Expedient acadèmic • Expedient professional de l'alumne
<p>14 Seguiment graduats</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-82-1 Gestió de la mesura de satisfacció de la docència i dels serveis generals del Centre 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquestes avaluació dels alumnes al professorat • Enquestes avaluació de la docència per part del professorat • Enquesta general de l'EUTDH (matriculació) • Enquesta general de l'EUTDH (serveis) • Enquesta titulats • Enquesta aspectes mediambientals • Enquestes de satisfacció PAS/PDI • Enquestes de clima laboral
<p>15 Millora contínua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-82-2 Auditories internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa anual d'auditoria • Informe d'auditoria
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-83 Control de no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de no conformitat / acció correctiva
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-85 Accions correctives i preventives 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes d'accions preventives • Llistat d'accions correctives • Llistat d'accions preventives
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Qualitat i Medi Ambient 	
<p>16 Manteniment i suport informàtic</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-63-1 Gestió de les aules informàtiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Registre d'ús de les aules informàtiques • Full d'incidències de les aules informàtiques
<p>17 Manteniment de les instal·lacions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG-63-2 Gestió del manteniment, neteja i instal·lacions 	<ul style="list-style-type: none"> • Conveni de manteniment • Full d'avís manteniment i reparacions generals • Full control neteja • Registres de medi ambient

<p>18 Gestió de la informació</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG 72-2 Comunicació interna i externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Guia • Reglament de règim intern • Pàgina web • Actes de les reunions • Carta de serveis • Control legislatiu
	<ul style="list-style-type: none"> • PG 72-3 Gestió de la carta de serveis 	
<p>19 Adquisició de recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PG 74-1 Compres i gestió de proveïdors 	<ul style="list-style-type: none"> • Llistat de proveïdors homologats • Sol·licitud de comanda • Actes de les reunions • Convenis UAB-EUTDH • Convenis EUTDH / Serveis i Institucions no UAB
	<ul style="list-style-type: none"> • PG-74-3 Gestió de convenis amb institucions i empreses 	

Annex 3. Mapa de processos de l'EUTDH

MAPA PROCESSOS EUTDH

