

# MANUAL DE QUALITAT


---

## MQ Rev. 16

	REALITZAT	APROVAT
DEPARTAMENT	GERÈNCIA	GERÈNCIA
RESPONSABLE	Isabel Gámez Blanco	Isabel Gámez Blanco
SIGNATURA		

### LLISTA DE REVISIONS

REV.	DATA	DESCRIPCIÓ
10	05/02/2014	Incorporació de la sistemàtica dels procediments P1, P3 i P4
11	04/04/2014	Modificació apartat 4.2 control de documents
12	01/02/2015	Actualització mapes de procés de SIJ i CRAE i CA, revisió responsabilitats del 8.7 i 7.3
13	01/09/2017	Revisió general del Manual per l'adequació del sistema a ISO 9001:2015
14	06/04/2018	Revisió de la política de qualitat punt 5.
15	11/02/2019	Inclusió annex serveis auditats
16	10/02/2021	Revisió i adequació mapa processos.

	<b>Manual de Qualitat</b>		<b>MQ</b>
Manual	Revisió: 16	Data: 10/02/2021	Full: 2 / 12

## 1.- OBJECTE DEL MANUAL

L'objecte d'aquest Manual és documentar el Sistema de Gestió de la Qualitat implantat a GEDI GESTIÓ I DISSENY SCCL per al coneixement des seus clients, autoritats legals, persones sòcies i treballadores de l'organització i la resta de parts interessades.

## 2.- COMPROMÍS DE L'EQUIP DE GERÈNCIA

L'equip de gerència de GEDI GESTIÓ I DISSENY SCCL lidera i gestiona dia a dia l'organització per assegurar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat. En conseqüència:


- Ha definit la Política de Qualitat i marcat els objectius de la qualitat per al sistema de gestió de la qualitat, assegurant que aquest són compatibles amb el context i la direcció estratègica i per assegurar això, revisa periòdicament l'adequació i compliment de la política i dels objectius de l'organització així com que el sistema de gestió de la qualitat és eficaç;
- Assegura que la Política de Qualitat és comunicada, entesa i aplicada dins de l'organització;
- Assegura que els requisits del sistema de gestió de la qualitat s'integren en els processos de negoci de l'organització;
- Promou la presa de consciència de l'organització per un enfocament a processos i al pensament basat en el risc;
- Assegura que els recursos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat, tant de personal, d'infraestructures com d'equips materials, estan disponibles;
- Comunica la importància d'una gestió de la qualitat eficaç i conforme amb els requisits del sistema de gestió de la qualitat;
- S'assegura que el sistema de gestió de la qualitat assoleix els resultats previstos, mitjançant controls i indicadors;
- Compromet, dirigeix i recolza a les persones, per a contribuir a l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat;
- Promou la millora contínua, amb el recolzament de l'Equip de Gerència i de les Direccions dels Serveis;

L'equip de gerència creu que és fonamental enfocar-se al client i per això s'implica directament per tal que:

- Es determinin, es compreguin i es compleixin els requisits del client i els legals i reglamentaris aplicables;
- Es determinen i consideren els riscos i oportunitats que puguin afectar a la conformitat dels productes i serveis;
- I en definitiva per a l'augment de la satisfacció del client i usuaris finals dels serveis.

L'equip de gerència considera fonamental proporcionar els recursos necessaris per a l'establiment, implantació, manteniment i millora contínua del sistema de gestió de la qualitat. Per això té en compte:

- Les capacitats i limitacions dels recursos humans existents;

	<b>Manual de Qualitat</b>		<b>MQ</b>
Manual	Revisió: 16	Data: 10/02/2021	Full: 3 / 12

- Què es necessita obtenir dels proveïdors externs.

GEDI GESTIÓ I DISSENY SCCL creu en la filosofia del lideratge compartit, per això, la responsabilitat de complir amb el que s'estableix en el sistema de gestió de la qualitat correspon a tots els implicats en les activitats que en ell es descriuen.

### 3.- PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

GEDI GESTIÓ I DISSENY SCCL és una cooperativa de treball associat amb la condició d'iniciativa social que es dedica a la gestió i disseny de projectes d'atenció a les persones, en particular s'adreça als col·lectius denominats de risc o d'exclusió social.

Gestiona i dissenya projectes d'atenció a la persona, especialment en el moment actual, en els àmbits de la infància, la família i la joventut, i ho fa en diferents comarques de la província de Barcelona.

#### 3.1.- MISSIÓ

Associar professionals amb vocació de millora social que col·laborin i participin de l'empresa i dotar-los d'un lloc de treball de qualitat.

Ser referent de qualitat en la gestió de projectes empresarials, especialment dels serveis a les persones.

Esdevenir una alternativa empresarial en la gestió de mercats: treball en xarxa, el capital del treball com a valor alternatiu al capital diner, transparència, democràcia, i sostenibilitat.

#### 3.2.- PRINCIPIIS DE GESTIÓ

- Gestió socialment responsable

GEDI GESTIÓ I DISSENY SCCL du a terme la seva activitat sota criteris de desenvolupament sostenible i responsabilitat social, amb el propòsit de crear valor econòmic, social i mediambiental, per tal de contribuir al benestar i al progrés de les generacions presents i futures.

- Iniciativa social

Compartim una cultura empresarial basada en principis i valors cooperatius, posant les persones per davant del capital i prioritant la millora contínua de la qualitat, l'excel·lència en la gestió, la transparència, la participació, i la gestió democràtica, l'arrelament al territori, el treball en xarxa i la gestió responsable dels recursos.

- Sense ànim de lucre

La reinversió de tots els excedents en la pròpia cooperativa afavoreix la seva consolidació, el desenvolupament de noves idees i la creació d'ocupació.

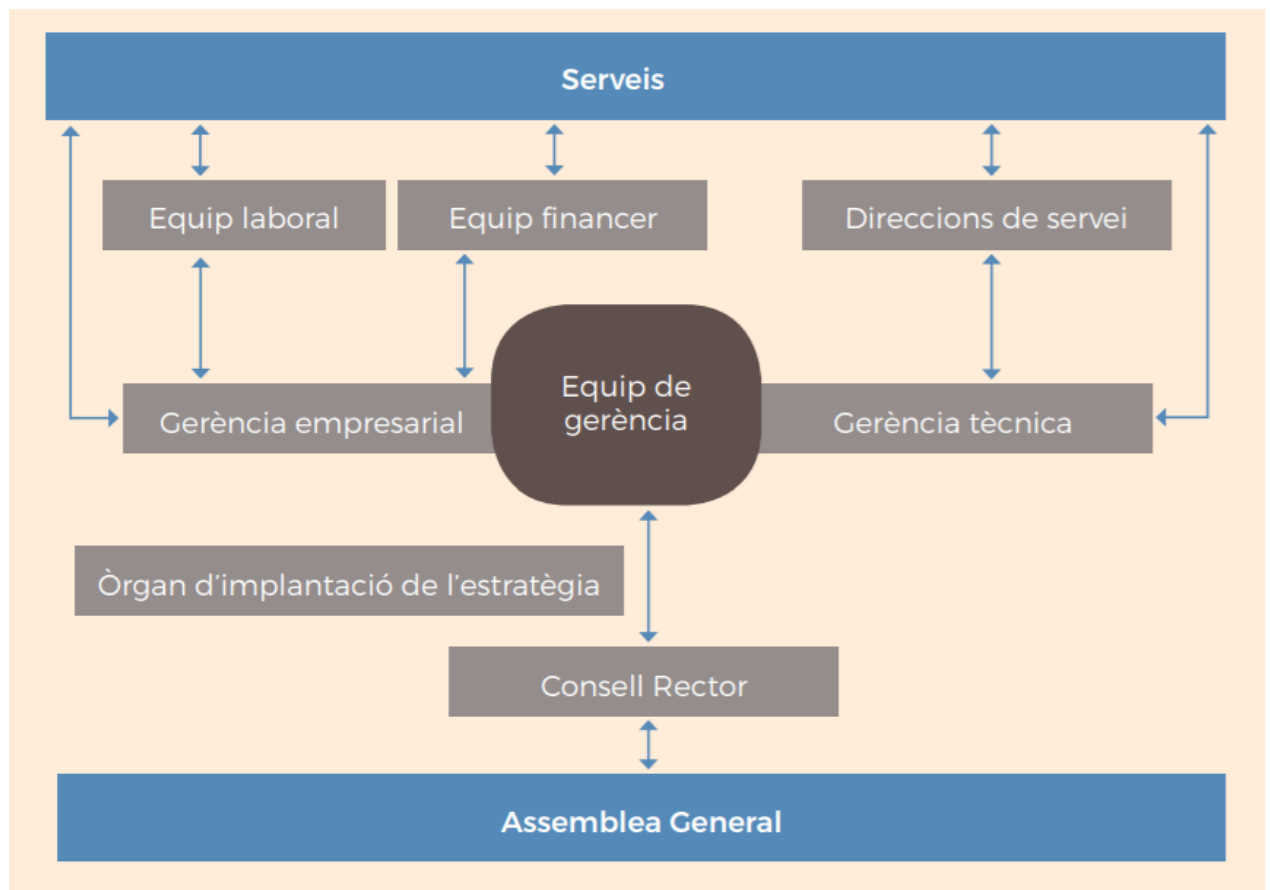
- Igualtat entre homes i dones


Apliquem un pla per garantir la igualtat entre gèneres. La cooperativa fa seves totes les mesures de foment de la igualtat entre els homes i les dones.

- Transparència

Estem compromesos amb la transparència com a valor fonamental de les cooperatives i en aplicació de la legislació vigent, especialment pel fet de ser, principalment, prestadors de serveis públics d'atenció a les persones. El nostre compromís, però, fins i tot va més enllà amb els nostres socis i treballadors amb la celebració periòdica de jornades empresarials i les assemblees, que són obertes a les persones que hi puguin estar interessades.

### 3.3.- ORGANIGRAMA



	<b>Manual de Qualitat</b>		<b>MQ</b>
Manual	Revisió: 16	Data: 10/02/2021	Full: 5 / 12

#### 4.- ABAST DEL SISTEMA

L'abast del sistema de gestió de la qualitat s'ha determinat considerant el context de l'organització, els requisits de les parts interessades i els productes/servis oferts per l'organització. A l'annex queden identificats els serveis que estan sota el paraigua de la certificació, concretant-se de forma anual.

##### 4.1.- SERVEIS

###### Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE)

Servei social especialitzat adreçat als àmbits de la infància, adolescència i joventut. Es defineix com a un servei d'acolliment residencial d'estada limitada. L'acolliment residencial és una mesura de protecció destinada a aquells infants i adolescents que no poden estar amb la seva família, mitjançant el qual se'ls proporciona un lloc de residència i convivència que compleixi l'objectiu d'una satisfacció adequada de les seves necessitats de protecció, educació i desenvolupament.

###### Centres d'acolliment (CA)

Serveis residencials d'estada limitada que tenen per objecte realitzar l'observació i el diagnòstic de la situació dels menors atesos i llurs famílies, per tal d'elaborar la corresponent mesura de proposta quan és necessària l'atenció immediata i transitòria de l'infant o adolescent que ha de ser separat del seu nucli familiar i, per tant, impossible de realitzar des de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Es tracta de centres de titularitat pública amb gestió de concert de places en conveni amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya.

###### Escoles bressol i Espais familiars


L'escola bressol és la modalitat educativa formal que promou el caràcter plenament educatiu del primer cicle l'Educació Infantil, responent al dret dels infants a assistir a contextos educatius que amplii i diversifiquin les experiències viscudes en el context familiar.

El paper principal dels Espais familiars és potenciar la figura de la família com a principal agent educador i socialitzador de l'infant, sobretot en els seus primers anys de vida, oferint suport i acompanyament en el procés de criança dels fills i filles, tot enfortint les relacions vinculars i el procés d'autonomia dels infants.

###### Mediació

El servei de mediació s'adreça a tota la ciutadania i té com a base afavorir la resolució dels conflictes mitjançant el diàleg, el respecte, la comprensió i la col·laboració, possibilitant que les parts arribin a un acord per elles mateixes.

En la mediació, les protagonistes són les parts en conflicte perquè són qui han de resoldre de forma cooperativa i pacífica les diferències que s'hagin pogut plantejar. Les persones mediadores treballen per afavorir l'espai de diàleg entre les parts i per aconseguir-ho s'utilitzen múltiples tècniques que provenen de diferents àmbits del coneixement com la psicologia o la pedagogia, entre d'altres. El

	<b>Manual de Qualitat</b>		<b>MQ</b>
Manual	Revisió: 16	Data: 10/02/2021	Full: 6 / 12

gran objectiu, però, més enllà de col·laborar en la resolució del conflicte existent, és dotar la ciutadania d'eines per a la resolució pacífica dels conflictes. Sempre que és possible treballem de forma insistent en la prevenció. La intervenció de la mediació es pot aplicar a comunicats de veïns, famílies, escoles i l'espai públic en general.

#### 4.2.- ABAST DE LA CERTIFICACIÓ

L'abast del certificat és disponible per a totes les parts interessades en el propi certificat ISO 9001:2015 i es manté com a documentació del sistema (annex).

1. Prestació de serveis educatius dirigits a la infància i les famílies.
2. Serveis de mediació en situacions de conflicte entre comunitats, entitats, associacions i famílies.
3. La gestió de centres d'acollida de menors

A data 10/2/2021 es decideix treure de l'abast les línies de servei, donat que no ha estat possible l'enfocament a processos durant el 2020 (objectiu descrit per al 2021)

- a) Disseny i impartició d'accions integrades de formació ocupacional i professional, i d'acompanyament per a la inserció laboral.
- b) Disseny i gestió d'activitats socioculturals destinades a la joventut.
- f) La gestió de programes de mesures actives d'inserció laboral per a destinataris de RMI

## 5.- DECLARACIÓ SOBRE LA POLÍTICA DE QUALITAT DE LA COOPERATIVA

### Identitat

Gedi és una empresa cooperativa que es gestiona de manera democràtica. Les persones sòcies treballadores participen de la propietat, la gestió i la presa de decisions (Cooperativa de treball associat)


Tots els excedents de l'activitat empresarial es destinen a enfortir la cooperativa per tal de millorar la capacitat de crear llocs de treball i serveis estables i de qualitat. (Cooperativa sense ànim de lucre).

El serveis a les persones i la creació de riquesa social constitueixen la finalitat empresarial de la cooperativa. (Cooperativa d'iniciativa social)

### Propòsit del projecte empresarial

El propòsit del nostre projecte empresarial és:

- Associar professionals amb vocació de millora social que participin de l'empresa i dotar-los d'un lloc de treball de qualitat.
- Ser referents de qualitat en la gestió de projectes empresarials, especialment dels serveis a les persones.

	<b>Manual de Qualitat</b>		<b>MQ</b>
Manual	Revisió: 16	Data: 10/02/2021	Full: 7 / 12

- Esdevenir una alternativa empresarial basada en el treball en xarxa, el capital-treball com a valor alternatiu al capital-diner, transparència, democràcia, i sostenibilitat

### **Política de qualitat**

A proposta de l'equip de gerència, els òrgans socials aproven i mantenen actualitzada la política de qualitat de la cooperativa, que es basa en principis i valors cooperatius i es defineix mitjançant els següents objectius:

*Participada:* La cooperativa ha d'estar participada i gestionada democràticament per les persones a qui més afecta el procés empresarial.

*Participativa:* El projecte empresarial s'ha de definir contínuament a partir de les aportacions de treballadors i treballadores, i de les altres parts interessades.

*Recursos propis:* Treballadors, treballadores i projectes que generin beneficis per reinvertir-los en l'empresa i poder planificar l'esdevenir.

*Diversificada:* No dependent de fluctuacions de clients individuals o de línies concretes de negoci.

*Experta:* Cercant la millora contínua de tots els processos empresarials i l'excel·lència en la gestió.

*Transparent:* Estructurant amb claredat la informació i fent-la accessible a les persones sòcies treballadores, a totes les parts interessades i al públic en general.

*Col·laboradora:* Arrelant-nos al territori i gestionant amb cura els seus recursos, treballant en xarxa i cercant dimensionar els esforços particulars amb d'altres ens amb objectius similars o confluents.

Aquesta política s'estima coherent amb el propòsit de la cooperativa i el seu context; i esdevé marc de referència de l'estratègia empresarial i dels objectius concrets i quantificables continguts en els successius plans de gestió.

### **Compromís amb la qualitat**

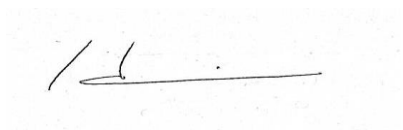
L'equip de gerència explicita el compromís de la cooperativa amb:

- L'aplicació efectiva de la política de qualitat
- La satisfacció de les necessitats i expectatives de clients, persones usuàries, treballadors i treballadores i altres parts interessades.
- El compliment dels requisits aplicables, tant els que provinguin de normes jurídiques, com aquells altres que siguin fruit dels compromisos adquirits per la cooperativa.
- La millora contínua del sistema de gestió de la qualitat
- La valoració anual de l'adequació de la política de qualitat al propòsit de la cooperativa i al seu context, per tal de mantenir-la actualitzada.

**Compromís amb la difusió**

L'equip de gerència es compromet a comunicar la política de qualitat actualitzada a les diferents parts interessades, garantint l'accés general a la mateixa per medis electrònics i la comprensió del seu contingut.

Barcelona, 6 d'abril de 2018



Idòia Oca Cutillas

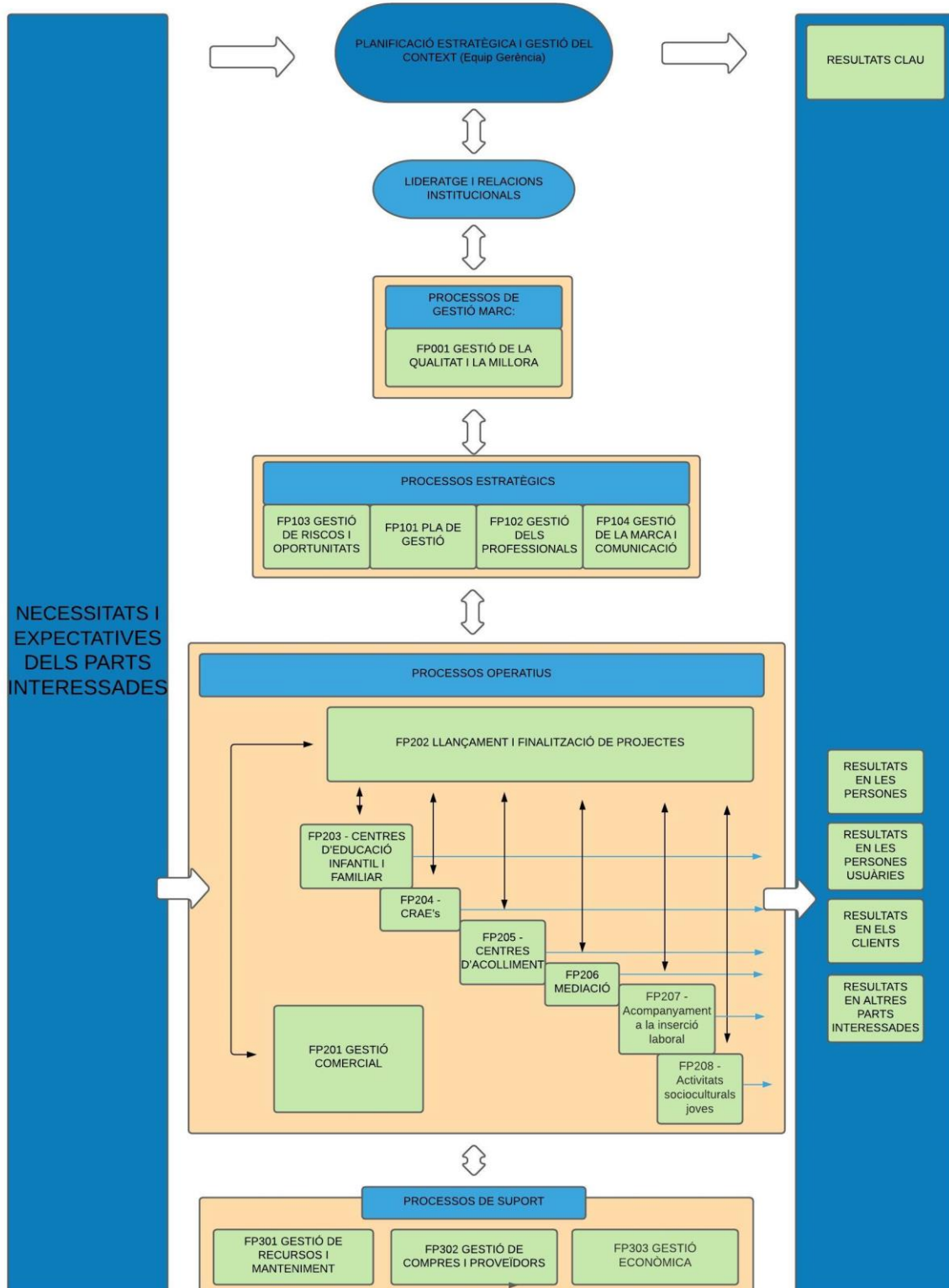
Equip de gerència

**6.- MAPA DE PROCESSOS**

GEDI GESTIÓ I DISSENY SCCL ha establert, documentat i implantat un Sistema de gestió de la qualitat per al seu manteniment i millora contínua. Aquest sistema inclou tots els processos necessaris per tenir capacitat de subministrar coherentment serveis que satisfan els requisits del client, els legals i els reglamentaris aplicables, i a la vegada per augmentar la satisfacció del client, mitjançant l'aplicació efectiva del mateix i la seva millora.

En data 10/2/2021 l'equip de gerència aprova el mapa de processos adequant-lo a l'enfocament a processos que requereix la norma ISO 9001:2015: es desestimen els processos de suport pendents de desenvolupar la fitxa de procés i l'enfocament que se'n deriva i s'afegeix els 2 processos que s'inicien al gener de 2021 (Acompanyament a la inserció i Serveis Socioculturals per a joves).





## 7.- TAULA DE REFERÈNCIES CREUADES

A la següent taula es mostren les referències creuades entre els capítols de la norma ISO 9001:2015 "Sistemes de Gestió de la qualitat . Requisits" i la documentació establerta en el sistema de gestió de la qualitat.

Capítol 9001: 2015	Títol o subtítol de la norma	Documentació associada
4	Contexto de la organización (únicamente título)	----
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	FP101 Pla de gestió, FP101-IT1 Anàlisi del context de l'organització, DAFO-CAME
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	FP101 Pla de gestió, FP101-IT1 Anàlisi del context de l'organització, FP101/F4 Necessitats i expectatives dels grups d'interès
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Abast del sistema (Apartat 4 del MQ)
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Mapa processos (Apartat 6 del MQ), FP001 Gestió de la qualitat i a millora
5	Liderazgo (únicamente título)	---
5.1	Liderazgo y compromiso	Compromís de la Direcció (Apartat 2 del MQ), FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP101 Pla de gestió, apartat específic a les fitxes dels processos operatius FP203, FP204, FP205 i FP206.
5.2	Política	Política de qualitat (Apartat 5 del MQ), FP101 Pla de gestió,
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Organigrama (Apartat 3.3. del MQ), FP102 Gestió dels professionals, FP102/F1 Fitxes de funcions , Descripció dels llocs de treball a la Memòria Tècnica dels Projectes
6	Planificación (únicamente título)	----
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	FP103 Gestió dels riscos i oportunitats, FP103/F1 Avaluació de riscos i oportunitats, F4/FP001 Accions correctives i de millora
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	FP101 Pla de gestió anual
6.3	Planificación de los cambios	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP101 Pla de gestió, FP001/F4 Accions correctives i de millora
7	Apoyo (únicamente título)	----
7.1.	Recursos (únicamente título)	----
7.1.1	Generalidades	Compromís de la Direcció (Apartat 2 del MQ)
7.1.2	Personas	FP102 Gestió dels professionals, FP102/F2 Taula RRHH (amb indicació de l'assignació de recursos a processos) i apartat de recursos a totes les fitxes de procés
7.1.3	Infraestructura	FP301 Gestió de recursos i manteniment, FP301/F2 Inventari, apartat de recursos a totes les fitxes de procés
7.1.4	Ambiente de la operación de los procesos	No es requereixen condicions especials a l'ambient de treball per a la conformitat del producte/servei, a excepció dels descrits a l'APPCC (cuina/càtering als serveis que apliqui). Tot i això, la Direcció determina l'ambient de treball necessari, en relació a temperatura, soroll, il·luminació, ergonomia i prevenció d'accidents, per assolir la conformitat dels requisits del producte/servei. Aquestes condicions de treball s'estableixen d'acord amb les instruccions de seguretat i prevenció de riscos laborals.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	En els casos en que cal assegurar la validesa del resultat, s'ha determinat el seguiment a realitzar durant els processos, i els mecanismes per proporcionar l'evidència de la conformitat del servei amb els requisits legals i dels clients. També, s'han establert processos i mètodes per assegurar-se que el

		seguiment es pot realitzar i es realitza d'una manera coherent amb els requisits, definint pautes que serveixen per a l'harmonització de criteris de prestació del servei. FP301/F2 Pla de manteniment. APPCC (cuina/càtering als serveis que apliqui)
7.1.6	Conocimientos de la organización	L'organització disposa de diversos mecanismes amb els que es controla/gestiona el coneixement que requereix l'organització i que es recull a un apartat específic de cada fitxa de procés.
7.2	Competencia	FP102 Gestió dels professionals, FP102/F2 Taula RRHH (amb polivalències dels professionals en relació a les diferents funcions), Memòries tècniques dels projectes, Pla de Formació, Expedient individual de cada professional, Avaluació de l'eficàcia de la formació (es realitza per part de l'Equip de Gerència i de les Direccions dels serveis com a mínim anualment a la reunió de Revisió del sistema de gestió)
7.3	Toma de conciencia	FP102 Gestió de professionals, FP101/F3 Pla de comunicació, Reunions Equip de Gerència, Reunions Equip Direcció dels serveis, Reunions equips de professionals a cada servei.
7.4	Comunicación	FP101/F3 Pla de comunicació (interna i externa) general i específic per a cada servei.
7.5	Información documentada	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP001/F5 Llista de documentació aplicable, FP001/F6 Llista de control de registres
8	Operación (únicamente título)	----
8.1	Planificación y control operacional	Processos descrits al Mapa de Processos (Apartat 6 del MQ), FP001/F5 Llista de normativa aplicable, Memòries tècniques dels projectes.
8.2	Requisitos para los productos y servicios (únicamente título)	----
8.2.1	Comunicación con el cliente	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP201 Gestió comercial, FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació, FP101/F3 Pla de comunicació
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	FP201 Gestió comercial, FP202 Llançament i finalització de projectes, FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació, FP302 Gestió de compres i proveïdors, Memòries tècniques dels projectes.
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació, FP302 Gestió de compres i proveïdors, Memòries anuals
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació, FP302 Gestió de compres i proveïdors, Memòries anuals
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	FP201 Gestió comercial, Memòries tècniques dels projectes més documentació de desenvolupament dels projectes per a cada servei.
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació, FP302 Gestió de compres i proveïdors, APPCC
8.5	Producción y provisión del servicio (únicamente título)	----
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació
8.5.2	Identificación y trazabilidad	FP201 Gestió comercial, FP202 Llançament i finalització de projectes. La identificació i traçabilitat dels usuaris es realitza a partir del seu NIF, NIE o document identificatiu equivalent.
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	L'organització ha establert metodologies per vetllar pels béns que són propietat del client mentre estiguin sota el seu control o estiguin essent utilitzats en el desenvolupament dels serveis que presta. En els casos en els quals per requisits del servei s'hagin d'utilitzar dades de

		<p>caràcter personal del client, aquestes es tractaran de forma confidencial, garantint en tot moment que només seran utilitzats per la finalitat prevista. (Seguretat de les dades de caràcter personal segons "Gestió LOPD", clàusules com encarregats del tractament del contracte).</p> <p>En alguns casos les instal·lacions per desenvolupar els serveis són cedides pels client. En aquests casos, els béns del client es protegiran i salvaguardaran durant la seva utilització. (FP301 Gestió de recursos i manteniment)</p> <p>Amb tot això s'assegura que: a) aquests recursos són rebuts, identificats i manipulats de forma que s'assegura la salvaguarda de la propietat del client; b) qualsevol desviació detectada es comunica al client i es documenta en una incidència per al seu anàlisi per si procedeix aplicar accions correctives.</p>
8.5.4	Preservación	FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	FP202 Llançament i finalització de projectes
8.5.6	Control de los cambios	Apartat específic a les fitxes FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació, Reunions Equip de Direcció dels serveis, FP001/F4 Pla accions correctives i de millora
8.6	Liberación de los productos y servicios	No aplica
8.7	Control de las salidas no conformes	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP001/F7 Informe d'incidència, queixa o reclamació (aquest formulari pot ser substituït per un de propi del client)
9	Evaluación del desempeño (únicamente título)	-----
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación (únicamente título)	-----
9.1.1	Generalidades	FP001 Gestió de la qualitat i de la millora, FP101 Pla de gestió, FP001/F2 Pla de seguiment (general del sistema de gestió de la qualitat), Pal de gestió anual, Quadre seguiment indicadors de procés, apartat "Controls, seguiments o mecanismes de check" a cada fitxa de procés
9.1.2	Satisfacción del cliente	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP203 Centres d'educació infantil i familiar, FP204 CRAE's, FP205 Centres d'acolliment, FP206 Mediació
9.1.3	Análisis y evaluación	FP001 Gestió de la qualitat i la millora
9.2	Auditoría interna	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, Informes d'auditories internes
9.3	Revisión por la dirección	FP101 Pla de gestió, actes Revisió del sistema de gestió de la qualitat (FP101/F1)
10	Mejora (únicamente título)	----
10.1	Generalidades	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP001/F4 Pla accions correctives i de millora, FP001/F7 Informe d'incidència, queixa o reclamació (aquest formulari pot ser substituït per un de propi del client), FP101 Pla de gestió, Memòries anuals dels projectes.
10.2	No conformidad y acción correctiva	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP001/F4 Pla accions correctives i de millora, FP001/F7 Informe d'incidència, queixa o reclamació (aquest formulari pot ser substituït per un de propi del client)
10.3	Mejora continua	FP001 Gestió de la qualitat i la millora, FP101 Pla de gestió, Memòries anuals dels projectes

## 8.- DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Documentació del sistema de gestió de la qualitat segons llista de documentació aplicable.