



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat de Química

**DOCUMENTACIÓ
ADDITIONAL AUDITORIA
INTERNA**

Pàg. 1 de 18

DOCUMENTACIÓ ADDICIONAL AUDITORIA INTERNA

CURS 2016-2017

Segon semestre

Índex

Política de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat	3
Mapa de Processos del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIU).....	4
Mapa de Processos del Sistema de Gestió de la Qualitat dels Laboratoris Docents (SGQLD).....	5
Llistat de Procediments del SAIU.....	5
Llistat de Procediments Generals del SGQLD	7
Llistat de PNTs per Laboratori	8
Laboratoris Bàsics.....	8
Laboratoris de Química Inorgànica	9
Laboratoris de Química Analítica.....	10
Laboratoris de Química Física	13
Laboratoris de Química Orgànica.....	15
Laboratoris d'Enginyeria Química	15
Laboratoris de Ciència de Materials i Enginyeria Metal·lúrgica.....	16
ANNEXOS	18

- PEQ 5745 130: Anàlisi dels resultats i millora del sistema
- PEQ 5745 132: Realització d'auditories internes
- Manual de l'Auditor

www.ub.edu/quimica/qualitat/

www.ub.edu/quimica/qualitat/auditories/

Política de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat

FACULTAT DE QUÍMICA

Document aprovat per la Junta de Facultat del 15 de setembre de 2016

La Facultat de Química de la Universitat de Barcelona, gestionant adequadament els recursos humans i materials de què disposa, vol dur a terme, amb la màxima eficàcia i eficiència, la seva tasca de formar professionals tècnicament competents en els àmbits de la Química, de l'Enginyeria Química i de l'Enginyeria de Materials, èticament responsables, compromesos amb la preservació del medi ambient i capaços de garantir la salut i la seguretat de les persones en els seus àmbits d'actuació.

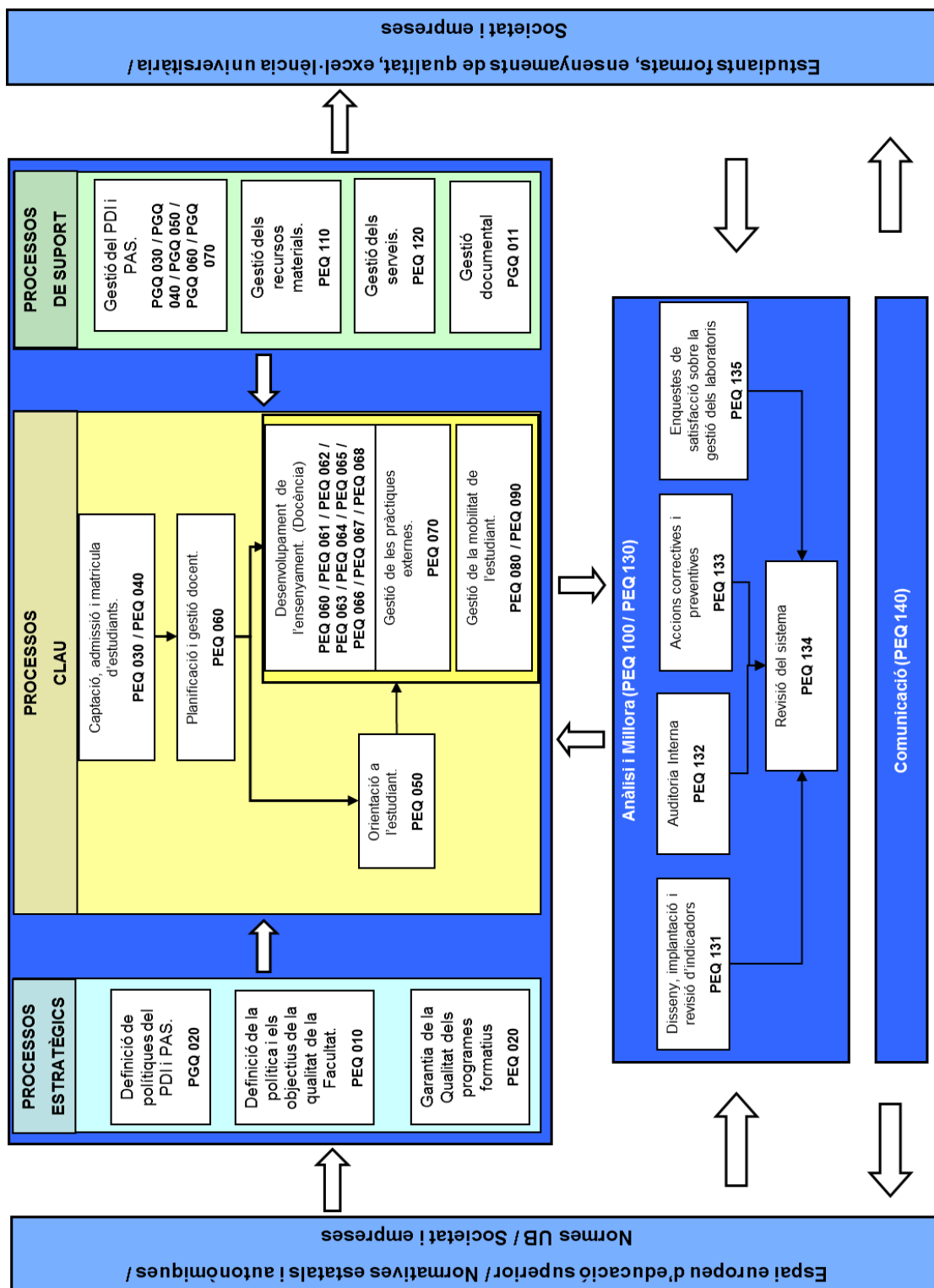
La Facultat de Química ha de ser un centre docent de qualitat, reconeguda segons els estàndards internacionals, i un centre de recerca integral i integrat, abastant tots els àmbits de la Química. En aquest context, la Facultat de Química assumeix els compromisos següents:

1. Identificar les necessitats formatives de l'alumnat de la Facultat, per tal de formar professionals amb les competències que demana la societat, i amb els valors que afavoreixin el seu creixement personal.
2. Fomentar la formació continuada de tot el personal de la Facultat.
3. Fomentar entre el professorat l'interès per la innovació docent.
4. Fomentar la qualitat en les activitats de docència, de recerca i de transferència de coneixement.
5. Gestionar els recursos humans i materials disponibles, de manera que se n'obtingui el màxim rendiment.
6. Potenciar les relacions amb l'entorn social, industrial, educatiu i de recerca per incrementar la vinculació amb la societat i la presència pública de la Facultat.
7. Promoure el disseny i realització de les pràctiques i activitats de recerca dins del marc de la seguretat i respectuoses amb el medi ambient.
8. Establir mecanismes d'estalvi energètic i de recursos fomentant l'ús de les energies renovables.
9. Recollir l'opinió del personal docent i investigador, personal d'administració i serveis i alumnat, i avaluar-ne el grau de satisfacció, per tal de promoure el seu benestar i fomentar la seva motivació i participació en la vida universitària.
10. Potenciar la mobilitat nacional i internacional de l'alumnat i del personal involucrat en la comunitat universitària.
11. Establir els mecanismes de retiment de comptes per garantir la transparència de la gestió de la Facultat.
12. Dur a terme la millora continuada del Sistema de Gestió de la Qualitat, el Medi Ambient, la Seguretat i la Salut Laboral.

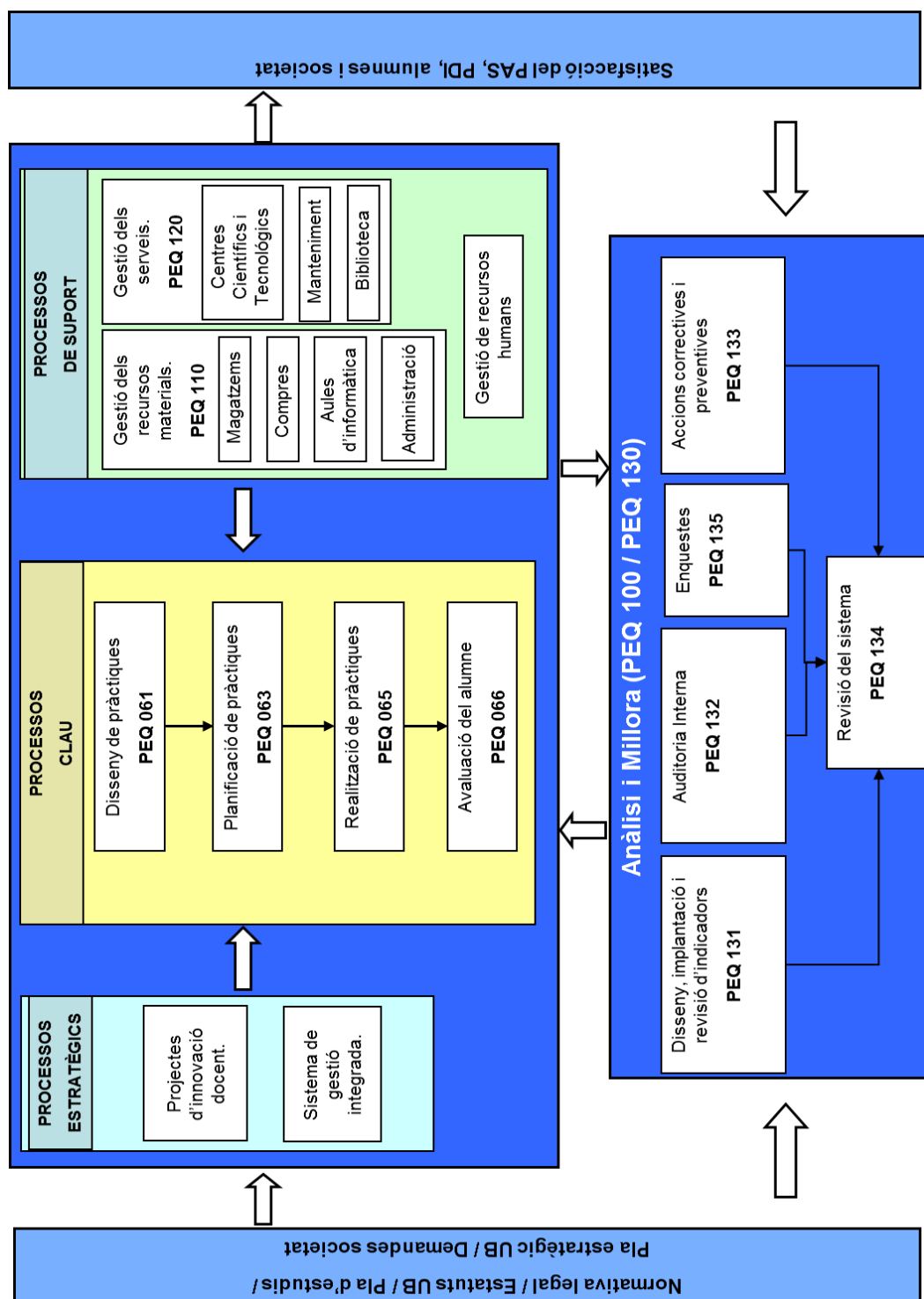
La consecució d'aquests objectius només serà possible amb el suport de la institució i amb la participació activa de tots els membres de la Facultat de Química.



Mapa de Processos del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQU)



Mapa de Processos del Sistema de Gestió de la Qualitat dels Laboratoris Docents (SGQLD)





Llistat de Procediments del SAIQU

- PEQ 5745 010 Versió 2 - Desplegament a la Facultat de Química de la Política i els Objectius de la Qualitat.
- PEQ 5745 011 Versió 1 - Redacció, distribució i revisions dels procediments.
- PEQ 5745 020 Versió 2 - Garantia de la Qualitat dels programes formatius.
- PEQ 5745 030 Versió 3 - Definició del perfil d'ingrés, admissió i matriculació del estudiants de grau.
- PEQ 5745 040 Versió 3 - Definició del perfil d'ingrés, admissió, selecció i matriculació dels estudiants de màster.
- PEQ 5745 050 Versió 3 - Orientació a l'estudiant.
- PEQ 5745 060 Versió 2 - Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges.
- PEQ 5745 061 Versió 2 - Disseny d'assignatures.
- PEQ 5745 062 Versió 2 - Planificació d'assignatures.
- PEQ 5745 063 Versió 3 - Planificació d'assignatures pràctiques.
- PEQ 5745 064 Versió 2 - Realització de la docència.
- PEQ 5745 065 Versió 2 - Realització de la docència pràctica.
- PEQ 5745 0651 Versió 1 - Contingut de la primera sessió d'una assignatura pràctica.
- PEQ 5745 0652 Versió 1 - Instruccions sobre seguretat per explicar als estudiants a l'inici d'un grup de pràctiques.
- PEQ 5745 066 Versió 2 - Avaluació dels aprenentatges.
- PEQ 5745 067 Versió 1 - Gestió del treball final de grau.
- PEQ 5745 068 Versió 1 - Gestió del treball final de màster.
- PEQ 5745 070 Versió 2 - Gestió de les pràctiques externes.
- PEQ 5745 080 Versió 2 - Gestió de la mobilitat internacional de l'estudiant.
- PEQ 5745 090 Versió 2 - Gestió mobilitat nacional de l'estudiant.
- PEQ 5745 100 Versió 4 - Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.
- PEQ 5745 110 Versió 3 - Gestió i millora dels recursos materials.
- PEQ 5745 120 Versió 3 - Gestió de serveis de la Facultat.
- PEQ 5745 130 Versió 2 - Anàlisi dels resultats i millora del sistema.
- PEQ 5745 131 Versió 2 - Disseny, implantació i revisió d'indicadors.
- PEQ 5745 132 Versió 2 - Realització d'auditories internes.
- PEQ 5745 133 Versió 2 - Determinació, implantació i revisió d'accions correctives i preventives.
- PEQ 5745 134 Versió 2 - Revisió del sistema de gestió.
- PEQ 5745 135 Versió 1 - Planificació, realització i avaluació de les enquestes de satisfacció sobre el sistema de gestió dels laboratoris de pràctiques de la Facultat de Química.
- PEQ 5745 140 Versió 2 - Procés publicació informació titulacions.

 Facultat de Química UNIVERSITAT DE BARCELONA	DOCUMENTACIÓ ADDITIONAL AUDITORIA INTERNA	
		Pàg. 7 de 18

Llistat de Procediments Generals del SGQLD

- PGQ/ADR/001/04 - Classificació, estructura i codificació dels procediments generals (PGQ i PGMAS) i dels procediments normalitzats de treball (PNT)
- PGQ/ADR/002/04 - Elaboració de procediments generals (PGQ i PGMAS) i de procediments normalitzats de treball (PNT)
- PGQ/ADR/003/04 - Distribució de procediments generals (PGQ i PGMAS) i de procediments normalitzats de treball (PNT)
- PGQ/ADR/004/03 - Revisió, modificació i substitució de procediments generals (PGQ i PGMAS) i de procediments normalitzats de treball (PNT)
- PGQ/ADR/005/01 - Elaboració, revisió, distribució i modificacions de les instruccions de treball (IT)

Llistat de PNTs per Laboratori

Laboratoris Bàsics

Codi	Títol	Data aprovació	Data vigència
PNT/LB-D/EQP/003/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE VISIBLE MILTON ROY SPECTRONIC 20D.	07/10/2008	08/10/2018
PNT/LB-D/EQP/005/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU MODEL RESONA S-300.	03/02/2016	02/02/2021
PNT/LB-D/EQP/007/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA SARTORIUS MODEL PT-1200.	07/10/2008	08/10/2018
PNT/LB-D/EQP/008/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DELS MESURADORS DE PUNT DE FUSIÓ GALLENKAMP MODEL MPD-350 I MFB-595.	07/10/2008	08/10/2018
PNT/LB-D/EQP/011/02	INTRUCCIONS D'ÚS DE LA CENTRIFUGADORA ALC 4206.	07/10/2008	08/10/2018
PNT/LB-D/EQP/012/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU BIBBY RE-200.	26/10/2009	27/10/2019
PNT/LB-D/EQP/013/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU BÜCHI R-200.	26/10/2009	27/10/2019
PNT/LB-D/EQP/014/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA AND MODEL HR-120.	01/10/2010	01/10/2020
PNT/LB-D/EQP/015/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA AND/GF-200.	01/10/2010	01/10/2020
PNT/LB-D/EQP/016/01	INTRUCCIONS D'ÚS DEL pH METRE CYBERSCAN pH 510	15/10/2012	15/10/2017
PNT/LB-D/EQP/017/01	CALIBRATGE DEL pH-METRE CYBERSCAN pH 510	15/10/2012	15/10/2017

Laboratoris de Química Inorgànica

Codi	Títol	Data aprovació	Data vigència
PNT/QI-D/EQP/001/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL pH-METRE CRISON MICROpH 2000.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/002/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS SHIMADZU UV-160 CONTROLAT DES D'UN PC.	23/10/2014	23/10/2019
PNT/QI-D/EQP/004/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL BANY TERMOSTÀTIC DE RECIRCULACIÓ HAAKE MODEL DC-1 (AMB BANY K 15).	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/005/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL BANY TERMOSTÀTIC DE RECIRCULACIÓ POLYSCIENCE MODEL 9001.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/006/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA ANALÍTICA SARTORIUS BP 210S.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/007/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CONDUCTÍMETRE CRISON MODEL MICROCM 2200.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/008/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DELS MESURADORS DE PUNT DE FUSIÓ GALLenkAMP MODELS MPD-350 I MFB-595.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/009/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU RESONA S-300.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/012/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL MULTÍMETRE DIGITAL HEWLETT PACKARD MODEL 34401A.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/013/04	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA MUFLA HERAEUS THERMICON.	01/06/2016	01/06/2021
PNT/QI-D/EQP/014/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'INFRAROIG IMPACT 400.	23/10/2014	23/10/2019
PNT/QI-D/EQP/015/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFLUORÍMETRE NANOLOGTM-HORIBA JOBIN YVON CONTROLAT DES D'UN PC.	01/02/2011	01/02/2021
PNT/QI-D/EQP/016/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA MUFLA CARBOLITE MODEL ELF/6B.	01/06/2016	01/06/2021
PNT/QI-D/EQP/017/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'INFRAROIG NICOLET iS5.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/018/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU BIBBY RE 200.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/019/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU HEIDOLPH VV2000.	21/04/2016	21/04/2021
PNT/QI-D/EQP/020/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU IKA RV 8.	21/04/2016	21/04/2021
IT/QI-D/EXP/001/01	DETERMINACIÓ DE LA SUSCEPTIBILITAT ESPECÍFICA (Xg) AMB LA BALANÇA DE SUSCEPTIBILITAT MAGNÈTICA MSB K1	12/04/2016	12/04/2021

Laboratoris de Química Analítica

Codi	Títol	Data aprovació	Data vigència
PNT/QA-D/EQP/001/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EQUIP D'ELECTRODEPOSICIÓ SBS EG-1	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/002/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CROMATÒGRAF DE LÍQUIDS FORMAT PER UNA BOMBA HEWLETT-PACKARD 1100 I UN DETECTOR UV-VIS KNAUER.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/003/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL pH-METRE CRISON MICROpH 2000.	18/07/2016	18/07/2021
PNT/QA-D/EQP/004/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL DIGESTOR KJELDAHL SELECTA, MODEL BLOC-DIGEST 12P.	13/10/2016	13/10/2021
PNT/QA-D/EQP/007/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE DE FLUORESCÈNCIA SHIMADZU RF-551S.	13/10/2016	13/10/2021
PNT/QA-D/EQP/008/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CROMATÒGRAF DE LÍQUIDS HEWLETT-PACKARD SERIES 1050 AMB BOMBA QUATERNÀRIA.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/009/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CROMATÒGRAF DE LÍQUIDS HEWLETT-PACKARD SERIES 1050 AMB BOMBA ISOCRÀTICA.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/010/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS SHIMADZU UV-160A.	13/10/2016	13/10/2021
PNT/QA-D/EQP/011/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA ANALÍTICA PRECISA MODEL 205-A.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/013/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'INTEGRADOR HP 3395.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/016/04	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VALORADOR DE KARL-FICHER	16/05/2008	17/05/2018
PNT/QA-D/EQP/017/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA ANALÍTICA SALTER HR-120.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/018/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CROMATÒGRAF DE GASOS HP 5890 SERIES II PLUS GC AMB DETECTOR FID I COLUMNA DE REBLIMENT.	21/06/2016	21/06/2021
PNT/QA-D/EQP/019/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CROMATÒGRAF DE GASOS HP 5890 SERIES II PLUS GC AMB DETECTOR TCD.	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/021/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS UNICAM UV-4-100.	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/022/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE DE FLUORESCÈNCIA PERKIN-ELMER 204	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/023/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE D'ABSORCIÓ/ EMISSIÓ ATÒMICA PYE UNICAM SP9	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/025/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS MILTON ROY SPECTRONIC 20D.	21/06/2016	21/06/2021
PNT/QA-D/EQP/026/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CROMATÒGRAF DE GASOS HP 5890 SERIES II PLUS GC AMB DETECTOR FID I COLUMNA SEMICAPIL·LAR.	18/07/2016	18/07/2021



PNT/QA-D/EQP/027/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA ANALÍTICA SALTER MODEL ER-180A.	18/07/2016	18/07/2021
PNT/QA-D/EQP/029/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA PRECISA MODEL 3000D.	16/06/2016	16/06/2021
PNT/QA-D/EQP/031/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BOMBA PERISTÀLTICA GILSON MINIPULS 3.	13/10/2016	13/10/2021
PNT/QA-D/EQP/032/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA CENTRIFUGADORA SELECTA MODEL CENTRONIC 95.	21/06/2016	21/06/2021
PNT/QA-D/EQP/033/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CONDUCTÍMETRE WTW MODEL 323B.	13/10/2016	13/10/2021
PNT/QA-D/EQP/034/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV- VIS CECIL MODEL 1020.	13/10/2016	13/10/2021
PNT/QA-D/EQP/039/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL DESTIL·LADOR DE MERCURI.	21/06/2016	21/06/2021
PNT/QA-D/EQP/040/03	INSTRUCCIONS D'ÚS I MANTENIMENT DELS ELÈCTRODES COMBINATS DE pH, DELS ELÈCTRODES SELECTIUS D'IONS NITRAT, FLUORUR I COURE I DELS ELÈCTRODES DE REFERÈNCIA.	18/07/2016	18/07/2021
PNT/QA-D/EQP/041/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL PURIFICADOR D'AIGUA MILLI-Q PLUS (MILLIPORE).	21/06/2016	21/06/2021
PNT/QA-D/EQP/042/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'INTEGRADOR HP 3396 SERIES III.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/043/03	INSTRUCCIONS DE MANTENIMENT DELS ELÈCTRODES DEL MÒDUL ELECTRÒDIC 663 VA METROHM.	18/07/2016	18/07/2021
PNT/QA-D/EQP/045/02	INSTRUCCIONS DE MANTENIMENT DEL PURIFICADOR D'AIGUA MILLI-Q PLUS (MILLIPORE).	21/06/2016	21/06/2021
PNT/QA-D/EQP/046/03	INSTRUCCIONS DE NETEJA DE LES CUBETES D'ABSORCIÓ MOLECULAR A L'ULTRAVIOLETA-VISIBLE I DE FLUORESCÈNCIA.	06/06/2016	06/06/2021
PNT/QA-D/EQP/048/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EVAPORADOR ROTATIU BÜCHI R-200.	21/06/2016	21/06/2021
PNT/QA-D/EQP/049/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CROMATÒGRAF DE GASOS FOCUS.	16/06/2016	16/06/2021
PNT/QA-D/EQP/050/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE D'ABSORCIÓ / EMISSIÓ ATÒMICA AANALYST 200.	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/051/02	INSTRUCCIONS D'ÚS I MANTENIMENT DELS ELÈCTRODES COMBINATS DE pH, DE PLATA I DE PLATÍ.	18/07/2016	18/07/2021
PNT/QA-D/EQP/052/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CAPTADOR D'AEROSOLS ATMOSFÈRICS.	16/05/2008	17/05/2018
PNT/QA-D/EQP/053/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VALORADOR AUTOMÀTIC METHOM 809	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/054/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL POLARÒGRAF 797 VA COMPUTRACE.	05/04/2013	05/04/2018
PNT/QA-D/EQP/055/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL DESTIL·LADOR KJELDAHL.	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/056/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CONDUCTÍMETRE CRISON EC-METER BASIC 30+	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/057/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA ANALÍTICA AND HR-200.	13/09/2012	13/09/2017



PNT/QA-D/EQP/058/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA ANALÍTICA AND GR-200.	13/09/2012	13/09/2017
PNT/QA-D/EQP/059/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE DE FLUORESCÈNCIA CARY ECLIPSE (AGILENT TECHNOLOGIES).	13/10/2016	13/10/2021
PNT/QA-D/ORG/004/01	GESTIÓ DEL MAGATZEM DE REACTIUS PER A LES PRÀCTIQUES DE LABORATORI.	09/10/2008	10/10/2018

Laboratoris de Química Física

Codi	Títol	Data aprovació	Data vigència
PNT/QF-D/EQP/001/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS SHIMADZU UV-160A.	25/02/2016	24/02/2021
PNT/QF-D/EQP/004/03	INTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS SHIMADZU UV-120-02.	15/03/2016	15/03/2021
PNT/QF-D/EQP/005/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL REFRACTÒMETRE CETI I DEL REFRACTÒMETRE ABBE.	25/01/2016	24/01/2021
PNT/QF-D/EQP/010/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CONDUCTÍMETRE METROHM 644.	25/01/2016	24/01/2021
PNT/QF-D/EQP/011/03	INTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS SHIMADZU UV-2101-PC.	15/07/2013	15/07/2018
PNT/QF-D/EQP/013/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CONDUCTÍMETRE METROHM 660.	25/02/2016	24/02/2021
PNT/QF-D/EQP/016/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL POTENCIÓSTAT/GALVANOSTAT EG&G PARC 363.	25/02/2016	24/02/2021
PNT/QF-D/EQP/018/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL pH-METRE METROHM 632.	25/01/2016	24/01/2021
PNT/QF-D/EQP/019/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VISCOSÍMETRE RI 1:L.	25/02/2016	24/02/2021
PNT/QF-D/EQP/020/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA ANALÍTICA SARTORIUS MODEL A 120S.	25/02/2016	24/02/2021
PNT/QF-D/EQP/021/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LES BALANCES SCALTEC SBA-41, SARTORIUS BA 310 S, SARTORIUS B 310 S I BALANÇA DENVER INSTRUMENTS TP-3031.	25/01/2016	24/01/2021
PNT/QF-D/EQP/024/02	INSTRUCCIONS D'AJUST EXTERN DE LA BALANÇA SCALTEC SBA-41, SARTORIUS BA 310 S, SARTORIUS B 310 S I SARTORIUS BA 4100.	04/09/2012	04/09/2017
PNT/QF-D/EQP/025/03	INSTRUCCIONS D'AJUST EXTERN DE LA BALANÇA ANALÍTICA SARTORIUS MODEL A 120 S.	25/02/2016	24/02/2021
PNT/QF-D/EQP/028/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL POLARÒGRAF 757 VA Computrace.	09/01/2014	09/01/2019
PNT/QF-D/EQP/030/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA SARTORIUS BA 4100 I SARTORIUS BL 310.	25/01/2016	24/01/2021
PNT/QF-D/EQP/031/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VISIBLE SHIMADZU UV-1201V.	15/03/2016	15/03/2021
PNT/QF-D/EQP/032/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VISIBLE SHIMADZU UV-1603.	28/09/2012	28/09/2017
PNT/QF-D/EQP/037/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE UV-VIS SHIMADZU UV-1700.	13/03/2017	13/03/2022
PNT/QF-D/EQP/039/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA LÍNIA DE BUIT.	18/02/2008	18/02/2018
PNT/QF-D/EQP/040/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE NICOLET FTIR200.	18/02/2008	18/02/2018



PNT/QF-D/EQP/041/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DELS DISPENSADORS D'ÀCID CLORHÍDRIC I ACÈTIC ORGÀNIC.	04/09/2012	04/09/2017
PNT/QF-D/EQP/042/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL POTENCIOSTAT/ GALVANOSTAT PARC VERSASTAT (ELECTROQUÍMICA).	04/09/2012	04/09/2017
PNT/QF-D/EQP/043/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTROFOTÒMETRE JENWAYS 7310 SERIES.	28/01/2013	28/01/2018
PNT/QF-D/EQP/044/03	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL CONDUCTÍMETRE EC-METER BASIC 30	09/10/2013	09/10/2018
PNT/QF-D/EQP/045/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL TURBIDÍMETRE ENSIS 2007	28/01/2013	28/01/2018
PNT/QF-D/EQP/046/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VALORADOR AUTOMÀTIC METROHM TITRINO PLUS 848 EMPRANT NaOH 0.1 M	28/01/2013	28/01/2018
PNT/QF-D/EQP/047/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VALORADOR AUTOMÀTIC METROHM TITRINO PLUS 848 EMPRANT NaOH 0.01 M	28/01/2013	28/01/2018
PNT/QF-D/EQP/048/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VISCOSÍMETRE FUNGILAB SMART SERIES.	01/03/2016	01/03/2021
IT/QF-D/EQP/001/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA FONT D'ALIMENTACIÓ PSI 5200-10 A.	29/06/2016	29/06/2021

Laboratoris de Química Orgànica

Codi	Títol	Data aprovació	Data vigència
IT/QO-D/EQP/001/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'APARELL DE PUNT DE FUSIÓ BibbyStuart SMP10	30/05/2016	30/05/2021
IT/QO-D/EQP/002/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA AND, MODEL EK-1200i	30/05/2016	30/05/2021
IT/QO-D/EQP/003/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA SARTORIUS PT120	30/05/2016	30/05/2021
IT/QO-D/EQP/004/01	INSTRUCCIONES DE USO DEL POLARÍMETRO JASCO P-2000	30/05/2016	30/05/2021
IT/QO-D/EQP/005/01	INSTRUCCIONES DE USO DEL ROTAVAPOR BÜCHI R-200, BAÑO DE AGUA BÜCHI B-480 Y LA CORRESPONDIENTE INSTALACIÓN DE VACÍO	30/05/2016	30/05/2021
IT/QO-D/EQP/006/01	INSTRUCCIONES DE USO DEL ROTAVAPOR BÜCHI R-114, BAÑO DE AGUA BÜCHI B-480 Y LA CORRESPONDIENTE INSTALACIÓN DE VACÍO	30/05/2016	30/05/2021

Laboratoris d'Enginyeria Química

Codi	Títol	Data aprovació	Data vigència
IT/EQ-D/EQP/001/01	INSTRUCCIONES D'US DE LA BALANÇA AND GF-300	02/05/2016	02/05/2021
IT/EQ-D/EQP/002/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESPECTOFOTÒMETRE UV/VIS DINKO INSTRUMENTS - UV/VIS SPECTROPHOTOMETER	02/05/2016	02/05/2021
IT/EQ-D/EQP/003/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL REFRACTÒMETRE NOVEX HOLLAND AMB TERMOSTAT LAUDA ALPHA	02/05/2016	02/05/2021

Laboratoris de Ciència de Materials i Enginyeria Metal·lúrgica

Codi	Títol	Data aprovació	Data vigència
PNT/CM-D/EQP/001/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'AGITADOR AGIMATIC-E.	30/07/2016	30/07/2021
PNT/CM-D/EQP/002/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'AGITADOR HEIDOLPH MR 3001.	30/07/2016	30/07/2021
PNT/CM-D/EQP/003/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'AGITADOR MAGMIX OVAN	30/07/2016	30/07/2021
PNT/CM-D/EQP/004/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL DURÒMETRE CENTAUR	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/005/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL FORN CARBOLITE CWF 1300.	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/006/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL FORN HOBERSAL 12 PR / 300	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/007/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESTUFA SELECTA.	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/008/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA MÀQUINA PER REALITZAR L'ASSAIG DE FLEXIÓ.	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/009/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA POLIDORA ROTATÒRIA BUEHLER.	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/010/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA POLIDORA ROTATÒRIA STRUERS.	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/011/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA DENVER APX 323.	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/012/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA LAMINADORA COMRA.	07/06/2016	07/06/2021
PNT/CM-D/EQP/013/02	INTRUCCIONS D'ÚS DEL MICROSCOPI ESTEROSCÒPIC NIKON.	08/09/2016	08/09/2021
PNT/CM-D/EQP/014/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EQUIP GUNT WP 600 PER REALITZAR L'ASSAIG DE FLUÈNCIA.	08/09/2016	08/09/2021
PNT/CM-D/EQP/015/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EQUIP DE FLOTACIÓ WEDAG.	08/09/2016	08/09/2021
PNT/CM-D/EQP/016/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL FORN HOBERSAL JB-20 A.	08/09/2016	08/09/2021
PNT/CM-D/EQP/017/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL FORN HOBERSAL JB-20 B.	08/09/2016	08/09/2021
PNT/CM-D/EQP/018/02	INTRUCCIONS D'ÚS DEL POTENCIOSTAT UE-01.	01/02/2017	01/02/2022
PNT/CM-D/EQP/019/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL MICROSCOPI METAL·LOGRÀFIC NIKON.	08/09/2016	08/09/2021
PNT/CM-D/EQP/020/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL MICROSCOPI METAL·LOGRÀFIC "87206".	11/10/2016	11/10/2021
PNT/CM-D/EQP/021/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL MICROSCOPI ESTEROSCÒPIC SMZ-140-N2TG.	11/10/2016	11/10/2021
PNT/CM-D/EQP/022/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA CAMBRA DE BOIRA SALINA LUMAQUIN SCC-140.	11/10/2016	11/10/2021
PNT/CM-D/EQP/023/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VISCOSÍMETRE DE COPA.	11/10/2016	11/10/2021
PNT/CM-D/EQP/024/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL MESURADOR DE GRUIXOS DE CAPA MINI TEST 600B.	11/10/2016	11/10/2021



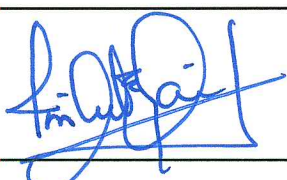
PNT/CM-D/EQP/025/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA KERN ALJ 220-4.	01/02/2017	01/02/2022
PNT/CM-D/EQP/026/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL VISCOSÍMETRE HAAKE VISCOTESTER 6 PLUS.	01/02/2017	01/02/2022
PNT/CM-D/EQP/027/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EQUIP DE TRACCIÓ MECMESIN.	01/02/2017	01/02/2022
PNT/CM-D/EQP/028/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL MESURADOR DE GRIXOS DE CAPA MINI TEST 600BFN2.	01/02/2017	01/02/2022
PNT/CM-D/EQP/029/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL BANC METAL·LOGRÀFIC ZEISS AXIOVERT 100 A.	04/09/2008	05/09/2018
PNT/CM-D/EQP/030/02	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EQUIP DE FATIGA ROTATÒRIA.	07/03/2017	07/03/2022
PNT/CM-D/EQP/031/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA CENTRIFUGADORA MSE.	29/06/2007	29/06/2017
PNT/CM-D/EQP/032/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL TENSÒMETRE HOUNSFIELD.	22/10/2007	22/10/2017
PNT/CM-D/EQP/034/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL MICRODURÒMETRE ISOSCAN OD.	22/05/2008	23/05/2018
PNT/CM-D/EQP/035/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA PREMSA HIDRÀULICA TJF GARNET.	12/01/2009	13/01/2019
PNT/CM-D/EQP/036/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL PROJECTOR ACER P5270.	04/02/2009	05/02/2019
PNT/CM-D/EQP/037/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DEL PÈNDOL D'IMPACTE CHARPY.	17/04/2009	18/04/2019
PNT/CM-D/EQP/038/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA DENVER TP-3031.	29/01/2010	30/01/2020
PNT/CM-D/EQP/039/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'EQUIP DE TRACCIÓ ZWICK/ROELL.	15/09/2010	15/09/2020
PNT/CM-D/EQP/040/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA BALANÇA KERN ALJ	07/06/2012	07/06/2017
PNT/CM-D/EQP/041/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE L'ESTUFA DE DESSECACIÓ AL BUIT	18/02/2013	18/02/2018
PNT/CM-D/EQP/042/01	INSTRUCCIONS D'ÚS DE LA TALLADORA METACUT 241.	08/09/2016	08/09/2021
PNT/CM-D/ORG/001/01	INTRUCCIONS PER LA GESTIÓ DELS RESIDUS DELS LABORATORIS.	16/12/2010	16/12/2020

 LIBERTAS PERPETUET. UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Química DOCUMENTACIÓ ADDITIONAL AUDITORIA INTERNA	
		Pàg. 18 de 18

ANNEXOS

- PEQ 5745 130 Versió 2: Anàlisi dels resultats i millora del sistema
- PEQ 5745 132 Versió 2: Realització d'auditories internes
- Manual de l'Auditor

Anàlisi dels resultats i millora del sistema

REDACTAT PER:	 _____ Dr. José Antonio Garrido Secretari del Comitè de la Qualitat	Data:	<u>03/10/2013</u>
REVISAT PER:	 _____ Dr. Jaume Giménez President del Comitè de la Qualitat	Data:	<u>03/10/2013</u>
APROVAT PER:	 _____ Dr. Pere Lluís Cabot Degà	Data:	<u>03/10/2013</u>

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
02		Actualització del procediment
01	13/10/2011	Redacció del procés

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Anàlisi dels resultats i millora del sistema
	PEQ 5745 130	Versió 02	<i>Pàgina 2 de 7</i>

1. OBJECTIU

Establir com la Facultat actualitza i millora els processos relacionats amb el seu Sistema de la Qualitat.

Establir com la Facultat defineix, revisa i aplica els procediments relacionats amb la recollida, medició i anàlisi de les dades dels resultats de l'aprenentatge i de la satisfacció dels diferents membres de la comunitat universitària de la Facultat, així com l'anàlisi i explotació de les dades d'inserció laboral.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest document és d'aplicació a totes les titulacions oficials de la Facultat, els seus programes formatius tant de grau com de màster, i a tot el personal involucrat.

3. DEFINICIONS

No procedeix.

4. PROCEDIMENTS RELACIONATS.

Tots aquells corresponents al diagrama de flux:

PEQ 5745 131: Disseny, implantació i revisió d'indicadors.

PEQ 5745 132: Realització d'auditories internes.

PEQ 5745 133: Determinació, implantació i revisió d'accions correctives i preventives.

PEQ 5745 134: Revisió del sistema de gestió.

PEQ 5745 100: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

PEQ 5745 010: Desplegament a la Facultat de Química de la Política i els Objectius de la Qualitat.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Anàlisi dels resultats i millora del sistema
	PEQ 5745 130	Versió 02	<i>Pàgina 3 de 7</i>

5. NORMATIVA APLICABLE I REFERENCIES DOCUMENTALS

- Llei orgànica 4/2007 de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats.
- Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya.
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials del ministeri amb competències en educació.
- Estatut de la UB.
- Projecte institucional de política docent de la UB.
- Normatives acadèmiques i docents aprovades pel Consell de Govern de la UB, avaluació continuada, normes reguladores dels plans docents, normes reguladores de l'avaluació i aprenentatges, permanència.
- Pla d'actuacions estratègiques de la UB.
- Política i objectius de qualitat de la UB.
- Reglament de la Facultat.
- Llei de protecció de dades.
- Política i objectius de Qualitat de la Facultat.
- Memòria anual de la Qualitat de la Facultat.
- Contracte programa.
- Normes ISO i normes UNE relacionades amb la implantació de sistemes de gestió de la Qualitat.

6. DESENVOLUPAMENT

6.1. Aspectes generals

A la Facultat de Química, els processos d'anàlisi i millora impliquen la recollida de dades, l'anàlisi d'aquestes i finalment la revisió del sistema. Les eines de les que es disposa són els informes de verificació i acreditació de les titulacions, els indicadors dels processos, les enquestes de satisfacció, els

*Qualsevol còpia impresa d'aquest document no es considera còpia controlada
Document pendent de revisió lingüística i de gènere*

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Anàlisi dels resultats i millora del sistema
	PEQ 5745 130	Versió 02	<i>Pàgina 4 de 7</i>

resultats de les auditories, les accions correctives i preventives i les queixes, reclamacions i suggeriments que pugui generar tot el personal implicat en els processos.

6.2. Indicadors del sistema

Els indicadors són les eines que permeten avaluar el funcionament dels processos del SAIQU i, faciliten la presa de decisions per a la millora contínua del sistema de gestió. Els indicadors que estableix la Facultat es dissenyen i s'implanten de manera que siguin:

- Fàcils d'establir, mantenir i utilitzar.
- Quantificables, mitjançant una dada numèrica o un valor dins d'una classificació (percentatge, *ratio*, estimació sobre una escala de valor, etc.).
- Fiables, de manera que proporcionin confiança als usuaris que els empren per avaluar un procés o una part d'un procés, i a més a més de manera successiva i continuada en el temps.
- Comparables en el temps, de forma que es pot obtenir la representació de l'evolució del concepte mesurat. Un indicador té la capacitat de marcar tendències.
- Compatibles amb els altres indicadors del sistema implantats. Això permet la comparació i l'anàlisi.

Aquests indicadors poden ser de tres tipus: de referència, d'assoliment i contextuals. El mecanisme de definició, l'elaboració i el desenvolupament dels indicadors es troben descrits al *PEQ 5745 131*: Disseny, implantació i revisió d'indicadors.

6.3. Accions correctives i preventives

La Facultat recopila totes les anomalies o no conformitats reals i/o potencials que puguin tenir lloc en el desenvolupament dels diferents ensenyaments i les corresponents accions correctives i/o preventives que s'estableixen per tal de corregir-les. Aquestes dades s'empren posteriorment per a realitzar la revisió i millora del sistema de la Qualitat.

Tota la sistemàtica que es duu a terme a la Facultat en aquesta qüestió es descriu al procediment relacionat *PEQ 5745 133*: Determinació, implantació i revisió d'accions correctives i preventives.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Anàlisi dels resultats i millora del sistema
	PEQ 5745 130	Versió 02	<i>Pàgina 5 de 7</i>

6.4. Auditories internes

La Facultat recopila tots els resultats que sorgeixen de les auditories internes que es realitzen periòdicament. Aquestes dades s'empren per a realitzar la revisió i millora del sistema de la Qualitat.

Les etapes de programació, planificació, preparació i realització d'auditories i l'elaboració dels corresponents informes i la implantació d'accions correctives es troben detallades en el procediment relacionat *PEQ 5745 132*: Realització d'auditories internes.

6.5. Queixes, reclamacions i suggeriments

La recopilació de totes les queixes, reclamacions i suggeriments que es fan respecte els processos que pertanyen al SAIQU constitueixen una font d'informació molt important a l'hora de dur a terme la revisió i millora del sistema de la Qualitat.

La Facultat recopila tota aquesta informació seguint les pautes que es troben descrites al procediment relacionat *PEQ 5745 100*: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

6.6. Enquestes i altres recursos d'obtenció de dades

Les enquestes de satisfacció tenen com a principal objectiu conèixer l'opinió dels usuaris de la Facultat en tot allò que es troba dins dels àmbits d'aplicació dels diferents processos del SAIQU a fi de detectar les possibles deficiències, mancances, desviacions i/o opcions de millora que puguin presentar-se. A partir dels resultats de les enquestes, la Facultat implanta les propostes d'actuació que consideri oportunes.

La Facultat podria realitzar diferents tipus d'enquestes sobre el seu funcionament, com per exemple enquestes sobre l'actuació docent, sobre els recursos i els serveis i sobre el funcionament dels laboratoris de pràctiques.

AQU Catalunya, en col·laboració amb els Consells Socials de les universitats públiques catalanes, gestiona les enquestes d'inscripció laboral dels graduats del sistema universitari català. AQU tramet les dades corresponents a la Universitat de Barcelona, la qual remet al deganat de la Facultat les dades dels estudiants de les titulacions que s'hi imparteixen.

El Consell d'Estudis/comissió de màster analitza les dades de l'enquesta per donar a conèixer com és la transició dels graduats al món laboral i el grau de satisfacció dels graduats amb la formació rebuda a la universitat i, si s'escau, proposa millores.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Anàlisi dels resultats i millora del sistema
	PEQ 5745 130	Versió 02	<i>Pàgina 6 de 7</i>

6.7. Revisió i millora del sistema

A partir de l'anàlisi de totes les dades recopilades a la memòria anual de la Qualitat de la Facultat, que inclou tota la informació descrita als punts anteriors juntament amb els objectius de Qualitat i el seu grau d'assoliment (*PEQ 5745 010*: Desplegament a la Facultat de Química de la política i els objectius de la Qualitat), la Facultat/ Comissió de la Qualitat revisa i millora el SAIQU.

La sistemàtica que es duu a terme per a revisar el sistema es descriu al procediment relacionat *PEQ 5745 134*: Revisió del sistema de gestió.

7. SEGUIMENT I MILLORA

El seguiment i avaluació d'aquest procés es farà a través dels processos d'anàlisi i millora (*PEQ 5745 130*). A partir de l'anàlisi de les dades pròpies de cada titulació, els caps d'estudis i els coordinadors de màster elaboren anualment els corresponents informes de seguiment que inclouen propostes de millora.

D'acord amb les anàlisis realitzades i els informes de seguiment de cadascuna de les titulacions, el deganat o aquell òrgan en qui es delegui (Comissió de la Qualitat) elabora un informe en què es recull el pla d'actuació i millora per a l'aprenentatge dels ensenyaments, per a la inserció laboral, per als recursos i serveis del centre i per a tots els altres camps d'actuació, el qual es basa en els resultats i les propostes de millores corresponents. Aquest informe és aprovat per la Junta de Facultat.

Així mateix, a partir de l'informe, el deganat dissenya els plans d'actuació i millora plurianuals (contractes programa, plans estratègics, etc.) de la Facultat.

El seguiment del procés es completa mitjançant els indicadors següents:

- peq130a V01: Satisfacció amb la formació rebuda (Grau).
- peq130b V01: Satisfacció amb la formació rebuda (Màster).
- peq130c V01: Taxa de graduació.
- peq130d V01: Taxa d'eficiència.
- peq130e V01: Taxa de rendiment.
- peq130f V01: Taxa d'abandonament inicial.
- peq130g V01: Taxa d'abandonament.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Anàlisi dels resultats i millora del sistema
	PEQ 5745 130	Versió 02	<i>Pàgina 7 de 7</i>

- peq130h V01: Durada mitjana dels estudis.
- peq130i V01: Inserció laboral (Grau).
- peq130j V01: Temps de la primera inserció laboral (Grau).
- peq130k V01: Utilitat per la feina de la formació teòrica rebuda a l'ensenyament (Grau).

8. DOCUMENTS, REGISTRE I ARXIU

La *Memòria anual de la Qualitat* a la Facultat, redactada pel Comitè de la Qualitat i revisada posteriorment per la Comissió de la Qualitat, recopila les evidències de com s'han realitzat i revisat els processos que formen part del SAIQU.

La *Memòria*, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica a l'apartat de publicacions del Web de la Facultat, així com en el Dipòsit Digital de la UB. El deganat envia una còpia escrita a l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB.

Els responsables de cadascun dels processos s'encarreguen de recollir, conservar i fer accessible la informació necessària per a l'elaboració de la *Memòria* i proporcionar-la al Comitè de la Qualitat.

9. RESPONSABILITATS

No procedeix.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes	
	PEQ 5745 132	Versió 02	Pàgina 1 de 9	

Realització d'auditories internes

REDACTAT PER:		Data:	<u>03/10/2013</u>
	Dr. José Antonio Garrido		
	Secretari del Comitè de la Qualitat		
REVISAT PER:		Data:	<u>03/10/2013</u>
	Dr. Jaume Giménez		
	President del Comitè de la Qualitat		
APROVAT PER:		Data:	<u>03/10/2013</u>
	Dr. Pere Lluís Cabot		
	Degà		

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
02		Actualització del procediment
01	13/10/2011	Redacció del procés

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes
	PEQ 5745 132	Versió 02	<i>Pàgina 2 de 9</i>

1. OBJECTIU

Descriure les pautes a seguir per a la programació, planificació, realització i gestió de les auditories internes.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment és d'aplicació a totes les activitats relacionades amb el procés d'auditoria interna del Sistema de Gestió de la Qualitat Universitària (SAIQU) de la Facultat de Química i a tot el personal involucrat.

3. DEFINICIONS

- **Auditoria:** Procés sistemàtic, independent i documentat per obtenir evidències i avaluar-les de manera objectiva amb la finalitat de determinar l'extensió en què es compleixen els criteris que aquesta implica.
- **Auditoria interna:** Auditoria encarregada per la pròpia organització.
- **Criteris d'auditoria:** Conjunt de polítiques, procediments o requisits utilitzats com a referència.
- **Evidència de l'auditoria:** Registres, declaracions de fets o qualsevol altra informació que són pertinents pels criteris d'auditoria i que són verificables.
- **Auditoria horitzontal:** Examen detallat d'un o diversos elements del sistema de gestió de la qualitat, tal com el control de la documentació, la gestió dels equips, la gestió de les anomalies, etc.
- **Auditoria vertical:** Avaluació dels elements del sistema de gestió de la qualitat seguint tot el procés d'elaboració d'un producte o prestació d'un servei. Per exemple, en els laboratoris de pràctiques consisteix en triar algunes pràctiques realitzades pels alumnes i seguir tot el procés des del disseny fins a l'avaluació.
- **Programa d'auditoria:** Conjunt d'una o més auditories planificades per a un període de temps determinat i dirigides cap a un propòsit específic.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes
	PEQ 5745 132	Versió 02	<i>Pàgina 3 de 9</i>

- **Pla d'auditoria:** Descripció de les activitats i dels detalls acordats d'una auditoria.
- **Anomalia:** Qualsevol incidència que suposa o pot suposar l'incompliment d'algun dels requisits establerts per al normal desenvolupament la docència.
- **Acció correctiva:** Mesura que es pren, un cop s'ha produït una anomalia, per tal d'eliminar la causa del problema i evitar així que aquesta torni a produir-se.
- **Auditor/a:** Persona qualificada per realitzar auditories.
- **Auditor/a en cap:** Persona encarregada de l'organització i la gestió de l'equip auditor, així com responsable de l'informe final de l'auditoria.
- **Equip auditor:** Un o més auditors/es que porten a terme una auditoria amb el suport, si s'escau, d'experts/es tècnics/ques.

4. PROCEDIMENTS RELACIONATS

Tots aquells corresponents al diagrama de flux:

PEQ 5745 130: Anàlisi dels resultats i millora del sistema.

PEQ 5745 133: Determinació, implantació i revisió d'accions correctives i preventives.

PEQ 5745 134: Revisió del sistema de gestió.

5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS

Normativa aplicable i referències documentals del PEQ 5745 130.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes	
	PEQ 5745 132	Versió 02	Pàgina 4 de 9	

6. DESENVOLUPAMENT

QUÈ	COM	QUI	QUAN/ TERMINIS
Programació de la auditoria	El Comitè de la Qualitat elaborarà una programació de les auditories internes, basant-se en els resultats obtinguts en la revisió del sistema. Un cop elaborat el programa d'auditories internes, el Comitè de la Qualitat el comunicarà als Departaments corresponents, així com a les persones responsables de les àrees i/o activitats que està previst auditar.	Comitè de la Qualitat	Anualment
Planificació de l'auditoria	L'auditor/a en cap assignat/da serà la persona responsable de la planificació. Haurà de posar-se en contacte amb la persona responsable de les àrees i/o activitats a auditar, per tal de fixar la data i altres detalls de l'auditoria (disponibilitat de les instal·lacions, del personal, etc.). Aquest pla d'auditoria inclourà com a mínim la següent informació: Data, hora i durada aproximada, pla detallat de les activitats a realitzar, composició de l'equip auditor, personal que haurà d'estar disponible. Aquest pla es lliurarà al responsable de l'àrea i/o activitat a auditar i a la resta de membres de l'equip auditor.	Auditor/a en cap	Quan s'escaigui
Preparació de l'auditoria	S'estudiarà la documentació de l'àrea i/o activitat a auditar i es prepararà el qüestionari de l'auditoria	Equip auditor	Un cop planificada l'auditoria

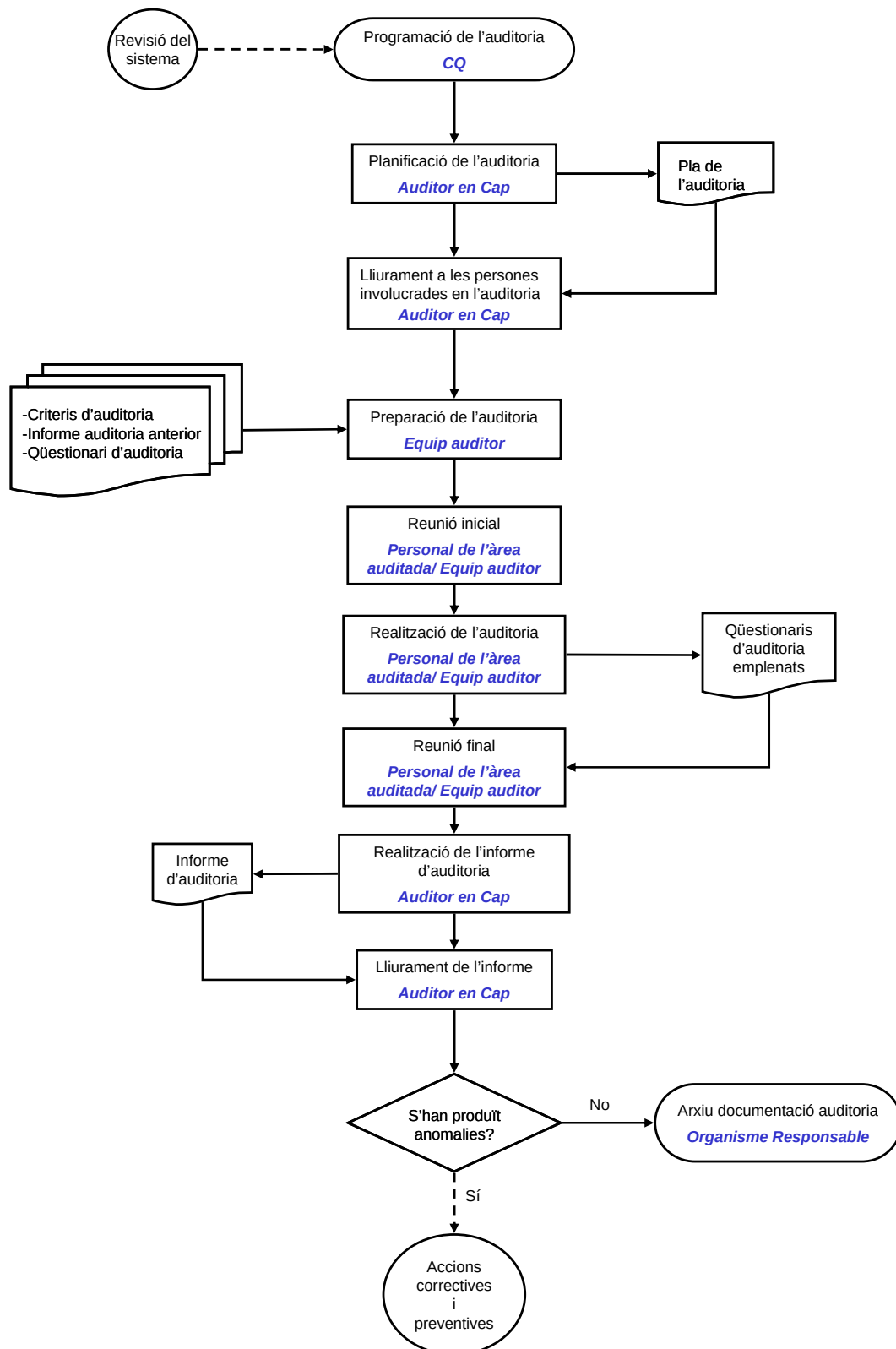
 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes	
	PEQ 5745 132	Versió 02	Pàgina 5 de 9	

Reunió inicial	En aquesta reunió s'informarà, com a mínim dels següents aspectes: objectius, abast i pla d'auditoria. També servirà per aclarir qualsevol dubte.	Personal de l'àrea auditada/ Equip auditor	Abans de la realització de l'auditoria
Realització de l'auditoria	L'auditoria es portarà a terme revisant els apartats que siguin aplicables del qüestionari d'auditories. A la programació es contemplarà la realització d'auditories horitzontals i verticals. Es revisarà també l'estat de les accions correctives proposades en resposta a les anomalies obertes a l'àrea i/o activitat auditada i es procedirà al seu tancament si s'escau. Totes les evidències s'anotaran al qüestionari de l'auditoria.	Equip auditor/ Personal de l'àrea auditada	Quan s'escaigui
Reunió final	Durant aquesta reunió l'equip auditor informarà sobre els resultats obtinguts i s'aclariran tots els dubtes sorgits a l'auditoria.	Personal de l'àrea auditada / Equip auditor	Un cop realitzada l'auditoria
Realització de l'informe d'auditoria	Aquest informe inclourà: Àrea i/o activitat auditada i nom del seu responsable, data de l'auditoria, equip auditor, interlocutors de l'auditoria, objectiu i abast de l'auditoria, aspectes avaluats, anomalies obertes, seguiment de les anomalies obertes a l'auditoria anterior, valoració global del grau de compliment respecte al sistema de gestió de Qualitat. L'informe anirà signat per l'auditor/a en cap i es lliurarà a la persona responsable de l'àrea o activitat auditada amb còpia a	Auditor/a en cap	Un cop realitzada l'auditoria

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes	
	PEQ 5745 132	Versió 02	<i>Pàgina 6 de 9</i>	

	Departament/ Deganat/ Administració del centre, segons procedeixi en funció de la dependència de l'àrea i/o activitat auditada.		
Accions correctives i preventives	Un cop rebut l'informe d'auditoria, l'organisme implicat, a través del responsable de l'àrea i/o activitat auditada, haurà de proposar i implantar les accions correctives necessàries per a cadascuna de les anomalies obertes.	Organisme Responsable	Un cop finalitzat el procés d'auditoria interna

6.3 Diagrama de Flux



 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes
	PEQ 5745 132	Versió 02	<i>Pàgina 8 de 9</i>

7. SEGUIMENT I MILLORA

Vegeu l'apartat 7 del PEQ 5745 130.

8. DOCUMENTS, REGISTRE I ARXIU

La documentació relacionada amb aquest procés es troba detallada en la taula següent i en el que es descriu a l'apartat 8 del PEQ 5745 130.

Registre/document	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Pla de l'auditoria	Paper/ Digital	Comitè de la Qualitat	
Formulari/Registre del qüestionari d'auditoria	Paper/ Digital	Comitè de la Qualitat	
Informe d'auditoria	Paper/ Digital	Comitè de la Qualitat	

El temps de conservació dels registres/ documents l'establirà la Comissió d'Avaluació i Tria de la Documentació de la Universitat de Barcelona.

9. RESPONSABILITATS

9.1. Comitè de Qualitat

- Programar l'auditoria.

9.2. Auditor/a en cap

- Planificar l'auditoria.
- Lliurar la planificació a les persones involucrades en l'auditoria.
- Dirigir la reunió inicial d'auditoria.
- Dirigir la reunió final d'auditoria.
- Realitzar l'auditoria.
- Elaborar l'informe d'auditoria
- Lliurar l'informe.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Química		Realització d'auditories internes
	PEQ 5745 132	Versió 02	<i>Pàgina 9 de 9</i>

9.3. Equip auditor

- Preparar l'auditoria.
- Assistir a la reunió inicial.
- Participar en l'auditoria.
- Assistir a la reunió final.

9.4. Organisme Responsable

- Implantar les accions correctives i preventives.

9.5 Personal de l'àrea auditada

- Assistir a la reunió inicial.
- Participar en l'auditoria.
- Assistir a la reunió final.



1. OBJECTIU

Aquest document recull els principis d'actuació, que marquen la manera de com s'han de comportar-se els auditors.

Aquest manual vol definir principis, compromisos i unificar criteris d'aplicació.

Es un manual de bones pràctiques que estableix tècniques d'auditoria i defineix com han de comportar-se un auditor.

2. GLOSSARI

- **Acreditació:** Certificació d'adhesió a una Norma.
- **Auditor:** Qualsevol membre de l'equip auditor.
- **Auditor en Cap:** Membre responsable de l'equip auditor.
- **Auditoria Horitzontal:** Examen detallat d'un o diversos elements del sistema de gestió de la qualitat, tal com el control de la documentació, la gestió dels equips, la gestió de les anomalies, etc.
- **Auditoria Vertical:** Avaluació dels elements del sistema de gestió de la qualitat seguint tot el procés d'elaboració d'un producte o prestació d'un servei. Per exemple, en els laboratoris de pràctiques consisteix en triar algunes pràctiques realitzades pels alumnes i seguir tot el procés des del disseny fins l'avaluació.
- **Desviació:** Incompliment d'un requisit d'acreditació. S'ha de justificar mitjançant troballes.
- **Equip auditor:** Grup d'auditors liderat per l'Auditor en Cap que du a terme una auditoria amb suport, si s'escau, d'un Expert Tècnic.
- **Expert Tècnic:**
- **Norma de referència:**
- **Registre:**
- **Requisits d'acreditació:** Condicions específiques que una organització ha de complir per adherir-se a una Norma de referència.
- **Troballa:** Informació objectiva i verificable relativa a un requisit d'acreditació.

3. ÍNDEX

4.	MANUAL.....	2
4.1.	Consideracions Generals	2
4.2.	Relació amb l'equip auditor	2
4.3.	Relació amb l'organització auditada i el seu personal	2
4.4.	Procés d'auditoria.....	4
4.5.	Relació entre els membre de l'equip auditor	8
4.6.	Presa de decisions	9



4. MANUAL

4.1. Consideracions Generals

L'auditoria en un procés d'acreditació	Avaluació per determinar si l'organització auditada compleix uns requisits d'acreditació i és tècnicament competent per realitzar les activitats.
	El fet que el resultat de l'auditoria quedi registrat en un informe d'auditoria en que es recullen les desviacions, no implica que l'auditoria es realitzi com un exercici d'avaluació per a la detecció dels problemes existents.
	Per a un auditor és tant important constatar el compliment com detectar els incompliments, per tant, no s'ha de centrar només en obrir desviacions si no en obtenir una imatge fidel de la situació de l'organització auditada.

4.2. Relació amb l'equip auditor

Compromisos de l'auditor	L'auditor s'ha de presentar i ha de ser rebut per l'organització auditada com un professional competent i compromès amb la seva tasca, que ha preparat l'auditoria, l'avaluació <i>in situ</i> i la redacció dels informes i actua amb respecte i objectivitat. L'auditor deurà assumir els següents compromisos: • Acceptar només aquells treballs que puguin ser realitzats de manera competent i professional. • Amb confidencialitat, independència, imparcialitat i integritat.
La importància dels terminis	És fonamental que totes les parts compleixen els terminis establerts. Mai ha d'oblidar-se que la falta de rigor en complir i fer complir els terminis perjudica sempre a aquells que sí els compleixen.

4.3. Relació amb l'organització auditada i el seu personal

Generar confiança en el procés d'avaluació	L'auditor ha d'actuar amb la necessària sensibilitat i responsabilitat, fomentant una atmosfera de confiança. Aquesta confiança es recolza sobre cinc pilars fonamentals: - Competència: L'organització auditada reconeix la capacitat tècnica de tots els membres de l'equip auditor. - Transparència: L'organització auditada valora la comunicació franca, clara, directa, acurada i educada en els membres de l'equip auditor. - Serietat (o professionalitat): L'organització auditada valora el grau de compliment de cada part del procés (terminis, serveis, accessibilitat...)
---	--



	- Flexibilitat: Tenint en compte les condicions particulars de l'avaluat. L'equip auditor actua sense prejudicis ni receptes predeterminades. - Imparcialitat: Tot el procés es desenvoluparà demostrant total imparcialitat en tot moment vers l'organització auditada.
Confidencialitat	S'ha de mantenir una absoluta confidencialitat de les dades obtingudes a les auditories. Per això, l'auditor ha de guardar estrictament tota la informació sobre l'auditoria, a més de fer-ho notar de cara a l'auditat, evitant fer comentaris sobre altres auditories
Imparcialitat, Independència i Integritat	Les auditories han de realitzar-se amb les màximes garanties d'independència, imparcialitat i integritat en els equips auditors, evitant en tot moment que es pugui posar a cap membre de l'equip auditor en un conflicte d'interès, pressió o influència. La independència, imparcialitat i integritat dels equips auditors, ha de ser percebuda pels clients, per això, ha d'evitar-se també situacions que posen en qüestió aquesta percepció.
Cuidar les formes per generar un clima adequat i facilitar la comunicació	S'ha d'evitar qualsevol actitud que pugui ser percebuda per l'organització auditada com "prepotent" o "arrogant". Per tant, els auditors han d'anar amb molt compte amb els seus comentaris, evitant judicis de valor o opinions sobre l'organització auditada. El procés d'auditoria es produirà adequadament si hi ha diàleg entre auditat i auditor, per tant, aquest ha de permetre que els auditats donin els seus punts de vista, aclareixin el que pot representar per ells interpretacions errònies i sol·licitin aclariments a les explicacions dels auditors. Que un auditat no estigui d'acord amb un auditor no significa que estigui en contra de l'auditor. En auditories inicials i amb entitats o persones amb poca experiència pot ocórrer, que la pressió de l'interlocutor anul·li o limiti la capacitat de defensa del seu sistema, podent acceptar qualsevol comentari o desviació. Per això, en aquests casos s'ha de ser conscient i facilitar l'objectivitat. Els equips auditors han de respectar la cultura i hàbits de les instal·lacions a les que han sigut convidats, considerant que determinats termes i comportaments poden ser considerats ofensius per l'organització auditada. El rigor, la claredat i la contundència dels arguments no han d'estar renyits amb la cortesia, l'amabilitat i la proximitat en el tracte.
L'importància dels interlocutors	L'organització auditada ha de designar interlocutors per cada membre de l'equip auditor, a més un d'ells ha de tenir l'última paraula. Durant l'auditoria, els membre de l'equip han d'estar en tot moment acompanyats per l'interlocutor designat. No han de donar-se per bons trobades o conclusions abans de ser conegudes per l'interlocutor.



	L'interlocutor mai pot interferir en les investigacions dels auditors ni ha de contestar qüestions que aquests puguin plantejar a altres membres del personal de l'organització.
Gestió de conflictes	Qualsevol situació de conflicte ha de ser posada en coneixement de l'Auditor en Cap. La millor forma de gestionar un conflicte es actuar sempre amb calma i transparència. Els membres de l'equip auditor han de mantenir en tot moment la correcció. Per això, en situacions tenses s'ha de mantenir la calma i no entrar en discussions indegudes sense que això modifiqui els seus punts de vista.

4.4. Procés d'auditoria

Importància de la planificació i el compliment del programa	És essencial que cada auditor estudiï la documentació aportada per l'organització amb anterioritat a l'auditoria. Això transmet a l'auditat que l'equip auditor "sap de què parla" i augmenta la confiança en el resultat de l'auditoria. El programa d'auditoria és una eina essencial. En ell s'han d'identificar clarament els interlocutors de l'organització. El programa implica un compromís amb l'organització a auditar encara que pot ser necessari desviar-se d'ell. L'Auditor en Cap haurà de reorganitzar el pla i informar dels canvis a l'organització.
Criteri d'auditoria, flexibilitat i resolució de dubtes	El paper de l'auditor es limita a emetre un judici sobre el grau d'acompliment dels requisits, mai a suggerir formes concretes de fer-ho. S'audita front la norma de referència, no front l'experiència de l'auditor. S'audita front la norma de referència, no front el sistema de l'entitat. El nivell d'exigència dels auditors és limitat pels requisits. S'ha d'exigir allò que "si no es fa està malament", mai allò que "si es fa està millor". Els auditors han d'actuar en tot moment amb sentit comú a l'hora d'establir desviacions adequant les exigències més a l'objectiu de la norma que a la lletra.
No extralimitar les funcions com a auditor	L'auditor ha d'emetre valoracions únicament basades en evidències objectives i no apreciacions personals.
Abast de l'auditoria	El programa d'auditoria i l'estratègia d'auditoria han de permetre avaluar tot l'abast previst.
Eines de l'auditoria	L'organització auditada ha de demostrar al grup auditor la seva competència tècnica. Per tal d'aconseguir-ho, l'auditor disposa de les eines següents: - Qüestionari d'auditoria. És la referència i guia però no ha d'imposar sinó orientar. - Entrevistes o observacions. S'ha d'interactuar amb el personal de l'organització auditada i no únicament amb les



	persones designades com a interlocutors.
La investigació: Auditoria Horitzontal i Vertical	Existeixen dues perspectives diferents i complementàries en la investigació: - Auditoria Horitzontal: S'origina als documents del sistema de gestió i pretén avaluar el compliment dels requisits mitjançant els registres. - Auditoria Vertical: S'enfoca en activitats d'avaluació concretes i persegueix el compliment dels requisits a tot el procés d'avaluació. Ambdues tècniques s'han d'utilitzar a totes les auditories. L'Auditoria Horitzontal consta de dos fases: Avaluació de la sistemàtica, que consisteix en l'avaluació del contingut dels documents que desenvolupen un requisit d'acreditació. Avaluació de la implantació, que consisteix en l'avaluació del contingut dels registres associats als documents per comprovar que es compleixen. L'Auditoria Vertical per contra enfoca la investigació en determinar si es compleixen els requisits d'acreditació en processos d'avaluació concrets. Aquesta pot ser usada també per avaluar requisits indirectament associats al procés d'avaluació. S'ha de tenir en compte que evidències trobades a l'auditoria vertical poden aconsellar repetir l'avaluació horitzontal de certs aspectes, així com evidències de l'auditoria horitzontal poden condicionar canvis en l'auditoria vertical. L'auditoria és un procés mostral en el que generalment s'avalua una mostra petita. És imprescindible garantir la màxima representativitat dels problemes detectats i assegurar que s'ha avaluat una part concreta de l'abast d'acreditació. Per tal d'aconseguir-ho s'han de seguir els passos de disseny següents: Selecció d'expedients CLAU: Són aquells que es revisaran en la seva totalitat de forma que cobreixin l'abast establert per a l'auditoria. Els criteris a seguir són: - Complexitat tècnica i nivell de risc de les activitats acreditades. - Abast de l'acreditació avaluat en auditories anteriors. - Resultat d'avaluacions anteriors. - Canvis en l'abast acreditat. - Canvis notificats des de l'anterior auditoria - Activitats d'especial risc. És fonamental que aquesta selecció la realitzin tots els membres de l'equip auditor a la fase de preparació de l'auditoria. Expedients de confirmació: Si els resultats de l'auditoria vertical



	posen en dubte el compliment d'un requisit s'ha de realitzar un mostreig específic per confirmar el caràcter puntual o sistemàtic de l'incompliment.
Investigació eficaç transparent	Només s'han de demanar els documents necessaris per al procés d'acreditació i s'han d'exigir tots els que es considerin necessaris.
Redacció de troballes Desviacions	Les desviacions són incompliments dels requisits d'acreditació assenyalats per fets trobats durant el procés d'auditoria (troballes). Qualsevol altra situació serà considerada un judici o opinió. Les troballes en les que es basen les desviacions són fets (una llista de registres, documents, etc. que s'han trobat o no). L'existència de la troballa no s'ha de poder discutir ni estar subjecta a opinió. Les troballes no han de ser jutjades sinó registrades. Redacció de troballes Les troballes són la justificació de les desviacions i s'han de redactar de la forma més clara possible: 1. Les troballes són una descripció de fets objectius i en cap cas poden incloure judicis en la seva redacció. 2. Les troballes s'han de posar en context. La troballa que suporta una desviació ha de descriure l'estat de les coses que donen lloc a aquesta. Aquesta descripció ha d'incloure tant els fets detectats com qualsevol aspecte. 3. Ha d'incloure algun paràmetre que doni idea de l'extensió del problema detectat. 4. S'han d'evitar les llistes aparentment exhaustives. 5. S'han de redactar de la forma més senzilla possible evitant diverses interpretacions. Les troballes s'han de posar en coneixement de l'organització auditada conforme són detectades de forma que l'organització pugui corregir, negar o perfilar la seva existència. Les discrepàncies entre auditor i auditat respecte desviacions han de quedar identificades a les notes de l'auditor i ser comunicades a l'Auditor en Cap. Les desviacions són les conclusions que l'equip auditor obté quan analitza les troballes i les contrasta amb els criteris d'acreditació. Són per tant el resultat del judici professional de l'equip auditor i estan subjectes a l'opinió i la desavinença per part de l'organització. Les desviacions s'han de redactar amb referència a algun requisit d'acreditació concret i ha de transcendir les troballes en les que es recolzin.



	Una desviació és un error sistèmic (prop del sistema), sistemàtic (prop de l'aplicació del sistema i repetit freqüentment) o greu. En redactar la desviació l'Auditor en Cap ha de ser conscient a quina de les categories anteriors pertany la Desviació. - Si és sistèmic la desviació s'ha de redactar contra el sistema. - Si és sistemàtica la desviació s'haurà de redactar contra la implantació del sistema. - Si és greu la Desviació s'haurà de redactar respecte el fet concret.
	Les desviacions s'han de redactar de forma no ambigua i ser el més precises possible en quant a què s'incompleix i perquè. Aquesta justificació ha d'estar basada en els requisits d'acreditació i no en els gustos o preferències de l'auditor.
	Les desviacions de caràcter sistèmic haurien de ser detectades durant les auditories inicials i les reavaluacions.
	La Desviació ha de ser més que la suma de les troballes. No totes les troballes justifiquen una desviació.
Avaluació del compliment dels requisits "a priori"	La majoria dels requisits poden ser avaluats de manera proactiva per l'equip auditor però hi ha d'altres el compliment dels quals s'ha de deduir dels resultats de l'activitat de l'auditat. L'avaluació del compliment d'aquests requisits requereix disposar de dades d'implantació pràctica resultat de l'auditoria vertical.
En relació amb l'avaluació de la competència tècnica. El paper de l'Expert Tècnic.	La funció dels Experts Tècnics que formin part de l'equip auditor és determinar si l'Organisme Avaluador de la Conformitat (OAC) és capaç de demostrar que realitza les seves activitats tècniques amb mètodes i criteri tècnics que estiguin generalment acceptats a cada sector. Ha de valorar fins quin punt els processos establerts per l'auditat s'alineen amb el que és considerat tècnicament acceptable a cada sector. Allò que està generalment acceptat en un sector ve establert a documentació tècnica de prestigi. A l'hora de demostrar la seva competència s'espera dels OAC que es basin en aquest tipus de documentació per justificar les seves decisions.
Registres d'auditoria	El qüestionari d'auditoria és un medi per: - Registrar avisos, estratègies i acords de l'equip auditor. - No perdre's entre les línies d'investigació obertes. - Poder confirmar si queden aspectes/requisits per avaluar. - Registrar les evidències que fonamenten les desviacions de l'auditoria. També permet registrar l'extensió de l'avaluació realitzada. El qüestionari és un registre essencial del procés, encara que no és necessari respondre totes les preguntes.
Riscs en què no	S'evitarà l'ús del telèfon mòbil durant les auditories.



ha de caure l'auditor	Quan s'ha detectat un problema i es pot identificar el seu abast no és necessari seguir aprofundint per evidenciar-ho encara més i reafirmar la postura inicial.
	No s'ha d'exigir més dels requisits malgrat és recomanable assenyalar les oportunitats de millora.
Fi del procés de camp	Quan acabi l'auditoria el grup auditor ha de tenir una percepció clara de la competència tècnica de l'entitat, les seves deficiències i fortaleces.
Reunions en el procés d'auditoria	S'han de respectar en tot moment els aspectes formals de l'auditoria, especialment respecte l'auditoria inicial i final. S'ha d'evitar la informalitat. A la reunió final és fonamental transmetre de forma correcta els resultats de l'auditoria: - S'han de presentar les conclusions relacionant-les amb les Desviacions obertes. - Les troballes s'han de presentar de forma global encara que ja s'hagin exposat durant l'auditoria. - És fonamental que l'organització compregui les fases i terminis que condicionen el procés d'acreditació a partir d'aquell moment. L'Auditor en Cap no ha de permetre que es reauditi a la reunió final. No obstant s'ha d'estar obert a que se li exposi algun argument o se li presenti evidència que modifiqui la decisió relativa a una desviació oberta durant l'auditoria. Aquesta situació no ha de ser freqüent. L'equip auditor s'abstindrà de realitzar pronòstics.

4.5. Relació entre els membre de l'equip auditor

L'Auditor en Cap com a responsable	L'Auditor en Cap és el responsable global d'assegurar el compliment dels objectius d'auditoria.
Treball en equip	L'Auditor en Cap té la responsabilitat última de la correcta realització de l'auditoria, per tant, té l'autoritat per prendre decisions. L'Auditor en Cap ha de fomentar el consens i un clima de confiança i col·laboració dins de l'equip. El contingut de l'informe d'auditoria és responsabilitat exclusiva de l'Auditor en Cap.
L'Expert Tècnic	És responsabilitat dels Experts Tècnics ser capaços de transmetre als Auditors en Cap, la gravetat i repercussió dels problemes detectats tot justificant aquesta gravetat. Un Expert Tècnic ha de ser totalment capaç de comunicar-se eficaçment amb els Auditors en Cap.



Els Auditors en Cap no han d'imposar-se un nivell de competència tècnica equivalent als Experts Tècnics del grup auditor, només ha d'entendre la desviació i ser capaç de ponderar la seva importància en l'auditoria de forma global.

4.6. Presa de decisions

Procés de presa de decisions	Tot el procés d'avaluació ha de tenir un objectiu últim: recopilar informació veraç i tècnicament consistent sobre el grau de compliment dels requisits d'acreditació i de la competència tècnica de l'entitat, que permeti prendre una decisió JUSTA.
	Les decisions han de tenir quatre principis generals: 1) Transparència 2) Equitat 3) Consistència 4) Independència
	El procés de presa de decisions es un procés crític que només pot ser executat correctament quan totes les fases anteriors s'han fet correctament. L'incompliment dels procediments pot dificultar el procés d'avaluació, fins impossibilitar que es prengui una decisió.
	El procés de presa de decisions inclou dues fases: 1) La revisió tècnica de la informació recollida durant tot el procés d'avaluació. 2) Presa de la decisió per part de la Comissió d'Acreditació. L'eina que s'utilitza per transmetre la presa de decisions es l'Informe per a Comissió d'Acreditació (ICA).
Informe per a Comissió d'Acreditació	L'ICA l'elabora l'Auditor en Cap tenint en compte la informació recopilada durant el procés d'avaluació. L'Auditor en Cap té la responsabilitat última, ha de ser capaç d'entendre tant les desviacions redactades com la seva valoració de les accions correctores.
	L'Auditor en Cap i l'Expert Tècnic han de tenir en compte que l'ICA ha de tenir la informació descrita de forma que persones que no han estat a l'auditoria puguin prendre decisions.
	L'ICA ha d'incloure: El nivell de compliment amb els requisits d'acreditació i de competència tècnica demostrada, 1) en el moment en el que es fa l'auditoria 2) després de l'anàlisi del Pla d'Accions Correctores
	1) La situació en el moment en que es fa l'auditoria es descriu mitjançant: - Les desviacions observades durant l'auditoria que descriguin els incompliments concrets. - La Impressió General, en la que l'Auditor en cap dona una visió de conjunt sobre el nivell de



	competència tècnica de l'entitat. Ha d'existir una coherència tècnica entre les desviacions obertes i la impressió general, eina clau per la presa de decisions (ha d'estar basat en les troballes obtingudes de l'auditoria). 2) La situació després de l'anàlisi es descriu mitjançant: • El judici de l'equip auditor sobre les accions correctores. L'Auditor en Cap ha de determinar en termes de satisfactòria o no satisfactòria l'acció correctora aportada per l'auditat per cada desviació i justificar la seva decisió. L'Expert Tècnic també haurà de justificar les seves decisions sobre les accions correctores, en tots el casos, a l'Auditor en Cap. • La valoració de l'equip auditor en la qual es realitza el mateix anàlisi que en donar la Impressió General, però incorporant les Accions Correctores. Amb això es pretén avaluar l'impacte que produeix el Pla d'Accions Correctores durant l'auditoria. L'Auditor en Cap ha d'emetre un judici final sobre el resultat global d'aquest anàlisi.
--	---