Documentació de qualitat Acreditació TECNIO 2025-2028

Manual de qualitat

[1 Descripció de l’agent i del seu context organitzatiu 4](#_Toc169795784)

[2 Abast del sistema de gestió de la qualitat 4](#_Toc169795785)

[3 Mapa de processos 4](#_Toc169795786)

[4 Organigrama amb rols i responsabilitats 4](#_Toc169795787)

[5 Declaració de compromís de la direcció de l’agent amb el sistema de gestió de la qualitat 4](#_Toc169795788)

[6 Objectius de qualitat i planificació per aconseguir-los 4](#_Toc169795789)

[7 Persones, infraestructures i altres recursos 5](#_Toc169795790)

[8 Comunicació interna del sistema de gestió de la qualitat 5](#_Toc169795791)

[9 Llistat d’informació documentada del sistema de gestió de la qualitat 5](#_Toc169795792)

[10 Descripció del procés de control de la producció i provisió del servei 5](#_Toc169795793)

[11 Seguiment, mesura , anàlisi i avaluació del sistema de gestió de la qualitat 5](#_Toc169795794)

[12 Avaluació de la satisfacció del client 6](#_Toc169795795)

[13 Pla de millora contínua, no conformitats i accions correctives 6](#_Toc169795796)

En cas de no disposar de cap document per complir amb el requisit 1.2.b referent al sistema de gestió de la qualitat dels serveis que presta l'agent TECNIO, es recomana utilitzar la plantilla model disponible en aquest document basada en la normativa ISO 9001: 2015.

Aquesta normativa estableix 7 principis bàsics de la gestió de la qualitat: enfoc a client, lideratge, compromís de les persones, enfoc a processos, millora contínua, presa de decisions basades en evidències i gestió de les relacions.

Aquests principis son els que s’han de veure reflectits en un manual de qualitat que haurà de tenir com a mínim els apartats que es descriuen en l’índex d’aquest document.

# **Descripció de l’agent i del seu context organitzatiu**

# **Abast del sistema de gestió de la qualitat**

# **Mapa de processos**

# **Organigrama amb rols i responsabilitats**

# **Declaració de compromís de la direcció de l’agent amb el sistema de gestió de la qualitat**

# **Objectius de qualitat i planificació per aconseguir-los**

# **Persones, infraestructures i altres recursos**

# **Comunicació interna del sistema de gestió de la qualitat**

# **Llistat d’informació documentada del sistema de gestió de la qualitat**

# **Descripció del procés de control de la producció i provisió del servei**

# **Seguiment, mesura , anàlisi i avaluació del sistema de gestió de la qualitat**

# **Avaluació de la satisfacció del client**

# **Pla de millora contínua, no conformitats i accions correctives**

##### Passeig de Gràcia, 129 08008 Barcelona [accio.gencat.cat](http://www.accio.gencat.cat/) [catalonia.com](http://catalonia.com/)



##### @accio\_cat

##### @catalonia\_ti