

NIVELL 1: CERTIFICACIÓ "QUALITAT OPERATIVA"

GUIA NIVELL 1



Data elaboració: 26 de juny de 2023

Elaborat per: Enric Nebot Teixidó

NIVELL 1 DE CERTIFICACIÓ "QUALITAT OPERATIVA"

Requisits a cobrir

1. Planificació de la gestió de la qualitat
 - ✓ Metodologia d'anàlisi de Riscos i oportunitats
 - ✓ Objectius de la innovació/recerca i planificació per assolir-los
 - ✓ Metodologia de la Planificació de canvis
2. Operació
 - ✓ Definició dels requisits del servei
 - ✓ Processos i fases de la activitat de recerca
3. Iniciatives
4. Procés d'innovació i/o recerca
 - ✓ Metodologia de Control de les operacions
 - ✓ Control dels processos de treball establert
 - ✓ Control de la execució
 - ✓ Entrega
 - ✓ Control d'incidències i no conformitats

GUIA NIVELL 1: QUALITAT OPERATIVA

ÍNDEX

nivell 1: CERTIFICACIÓ “QUALITAT OPERATIVA”	1
GUIA nivell 1	1
ÍNDEX	3
1. PLANIFICACIÓ	4
1a. Metodologia d’anàlisi de riscos i oportunitats:	4
1b. Objectius d’innovació/investigació i planificació per assolir-los:	8
1c. Metodologia de Planificació de canvis:	9
2. CONTROL DE LA OPERACIÓ:	13
2a. Definició dels requisits del servei:	14
2b. Processos i fases de disseny i desenvolupament:	15
3. INICIATIVES:	15
4. PROCÉS D’INNOVACIÓ I/O RECERCA:	18
5. TRANSFERÈNCIA DE TECNOLOGIA:	20
6. METODOLOGIA DE CONTROL DE LES OPERACIONS:	22
6a. CONTROL DELS PROCESSOS DE TREBALL ESTABLERTS:	24
6b. CONTROL DE LA EXECUCIÓ:	26
6c. Entrega:	28
6d. Control d’incidències i no conformitats:	31

1. PLANIFICACIÓ

1A. METODOLOGIA D'ANÀLISI DE RISCOS I OPORTUNITATS:

Introducció: La identificació i gestió dels riscos i oportunitats es essencial per una organització de recerca. Analitzar el riscos i oportunitats ajuda a l'organització a identificar els possibles obstacles i els camins potencials cap a l'èxit. En aquesta secció, expliquem la importància de identificar els riscos i oportunitats en el context de l'organització, descrivim com realitzar un anàlisi de riscos i oportunitats utilitzant la eina d'anàlisi DAFO, i proporcionem exemples de possibles riscos i oportunitats en diferents àrees de la organització de recerca.

La importància de identificar els riscos i oportunitats:

Es crucial que els centres de recerca identifiquin els riscos i les oportunitats en el seu entorn per a una presa de decisions informada i una gestió adequada.

Els riscos poden provenir de factors interns o externs, com ara problemes financers, canvis normatius, competència en la recerca o manca de finançament.

Les oportunitats per altra banda, poden sorgir de descobriments científic, col·laboracions estratègiques o noves fonts de finançament. La identificació adequada d'aquests riscos i oportunitats permet a l'organització prendre mesures preventives o aprofitar les oportunitats per millorar els seus resultats i la seva posició competitiva.

Com realitzar un anàlisi de riscos i oportunitats:

Per dur a terme aquest anàlisi, es útil utilitzar com eina un DAFO; (Debitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) que permet avaluar tant els factors interns com el externs que poden afectar l'organització de recerca. A través d'aquesta eina, es pot identificar les fortaleses i debilitats internes, així com les oportunitats i amenaces externes. Aquest anàlisi ajuda a l'organització a entendre el seu entorn i prendre decisions informades sobre com gestionar els riscos i aprofitar les oportunitats.

Exemples de possibles riscos i oportunitats en diferents àrees de l'organització:

Àrea de finançament:

Risc: Reducció de les subvencions governamentals per a la recerca.

Oportunitat: Accés a fons europeus per a projectes de recerca col·laborats.

Àrea de talent:

Risc: Pèrdua de personal clau en l'organització de recerca. Això pot afectar la continuïtat dels projectes i la transferència de coneixement.

Oportunitat: Captació de talent altament qualificat i la creació de programes de desenvolupament professional per retenir el personal existent.

Àrea de col·laboració:

Risc: Des connectivitat amb altres centres de recerca i manca de col·laboracions estratègiques. Això pot limitar l'accés a recursos i noves oportunitats.

Oportunitat: Establir xarxes de col·laboració amb altres centres de recerca, universitats i empreses per a projectes conjunts i intercanvi de coneixement.

Àrea de tecnologia:

Risc: Obsolescència de les tecnologies utilitzades en els processos de recerca. Això pot afectar l'eficiència i la competitivitat de l'organització.

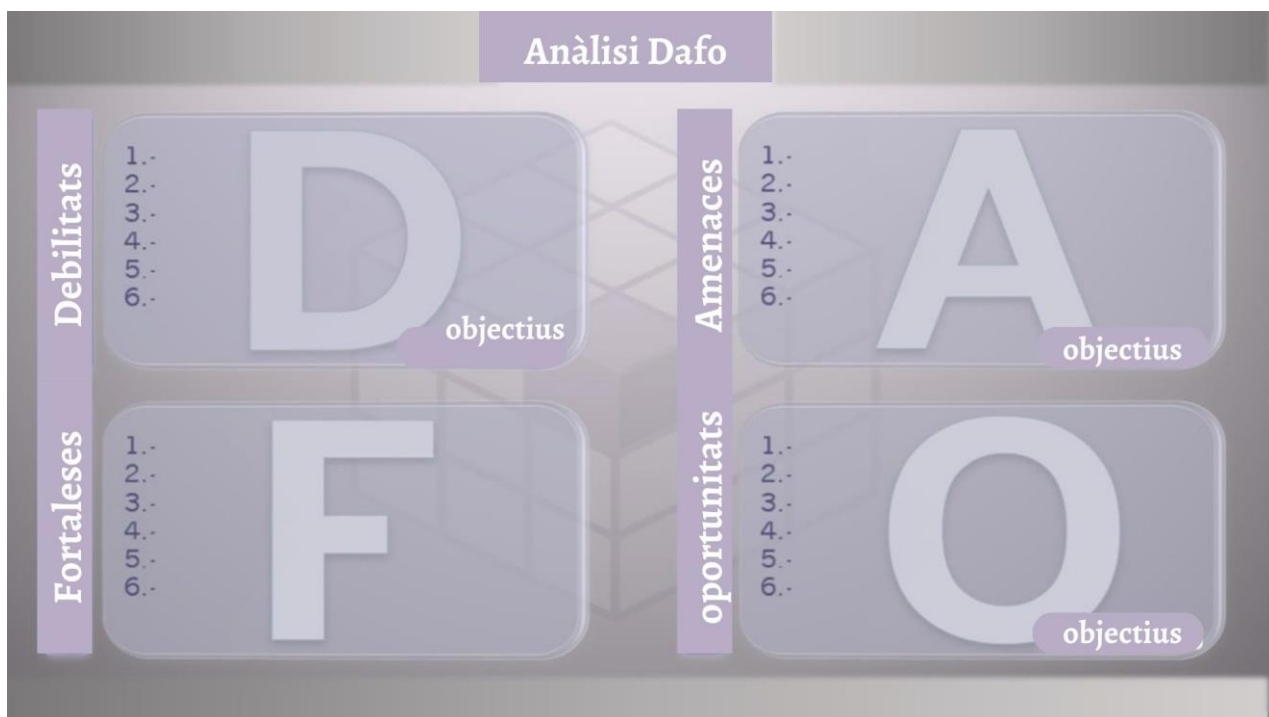
Oportunitat: Adoptar noves tecnologies i metodologies avançades que millorin la productivitat i permetin la realització de recerques més sofisticades.

Àrea de comunicació i difusió:

Risc: Baixa visibilitat i difusió dels resultats de recerca. Això pot limitar l'impacte de les investigacions realitzades.

Oportunitat: Establir estratègies de comunicació i difusió eficaces per a la promoció dels resultats de recerca i la seva transferència a la societat i la indústria.

Aquests exemples il·lustren alguns dels possibles riscos i oportunitats que poden existir en diferents àrees d'un centre de recerca. És important que l'organització identifiqui els riscos específics i les oportunitats rellevants que puguin influir en els seus objectius i activitats.



Riscos

Risc Debilitat o Amenaça	procés implicat	gravetat de 1x-4	Provab. de 1x-4	Resultat	Resolució	Difere. Any-1	Síntesi de lacció a activar
					▲		
					▼		
					=		

Llegendes i criteris d'actuació

- → (Del 12 -16) cal actuar
- → (Del 6 - 9) es pot o no actuar
- → (Del 61 - 6) no s'ha d'actuar
- ▲ → Millora sobre any anterior
- ▼ → Empitjora sobre any anterior
- → Igual que any anterior

Accions per als riscos

Riscos 1

Procés

1.-

2.-

3.-

Riscos 2

Procés

1.-

2.-

3.-

Riscos 3

Procés

1.-

2.-

3.-

Riscos 4

Procés

1.-

2.-

3.-

Riscos 5

Procés

1.-

2.-

3.-

Riscos 6

Procés

1.-

2.-

3.-

Oportunitats

Oportunitat	procés implicat	gravetat de l'1-4	Provab. de l'1-4	Resultat	Resolució	Difere. Any -1	Síntesi de lacció a activar
					▲	▲	
					▼	▼	
					=	=	
					●	●	

Llegendes i criteris d'actuació

- → (Del 11 -16) cal actuar
- ▲ → Millora sobre any anterior
- → (Del 6 - 9) es pot o no actuar
- ▼ → Empitjora sobre any anterior
- → (Del 6- 6)no s'ha d'actuar
- → Igual que any anterior

Accions per a les oportunitats

Oportunitat 1

Procés

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Oportunitat 2

Procés

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Oportunitat 3

Procés

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Oportunitat 4

Procés

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Oportunitat 5

Procés

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Oportunitat 6

Procés

- 1.-
- 2.-
- 3.-

1B. OBJECTIUS D'INNOVACIÓ/INVESTIGACIÓ I PLANIFICACIÓ PER ASSOLIR-LOS:

Introducció: Els objectius clars i mesurables són fonamentals per a la innovació i la recerca en els centres de recerca. Aquests objectius proporcionen una direcció clara i permeten avaluar els resultats i l'impacte de les activitats d'innovació i recerca. Establir objectius específics permet a l'organització centrar els seus esforços en àrees prioritàries i mesurables, garantint així un ús eficient dels recursos i una millora contínua.

Com definir objectius realistes i alineats amb l'estratègia de l'organització:

Per definir objectius realistes i alineats amb l'estratègia de l'organització, és important tenir en compte diversos factors. En primer lloc, cal entendre les necessitats i les demandes dels stakeholders, com ara els finançadors, els col·laboradors i els beneficiaris de les recerques. Això permetrà identificar les àrees clau d'innovació i recerca que són importants per a l'organització. A continuació, cal establir objectius que siguin específics, mesurables, incansables, rellevants i limitats en el temps (objectius SMART). Aquesta metodologia assegura que els objectius siguin realistes i que puguin ser avaluats de manera efectiva.

Exemples d'objectius d'innovació o recerca en diferents tipus d'organitzacions:

- Centre de recerca mèdica: Desenvolupar un nou tractament per a una malaltia específica mitjançant la investigació de teràpies genètiques innovadores.
- Centre de recerca en ciències ambientals: Investigar i proposar solucions sostenibles per a la gestió de residus en àrees urbanes.
- Centre de recerca en tecnologia de la informació: Desenvolupar una nova plataforma de gestió de dades que millori la seguretat i l'eficiència dels sistemes informàtics.

Aquests exemples il·lustren com els centres de recerca poden establir objectius específics d'innovació i recerca segons el seu àmbit d'actuació. És important adaptar els objectius a les necessitats i les prioritats de cada organització, assegurant que estiguin alineats amb l'estratègia general.

Objectiu		1. descripció de l'objectiu									Valoració							
Activat	SI	NO	FÓRMULA	Periodicitat				VALOR			Resultat			Nivell de compliment				
RESPONSABLES		m t s a																
		X																
				Tendencia		Ene Feb Mar			Abr May Jun			Jul Ago		Set Oct		Nov Dic		
Accio																		
a)																		
b)																		
c)																		
d)																		
Seguiment																		

1C. METODOLOGIA DE PLANIFICACIÓ DE CANVIS:

Introducció: La planificació adequada dels canvis és fonamental per a assegurar una transició suau i minimitzar els efectes negatius a l'organització. Una planificació deficient pot conduir a interrupcions en les operacions, resistència al canvi per part dels empleats i disminució de la productivitat. Per tant, és essencial identificar i planificar els canvis de manera exhaustiva i estratègica per aconseguir una implementació exitosa.

Descripció d'una metodologia general per a la planificació de canvis:

La planificació de canvis segueix una metodologia general que inclou diverses etapes clau:

1. Identificació del canvi:

És important identificar clarament el canvi que es pretén realitzar i comprendre el seu propòsit i objectius.

2. Anàlisi de l'impacte:

Cal avaluar l'impacte que el canvi tindrà en diferents àrees de l'organització, com ara els recursos, els processos, els empleats i els clients.

3. Elaboració d'un pla d'acció:

En aquesta etapa, es desenvolupa un pla detallat que inclou les activitats, els recursos necessaris, els responsables i els terminis per a cada fase del canvi.

4. Implementació del canvi:

Es porta a terme l'execució del pla d'acció, assegurant-se que tots els passos siguin seguits de manera adequada i que es realitzin les adaptacions necessàries.

5. Seguiment i avaluació:

Després de la implementació del canvi, es realitza un seguiment per avaluar els resultats i fer ajustos si és necessari.

Consells pràctics per a gestionar els canvis de manera efectiva:

Per a una gestió efectiva dels canvis, és recomanable seguir aquests consells pràctics:

1. Involucrar als empleats clau:

És important involucrar als empleats rellevants en el procés de planificació i implementació del canvi, ja que ells tenen un coneixement profund dels processos i poden oferir idees valuoses.

2. Comunicar clarament els objectius i beneficis del canvi:

És essencial comunicar de manera clara i transparent els objectius i beneficis del canvi als empleats i altres parts interessades perquè puguin comprendre el seu valor i adaptar-se a les noves pràctiques o processos.

3. Proporcionar formació i suport:

És crucial proporcionar la formació adequada als empleats perquè puguin adquirir les habilitats necessàries per afrontar el canvi. A més, és important oferir suport durant el procés de canvi per ajudar-los a superar els obstacles i resoldre els problemes que puguin sorgir en el camí. Algunes estratègies per proporcionar formació i suport efectius són les següents:

- **Organitzar sessions de formació:**
Realitza sessions de formació pràctiques i interactives per ensenyar als empleats les noves habilitats o coneixements que necessiten per adaptar-se al canvi. Aquesta formació pot ser impartida per experts interns o externs a l'organització.
- **Assignar mentors o guies:**
Designa empleats experimentats o líders en l'àrea de canvi com a mentors o guies per als altres empleats. Aquests mentors poden brindar suport individualitzat, compartir coneixements i experiències, i ajudar els empleats a superar els reptes relacionats amb el canvi.

- **Establir un sistema de retroalimentació:**
Implementa un sistema de retroalimentació regular per avaluar el progrés dels empleats en l'adaptació al canvi. Aquesta retroalimentació ha de ser constructiva i motivadora, i pot incloure suggeriments per millorar o reforçar les competències relacionades amb el canvi.
- **Crear un espai per al diàleg:**
Fomenta la comunicació oberta i la participació activa dels empleats en el procés de canvi. Organitza reunions periòdiques o sessions de debat per permetre que els empleats expressin les seves opinions, comparteixin les seves inquietuds i generin idees per millorar la implementació del canvi.

Proporcionar formació adequada i un suport continu als empleats durant el procés de canvi no només els ajudarà a adquirir les habilitats necessàries, sinó que també els farà sentir recolzats i motivats per abraçar el canvi. Aquesta atenció i suport contribuirà a una transició exitosa i una adaptació més fluida a les noves pràctiques o processos.

L'aplicació d'aquestes estratègies de formació i suport ha de ser adaptada a les necessitats específiques dels centres de recerca per garantir que els empleats estiguin ben preparats per afrontar els canvis i contribuir a l'èxit de l'organització.

Planificació del canvi

any 2023

inici	23/05/23	conclusions	[Traffic Light]	[Magnifying Glass]
final	23/06/23			

any ----- Xxxxxxx

inici	[/ /]	conclusions	[Traffic Light]	[Magnifying Glass]
final	[/ /]			

any ----- Xxxxxxx

inici	[/ /]	conclusions	[Traffic Light]	[Magnifying Glass]
final	[/ /]			

any ----- Xxxxxxx

inici	[/ /]	conclusions	[Traffic Light]	[Magnifying Glass]
final	[/ /]			

Planificació del canvi

objectiu general	temps execució	Recursos: Xxxxxxx	[Green Check]	[Red X]
XXXXXXXXXXXXXXXX	[/ /] a [/ /]		[Green Check]	[Red X]
objectiu general	temps execució	Recursos: Xxxxxxx	[Green Check]	[Red X]
XXXXXXXXXXXXXXXX	[/ /]		[Green Check]	[Red X]
objectiu general	temps execució	Recursos: Xxxxxxx	[Green Check]	[Red X]
XXXXXXXXXXXXXXXX	[/ /]		[Green Check]	[Red X]
objectiu general	temps execució	Recursos: Xxxxxxx	[Green Check]	[Red X]
XXXXXXXXXXXXXXXX	[/ /]		[Green Check]	[Red X]
objectiu general	temps execució	Recursos: Xxxxxxx	[Green Check]	[Red X]
XXXXXXXXXXXXXXXX	[/ /]		[Green Check]	[Red X]

valoració

[Traffic Light]

llegenda

- [Green Check] [Red X] pendent de realitzar
- [Green Check] Realitzat segons previst
- [Red X] Fiasco en la realitzacio

2. CONTROL DE LA OPERACIÓ:

Aquesta secció es centra en establir i mantenir els controls necessaris per garantir que les activitats es realitzin de manera eficient i conforme amb els requisits especificats.

A continuació, es detallen els aspectes clau relacionats amb el control de la operació:

Planificació de les operacions:

És fonamental establir una planificació adequada per a les operacions de recerca. Això inclou la identificació de les activitats, la seqüenciació de les tasques, la determinació dels recursos necessaris i l'establiment d'objectius clars. La planificació adequada permetrà assegurar que es disposi dels recursos i dels processos adequats per aconseguir els resultats desitjats.

Control dels processos:

És important establir controls per a cada fase dels processos de recerca. Això implica identificar els punts crítics on es poden produir desviacions o errors, i implementar mesures per prevenir-los o corregir-los. El control dels processos inclou l'establiment de procediments de treball, la definició de criteris de qualitat i l'ús de mètriques per avaluar el rendiment.

Monitoratge i mesurament:

Per a garantir la conformitat amb els requisits de qualitat i per a avaluar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat, és necessari realitzar un monitoratge i mesurament adequat. Això implica la recopilació de dades, l'anàlisi del rendiment i l'avaluació de l'acompliment dels objectius establerts. Els resultats d'aquest monitoratge i mesurament permetran prendre accions correctives i millorar de manera continua.

Validació de les activitats:

És important validar les activitats de recerca per assegurar que es compleixin els requisits especificats i s'obtinguin els resultats esperats. Això pot implicar la realització de proves, l'obtenció de mostres representatives o la verificació dels processos utilitzats. La validació és clau per assegurar la qualitat dels resultats de la recerca i la seva conformitat amb les expectatives de les parts interessades.

Control dels canvis:

Qualsevol canvi en els processos, els mètodes o els requisits ha de ser gestionat adequadament per evitar impactes negatius en la qualitat de les operacions de recerca. Això implica l'establiment de procediments per avaluar, aprovar i implementar els canvis, així com comunicar-los de manera efectiva a les parts interessades rellevants.

2A. DEFINICIÓ DELS REQUISITS DEL SERVEI:

Aquest punt es centra en establir i comprendre clarament els requisits específics dels serveis que s'ofereixen. És important assegurar que aquests requisits siguin clars, comprensibles i mesurables per tal de garantir la satisfacció dels clients i l'obtenció de resultats de qualitat.

A continuació, es detallen els aspectes clau relacionats amb la definició dels requisits del servei:

Identificació dels requisits dels clients:

És important comprendre les necessitats i expectatives dels clients en relació amb els serveis de recerca que s'ofereixen. Això implica realitzar una comunicació efectiva amb els clients per entendre les seves expectatives i requisits específics. A partir d'aquesta informació, es poden establir els requisits del servei que s'han de complir.

Establiment de requisits clars:

És essencial definir clarament els requisits del servei, de manera que siguin comprensibles per a tots els implicats. Això inclou l'especificació de les característiques del servei, els criteris de qualitat, els límits de temps, els recursos necessaris i altres factors rellevants. Els requisits han de ser coherents, mesurables i realistes per tal de garantir la seva satisfacció.

Documentació dels requisits:

És important documentar tots els requisits del servei de manera clara i concisa. Això pot incloure l'elaboració de procediments, especificacions tècniques, acords de servei o altres documents pertinents. La documentació adequada facilita la comprensió i el seguiment dels requisits, així com la seva verificació posterior.

Revisió i validació dels requisits:

Abans de començar la prestació del servei, és recomanable realitzar una revisió i validació dels requisits establerts. Aquesta revisió pot implicar la participació de l'equip responsable del servei i dels clients per assegurar que tots els requisits estiguin clars i acceptats. Això ajuda a prevenir errors i malentesos durant l'execució del servei.

Comunicació dels requisits:

És crucial comunicar clarament els requisits del servei a tots els membres de l'organització implicats en la seva prestació. Això inclou tant el personal intern com els proveïdors externs que contribueixen al lliurament del servei. La comunicació efectiva permet garantir que tothom entengui i apliqui els requisits correctament.

En resum, la definició dels requisits del servei és una part fonamental del control de l'operació en una organització de recerca. Implica identificar i comprendre clarament les necessitats i expectatives dels clients en relació amb els serveis de recerca. Per aconseguir-ho, és important establir requisits clars, mesurables i realistes, documentar-los adequadament

i validar-los amb els clients. A més, una comunicació efectiva dels requisits del servei a tots els membres de l'organització és crucial per a la seva correcta aplicació.

Mitjançant la definició adequada dels requisits del servei, l'organització pot assegurar que els serveis de recerca s'ajustin a les expectatives dels clients, complint amb els criteris de qualitat establerts i garantint la seva satisfacció. Aquesta fase també ajuda a prevenir errors, malentesos i desviacions durant l'execució del servei, ja que tots els implicats tenen una comprensió clara dels requisits a complir.

2B. PROCESSOS I FASES DE DISSENY I DESENVOLUPAMENT:

Aquesta etapa implica la creació i l'evolució de nous productes, serveis o processos de recerca per satisfer les necessitats i expectatives dels clients.

El procés de disseny i desenvolupament sol seguir una sèrie de fases ben definides, que poden variar en funció de la naturalesa del projecte de recerca. Algunes d'aquestes fases poden incloure la recopilació d'informació i requisits, l'avaluació de les necessitats dels clients, la generació d'idees i conceptes, la selecció de les millors solucions, el desenvolupament de prototips, les proves i la validació, així com l'adaptació i la millora continua.

Durant aquest procés, és essencial tenir en compte els aspectes de qualitat, eficàcia, seguretat i impacte ambiental. A més, cal establir controls adequats per garantir la conformitat amb els requisits establerts, així com per identificar i gestionar els riscos associats al desenvolupament. També és important assegurar-se que es disposa dels recursos necessaris, com ara personal qualificat, infraestructura, equips i tecnologies adequades.

Mitjançant una correcta gestió dels processos i fases de disseny i desenvolupament, l'organització de recerca pot aconseguir resultats òptims i garantir la qualitat dels productes o serveis creats. Això implica seguir un enfocament sistemàtic, documentar adequadament els procediments i les decisions preses durant el procés, i realitzar revisions i avaluacions periòdiques per millorar el rendiment i l'eficàcia del desenvolupament.

En resum, els processos i fases de disseny i desenvolupament són una part crucial del control de l'operació en una organització de recerca. A través d'aquestes etapes, es busca crear i millorar constantment els productes, serveis o processos de recerca per satisfer les necessitats dels clients i assegurar la qualitat i l'eficàcia dels resultats obtinguts.

3. INICIATIVES:

Les iniciatives són una part essencial i juguen un paper important en la millora contínua de l'organització de recerca. Es refereixen a les accions i activitats que es prenen per abordar les oportunitats de millora identificades i per promoure la innovació en l'organització.

Les iniciatives poden prendre diverses formes i adaptar-se a les necessitats i objectius específics de l'organització de recerca. Algunes possibles iniciatives poden incloure:

Investigació i desenvolupament de nous mètodes o tecnologies:

Aquesta iniciativa pot involucrar l'exploració de noves eines, tècniques o tecnologies que millorin els processos de recerca, augmentin l'eficiència i permetin a l'organització assolir resultats més innovadors i de major impacte.

Col·laboració amb altres institucions o entitats:

A través de col·laboracions amb altres centres de recerca, universitats, empreses o institucions, es poden establir sinergies i compartir coneixements i recursos. Aquesta iniciativa pot fomentar la transferència de tecnologia, la realització de projectes conjunts i la creació de xarxes de col·laboració.

Participació en programes de finançament i subvencions:

L'organització de recerca pot buscar i participar en programes de finançament i subvencions que promoguin la recerca i la innovació. Aquesta iniciativa pot permetre l'obtenció de recursos addicionals per al desenvolupament de projectes de recerca i la implementació de millores.

Establir processos de monitoratge i avaluació:

L'organització pot implementar iniciatives per monitorar i avaluar el rendiment dels seus processos de recerca. Això pot implicar l'establiment d'indicadors clau de rendiment la realització d'auditories internes o externes i l'anàlisi de dades per identificar àrees de millora i prendre accions correctives o preventives.

Establir un sistema d'innovació interna:

L'organització pot promoure la innovació interna mitjançant la creació d'un sistema estructurat per a la generació i implementació d'idees. Aquesta iniciativa pot incloure la implementació de plataformes de col·laboració, programes de reconeixement de la creativitat i l'establiment de mecanismes per a la valoració i selecció d'idees.

La implementació d'iniciatives eficaces requereix una gestió adequada i un compromís fort per part de la direcció i de tot el personal de l'organització. Algunes consideracions importants per a una implementació exitosa inclouen:

Identificació d'oportunitats de millora:

L'organització ha d'estar atenta a les oportunitats de millora que puguin sorgir, ja sigui a través de l'avaluació interna dels processos i resultats, l'observació de les pràctiques del sector o les demandes de les parts interessades. Això permetrà identificar les àrees on es poden implementar iniciatives per obtenir resultats millors.

Establiment d'objectius clars:

Cada iniciativa ha de tenir objectius ben definits i realistes. Aquests objectius han de ser específics, mesurables, assolibles, rellevants i limitats en el temps (objectius SMART). Això facilitarà la seva gestió i avaluació posterior.

Assignació de recursos adequats:

Per implementar les iniciatives de manera efectiva, és necessari assignar els recursos necessaris, com ara personal qualificat, finançament, tecnologia i temps. És important tenir en compte que aquesta assignació de recursos pot variar en funció de la complexitat i l'abast de cada iniciativa.

Comunicació i implicació del personal:

És essencial comunicar clarament les iniciatives a tot el personal i involucrar-los activament en el seu desenvolupament i implementació. Això pot realitzar-se a través de reunions, formacions, sessions de treball en equip i eines de col·laboració. La participació i el suport del personal són claus per aconseguir els resultats desitjats.

Monitoratge i avaluació del progrés:

És necessari establir mecanismes de monitoratge i avaluació per seguir el progrés de les iniciatives i avaluar la seva efectivitat. Això pot incloure l'ús d'indicadors clau de rendiment, informes periòdics i avaluacions regulars. A través d'aquesta monitorització, es poden prendre accions correctives i realitzar ajustos si cal.

Un exemple concret d'implementació d'iniciatives pot ser l'establiment d'un programa intern de millora contínua, en què els empleats poden proposar idees i solucions per millorar els processos de recerca i incrementar l'eficiència. Aquest programa pot incloure una plataforma en línia on es puguin presentar les idees, un comitè de revisió que avaluï les propostes i una etapa de implementació i seguiment. Això permetrà involucrar tot el personal en el procés de millora contínua i fomentar una cultura d'innovació i col·laboració en l'organització de recerca.

Aquest programa de millora contínua pot tenir diverses fases i processos, com ara:

Identificació de les àrees de millora:

El personal de l'organització pot ser animat a identificar les àrees de millora relacionades amb els processos de recerca. Això pot incloure la detecció d'ineficiències, la identificació de reptes o la proposta de noves idees i solucions.

Presentació d'idees:

Els empleats poden presentar les seves idees a través d'una plataforma en línia dedicada. Aquesta plataforma permetrà registrar les propostes, proporcionar informació detallada sobre la millora proposada i adjuntar documents rellevants si és necessari.

Avaluació de les propostes:

Un comitè de revisió format per membres de l'organització pot ser responsable d'avaluar les propostes presentades. Aquest comitè haurà de revisar les propostes, analitzar la seva viabilitat, avaluar els beneficis potencials i determinar si es justifica la implementació.

Implementació i seguiment:

Una vegada que una proposta és aprovada, es procedirà a la seva implementació. Això pot implicar l'assignació de recursos, la definició de les tasques necessàries, l'establiment de terminis i la designació de responsables. Durant aquest procés, es realitzarà un seguiment periòdic per assegurar-se que la millora s'està duent a terme adequadament i per avaluar els seus resultats.

A través d'aquest programa de millora contínua, l'organització de recerca pot fomentar la participació activa del personal en la identificació i implementació de millores, així com en la resolució de problemes i reptes relacionats amb els processos de recerca. Això no només millorarà l'eficiència i l'eficàcia de l'organització, sinó que també promourà un entorn de treball col·laboratiu i innovador.

En resum, les iniciatives són essencials per promoure la millora contínua i la innovació en una organització de recerca. A través de l'establiment de programes i processos adequats, l'organització pot identificar oportunitats de millora, implementar canvis significatius i involucrar tot el personal en el procés. Això contribuirà a un funcionament més eficient i efectiu de l'organització, així com al manteniment de la seva competitivitat en l'àmbit científic i tecnològic.

4. PROCÉS D'INNOVACIÓ I/O RECERCA:

Aquest procés implica la identificació d'oportunitats, la planificació i execució de projectes, l'avaluació dels resultats i la difusió del coneixement obtingut. A continuació, explorarem cada etapa d'aquest procés:

Identificació d'oportunitats:

En aquesta fase, l'organització de recerca busca identificar noves oportunitats d'innovació o àrees de recerca que siguin rellevants per als seus objectius i àmbit d'actuació. Això pot implicar l'avaluació de tendències de mercat, l'anàlisi de necessitats o la detecció de problemes que puguin ser resolts mitjançant la recerca.

Planificació i execució de projectes:

Una vegada identificada una oportunitat, l'organització de recerca desenvolupa un pla detallat per a la seva execució. Això inclou l'establiment d'objectius clars, la definició dels recursos necessaris i la designació d'un equip de treball competents. Es desenvolupa un pla de treball amb les activitats específiques a realitzar i els terminis establerts.

Control i seguiment:

Durant la realització dels projectes d'innovació o recerca, és important mantenir un control rigorós per assegurar-se que s'assoleixen els objectius establerts. Això implica el seguiment de l'avanç del projecte, l'avaluació de l'ús dels recursos i la identificació de possibles desviacions respecte al pla inicial. Mitjançant un seguiment adequat, es poden prendre les mesures correctives necessàries per assegurar l'èxit del projecte.

Avaluació dels resultats:

Un cop finalitzat el projecte, es realitza una avaluació exhaustiva dels resultats obtinguts. Es comparen els resultats amb els objectius inicials establerts i s'identifiquen possibles àrees de millora o ajustos necessaris. Aquesta avaluació permet obtenir retroalimentació i aprenentatge per a futurs projectes d'innovació o recerca.

Difusió del coneixement:

És fonamental difondre el coneixement adquirit durant el procés d'innovació o recerca. Això pot fer-se mitjançant la publicació d'informes, la presentació de resultats en conferències o la col·laboració amb altres organitzacions o investigadors. Compartir el coneixement contribueix a l'avanç i desenvolupament del camp científic i tecnològic, així com a la reputació i visibilitat de l'organització.

En resum, comença amb la identificació d'oportunitats i la planificació de projectes, seguida de l'execució i el control rigorós per assegurar-se que s'assoleixen els objectius establerts. Després, es realitza una avaluació dels resultats i es difon el coneixement obtingut. A través d'aquest procés, les organitzacions de recerca poden generar noves idees, desenvolupar solucions innovadores i contribuir al progress científic i tecnològic.

Un exemple concret d'implementació d'aquest procés és quan una organització de recerca decideix investigar una nova tecnologia o desenvolupar un producte innovador. En primer lloc, s'identifiquen les oportunitats i s'analitzen les tendències del mercat i les necessitats dels clients. Després, es crea un pla de projecte detallat amb els objectius, els recursos necessaris i el calendari de treball. L'equip de recerca treballa en les diferents fases de disseny i desenvolupament, seguint els processos establerts i realitzant un control continu per assegurar la qualitat del producte o la tecnologia desenvolupada. Un cop finalitzat el projecte, s'avaluen els resultats obtinguts, tant des d'un punt de vista tècnic com econòmic, i es difonen els coneixements i les conclusions en conferències o publicacions científiques, contribuint a l'avanç del coneixement en el camp específic.

La implementació efectiva d'aquest procés d'innovació i/o recerca permet a les organitzacions de recerca mantenir-se a l'avantguarda en el seu àmbit, generar valor afegit, millorar la seva reputació i ser competitives en el mercat científic i tecnològic. A més, promou una cultura d'innovació i aprenentatge continu en l'organització, involucrant tot el personal en la recerca de noves solucions i millores.

5. TRANSFERÈNCIA DE TECNOLOGIA:

Aquest procés implica la transferència dels coneixements, les tecnologies o els productes desenvolupats a altres entitats o agents, com empreses, institucions acadèmiques o altres organismes.

Aquesta transferència pot ser realitzada mitjançant diversos mecanismes, com ara acords de llicència, col·laboracions, o altres formes de cooperació. L'objectiu principal és assegurar que els resultats de la investigació arribin al mercat o a altres àmbits d'aplicació, contribuint així al desenvolupament socioeconòmic i al progrés científic i tecnològic.

Per a implementar amb èxit la transferència de tecnologia, és necessari seguir una sèrie de passos i consideracions.

Identificació de tecnologies i resultats:

És important identificar les tecnologies, patents o resultats de la investigació que tenen potencial per a la transferència. Això implica avaluar la seva viabilitat tècnica i comercial.

Protecció de la propietat intel·lectual:

És essencial protegir els drets de propietat intel·lectual associats a les tecnologies o resultats a transferir, mitjançant patents, copyrights o altres instruments de protecció.

Valoració tecnològica i comercial:

Cal realitzar una avaluació detallada de la tecnologia o el producte per determinar el seu valor i potencial en el mercat. Això inclou l'anàlisi de la demanda, la competència i les oportunitats de negoci.

Estratègia de transferència:

S'ha de definir una estratègia de transferència clara, que pugui incloure la identificació de possibles socis, la negociació de termes i condicions, i l'establiment de mecanismes de seguiment i control.

Comunicació i promoció:

És important comunicar i promoure les tecnologies o resultats disponibles per a la transferència, a fi d'atraure el interès dels possibles receptors. Això pot incloure la participació en esdeveniments, la creació de materials de divulgació i altres accions de promoció.

Establiment de col·laboracions:

Cal establir col·laboracions amb les entitats interessades en la transferència, ja sigui mitjançant acords de llicència, col·laboracions de recerca o altres formes de cooperació. És important definir els termes i condicions de manera clara i garantir la protecció dels interessos de totes les parts involucrades.

Seguiment i avaluació:

Una vegada realitzada la transferència de tecnologia, és important realitzar un seguiment i avaluació periòdica per garantir el seu èxit i impacte. Això pot incloure la monitorització de l'ús i l'aplicació de la tecnologia, l'avaluació dels resultats i beneficis obtinguts, així com l'ajustament de les estratègies i accions segons sigui necessari.

L'objectiu final de la transferència de tecnologia és maximitzar l'impacte de la investigació i la innovació, fomentant la seva aplicació pràctica i beneficiant la societat en general. A través d'aquest procés, les organitzacions de recerca poden contribuir al desenvolupament econòmic, social i tecnològic, establir col·laboracions estratègiques i crear sinèrgies amb altres agents del mercat.

Un exemple concret de transferència de tecnologia pot ser la col·laboració entre una universitat i una empresa per al desenvolupament conjunt d'una nova tecnologia biomèdica. Mitjançant un acord de llicència, la universitat transfereix els drets de propietat intel·lectual a l'empresa, que pot comercialitzar la tecnologia i desenvolupar productes basats en ella. Això permet a la universitat obtenir rendiments econòmics i a l'empresa accedir a una innovació que pot millorar els seus productes o serveis.

En resum, la transferència de tecnologia és un procés clau per convertir els resultats de la investigació en productes o serveis que beneficiïn la societat. Mitjançant la identificació, protecció, valoració, estratègia, comunicació, col·laboració i seguiment adequats, les organitzacions de recerca poden facilitar la transferència exitosa de les seves tecnologies i impulsar la seva aplicació en diferents àmbits.

6. METODOLOGIA DE CONTROL DE LES OPERACIONS:

Aquesta metodologia proporciona un marc estructurat per gestionar i supervisar les operacions diàries, assegurant-se que es realitzen de manera adequada i que es compleixen els requisits establerts.

Identificació dels processos:

És essencial identificar i comprendre els diferents processos que es realitzen a l'organització. Això implica descriure'ls, establir les seves interrelacions i determinar les seves entrades i sortides.

Establiment d'objectius i indicadors de control:

És necessari establir objectius clars per a cada procés i definir indicadors de control per avaluar el seu rendiment. Aquests indicadors poden incloure aspectes com el temps d'execució, la qualitat dels resultats, l'eficiència operativa i la satisfacció de les parts interessades.

Definició de les activitats de control:

És important establir les activitats de control necessàries per assegurar-se que els processos es duen a terme de manera efectiva. Això pot incloure l'establiment de procediments, la realització d'inspeccions o proves, l'aplicació de mesures correctives i la revisió periòdica dels resultats.

Assegurament de la conformitat:

La metodologia de control de les operacions ha de garantir que les activitats es realitzen de conformitat amb les normes, els requisits legals i les polítiques de l'organització. Això implica implementar mecanismes de supervisió i revisió per identificar i corregir qualsevol desviació o no conformitat.

Millora contínua:

La metodologia de control de les operacions ha de promoure la millora contínua dels processos. Això es pot aconseguir mitjançant la identificació d'oportunitats de millora,

l'establiment de plans d'acció i la revisió periòdica dels resultats per avaluar els avenços realitzats.

Un exemple concret d'aplicació de la metodologia de control de les operacions pot ser en un centre de producció alimentària. En aquest cas, es poden establir processos per a la recepció de matèries primeres, la preparació dels productes, el control de la higiene, el seguiment de les temperatures de refrigeració i altres activitats relacionades amb la producció. Mitjançant l'establiment d'objectius i indicadors de control, la definició d'activitats de control, l'assegurament de la conformitat i la promoció de la millora contínua, l'organització pot garantir la qualitat i la seguretat dels seus productes.

En resum, mitjançant la identificació dels processos, l'establiment d'objectius i indicadors de control, la definició d'activitats de control, l'assegurament de la conformitat i la promoció de la millora contínua, l'organització pot assegurar que les seves operacions es duen a terme de manera efectiva i amb resultats satisfactoris.

És important tenir en compte que la metodologia de control de les operacions ha de ser adaptada a les necessitats i característiques específiques de cada organització. Això implica considerar factors com la dimensió de l'organització, els seus objectius estratègics, els requisits normatius i les expectatives de las parts interessades...

La implementació d'una metodologia de control de les operacions pot generar diversos beneficis per a l'organització, com ara:

Millora de l'eficiència operativa:

Mitjançant la identificació de les activitats clau i l'establiment d'indicadors de control, l'organització pot optimitzar els seus processos i minimitzar els recursos utilitzats, aconseguint una major eficiència en les seves operacions.

Garantia de la qualitat:

Mitjançant l'establiment de procediments de control i l'assegurament de la conformitat amb les normes i els requisits, l'organització pot garantir la qualitat dels seus productes o serveis, així com la satisfacció dels clients i altres parts interessades.

Gestió de riscos:

La metodologia de control de les operacions permet identificar i avaluar els riscos associats a les activitats de l'organització, i prendre les mesures necessàries per mitigar-los o eliminar-los. Això contribueix a una millor gestió dels riscos i a la prevenció de possibles incidents o problemes.

Millora contínua:

Mitjançant la revisió periòdica dels resultats i la implementació de mesures correctives i preventives, l'organització pot impulsar la millora contínua dels seus processos i activitats. Això permet adaptar-se als canvis del mercat, innovar i mantenir una posició competitiva.

La seva implementació adequada permet gestionar de manera efectiva els processos, avaluar els resultats, mitigar els riscos i impulsar la millora contínua. Això contribueix a una millor competitivitat, satisfacció de las parts interessades i èxit en l'assoliment dels objectius de l'organització.

6A. CONTROL DELS PROCESSOS DE TREBALL ESTABLERTS:

Consisteix en supervisar i verificar que els processos s'estan duent a terme de manera adequada, d'acord amb els procediments i les instruccions establertes.

Per aconseguir un control efectiu dels processos de treball, és important seguir els següents passos:

Identificació dels processos clau:

És necessari identificar els processos de treball clau per a l'organització. Aquests processos són aquells que tenen un impacte significatiu en els resultats i l'eficiència de l'organització. Un cop identificats, es poden establir indicadors de control específics per a cada procés.

Establiment de procediments i instruccions:

Es requereix establir procediments i instruccions clares i detallades per a cada procés de treball. Aquests documents han de descriure pas a pas les activitats a realitzar, les responsabilitats del personal, els criteris de qualitat i altres requisits rellevants.

Supervisió i seguiment dels processos:

Es realitza una supervisió regular dels processos de treball per garantir que s'estan duent a terme segons els procediments establerts. Això pot incloure l'observació directa, l'anàlisi de mostres o altres mètodes de seguiment.

Verificació del compliment dels requisits:

Es verifica que els processos de treball compleixin amb els requisits establerts, com ara els estàndards de qualitat, els temps d'entrega i les normes de seguretat. Això es pot realitzar mitjançant l'auditoria interna dels processos i l'avaluació dels resultats obtinguts.

Mesures correctives i millora contínua:

Si es detecten desviacions o no conformitats en els processos de treball, es prenen les mesures correctives adequades per corregir-les i evitar que es repeteixin. A més, es fomenta

la millora contínua dels processos mitjançant la identificació d'oportunitats de millora i la implementació de accions per optimitzar-los.

Un exemple concret d'implementació del control dels processos de treball establerts podria ser el seguiment regular de les activitats de producció en una empresa de fabricació. A través de l'establiment de procediments detallats per a cada fase de producció, la supervisió de les activitats en temps real i la verificació del compliment dels estàndards de qualitat, l'empresa assegura que els processos de treball són controlats de manera efectiva i s'aconsegueixen els resultats desitjats.

Aquest control assegura que les activitats es realitzen de manera consistent, eficient i d'acord amb els requisits establerts. A través del control dels processos de treball, l'organització pot assegurar la qualitat dels seus productes o serveis, evitar desviacions i no conformitats, i garantir la satisfacció dels clients i altres parts interessades.

Un bon control dels processos de treball aporta diversos beneficis a l'organització, com ara:

Consistència:

El control ajuda a mantenir una execució consistent dels processos de treball, independentment del personal o del moment en què es realitzin. Això assegura que els resultats siguin previsibles i fiables.

Eficiència:

El control permet identificar possibles ineficiències o malbarataments en els processos de treball i prendre accions per corregir-les. Això ajuda a optimitzar l'ús dels recursos i a reduir costos innecessaris.

Qualitat:

El control dels processos de treball permet identificar desviacions o no conformitats amb els requisits de qualitat establerts. Això permet prendre les mesures necessàries per corregir-les i assegurar que els productes o serveis compleixin amb els estàndards de qualitat.

Millora contínua:

El control dels processos de treball proporciona informació valuosa sobre l'efectivitat i l'eficiència dels processos. Això permet identificar oportunitats de millora i implementar accions per aconseguir millores progressives en el temps.

Per aconseguir un bon control dels processos de treball, l'organització ha de:

Establir indicadors de control:

S'han d'establir indicadors clau per mesurar l'execució dels processos de treball i els seus resultats. Aquests indicadors han de ser objectius, mesurables i rellevants per avaluar l'eficàcia i l'eficiència dels processos.

Realitzar auditories i inspeccions:

Es realitzen auditories periòdiques per avaluar el compliment dels procediments establerts i identificar possibles desviacions o no conformitats. Les inspeccions en temps real permeten supervisar l'execució dels processos i prendre accions immediates si es detecten problemes.

Implementar accions correctives:

Si es detecten desviacions o no conformitats, s'han de prendre accions correctives per corregir-les i evitar que es repeteixin. Això pot incloure la revisió dels procediments, la formació del personal o altres mesures correctives necessàries.

Promoure la participació i la responsabilitat:

Totes les persones implicades en els processos de treball han de ser responsables de complir els procediments establerts i de reportar qualsevol desviació o millora potencial. És important fomentar una cultura de responsabilitat i participació per garantir un control efectiu dels processos.

En resum, el control dels processos de treball establerts és essencial per garantir la consistència, l'eficiència i la qualitat de les activitats de l'organització. A través de la supervisió, la verificació i la presa de mesures correctives, es pot assegurar que els processos es desenvolupen d'acord amb els procediments establerts i que s'obtenen els resultats desitjats. A més, el control dels processos de treball proporciona informació per a la millora contínua i l'optimització dels recursos. És important establir indicadors de control, realitzar auditories i inspeccions, implementar accions correctives i fomentar la participació i la responsabilitat del personal. Amb un bon control dels processos de treball, l'organització pot millorar la seva eficiència, garantir la qualitat dels productes o serveis i augmentar la satisfacció dels clients i altres parts interessades.

6B. CONTROL DE LA EXECUCIÓ:

El control de la execució implica supervisar de manera activa i sistemàtica les activitats en curs per assegurar-se que es realitzen d'acord amb els procediments establerts i els requisits de qualitat. Aquest control té com a objectiu garantir que les tasques són realitzades de manera eficient, segura i amb alta qualitat.

Per dur a terme el control de la execució, es poden utilitzar diverses eines i mètodes, com ara:

Supervisió en temps real:

Implica la presència física o virtual d'un supervisor o responsable durant l'execució de les activitats per observar i verificar que es realitzen correctament.

Registre i seguiment:

Es tracta de mantenir un registre detallat de les activitats realitzades, incloent-hi informació com les dates, els responsables, els recursos utilitzats i els resultats obtinguts. Aquest registre permet tenir un seguiment de l'evolució de les activitats i identificar possibles desviacions o problemes.

Indicadors de rendiment:

Es poden establir indicadors clau de rendiment per avaluar l'eficiència i l'eficàcia de les activitats en curs. Aquests indicadors poden incloure aspectes com el temps de resposta, el nombre d'errors o falles, el rendiment dels equips, entre d'altres. Amb l'ús d'aquests indicadors, es pot identificar ràpidament qualsevol desviació i prendre les mesures correctives necessàries.

Revisió i avaluació periòdica:

És important realitzar revisions i avaluacions periòdiques de les activitats en curs per identificar oportunitats de millora i corregir possibles deficiències. Aquesta revisió pot ser realitzada per un equip intern de control de qualitat o mitjançant auditories externes.

Un exemple concret de control de la execució podria ser en un laboratori de recerca on es realitzen proves i anàlisis de mostres. En aquest cas, es podrien implementar els següents controls:

Assignació de tasques clares i responsables:

Cada membre de l'equip té assignades tasques específiques i és responsable de la seva execució adequada. Es defineixen procediments detallats per a cada prova o anàlisi i es proporciona formació als membres de l'equip per garantir la seva comprensió i execució correcta.

Verificació i validació dels resultats:

Es realitzen comprovacions i validacions de les dades i els resultats obtinguts per assegurar-se de la seva exactitud i consistència. Això pot implicar la comparació amb resultats anteriors, l'ús de controls de qualitat interna o la participació en programes externs d'assegurament de la qualitat.

Revisió periòdica dels procediments i protocols:

Es realitzen revisions periòdiques dels procediments i protocols de prova per assegurar-se que estiguin actualitzats i s'adeqüin als requisits i les millors pràctiques actuals. Aquesta revisió pot ser realitzada per l'equip tècnic del laboratori o per un comitè de control de qualitat, que analitza els procediments, identifica possibles àrees de millora i proposa les actualitzacions necessàries.

En resum, el control de la execució implica supervisar i verificar les activitats en curs per garantir que es realitzen d'acord amb els procediments establerts i els requisits de qualitat. Això permet assegurar la consistència i la integritat dels processos de treball, detectar possibles desviacions i prendre les mesures correctives necessàries per aconseguir els resultats desitjats.

Un exemple concret d'implementació del control de la execució en un context de recerca podria ser un projecte científic en què s'estableixen procediments específics per a la recopilació i anàlisi de dades. En aquest cas, es realitzaria una supervisió activa durant el procés per assegurar-se que les dades es recopilen de manera precisa i sota les condicions adequades. Es realitzarien comprovacions periòdiques de les dades recopilades per detectar possibles errors o anomalies, i es prendrien les mesures correctives pertinents per garantir la qualitat i la fiabilitat dels resultats obtinguts.

És important tenir en compte que el control de la execució no és un procés estàtic, sinó que requereix una monitorització constant i una millora contínua. És fonamental establir mecanismes de retroalimentació i comunicació efectius per informar sobre possibles desviacions, compartir coneixement i prendre les decisions adequades per millorar els processos de treball.

En conclusió, el control de la execució és essencial per garantir la qualitat i l'eficiència de les operacions en un entorn de recerca. Mitjançant la supervisió, verificació i millora contínua dels processos de treball establerts, es pot assegurar un rendiment òptim i l'assoliment dels objectius de l'organització.

6C. ENTREGA:

Fa referència al procés de lliurament dels resultats del treball realitzat als clients, usuaris o altres parts interessades. Aquesta entrega ha de ser realitzada de manera oportuna, precisa i sota les condicions acordades.

Per assegurar una entrega eficient, es requereixen les següents consideracions:

Planificació de l'entrega:

És necessari establir un pla d'entrega que defineixi els terminis, els requeriments específics i els criteris de qualitat per als productes o serveis a lliurar. Aquest pla ha de ser comunicat a tots els implicats per garantir-ne la comprensió i el compliment.

Verificació de la conformitat:

Abans de lliurar els resultats, és important realitzar una verificació exhaustiva per assegurar-se que compleixen els requisits acordats. Això pot implicar una revisió interna, proves de validació o altres activitats de control de qualitat per confirmar la conformitat dels productes o serveis.

Embalatge i etiquetatge:

En alguns casos, és necessari empaquetar adequadament els productes o incloure una etiqueta clara amb la informació rellevant, com ara instruccions d'ús, precaucions de seguretat o altres indicacions pertinents.

Transport i logística:

En el cas que l'entrega impliqui el transport físic dels productes o serveis, cal considerar aspectes logístics com ara la selecció del mitjà de transport adequat, l'assegurança, l'embalatge adequat per evitar danys i altres factors relacionats amb la logística del lliurament.

Un exemple podria ser una empresa de recerca que realitza estudis i informes científics per a clients externs. En aquest cas, es desenvoluparia un pla d'entrega que inclouria els terminis acordats amb els clients, els formats de lliurament (informe imprès, arxiu digital, presentació oral, etc.) i els requisits específics per als informes, com ara la inclusió de taules, gràfics o altres elements.

Durant el procés d'entrega, es realitzaria una verificació de la conformitat dels informes amb els requeriments i es revisarien minuciosament per assegurar-ne la precisió, la coherència i la qualitat abans de lliurar-los als clients. S'aplicarien els procediments adequats per l'embalatge i etiquetatge, i es coordinaria el transport i logística per garantir que els informes arribin als clients de manera segura i en els terminis acordats.

En conclusió, l'entrega és una fase crítica en el control de les operacions. Mitjançant la planificació adequada, la verificació de la conformitat, l'embalatge i etiquetatge adequats, així com la gestió del transport i la logística, l'organització de recerca pot assegurar-se que els resultats del seu treball arriben als clients i altres parts interessades de manera satisfactòria. Una entrega eficient i puntual afavoreix la satisfacció dels clients i contribueix a la reputació i el prestigi de l'organització en l'àmbit de la recerca.

A més dels beneficis directes per als clients, una bona gestió de l'entrega també comporta avantatges internament per a l'organització. Entre aquests beneficis es troben:

Eficiència operativa:

Un procés d'entrega ben controlat permet reduir els errors, les demores i altres problemes relacionats amb el lliurament dels resultats del treball. Això ajuda a optimitzar les operacions i a aconseguir una major eficiència en els recursos i el temps dedicat a l'entrega.

Millora de la reputació:

Un lliurament puntual i de qualitat augmenta la confiança dels clients en l'organització de recerca. Això pot resultar en una millora de la seva reputació i en la possibilitat d'aconseguir nous clients i col·laboracions en el futur.

Retenció de clients:

Un bon servei d'entrega, acompanyat d'una comunicació efectiva amb els clients, pot fidelitzar-los i mantenir-los a llarg termini. Els clients satisfets tendeixen a repetir les seves compres o a continuar col·laborant amb l'organització en altres projectes.

Adaptabilitat i flexibilitat:

Una gestió de l'entrega ben estructurada permet a l'organització adaptar-se a les necessitats i requisits específics dels clients. Això implica tenir la capacitat d'ajustar-se a canvis en els terminis, les especificacions o altres aspectes relacionats amb l'entrega.

Per exemple, en una empresa de recerca que desenvolupa i comercialitza productes científics, la gestió de l'entrega inclouria la planificació dels terminis de producció, la verificació de la conformitat dels productes amb les especificacions tècniques, l'emalatge adequat per a un transport segur i eficient, i la coordinació amb els serveis de logística per garantir el lliurament puntual als clients.

En resum, una gestió eficient de l'entrega no només és essencial per satisfer les necessitats dels clients, sinó que també aporta beneficis internament a l'organització de recerca. Mitjançant la planificació adequada, la verificació de la conformitat, l'emalatge i etiquetatge adequats, i una bona gestió del transport i la logística, l'organització pot assegurar-se que els resultats del seu treball arriben als clients de manera satisfactòria i contribueixen al seu èxit i reputació en l'àmbit científic i tecnològic. Una entrega eficient i de qualitat és fonamental per a l'èxit de l'organització i per a la seva continuïtat en l'àmbit de la recerca.

Mitjançant la implementació d'un sistema de control adequat, l'organització pot supervisar de manera eficient tot el procés d'entrega, des de la planificació fins a la lliurament final. Això implica establir procediments clars i protocols de treball per garantir la conformitat, la precisió i la puntualitat en els lliuraments.

És important realitzar revisions periòdiques dels procediments i protocols d'entrega per assegurar-se que estiguin actualitzats i s'ajustin als requisits i necessitats dels clients. Això permet identificar possibles àrees de millora i implementar accions correctives i preventives per evitar errors i ineficiències.

A més, cal establir mecanismes de comunicació i retroalimentació amb els clients per obtenir la seva opinió i valoració sobre el procés d'entrega. Això proporciona una oportunitat per identificar punts

forts i àrees d'afinament, així com per prendre accions correctives en cas de problemes o reclamacions.

En definitiva, una adequada gestió de l'entrega és essencial per a l'èxit d'una organització de recerca. Mitjançant la planificació, la verificació, l'embalatge, l'etiquetatge i la gestió eficient del transport i la logística, l'organització pot assegurar-se que els seus resultats arribin als clients de manera satisfactòria i contribueixin a la seva reputació i continuïtat en l'àmbit científic i tecnològic.

6D. CONTROL D'INCIDÈNCIES I NO CONFORMITATS:

Aquest punt es refereix a la identificació, el registre, la gestió i la resolució de les incidències i les no conformitats que es puguin produir durant el procés d'entrega o en qualsevol altra fase de l'operació.

Per a una correcta gestió d'incidències i no conformitats, és necessari establir un sistema eficaç per a la seva detecció i comunicació. Això implica la designació de responsables de registrar i investigar les incidències o no conformitats, així com la implementació de procediments per recopilar i analitzar les dades relacionades amb aquestes situacions.

Un pas fonamental en el control d'incidències i no conformitats és la seva classificació i anàlisi. Això permet identificar les causes principals, avaluar l'impacte i determinar les accions correctives o preventives necessàries per resoldre-les i evitar que es repeteixin en el futur. És important establir un pla d'acció que inclogui les tasques, els responsables i els terminis per a l'execució de les accions correctives i preventives.

A més, és important establir un sistema de seguiment i control per assegurar-se que les accions adoptades són efectives i es compleixen. Això pot implicar la realització d'auditories internes o l'avaluació periòdica de les mesures implementades.

Exemple :

Suposem que una organització de recerca està duent a terme un projecte científic que implica la realització d'una sèrie d'experiments en el laboratori. Durant el procés, s'identifica una incidència: els resultats obtinguts no coincideixen amb les expectatives i hi ha una possible desviació respecte als requisits establerts.

En aquest cas, es procedeix amb el següent:

Identificació:

Es registra la incidència de manera detallada, indicant la naturalesa del problema, les dades rellevants i les persones involucrades.

Investigació:

Es designa un responsable de la investigació de la incidència. Aquesta persona analitza les possibles causes de la desviació, revisa els procediments seguits, examina les condicions de treball i recull informació addicional si és necessari.

Anàlisi:

Es realitza un anàlisi aprofundit per comprendre les causes subjacents de la desviació. Això pot implicar la revisió de protocols, la verificació d'instruments de mesura, l'avaluació dels factors ambientals o qualsevol altre element que pugui afectar els resultats.

Accions correctives i preventives:

Una vegada s'han identificat les causes principals, es prenen accions per corregir la desviació immediata i prevenir la seva repetició en el futur. Això pot incloure la recalibració d'instruments, la revisió de procediments, la formació del personal o l'adopció de mesures addicionals per millorar la qualitat dels resultats.

Seguiment i control:

Es realitza un seguiment per assegurar-se que les accions correctives i preventives s'implementen adequadament. Es realitzen verificacions periòdiques per confirmar que els resultats es mantenen dins dels requisits establerts i per avaluar l'eficàcia de les accions adoptades.

Amb aquest exemple, es posa de manifest com el control d'incidències i no conformitats permet identificar els problemes, prendre les mesures necessàries i millorar la qualitat dels resultats en un projecte de recerca. Això contribueix a l'aprenentatge i a la millora contínua de l'organització.

En resum, el control d'incidències i no conformitats és essencial per a la millora contínua i la garantia de la qualitat en les operacions d'una organització de recerca. Mitjançant la identificació, el registre, l'anàlisi i la resolució adequada d'aquestes situacions, l'organització pot aprendre dels errors, millorar els seus processos i garantir la satisfacció dels clients.



REGISTE DE		NC N°	
<input checked="" type="checkbox"/> No Conformitat <input checked="" type="checkbox"/> Acció Correctiva		DATA:	
		<i>Pag.</i>	1 de 1

/ Incidència N° → Identificación
 Reclamació client AUD. INTERNA AUD.CERTIFICACIO AUD. Client Data
 Material/ servei recepcionat
IMPUTABLE A: INTERNA PROVEEDOR SUBCONTRATISTA
 Identificación:

DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT		Què ha passat?	
ACCIÓ IMMEDIATA		que fem per resoldre a primera instanci?	
A EMPLENAR PER: <input type="text"/>			
IDENTIFICACIÓ I DESCRIPCIÓ DE LES CAUSES QUE HAN GENERAT LA NC o AP			
REQUEREIX ACCIONS CORRECTIVES LA NC?		RESPONSABLE	TERMINI
Què farem perquè no es repeteixi en el futur?		INPLANTACIÓ	INPLANTACIÓ
			<input checked="" type="checkbox"/>
1			
2			
3			
4			
5			
DATA	SEGUIMENT DE L'ACCIÓ CORRECTIVA PREVENTIVA	Responsable	
1			
2			
3			
4			
5			
VALORACIÓ DE L'EFFECTIVITAT DE LES ACCIONS CORRECTIVES		TANCAMENT	
<input type="checkbox"/> SATISFACOTIES <input type="checkbox"/> ADEQUADEES <input type="checkbox"/> NO SATISFACTÒRIES	EVIDÈNCIES		<i>Firma</i>
			<i>Resp. Calidad y M.A.</i>
		DATA	

No Conformitats i accions Correctives

COM EMPLENAR AQUEST INFORME



REGISTE DE NC Nº: _____

No Conformitat Acció Correctiva

Incidència Nº: _____ Identificació: _____

RECLAMACIÓ CLIENTE →

AUD. INTERNA AUD. CERTIFICACIÓ AUD. CLIENTE Fecha: _____

MATERIAL / SERVICIO RECEPCIONADO

IMPUTABLE A: INTERNA Identificació: _____ PROVEEDOR SUBCONTRATISTA

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD – ¿Qué ha pasado?

ACCIÓN INMEDIATA – ¿Qué hacemos para resolverlo en primera instancia?

A Cumplimentar por: _____

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA/S QUE HAN GENERADO LA NC O AP

¿REQUIERE ACCIONES CORRECTIVAS LA NC? NO SI

¿Qué vamos a realizar para que no se repita en un futuro? →

	Responsable	Plazo	Implantación
1			
2			
3			
4			
5			

Fechas: SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA Responsable:

Fecha	Responsable
1	
2	
3	
4	
5	

VALORACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Evidencias	CIERRE
<input type="checkbox"/> Satisfactorias	Fecha: _____
<input type="checkbox"/> Adecuadas	Resp. Calidad y M.A.
<input type="checkbox"/> No Satisfactorias	Fecha: _____

Identificar l'origen de l'actuació

Per explicar què ha passat

Per explicar com hem resolt el tema

Analitzar les causes del perquè ha succeït i indicar-ne la solució immediata

Només per quan sigui procedent dur a terme accions més enllà de la immediata aplicada

Per a A.C. cal un seguiment de les accions plantejades que reflecteixin les activitats dutes a terme per a la seva implantació

A emplenar per Qualitat



- CONSULTA:
- No Conformitat
- Acció Correctiva

Tipus de consulta	Any 2022			Any 2023		Any 2024	Any 2025	Any 2026
No Conformitat	1	2	3	1	2			
Acció correctiva	e	e	e	e				
Totals	NN.CC.	3	NN.CC.	2	NN.CC.		NN.CC.	NN.CC.
	AA.CC.	3	AA.CC.	2	AA.CC.		AA.CC.	AA.CC.



<input type="checkbox"/>	Oberta
<input type="checkbox"/>	Tancada