

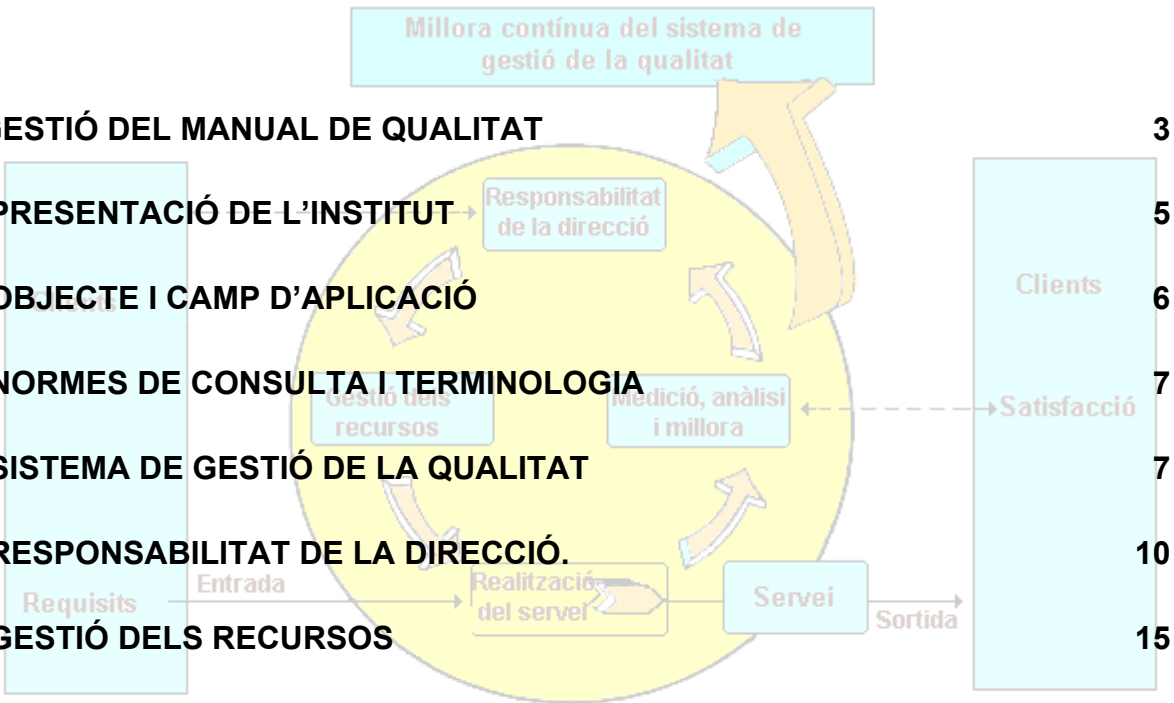


Generalitat de Catalunya  
Departament d'Ensenyament  
Institut d'Educació Secundària i Superior  
d'Ensenyaments Professionals  
Esteve Terradas i Illa  
**Coordinació de Qualitat**

# **MANUAL DE QUALITAT**

## **UNE-EN-ISO 9001:2000**

## ÍNDEX:

	 <p style="text-align: center;">Millora contínua del sistema de gestió de la qualitat</p>	
0. GESTIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT		3
1. PRESENTACIÓ DE L'INSTITUT	Responsabilitat de la direcció	5
2. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ		6
3. NORMES DE CONSULTA I TERMINOLOGIA		7
4. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT		7
5. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ.		10
6. GESTIÓ DELS RECURSOS	Gestió dels recursos	15
7. REALITZACIÓ DEL SERVEI	Realització del servei	17
	Medició, anàlisi i millora	7
	Servei	10
8. MESURA, ANÀLISI I MILLORA		21

Requisits → Entrada → Realització del servei → Servei → Sortida → Clients  
 Satisfacció ← Clients

———→ Activitats que aporten valor  
 - - - - -→ Flux de la informació



## 0. GESTIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	José A° Andrés Villena	José A° Andrés Villena	Antonio Morales Albarracín
<b>Càrrec</b>	Coordinador de Qualitat	Coordinació de Qualitat	Director
<b>Data</b>	21-nov-03	13-maig-04	23-Juny-04
<b>Signatura</b>			

<b>Llistat de les modificacions</b>			
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>	<b>Distribució</b>
00	23-Juny-04	Creació del document	Web



## **Objecte:**

El present capítol té per objecte especificar la gestió del manual de qualitat: realització, revisió, aprovació, distribució, estructura, contingut i control de modificacions.

El manual de qualitat és el document que formalitza el sistema de qualitat del nostre Institut i ha de ser utilitzat conjuntament amb la resta d'elements del sistema: la política de qualitat, els objectius, la planificació de la qualitat, els procediments i les instruccions de treball.

La seva consulta ha d'orientar-nos de com hem de gestionar la qualitat dels nostre servei, evidenciant l'estratègia per assolir de manera progressiva l'excel·lència de la nostra organització.

## **Realització del manual de qualitat:**

Aquest manual de qualitat ha estat redactat per la Coordinació de qualitat de forma clara i coherent amb la finalitat d'evitar interpretacions incorrectes i facilitar-ne el seu ús.

## **Revisió del manual de qualitat:**


La revisió d'aquest manual de qualitat correspon a la Coordinació de qualitat que coincideix amb l'Equip de Direcció.

## **Aprovació del manual de qualitat:**

L'aprovació i la declaració de caràcter obligatori del manual de qualitat és responsabilitat de la Direcció de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS. Està presentat al Consell Escolar el qual ha donat el seu vist i plau.

## **Distribució del manual de qualitat:**

La responsabilitat de la distribució del manual de qualitat és del Coordinador de qualitat, mitjançant publicació a la web del centre i identificat segons s'especifica en el procediment: Control de la documentació (**PR-Q-423-T-01-ET**), i controlat a la llista de control de canvis, distribució i registre de la documentació del SGQ (**IMPRÈS-Q-423-T-09-ET**).

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 4 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



## **Estructura i continguts del manual de qualitat:**

El manual de qualitat s'estructura seguint la pauta especificada per la norma ISO 9001:2000. El seu contingut s'ajusta a l'exigència de l'esmentada norma.

## **Control de les modificacions del manual de qualitat:**

Aquest manual de qualitat es revisarà cada any, i poden produir-se canvis o no, amb la finalitat d'adaptar-lo convenientment a les necessitats de la nostra organització, als canvis normatius i a la millora contínua del servei que proporciona el nostre Institut.

Les modificacions o revisions efectuades es faran segons la descripció feta en el procediment: "Control de la documentació (**PR-Q-423-T-01-ET**), i controlat a la llista de control de canvis, distribució i registre de la documentació del SGQ (**IMPRÈS-Q-423-T-09-ET**)".

Una vegada aprovats els canvis es substituirà el manual de qualitat de la web del centre pel document actualitzat.

## **1. PRESENTACIÓ DE L'INSTITUT**

**Nom:** Institut d'Educació Secundària i Superior d'Ensenyaments Professionals Esteve Terradas i Illa (IES-SEP ESTEVE TERRADAS).

**Caràcter:** Institut Públic d'Educació Secundària.

**Activitat:** Educació Secundària Reglada (ESO, Batxillerat i Cicles Formatius de Grau Mitjà i Superior).

**Seu social:** C/ Bonavista, s/n. Cornellà de Llobregat. CP 08940. (Barcelona).CIF: Q 5855101 A.

**Telèfon:** 93 377 11 00


**Fax:** 93 377 27 09

**E-mail:** [a8016781@centres.xtec.es](mailto:a8016781@centres.xtec.es)

La Formació Professional neix a Cornellà de Llobregat amb el nostre institut al 1975, després de un viatge de dos cursos a través del centre Joan Maragall, Can Mercader, Can Bagueria, i els barracons al costat de la via de la RENFE, inaugurarem el nostre edifici al 1977.

S'imparteixen els estudis de Formació Professional de Primer i Segon Grau de diferents branques, amb un nombre d'alumnes de 1500 en alguns anys.

Hores d'ara i gràcies a una bona situació i comunicació, a més de la qualitat dels ensenyaments impartits, els alumnes que es matriculen als nostres cursos provenen

	<b>MQ-Q-422-T-01-ET</b>	<b>22-juny-04</b>	<b>MANUAL DE QUALITAT</b>	<b>Pàgina 5 de 26</b>
	<b>APROVAT</b>	<b>Revisió 00</b>	<b>4.2.2 MANUAL DE QUALITAT</b>	



d'una àrea geogràfica molt més ampla que la de la nostra ciutat Cornellà de Llobregat que ha passat de ser un poble agrícola fins a meitat del segle XX, a una ciutat imbricada en el nucli econòmic-productiu més dinàmic de l'àrea de Barcelona.

En aquests moments impartim els ensenyaments de Educació Secundària Obligatoria de primer i segon Cicle, Batxillerat (en totes les modalitats excepte l'Artístic), Cicles Formatius de Grau Mitjà (Administració i Gestió, Mecanització, Preimpresió en Arts Gràfiques, Electromecànic a de Vehicles, Instal·lació i Manteniment Electromecànic de Maquinària i Conducció de Línies, i Tècnic en Explotació de Sistemes Informàtics) i els Cicles Formatius de Grau Superior (Administració i Finances, Producció per Mecanització, Secretariat, Manteniment d'Equip Industrial, Disseny i Producció Editorial, Administració de Sistemes Informàtics, Desenvolupament d'Aplicacions Informàtiques i Tècnic Superior en Prevenció de Riscos Professionals).

El nostre centre sempre s'ha destacat per l'objectiu clar i ambicions de formar persones, en sentit ample i de manera integral, de ser respectuosos amb les persones, amb les lleis i l'entorn, crítics i actius davant la intolerància i la discriminació, atents i participatius als canvis i moviments socials. I com correspon a un centre d'ensenyament sempre hem realitzat uns bons ensenyaments, els quals s'han traduït en una excel·lent formació i preparació dels nostres alumnes que han culminat amb una alta i qualificada inserció laboral.

Tot això ha estat gràcies als alumnes que han passat per les nostres aules, les famílies que han recolzat i facilitat la nostra feina, les institucions i empreses que ens han donat suport personal i econòmic, el personal d'administració i serveis, i sobre tot a les professores i professors que han realitzat i realitzen la seva tasca amb il·lusió i diligència dia rere dia.

## 2. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert un sistema de qualitat basat en la norma **ISO 9001:2000** amb la finalitat de generar una dinàmica de millora contínua que satisfaci els requisits de la nostra comunitat educativa en llur sentit ampli, aplicant les normes i reglaments per assegurar la seva conformitat.

El nostre sistema de qualitat comprèn tots els processos claus relacionats amb l'ensenyament-aprenentatge a secundària (ESO, batxillerat i cicles formatius de grau mitjà i superior), la política de qualitat, l'organització i l'arquitectura del sistema de gestió de la qualitat.

L'Institut no exclou l'aplicació de cap punt de la norma ISO 9000:2000.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 6 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



### 3. NORMES DE CONSULTA I TERMINOLOGIA

Les normes de consulta en referència al nostre Sistema de Gestió de la Qualitat són les normes:

ISO 9000:2000 Fonaments i Vocabulari.

ISO 9001:2000 Requisits.

ISO 9004:2000 Directrius per al correcte desenvolupament de les funcions.

Legislació bàsica aplicable als Instituts d'ensenyament secundari de Catalunya disponible a la secretaria del centre.

La terminologia pròpia de l'Institut està d'acord amb les referències que es troben a les normatives del Departament d'Ensenyament. Tot i això i per facilitar la comprensió de la lectura es detallen les següents abreviatures:

**PEC:** Projecte educatiu de centre

**PE:** Pla estratègic

**PGI:** Programació general de l'Institut

**PCC:** Projecte curricular de centre

**RRI:** Reglament de règim intern

**PAT:** Pla d'acció tutorial

**ESO:** Educació secundària obligatòria

**BATX:** Batxillerat

**CC.FF:** Cicles formatius

### 4. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

#### 4.1 Requisits generals

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert, documentat, implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma **ISO 9001:2000**, que es defineix en el present manual de qualitat.

Per implementar aquest sistema de gestió de la qualitat, mantenir-lo i millorar-ne la seva eficàcia, l'Institut ha:

- Identificat els processos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat i la seva aplicació mitjançant el mapa de processos.
- Determinat la seqüència i interacció d'aquests processos.
- Determinat els criteris i mètodes necessaris per assegurar que tant l'execució com el control d'aquests processos siguin eficaços.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 7 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



- Assegurat la disponibilitat de recursos i informació necessaris per recolzar la realització i el seguiment d'aquests processos.
- Realitzat el seguiment, la mesura i l'anàlisi dels processos.
- Implementat les accions necessàries per assolir els resultats planificats i la millora contínua del processos.

Tots aquests processos es gestionen d'acord amb els requisits d'aquesta norma internacional i es troben reflectits a l'annex 1 d'aquest manual.

## **4.2 Requisits de la documentació**

### **4.2.1. Generalitats**

La documentació del sistema de gestió de la qualitat de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS inclou:

- Declaració documentada de la política i els objectius de qualitat.
- Manual de qualitat.
- Procediments documentats requerits per aquesta norma.
- Documents necessaris per a l'organització a fi d'assegurar una planificació, realització i control dels processos eficaç.
- Registres requerits per la norma ISO 9001:2000 i d'altres que evidencien el correcte funcionament dels Sistema de Gestió de la Qualitat.

### **4.2.2 Manual de qualitat**

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS té i manté actualitzat aquest Manual de Qualitat que defineix l'abast del sistema de gestió de qualitat, comprenent tot l'Ensenyança secundària reglada (ESO, batxillerat i Cicles Formatius de grau mitjà i superior), la política de qualitat, la descripció de l'organització, les funcions a l'Institut i l'arquitectura del sistema de qualitat.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 8 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



Aquest manual conté el mapa de processos (Annex 1) i la interacció per a cada activitat de l'Institut, els procediments generals, als quals aquest manual fa referència, i als procediments específics i instruccions de serveis.

### 4.2.3 Control de documents

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert un procediment documentat "**Procediment de control de la documentació (PR-Q-423-T-01-ET)**" que defineix els controls per tal que estigui assegurada la identificació i llegibilitat dels documents, l'aprovació, revisió, distribució i vigència de tots els documents del sistema de gestió de la qualitat, així com la gestió de la documentació obsoleta.

### 4.2.4 Control dels registres

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert un procediment documentat per tal de proporcionar evidències de la conformitat amb els requisits de la norma ISO 9001:2000 i la realització eficaç del servei educatiu que proporciona el centre. Aquest "**Procediment de control dels registres (PR-Q-424-T-01-ET)**" defineix els controls per tal d'establir quins són aquests registres, com s'arxiven, com es realitza l'aprovació, la distribució, la protecció, i quant temps s'ha de mantenir la conservació i vigència dels registres del sistema de gestió de la qualitat.

Són registres del Sistema de Gestió de la Qualitat:

- Revisions per part de la direcció del SGQ
- Registre de proveïdors avaluats
- Mesures dels indicadors del SGQ
- Calendari d'activitats anual
- Programacions dels Cursos
- Resultats d'auditories
- Reclamacions i o suggeriments
- Resum enquestes de satisfacció d'alumnes i altres
- Respostes a les reclamacions, suggeriments i no conformitats
- Registres de les no conformitats i o incidències
- Registre del servei realitzat
- Identificació dels cursos
- Demandes de formació
- Normatives



## **5. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ.**

### **5.1 Compromís de la Direcció**

La Direcció de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS està compromesa en el desenvolupament i millora del sistema de gestió de la qualitat mitjançant:

- La sensibilització del personal en la detecció i satisfacció dels requisits dels clients, així com els legals i reglamentaris.
- L'establiment, aprovació i difusió de la política i objectius de la qualitat.
- La revisió del sistema de gestió de la qualitat periòdicament.
- L'assegurament de la disponibilitat de recursos.
- El manteniment d'una organització que faciliti l'eficiència de l'activitat més important de l'Institut, l'ensenyament i aprenentatge.
- La implantació d'un sistema de comunicació que permeti l'accés a la informació i l'intercanvi d'experiències de les persones de l'Institut.

### **5.2 Enfocament al client**

La Direcció és responsable d'assegurar que els requisits dels clients interns: alumnes, professores i professors, així com el personal d'Administració i serveis; i també els clients externs del nostre servei: les famílies, les empreses i institucions, les universitats i la societat en general estan determinats i es compleixen amb el propòsit d'augmentar la satisfacció amb el nostre servei de tots ells.

La Direcció analitza i valora el grau de satisfacció que proporcionen els serveis que l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ofereix tenint presents els processos relacionats amb el clients i la mesura de la seva satisfacció (apartats 7.2 i 8.2 del present manual).

Aquesta voluntat de augmentar la satisfacció dels nostres clients queda explicitada en la nostra política de qualitat.

### **5.3 Política de la Qualitat**

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS és un centre públic amb una trajectòria exemplar i de referència a la comarca del Baix Llobregat.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 10 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



La nostra Política de Qualitat ha estat i estarà sempre, d'acord amb satisfer les expectatives i necessitats educatives dels nostres alumnes en particular, i la de la societat en general, oferint-los uns ensenyaments i serveis de qualitat, cercant la millora contínua i aspirant a l'excel·lència en el servei.

La implantació i el manteniment del nostre sistema de gestió de la qualitat garanteix el compliment d'aquest objectiu, el qual contempla com a referents:

- La dimensió personal de l'alumne/a, que exigeix la satisfacció de les seves necessitats formatives.
- La dimensió familiar, els pares i mares han de tenir confiança i garantia de la qualitat del servei educatiu que reben els fills i filles.
- La dimensió professional, que exigeix complir amb el nostre compromís amb la satisfacció del professorat, personal d'Administració i Serveis, empreses, universitats i institucions.
- La dimensió social, que reclama millorar la qualitat humana de les persones per tal de millorar la convivència i desenvolupament de la societat.
- I l'acompliment i actualització dels objectius de qualitat i els requisits establerts per l'Administració Educativa.

La direcció del centre es compromet en comunicar la Política de Qualitat a tot el personal de l'institut i als receptors del nostre servei.

La direcció es compromet administrar els recursos del centre per tal de proporcionar l'infraestructura necessària per assolir els objectius de qualitat.

La Política del centre es revisa per tal d'adaptar-la als canvis que es produeixen a la societat contínuament.

Tota l'organització de l'Institut en general i la direcció en particular, accepta aquest repte i assumeix la responsabilitat de participar activament en el desenvolupament i millora de la qualitat al centre, revisant, quan sigui necessari, els objectius marcats per tal de complir millor la missió que ens ha encomanat la societat.



## 5.4 Planificació

### 5.4.1 Objectius de la qualitat

La Direcció de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS assegura i està plenament implicada en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de la qualitat, en col·laboració amb l'equip Directiu i el Coordinador de qualitat. Aquestes activitats s'efectuen anualment mitjançant una revisió de la totalitat del sistema de gestió de qualitat de l'Institut.

Els objectius de qualitat s'estableixen per tal d'assegurar d'una manera objectiva i mesurable que l'Institut actua d'acord amb l'establert en la seva Política de Qualitat.

Per a la definició d'objectius, l'Institut contempla les diferents dimensions: personals de l'alumne/a, familiars, professionals i socials, expressades en la política de qualitat que inclou aquest manual de qualitat.

Els objectius de la qualitat estan documentats i es planifiquen les activitats necessàries per tal d'assolir-los. Es troben annexats al present manual de qualitat (annex 3).

### 5.4.2 Planificació del sistema de gestió de la qualitat

La Direcció de l'Institut assegura que es planifica el sistema de gestió de la qualitat i els objectius seguint la metodologia de planificació de processos, especificada a l'apartat 7.1 del present manual. Aquesta metodologia de planificació inclou:

- Els objectius de qualitat i els requisits per al servei.
- L'establiment dels processos, documents i recursos específics per el servei.
- La programació de les activitats educatives requerides per a la realització del servei, la verificació, validació, seguiment i avaluació del procés d'Ensenyament-Aprenentatge, així com els criteris per a l'acceptació del servei.
- Els registres necessaris per tal de proporcionar evidència que els processos es realitzen i el servei resultant compleix amb els requisits establerts.

Amb la planificació de la Gestió de la Qualitat determinem quins recursos són necessaris per tal que la prestació del servei compleixi amb els requisits.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 12 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



El Diagrama de processos es troba annexat al present manual de qualitat (annex 1).

## **5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació**

### **5.5.1 Responsabilitat i autoritat**

La Direcció ha descrit totes les funcions i responsabilitats d'aquelles tasques relacionades directament amb el sistema de gestió de qualitat i les comunica d'acord amb el: "**Procediment de comunicació (PR-Q-553-T-01-ET)**".

Aquest apartat és d'aplicació a totes les persones que treballen o poden prestar els seus serveis a l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS.

Les responsabilitats i funcions del personal de l'Institut estan definides al Reglament Orgànic de Centres aprovat pel Departament d'Ensenyament, i les normatives que el desenvolupen i o complementen.

L'estructura organitzativa de l'Institut és la que mostra l'organigrama annexat al present manual de qualitat (annex 2), i les responsabilitats dels processos estan definides en la descripció de cadascun dels processos.

### **5.5.2 Representant de la Direcció**

La Direcció ha designat un Coordinador de Qualitat amb responsabilitat i autoritat per tal d':

- Assegurar l'establiment, implementació i manteniment dels processos del sistema de gestió de la qualitat.
- Informar a la Direcció del desenvolupament del sistema i de qualsevol necessitat de millora.
- Assegurar la sensibilització del personal envers els requisits dels clients.

Aquest nomenament el realitza la Direcció a principi de curs, és anual i una còpia resta arxivada a la Coordinació de Qualitat.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 13 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



### 5.5.3 Comunicació interna

La Direcció assegura en l'Institut uns canals de comunicació interna eficaços que permetin gestionar el sistema de qualitat de manera eficient, d'acord amb el procediment: “**Procediment de comunicació (PR-Q-553-T-01-ET)**”, posant els recursos necessaris tant materials com humans per assolir aquesta finalitat.

Aquests canals de comunicació són:

- Taulells d'anuncis.
- Bústies personals.
- Reunions d'àrea, nivells, Caps de departaments, coordinació, Departaments, Claustre i Consell Escolar.
- Web i Intranet.

## 5.6 Revisió per la Direcció

### 5.6.1 Generalitats

La Direcció revisa anualment el sistema de gestió de la qualitat mitjançant el procediment: “**Revisió del sistema de gestió de la qualitat (PR-Q-56-T-01-ET)**”, per tal d'assegurar-ne la conveniència, adequació i eficàcia continuades.

La revisió inclou l'avaluació de les oportunitats de millora i la necessitat d'incorporar canvis en el sistema de gestió de la qualitat, incloent-hi la política de qualitat i els objectius de qualitat.

Els registres de la revisió per part de la direcció es mantindran d'acord amb el “**Procediment de control de registres (PR-Q-424-T-01-ET)**”.

### 5.6.2 Informació per a la revisió

Per realitzar aquesta revisió i prendre les mesures adients entre les que figurarà la modificació i/o actualització dels objectius de qualitat, la Direcció utilitza entre d'altra la següent informació:

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 14 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



- Resultats d'auditories.
- Reclamacions i suggeriments dels clients.
- Desenvolupament i avaluació dels processos.
- Accions correctives i preventives.
- Accions prèvies.
- Canvis que poden afectar el sistema.
- Recomanacions per a la millora del sistema de gestió de la qualitat.

### **5.6.3 Resultats de la revisió**

Els resultats de la revisió feta per la Direcció inclou totes les decisions i accions relacionades amb:

- La millora de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i els seus processos.
- La millora del servei ajustat al requisits del client.
- Les necessitats de recursos per desenvolupar les millores i accions determinades.

## **6. GESTIÓ DELS RECURSOS**

### **6.1 Provisió de recursos**

El IES-SEP ESTEVE TERRADAS determina i proporciona els recursos humans i d'infraestructura necessaris per al manteniment, eficàcia i millora del sistema de gestió de la qualitat per incrementar la satisfacció dels usuaris complint els requisits establerts.



## 6.2 Recursos humans

Tot el personal de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS amb responsabilitats en el sistema de gestió de la qualitat és competent en base a l'educació, la formació, les habilitats i l'experiència apropiades segons els requisits definits; és a dir, en l'assignació de les funcions i responsabilitats es tenen en compte les necessitats del centre i la capacitat del personal. Les titulacions personals estan en consonància amb els requeriments del lloc de treball establert pel Departament d'Ensenyament. La distribució d'hores lectives i l'assignació de recursos estan en concordança amb els projectes i programes estratègics de l'institut.

La direcció de l'IES-SEP Esteve Terradas gestiona les necessitats formatives del personal que realitza tasques que afecten a la qualitat del servei i proporciona la informació dels cursos de formació i reciclatge necessaris, en funció de l'oferta del Departament d'Ensenyament, que està determinada per les necessitats de formació detectades prèviament.

La direcció de l'IES-SEP Esteve Terradas assegura que les persones que treballen en el procés d'Ensenyament-Aprenentatge són conscients de la importància de la seva activitat i estan totalment implicats en la consecució dels objectius de Qualitat.

Els registres relatius a la formació del personal de l'IES-SEP Esteve Terradas referents al Sistema de Gestió de la Qualitat és competència del Departament d'Ensenyament.


## 6.3 Infraestructura

La direcció de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS proporciona i manté la infraestructura necessària per dur a terme el servei amb qualitat. Es disposa d'una estructura organitzativa per tal d'assegurar el control eficient del recurs: nivells d'utilització, estalvi energètic, etc. Existeix un sistema de manteniment preventiu del mobiliari, dels equips i dels edificis per millorar el seu rendiment; és a dir, es controlen instal·lacions i equips per garantir el correcte funcionament de la infraestructura.

Cada any s'actualitza l'inventari i, es registra d'acord amb el: "**Procediment de control de registres (PR-Q-424-T-01-ET)**".

## 6.4 Ambient de treball

La direcció determina i gestiona les condicions de l'ambient de treball d'acord amb les normatives establertes i les propostes i suggeriments realitzats per les persones que donen i reben el servei a l'Institut.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 16 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



## 7. REALITZACIÓ DEL SERVEI

### 7.1 Planificació de la realització del servei

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS planifica i desenvolupa els processos necessaris per a la realització de la formació; per això, s'han definit els processos claus de la prestació del servei: Informació i Matriculació, i Ensenyament-Aprenentatge. La planificació de la realització del servei es fa de manera coherent amb els objectius de la qualitat i els requisits de les accions formatives determinades pel Departament d'Ensenyament i el Projecte de Centre. Les accions formatives que imparteix el nostre centre són els cursos de formació reglada d'ESO, Batxillerat i Formació Professional Específica .

Totes les accions formatives del nostre centre es planifiquen seguint la sistemàtica establerta en els documents: "Pla de Qualitat de l'ESO-Batx: "(DOC-Q-750-T-10-ET)", i Pla de Qualitat de l'FP "(DOC-Q-750-T-01-ET)" i es mantenen els registres necessaris d'acord amb el procediment "(PR-Q-424-01-T-ET)".

### 7.2 Processos relacionats amb el client

El client és tot aquell que es beneficia directament del servei educatiu prestat pel nostre institut. La relació dels nostres clients abasta a: alumnes, famílies, professors/es, empreses, institucions i la societat en general.

#### 7.2.1 Determinació dels requisits relacionats amb el servei

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS s'assegura que d'acord amb el procediment de revisió del Projecte Curricular de Centre es determinen quins són:

- Els requisits legals i reglamentaris relacionats amb el servei.
- Les condicions establertes pel client en la matriculació.
- Requisits no especificats, però determinats per l'organització.
- Els requisits implícits al servei i no determinats prèviament.



### 7.2.2 Revisió dels requisits relacionats amb els servei

La direcció de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS revisa els requisits relacionats amb el servei per tal d'assegurar que estan definits i documentats.

Aquests requisits estan determinats per la normativa emesa pel Departament d'Ensenyament.

L'IES-SEP Esteve Terradas revisa l'acompliment dels requisits relacionats amb el servei realitzant, trimestralment, en les reunions d'avaluacions el seguiment del procés d'Ensenyament-Aprenentatge, i es mantenen els registres necessaris d'acord amb el **Procediment de control dels registres (PR-Q-424-01-T-ET)**.

### 7.2.3 Comunicació amb el client

La direcció de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS entén que la qualitat està determinada, per la percepció que els mateixos clients en tinguin i, per aquesta raó, manté un sistema d'informació i comunicació amb ells a través de

- Informació sobre el servei.
- Reunions.
- Enquestes.
- Tutories individuals i de grup.
- Queixes i/o reclamacions i/o suggeriments.

L'IES-SEP ESTEVE TERRADES disposa d'un dispositiu d'atenció a l'usuari encaminat a recollir les seves disconformitats o suggeriments determinat al **procediment de control del producte no conforme "PR-Q-83-T-01-ET"**

## 7.3 Disseny i desenvolupament

El Departament d'Ensenyament determina els continguts curriculars que ha d'impartir L'Institut en el que disposem d'un procediment de Revisió del Projecte Curricular del Centre per tal de revisar, verificar, validar i controlar els canvis de disseny i desenvolupament dels cursos definits al Projecte Curricular de Centre.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 18 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



## 7.4 Compres

L'IES-SEP ESTEVE TERRADES realitza les seves compres en funció de les normes establertes pel Departament d'Ensenyament i el procediment de compres (**PR-Q-74-T-01-ET**) establert per l'Institut. En funció d'aquestes normes i procediment, la direcció, l'administrador i els caps de departament han establert uns criteris de compres. El caps de departament són els responsables de les compres específiques per al desenvolupament de les activitats didàctiques mentre que l'administrador és el responsable de les compres generals i del control últim del procés de compres.

L'Institut, mitjançant l'administrador i els caps de departaments manté relacions amb els proveïdors de materials i de serveis per tal d'optimitzar i millorar les compres. Quan aquestes tenen un impacte alt en la realització del servei es realitzen seleccions prèvies del proveïdors a fi de millorar la relació qualitat/preu. Es controla que els serveis i/o productes subministrats compleixin amb els requisits especificats i periòdicament s'avalua els proveïdors.

L'IES-SEP ESTEVE TERRADES manté un registre documentat de proveïdors avaluats que forma part de la documentació interna del centre: "**Procediment de control de registres (PR-Q-424-T-01-ET), (IMPRÈS-Q-741-T-05-ET)**".

### 7.4.1 Procés de compres

La direcció assegura que el producte adquirit compleix els requisits de compra especificats mitjançant un procediment de compres i unes responsabilitats definides i declarades en el procediment de compres **PR-Q-74-D-01-ET**.

### 7.4.2 Informació de les compres

Quan les compres efectuades sobrepassen un valor determinat i es refereixen a materials inventariables la direcció s'assegura que es disposa d'informació sobre els requisits necessaris per a l'aprovació del producte comprat, els procediments necessaris per a la compra, la instal·lació, la formació del personal que l'utilitzarà, els processos afectats i l'equipament necessari per la posta en servei. I d'acord amb l'establert al procediment de compres **PR-Q-74-D-01-ET**.

### 7.4.3 Verificació dels productes comprats

La direcció assegura que els productes comprats compleixen els requisits de compres especificats i ho fa d'acord amb el procediment de compres **PR-Q-74-D-01-ET**.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 19 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



## 7.5 Producció i prestació del servei

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS per aconseguir una millora contínua de la qualitat dels serveis que ofereix controla els processos de la formació que imparteix. La direcció valida les accions formatives a través de les pròpies activitats de seguiment i avaluació d'acord amb el que s'estableix als Plans de Qualitat referenciats com:

Pla de Qualitat de la Formació Professional **DOCUMENT-Q-750-T-01-ET.**

Pla de Qualitat de l'ESO i el Batxillerat **DOCUMENT-Q-750-T-10-ET.**

### 7.5.1 Control de la producció i de la prestació del servei

La direcció assegura la disponibilitat d'informació sobre les característiques del servei en les programacions establertes al Projecte Curricular del Centre.

Disposa d'instruccions de treball en determinades àrees definides en el Sistema de Gestió de Qualitat.

L'ús de l'equipament adequat necessari per al servei està reflectit i controlat a les programacions dels cursos.

El seguiment, medició i avaluació està determinat als Plans de Qualitat referenciats com:

Pla de Qualitat de la Formació Professional **DOCUMENT-Q-750-T-01-ET.**

Pla de Qualitat de l'ESO i el Batxillerat **DOCUMENT-Q-750-T-10-ET.**

### 7.5.2 Validació dels processos de prestació del servei

La validació del procés d'Ensenyament-Aprenentatge es realitza contínuament mitjançant les reunions d'avaluacions determinats en els procediments d'Ensenyament-Aprenentatge i anualment en la revisió per part de la direcció.

Estan establerts els criteris d'avaluació, els objectius terminals, i la metodologia d'Ensenyament-Aprenentatge utilitzada a les programacions dels cursos, per a la realització de la formació.

Es mantenen registres d'acord amb l'establert al "**Procediment de control de registres (PR-Q-424-T-01-ET)**"



### 7.5.3 Identificació i traçabilitat

La direcció assegura que els cursos i els resultats obtinguts estan identificats, codificats i controlats els seus registres d'acord amb el "**Procediment de control de registres (PR-Q-424-T-01-ET)**" i el "**Procediment de control de la documentació (PR-Q-423-T-01-ET)**" per tal d'assegurar la seva disponibilitat i traçabilitat.

### 7.5.4 Propietat del client

Els alumnes i famílies lliuren informació els quals s'asseguren d'acord amb el procediment de control de documents **PR-Q-423-T-01-ET**. Aquesta informació es tracta amb la confiança requerida d'acord amb la normativa vigent.

### 7.5.5 Preservació del servei

El servei que proporciona l'Institut són els cursos que imparteix, la documentació fonamental que els assegura (El PCC, les Programacions i el PGI) es troben controlats mitjançant el procediment de control de documents **PR-Q-423-T-01-ET**.

## 7.6 Preservació dels dispositius de seguiment i de medició

Els criteris generals d'avaluació establerts al Projecte Curricular de Centre, els criteris d'avaluació concretats a les programacions dels crèdits i o matèries, el seguiment i revisió que es realitza d'aquests documents i la decisió col·lectiva en reunions d'equips docents que determina la promoció o no d'un alumne, garanteix l'acompliment dels criteris preestablerts de seguiment i medició. Tot i l'anterior la normativa del Departament d'Ensenyament preveu un procediment per tal que un alumne pugui realitzar una reclamació a les notes definides als crèdits i o matèries en cas de desacord amb l'aplicació dels criteris d'avaluació establerts.

## 8. MESURA, ANÀLISI I MILLORA

### 8.1 Generalitats

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS planifica i implanta activitats de seguiment, mesura i anàlisi dels seus processos per tal de demostrar la conformitat del servei, assegurar l'eficàcia i conformitat del sistema de gestió de la qualitat.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 21 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



## 8.2 Seguiment i medició

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS mesura i analitza la satisfacció dels seus clients amb la formació i cursos que imparteix ja que aquest és l'objectiu principal de la seva activitat, mitjançant:

- Enquestes de satisfacció amb el servei dels alumnes.
- Control de les reclamacions i o suggeriments rebuts.
- Control de l'assistència.
- Resultats acadèmics.
- Valoració qualitativa dels equips de professors a les reunions de seguiment i avaluació.

### 8.2.1 Satisfacció del client

L'IES-SEP Esteve Terradas realitza el seguiment contínuament sobre la informació de la percepció del client d'acord amb els procediments establerts per a la realització del servei, establint un sistema de recollida d'informació a través de les reunions de tutoria, reunions de delegats, enquestes de satisfacció, reunions d'avaluació, fulls de queixes i /o suggeriments, i les Reunions del Consell Escolar on estan representats tots els clients de l'Institut, tant interns com externs.

### 8.2.2 Auditoria interna

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert el procediment: "**Procediment d'auditories internes (PR-Q-822-T-01-ET)**" per a la planificació i execució d'auditories internes a fi de determinar el correcte funcionament del sistema de gestió de la qualitat.

La planificació de les auditories es realitza una vegada a l'any per tal de verificar el sistema de gestió de la qualitat implantat a l'Institut. La realitza la persona que determina la Direcció de l'Institut, que sempre és personal aliè a l'activitat a auditar. Excepte en el cas del Coordinador/a de Qualitat que realitza auditories internes del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Per dur a terme les auditories s'utilitza: "**Procediment d'auditories internes (PR-Q-822-T-01-ET)**".

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 22 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



### 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS aplica mètodes per tal d'assegurar el seguiment i medició dels processos del Sistema de Gestió de la qualitat. L'adequació d'aquests mètodes demostren la capacitat dels processos per assolir resultats planificats.

Cadascun dels processos té definits els propietaris, objectius de qualitat i indicadors. Els resultats d'aquests indicadors s'avaluen a la reunió de revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat.

### 8.2.4 Seguiment i medició del servei

Els mètodes de medició i seguiment del procés d'Ensenyament-Aprenentatge, s'apliquen contínuament durant el procés a través de les reunions periòdiques d'avaluació i d'Equips Docents determinat als Plans de Qualitat referenciats com:

Pla de Qualitat de la Formació Professional **DOCUMENT-Q-750-T-01-ET.**

Pla de Qualitat de l'ESO i el Batxillerat **DOCUMENT-Q-750-T-10-ET.**

### 8.3 Control del servei no conforme

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert un procediment per al control de serveis no conformes, per tal d'identificar-los i prevenir-los. "**Procediment de control del producte no conforme (PR-Q-83-T-01-ET)**".

Els controls, registres i les responsabilitats relacionades amb el tractament del servei o producte no conforme queden determinades en el procediment anterior, **(PR-Q-83-T-01-ET)**.

Qualsevol persona implicada en el sistema de gestió de la qualitat en el moment que es produeixi una incidència pot recollir-la i tramitar-la al Coordinador de qualitat per emprendre les accions apropiades.

### 8.4 Anàlisi de dades

El Coordinador de qualitat de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS analitza i recopila totes aquelles dades que puguin donar informació sobre la satisfacció del client, les no conformitats, les accions preventives, els resultats d'auditories etc., i les posa en coneixement de la direcció per tal d'avançar en la millora de la qualitat del centre.

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 23 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



## 8.5 Millora

L'objectiu del sistema de gestió de la qualitat és la millora i, per tant, també ho és de l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS.

### 8.5.1 Millora contínua

En el nostre sistema de gestió de la qualitat el més important és la satisfacció del client i dur a terme una millora contínua. Aquest concepte justifica la seva utilitat. Per tot això, la direcció l'IES-SEP ESTEVE TERRADAS com a impulsora del sistema de gestió de la qualitat amb el Coordinador de qualitat identifica i planifica les oportunitats de millora mitjançant:


- Reunions de treball.
- No conformitats.
- Reclamacions.
- Suggestiments.
- Estudis de necessitats.
- Auditories.
- Revisió de la direcció
- Determinació d'objectius, Planificació, execució i anàlisi de les accions realitzades.
- Creació d'equips de Millora

### 8.5.2 Accions correctives

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert un procediment: "**Procediment de accions correctores PR-Q-852-T-01-ET**", per al tractament de no conformitats i determinació d'accions correctives amb l'objectiu de prevenir la repetició del problema sorgit. Es tracta d'eliminar la causa de la no conformitat amb l'objectiu que no es torni a repetir.

El procediment (**PR-Q-852-T-01-ET**) inclou:

- Obertura, comunicació a la Coordinació de Qualitat (Equip directiu).

	MQ-Q-422-T-01-ET	22-juny-04	MANUAL DE QUALITAT	Pàgina 24 de 26
	APROVAT	Revisió 00	4.2.2 MANUAL DE QUALITAT	



- Descripció de la no conformitat.
- Causa de la no conformitat, si es coneix.
- La revisió de les no conformitats.
- Acció correctiva proposada.
- Responsable de l'execució.
- Seguiment i termini d'aplicació.
- Descripció de la solució adoptada.
- Comprovació de l'eficàcia de les mesures adoptades.
- Tancament de l'acció correctiva per la Coordinació de Qualitat.

### 8.5.3 Accions preventives

L'IES-SEP ESTEVE TERRADAS ha establert un procediment: “**Procediment d'accions preventives PR-Q-853-T-01-ET**”, per al tractament de causes potencials de no conformitats i determinació d'accions preventives amb l'objectiu de prevenir la no conformitat potencial. Es tracta d'eliminar la causa de la no conformitat potencial amb l'objectiu que no es produeixi.

El procediment (**PR-Q-853-T-01-ET**) inclou:

- Obertura, comunicació a la Coordinació de Qualitat (Equip directiu).
- Descripció de la potencial no conformitat.
- Causa de la potencial no conformitat, si es coneix.
- La revisió de la potencial no conformitat.
- Acció preventiva proposada.
- Responsable de l'execució.
- Seguiment i termini d'aplicació.



- Descripció de la solució adoptada.
- Comprovació de l'eficàcia de les mesures adoptades.
- Tancament de l'acció preventiva per la Coordinació de Qualitat.