

INS SERRALLARGA

Blanes

MGQ
Manual de gestió de la Qualitat

Curs 2015-16

Codi: B7005662
INS SERRALLARGA BLANES





0.		2
1.	PRESENTACIÓ DE L'INS SERRALLARGA.....	5
1.1.	Breu historia de l'INS SERRALLARGA.....	5
1.2.	Missió de l'INS SERRALLARGA	5
1.3.	Dimensions culturals de l'INS SERRALLARGA	8
1.3.1.	Principis organitzatius i pedagògics.....	8
2.	OBJECTE I ABAST.....	10
2.1.	Objecte	10
2.2.	Camp d'aplicació	10
2.3.	Exclusions permeses de la norma	10
3.	NORMATIVA, DEFINICIONS I CONCEPTES DE GESTIÓ PER PROCESSOS.....	11
3.1.	Normativa.....	11
3.2.	Definicions.....	11
3.3.	Conceptes de gestió per processos	12
3.3.1.	Procés	12
3.3.2.	Tipus de processos	12
3.3.3.	Nivells de procés.....	13
4.	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	14
4.1.	Requisits generals	14
4.2.	Requisits de la documentació.....	14
4.2.1.	Generalitats	14
4.2.2.	Manual de Qualitat.....	15
4.2.3.	Control de documents.....	15
4.2.4.	Control de registres	16



5. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	18
5.1. Compromís de la Direcció	18
5.2. Enfocament als principals grups d'interès	18
5.3. Política de la qualitat	18
5.4. Planificació	18
5.4.1. Objectius de qualitat	18
5.4.2. Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat	19
5.5. Responsabilitat, autoritat i comunicació	19
5.5.1. Generalitats	19
5.5.2. Responsabilitat i autoritat	23
5.5.3. Comunicació interna.....	23
5.6. Revisió per la direcció	23
5.6.1. Generalitats	23
5.6.2. Informació per a la revisió	24
5.6.3. Resultats de la revisió	24
6. GESTIÓ DELS RECURSOS	25
6.1. Provisió de recursos	25
6.2. Recursos humans	25
6.2.1. Generalitats	25
6.2.2. Competència, conscienciació i sensibilització	25
6.3. Infraestructura	25
6.4. Ambient de treball	26
7. REALIZACIÓ DEL SERVEI EDUCATIU	27
7.1. Planificació de la realització del servei educatiu	27



7.2.	Processos relacionats amb l'alumnat i altres usuaris	27
7.2.1.	Determinació dels requisits relacionats amb el servei educatiu	27
7.2.2.	Revisió dels requisits relacionats amb el servei educatiu	27
7.2.3.	Comunicació amb l'alumnat i altres usuaris	27
7.3.	Disseny i desenvolupament	27
7.4.	Compres	27
7.4.1.	Procés de compra	27
7.4.2.	Informació de les compres	27
7.4.3.	Verificació del productes comprats	27
7.5.	Desenvolupament del servei educatiu	27
7.5.1.	Control del desenvolupament del servei educatiu	27
7.5.2.	Validació dels processos d'ensenyament/aprenentatge	27
7.5.3.	Identificació i traçabilitat	28
7.5.4.	Propietat de l'alumne	28
7.5.5.	Preservació del servei	28
7.6.	Control dels equips de seguiment i de mesures	28
8.	MESURA, ANÀLISI I MILLORA	29
8.1.	Generalitats	29
8.2.	Seguiment i mesura	29
8.2.1.	Satisfacció dels principals grups d'interès	30
8.2.2.	Auditoria interna	30
8.2.3.	Seguiment i mesura dels processos	30
8.2.4.	Seguiment i mesura del procés d'ensenyament/aprenentatge	30
8.3.	Control del servei no conforme	30
8.4.	Anàlisi de dades	30
8.5.	Millora	30
8.5.1.	Millora contínua	30
8.5.2.	Acció correctora	30
8.5.3.	Acció preventiva	31



1. PRESENTACIÓ DE L'INS SERRALLARGA

1.1. Breu història de l'INS Serrallarga

L'INS Serrallarga de Blanes va iniciar les seves activitats l'any 1974 com *escuela de Formación Profesional*, depenent del *Ministerio de Educación y Ciencia* i en unes instal·lacions provisionals cedides per l'Ajuntament de Blanes.

Els ensenyaments que s'hi podien seguir eren els de Formació Professional de 1r i de 2n grau (2 i 3 cursos, respectivament) que responien a la nova *Ley General de Educación* de 1970. Les especialitats eren: Electricitat, Mecànica, Administratiu, Delineació, Química.

A inicis dels 80 es va inaugurar un nou edifici situat a la serralada denominada Serrallarga en uns terrenys cedits per la família Riviere a l'Ajuntament de Blanes. La *profe* tenia com nom oficial Institut de Formació Professional de Blanes i va arribar a tenir més de 1.000 alumnes matriculats en les diferents especialitats. A l'inici dels 90, la escola s'incorpora a experimentar la reforma educativa i el curs 92-93 comencen a impartir el 2n cicle de l'ESO, els mòduls professionals (desapareixen algunes famílies professionals i durant una època s'imparteix mòduls professionals de turisme). S'inicia el batxillerat experimental i es mantenen les famílies professional de Mecànica, Electricitat i Administratiu i s'incorporen els alumnes de 1r cicle de l'ESO. Els espais són insuficients i els tallers de la FP estan dissenyats amb criteris i normativa dels anys 70 per la qual cosa es demana una ampliació i remodelació de l'institut.

S'obre l'escola al món empresarial i econòmic de la ciutat i de la comarca, procés que s'inicia amb les pràctiques d'alumnes en empreses i inicien les nostres relacions internacionals amb el projecte *Comenius* (els nostres professors i alumnes viatgen a Suècia, Finlàndia i Dinamarca...) i els alumnes de FP inicien el seu intercanvi amb Alemanya.. L'institut rebrà un nom propi: INS Serrallarga i els nous ensenyaments previstos en la *Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE)*, es a dir l'Educació Secundària Obligatòria, el Batxillerat i la nova Formació Professional es consoliden abans que a la resta de centres. El centre s'igualava amb la resta d'instituts de la ciutat pel que fa a l'oferta educativa, amb l'avantatge de disposar d'una àmplia oferta de FP. Ara és l'Institut Serrallarga amb una àmplia remodelació aprovada l'any 2002 i iniciada el 2007. El prestigi social del centre puja, els projectes d'innovació es consoliden (incorporació de les TIC a les diferents àrees, participació en el projecte *Punt-Edu*, consolidació del Projecte *Comenius* del 1r cicle de l'ESO, incorporació de la Família industrial a un Projecte *Comenius* amb altres escoles europees de FP, la participació dels nostres alumnes en el programa *Leonardo* de la UE, l'Associació Esportiva i el projecte Aigua. Per últim el nostre centre es nomena INS de la Vela ja que s'incorporen aquests estudis en una línia de l'ESO des del 1r curs. les nostres instal·lacions milloren i per últim decidim donar un pas endavant en els aspectes organitzatius i educatius incorporant-nos al al projecte de Qualitat i Millora Contínua.

1.2. Missió de l'INS Serrallarga

L'Institut d'Educació Secundària Serrallarga, la titularitat del qual correspon al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, és un centre docent públic, arrelat al seu entorn i



context cultural amb un projecte educatiu propi, centrat en l'alumne, obert a la societat i amb autonomia de gestió i funcionament que es dedica a:

En relació amb l'alumnat

Formar als nostres alumnes -en cooperació amb les famílies i dins del seu entorn i context sociocultural- en la adquisició de les competències bàsiques i professionals establertes per les diferents etapes del sistema educatiu, per que es puguin incorporar a la vida activa i professional amb ple desenvolupament personal, ampli sentit crític, responsables i competents. Tot això, en un entorn de treball participatiu i motivador.

En relació amb la família

Contribuir a la formació dels seus fills o filles, orientar i assessorar la família sobre l'educació que està rebent i aconseguir la seva participació i implicació en el procés educatiu, amb la finalitat de col·laborar en el procés formatiu de l'alumne.

En relació amb la societat, les empreses i les institucions

Formar persones responsables, competents, amb ampli sentit crític, d'acord amb les necessitats i els requeriments de la societat, per tal de contribuir al progrés i al desenvolupament social dintre d'uns valors de llibertat, tolerància i solidaritat

En relació amb l'equip humà de l'Institut

Crear un entorn de treball participatiu i motivador, que faciliti la seva implicació en el projecte i el funcionament del centre, de manera que s'afavoreixi el desenvolupament i la millora de la seva professionalitat i la millora continuada del centre.

En relació amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya

Completar, aplicar i desenvolupar el disseny curricular establert per les autoritats educatives i informar/transmetre al Departament d'Educació les necessitats detectades dels diferents grups d'interès, amb la finalitat de fomentar la millora de la política educativa.

L'INS Serrallarga està organitzat per processos, segons el document: *Gestió per processos (veure document ieduació: MPGQ Manual de procediments de la gestió de la qualitat)*. Cada procés té una missió - alineada amb la missió de l'INS Serrallarga - i un responsable de procés, que es el responsable d'assegurar el seu correcte funcionament, tal i com es descriu al capítol 5.5.1 del present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat*.

1.3. Dimensions culturals de l'INS Serrallarga



1.3.1. Principis organitzatius i pedagògics

El projecte educatiu de l'Institut Serrallarga recull com a principis i conviccions que guien la seva pràctica educativa el següent:

L'Institut Serrallarga es defineix com a escola pública, laica, no discriminatòria i integradora, democràtica i catalana.

Respecte a la línia metodològica

- L'estudiant, protagonista del seu propi procés d'aprenentatge.
- Educació per al treball individual, en grup i cooperatiu.
- Educació per a l'autonomia intel·lectual
- Metodologia activa i aprenentatge significatiu
- Responsabilitat pedagògica i tutorial compartida per tot l'equip docent.
- Atenció psicopedagògica i orientació educativa i professional
- Seguiment individualitzat.
- Avaluació continua i global, com a eina fonamental en el procés d'ensenyament aprenentatge.
- Interdisciplinarietat, adequada a cada etapa educativa.
- Coordinació dels objectius i dels continguts dins i entre les diverses àrees.
- Atenció a la diversitat de capacitats, interessos i ritmes d'aprenentatges
- Col·laboració constant entre família i escola per tal de contribuir a una millor consecució dels objectius educatius.
- Renovació pedagògica constant
- Treball en equip en tots els àmbits de la vida escolar.

Respecte a la llengua

- El català com a llengua pròpia de Catalunya, ho es també de l'ensenyament. S'utilitzarà com a llengua vehicular i d'aprenentatge.

Respecte a l'educació integral

Formació personalitzada que propiciï una educació integral pel que fa a capacitats, destreses i valors morals dels alumnes en tots els àmbits de la vida personal, familiar, social i professional.

Aquesta formació es concretarà en:

- Desenvolupament de les capacitats creatives i de l'esperit crític.
- Desenvolupament ple de la personalitat de l'alumnat
- Adquisició d'hàbits intel·lectuals i tècniques de treball, així com de coneixements científics, tècnics i humanístics.
- Desenvolupament de les capacitats motrius.
- Afavorir el desenvolupament màxim de les capacitats intel·lectuals i professionals.
- Preparació per participar activament en la vida social i cultural.

La cultura té un abast més ampli que els continguts estrictament acadèmics, en aquest sentit engloba tot tipus de continguts: conceptuals, procedimentals i d'actituds i valors, així com l'educació per al lleure.



Respecte a la gestió institucional

- Utilització dels mecanismes democràtics en tots els òrgans de funcionament del Centre.
- Transparència
- Participació
- Objectivitat
- Professionalitat

Respecte a les relacions escola entorn

- Formació tenint en compte la relació amb l'entorn social, econòmic i cultural.
- Projectió exterior: establiment de relacions amb altres centres de l'UE
- Vocació de servei i arrelament a l'entorn i àmbit social, cultural i professional. Aquest principi s'expressa, sobretot:
 - * En la voluntat de cedir les instal·lacions a entitats, associacions i empreses per a usos educatius, socials i culturals.
 - * En la creació i suport a entitats com l'Associació Esportiva de l'INS Serrallarga.
 - * En la col·laboració amb altres entitats en l'organització d'activitats culturals diverses.
 - * En la participació en cursos i activitats organitzats per altres entitats.
 - * En fomentar la relació del centre amb institucions de la ciutat: Consell Comarcal, Ajuntament, Empreses locals i comarcals...

- Suport a l'escola pública.

El compromís del nostre Centre amb l'escola pública significa la voluntat d'oferir un servei de qualitat, la cooperació amb els altres centres, i la defensa de l'escola com a servei públic, laic, no discriminatori i integrador, respectuós amb totes les creences i ideologies, en el marc de la convivència democràtica.

Respecte a la confessionalitat

- L'Institut es manifesta aconfessional i respectuós amb totes les creences.

Respecte a la igualtat i diversitat

- L'Institut respecta totes les cultures i rebutja qualsevol tipus de discriminació.

Respecte al pluralisme i valors democràtics

- L'Institut fomentarà els hàbits de comportament democràtic i la formació en el respecte dels drets i llibertats fonamentals i en l'exercici de la tolerància i de la llibertat, dintre dels principis democràtics de convivència.

Respecte a la coeducació

- L'Institut practicarà i promourà la igualtat efectiva de drets entre els sexes.



2. OBJECTE I ABAST

2.1. Objecte

L'objecte del present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* es descriure l'establiment d'un *Sistema de Gestió de la Qualitat* d'acord amb els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 "*Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*".

El MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* constitueix el document bàsic del *Sistema de Gestió de la Qualitat* de l'INS Serrallarga. El seu propòsit fonamental es establir i descriure aquest sistema, de forma que serveixi com a referència permanent, durant la seva implantació i durant la seva aplicació. A més a més, s'ha de considerar que aquest MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* no pretén recollir tots els detalls d'actuació del sistema de gestió de la qualitat, els quals estan recollits a la resta de la documentació del sistema, tal i com es descriu a l'apartat 4.2 del present manual

2.2. Abast

El sistema de gestió de la qualitat que l'INS Serrallarga descriu en el present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* té el següent abast en quant a servei:

***Ensenyament / aprenentatge de l'alumnat en formació reglada:
Educació secundària obligatòria, batxillerat i formació professional***

2.3. Exclusions permeses

Exclusió del punt 7.3 de disseny, ja que tota l'oferta formativa de la nostra organització és reglada i ve donada pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya



3. NORMATIVA, DIFINICIONS I CONCEPTES DE GESTIÓ DE PROCESSOS

3.1. Normativa

Les normatives que han servit com a referència per a la planificació i la implantació del sistema de gestió de la qualitat de l'INS Serrallarga son:

- UNE-EN-ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos"
- Legislació bàsica aplicable als instituts de Catalunya, recopilada i disponible a l'aplicatiu *ieducació*.

3.2. Definicions

- **Pla Estratègic de Centre,**

Es el document que defineix els objectius i els procediments a desenvolupar en el centre en un període de quatre cursos escolars consecutius, a partir de la informació de les necessitats de la comunitat educativa i l'entorn social i econòmic, de la seva realitat i dels resultats dels processos d'avaluació del centre, per tal de preveure, de manera coordinada, les actuacions necessàries a curt, mig o llarg termini i aconseguir els objectius i finalitats definides en el projecte educatiu i curricular del centre.

- **Projecte Educatiu de Centre (PEC),**

Es el document del centre que recull de manera coherent l'acció educativa adoptada pel centre després d'una anàlisi de la realitat i del context socioeconòmic i cultural on es desenvolupa l'acció formativa. Ha de garantir una intervenció pedagògica coherent, coordinada progressiva i assumida pel conjunt de la comunitat escolar del centre. El PEC especifica les finalitats i les opcions educatives bàsiques que es pretenen per al conjunt de l'alumnat, considerant la diversitat de condicions personal, necessitats i interessos. Inclou els trets d'identitat del centre, els principis pedagògics, els principis organitzatius i el projecte lingüístic.

- **Programació General Anual de l'Institut (PGAC),**

Es el document que recull la planificació de les activitats i serveis que el centre té previst desenvolupar al llarg del curs, la seva organització horària, la distribució dels recursos humans i l'ús dels espais, els equipaments i els recursos econòmics necessaris per assegurar l'acompliment dels objectius i les activitats del centre.

- **Projecte Curricular de Centre,**

Definir els criteris de contextualització de l'ESO, Batxillerat i FP a la realitat del centre i els criteris generis del projecte curricular per a donar resposta a les necessitats educatives dels principals grups d'interès.

En el cas de l'ESO, organitzar l'etapa, definir l'oferta optativa i programar les àrees i les matèries.



En el cas del batxillerat, organitzar les modalitats, definir l'oferta optativa i programar les matèries.

En el cas dels cicles formatius d' FP; organitzar el cicle, definir l'aplicació de les hores a disposició del centre i programar els crèdits i/o mòduls.

- **Pla d'Acció Tutorial,**

Definir el pla d'acció tutorial amb coherència i continuïtat en l'acció pedagògica per guiar el procés d'ensenyament / aprenentatge.

- **Normes de organització i funcionament del centre (NOFC)** (abans Reglament de Règim Intern (RRI),

Es el document que recull els aspectes relatius al funcionament intern del centre en allò no específicament previst a l'ordenament general normatiu. Conté la concreció en regles i normes dels drets i deures de l'alumnat, i l'organització i funcionament dels recursos humans, materials i funcionals.

- **Memòria Anual del Centre (MAC),**

Recull i avalua les activitats dels diferents departaments del centre. Inclou l'estimació de l'assoliment dels objectius fixats en la programació general i els resultats obtinguts en l'activitat docent.

3.3. Conceptes de gestió per processos

En una organització basada en els processos, cal que tot el personal conegui que s'entén per procés, de forma que pugui veure la seva pròpia activitat situada com a part de l'arquitectura de processos i identificar clarament quins són els que reben el servei i els que el presten.

3.3.1. Procés

Un procés es representa gràficament com una caixa que conté una sèrie d'accions o etapes orientades a generar valor afegit sobre una entrada i aconseguir un resultat que satisfaci plenament els requeriments de l'usuari, com a conseqüència de les activitats dutes a terme.

S'entén que un procés està controlat quan:

- Es coneix el seu objectiu i aquest es coherent amb la missió general de l'institut.
- Estan identificats les entrades i les sortides.
- Hi ha un responsable de procés.
- Es mesura i millora l'efectivitat i l'eficiència respecte de l'assoliment de l'objectiu.

Malgrat que es admissible definir que les activitats són processos, cal definir-ne diferents tipus i nivells per classificar-los i poder-los gestionar, ja que si no la complexitat faria inviable la gestió per processos.



3.3.2. Tipus de processos

Hi ha tres tipus de processos bàsics en un institut:

- *Processos estratègics*. Son els que estan en contacte amb la societat i el Departament d'Educació, identifiquen les seves necessitats, desenvolupen els nous serveis, fixen els objectius, donen pautes i guies a la resta de processos i elaboren i mantenen actualitzada la missió de l'organització. Exemples d'aquest tipus de processos son els colorats en blau al mapa de processos de l'apartat 1 del present Manual de Qualitat.
- *Processos clau*. Son els que l'alumne veu. Exemples d'aquests tipus de processos son els colorats en verd al mapa de processos de l'apartat 1 del present Manual de Qualitat.
- *Processos de suport*. Son els que faciliten els recursos necessaris a la resta de processos perquè puguin portar a terme els seus objectius. Exemples d'aquest tipus de processos son els colorats en groc al mapa de processos de l'apartat 1 del present Manual de Qualitat.

3.3.3. Nivells de procés

Nivell 0. Mapa de processos. Mostra la visió general de l'Institut amb tots els seus processos.

Nivell 1. Mostra les entrades, les sortides, les guies i els recursos que afecten cada procés del nivell 0.

Nivell 2. Mostra la mateixa informació que el nivell 1, però ampliada als subprocessos.

Nivell 3. Es el diagrama de flux, que mostra l'activitat real del procés.

L'arquitectura de processos, que forma part de la documentació del sistema de gestió de la qualitat, està formada pel mapa de processos i la seva representació, amb els seus diferents nivells en funció de les necessitats i la complexitat.



4. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

4.1. Requisits generals

L'INS Serrallarga té definits els processos principals relacionats amb la seva activitat, així com el desglossament de subprocessos i activitats principals relacionades amb aquests processos. Aquests es gestionen de forma que s'assegura que el servei es conforme amb els requisits o necessitats dels principals grups d'interès.

Per tal d'implementar i fer visible els processos definits, l'INS Serrallarga ha establert i implantat un *Sistema de Gestió de la Qualitat*, que cobreix els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos".

Els processos de l'INS Serrallarga afectats directament o indirectament pel present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* estan reflectits a l'*arquitectura de processos*, que forma part de la documentació del sistema de gestió de la qualitat, tal i com es descriu a l'apartat 4.2 del present manual.

L'*arquitectura de processos* permet la:

- Identificació i aplicació dels processos de l'INS Serrallarga, incloent els necessaris per al sistema de gestió de la qualitat.
- Seqüència i interacció entre els processos.

El present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat* recopila informació sobre:

- La implementació de les accions necessàries per assolir els resultats planificats.
- El mètode de millora continua dels processos.

Als diferents manuals de serveis, MS-ESO *Manual de serveis d'Ensenyament/Aprenentatge ESO*, MS-BAT *Manual de serveis d'Ensenyament/Aprenentatge BAT* i MS-CF *Manual de serveis d'Ensenyament/Aprenentatge CF*, s'inclou informació sobre la descripció del procés, les seves especificacions i procediments operatius, així com els controls. Per la pròpia definició de pla de qualitat, aquestes son les guies que els diferents processos han de complir per realitzar les seves activitats i inclou informació per controlar-ne l'execució i deixar-ne registre.

A la resta de la documentació MPQ *Manual de Procediments de Qualitat*, MIQ *Manual d'indicadors de la Qualitat* i *Llistat de Registres i Documentació del Sistema de la Qualitat* es recull:

- La informació necessària per assegurar el funcionament efectiu i el control dels processos.
- Els indicadors de gestió que serveixen per realitzar el seguiment, la mesura i l'anàlisi dels processos.

4.2. Requisits de la documentació

4.2.1. Generalitats



MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

L'INS Serrallarga amb l'objecte de desenvolupar, implementar i mantenir el sistema de gestió de la qualitat disposa d'una estructura documental en què es descriuen els processos associats. Aquesta estructura documental està formada per:

- La política de la qualitat, explicitada a l'apartat 5.4 del present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat*.
- Els objectius anuals de la qualitat que s'inclouen dins l'arxiu d'actes de reunions del consell escolar, mantingut pel secretari de l'INS Serrallarga i en el document *PGAC Programació General Anual del Centre*.
- Els procediments documentats, els registres i els indicadors dins l'àmbit del sistema de gestió de la qualitat que descriuen i asseguren les activitats requerides per implementar, assegurar i mesurar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat. Respectivament estan a:
(MPQ) *Manual de Procediments de Qualitat*
Llistat de Registres i Documentació del Sistema de la Qualitat
(MIQ) *Manual d'indicadors de la Qualitat*.
- Els diferents manuals de serveis:
PC02ESO/MSESO: *Manual de serveis d'Ensenyament /Aprenentatge ESO*
PC02BAT/MSBAT: *Manual de serveis d'Ensenyament /Aprenentatge BAT*
PC02CF/MSCF: *Manual de serveis d'Ensenyament /Aprenentatge CF*, on descriu el mètode i els criteris per a assegurar el funcionament efectiu i el control dels processos per donar un ensenyament de qualitat d'acord amb els criteris establerts al projecte curricular, garantint així que s'assoleixin per part de l'alumnat els objectius d'etapa/cicle.

4.2.2. Manual de la Qualitat

El present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat*, com un dels documents bàsics de l'estructura documental de l'INS Serrallarga, recull:

- L'abast i les exclusions permeses del sistema de gestió de la qualitat, tal i com es descriu en l'apartat 2.2. i 2.3. del present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat*.
- Referències als procediments documentats que pertanyen al sistema de gestió de la qualitat, recollits íntegrament al MPQ *Manual de Procediments de Qualitat*.
- Una descripció de la interacció entre els processos del sistema de gestió de la qualitat, descrits a diferents nivells a l'*arquitectura de processos*.

4.2.3. Control dels documents

La documentació actualitzada i vigent del sistema de gestió de la qualitat de l'INS Serrallarga es troba ubicada a la xarxa informàtica *l'educació* de l'institut, dins de les diferents unitats (agrupació de personal del centre) de l'institut.

L'INS Serrallarga té establert i manté actualitzat el procediment (PR16) *Procediment de Control de la documentació*, on es descriuen els criteris i les responsabilitats associades al control



MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

dels documents necessaris per al funcionament del sistema de gestió de la qualitat. En aquest procediment es descriu com l'INS Serrallarga s'assegura que:

- Els documents s'aproven per verificar la seva adequació, abans de la seva distribució.
- Els documents es revisen i actualitzen quan és necessari i són aprovats novament.
- S'identifica l'estat de revisió actualitzat dels documents, que evita la utilització de documents no vàlids o obsolets.
- La documentació és llegible, fàcilment identificable i recuperable.
- La versió actual i vàlida dels documents només estarà disponible a la xarxa informàtica *ieducació* de l'institut, a la qual poden accedir com a usuaris (només de lectura) totes les persones que són dipositaris autoritzats.
- Els documents obsolets es conservaran durant un període mínim de tres anys.

En el (PR17) *Control de registres* es referencien tots els documents i registres del sistema de gestió de la qualitat. En el cas dels documents aquest llistat indica:

- Nom del document
- Codificació i versió del document
- Suport (medi físic) del document
- Data de la revisió
- Responsable del seu manteniment
- Dipositaris autoritzats

És dipositari de cadascun dels documents aquell membre del personal que en necessiti disposar, tot quedant registrat en el llistat.

Tota la documentació referenciada es revisa mitjançant les auditories del sistema gestió de la qualitat, i es actualitzada quan convé. Qualsevol persona afectada pot i ha de sol·licitar la modificació de qualsevol dels documents quan ho cregui oportú al responsable del seu manteniment.

Les modificacions dels documents les realitza el responsable del seu manteniment i actualització. Donada l'especificitat de la revisió del *reglament de règim interior* i del *projecte curricular de centre*, les seves formes de revisió i aprovació estan recollides als procediments (PR01) *Procediment de revisió de la documentació estratègica* i (PR04) *Procediment de revisió del PCC*. Per a la resta de documents del sistema de gestió de la qualitat, les modificacions i revisions les fa la mateixa persona responsable de l'elaboració del document. En tots els casos, el coordinador de la qualitat es el responsable de la revisió de la documentació, pel que fa a l'adequació al sistema, i de la seva col·locació a la xarxa informàtica.

L'aprovació dels documents correspon al director/a de l'INS Serrallarga. Aquestes dues accions, revisió i aprovació, es faran mitjançant un sistema de contrasenyes d'accés a la xarxa informàtica.

El responsable del manteniment d'un document ho es també de fer-lo arribar un cop modificat, revisat i aprovat, al coordinador de qualitat. Aquest, ha de comunicar la modificació del document als dipositaris autoritzats, ha d'assegurar la correcta implantació d'aquestes modificacions i ha d'actualitzar el (PR17) *Control de registres*.



Documentació externa

La documentació externa que arriba a l'institut es controlada pel secretari, el qual l'examina, i registra oficialment amb data i número d'entrada els documents procedents d'organismes oficials (registre en paper i digital). Aquests documents son arxivats al registre d'entrada i se'n lliura còpia a les persones interessades en el seu contingut.

El secretari examina també el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i selecciona tota la normativa que afecta l'institut, de la qual se'n pren nota en un registre, per ordre cronològic, i se'n guarda còpia quan la normativa es de caràcter general. També es passa còpia de la normativa a les persones interessades.

4.2.4. Control dels registres

L'INS Serrallarga conserva els registres de la qualitat per demostrar la conformitat amb els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos" i el funcionament efectiu del sistema de gestió de la qualitat.

L'INS Serrallarga té establert manté actualitzat el procediment (PR17) *Procediment de Control dels Registres*, on es descriuen els criteris i responsabilitats per a la identificació, l'emmagatzematge, la protecció, la recuperació, el temps de retenció i la disposició dels registres de la qualitat.

Els registres del sistema de qualitat estan relacionats en el (PR17-D1) *Llistat de Registres i Documentació del Sistema de Qualitat* que manté actualitzat el coordinador de la qualitat, on indica:

- Procés generador
- Nom del Registre
- Suport (medi físic) del Registre
- Responsable del seu manteniment
- Període mínim a mantenir el registre
- Dipositaris autoritzats



5. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ

5.1. Compromís de la Direcció

L'equip directiu de l'INS Serrallarga està compromès en el desenvolupament i millora del sistema de gestió de la qualitat mitjançant:

- La sensibilització del personal en la importància de detectar i satisfer les necessitats dels principals grups d'interès, 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.
- La provisió dels recursos necessaris pel manteniment del sistema de gestió de la qualitat.

5.2. Enfocament als principals grups d'interès

L'equip directiu de l'INS Serrallarga s'assegura que les necessitats i les expectatives dels principals grups d'interès (interns: alumnes, professorat i personal d'Administració i serveis; i externs al nostre servei: les famílies, les empreses i institucions i la societat en general) es determinen i es converteixen en requisits amb la finalitat d'assolir la seva satisfacció.

El centre capta les necessitats i expectatives dels principals grups d'interès mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció, segons es defineix als procediments PR28 *Procediment de gestió de la satisfacció de l'alumne/família*, PR37 *Procediment de gestió de la satisfacció de les empreses*.

Mitjançant aquestes informacions, l'equip directiu, responsable del procés de l'Elaboració i revisió del sistema de Gestió del Centre, defineix l'estratègia de l'INS Serrallarga.

5.3. Política de Qualitat

L'institut ha definit la **qualitat** com a part fonamental de la seva política i de la seva estratègia, com es descriu en el Pla estratègic del Centre (*Objectiu estratègic 3: Implementació del sistema de gestió del centre basat en la Norma de Qualitat ISO 9001: 2008 per aconseguir la certificació i arribar al model d'excel·lència*). La política de la qualitat estarà d'acord amb satisfer les expectatives dels nostres grups d'interès :

1. Satisfacció dels agents que participen directament en els processos d'ensenyament - aprenentatge: alumnat, professorat i, en el cas de la formació professional, les empreses o institucions que col·laboren amb nosaltres impartint els crèdits de formació en centres de treball.

2. Satisfacció dels destinataris que gaudeixen dels resultats obtinguts del procés educatiu: les famílies, les empreses o institucions que insereixen laboralment l'alumnat, els centres



educatius que reben l'alumnat procedent del centre i la comunitat de l'entorn del centre on s'insereix socialment l'alumnat.

3. Satisfacció de la política educativa establerta pels poders públics, en tant en quan recull les necessitats socials en matèria educativa. Aquestes necessitats són traduïdes mitjançant les lleis educatives, els decrets d'establiment del currículum i les normes reguladores.

Al nostre entendre, la satisfacció simultània dels tres grups d'interès anteriors requereix el desenvolupament, per part del nostre centre, d'estratègies de qualitat formulades de manera explícita. Això vol dir que cal:

- **planificar** explícitament les activitats, tenint en compte la satisfacció dels grups d'interès: agents interns, destinataris dels resultats i política educativa.
- **dur a terme** allò que s'ha planificat.
- **avaluar** sistemàticament si s'estan aconseguint els objectius prèviament establerts.
- **millorar** contínuament per aconseguir l'excel·lència dels resultats.

El compromís amb la qualitat afecta a tota l'organització pel que totes les persones que constitueixen l'Institut han acceptat la responsabilitat de participar activament en la millora de la qualitat. Per això, la direcció del l'Institut facilitarà els mitjans per assolir el nivell de formació necessari pel desenvolupament de les seves activitats.

5.4. Planificació

5.4.1. Objectius de la qualitat

D'acord amb la política de la qualitat de l'INS Serrallarga i el seu compromís per a la millora continua, l'equip directiu proposa uns objectius de la qualitat anuals per a tot l'Institut.

Els objectius de la qualitat arriben a totes les funcions i nivells pertinents i estan integrats en els objectius generals que estableix la direcció anualment per a tot l'institut i en el Pla Anual del Centre.

Aquests objectius son proposats per l'equip directiu i la comissió de la qualitat de l'institut, es presenten al Claustre de professors com a òrgan consultiu i s'aproven pel Consell Escolar i en queden recollits a la corresponent acta.

5.4.2. Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat a l'INS Serrallarga defineix com s'identifiquen i planifiquen les activitats i els recursos necessaris per a:

- Assolir els objectius de la qualitat.
- Garantir que els canvis organitzatius s'efectuïn d'una manera controlada i que el sistema de gestió de la qualitat es trobi actualitzat.



La Planificació de la qualitat ha de ser coherent amb la resta de requisits del seu sistema de gestió de la qualitat. Aquesta planificació cobreix, amb caràcter general, les activitats següents:

- L'establiment i la realització dels processos, i la identificació de les característiques de la qualitat en les diferents etapes dels mateixos, així com els mitjans, les instal·lacions, els recursos, els coneixements i la informacions que puguin ésser necessàries per assolir els resultats desitjats. Aquesta identificació es porta a terme fonamentalment en la revisió de les normatives i reglamentacions dels serveis desenvolupats pel centre, i en el cas que fos necessari, a les etapes adequades prèvies a la posada en funcionament de nous serveis.
- Identificació i preparació dels registres i indicadors que quedin definits en els processos corresponents.

Davant dels canvis organitzatius, és el Coordinador de la qualitat l'encarregat de l'actualització del sistema de gestió de la qualitat, incorporant els canvis necessaris a la documentació. A més, la planificació de la qualitat i la concreció del pla anual d'auditories es desenvolupa, de forma ordinària, per la comissió de qualitat, durant el curs escolar.

5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació

5.5.1. Responsabilitat i autoritat

La responsabilitat de sostenir el sistema de la qualitat recau en totes i cadascuna de les persones que integren l'equip humà de l'INS Serrallarga.

L'equip directiu té la responsabilitat i el compromís d'implantar i mantenir el Sistema de Gestió de la Qualitat i assegurar la consecució dels Objectius de la qualitat i el compliment de la Política de la qualitat que ell mateix ha definit.

Coherentment amb el model de gestió per processos emprat a l'INS Serrallarga, les responsabilitats de les persones vénen donades pel seu paper com a responsables de procés i la missió de cadascun dels processos que conformen aquest model.

5.5.1.1 Responsabilitats del propietari del procés

Les responsabilitats del responsable de procés són les següents:

- Assumir la missió del procés i tenir-lo sota control.
- Dur a terme les accions correctores i preventives necessàries per garantir l'assoliment de la missió.
- Millorar l'eficàcia i l'eficiència del procés per tal d'assolir els objectius de la qualitat.
- Editar i modificar els documents relacionats amb el procediment de la seva responsabilitat.
- Conèixer i comprendre la política i els objectius de la qualitat de l'institut.



MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Hi ha definides unes responsabilitats concretes pel que fa referència al desplegament del sistema de qualitat en processos: (veure document *Gestió per processos* de codi: MPGQ Manual de procediment de la gestió de la qualitat, al programari *ieducació*)

- L'equip directiu de l'INS Serrallarga, assumeixen la responsabilitat dels següents processos:

La Directora del centre és responsable de: *L'elaboració de Projecte Educatiu del Centre, la Programació General del Centre, de gestionar la comunicació, promoció i relacions del personal del centre, alumnes i famílies.* També té sota la seva responsabilitat la gestió de la informació del centre i la gestió i formació de l'equip humà.

El Coordinador Pedagògic és responsable de *l'elaboració i revisió del Projecte Curricular de l'ESO i del Desenvolupament de l'Ensenyament/Aprenentatge de l'ESO, la gestió de l'atenció als alumnes (acollida i diversitat) i la gestió i formació de l'equip humà* en col·laboració amb la direcció.

Els Caps d'Estudis són responsables de l'elaboració i revisió del PCC de Batxillerat i CF, la revisió del RRI i del Desenvolupament de l'Ensenyament/Aprenentatge de Batxillerat i CF. També tenen sota la seva responsabilitat la gestió de l'acció tutorial i la formació ocupacional.

La secretari és el responsable de realitzar la gestió de la preinscripció i matriculació dels alumnes, la gestió documental i control d'assistència del professorat.

L'administrador la gestió dels recursos econòmics i materials i control del PAS.

- La comissió de qualitat està formada per les següents persones:

La directora l'institut, juntament amb l'equip directiu, el coordinador de qualitat, i els caps de departament del centre. Es reunirà durant l'hora de reunió del caps de departament.

El coordinador de la qualitat és el responsable del procés de *Desenvolupament del Pla de Qualitat i Millora Contínua* i de la *Gestió de la Qualitat*, que té vinculat la Comissió de Qualitat.

5.5.1.2 Sistema de Gestió de la Qualitat i objectius dels processos implicats

L'INS Serrallarga té establert un Sistema de Gestió de la Qualitat com a un mitjà per tal de satisfer la seva Política de la qualitat, assolir els seus objectius de la qualitat i assegurar que els serveis prestats son conformes als requisits legals i reglamentaris i garantint la satisfacció dels principals grups d'interès.

Els objectius dels processos implicats en el sistema de gestió de la qualitat son:

PROCÉS	OBJECTIU <i>(indica la raó de ser del centre, els propòsits del centre educatiu per arribar a ser això que indica en la visió)</i>
--------	---



MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

E01: Elaboració i revisió de la documentació estratègica	Elaborar i revisar la documentació bàsica del centre
E02: Desenvolupar el sistema de Qualitat i Millora	Crear el marc per a la gestió de la qualitat del centre. Mantenir i millorar el sistema de qualitat
E03: Gestionar les relacions internes i externes SPE07: Personal de centre SPE08: Alumnes i famílies SPE09: Institucions i empreses	Establir comunicacions eficients i eficaces entre tots els membres de la comunitat educativa, les institucions i l'entorn i les empreses
C01: Gestionar la informació, preinscripció i matrícula dels alumnes	Informar als alumnes, famílies, centres escolars de l'entorn dels serveis que presta el centre i realitzar el procés d'atenció, informació, preinscripció i matriculació.
C02: Ensenyaments ESO/BAT/CF	Formar els nostres alumnes ESO, BAT i CF en l'adquisició de les competències bàsiques generals establertes per l'ESO, BAT i CF al Projecte Curricular del Centre, perquè es puguin incorporar al Batxillerat o als Cicles Formatius i a la Universitat i/o a la vida activa i professional amb ple desenvolupament personal, ampli sentit crític, responsabilitat i competència. Tot això, en un entorn de treball participatiu i motivador.
C03: Atenció als alumnes (acollida, acció tutorial i diversitat)	Acollir, atendre i conèixer les expectatives dels nostres alumnes, atenen a la seva diversitat i procedència per tal d'assolir un adequat grau de compliment de les seves necessitats
S01: Gestió i formació de l'Equip humà	Realitzar l'acolliment del personal de nova incorporació. Proveir de formació, segons el Pla de Formació del centre, per actualitzar i incorporar nous coneixements que permetin desenvolupar les activitats dels processos amb els darrers coneixements científics.
S02: Gestió dels recursos econòmics i materials	Assegurar l'adequada utilització dels recursos, econòmics i materials, que posa a disposició del centre el Departament d'Educació, per al correcte



MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

	funcionament del centre educatiu
S03: Gestió dels sistemes informàtics	Gestionar i assegurar el funcionament del sistema informàtic i potenciar l'ús en tots els processos d'ensenyament-aprenentatge
S04: Gestió de la qualitat	Gestionar i assegurar el funcionament del sistema de gestió de la qualitat i la seva millora contínua
S05: Prevenció dels riscos laborals	Elaborar, revisar i actualitzar el pla d'emergència, la senyalització i orientar i formar al personal sobre la prevenció dels riscos laborals
S06: Assessorament en l'FP i reconeixement acadèmic	Proporcionar suport per detectar les competències adquirides a través de l'activitat professional, acreditar-les i proporcionar un itinerari formatiu per obtenir la titulació acadèmica corresponent als interessos, motivacions, capacitats i aptituds dels aspirants. Per a què sigui visible el coneixement dels aspirants i proporcionar un itinerari acadèmic de futur. Per als candidats que disposen de competències professionals i volen obtenir un reconeixement en el món acadèmic, la qual cosa els proporciona, a més, la possibilitat de seguir formar-se a través d'un itinerari formatiu d'acord amb els seus interessos i possibilitats



5.5.2 Representant de la direcció

La directora de l'INS Serrallarga designa com a representant seu el Coordinador de la qualitat, membre de la Comissió de la qualitat que, amb independència d'altres responsabilitats, té autoritat definida en matèria de qualitat per:

- Assegurar que el sistema de gestió de la qualitat està implantat i es manté actualitzat respecte als requeriments de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
- Informar a l'equip directiu del funcionament del sistema de gestió de la qualitat, incloent les necessitats per a la millora.
- Promoure el coneixement dels requisits dels grups d'interès, a tots els nivells dins de l'INS Serrallarga.

5.5.3. Comunicació interna

L'equip directiu assegura la comunicació entre els diferents nivells i funcions que afecten els processos del sistema de gestió de la qualitat mitjançant:

- El nomenament de responsables de procés, tal i com es reflecteix a Apartat 5.5.1. del present MGQ (Manual de Gestió de la Qualitat).
- La participació de membres de l'equip directiu i del professorat designat en la comissió de la qualitat i en els equips de millora de l'institut.
- Les reunions de seguiment específic i de coordinació de cada àmbit de funcionament en què participa l'equip humà de l'INS Serrallarga.
- L'ús de la xarxa informàtica interna (*l'educació*, intranet).

5.6. Revisió per la direcció

5.6.1. Generalitats

La direcció de l'INS Serrallarga promou entre el personal del centre la contínua actualització i millora del sistema de gestió de la qualitat. La revisió anual analitza la necessitat de realitzar canvis al sistema de gestió de la qualitat del centre, incloent-hi la política de la qualitat i els objectius de la qualitat. La revisió inclou l'avaluació de les oportunitats de millora.

A l'arxiu d'actes de l'equip directiu es manté el registre de les reunions de revisió de la direcció amb el coordinador de qualitat. D'aquesta revisió s'informarà a la comissió de la qualitat. (*l'educació*: la unitat *Equip directiu/Informes/Actes de revisió del sistema de qualitat*)

5.6.2. Informació per a la revisió



L'equip directiu i el coordinador de qualitat, en una reunió anual, revisa el funcionament del sistema de gestió de la qualitat i avalua el seu grau d'eficàcia i d'eficiència, així com el grau de consecució dels objectius de la qualitat. Per a això disposa de la següent informació:

- Revisió del grau d'assoliment dels objectius del centre
- Revisió de la Política de Qualitat.
- Revisió de Pla anual d'auditories (internes i externes) i els seus resultats.
- Revisió de les no conformitats obertes, accions correctives i preventives.
- Revisió de queixes, suggeriments i no conformitats.
- Els resultats dels indicadors com a tendències dels processos i conformitats amb el servei.
- L'enquesta de satisfacció dels grups d'interès del Centre.
- Revisió del pla anual de formació.
- Resultats dels equips de millora.
- Els canvis que podrien afectar al Sistema de gestió del centre.
- Les recomanacions per la millora de les revisions per la direcció prèvies.
- Les recomanacions per la millora.

La directora té la responsabilitat de convocar les reunions de la comissió de la qualitat i d'assegurar la realització de les actes, distribuir-les als diferents membres de la comissió, registrar-ne una còpia a l'arxiu d'actes de la comissió de la qualitat (*l'educació*).

La direcció de l'INS Serrallarga, que presideix les reunions de la comissió de la qualitat, es informa a les reunions de l'evolució del sistema de gestió de la qualitat. Això permet desplegar la política de la qualitat i els objectius de la qualitat, així com la redirecció dels diferents processos.

5.6.3. Resultats de la revisió

Com a conseqüència de la revisió per part de l'equip directiu, la comissió de la qualitat (amb l'aprovació de la direcció de l'INS Serrallarga), estableix accions associades als següents aspectes:

- Recomanacions per la millora del sistema de gestió del centre.
- Auditories extraordinàries.
- Modificacions o reorientacions dels objectius del centre.



6. GESTIÓ DELS RECURSOS

6.1. Provisió de recursos

L'INS Serrallarga determina i gestiona els recursos humans i d'infraestructures necessaris per al manteniment, eficàcia i millora del sistema de gestió de la qualitat per augmentar la satisfacció dels principals grups d'interès. En tot cas, és el Departament d'Educació el que decideix quins recursos humans proporciona al centre, així com les partides pressupostàries que li corresponen.

6.2. Recursos humans

6.2.1. Generalitats

El personal de l'INS Serrallarga amb responsabilitat dins dels sistema de gestió de la qualitat és competent segons els requisits definits en la normativa del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya que afecta tots els centres públics. L'institut no té capacitat d'establir les competències del personal.

6.2.2. Competència, conscienciació i sensibilització

L'INS Serrallarga identifica l'especialitat docent necessària per impartir les àrees, matèries i crèdits del seu projecte curricular i sol·licita al Departament d'Educació els recursos humans necessaris. Les competències necessàries per realitzar les funcions assignades a cada especialitat docent venen determinats per la normativa vigent d'accés a la funció pública, en funció de les titulacions, habilitacions i altres requeriments.

L'Equip directiu assegura que les persones implicades en els procés d'Ensenyament /Aprenentatge són conscients de la importància de la seva activitat, de la seva necessitat d'actualització científica i d'adequació a les noves tecnologies i de com contribueixen a la consecució del objectius de qualitat.

L'Institut conscient de la importància de la formació del seu personal dóna resposta aquesta necessitat mitjançant un Pla de formació específic del centre.

El centre manté els registres apropiats relatius a la formació, qualificació i experiència del personal així com una valoració de la formació rebuda en relació a les necessitats detectades.

6.3. Infraestructura

L'Equip directiu determina, proporciona i es responsabilitza del manteniment de la infraestructura necessària per dur a terme el servei amb la qualitat que exigeix els usuaris.



Es controlen instal·lacions i equips per garantir el correcte funcionament de la infraestructura.

La nostra infraestructura inclou:

Espais de treball: aules, despatxos, mobiliari, tallers, laboratoris, biblioteca, serveis de cantina i menjador i espais comuns.

Recursos: ordinadors, programari, equips audiovisuals, materials de pràctiques.

6.4. Ambient de treball

L'Equip directiu està compromès en la implantació, el manteniment i la millora del sistema de gestió de la qualitat, de forma que defineix i implementa les condicions de l'entorn de treball necessàries per assolir la conformitat del servei i la satisfacció de l'usuari.

Perquè els treballadors i usuaris puguin realitzar correctament les seves activitats, el centre té identificats en el document *Reglament de règim interior*, les normes de convivència i participació en la vida de l'institut, factors fonamentals en la consecució d'un ambient de treball propici al desenvolupament normal del procés d'ensenyament-aprenentatge.

El coordinador de Riscos Laborals garanteix mitjançant l'aplicació de la llei de prevenció de riscos que les condicions de riscos i seguretat es controlen i revisen.



7. REALITZACIÓ DEL SERVEI

7.1. Planificació de la realització del servei

L'INS Serrallarga té identificats els processos necessaris per prestar el servei requerit i la seqüència i interacció segons el descrit al capítol 5.5.1 del present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat*.

Per tal d'assegurar que els processos es desenvolupen sota condicions controlades i produeixen resultats que satisfan els requeriments dels principals grups d'interès, l'institut ha desenvolupat procediments documentats en què es determina com es realitzen les activitats identificades en els processos. Els registres que són necessaris per proporcionar confiança en la conformitat dels processos d'Ensenyament/Aprenentatge i dels serveis resultants es relacionen als diferents manuals de serveis : MS-ESO, MS-BAT i MS-CF

7.2. Processos relacionats amb l'alumnat

7.2.1. Determinació dels requisits relacionats amb el servei educatiu

El centre mitjançant el procediment *PR02: Procediment d'elaboració i revisió del PCC* que desenvolupa el procés *SPE02: Elaboració i revisió del PCC* s'assegura la incorporació al projecte curricular de centre de:

- Els requisits per a la prestació del servei d'ensenyament/aprenentatge especificat.
- Els requisits legals i reglamentaris relacionats amb la prestació del servei d'ensenyament/aprenentatge.
- Qualsevol altre requisit addicional determinat pels professionals de l'institut en el transcurs de la seva activitat.

7.2.2. Revisió dels requisits relacionats amb el servei educatiu

La naturalesa del servei prestat per l'INS Serrallarga fa que no hi hagi una revisió prèvia amb els alumnes, dels requisits relacionats amb la prestació d'aquest.

La revisió dels requisits legals i reglamentaris per a la prestació del servei es realitza segons el procediment *PR02 Procediment d'elaboració i revisió PCC*. A més, l'institut s'assegura de disposar de la capacitat per a prestar el servei ofert, mitjançant la Programació general Anual del Centre, resultat del procediment *PR03: Procediment d'elaboració de la programació general anual del centre*, que desenvolupa el procés *SPE05: Programació General del Centre*.

7.2.3. Comunicació amb l'alumnat i altres usuaris

Als diferents manual de serveis d'Ensenyament/Aprenentatge (ESO, BAT i CF) es desenvolupa com l'equip professional comunica als alumnes els objectius d'ensenyament/aprenentatge i els criteris d'avaluació, d'acord amb el Projecte Curricular del Centre i les programacions didàctiques. A més, a l'inici de curs el centre facilita a les famílies de l'alumnat d'ESO, Batxillerat i CF de Grau Mitjà informació sobre els ensenyaments, el curs i els serveis del



centre d'acord amb el document estratègic Pla d'Acció Tutorial. A part de tot l'anterior l'institut manté un sistema d'informació i comunicació amb els usuaris a través de reunions amb pares, entrevistes amb empreses i de tutories individuals i de grup amb l'alumnat.

7.3. Disseny i desenvolupament

Exclusió del punt 7.3 de disseny, ja que tota l'oferta formativa de la nostra organització és reglada i ve donada pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya

7.4. Compres

Segons es descriu en el Procés *PS02: Gestió de recursos econòmics i materials* i el seu procediment associat, l'institut disposa d'un pressupost que permet la realització de compres d'acord amb la normativa vigent del Departament d'Educació.

7.4.1. Procés de compres

Donat que l'abast de les compres es limita al que determina el Departament d'Educació el centre avalua i selecciona els proveïdors en funció de la capacitat d'aquests per subministrar productes o serveis i d'acord amb els requisits establerts pel centre a l'annex *proveïdors del PR30 Gestió dels recursos econòmics i materials*. El centre disposa del llistat de proveïdors del programari SAGA, amb les seves dades fiscals.

En el cas de compres per a departaments, la gestió correspon als caps de departament i/o al professorat (amb el vistiplau del cap de departament). Mentre que per a compres generals de l'institut, aquesta responsabilitat correspon al Secretari, segons està desenvolupat en el procediment *PR30 Procediment de Gestió dels recursos econòmics i materials*.

7.4.2. Informació de les compres

La informació de les compres que realitza el centre (pressupostos, comandes, albarans) es conserva fins a comprovar que els productes o serveis encarregats corresponen a les necessitats del centre.

7.4.3. Verificació dels productes comprats

Tot material rebut es comprova per a verificar que correspon a la comanda i que no està deteriorat, tal i com es descriu en el procediment *PR30 Procediment de Gestió dels recursos econòmics i materials*.

7.5. Desenvolupament del servei educatiu

7.5.1. Control de la prestació del servei educatiu



En el desglossament de processos de la prestació del servei de l'institut, desenvolupats als diferents manuals de serveis de cadascun dels nivells educatius, s'identifica com l'equip professional del centre:

- Disposa de procediments específics i instruccions de treball on sigui necessari
- Disposa d'informació que descriu les característiques del servei (programació d'àrea o del crèdit o de la matèria).
- L' utilització i el manteniment dels recursos adequats a cada activitat de la prestació del servei (aules, dotacions laboratoris i tallers, aules específiques: indicats a la programació).
- La implantació d'activitats de mesura i seguiment (document: *registre de seguiment de la programació*).

7.5.2. Validació dels processos d'ensenyament/aprenentatge

La naturalesa dels serveis prestats per l'Institut fa que la validació dels processos de la prestació del servei vingui donada per la capacitat professional de l'equip docent, seguint la normativa vigent determinada pel Departament d'Educació.

7.5.3. Identificació i traçabilitat

Mitjançant l'ús del document: *registre de seguiment de la programació* per part del professor, i la supervisió per part del Cap de Departament, s'assegura el seguiment de les programacions dels crèdits o matèries.

Mitjançant l'ús de les carpetes de tutoria, responsabilitat del tutor de curs, s'identifica la trajectòria del alumne durant el curs escolar.

El subprocés clau *SPC02: Preinscripció i matriculació* i el *SPC03: gestió acadèmica documental*, garanteix en la seva execució que es manté actualitzada la informació dels alumnes i ex-alumnes, assegurant la seva traçabilitat.

7.5.4. Propietat de l'alumne

La naturalesa dels serveis prestats per l'Institut fa que no es produeixi la circumstància que l'alumnat i les famílies arribin a subministrar un producte per al seu posterior tractament.

La informació que l'alumne pugui aportar, es tracta de manera confidencial i segons es detalla al procés *SPC03: gestió acadèmica documental*.

7.5.5. Preservació del servei

Es considera com a preservació del servei les activitats de custòdia i manteniment d'arxiu amb les dades prèvies dels alumnes, les dades producte de l'execució del servei (ensenyaments cursats) i les dades referents a l'extinció de la relació de l'alumne amb l'Institut. Aquestes dades estan dipositades a la secretaria del centre.

7.6. Control dels equips de seguiment i de mesura



El seguiment i control dels continguts educatius que imparteix l'INS Serrallarga es realitza també mitjançant l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius establerts per a cada tipus d'estudis.

En el cas que dos membres de l'equip docent de l'institut desenvolupin simultàniament la seva activitat en el mateix curs i en la mateixa matèria o crèdit a grups d'alumnes diferents els departaments didàctics establirà procediments per assegurar que l'avaluació dels alumnes es realitza d'una manera coherent amb el que es diu a la programació de la matèria.

Així, abans de la realització de les diverses activitats d'ensenyament/aprenentatge, s'acorden i validen els mètodes i criteris d'avaluació dels alumnes.



8. MESURA, ANÀLISI I MILLORA

8.1. Generalitats

L'INS Serrallarga té identificats, mitjançant el present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat*, els procediments de mesura, seguiment, anàlisi i millora per assegurar que el seu sistema de gestió de la qualitat, els processos i el servei són conformes als requisits especificats.

El tipus, la localització, el moment i la freqüència de les mesures i els requisits per als registres estan adequadament identificats als diferents procediments del sistema de gestió de la qualitat, i s'avalua periòdicament l'eficiència de les accions implementades.

8.2. Seguiment i mesura

8.2.1. Satisfacció dels principals grups d'interès

L'Instsitut té establert i manté actualitzats, dins del procés *PC03: Atenció als alumnes* el procediment *PR21 Procediment de Gestió de la satisfacció dels alumnes* on es descriuen els criteris i les responsabilitats associats a les activitats d'obtenció, utilització i seguiment de la informació relativa a la satisfacció dels principals grups d'interès.

Aquesta informació s'utilitza com una de les mesures de prestacions del sistema de gestió de la qualitat, segons s'indica a l'apartat 5.6.2. del present MGQ *Manual de Gestió de la Qualitat*.

8.2.2. Auditoria interna

L'Institut realitza auditories internes objectives per determinar si el sistema de gestió de la qualitat i el servei, es manté actualitzat i es conforme als requisits de la norma UNE-EN-ISO9001:2008.

El centre té establert i manté actualitzat, el procediment *PR21: Realització de les auditories* on estan descrits els criteris i la responsabilitats associades a l'abast de l'auditoria, la freqüència i la metodologia, així com les responsabilitats, requisits per realitzar les auditories, els registres i els informes de resultats per a l'equip directiu.

El procés d'auditoria, inclosa la planificació, està basat en l'estat i la importància de les activitats i les àrees a auditar, com també en els resultats de les auditories prèvies. Es porta a terme per personal independent d'aquell qui realitza el treball que s'audita, excepte en el cas del coordinador de la qualitat que realitza les auditories internes del sistema de gestió de la qualitat i del servei.

8.2.3. Seguiment i mesura dels processos

Al *MIQ: Manual d'indicadors de la Qualitat* estan definits els diferents tipus d'indicadors associats als processos. Aquests indicadors són necessaris per satisfer els requisits dels usuaris o grups d'interès i per demostrar, de forma contínua, la capacitat dels processos per satisfer la seva finalitat prevista.



Als diversos documents i registres de seguiment dels processos es citen igualment els indicadors apropiats per mesurar i realitzar un seguiment de la mesura, juntament amb els responsables de la seva realització.

8.2.4. Seguiment i mesura del procés d'ensenyament/aprenentatge

Per tal de seguir i mesurar que el desenvolupament del procés d'ensenyament/aprenentatge s'ha fet segons el que es descriu al document estratègic *Projecte Curricular del Centre*, l'institut té establert el document *Registre de Seguiment de la Programació*, on es registra el desenvolupament del procés. A més, les formes d'avaluació que s'hi apliquen, estan descrites a les diferents programacions.

8.3. Control del servei no conforme

S'entén com a no conformitat qualsevol incompliment d'un requisit establert en aquest sistema de gestió de la qualitat.

Aquest servei no conforme respecte als plans de qualitat establerts o els requeriments pactats amb els principals grups d'interès és, donada la naturalesa del servei, tractat immediatament mitjançant les accions adequades per tal de fer-lo conforme, segons el que es descriu en el procediment *PR23 Procediment de Gestió del servei no conformes*, d'aquesta manera el centre assegura que el servei no conforme amb els requisits es controla, per prevenir una prestació no adequada.

Totes i cadascuna de les persones que componen l'organització, si coneixen una no conformitat han d'aplicar les mesures necessàries per solucionar-la i registrar-la.

Les no conformitats detectades mitjançant queixes són registrades i tractades tal com es descriu en el procediment *PR21 Procediment de Gestió de la satisfacció dels alumnes i tractament de Queixes i Suggeriments*, que desenvolupa el procés *PC03: Atenció als alumnes*.

S'entén com a queixa aquella insatisfacció expressada, per escrit, per un membre dels principals grups d'interès, basada en d'incompliment de compromisos adquirits o en actuacions deficientes, sobre la qual l'afectat espera una solució.

Les no conformitats detectades mitjançant una auditoria externa seguiran el mateix circuit que si s'haguessin detectat mitjançant una auditoria interna, el qual està especificat al *PR22: Procediment de realització de les auditories*.

8.4. Anàlisi de dades

L'institut analitza les dades generades per les activitats de seguiment i de mesura i per qualsevol altra font rellevant, que siguin aplicables per obtenir informació sobre:

- Satisfacció dels principals grups d'interès.
- Conformitat amb els requisits sobre el servei, determinats pels principals grups d'interès.
- Característiques i tendències dels processos i serveis.
- Els proveïdors
-



8.5. Millora

8.5.1. Millora contínua

L'institut està compromès amb la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat. Per això estableix reunions periòdiques de la comissió de la qualitat, presidida per la direcció, on mitjançant la política de la qualitat, els objectius de la qualitat, els resultats de les auditories internes, l'anàlisi de dades, les accions correctives i preventives i la revisió per la direcció es facilita la millora contínua.

8.5.2. Acció correctora

Amb la finalitat d'establir un procés per reduir o eliminar les causes de no conformitat i per tal de prevenir la seva reaparició, el centre té establert i actualitzat el procediment *PR24 Procediment de control de les accions de millora preventives i correctores*, on es defineixen els criteris i responsabilitats associades a:

- La identificació de les no conformitats (incloent les queixes dels usuaris).
- La determinació de les causes de les no conformitats.
- L'avaluació de la necessitat d'adoptar accions per assegurar que les no conformitats no tomen a aparèixer.
- La determinació de les accions correctores necessàries i la seva implantació.
- El registre dels resultats de les accions adoptades.
- La revisió i seguiment de les accions correctores adoptades.

8.5.3. Acció preventiva

Al procediment *PR24 Procediment de control de les accions de millora preventives i correctores* s'estableix el mètode seguit al centre per eliminar les causes de les no conformitats potencials i per prevenir la seva aparició. Al procediment es descriuen els criteris i responsabilitats associades per:

- Identificar les no conformitats potencials i les seves causes.
- Determinar i assegurar la implantació de les accions preventives necessàries.
- Registrar els resultats de les accions adoptades.
- Revisar les accions preventives adoptades.