



MANUAL DE QUALITAT

ÍNDEX

- 1) Abast del sistema de Gestió de qualitat
- 2) Estructura organitzativa del centre
- 3) Exclusions
- 4) Procediments documentats
- 5) Política de qualitat
- 6) Relació entre els punts de la norma ISO 9001:2008 i el mapa de processos
- 7) Interacció entre els processos:



1.- ABAST DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

L'abast del sistema de Gestió de qualitat és tot l'alumnat del centre, tot el professorat i personal de serveis, és a dir tota la comunitat educativa.

L'abast del sistema de gestió de Qualitat és la impartició de formació reglada en Educació Secundària Obligatoria , Batxillerats , Cicles Formatius i Fp Bàsica.

Nivells educatius:

Educació Secundària Obligatoria.

Batxillerats de:

Ciències i tecnologia

Humanitats i Ciències socials

Formació professional:

CFGM Gestió Administrativa

CFGM Activitats comercials

CFGM Instal·lacions Elèctriques i automàtiques

CFGM Sistemes Microinformàtics i xarxes

CFGM Electromecànica de vehicles

CFGM Carroceria

CFGS Administració i finances

CFGS Administració de Sistemes informàtics en xarxa

CFGS Desenvolupament d'aplicacions web

CFGS Automoció

CFGS Sistemes Electrotècnics i automàtics (Dual)

CFGS Màrketig i publicitat

FP Bàsica

Serveis comercials

Manteniment de vehicles

Participació en programes:

Centre ecoambientals

Seccions europees

Erasmus+

2.- ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DEL CENTRE.



L'estructura organitzativa del centre queda definida al Reglament d'Organització i Funcionament de centres (ROF), i per normativa en el Reglament Orgànic de Centres (ROC Decret 120/2002).

3.- EXCLUSIONS.

El centre està exclòs del punt 7.3 de la norma ISO 9001:2008 (Disseny i desenvolupament) ja que tot queda reglamentat en el Disseny Curricular Base.

També està exclòs del punt 7.6 de la norma ISO 9001:2008 (Calibratge).

4.- PROCEDIMENTS DOCUMENTATS

A continuació es fa un resum dels objectius dels processos que conformen el sistema de gestió de qualitat del centre. Per a més detalls de documents i registres vegeu-ne els macroprocessos i processos.

MP01 OFERTA EDUCATIVA, DIFUSIÓ I MATRICULACIÓ:

PR0101 Oferta educativa i difusió

- Definir el procediment per determinar l'oferta educativa i la seva difusió als possibles alumnes, famílies i societat en general.

PR0102 Matriculació

- Definir el procediment per realitzar les preinscripcions i la matrícula de l'alumnat i revisar-les.

PR0103 Assignació càrrecs i horaris

- Planificar la impartició dels cursos, assignant les tasques i càrrecs així com les matèries a impartir pel professorat i elaborar els horaris del professorat, dels grups d'alumnes i de les aules i espais així com l'horari de guàrdies de biblioteca, d'aula i de pati.

MP02 ENSENYAMENT-APRENENTATGE

PR0201 Acollida

- Proporcionar a l'alumnat i famílies una informació bàsica i clara respecte al centre.

PR0202 Programació

- Definir el procediment per a identificar i controlar el procés global de la programació didàctica.

PR0203 Activitats d'aula

- Definir el procediment per poder desenvolupar correctament les activitats que es realitzen dins l'aula.

PR0204 Avaluació

- Identificar i controlar el procés d'avaluació de l'alumnat, així com comunicar els resultats a la comunitat educativa.

PR0205 Tutoria i orientació



- Identificar i controlar el procediment d'orientació i tutoria relatiu a la definició i aplicació de les directrius del Pla Anual d'orientació i Tutoria

PR0206 FCT

- Identificar i controlar el procediment que es desenvolupa en el mòdul de Formació en Centres de Treball (FCT), així com tota la documentació que envolta aquest mòdul.

PR0207 Convivència

- Definir el procés que permeti millorar la convivència de la comunitat educativa del centre i el bon desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge.

PR0208 Atenció a la diversitat

- Identificar i definir la complexa diversitat de l'alumnat per donar-li l'atenció adequada.

PR0209 Extraescolars

- Definir el procediment que s'ha de seguir per la realització d'activitats complementàries i extraescolars.

MP03 MESURA, ANÀLISI I MILLORA:

PR0301 Seguiment de cursos i processos

- Definir el procés de seguiment i mesura del desenvolupament dels processos i dels cursos.

PR0302 Suggeriments, queixes i reclamacions (SQR)

- Documentar el sistema de recollida de suggeriments, queixes i reclamacions (SQR) rebudes, amb la finalitat d'implementar accions de millora orientades a augmentar la satisfacció dels clients.

PR0303 Gestió de no conformitats (NC), accions correctives (AAPP) i preventives.(AACC)

- Definir el procés pel tractament de les no conformitats (incompliment dels requisits especificats en el sistema de gestió de la qualitat, processos i/o productes), mitjançant la programació, implantació i seguiment de les accions preventives i correctives.

PR0306 Auditories internes

- Definir el procediment per a la planificació i la realització de les auditories internes del sistema de qualitat.

1. Determinar si es compleixen els plans establerts en el sistema de qualitat.
2. Determinar si el sistema està correctament implantat i mantingut.
3. Subministrar informació a la direcció.

PR0307 Satisfacció de la comunitat educativa.

- Incorporar l'opinió i satisfacció de la comunitat com a una eina fonamental per mantenir viva la millora contínua. Establir els mecanismes per tal d'incorporar-ho al sistema.

MP04 GESTIÓ DOCUMENTAL

PR0401 Elaboració dels processos

- Definir com s'elaboren i revisen els processos del sistema de gestió de la qualitat.



PR0402 Control de documentació

- Definir el procés per controlar els documents del centre i de com garantir l'accessibilitat i seguretat.

PR0403 Control dels registres

- Definir el procés per gestionar els registres del centre, resultat de la gestió diària.

MP05 ESTRATEGIA I PLANIFICACIÓ ANUAL

PR0501 Planificació estratègica

- Definir el procés per identificar, desplegar i revisar el Pla Estratègic, Projecte Educatiu de Centre, ROF, Manual de Qualitat, DAFO, Projecte Lingüístic.

PR0502 Planificació Anual (PGA)

- Definir el procés per identificar, desplegar i revisar el Pla General Anual (PGA)

PR0503 Revisió del sistema (Memòria)

- Definir el procés per a l'elaboració de l'informe de la Revisió del Sistema o Memòria de final de curs.

MP06 GESTIÓ DE PERSONES

PR0601 Acollida del personal

- Acollir el personal (professorat, d'administració i de serveis de nova incorporació en el centre) formar-lo en el sistema de funcionament del centre, i en les seves responsabilitats.

PR0602 Formació

- Definir el procés per determinar i satisfer les necessitats de formació del personal del centre, d'acord amb l'oferta interna i externa de la Conselleria d'Educació i altres institucions.

PR0603 Organització i comunicació interna

- Detallar els diferents òrgans tant col·legiats com unipersonals que conformen l'organigrama i les responsabilitats que assumeixen, així com la sistemàtica utilitzada per assegurar la comunicació interna.

MP07 GESTIÓ DE RECURSOS, COMPRES I PROVEÏDORS

PR0701 Assignació de recursos

- Quantificar els recursos disponibles i determinar les etapes a seguir per a l'assignació dels mateixos, de manera que es cobreixin les necessitats generals del centre i es doti als departaments didàctics, a les famílies professionals de recursos per al desenvolupament de projectes.

PR0702 Manteniment d'instal·lacions i equips

- Definir els serveis de manteniment preventiu, correctiu i de neteja dels espais, instal·lacions i equips del centre.



PR0703 Prevenció i tractament d'emergències

- Definir les activitats destinades a tractar les situacions d'emergència.

PR0704 Compres i gestió de proveïdors

- Definir el procés de compres i de verificació dels productes i serveis comprats o subcontractats.
- Definir el procés de selecció i avaluació de proveïdors.

PR0705 Recursos informàtics.

Definir el procés que fa referència als recursos informàtics i la seva gestió (equips, xarxes i aplicacions)

PR0706 Recursos audiovisuals.

Definir el procés que fa referència als recursos audiovisuals del centre i la seva gestió.

MP08 PRESTACIÓ DE SERVEIS

PR0801 Biblioteca

- Definir el procediment que s'ha de seguir per donar el servei de biblioteca.



5.- POLÍTICA DE QUALITAT.

El centre s'ha compromès a fer de la qualitat una part fonamental de la seva política i de la seva estratègia i ha definit el seu sistema de gestió encaminat cap a la millora contínua.

Són referents el sistema d'assegurar la qualitat basat en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

Més en concret, el nostre centre ha adoptat la qualitat com una filosofia d'actuació que s'identifica amb les següents directrius:

1. El treball ben fet i la millora contínua de les nostres activitats i dels nostres serveis.
2. Tenir presents als alumnes, al personal del centre i als grups d'interès escoltant-los i procurant satisfer les seves expectatives.
3. Aplicar metodologies actives i adequades a la diversitat de l'oferta educativa.
4. Potenciar la col·laboració i la participació en programes vinculats a la nostra realitat i a la conservació del nostre entorn físic, social i cultural.
5. L'adopció de metodologies de treball en equip i de forma eficient i evitant la complexitat innecessària.
6. La gestió dels processos orientada a la millora contínua mitjançant la planificació, el desenvolupament i la revisió i millora d'aquests.
7. La millora dels resultats definint els indicadors i objectius i avaluant el nivell de consecució dels mateixos.
8. Aquesta política es durà a la pràctica a partir dels següents objectius separats en cinc grans eixos:

ALUMNAT.

- Transmetre valors humans que permetin millorar com a individus (responsabilitat, tolerància, voluntat, creativitat,...)
- Fomentar l'ús de les noves tecnologies.
- Millorar el rendiment acadèmic.

PROFESSORAT.

Es fomentarà la coordinació docent. La política educativa s'ha de desenvolupar a través de l'adequada interconnexió entre els següents equips:

- Comissió de Coordinació pedagògica (CCP)
- Departaments didàctics.
- Equips docents.
- Equips de millora .

- GESTIÓ I MILLORA

- Implantar progressivament el sistema de gestió per processos.
- Atendre i resoldre les no conformitats, suggeriments, queixes i reclamacions.



- Potenciar equips de millora i projectes d'innovacions.

- **COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ.**
- Facilitar a la comunitat educativa l'accés al centre i a la informació.
- Tenir actualitzada la pàgina web del centre.
- Donar a conèixer l'oferta educativa i de serveis del centre.

- **ENTORN SOCIAL I FAMILIAR**
- Potenciar la implicació dels serveis socials de la comarca amb programes específics.
- Potenciar la implicació, participació i col·laboració de les famílies en l'educació dels seus fills, tant de manera individual com a través de l'APIMA i altres institucions.



6.- RELACIÓ ENTRE ELS PUNTS DE LA NORMA ISO 9001:2008 I EL MAPA DE PROCESSOS

PROCESSOS	CODI	PUNTS DE LA NORMA	ENUNCIATS DEL PUNTS DE LA NORMA
OFERTA EDUCATIVA, MATRICULACIÓ I HORARIS	MP01	7	Realització del servei
Aprovació i difusió de l'oferta educativa	PR0101	7.2	Processos relacionats amb el client
Matriculació	PR0102	7.2	Processos relacionats amb el client
Assignació de càrrecs i horaris	PR0103	5.5.1 7.1	Responsabilitat i autoritat Planificació de la realització del servei
ENSENYAMENT – APRENENTATGE	MP02	7	Realització del servei
Acol·lida	PR0201	7.5.1	Control de la prestació del servei
Programació	PR0202	7.1	Planificació de la realització del servei
Activitats d'aula	PR0203	7.5.1	Control de la prestació del servei
Avaluació	PR0204	7.5.1	Control de la prestació del servei
Orientació i tutoria	PR0205	7.5.1 7.2.3	Control de la prestació del servei Comunicació amb el client
Formació en centres de treball	PR0206	7.5.1	Control de la prestació del servei
Convivència	PR0207	7.5.1	Control de la prestació del servei
Atenció a la diversitat	PR0208	7.5.1	Control de la prestació del servei
Activitats extraescolars	PR0209	7.5.1	Control de la prestació del servei
ESTRATÈGIA I PLANIFICACIÓ ANUAL	MP05	5	Responsabilitat de la direcció
Projecte educatiu de centre	PR0501	5.1 5.3	Compromís de la direcció Política de qualitat
Planificació general anual (PGA)	PR0502	5.3	Política de qualitat
Revisió del sistema (Memòria)	PR0503	5.6	Revisió per la direcció
MESURA, ANÀLISI I MILLORA	MP03	8	Mesura, anàlisi i millora
Seguiment i mesura de cursos	PR0301	8.2.3 8.2.4 8.4	Seguiment i mesura dels processos Seguiment i mesura del servei Anàlisi de dades
Suggeriments, queixes i reclamacions	PR0302	7.2 8.2.1	Processos relacionats amb el client Satisfacció del client
Gestió de no conformitats , AACC i AAPP	PR0303	8.3 8.4 8.5 7	Control del servei no conforme. Anàlisi de dades. Control dels dispositius de seguiment i de mesura. Millora.
Auditories internes	PR0306	8.2.2	Auditoria interna
Satisfacció de la comunitat educativa	PR0307	8.2.2	Satisfacció del client
GESTIÓ DOCUMENTAL	MP04	4	Sistema de gestió de la qualitat
Elaboració dels processos	PR0401	4.2	Requisits de la documentació
Control de la documentació	PR0402	4.2	Requisits de la documentació
Control dels registres	PR0403	4.2.3	Control dels registres
GESTIÓ DE PERSONES	MP06	6	Gestió dels recursos
Acol·lida del personal	PR0601	6.2.2	Competència, presa de consciència i formació
Formació	PR0602	6.2.2	Competència, presa de consciència i formació
Organització i comunicació interna	PR0603	5.5.1	Responsabilitat i autoritat
GESTIÓ DE RECURSOS, COMPRES I PROVEÏDORS	MP07	6	Gestió dels recursos
Assignació de recursos	PR0701	6.1	Provisió de recursos
Manteniment d'instal·lacions i equips	PR0702	6.3	Infraestructura
Prevençió i tractament d'emergències	PR0703	6.3	Infraestructura
Compres i gestió de proveïdors	PR0704	7.4	Compres
Recursos informàtics	PR0705	6.3	Infraestructura
Recursos audiovisuals	PR0706		
PRESTACIÓ DE SERVEIS	MP08	7.5.1	Control de la producció i de la prestació del servei
Biblioteca	PR0801	7.5.1	Control de la producció i de la prestació del servei

6.- INTERACCIÓ ENTRE ELS PROCESSOS

