



**INSTITUT
ESCOLA DEL TREBALL**

Carrer Comte d'Urgell, 187 | 08036 Barcelona
Tel. 93 430 92 00 | Fax 93 410 85 40
www.escoladeltreball.org

MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

UNE-EN-ISO 9001:2008





1. GESTIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT	6
1.1. Objecte.....	6
1.2. Responsabilitat en la realització, revisió i aprovació del Manual de Qualitat.....	6
1.3. Distribució del Manual de Qualitat.....	6
1.4. Estructura i continguts del Manual de Qualitat.....	6
2. PRESENTACIÓ DE L'INSTITUT ESCOLA DEL TREBALL DE BARCELONA	7
2.1. Ubicació.....	7
2.2. Breu història de l'Escola del Treball.....	7
2.3. Situació actual.....	8
2.4. Dimensió.....	8
2.5. Missió de l' INSTITUT ESCOLA DEL TREBALL.....	8
2.6. Principis organitzatius i pedagògics.....	9
2.7. Direcció de l' Institut Escola del Treball.....	9
3. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ	10
3.1. Objecte.....	10
3.2. Camp d'aplicació.....	10
3.3. Exclusions de punts de la norma.....	10
4. NORMATIVA I DEFINICIONS	11
4.1. Normativa.....	11
4.2. Terminologia i definicions pròpies al servei ofert.....	11
4.3. Concepte de gestió per processos.....	12
4.3.1. Procés.....	12
4.3.2. Tipus de processos.....	12
5. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	14
5.1. Requisits generals.....	14
5.2. Requisits de la documentació.....	14
5.2.1. Generalitats.....	14
5.2.2. Manual de la Qualitat.....	14
5.2.3. Control dels documents.....	14
5.2.4. Documentació externa.....	14
5.2.5. Control dels registres.....	14
6. RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ	16
6.1. Compromís de l'Equip directiu.....	16
6.2. Enfocament als principals grups d'interès.....	16
6.3. Política de la qualitat.....	16
6.4. Planificació.....	16



6.4.1.Objectius de la qualitat.....	16
6.4.2.Planificació dels sistema de gestió de la qualitat.....	17
6.5.Responsabilitat, autoritat i comunicació.....	18
6.5.1.Responsabilitat i autoritat.....	18
6.5.2.Representant de la direcció.....	19
6.5.3.Comunicació interna.....	19
6.6.Revisió per la direcció.....	19
7.GESTIÓ DE RECURSOS.....	21
7.1.Provisió de recursos.....	21
7.2.Recursos humans.....	21
7.2.1.Generalitats.....	21
7.2.2.Competències, conscienciació i formació.....	21
7.3.Ambient de treball.....	22
8.REALITZACIÓ DEL SERVEI.....	23
8.1.Planificació de la realització del servei.....	23
8.2.Processos relacionats amb el client.....	23
8.2.1.Determinació dels requisits relacionats amb el servei.....	23
8.2.2.Revisió dels requisits relacionats amb el servei.....	23
8.2.3.Comunicació amb l'usuari.....	23
8.3.Disseny i desenvolupament.....	24
8.3.1.Planificació del disseny i desenvolupament.....	24
8.3.2.Elements d'entrada del disseny i desenvolupament.....	24
8.3.3.Resultats del disseny i desenvolupament.....	25
8.3.4.Revisió i verificació del disseny i desenvolupament.....	25
8.3.5.Validació del disseny i desenvolupament.....	25
8.3.6.Control de canvis del disseny i desenvolupament.....	25
8.4.Compres.....	25
8.4.1.Procés de compres.....	25
8.4.2.Informació de les compres.....	25
8.4.3.Verificació dels productes comprats.....	26
8.5.Desenvolupament del servei educatiu.....	26
8.5.1.Control de la realització del servei educatiu.....	26
8.5.2.Validació del servei formatiu ofertat.....	26
8.5.3.Identificació i traçabilitat.....	26
8.5.4.Proprietat de l'usuari.....	26
8.5.5.Preservació del mitjans materials que permeten la prestació del servei.....	27
8.6.Control dels equips de seguiment i de mesura.....	27
9.MESURA, ANÀLISI I MILLORA.....	28
9.1.Generalitats.....	28



9.2. Seguiment i mesura.....	28
9.2.1. Satisfacció dels principals grups d'interès.....	28
9.2.2. Auditoria interna.....	28
9.2.3. Mesura i seguiment dels processos.....	28
9.2.4. Mesura i seguiment del procés d'Ensenyament/aprenentatge.....	28
9.3. Control de les no-conformitats.....	29
9.4. Anàlisi de dades.....	29
9.5. Millora.....	29
9.5.1. Millora continua.....	29
9.5.2. Accions correctives.....	29
9.5.3. Accions preventives.....	29
Annex 1: Mapa de Processos de l' Institut Escola del Treball.....	30
Annex 2: Taula de procediments de l' Institut Escola del Treball.....	31
Annex 3: Organigrama de l' Institut Escola del Treball.....	35

Núm. Revisió	Descripció de la modificació
0	Creació del document.
1	Addició punt 7.6. Canvi en l' organigrama.
2	Revisió ortogràfica, esborrar taula d'elaboració, revisió i aprovació.
3	Revisió nova ISO 9001:2008
4	Revisió de sistema. Inclusió dels cursos PQPI i CAS.
5	Modificació del camp d'aplicació, incloent PQPI i CAS com esmena de l'auditoria Interna de desembre del 2012, i actualització de l' història del centre.
6	Inserció del nou mapa de processos i del nou procés n°24 d'Assessorament i Reconeixement.
7	<p>Rectificació mapa de processos (Procés 2 i 3 permutats) i inserció del nou procés n°25 GESTIONAR PROGRAMES INTERNACIONALS. Actualitzar Organigrama.</p> <p>Canvi Comissió de Qualitat per Consell de Direcció.</p> <p>A la denominació Institut d'Educació Secundària eliminar Superior de Formació Professional</p> <p>Substitució PQPI per PFI.</p> <p>Substitució RRI per NOFC</p> <p>Simplificació apartat normativa eliminant referències antigues</p> <p><i>Eliminar la denominació Manual de Procediments de Qualitat -MPQ-</i></p>

1. GESTIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT

1.1. Objecte

El present capítol explica com es realitza la gestió del present Manual de Qualitat. S'ha d'entendre per gestió tota acció que impliqui l'edició, revisió, aprovació, modificacions i control de modificacions i distribució del present document.

1.2. Responsabilitat en la realització, revisió i aprovació del Manual de Qualitat

Realització, Modificacions i distribució: Coordinador de qualitat.

Revisió: Consell de Direcció del centre.

Aprovació: Equip directiu

1.3. Distribució del Manual de Qualitat

És responsabilitat del Coordinador de qualitat del centre. Només ell pot lliurar còpies controlades i s'encarrega de retirar, o bé indicar clarament a sobre del document, les còpies obsoletes. Vetlla perquè no puguin haver-hi còpies no controlades.

1.4. Estructura i continguts del Manual de Qualitat

A més de la portada, la taula de continguts i la relació de revisió, el Manual consta de nou capítols que corresponen numèricament i desenvolupen els apartats de la Norma ISO 9001:2008.

Sempre que es realitzi qualsevol modificació en qualsevol capítol del manual s'actualitza la relació de revisions, la portada i la taula de continguts. El coordinador de qualitat vetlla perquè siguin substituïts els Manuals obsolets pels actualitzats.

2. PRESENTACIÓ DE L'INSTITUT ESCOLA DEL TREBALL DE BARCELONA

2.1. Ubicació

L'Escola del Treball situada a l'Eixample esquerre de Barcelona, dins el recinte de l'Escola Industrial. Disposa d'una situació privilegiada, entre els carrers París, Urgell, Rosselló i Viladomat, molt ben comunicada, tant per metro com per autobusos.

2.2. Breu història de l'Escola del Treball

Els orígens de l'Escola del Treball se situen al segle XIX durant l'època de la industrialització a Catalunya, amb l'objectiu d'aconseguir la promoció professional a tots els nivells de producció. Es volia aconseguir una Barcelona amb una indústria capdavantera i competitiva a nivells europeus.

La creació per part de la Diputació de Barcelona, a l'any 1868, d'una institució d'ensenyament obrer al recinte de la Universitat Industrial i la posterior creació (1873) de l'Escola Lliure Provincial d'Arts i Oficis constitueixen la prehistòria de l'actual Escola del Treball. L'increment de l'especialització i formació tècnica-professional que requeria el mercat va fer necessària la transformació de la primitiva escola i la fundació d'una nova. L'Escola del Treball com a tal va ser inaugurada el 29 de maig de 1914 per Enric Prat de la Riba, aleshores president de la Mancomunitat. L'any de la fundació s'hi van matricular 249 alumnes.

Des de la seva inauguració, per l'Escola del Treball han passat milers d'alumnes i bon nombre de personalitats, entre les quals destaquen Albert Einstein, Francesc Layret, Josep Carner, Josep Puig i Cadafalch i Rosa Sensat, que van fer conferències i diversos cursets (1929). També han visitat l'Escola el rei Alfons XIII (1925), Francisco Franco (inaugurà nous locals de l'Escola al 1963) i el president de la Generalitat de Catalunya Jordi Pujol (1995).

També, al llarg de la seva història s'han anat ampliant les seves instal·lacions amb nous edificis (1963) i la millora dels existents mentre paral·lelament s'adequaven els ensenyaments a les normatives vigents en cada moment.

Segons ha anat variant la situació política ho ha fet la titularitat de l'Escola del Treball. El 1975, l'Escola es va convertir en un Institut Politècnic de Formació Professional dirigit per un Patronat amb competències compartides entre la Diputació de Barcelona i el Ministeri d'Educació i Ciència. Per qüestió de transferències de competències autonòmiques se signà el 21 de febrer de 1984 un conveni d'actualització entre el Departament d'Ensenyament i la Diputació de Barcelona. El 31 de desembre de 1994, aquest dos ens públics van signar un conveni pel qual totes les competències de titularitat de l'Institut quedaven transferides al Departament d'Ensenyament. Amb l'última reforma educativa passà a denominar-se IES (Institut d'Ensenyament Secundari) Escola del Treball.

L'Escola del Treball va començar els tràmits per aconseguir la certificació de qualitat l'any 2000 i després de portar a terme un procés de la informatització de totes les dades, la seva gestió telemàtica i l'edició d'un manual de gestió, un recull dels processos, procediments i instruccions que descriuen aquest procés de qualitat, al 2007 l' Institut Escola del Treball de Barcelona aconsegueix el **Certificat Internacional ISO 9001:2000** que acredita la qualitat de gestió del centre. Aquesta primera auditoria la va portar a terme l'empresa ECA. Així, convertint el nostre centre en el 31è centre educatiu d'FP de Catalunya que va obtenir aquesta distinció i que, per tant, va veure reconeguda la qualitat de la seva organització i dels seus mètodes de funcionament.

Anualment, el centre realitza dues auditories del seu sistema de gestió: una interna, cap a l'abril, i una altra externa (per empresa certificadora). Al desembre del 2009, l' auditoria externa realitzada

per l'empresa Bureau Veritas Certification, es supera amb èxit i, amb data 20 de juliol de 2010, se'ns va atorgar el **nou certificat UNE-EN ISO 9001:2008**.

Durant el curs 2008-09, la comissió de qualitat del centre començà a formar-se en el **model d'excel·lència EFQM**, afegint-se voluntàriament als objectius marcats pel Projecte de Qualitat i Millora Continua (PQiMC). Al curs 2009-10, després de 3 anys certificats, acumulant dades, realitzant millores, analitzant i planificant, es va considerar que era molt interessant fer una valoració del centre des de l'òptica del model EFQM, en el qual ens havien format.

El 4 d'octubre de 2010, QUALIcat (Associació Catalana per a l'Excel·lència) avalua el nostre centre i la memòria realitzada, segons el seu model (e2cat), qüestionari adaptat expressament al món educatiu. El resultat d'aquesta avaluació, segons el model e2cat, va ser molt positiva. Es va reconèixer l'Escola del Treball de Barcelona com a centre excel·lent, amb una puntuació de **+325** punts, per sobre de la mitja dels set centres que s'han avaluat al 2010 (+300 punts) A més a més, QUALIcat proporciona un informe molt complet on indica les àrees i propostes de millora que han de servir als centres per a la millora de la seva excel·lència.

L'11 de novembre de 2010, en el marc de l'acte d'inauguració de la 10a Jornada de Qualitat a l'Educació, el director del centre Carmelo Gómez, va recollir el diploma del Departament d'Educació i el certificat de l'Associació Catalana per l'Excel·lència (QUALIcat) en els quals es reconeix l'Institut Escola del Treball com a centre excel·lent, segons el model e2cat.

2.3. Situació actual

Enguany hi ha hagut una reestructuració de la Direcció degut a la jubilació del director. Sr. Carmelo Gómez. Actualment, el director és el Sr. José Luis Durán.

2.4. Dimensió

En aquest punt es pretén donar una idea de la dimensió del centre. Les xifres que s'indiquen poden variar lleugerament d'un curs a un altre.

L'Escola del Treball de Barcelona disposa d'una completa oferta educativa, que inclou una vintena de cicles formatius de grau superior, una desena de cicles formatius de grau mitjà, i els batxillerats de ciències de la naturalesa i la salut, de ciències socials i tecnològic, curs de preparació a proves d'accés a grau superior (CAS) i programes PFI.

Complementàriament, a l'Escola es realitzen diverses activitats de formació ocupacional, com ara programes de garantia social i cursos de Formació ocupacional, que al llarg del temps han anat adquirint diferents denominacions.

Actualment, hi ha aproximadament uns 235 professors i uns 3000 alumnes. És l'Institut més gran de Catalunya.

2.5. Missió de l' INSTITUT ESCOLA DEL TREBALL

La missió de l'Escola del Treball de Barcelona

Som un Institut d'Educació Secundària públic, de la Generalitat de Catalunya, que ofereix ensenyaments postobligatoris de batxillerat i de formació professional específica.

És voluntat del centre oferir una formació integral de qualitat, capaç de formar professionals ben qualificats, mitjançant l'adquisició de competències, afavorint la inserció laboral i la promoció.

Per aconseguir-ho, donarem respostes als requeriments i expectatives de l'entorn socio-laboral i grups d'interès, amb l'adequada adaptació als reptes i a l'evolució de les noves tecnologies característiques de Societat del Coneixement, amb "recursos humans" i "tècnics" aplicant el nostre compromís amb els criteris de "Qualitat Total»

2.6. Principis organitzatius i pedagògics

Recollits en el projecte educatiu del centre.

L' Institut Escola del Treball aposta decididament per la Qualitat i la Millora Continua com a estratègia per avançar cap a l'excel·lència.

2.7. Direcció de l' Institut Escola del Treball

L'Equip directiu de l'Escola del Treball està constituït per:

- Director
- Secretari i Secretari Adjunt
- Administradora
- Coordinador pedagògic
- Subdirector de Formació Professional de matí
- Subdirector de Formació Professional de tarda
- Caps d'estudis torn de matí (2)
- Caps d'estudis torn de tarda (2)

Tots aquests són òrgans de govern unipersonals. Es pot observar a l'organigrama del centre (annex 3) la ubicació d'aquests càrrecs. S'ha de remarcar que en la caixa de cap d'estudis, realment n'hi haurien de figurar dues en paral·lel, perquè hi ha dos caps d'estudis de matí i dos de tarda. Aquests caps es reparteixen les responsabilitats de les diferents tasques a desenvolupar.

Igualment passa amb el secretari i el secretari adjunt. Aquestes diferències estan justificades per la gran quantitat de feina que suposa desenvolupar les funcions atribuïdes al càrrec en un centre tan gran com l'Escola del Treball.

El coordinador/a de qualitat no forma part, oficialment, de l'equip directiu però esdevé, en aplicació de la norma ISO9001:2008 un estret col·laborador d'aquest, de forma que ho és a la pràctica, amb una dependència directa del director del centre.

A més a més, l'Escola del Treball, com a institut públic d'ensenyament, disposa d'òrgans de govern col·legiats. Aquest són el Consell Escolar i el Claustre de professors. Com a òrgan propi del Sistema de Gestió de Qualitat està el Consell de Direcció.

3. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ

3.1. Objecte

El present manual explica el sistema de gestió de la qualitat que l' Institut Escola del Treball té implantat. El sistema de gestió de la qualitat implantat està basat en la norma ISO 9001:2008. Té per finalitat aconseguir la millora contínua en la prestació del servei mitjançant la mesura de la satisfacció dels nostres principals usuaris (alumnes i famílies), però també considerant la satisfacció de la resta d'usuaris indirectes: empreses, treballadors del centre, societat en general.

3.2. Camp d'aplicació

El sistema de gestió de la qualitat que descriu aquest manual s'aplica als ensenyaments reglats de cicles de formació professional específica, als batxillerats, al cursos de PFI i CAS. Per tant, la seva aplicació afecta tots els departaments i tots els treballadors del centre que participin en qualsevol dels processos que impliquen la prestació del servei.

3.3. Exclusions de punts de la norma

- No hi ha exclusions

4. NORMATIVA I DEFINICIONS

4.1. Normativa

Legislació educativa vigent a Catalunya

Les normes utilitzades per a la planificació i la implantació del sistema de gestió de la qualitat: UNE-EN-ISO 9001:2008

4.2. Terminologia i definicions pròpies al servei ofert

- Pla Estratègic de Centre,

És 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),

És 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 de l'Institut (PGI),

És 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 (PCC),

Definir els criteris de contextualització del batxillerat i fp a la realitat del centre i els criteris generals del projecte curricular per a donar resposta a les necessitats educatives dels principals grups d'interès.

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

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.

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

- Normes d'Organització i Funcionament de Centre, NOFC.

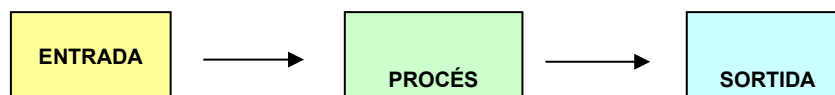
És el document que recull els aspectes relatius al funcionament intern del centre en allò no específicament previst a l'ordenament general normatiu. Conté la concreció en regles i normes dels drets i deures de l'alumnat, i l'organització i funcionament dels recursos humans, materials i funcionals.

4.3. Concepte 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.

4.3.1. 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 la seva missió i aquesta és coherent amb la missió general de l'Institut.
- Estan identificades les relacions usuari-proveïdor.
- Hi ha un responsable de procés.
- Es mesura i millora l'efectivitat i l'eficiència respecte de l'assoliment dels processos que figura en el Manual d'Indicadors.

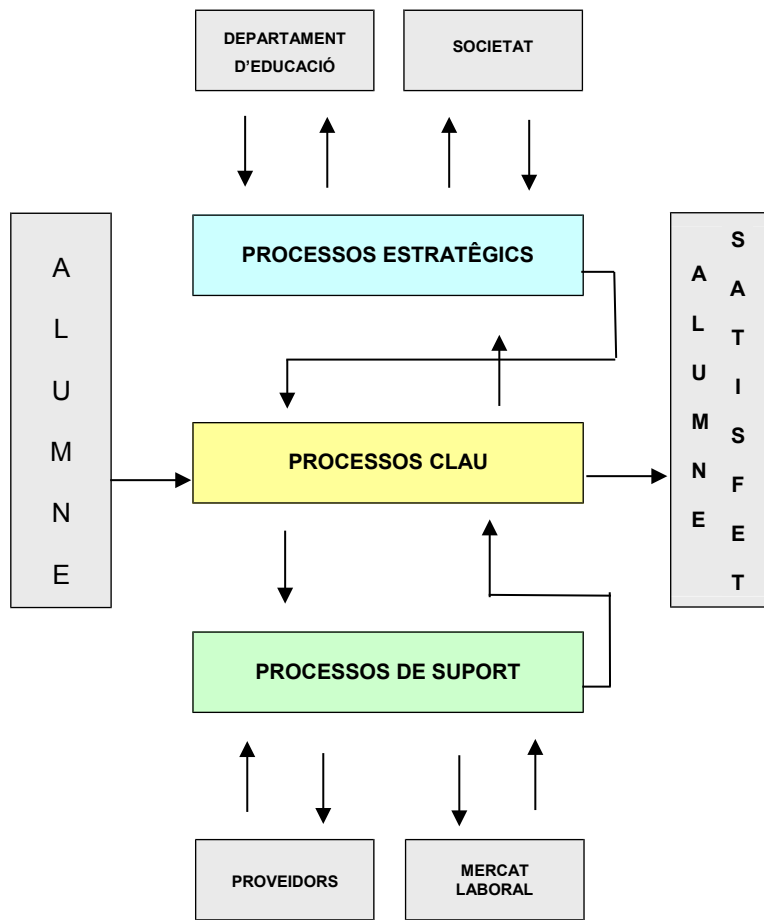
Malgrat que és admissible definir que les activitats són processos, cal definir-ne diferents tipus i nivells per classificar-los i poder-los gestionar, ja que si no la complexitat faria inviable la gestió per processos.

4.3.2. Tipus de processos

Hi ha tres tipus bàsics en un institut:

- **Processos estratègics.** Són 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 són els colorats en blau al mapa de processos de l'annex 1 del present Manual de Qualitat.
- **Processos clau.** Són els que l'alumne veu. Exemples d'aquest tipus de processos són els acolorits en groc al Mapa de processos de l'annex 1 del present Manual de Qualitat.
- **Processos de suport.** Són els que faciliten els recursos necessaris a la resta de processos perquè puguin dur a terme la seva missió. Exemples d'aquest tipus de processos són els acolorits en verd al Mapa de processos de l'annex 1 del present Manual de Qualitat.

La representació gràfica dels tipus de processos i les seves interrelacions es veu a la figura següent.



5. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

5.1. Requisits generals

L'Institut Escola del Treball 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 és conforme amb els requisits o necessitats dels principals grups d'interès.

Per tal d'implementar i fer visible els processos definits, l' Institut Escola del Treball 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' Institut Escola del Treball als que es refereix directament o indirectament el present *Manual de Gestió de la Qualitat -MGQ-* estan recollits en el *Mapa de processos* (Annex 1)

5.2. Requisits de la documentació

5.2.1. Generalitats

L'Institut Escola del Treball amb l'objectiu de desenvolupar, implementar i mantenir el sistema de gestió de la qualitat disposa d'una estructura documental en què es descriuen els processos associats.

La documentació actualitzada i vigent del sistema de gestió de la qualitat de l'Escola del Treball es troba ubicada a la xarxa informàtica interna de l'institut a l'abast de tot el personal del centre.

5.2.2. Manual de la Qualitat

El present *Manual de Gestió de la Qualitat -MGQ-*, com un dels documents bàsics de l'estructura documental de l' Institut Escola del Treball, recull:

L'abast i les exclusions permeses del sistema de gestió de la qualitat, tal i com es descriu en l'apartat 3.2. i 3.3. del present *Manual de gestió de la qualitat -MGQ-*.

Els processos que s'han definit en el centre: mapa de processos.

Procediments documentats. La relació de tots els que te definits aquest centre s'inclou en *l'annex 2*.

5.2.3. Control dels documents

L'Institut Escola del Treball té establert i manté actualitzat el *Procediment de Control dels Documents -PG57-*, on es descriuen els criteris i les responsabilitats associades al control dels documents necessaris per al funcionament del sistema de gestió de la qualitat.

5.2.4. Documentació externa

El tractament d'aquest tipus de documentació queda reflexada en *Procediment de Control dels Documents -PG57-*

5.2.5. Control dels registres

L' Institut Escola del Treball té establert i manté actualitzat el procediment de *Control dels Registres – PG58-*, 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.

6. RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ

6.1. Compromís de l'Equip directiu

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

- la sensibilització del personal en la satisfacció dels requisits de l'usuari,
- 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,
- el lideratge del centre a través del propi exemple, per donar confiança al personal

6.2. Enfocament als principals grups d'interès

L'equip directiu de l' Institut Escola del Treball s'assegura que les necessitats i les expectatives dels principals grups d'interès es determinen i es converteixen en requisits amb la finalitat d'assolir la seva satisfacció.

L'Institut Escola del Treball capta les necessitats i expectatives dels principals grups d'interès mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció, segons es defineix als procediments de *Gestió de les enquestes a empreses* –PG39-, *Gestió de les enquestes a l'alumnat i les famílies* –PG29-, i *Gestió de la satisfacció de l'equip humà* -PG46-.

6.3. Política de la qualitat

L'Institut Escola del Treball vol respondre amb eficàcia a les necessitats de la societat que l'envolta, l'administració educativa i als membres de la comunitat educativa, per la qual cosa assumeix el repte de dotar-se de les estratègies de gestió i de treball escaients més avançades.

La política i estratègia de L'Institut Escola del Treball s'identifiquen i es desenvolupen en el seu Projecte de Director i, si és el cas, el corresponent Pla Estratègic. Aquest té com a finalitat definir les línies d'actuació necessàries per tal d'assolir la visió que es proposa. El desenvolupament de la política i la estratègia es sustenta en la eficàcia i eficiència dels processos, no tant sols d'aquells que responen directament als requisits dels usuaris sinó també de tots aquells que incideixen en el col·lectiu que participa de la seva activitat. Aconseguir satisfer les necessitats dels grups d'interès (usuaris, famílies, empreses, treballadors del centre i societat) es la fita i el repte que es proposa

El compromís de la qualitat afecta tota l'organització i tota la comunitat educativa, que accepta aquest repte i assumeix la responsabilitat de participar activament en el desenvolupament i millora de la qualitat. L'Equip directiu recolzarà decididament al personal del centre en el desenvolupament de les seves funcions i els proporcionarà els mitjans que estiguin al seu abast per assolir els objectius de qualitat.

6.4. Planificació

6.4.1. Objectius de la qualitat

D'acord amb la política de la qualitat de l' Institut Escola del Treball i el seu compromís per a la millora contínua, la direcció estableix uns objectius de la qualitat anuals per a tot l'institut recollides a la Programació General de l'Institut -PGI-.

Els objectius de la qualitat arriben a totes les funcions i nivells pertinents dins de l' Institut Escola del Treball i estan integrats en els objectius generals que estableix la direcció anualment per a tot l'institut.

Aquests objectius són proposats per l'Equip directiu i el Consell de Direcció de l'institut, es presenten al claustre de professors que actua com a òrgan consultiu i s'aproven pel consell escolar en la primera reunió d'inici del curs acadèmic, que queden recollits com a annex a la corresponent acta.

Els objectius estratègics es concreten, a mig termini, dins del pla estratègic del centre. Dins d'aquest s'indiquen els objectius anuals. El pla estratègic és revisat de forma anual retocant-lo, si s'escau, mitjançant les corresponents addendes.

La finalitat és aconseguir la satisfacció de:

1. Els agents que participen directament en els processos d'Ensenyament-aprenentatge, de suport, etc. que es desenvolupen en el centre: professorat, personal d'administració i serveis, empreses col·laboradores en l' FPCT, entitats privades i públiques.
2. Els destinataris que reben o gaudeixen dels resultats obtinguts del procés educatiu: alumnat, famílies, empreses que insereixen laboralment l'alumnat, centres educatius on continua els estudis l'alumnat, la comunitat de l'entorn del centre on l'alumnat s'insereix socialment...

6.4.2. Planificació dels sistema de gestió de la qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat establert a l' Institut Escola del Treball 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 romangui permanentment actualitzat.

La Planificació de la qualitat que l' Institut Escola del Treball realitza és coherent amb la resta de requisits del seu sistema de gestió de la qualitat. Aquesta planificació cobreix, amb caràcter general i segons sigui aplicable, les següents activitats:

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 les 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 per l'Escola del Treball, i en el cas que fos necessari, a les etapes adequades prèvies al llançament de nous serveis.

Identificació i preparació dels registres i indicadors que quedin definits en els procediments i processos corresponents.

Davant dels canvis organitzatius, és el/la coordinador/a 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 definició del pla anual d'auditories es desenvolupa, de forma ordinària, a la reunió anual d'inici de curs del Consell de Direcció, deixant constància de tal fet a les actes de les reunions, i de forma extraordinària sempre que el/la coordinador/a de la qualitat ho cregui oportú, davant d'una necessitat específica detectada.

6.5. Responsabilitat, autoritat i comunicació

6.5.1. Responsabilitat i autoritat

La responsabilitat envers la qualitat recau en totes i cadascuna de les persones que integren l'equip humà de l' Institut Escola del Treball.

L'equip directiu de l' Institut Escola del Treball té la responsabilitat i el compromís d'implantar 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' Institut Escola del Treball, les responsabilitats de les persones vénen donades pel seu paper com a responsables de procés i la missió de cadascun dels processos que conformen l'institut.

Les responsabilitats del propietari d'un procés, com a responsable en cap d'aquest, 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.

Conèixer i comprendre la política de la qualitat i els objectius de la qualitat de l'institut.

Millorar l'eficàcia i l'eficiència del procés per tal d'assolir els objectius de la qualitat que l'apliquen.

Els membres de l'equip directiu de l' Institut Escola del Treball, assumeixen la responsabilitat dels següents processos:

- **El Director** del centre és responsable: de planificar i organitzar el centre. Elaborar el *Pla Estratègic -PE-*, el *Pla de Formació de l'equip humà*, la *Programació General de l'Institut -PGI-*, i el *Pressupost*. També té sota la seva responsabilitat l'elaboració del *Projecte Educatiu de Centre -PEC-*, la revisió de les *NOFC-* i la *Gestió i promoció de les relacions externes*.
- **La Coordinadora pedagògica** és responsable de l'elaboració i revisió del *Projecte Curricular de Batxillerat* i del *Desenvolupament de l'Ensenyament/Aprenentatge*.
- **Els Caps d'estudis** són responsables de *Gestionar la comunicació interna* i de *Gestionar la satisfacció de l'alumnat i les famílies*. També tenen sota la seva responsabilitat la *Gestió i formació de l'equip humà del centre*.
- **El Subdirectors** tenen sota la seva responsabilitat la elaboració i revisió del *Projecte Curricular de C.F.* així com el *Desenvolupament del procés d'Ensenyament/Aprenentatge* dels mateixos.
- **El Secretari** és el responsable de realitzar la *Gestió acadèmica* i la *Informació i admissió de l'alumnat*.
- **L'Administradora** és responsable de *Gestionar els recursos econòmics*, els *Recursos materials i les compres*. També és el responsable de la *Gestió de la reprografia* en el centre.

El Consell de Direcció està format per les següents persones:

- Membres de la Direcció
- Coordinador de Qualitat

6.5.2. Representant de la direcció

El director de l' Institut Escola del Treball designa com a representant seu en l'àmbit de la Qualitat i Millora Continua al Coordinador de Qualitat.

El Coordinador de qualitat 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 usuaris, a tots els nivells dins de l'Escola del Treball.

El Coordinador de la qualitat de l' Institut Escola del Treball assumeix la responsabilitat: del procés de *Seguiment i mesura del Sistema de Qualitat* i del *Desenvolupament i revisió del Sistema de Gestió* que té vinculat el Consell de Direcció. Així mateix té la responsabilitat del procés d'*Intercanvi d'experiències pedagògiques i de gestió*.

6.5.3. Comunicació interna

L' Equip directiu assegura la comunicació horitzontal entre els diferents nivells i funcions que afecten els processos del sistema de gestió de la qualitat mitjançant el nomenament de responsables de procés.

Donada l'estructura organitzativa de l' Institut Escola del Treball, la direcció assegura la comunicació vertical, mitjançant:

- Les reunions de seguiment específiques de cada tema de l' Institut Escola del Treball, en què participa l'equip humà de l'institut i l'equip directiu segons s'especifica en el procediment PG11, *Identificar i assegurar la comunicació interna*.

6.6. Revisió per la direcció

La direcció revisa un cop cada curs el sistema de gestió de la qualitat en reunió conjunta amb el Consell de Direcció i analitza com a mínim els següents aspectes:

- Resultats d'auditories
- Retroalimentació dels usuaris (Queixes i suggeriments, Enquestes)
- Desenvolupament del processos
- Accions correctives i preventives
- Accions de seguiment de revisions per la direcció prèvies
- Canvis que poden afectar el sistema de gestió de la qualitat
- Recomanacions per la millora
- Política i objectius de qualitat

Per tal de realitzar aquesta revisió, el coordinador de qualitat presenta els informes oportuns referents als resultats de les auditories internes, accions correctives i preventives, reclamacions de clients i els indicadors dels diferents processos que recull dels responsables de cada procés.

Els resultats de la revisió per la direcció inclouen totes les decisions i accions relacionades amb

- la millora de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i dels seus processos
- la millora del servei en relació amb els requisits de l'usuari

- les necessitats de recursos
- la definició i planificació dels objectius de qualitat per al nou curs

7. GESTIÓ DE RECURSOS

7.1. Provisió de recursos

L'Institut Escola del Treball determina i gestiona els recursos humans, infraestructures i condicions ambientals necessaris per implementar i mantenir el Sistema de Gestió de la Qualitat, i millora la seva eficàcia per augmentar la satisfacció de l'usuari. 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.

7.2. Recursos humans

7.2.1. Generalitats

El personal de l' Institut amb responsabilitat dins del 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.

7.2.2. Competències, conscienciació i formació

L'Institut Escola del Treball 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, amb les competències necessàries per realitzar les funcions assignades a cada especialitat docent, que vénen determinades per la normativa vigent d'accés a la funció pública, en funció de les titulacions, capacitats, habilitacions i altres requeriments.

L'Escola del Treball conscient de la importància de la formació del seu personal dóna resposta a aquesta necessitat establint un Pla anual de formació del centre a partir i mitjançant la informació de la oferta formativa establerta en el Pla anual de formació permanent del professorat del Departament d'Educació i sol·licita, si s'escau, accions de formació específiques de centre a través del Pla de formació de la seva zona (PFZ), de la Subdirecció General de Formació Permanent i Recursos Pedagògics o als ICE.

El centre recull anualment la formació rebuda dels equips humans, l'analitza i informa al claustre.

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

La nostra infraestructura inclou:

- Espais: aules, mobiliari, tallers, laboratoris, serveis, biblioteca, espais comuns.
- Recursos: ordinadors, software, equips audiovisuals i material de pràctiques.

7.3. Ambient de treball

L' Equip directiu determina i gestiona l'ambient de treball necessari per aconseguir la conformitat i satisfacció de l'usuari.

Perquè els treballadors i usuaris puguin realitzar correctament les seves activitats, el centre té identificats i gestiona els factors humans i físics segons s'especifica en les NOFC.

Per afavorir l'ambient de treball el centre té establerts el procediment de *Queixes i Suggestions* -PG12-, i el procediment per *Identificar i assegurar la comunicació interna* -PG11-.

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

8. REALITZACIÓ DEL SERVEI

8.1. Planificació de la realització del servei

L'Institut Escola del Treball planifica i desenvolupa els processos necessaris per a la realització de la formació del seu alumnat. Aquesta planificació es realitza o modifica cada any. Els documents del centre on figura la planificació són la *Programació General de l'Institut* -PGI-, el *Projecte Curricular del Centre* -PCC- els *Manuais de Servei* –MS-BATX, –MS-FP, –MS-PQPI i –MS-CAS i el *Pressupost*. Per a la realització de la planificació l'Escola del Treball considera els següents aspectes:

- Els objectius del procés i els requisits legals, reglamentaris o que per part de l'usuari li siguin d'aplicació.
- La definició sistemàtica i documentació relacionada amb el procés i l'assignació dels recursos necessaris
- Les activitats d'avaluació, verificació, validació i seguiment específics per el servei formatiu, i els criteris d'acceptació del servei
- Els registres que proporcionen la evidència que els processos compleixen amb els requisits i necessitats de l'usuari.

8.2. Processos relacionats amb el client

8.2.1. Determinació dels requisits relacionats amb el servei

L'Institut Escola del Treball mitjançant els procediments d'*Elaboració i revisió del PCC* -PG06- i -PG07-, que desenvolupa els processos d'Elaboració dels PCC, s'assegura de la incorporació al projecte curricular corresponent 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'Escola del Treball en el transcurs de la seva activitat.

8.2.2. Revisió dels requisits relacionats amb el servei

La revisió dels requisits legals i reglamentaris per a la prestació del servei es realitza segons el procediment *Revisió del PCC* -PG06- i -PG07-. A més a més, l'Escola del Treball s'assegura de disposar de la capacitat per a prestar el servei ofert, mitjançant la programació general de l'institut, resultat del Procediment d'*Elaboració de la Programació General i el Pressupost* -PG04-, que desenvolupa el procés *Planificar i organitzar el centre*.

8.2.3. Comunicació amb l'usuari

En els procediments d'*Informació a l'alumnat i famílies* -PG16-, de *Preinscripció* -PG17- i de *Matriculació* -PG18- està recollida la manera de fer a conèixer les característiques del nostre servei en general.

Als diferents plans de qualitat, *Manual de servei d'Ensenyament/aprenentatge BAT*, -MS-BAT- i *Manual de servei d'ensenyament/aprenentatge FP* -MS-FP-, *Manual de servei d'ensenyament/aprenentatge* -MS-PQPI- i *Manual de servei d'ensenyament/aprenentatge* -MS-CAS- s'explicita com l'equip professional comunica les característiques del servei

d'Ensenyament/aprenentatge de manera resumida als alumnes mitjançant un dossier informatiu, a l'inici de curs.

8.3. Disseny i desenvolupament

L' Institut Escola del Treball mitjançant l'acompliment dels procediments *d'Elaboració i revisió del PCC (Batx i CF) -PG06-*, i *-PG07-* garanteix el seu disseny i el desenvolupament de la seva planificació.

Durant el curs i al finalitzar aquest, cada departament avalua i revisa el que s'està fent i el que s'ha fet. Es proposen millores i es registren en acta les que s'acorden implementar.

8.3.1. Planificació del disseny i desenvolupament

Després de la detecció per part de l' Institut Escola del Treball de les àrees de millora existents als plans de qualitat actualment implantats i de recollir les propostes dels caps de departaments, equips docents, Comissió pedagògica, Equip directiu o del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, es convoca l'equip humà implicat per consensuar la necessitat de realitzar els canvis en el PCC.

Si es realitza durant l'any algun canvi apareixerà com un annex a la versió i si és per al curs següent figurarà com una nova versió.

Com s'avalua i s'analitza:

Fent el seguiment.

Constància a les actes: anàlisi de les dades i propostes de millora.

L' Institut Escola del Treball amb l' objectiu de realitzar la planificació del disseny i de millora de serveis, recull a través dels responsables dels diferents nivells educatius la veu de les persones mitjançant les actes de les reunions. Planifica un calendari de reunions amb el/s sector/s afectats i/o implicats, amb la finalitat de donar resposta a les necessitats.

Al final de cada curs es recullen els registres de cada crèdit/matèria i els indicadors i s'estableixen les millores a fer. Al curs següent es realitza una nova versió de la programació si s'escau, segons el protocol de seguiment i la revisió de les programacions.

Les programacions, un cop revisades i actualitzades es recullen en el PCC.

8.3.2. Elements d'entrada del disseny i desenvolupament

La informació perquè l' Institut Escola del Treball desenvolupi i defineixi les especificacions d'un nou servei serà:

- Requisits legals i reglamentaris aplicables al nou servei a desenvolupar.
- Informació de l'Equip directiu, dels cap de departaments, equips docents, junta de caps i/o, Comissió pedagògica.
- Informació prèvia de dissenys de serveis similars.
- Altre informació d'interès: publicacions, experiències...
- Necessitats i expectatives dels usuaris amb el nou servei a desenvolupar.
- Les indicacions del Departament d'Educació.

8.3.3. Resultats del disseny i desenvolupament

L' Institut Escola del Treball com a resultat d'un disseny presenta informació seguint el format del *Manual de servei d'ensenyament/aprenentatge de batxillerat*, -MS-BAT-, del *Manual de servei d'ensenyament/aprenentatge d' FP*, -MS-FP-, del *Manual de servei d'ensenyament/aprenentatge d' PQPI*, -MS-PQPI, i del *Manual de servei d'ensenyament/aprenentatge del curs CAS*, -MS-CAS- sobre el nou servei, els processos de prestació del servei, els recursos i materials necessaris; els criteris d'execució i inspecció, els registres i els nous documents del sistema generats i indicadors de gestió per a mesurar l'eficàcia i l'eficiència del desenvolupament del servei.

8.3.4. Revisió i verificació del disseny i desenvolupament

L' Institut Escola del Treball realitza la revisió i la verificació del servei comprovant, abans de validarlo, l'adequació dels resultats als requisits inicialment determinats.

8.3.5. Validació del disseny i desenvolupament

La validació del servei es realitza de forma contínua mitjançant

- a) La validació de les programacions per part dels caps de departament i dels responsables de cada nivell educatiu
- b) La validació del PCC per part del Claustre de professors a través dels responsables dels diferents nivells educatius.

8.3.6. Control de canvis del disseny i desenvolupament

Al principi de les programacions i del PCC, i en l'apartat control de canvis, s'anotaran els aspectes que han sofert canvis i es numerarà l'última versió (versió +1 de l'anterior).

La revisió del PCC està detallada als procediments d'*Elaboració i Revisió del PCC de Batx i FP*, -PG06- i -PG07- respectivament. I dins del MS del PQPI i el CAS.

8.4. Compres

8.4.1. Procés de compres

Donat que les característiques de les compres que realitza l' Institut Escola del Treball afecten directament la qualitat del servei prestat, existeix un mètode d'avaluació dels proveïdors crítics del centre i de cada departament.

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 a l'administrador, segons està desenvolupat en el procediment per *Gestionar les compres*- PG52-.

8.4.2. Informació de les compres

Les confirmacions de compra que lliura l' Institut Escola del Treball als proveïdors, les realitza per telèfon, fax o correu, a partir dels fulls de comanda. La recepció la realitzen els responsables dels diferents departaments o les persones habilitades per l'Administrador. Aquest control serveix per a poder verificar que els productes comprats corresponen a la comanda.

8.4.3. Verificació dels productes comprats

Tot el material rebut és comprovat per qui ha fet la comanda amb la finalitat de verificar que es correspon amb allò que es va demanar, tal com es descriu en el procediment per *Gestionar les compres*- PG52-.

8.5. Desenvolupament del servei educatiu

L'Institut Escola del Treball té identificats i planificats els processos de prestació del servei (formar i educar els nostres alumnes) que afecten més directament a la qualitat.

8.5.1. Control de la realització del servei educatiu

Els processos clau que afecten la prestació del servei s'efectuen en condicions controlades que inclouen:

La disponibilitat d'informació que especifica les característiques del servei (Programacions, Dossier de l'alumne).

La disponibilitat de procediments específics i instruccions de treball on sigui necessari.

La utilització i el manteniment dels recursos adequats a cada activitat de la prestació del servei (aules, dotacions laboratoris i tallers, etc.)

La implantació d'activitats de mesura i seguiment.

La implantació d'activitats de seguiment postprestació del servei (grau d'inserció laboral, etc.)

8.5.2. Validació del servei formatiu ofertat

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

8.5.3. Identificació i traçabilitat

La Secretaria i la Prefectura d'estudis del centre identifiquen i realitzen la traçabilitat de cursos i alumnes amb l'objectiu de controlar la prestació del servei formatiu.

La identificació dels alumnes i els cursos corresponents es realitza mitjançant el registre de tutoria RG005 en paper o en versions informatitzades, amb bases de dades.

En aquest figura:

- si verifiquen els requisits per poder rebre el servei, és a dir, les condicions d'accés al servei (estudis anteriors, proves d'accés, edat...)
- els resultats de les avaluacions del procés principal d' ensenyament-aprenentatge. Condicions que poden donar drets d'accés a d'altres prestacions dels serveis.

A més a més, la Secretaria del centre juntament amb la Prefectura d'estudis gestiona la base de dades amb els codis corresponents als diferents ensenyaments ofertats, així com tots els espais i recursos humans assignats, de forma que en tot moment, tant el servei com l'alumne que rep el servei, puguin estar identificats i s'evitin errors.

8.5.4. Propietat de l'usuari

La naturalesa dels serveis prestats per l' Institut Escola del Treball fa que no es produeixi la circumstància que l'alumnat i les famílies arribin a dipositar un producte en el centre per al seu posterior tractament.

En tot cas, els alumnes i les seves famílies sí que aporten informació al centre, que es tracta confidencialment i s'assegura mitjançant l'ús d' antivirus i còpies de seguretat, tal com queda descrit en el procediment per *Gestionar i assegurar el sistema informàtic*, -PG50-..

8.5.5. Preservació del mitjans materials que permeten la prestació del servei

L'Escola del Treball disposa de magatzems on arxivar tota la documentació necessària per a la prestació del servei: expedients, programacions, material formatiu; així com d'altres per dipositar: maquinari, instruments, material de pràctiques, etc. La responsabilitat de la seva guarda depèn del tipus de mitjans com queda reflectit en el procediment per *l'Arxiu de la documentació acadèmica*, -PG36-, i el procediment per *Gestionar el manteniment* -PG53-, que permeten la prestació del servei. A mode d'exemple, la guarda i control dels expedients és responsabilitat del secretari, les programacions del coordinador pedagògic, la maquinària associada a un servei serà responsabilitat del cap de departament, etc.

8.6. Control dels equips de seguiment i de mesura

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

En aquells casos en què dos membres de l'equip docent de l'Escola del Treball imparteixin la mateixa matèria o crèdit a grups d'alumnes diferents, el centre té establert un procediment per assegurar que l'avaluació dels alumnes es realitza d'una manera coherent amb el que es diu a la programació de la matèria o del crèdit.

Així, abans de la realització de les diverses activitats d'Educació/aprenentatge i segons el que es descriu al *PE06.5 Harmonitzar els criteris d'avaluació de batxillerat* i *PE07.5 Harmonitzar els criteris d'avaluació dels cicles formatius*, es validen els mètodes i criteris d'avaluació dels alumnes.

9. MESURA, ANÀLISI I MILLORA

9.1. Generalitats

L'Institut Escola del Treball ha definit, planificat i implantat activitats de seguiment, mesura i anàlisi amb la finalitat d'assegurar la conformitat del servei, el correcte funcionament del Sistema de Gestió de la Qualitat i la seva millora contínua.

9.2. Seguiment i mesura

9.2.1. Satisfacció dels principals grups d'interès

L'Institut Escola del Treball té establert i manté actualitzats els procediments per *Gestionar enquestes de l'alumnat i famílies* –PG29-, *Gestionar la satisfacció de l'equip humà* -PG46-, i per *Gestionar les enquestes a empreses* –PG39-, 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 del present *Manual de Gestió de la Qualitat* -MGQ-.

9.2.2. Auditoria interna

L'Escola del Treball ha establert en el procediment per a *Realitzar les auditories* –PG59-, la forma en què planifica i posa en pràctica auditories internes de qualitat, per tal de verificar que el sistema de gestió de la qualitat:

- És conforme amb els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008
- S'ha implantat de forma efectiva i està sempre actualitzat

Les auditories internes de la qualitat es programen en funció dels tipus i importància dels processos que s'han d'auditar. La realització de l'auditoria depèn de personal que mai té responsabilitat directa en els processos que s'auditen. Amb periodicitat anual, com a mínim, s'audita tot el sistema de gestió considerant els següents aspectes: activitats i àrees o departaments a auditar i resultats d'auditories prèvies. El pla d'auditories es realitza anualment i és aprovat pel director del centre.

Els resultats de les auditories es registren i es transmeten al personal que té responsabilitats a l'àrea o departament auditat. Aquest haurà de posar en pràctica ràpidament les accions correctives pertinents per solucionar les deficiències detectades.

Les activitats de seguiment inclouen la verificació de les accions preses i l'informe dels resultats de la verificació.

9.2.3. Mesura i seguiment dels processos

Al Manual d'Indicadors de la Qualitat -MIQ- 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.

Al *Manual d'Indicadors de la Qualitat -MIQ-* es citen igualment els mètodes apropiats per mesurar i realitzar un seguiment de la mesura, juntament amb els responsables de la seva realització

9.2.4. Mesura i seguiment 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 PCC, l'Institut Escola del Treball té establert el quadern del professorat,

on es registra el desenvolupament de les activitats a l'aula i a través del document *Registre de Seguiment de la Programació -RG001-* on es registra el desenvolupament del procés. A més, les formes d'avaluació estan descrites a les diferents programacions.

9.3. Control de les no-conformitats.

L'Escola del Treball té establert un procediment anomenat "*Controlar els serveis no conformes*" -PG60-, que explica el sistema per assegurar que qualsevol servei no conforme amb els requisits especificats no és prestat al client. Aquest procediment inclou la identificació, la documentació, l'avaluació (quan sigui possible), el tractament de les no-conformitats i la notificació a les funcions que pugui afectar.

També es determina en aquest procediment la responsabilitat en la revisió de les no-conformitats i la persona amb autoritat per determinar la seva disposició. Els serveis en els quals s'hagin detectat no-conformitats, després de corregits, es tornaran a inspeccionar novament.

El centre manté els registres del tipus i quantitat de no-conformitats observades i de les accions preses per solucionar-les.

9.4. Anàlisi de dades

L'Institut Escola del Treball 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.

9.5. Millora

9.5.1. Millora continua

El centre Institut Escola del Treball millora contínuament l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat mitjançant l'ús de la política de qualitat, els objectius de la qualitat, els resultats de les auditories, l'anàlisi de dades, les accions correctives i preventives i la revisió sistemàtica del seu sistema de gestió de la qualitat per part de la Direcció.

Planifica les activitats necessàries per a la millora contínua del sistema mitjançant el seu Consell de Direcció com a equip impulsor

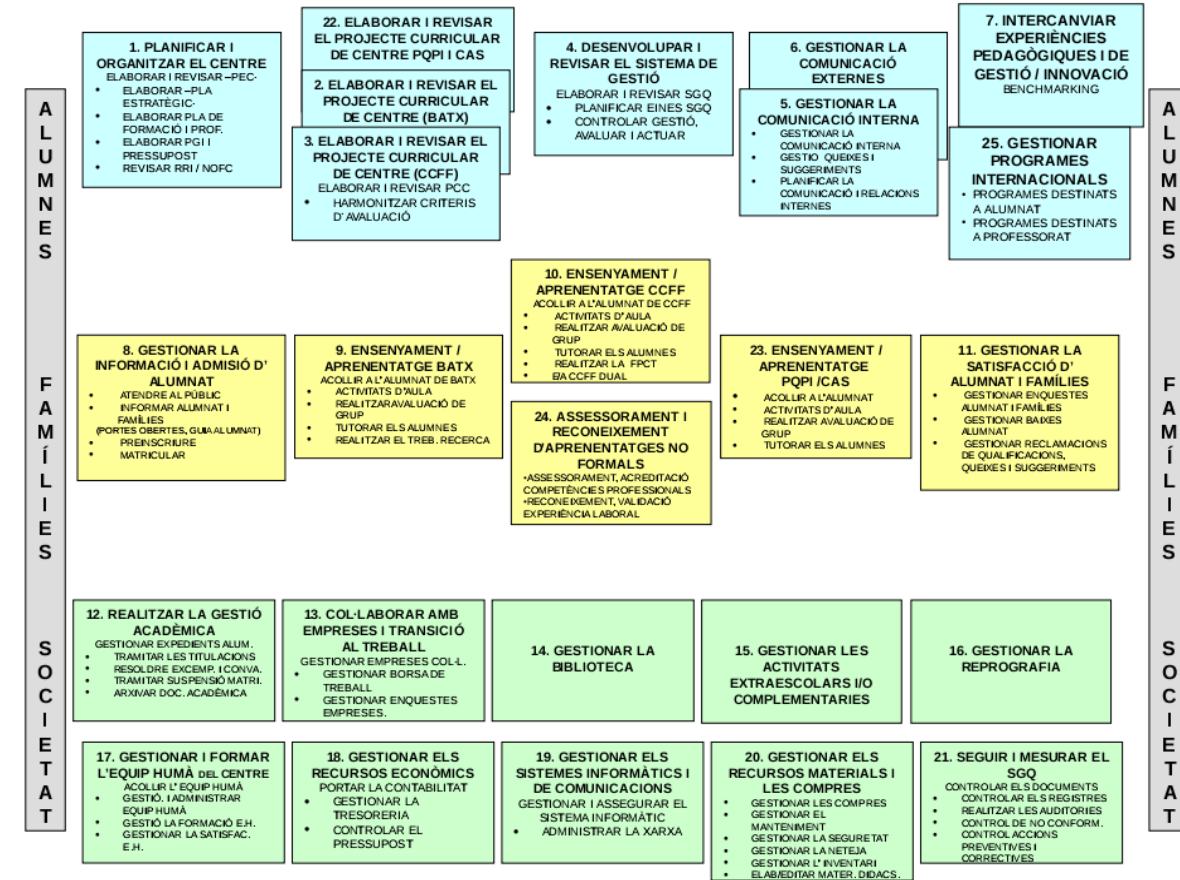
9.5.2. Accions correctives

El centre actua per eliminar les causes de no conformitats per tal que no es tornin a produir tal com queda reflectit en el procediment per *Controlar les accions de millora preventives i correctives*, -PG61-.

9.5.3. Accions preventives

El centre determina accions per eliminar les causes de no conformitats potencials per evitar que es produeixin tal com queda reflectit en el procediment per *Controlar les accions de millora preventives i correctives*, -PG61-.

Annex 1: Mapa de Processos de l' Institut Escola del Treball



Annex 2: Taula de procediments de l' Institut Escola del Treball

Procés	Procediment	NOM	PROPIETARI
1		PLANIFICAR I ORGANITZAR EL CENTRE (PEC, RRI, PGI...)	DIRECTOR
	PG01	Elaborar i revisar el Projecte Educatiu de Centre	Director
	PG02	Elaborar el Pla Estratègic de Centre	Director
	PG03	Elaborar el Pla de formació de l'Equip Humà del centre	Director
	PG04	Elaborar la Programació General i el pressupost	Director
		PE04.1 Establir els criteris generals de planificació	Director
		PE04.2 Establir necessitats de recursos humans	Cap d'estudis T2
		PE04.3 Establir necessitats de recursos materials	Director
		PE04.4 Elaborar la planificació anual	Director
		PE04.5 Organitzar els horaris del curs	Cap d'estudis T1
		PE04.6 Elaborar el pressupost	Administrador
	PG05	Revisar el Reglament de Règim Interior	Director
2		ELABORAR I REVISAR EL PROJECTE CURRICULAR DE BATXILLERAT	COOR. PEDAGÒGIC
	PG06	Elaborar i revisar el Projecte Curricular de BATX	Coord.Pedagògic
		PE06.1 Contextualitzar el Batx i definir criteris d'elaboració i millora del PC	Coord.Pedagògic
		PE06.2 Organitzar les modalitats de BATX	Coord.Pedagògic
		PE06.3 Planificar l'acció tutorial de BATX	Coordinador Batx
		PE06.4 Programar les matèries i els crèdits de BATX	Coord.Pedagògic
		PE06.5 Harmonitzar els criteris d'avaluació de BATX	Coord.Pedagògic
3		ELABORAR I REVISAR EL PROJECTE CURRICULAR DE CCFF	SUBDIRECTOR FP
	PG07	Elaborar i revisar el Projecte Curricular de CCFF	Subdirector FP
		PE07.1 Contextualitzar els CCFF i definir criteris d'elaboració i millora del PC	Subdirector FP
		PE07.2 Organitzar els CCFF	Cap d'estudis T1
		PE07.3 Planificar l'acció tutorial de CCFF	Subdirector FP
		PE07.4 Programar els crèdits de CCFF	Subdirector FP
		PE07.5 Harmonitzar els criteris d'avaluació de CCFF	Subdirector FP
4		DESENVOLUPAR I REVISAR EL SISTEMA DE GESTIÓ	COMISSIÓ QUALIT.
	PG08	Elaborar i revisar el sistema de gestió de la qualitat	Coord. Qualitat
		PE08.1 Elaborar el sistema documental MGQ-MS-MP-MI	Coord. Qualitat
		PE08.2 Revisar anualment el sistema	Coord. Qualitat
	PG09	Planificar les eines de gestió de la qualitat	Coord. Qualitat
		PE09.1 Establir els objectius anuals de qualitat	Coord. Qualitat
		PE09.2 Planificar la recollida i anàlisi de les veus	Coord. Qualitat
		PE09.3 Planificar les auditories i altres activitats de la Comissió de qualitat	Coord. Qualitat

	PG10	Controlar la gestió, avaluar i actuar	<i>Coord. Qualitat</i>
5	GESTIONAR LA COMUNICACIÓ INTERNA		CAP D'ESTUDIS T2
	PG11	Identificar i assegurar la comunicació interna	<i>Cap d'estudis T2</i>
	PG12	Gestió de queixes i suggeriments	<i>Cap d'estudis T2</i>
6	GESTIONAR LA PROMOCIÓ I RELACIONS EXTERNES		DIRECTOR
	PG13	Elaborar el pla de promoció i relacions externes	<i>Director</i>
		PE13.1 Planificar les Jornades Tècniques amb Empreses i Institucions	<i>Coordinador FP</i>
7	INTERCANVIAR EXPERIÈNCIES PEDAGÒGIQUES I DE GESTIÓ		COORDINADOR Q.
8	GESTIONAR LA INFORMACIÓ I ADMISIÓ DE L' ALUMNAT		SECRETARI
	PG15	Atendre el públic	<i>Secretari</i>
	PG16	Informar l'alumnat i famílies	<i>Secretari</i>
	PG17	Preinscriure	<i>Secretari</i>
	PG18	Matricular	<i>Secretari</i>
9	DESENVOLUPAR L'ENSENYAMENT/APRENTATGE BATX		COOR.PEDAGÒGIC
MS-Batx	PG19	Acollir l'alumnat de BATX	<i>Coord. Pedagògic</i>
	PG20	Desenvolupar les activitats d'aula BATX	<i>Coord.Pedagògic</i>
	PG21	Realitzar l'avaluació de BATX (Trimestrals i final)	<i>Cap d'estudis M1</i>
	PG22	Seguir i orientar l'alumnat de BATX	<i>Coord. Pedagògic</i>
	PG23	Realitzar el treball de recerca	<i>Coord.Pedagògic</i>
10	DESENVOLUPAR L'ENSENYAMENT/APRENTATGE CCFF		SOTSDIRECTOR FP
MS-CCFF	PG24	Acollir l'alumnat de CCFF	<i>Sotsdirector FP</i>
	PG25	Desenvolupar les activitats d'aula CCFF	<i>Cap d'estudis M1</i>
	PG26	Realitzar l'avaluació de CCFF (Trimestrals i final)	<i>Cap d'estudis M1</i>
	PG27	Seguir i orientar l'alumnat de CCFF	<i>Sotsdirector FP</i>
	PG28	Desenvolupar la FCT	<i>Coordinador d'FP</i>
11	GESTIONAR LA SATISFACCIÓ ALUMNAT I FAMÍLIA		CAP D'ESTUDIS M2
	PG29	Gestionar les enquestes de l'alumnat i les famílies (Veu alumnes i famílies)	<i>Cap d'estudis M2</i>
	PG30	Gestionar les baixes d'alumnes	<i>Secretar i- Cap M1</i>
	PG31	Gestionar les reclamacions de qualificacions	<i>Cap d'estudis M2</i>
12	REALITZAR LA GESTIÓ ACADÈMICA		SECRETARI
	PG32	Gestionar l'expedient de l'alumnat	<i>Secretari</i>
	PG33	Tramitar les titulacions	<i>Secretari</i>

	PG34	Resoldre exempcions i convalidacions	Sotsdirector FP Coordinador FP Secretaria Adjunta
	PG35	Tramitar anul·lació de matrícula	Secretari
	PG36	Arxivar documentació acadèmica	Secretari
13	COL·LABORAR AMB EMPRESES I FACILITAR LA TRANSICIÓ AL TREBALL		COORDINADOR FP
	PG37	Gestionar les empreses col·laboradores	Coordinador FP
	PG38	Gestionar la borsa de treball	Coordinador FP
	PG39	Gestionar les enquestes a empreses (Veure de l'empresa)	Coordinador FP
14	GESTIONAR LA BIBLIOTECA		BIBLIOTECARIA
	PG40	Gestionar la biblioteca	Bibliotecaria
15	GESTIONAR LES ACTIVITATS EXTRAESCOLARS		CO. EXTRAESCOLARS
	PG41	Gestionar les activitats extraescolars	Coord Extraescolars
16	GESTIONAR LA REPROGRAFIA		ADMINISTRADOR
	PG42	Gestionar la reprografia	Administrador
17	GESTIONAR I FORMAR L'EQUIP HUMÀ DEL CENTRE		DIRECTOR
	PG43	Acollir l'equip humà	Cap d'estudis M1
	PG44	Gestionar i administrar l'equip humà	Cap d'estudis T2
	PG45	Gestionar la formació de l'equip humà	Director
	PG46	Gestionar la satisfacció de l'equip humà (Veure de l'equip humà)	Cap d'estudis M2
18	GESTIONAR ELS RECURSOS ECONÒMICS		ADMINISTRADOR
	PG47	Portar la comptabilitat	Administrador
	PG48	Gestionar la tresoreria	Administrador
	PG49	Controlar el pressupost	Administrador
19	GESTIONAR EL SISTEMA INFORMÀTIC		CO. D'INFORMÀTICA
	PG50	Gestionar i assegurar el sistema informàtic	Coord. d'Informàtica
	PG51	Administrar la xarxa	Coord. d'Informàtica
20	GESTIONAR ELS RECURSOS MATERIALS I LES COMPRES		DIRECTOR
	PG52	Gestionar les compres	Administrador
	PG53	Gestionar el manteniment (preventiu, correctiu)	Resp. Manteniment
	PG54	Gestionar la seguretat	Coord. Riscos
	PG55	Gestionar la neteja	Administrador
	PG56	Gestionar l'inventari	Administrador

21		SEGUIR I MESSURAR EL SGQ	COORDINADOR Q.
	PG57	Controlar els documents	<i>Coordinador Qualitat</i>
	PG58	Controlar els registres	<i>Coordinador Qualitat</i>
	PG59	Realitzar les auditories	<i>Coordinador Qualitat</i>
	PG60	Controlar els serveis no conformes	<i>Coordinador Qualitat</i>
	PG61	Controlar les accions de millora preventives i correctives	<i>Coordinador Qualitat</i>
22		ELABORAR I REVISAR EL PROJECTE CURRICULAR PQPI I CAS	COORD. PEDAGÒGIC
MS-PQPI MA-CAS			<i>Coord. Pedagògic</i>
23		DESENVOLUPAR L' ENSENYAMENT/APRENTATGE DE PQPI I CAS	COORD. PEDAGÒGIC
MS-PQPI MA-CAS			<i>Coord. Pedagògic</i>
24		ASSESSORAMENT I RECONeixEMENT	DIRECTOR
	PG62	Assessorar i Reconèixer	<i>Coordinador FPCT</i>
25		GESTIONAR PROGRAMES INTERNACIONALS	

Annex 3: Organigrama de l' Institut Escola del Treball

