



**INSTITUT
ESCOLA DEL TREBALL**

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

MGQ
Manual de Gestió de Qualitat

MGQ

Manual de Gestió de Qualitat



0. Control de canvis	3
1. Introducció	4
2. Objecte i àmbit d'aplicació del sistema de gestió de qualitat	4
2.1. Objecte	4
2.2. Àmbit d'aplicació del sistema de gestió de qualitat	4
3. Política de Qualitat	5
4. Referència ISO 9001:2015	5
5. Responsabilitats	5
6. Enfocament basat en processos i en els riscos	5
6.1 El sistema de gestió de la qualitat i els seus processos	6
6.2 Enfocament basat en els riscos	8
6.3 Informació documentada	8
7. Lideratge	8
7.1 Lideratge i compromís: consideracions generals	8
7.2 Enfocament al client	11
6.2 Requisits per als productes i serveis (P)	12
6.2.1 Comunicació amb el client (usuari del servei / atenció al públic)	12
7.3 Funcions, responsabilitats i autoritats de l'organització	13
8. Mapa de processos	14
9. Relació de processos segons requisit ISO 9001:2015	14
10. Relació de procediments segons requisit ISO 9001:2015	14
11. Informació documentada segons requisit ISO 9001:2015	15
12. Relació de documents	16
13. Ambients dels processos	19



0. Control de canvis

Llistat de les modificacions	
Revisió	Descripció
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 nº24 d'Assessorament i Reconeixement.
7	Rectificació mapa de processos (Procés 2 i 3 permutats) i inserció del nou procés nº25 GESTIONAR PROGRAMES INTERNACIONALS. Actualitzar Organigrama. Canvi Comissió de Qualitat per Consell de Direcció. A la denominació Institut d'Educació Secundària eliminar Superior de Formació Professional Substitució PQPI per PFI. Substitució RRI per NOFC Simplificació apartat normativa eliminant referències antigues Eliminar la denominació Manual de Procediments de Qualitat -MPQ-
8	ACTUALITZACIÓ del document conforme a ISO 9001:2015



1. Introducció

L'Institut Escola del Treball (EdT) adopta un Sistema de Gestió de Qualitat (SGQ) com a decisió estratègica per millorar l'acompliment general i proporcionar una base sòlida per a les iniciatives de desenvolupament sostenible.

2. Objecte i àmbit d'aplicació del sistema de gestió de qualitat

Per la seva determinació, s'han tingut en compte:

a) les qüestions internes i externes a les quals es fa referència a l'apartat 4.1 de ISO 9001:2015.

- Veure PEC i PED;

b) els requisits de les parts interessades pertinents als quals es fa referència a l'apartat 4.2 de ISO 9001:2015.

- Veure PEC i Procediment 'P02 Elaboració i revisió dels documents per a l'organització i la gestió del centre';

c) els productes i serveis oferts per l'Institut Escola del Treball de Barcelona.

- Veure Carta de Serveis.

2.1. Objecte

Millorar la satisfacció del client mitjançant l'aplicació eficaç del SGQ, inclosos els processos per a la millora contínua del SGQ i l'assegurament de la conformitat amb els requisits dels clients i amb els requisits aplicables exigits per la legislació i les disposicions reglamentàries.

Per assolir aquest objectiu, l'EdT adopta un enfocament basat en processos, que comprèn el cicle Planificar-Desenvolupar-Comprovar-Actuar (PDCA) i en el pensament basat en els riscos.

2.2. Àmbit d'aplicació del sistema de gestió de qualitat

Aplicable als ensenyaments autoritzats a l'Institut Escola del Treball de:



- Batxillerat.
- Curs de preparació per a la incorporació als cicles de grau superior.
- Cicles de grau mitjà i superior de formació professional.
- Programes de formació i inserció (PFI).

No és aplicable el requisit 8.3 ISO 9001:2015 de *disseny i desenvolupament de productes i serveis* donat que és el Departament d'Ensenyament (DdE) qui dissenya l'estructura, continguts i recursos necessaris per impartir els cursos reglats.

3. Política de Qualitat

La Política de Qualitat, missió, visió i valors del Centre estan disponibles al PEC.

4. Referència ISO 9001:2015

- 4.1 Coneixement de l'organització i del seu context
- 4.2 Comprensió de les necessitats i les expectatives de les parts interessades
- 4.3 Determinació de l'objecte i l'àmbit d'aplicació del sistema de gestió de la qualitat
- 4.4 El sistema de gestió de la qualitat i els seus processos
- 5.1 Lideratge i compromís
- 5.2 Política

5. Responsabilitats

Realització, Modificacions i distribució d'aquest document: Coordinador de qualitat.

6. Enfocament basat en processos i en els riscos

L'Institut Escola del Treball de Barcelona fa servir l'enfocament basat en processos, que comprèn el cicle Planificar-Desenvolupar-Comprovar-Actuar (PDCA) i l'enfocament basat en els riscos.



6.1 El sistema de gestió de la qualitat i els seus processos

L'Institut Escola del Treball de Barcelona (EdT) ha establert, implementat, manté i millora de manera contínua un sistema de gestió de la qualitat que inclou els processos necessaris i les seves interaccions, d'acord amb els requisits de ISO 9001:2015.

La gestió total dels processos i del sistema és possible mitjançant el cicle **PDCA (Planificar-Desenvolupar-Comprovar-Actuar)** amb una visió integral de l'enfocament basat en els riscos destinada a aprofitar les oportunitats i a evitar resultats no desitjables.

Plan (P) implica:

- a) determinació dels requisits per als productes i serveis;
- b) l'establiment dels criteris per a:
 - 1) processos;
 - 2) acceptació de productes i serveis;
- c) determinació dels recursos necessaris per a assolir la conformitat amb els requisits dels productes i serveis;

Do (D) i Check (C) implica:

- d) implementació del control dels processos d'acord amb els criteris;
- e) determinació, el manteniment i la conservació de la informació documentada en la mesura que sigui necessari:
 - 1) per a aportar fiabilitat a la implementació dels processos tal com estava planificat;
 - 2) per a demostrar la conformitat dels productes i serveis amb els seus requisits.

Act (A) implica:

L'EdT controla els canvis planificats i revisa les conseqüències dels canvis involuntaris; empen accions per a mitigar els efectes adversos, quan sigui necessari.

El cicle PDCA està descrit en els diferents apartats d'aquest procediment.

La **planificació (P)** del sistema de gestió de qualitat comprèn la caracterització dels processos necessaris per mitjà del mapa de processos i la fitxa de procés.

A l'etapa de **desenvolupament (D)** en els processos:

- s'apliquen els criteris i els mètodes (inclosos el seguiment, les mesures i els indicadors d'acompliment relacionats) necessaris per a assegurar el funcionament i el control eficaços d'aquests processos;
- s'afronten els riscos i les oportunitats;



La fitxa de procés compta amb la següent informació de la **planificació**:

- elements d'entrada requerits i els elements de sortida esperats d'aquests processos;
- seqüència i la interacció d'aquests processos;
- criteris i els mètodes (inclosos el seguiment, les mesures i els indicadors d'acompliment relacionats) necessaris per a assegurar el funcionament i el control eficaços d'aquests processos;
- recursos necessaris per a aquests processos, assegurar-ne la disponibilitat;
- responsabilitats i les autoritats per a aquests processos;
- tractament dels riscos i les oportunitats;

Finalment, a les etapes de **Comprovar-Actuar (C-A)**:

- s'avaluen els processos i implementen els canvis necessaris per a assegurar que aquests processos assoleixin els resultats esperats;
- es milloren els processos i el sistema de gestió de la qualitat.

Els elements de sortida d'aquesta planificació han de ser adequats al funcionament de l'organització.

L'EdT planifica, implementa i controla els processos necessaris per a complir els requisits de la prestació dels serveis descrits en aquest procediment seguint el cicle PDCA.

Cicle PDCA	Qui? Com?	Quan?
Plan (P)	-Responsable del procediment -A partir de les propostes de millora del cicle PDCA anterior	Anualment, a l'inici del cicle PDCA.
Do (D) i Check (C)	-Responsable del procediment -Segons planificat en el procediment.	Contínuament segons el procediment.
Act (A)	-Responsable del procediment -Valorarà d'adequació i, si s'escau, proposarà plans d'actuació al Consell de Direcció.	Sempre que el responsable ho consideri necessari. -Com a mínim: Anualment, valorant el cicle PDCA.
	-Consell de Direcció -En RxD elabora propostes de millora	Sempre que el responsable ho consideri necessari, en RxD. - Com a mínim: Anualment, valorant el cicle PDCA, en RxD. Propostes de millora recollides en acta de RxD.



6.2 Enfocament basat en els riscos

L'enfocament basat en els riscos permet determinar els factors que poden provocar que els processos i el sistema de gestió de la qualitat es desviïn dels resultats planificats, implantar controls preventius per a minimitzar els efectes adversos i aprofitar el màxim profit les oportunitats que es presentin.

- Veure procediment 'P03_Gestionar els riscos'.

6.3 Informació documentada

L'enfocament basat en processos i riscos es suporta en:

- a) el manteniment d'informació documentada per donar suport al funcionament dels processos;
- b) la conservació la informació documentada per a aportar fiabilitat al desenvolupament dels processos d'acord amb la planificació.

- Veure MGQ apartat 10. 'Informació documentada segons requisit ISO 9001:2015'.
- Veure procediment 'P04_Gestionar la informació documentada'.

7. Lideratge

7.1 Lideratge i compromís: consideracions generals

La Direcció de l'Institut Escola del Treball de Barcelona demostra la capacitat de lideratge i el compromís respecte al sistema de gestió de la qualitat:

- a) assumint la responsabilitat de retre comptes de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat;

- Veure apartat 8. RETIMENT DE COMPTES del Projecte de Director

- b) assegurant que s'estableixin la política de la qualitat i els objectius de la qualitat per al sistema de gestió de la qualitat i que siguin compatibles amb el context i la direcció estratègica de l'organització;



- Establerts/revisats a l'inici del mandat pel Director.
- Revisats anualment en RxD.

c) assegurant la integració dels requisits del sistema de gestió de la qualitat en els processos de negoci de l'organització;

- En els processos i procediments s'indiquen la correspondència amb punts de la norma.

d) promovent l'ús de l'enfocament basat en processos i l'enfocament basat en els riscos;

- Participació dels propietaris de cada procés en RxD.

e) assegurant que els recursos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat estiguin disponibles;

- Assignació de recursos segons disponibilitat a cada procés.
- Propietari de cada procés valora l'adequació dels recursos.

f) comunicant la importància d'una gestió de la qualitat eficaç i de la conformitat amb els requisits del sistema de gestió de la qualitat;

- Conscienciació en sessions de Claustre, Consell Escolar i en comunicats interns.

g) assegurant que el sistema de gestió de la qualitat assoleixi els resultats previstos;

- Revisant anualment la totalitat del sistema de qualitat.

h) involucrant i dirigint les persones, i també donant-los suport, perquè contribueixin a l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat;

- Conscienciació, suport i assessorament continu per part l'equip directiu cap al professorat.
- Projecte de Direcció, PED.
 - Veure 7.3. Departaments de coordinació didàctica de CCFF i de Batxillerat.
 - Veure 7.4. Caps de departament i caps de seminari.
 - Veure 7.5. Equips docents.

i) promovent la millora;



- Involucració dels departaments en la millora contínua.
- Propostes de millora derivades de RxD.
- Participació dels propietaris de procés.

j) donant suport a altres funcions de gestió pertinents per demostrar el seu lideratge aplicat a les seves àrees de responsabilitat.

- Subdirecció i Coordinació pedagògica presten suport directe a prefectures de departament.
- Mentorització de nous membres de l'equip directiu i coordinadors de per part de membres de l'equip directiu experimentats.
- Projecte de Direcció, PED.
 - Veure 7.3. Departaments de coordinació didàctica de CCFF i de Batxillerat.
 - Veure 7.4. Caps de departament i caps de seminari.
 - Veure 7.5. Equips docents.
 - Veure ESTRATÈGIA 4.5. Augment del lideratge distribuït (Subdirecció i Coord. Pedagògica).



7.2 Enfocament al client

La Direcció de l'Institut Escola del Treball de Barcelona demostra el lideratge i el compromís respecte a l'enfocament al client assegurant que:

a) es determinin, es compreguin i es compleixin conseqüentment els requisits del client i els requisits aplicables exigits per la legislació i les disposicions reglamentàries;

- Anàlisi continu de la legislació per part de Direcció per conèixer els requisits aplicables.
- Determinació i anàlisi dels requisits dels grups d'interès en RxD.

b) es determinin i es tractin els riscos i les oportunitats que poden afectar la conformitat dels productes i serveis i la capacitat per a millorar la satisfacció del client;

- A partir de la DAFO del Projecte de Direcció, en RxD es seleccionen (prioritzen), per cada curs i procés, quins són els que poden afectar la conformitat dels productes i serveis i la capacitat per a millorar la satisfacció del client.
- Elaboració de plans d'actuació a partir dels riscos i oportunitats seleccionats.

c) es mantingui l'atenció parada en la millora de la satisfacció del client.

- Establint accions de millora a partir de les enquestes dels grups d'interès.



6.2 Requisits per als productes i serveis (P)

6.2.1 Comunicació amb el client (usuari del servei / atenció al públic)

Els usuaris del servei són:

- Alumnes
- Pares i mares
- Professorat

La comunicació amb els clients inclou els següents aspectes:

Aspecte	Com?
a) el subministrament d'informació relativa als productes i serveis;	- Públicament a la web de l'escola. - Sessions tutorial amb alumnes. - Reunions informatives d'alumnes amb representant direcció.
b) el tractament de les consultes, dels contractes o de les comandes i les modificacions corresponents;	Registre de queixes i suggeriments A través de email qualitat@escoladeltreball.org correu@escoladeltreball.org
c) el retorn d'informació del client relativa als productes i serveis, incloses les queixes dels clients;	- Coordinació de qualitat envia justificant de recepció i la resolució de la queixa o suggeriment al sol·licitant via mail. - L'usuari pot retornar informació a Coordinació de qualitat via mail o presentant altra sol·licitud de queixa o suggeriment. - Registre de queixes i suggeriments.
d) la manipulació i el control de les propietats del client;	Arxiu dels registre de queixes i suggeriments.
e) l'establiment dels requisits específics per a les accions per a contingències, segons convingui.	- Com a criteri general, el Director i/o Coordinació de qualitat prendran les mesures adients per tal de resoldre qualsevol contingència. - Aquests plans d'actuació estaran recollits en acta de RxD. - Veure següent apartat ' <i>Determinació dels requisits per als productes i serveis</i> '



7.3 Funcions, responsabilitats i autoritats de l'organització

La direcció de l'Institut Escola del treball de Barcelona assegura que les responsabilitats i les autoritats per a les funcions pertinents s'assignin, es comuniquin i es compreguin dins tota l'organització.

- **Com?**
- Responsabilitats i autoritats explicitades en NOFC i Projecte de Director (7. CONCRECIÓ DE L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE).
- Comunicades en sessió de Consell Escolar i Claustre.

La direcció de l'Institut Escola del treball de Barcelona assigna responsabilitat i autoritat per a:

a) assegurar que el sistema de gestió de la qualitat sigui conforme als requisits d'aquesta norma internacional;

- **Com?** Subdirecció és responsable del desplegament, seguiment i valoració del sistema de gestió de qualitat.

b) assegurar que els processos subministrin els elements de sortida previstos;

- **Com?** Cada propietari de procés valora en RxD el grau d'acompliment del seu procés i oportunitats de millora.

c) informar l'alta direcció sobre l'acompliment del sistema de gestió de la qualitat i sobre les oportunitats de millora;

- **Com?** Subdirecció informa informa en RxD sobre el grau d'acompliment del sistema de gestió de qualitat i oportunitats de millora.
- **Com?** Cada propietari de procés valora en RxD el grau d'acompliment del seu procés i oportunitats de millora.

d) assegurar que es promogui l'enfocament al client dins tota l'organització;

- **Com?** Anàlisi de riscos en RxD de cada procés enfocat a millorar la satisfacció del client.
- **Com?** Selecció d'indicadors enfocats a la satisfacció del client.



e) assegurar que la integritat del sistema de gestió de la qualitat es mantingui quan es planifiquin i s'implementin canvis al sistema de gestió de la qualitat.

- **Com?** Valoració a RxD de la integritat del sistema de gestió de qualitat quan es planifiquin canvis.

8. Mapa de processos

Disponible en el gestor documental.

9. Relació de processos segons requisit ISO 9001:2015

Processos relacionats en el mapa de processos i disponibles en el gestor documental.

10. Relació de procediments segons requisit ISO 9001:2015

Procediments i protocols relacionats disponibles en el gestor documental.



11. Informació documentada segons requisit ISO 9001:2015

PEC	PdD/ Pla Estratègic	NOFC	PGA i Pressupost	PROCESSOS	PROCEDIMENTS	R x D
4 Context organització I / E	4.1 Anàlisi i diagnòstic context organització intern i extern	4.4 Mapa i interrelació de processos	4.1, 4.4 activitats i objectius anuals	4.4 Caracterització de processos	4.1 Gestió dels riscos	4.1, 4.4 revisió dels riscos i oportunitats
4.2 Grups d'interès, determinació de requisits	4.1, 4.4 i 6.1 Planificació dels riscos	4.1 Organigrama	7.1 Recursos pels processos, l'estratègia i la innovació	4.4 Anàlisi de riscos en processos	7.1.6, 7.3 Plans d'acollida	6.3 Canvis SGQ
4.3 Abast SGQ	6.2 objectius i estratègies	4.4 Llistat processos, procediments i responsabilitats		9.1.1 Fitxes i manual d'indicadors	7.1.6, 7.2 Plans formació	9.3.2 Anàlisi de les veus, el context extern i intern
5.2, 8.2 Indicadors de compromís del servei i del progrés de l'alumnat		5.1 Lideratge i compromís de la direcció			7.4 Pla comunicació	10 Millores de l'estratègia, el SGQ i el servei educatiu
5.2 i 6.2 Política i objectius Qualitat, Carta de Serveis i Compromís		5.3 Funcions i responsabilitats assignades, comunicades i enteses			7.5 Control documental	8.2 Retroalimentació als grups d'interès
		7.1.2 Aprovació horaris			8.4 Control processos externalitzats i compres	
					8.5.1 Manuals del Servei	
					9.1.2 Satisfacció grups d'interès	



12. Relació de documents

PROCÉS	DOCUMENTACIÓ	PROCEDIMENT
E1. Planificar i organitzar el centre	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC PEC PED PGI GUI DEL PROFESSORAT Carta de serveis Pressupost Inventari Plantilles	P01_Establiment de la política i objectius de la qualitat P02_Elaboració i revisió dels documents per a l'organització i la gestió del centre P22_Planificació de l'acció tutorial de FP
E2. Elaborar i revisar el projecte curricular de BATX	PPC BATX	
E3. Elaborar i revisar el projecte curricular d'ensenyaments professionals	PCC ENSENYAMENTS PROFESSIONALS	
E4. Gestionar el sistema de qualitat	MGQ PEC MAPA DE PROCESSOS PED RxD MEMÒRIES EQUIPS COORD.	P01_Establiment de la política i objectius de la qualitat P03_Gestionar els riscos del SGQ P04_Gestionar la informació documentada P08_Avaluació de l'acompliment del sistema P09_Millora contínua el SGQ
E5. Gestionar la comunicació interna	NOFC PEC, PED	P13_Gestió de la comunicació
E6. Gestionar la comunicació externa	NOFC PEC, , PED	P13_Gestió de la comunicació
E7. Intercanviar experiències pedagògiques i de gestió / innovació / gestió del coneixement	NOFC PEC, PED	P10_Gestió de la Innovació, Emprenedoria i Coneixement



E8. Gestionar programes internacionals	NOFC PEC, PED	P15_Gestió d'estades internacionals
C1. Gestionar la informació i admissió d'alumnat	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC	P18_Gestió de la Secretaria
C2. Ensenyament / aprenentatge BATX	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED GUIA ALUMNAT PAT	P22_Planificació de l'acció tutorial de FP P23_Gestió de les reclamacions de les qualificacions
C3. Ensenyament / aprenentatge CCFE	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED GUIA ALUMNAT PAT	P22_Planificació de l'acció tutorial de FP P23_Gestió de les reclamacions de les qualificacions
C4. Assessorament i reconeixement. Aprenentatges no formals	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED	P17_Gestió Escola-Empresa (Borsa de treball, FCT, FPdual, mesures flexibilitzadores)
C5. Ensenyament / aprenentatge PFI/CAS	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED GUIA ALUMNAT PAT	P23_Gestió de les reclamacions de les qualificacions
C6. Gestionar la satisfacció d'alumnat i famílies	NOFC, PEC, PED	P08_Avaluació de l'acompliment del sistema P14_Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions
S1. Realitzar la gestió acadèmica	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC	P18_Gestió de la Secretaria
S2. Col·laborar amb empreses i transició al treball	NOFC, PEC, PED	P17_Gestió Escola-Empresa (Borsa de treball, FCT, FPdual, mesures flexibilitzadores)
S3. Gestionar la biblioteca	NOFC	P16_Gestió de la biblioteca
S4. Gestionar la reprografia	NOFC	P06_Gestió dels recursos materials del centre



S5. Gestionar i formar l'equip humà del centre	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED	P12_Elaborar el pla de formació de l'equip de humà el centre P21_Gestió de recursos humans del centre
S6. Gestionar els recursos econòmics	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED	P05_Gestió dels recursos econòmics del centre
S7. Gestionar els sistemes informàtics i de comunicació	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED	P07_Gestió dels recursos informàtics del centre
S8. Gestionar els recursos materials i les compres	NORMATIVA INICI DE CURS DpE NOFC, PEC, PED	P06_Gestió dels recursos materials del centre P11_Gestió de la seguretat - PRL P19_Gestió de la neteja P20_Gestió del manteniment



13. Ambients dels processos

L'institut Escola del Treball de Barcelona determina l'ambient necessari per al funcionament dels processos i per l'assoliment de la conformitat de productes i serveis.

Determinació, proporcionament i manteniment de l'ambient necessari

Tipus de risc	Qui?	Com?	Quan?
<i>Socials</i> -no discriminació - conflictivitat	Equip de cohesió social, Coordinadora de mediació	Activitats de cohesió social Mediació	Planificació calendari equip cohesió social Mediació quan es sol·liciti
<i>Psicològics</i> estrès esgotament protecció emocional	Consorci d'Educació	Avaluació de riscos psicosocial	Quan ho determini
<i>Físics</i> infraestructures ambient tèrmic, fred, calor higiene	Consorci d'Educació Coord. manteniment	Avaluació de riscos expert Pla de manteniment	Quan ho determini Periòdicament
<i>Altres</i>			

Fonts d'informació per determinar l'ambient dels processos:

- enquestes a tots els grups d'interès
 - enquesta professorat i PAS: pregunta "estàs satisfet amb l'ambient de treball?"
 - enquesta alumnat, pregunta:
 - "satisfacció sobre l'ambient de treball a classe"
 - "satisfacció respecte la relació entre companys de classe"
 - "satisfacció sobre la participació a la classe"
 - "comentaris sobre ambient"
- queixes i suggeriments
- report de cada propietari del procés