



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

## **GESTIÓ DE LA QUALITAT**

## ÍNDEX

---

<b>ÍNDEX</b> .....	<b>2</b>
<b>GESTIÓ DEL PROCÉS</b> .....	<b>3</b>
<b>DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS</b> .....	<b>4</b>
<b>CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:</b> .....	<b>5</b>
<b>PROCEDIMENTS ASSOCIATS:</b> .....	<b>5</b>
<b>PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:</b> .....	<b>5</b>

## GESTIÓ DEL PROCÉS

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	M <sup>re</sup> Belén Tortosa	M <sup>re</sup> Belén Tortosa	Antonio Morales
<b>Càrrec</b>	Coordinació de Qualitat	Coordinació de Qualitat	Direcció
<b>Data</b>	19-Des-09	19-Des-09	19-Des-09
<b>Signatura</b>			

<b>Llistat de les modificacions</b>			
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>	<b>Distribució</b>
00	16-juny-03	Creació del document	Web
01	16-gen-06	Es revisa i actualitza el procés, s'elimina del document els resultats dels processos els quals es controlaran en un altre document. Es canvia Ensenyament per Educació.	Web
02	19-Des-09	S'afegeix un nou indicador que regula el nombre total d'indicadors que hi ha al manual de processos.	Web



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS				
NOM DEL PROCÉS		GESTIÓ DE LA QUALITAT		
RESPONSABLE		Coordinador de Qualitat		DATA DE REVISIÓ
MISSION DEL PROCÉS				16-gen-06
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Què asseguri la Gestió del Sistema de Qualitat implantat a l'Institut.</li> <li>• Per a la millora contínua del SGQ.</li> <li>• Per a la satisfacció dels clients i/o usuaris del servei que proporciona l'Institut.</li> </ul>				
ELEMENTS DE L'ENTORN DIRECTAMENT AFECTATS				
ALUMNE	EQUIP HUMÀ	FAMÍLIES	SOCIETAT	DEPT. EDUCACIÓ
Sí	Sí	SI	SI	SI
RELACIONS CLIENT/PROVEÏDOR PRIORITÀRIES				
PROVEÏDORS	ENTRADES	GESTIÓ DE LA QUALITAT	SORTIDES	CLIENT
ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentació del sistema de qualitat controlada i revisada</li> </ul>	Desenvolupament Sistema de Qualitat
Desenvolupament del SGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectius establerts</li> <li>• Documentació del sistema de qualitat</li> <li>• Formació de la comissió de qualitat</li> <li>• Pla d'auditories establert</li> <li>• Informació, suggeriments, noves propostes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultats enquestes</li> <li>• Informes de no conformitats</li> <li>• Suggeriments i queixes tractades</li> <li>• Accions preventives i correctives tancades</li> </ul>	Desenvolupament Sistema de Qualitat
Consell Escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessitats de satisfacció</li> <li>• Nivell de satisfacció</li> <li>• Suggeriments, queixes, no conformitats</li> <li>• Necessitats de formació</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe d'auditoria</li> </ul>	Desenvolupament Sistema de Qualitat
Alumnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació per a la millora</li> </ul>	Professors Personal no Docent i Processos Estratègics
Veu de l'alumne, família i entorn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessitats de satisfacció</li> <li>• Nivell de satisfacció</li> <li>• Suggeriments, queixes, no conformitats</li> <li>• Necessitats de formació</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultats dels processos</li> <li>• Anàlisi de dades</li> </ul>	Direcció Coordinació de Qualitat Desenvolupament Sistema de Qualitat
Veu de l'equip humà de l'Institut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessitats de satisfacció</li> <li>• Nivell de satisfacció</li> <li>• Suggeriments, queixes, no conformitats</li> <li>• Necessitats de formació</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registres</li> </ul>	Desenvolupament Sistema de Qualitat
Departament d'Educació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació i formació</li> </ul>	Clients i usuaris
Benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millor pràctica detectada</li> </ul>			
Responsables dels processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dades dels indicadors</li> </ul>			



### CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:

Aquest procés serà de qualitat si el nombre de no conformitats tancades sobre les obertes és elevat

### PROCEDIMENTS ASSOCIATS:

- PR Control de la documentació PR-Q-423-T-01-ET
- PR Control de registres PR-Q-424-T-01-ET
- PR Accions correctores PR-Q-852-T-01-ET
- PR Accions preventives PR-Q-853-T-01-ET
- PR Producte no conforme PR-Q-830-T-ET
- PR Auditoria interna PR-Q-822-T-01-ET
- PR Detecció satisfacció equip humà PR-Q-821-D-02-ET
- PR Detecció satisfacció famílies PR-Q-821-D-03-ET

### PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:

Núm.	Com mesurar	Quan mesura	Dades	Representació	Observacions
1	Recompte de les no conformitats obertes i tancades	Final curs	Núm. no conformitats	% no conformitats tancades sobre les obertes	S'indourà a l'acta de la reunió
2	Recompte indicadors de tots els processos.	Final de curs	Núm. d'indicadors	Valor numèric	