

Sistema de Gestió de la Qualitat



**SANT VICENÇ DE PAÜL
MANACOR**

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC

Aquest document és propietat del centre Sant Vicenç de Paül de Manacor, i no podrà ésser reproduït, per cap mitjà, total o parcialment sense autorització expressa i per escrit de la Direcció del Centre.



Secció I ***Introducció***

MAC



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC

Sec: I

Cap: 1

Rev:10

Introducció

Índex General

CAPÍTOL 1 Índex General

Secció	Cap	Títol	Rev	Data	
I	1	Índex General	10	29/10/08	
II	Principis Generals	1	Política de la Qualitat	4	14/11/07
		2	Objecte i Camp d'Aplicació	1	24/11/06
		3	Enfocament al Client i requeriments legals	0	26/05/03
		4	Els Processos per a la Gestió de la Qualitat	4	08/11/06
		5	Control de la documentació	0	26/05/03
		6	Control dels registres	0	26/05/03
		7	L'Organització	4	14/11/07
III	Processos per a la Millora de la Qualitat	1	Planificació Estratègica de la Qualitat	2	29/10/08
		2	Mesura i seguiment dels processos	0	26/05/03
		3	Control d'incidències	0	26/05/03
		4	Acciones Correctives i Preventives	0	26/05/03
		5	Auditories Internes de la Qualitat	1	06/10/04
IV	Processos per a l'Educació	1	Els Processos Estratègics	1	15/09/03
		2	Els Processos Clau	2	27/10/04
		3	Els Processos Suport	2	27/10/04
V	Processos de suport per a la Gestió de la Qualitat	1	Gestió dels Recursos Humans	0	26/05/03
		2	Infraestructura i ambient de treball	0	26/05/03
VI	Annexos	1	Interacció de processos del sistema de gestió	1	27/10/04
		2	Fitxes de processos	1	27/10/04

Revisió	Aprovació
Sgt: Antoni Gomila Grimalt	Sgt: Antoni Tomàs Llodrà
Data: 29- octubre - 2008	Data: 29- octubre - 2008
Grup Coordinador Qualitat	Director



Secció II

Principis Generals

MAC



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: II	Cap:1	Rev:4
Principis Generals		Política de la Qualitat	

CAPÍTOL 1 **Política de la Qualitat**

El col·legi Sant Vicenç de Paül de Manacor pretén una educació integral per a tots els seus alumnes, mitjançant un ensenyament individualitzat i seguint una línia religiosa basada en els valors evangèlics. Davant la crisi de valors que pateix la nostra societat, l'arribada d'immigrants, el materialisme existent, la "superprotecció" sobre els fills/es, la violència i l'agressivitat, la poca motivació cap als estudis... volem formar persones tant a nivell acadèmic com de valors morals i ètics, capaces d'analitzar amb un esperit crític la realitat que ens envolta i transformar-la.

Desitjam ser una escola oberta al futur i a la diversitat, dotada amb instal·lacions adequades a l'ús i modernitzades, on cada alumne/a pugui rendir al màxim de les seves capacitats. Volem donar resposta als nous reptes que presenta la societat amb uns plantejaments coherents amb els valors del nostre Caràcter Propi.

Pretenem continuar desenvolupant un clima acollidor i de disciplina en el que tots i cada un dels components de la Comunitat Educativa se senti atès i valorat.

Existeix un bon clima de col·laboració entre tots els membres que componen cada una de les Etapes. Hi ha un esperit de superació i una molt bona disposició de tots i cada un dels professionals que treballen en el Centre: inquietud per participar en cursos de formació, etc. Podem considerar que és un claustre amb una gran vocació.

La relació pares - professors funciona d'una manera positiva: tutories individualitzades, entrevistes informals, reunions de pares...

L'atenció personalitzada amb cada alumne/a ens ajuda a comprendre la situació real de cada un/a.

Són valors a tenir en compta: l'estabilitat de la gran majoria del professorat, i l'ús pràctic i eficient dels diferents documents existents en el Centre.

La implementació del Sistema de Qualitat en el Centre "Sant Vicenç de Paül" de Manacor, parteix del compromís de la Direcció del Col·legi amb la millora de la seva gestió a través d'una revisió eficient i contínua, i manifesta el seu compromís amb els següents punts fonamentals:

- Gestionar tots els recursos necessaris, incloent-hi el personal adequadament capacitat i qualificat, com una forma d'implementar i mantenir el Sistema de Gestió de Qualitat i satisfer el client.
- Implementar una política de formació del personal per tal d'assegurar el seu coneixement i comprensió del Sistema de Gestió de Qualitat, la seva ubicació dintre d'aquest sistema i la importància del seu compromís amb la Qualitat i la Millora contínua.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT			
MAC	Sec: II	Cap:1	Rev:4
Principis Generals		Política de la Qualitat	

- Efectuar avaluacions del Sistema de Qualitat, com un mecanisme per detectar oportunitats de millora.
- Impulsar les revisions anuals de la Política i Objectius de Qualitat per tal d'avaluar si es compleixen els requisits i actuar de manera preventiva per evitar desviacions potencials.
- Assegurar que la Política establerta és comunicada a tot el personal del Centre, entesa i implantada per aquest.
- Comprovar que el conjunt de processos del Sistema de Gestió de la Qualitat, implantat en aquest Centre, genera el servei educatiu a satisfacció del client.
- Complir en tot moment amb la normativa vigent, per assegurar un procés educatiu adequat a les exigències legals.
- Garantir tota l'ensenyança obligatòria, de manera que un alumne quan comença en el centre no necessiti canviar fins que ha acabat tot el procés, fet que facilita un millor coneixement i seguiment personal de l'alumne, partint d'uns mateixos principis metodològics comuns dels nostre Centre al llarg de tota l'escolaritat obligatòria.

La Direcció és la responsable d'adoptar les mesures corresponents per facilitar en tot moment l'aplicació d'aquest Sistema de Qualitat, delegant en el Grup Coordinador de Qualitat la funció de difondre i implementar la documentació necessària per dur a terme aquest Sistema de Gestió de Millora contínua per augmentar la satisfacció del client.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: II	Cap: 2	Rev: 1
Principis Generals		Objecte i Aplicació MAQ	

CAPÍTOL 2

Objecte i Camp d'Aplicació del Manual de la Qualitat

2.1. OBJECTE I FINALITAT

El present Manual de la Qualitat té per objecte establir la Política de la Qualitat i descriure, de forma general, el conjunt de compromisos, responsabilitats i organització, processos i recursos que constitueixen el Sistema de Gestió de la Qualitat implantat en el Centre Sant Vicenç de Paül.

Per tal, el Manual de la Qualitat presenta dues finalitats fonamentals:

Caràcter Intern

Permetre a tot el personal docent i no docent comprendre globalment el Sistema de Gestió de la Qualitat implantat.

Caràcter Extern

Permetre a les famílies i d'altres entitats interessades que així ho sol·licitin conèixer l'estructura del Sistema de Gestió de la Qualitat implantat per a la seva satisfacció.

2.2. CAMP D'APLICACIÓ I EXCLUSIONS

Aquest Manual de Qualitat es d'aplicació a tots els processos del Sistema de Gestió de la Qualitat necessaris per:

El servei educatiu per a l'ensenyança reglada en els nivells d'Infantil, Primària i Secundària Obligatòria.

Queden exclosos, conforme al model de referència, els requisits relatius a:

- Disseny i desenvolupament d'activitats formatives reglades, en la mesura que les especificacions per a l'ensenyança reglada queden perfectament delimitades pels requisits legals establerts.
- El control dels dispositius de mesura i seguiment en relació a la necessitat de verificar o calibrar dispositius de mesura per a determinar la conformitat d'alumnes i processos.
- Preservació del producte, ja que el producte és per a nosaltres la provisió del Servei Educatiu, consideram que no estan implicats processos relacionats amb la preservació del mateix.
- Validació dels processos de la producció, ja que el Servei Educatiu no es pot verificar mitjançant activitats de seguiment i mesura posteriors.

2.3 NORMES DE REFERÈNCIA

- ☰ UNE EN-ISO 9000:2005. Sistema de Gestió de la Qualitat. Fonaments i vocabulari.
- ☰ UNE EN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestió de la Qualitat. Requisits.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: II	Cap:3	Rev:0
Principis Generals		Enfocament al client i requisits legals	

CAPÍTOL 3 Enfocament al Client i Requisits Legals

3.1. CLIENTS I PARTS INTERESSADES

El Centre Sant Vicenç de Paül depèn dels seus clients. El grau en què el Sistema de Gestió de la Qualitat ens permeti comprendre les seves necessitats actuals i futures, complir els seus requisits i excedir les seves expectatives, facilitarà el nostre compromís i esforços per a millorar contínuament la seva satisfacció amb els nivells educatius aconseguits.

En el procés educatiu ens trobam:

Clients	Alumnes Famílies
Clients Interns	Personal (docent i no docent)
Parts interessades	Titularitat Administració Entorn Social

3.2. SATISFACCIÓ DE CLIENTS: FAMÍLIES I ALUMNES

Com a mesura de l'eficàcia del sistema de Gestió de la Qualitat, el centre Sant Vicenç de Paül duu a terme una avaluació sistemàtica de la satisfacció dels clients en relació amb els serveis prestats.

Aquesta avaluació forma part dels processos per a la millora de la Qualitat i es basa en dos nivells fonamentals:

Nivell 1: Nivell d'insatisfacció

Anàlisi i avaluació de les reclamacions i queixes produïdes amb caràcter mensual / anual.

Nivell 2: Nivell de satisfacció

Utilització d'enquestes i entrevistes per a determinar el nivell de satisfacció dels clients externs respecte al servei rebut. Anàlisi de resultats amb caràcter anual.

La informació és analitzada dins del Grup Coordinador de Qualitat, el qual ha de definir les mesures adequades en funció dels punts forts que cal potenciar o els punts dèbils que han de ser millorats.

La informació sobre l'avaluació de la satisfacció dels clients estarà disponible, sobre la base d'indicadors, per a tot el personal del centre.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: II	Cap:3	Rev:0
Principis Generals		Enfocament al client i requisits legals	

3.3. REQUISITS LEGALS

El col·legi Sant Vicenç de Paül evoluciona dins d'un entorn legal establert. El sistema de gestió de la Qualitat ha d'assegurar que els processos necessaris són capaços de complir tots i cada un d'ells.

Els requisits legals s'identifiquen a partir dels processos de control de la documentació externa i s'incorporen als processos necessaris per tal d'assegurar el seu compliment.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT			
MAC	Sec: II	Cap:4	Rev:4
Principis Generals		Els processos per a la Gestió de la Qualitat	

CAPÍTOL 4

Els Processos per a la Gestió de la Qualitat

4.1. ENFOCAMENT ALS PROCESSOS

Un procés engloba el conjunt d'operacions necessàries per arribar a un resultat desitjat i necessari per complir els requisits dels clients i els requisits legals aplicables.

Gestionar la Qualitat requereix que s'identifiquin i gestionin els processos que es desenvolupen internament i externament al Centre Sant Vicenç de Paül, sobre la base del Caràcter Propi, la Política de Qualitat i l'enfocament als alumnes i a la família.

D'aquesta manera, el sistema de Gestió de la Qualitat es el mitjà pel qual:

- S'identifiquen els processos necessaris per a la gestió de la Qualitat i la seva aplicació a través del Centre Sant Vicenç de Paül.
- Es determina la seqüència i interacció dels processos
- Es determinen criteris i mètodes per a la seva operació i control eficaç
- S'assegura la disponibilitat de recursos i informació necessaris per confirmar aquesta operació i control
- Es realitza el seguiment, la mesura i l'anàlisi dels processos
- S'implementen les accions necessàries per arribar als resultats planificats i a la millora continua dels processos

4.2. IDENTIFICACIÓ DELS PROCESSOS

El Centre Sant Vicenç de Paül ha definit 3 categories de Processos, atenent la seva finalitat:

➤ **Processos Estratègics**

Processos necessaris per a la direcció i planificació de les activitats del col·legi Sant Vicenç de Paül.

➤ **Processos clau**

Processos d'operació i control necessaris per a alumnes, pares i personal del col·legi Sant Vicenç de Paül per al desenvolupament de les activitats.

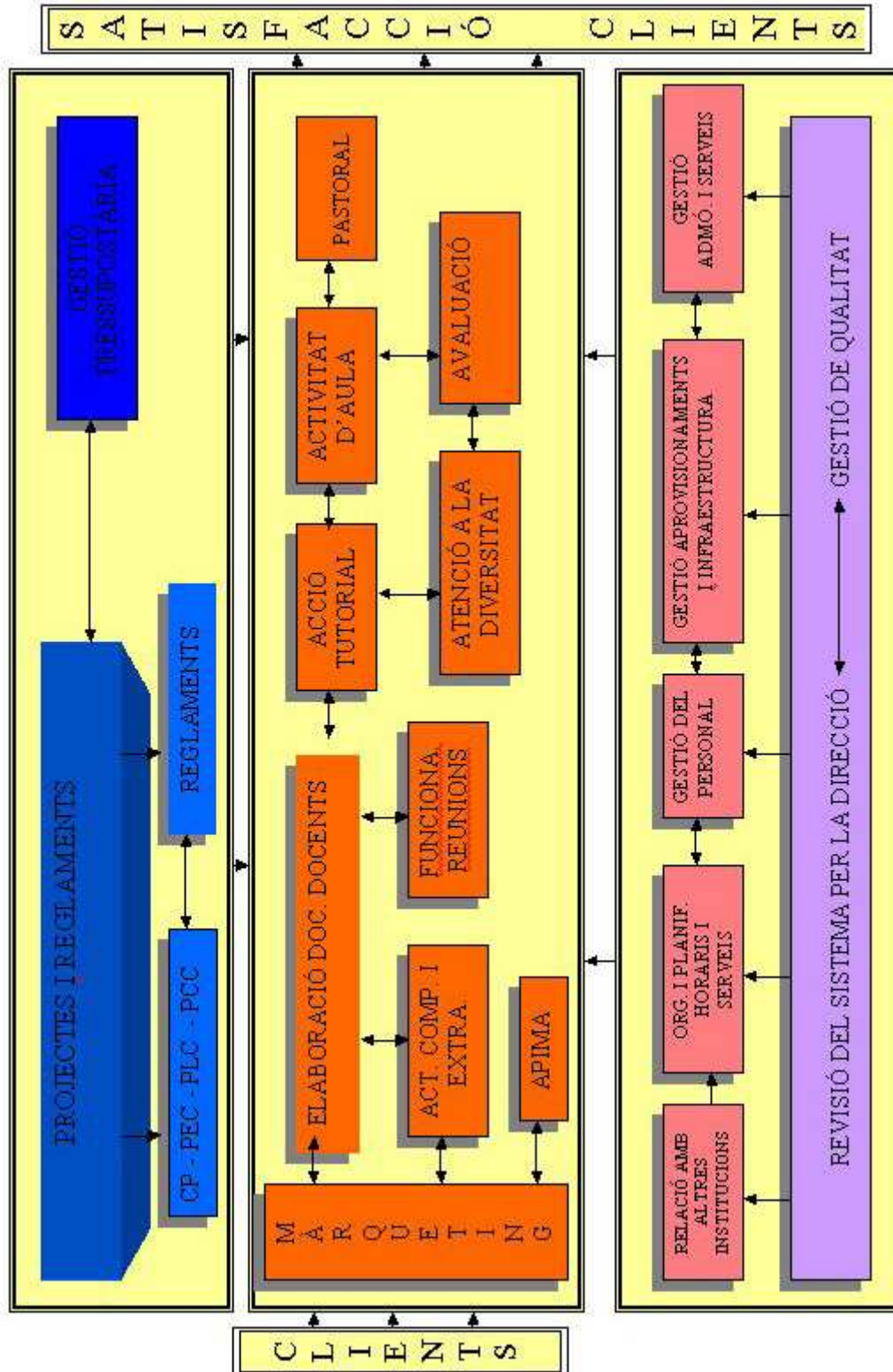
➤ **Processos de Suport**

Processos auxiliars necessaris per al manteniment del sistema de gestió de la Qualitat i el funcionament del col·legi Sant Vicenç de Paül.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT			
MAC	Sec: II	Cap:4	Rev:4
Principis Generals		Els processos per a la Gestió de la Qualitat	





C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: II	Cap:4	Rev:4
Principis Generals		Els processos per a la Gestió de la Qualitat	

1. PROCESSOS ESTRATÈGICS

PROJECTES I REGLAMENTS

* CP - PEC – PLC - PCC

*REGLAMENTS

-RRI

-RA

PE 01 GESTIÓ PRESSUPOSTÀRIA

SP 01 GESTIÓ PRESSUPOSTÀRIA

2. PROCESSOS CLAU

PC 01 APIMA

SP 01 ACTIVITATS APIMA

PC 02 ACCIÓ TUTORIAL

SP 01 TUTORIES PARES/ALUMNES

SP 02 TUTORIES GRUP-CLASSE

SP 03 ORIENTACIÓ

PC 03 ELABORACIÓ DE DOCUMENTS DOCENTS

SP 01 PGA

SP 02 MEMÒRIA

SP 03 PROGRAMACIÓ D'AULA

PC 04 PASTORAL



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT			
MAC	Sec: II	Cap:4	Rev:4
Principis Generals		Els processos per a la Gestió de la Qualitat	

PC 05 ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS

SP 01 SERVEI DE MENJADOR

SP 02 ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES (Excursions, sortides i viatges)

PC 06 MÀRQUETING

PC 07 ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

SP 01 COMPENSATÒRIA

SP 02 INTEGRACIÓ

SP 03 SOBREDOTACIÓ INTELECTUAL

SP 04 SUPORT

PC 08 FUNCIONAMENT DE LES REUNIONS DELS ÒRGANS COL·LEGIATS

PC 09 AVALUACIÓ

PC 10 ACTIVITAT D'AULA

3. PROCESSOS SUPORT

PS 01 GESTIÓ DEL PERSONAL

SP 01 COMPETÈNCIA I SENSIBILITZACIÓ DEL PERSONAL

PS 02 ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ D'HORARIS I SERVEIS

SP 01 ORGANITZACIÓ D'HORARIS, ESPAIS I SERVEIS

SP 02 ORGANITZACIÓ SUPORTS FORA D'HORARI LECTIU

PS 03 GESTIÓ D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS

SP 01 CIRCULARS I CARTES

SP 02 MATRICULACIÓ

SP 03 SERVEI PORTERIA

SP 04 GESTIÓ INFORMÀTICA AVALUACIÓ

SP 05 SECRETARIA



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC

Sec: II

Cap: 5

Rev:0

Principis Generals

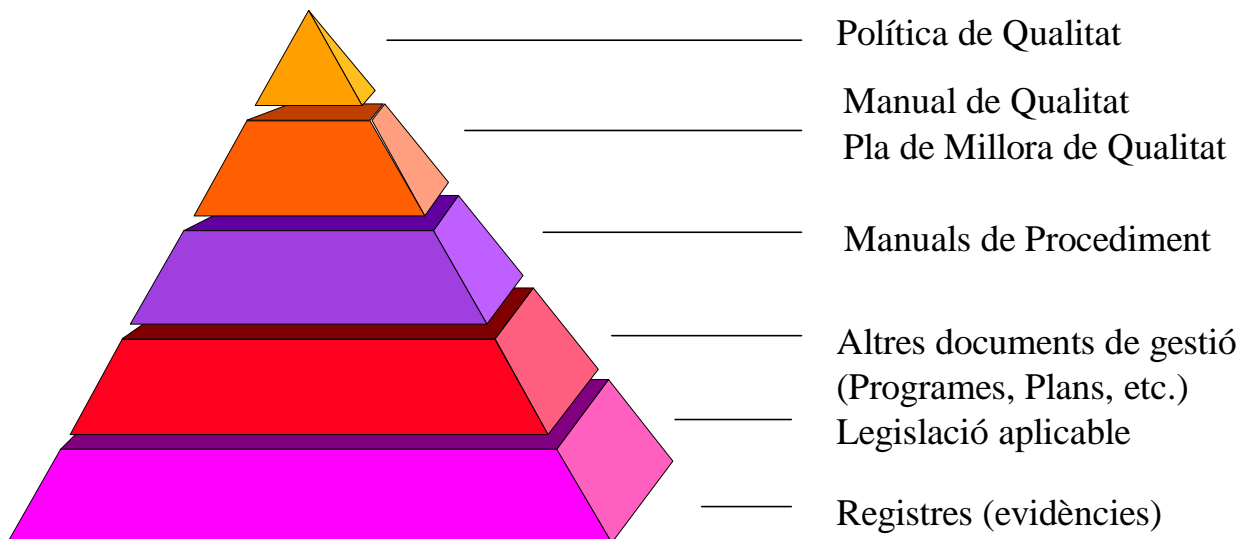
Control de la documentació

CAPÍTOL 5

Control de la documentació

Tots els documents que constitueixen l'estructura documental del sistema estan sotmesos a un sistema de control documentat en procediment per assegurar que:

- Són adequats tècnicament i conformes a la Política de la Qualitat.
- Estan disponibles, en l'edició actualitzada, en els llocs on es realitzen activitats per al seu ús per les funcions implicades.
- S'impedeix l'ús de documentació obsoleta
- Es manté un sistema de control coherent davant modificacions seguint una filosofia de revisió semblant a l'edició a la que el document substitueix.



Per tot això, el sistema de control es basa en:

- Aprovar els documents abans de la seva emissió
- Revisar els documents per assegurar la seva actualització i procedir a la aprovació de bell nou
- Identificar els canvis produïts i l'estat de revisió
- Distribució controlada de documents en els llocs d'ús
- Assegurar el manteniment de la informació de manera llegible i identificable
- Retirada i custòdia (si cal) dels documents obsolets



CAPÍTOL 6

Control dels Registres de la Qualitat

Els registres de Qualitat representen l'anotació, en qualsevol tipus de suport (paper, mitjans magnètics electrònics, etc.), de les activitats dutes a terme abans, durant o després de l'aplicació dels processos que componen el Sistema de Gestió de la Qualitat, podent ésser interns (generats des del propi centre Sant Vicenç de Paül) o externs (procedents de clients, proveïdors o d'altres parts interessades).

La importància que els registres adquireixen dintre del Sistema de Gestió de la Qualitat es deu a tres aspectes fonamentals:

1. El manteniment dels registres permet demostrar la conformitat amb els requisits especificats.
2. Permet reconstruir l'històric d'una activitat o procés realitzat (trajectòria)
3. El seu anàlisi permet verificar el funcionament real del Sistema de Qualitat i constitueix una important entrada de dades a l'hora d'establir accions correctores i preventives.

Aquests són els motius pels quals els registres de la Qualitat són sotmesos a un sistema de control documentat en procediment. El sistema de control es basa en:

1. Una identificació clara del registre de la Qualitat, identificant el seu format o l'aplicació informàtica a la qual pertany, en els documents d'on sorgeix la seva necessitat.
2. Uns criteris d'emplenament i codificació (si procedeix) adequats que assegurin que el registre és llegible, complet i únic dintre del tipus de registre tractat.
3. Una descripció adequada del circuit de vida del registre des de la seva recol·lecció, guarda, arxiu, accés, manteniment i destinació final.
4. Un criteri d'arxiu homogeni i adequat que permeti assegurar que el registre serà mantingut evitant la seva pèrdua o deterioració i permetent una recuperació senzilla i eficaç en cas de necessitar el seu anàlisi o avaluació, establint les mesures de control quan el registre és mantingut en suport magnètic o electrònic.

Com a norma general, els registres seran conservats sota control durant un temps de 3 anys, manco que s'estableixin d'altres condicions.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC

Sec: II

Cap: 7

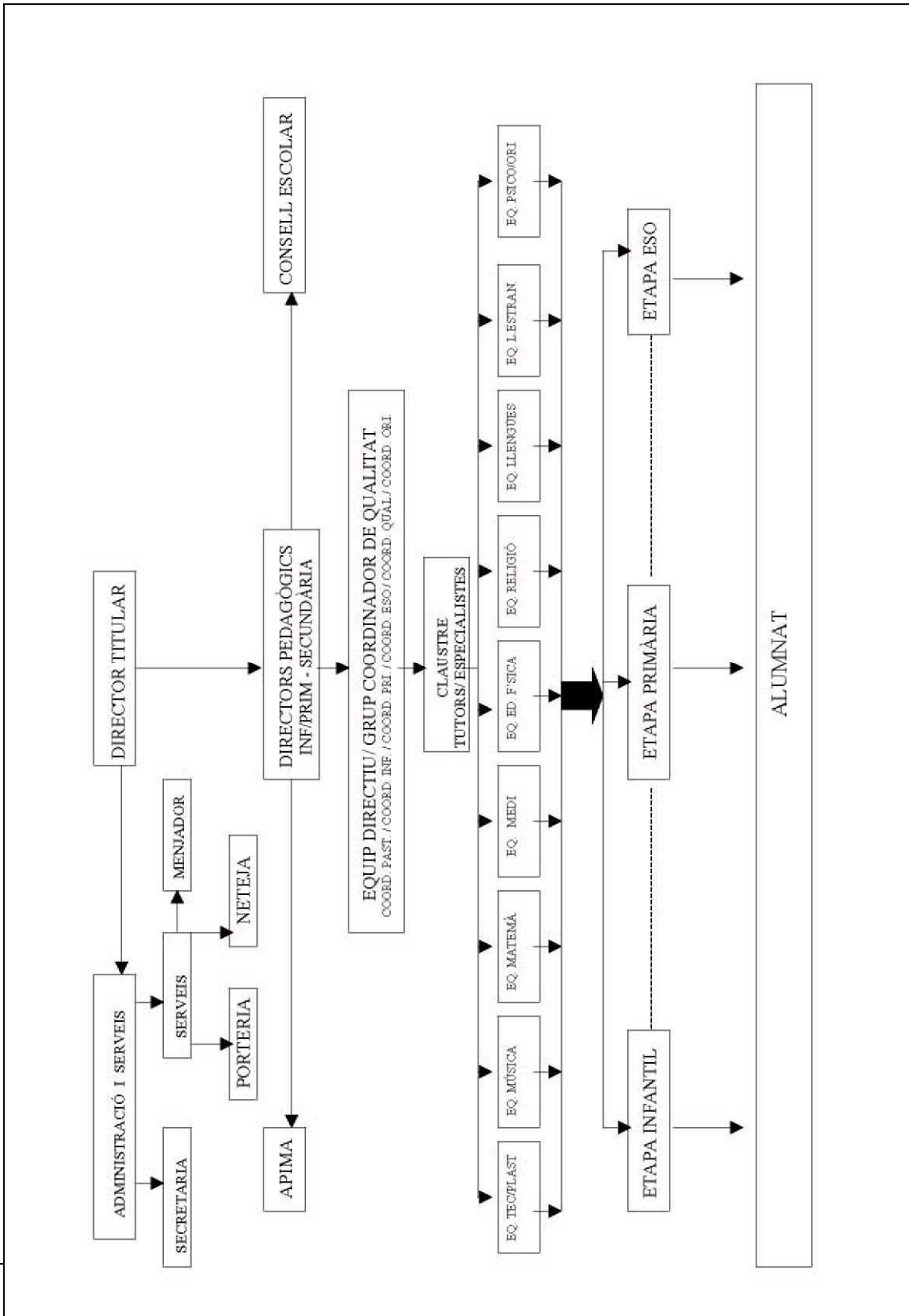
Rev:4

Principis Generals

L'Organització

CAPÍTOL 7 L'Organització

5.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA





C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: II	Cap: 7	Rev:4
Principis Generals		L'Organització	

5.2. RESPONSABILITAT I AUTORITAT

Vegeu: el RRI, el DOC, el Manual de Procediments del Grup Coordinador de Qualitat (on queden reflectides les funcions del Coordinador de Qualitat i de tots els membres del Grup Coordinador de Qualitat); el Manual de Procediment PS05 – SP04 “Auditories Internes”, on queden documentades les responsabilitats davant l’auditoria de l’auditor intern, l’auditat, el coordinador de Qualitat i el Grup Coordinador de Qualitat; el Manual de Procediment PS03 – SP03 “Servei de Porteria”, on s’estableixen les responsabilitats de la Porteria.

El personal del servei de neteja és el responsable de mantenir el Centre desat i net.

El personal de secretaria té la responsabilitat de resoldre satisfactòriament les tasques administratives encomanades pel Director Titular i totes aquelles que estan especificades en els diferents procediments, a més de la guarda i custòdia dels documents administratius, els Llibres d’escolaritat i els expedients acadèmics dels alumnes.

5.3. COMUNICACIÓ INTERNA

La direcció del Centre Sant Vicenç de Paül, té definits canals adequats per assegurar que la informació relativa a l’operació i eficàcia dels processos arriba a tota l’organització.

Cada procés té definits els criteris per assegurar que la informació necessària (documents, criteris, responsabilitats, registres, indicadors, incidències, etc.) està disponible per al personal apropiat perquè pugui prendre decisions.

Igualment, la direcció del Centre Sant Vicenç de Paül utilitza tant el Claustre com d’altre mitjà disponible per informar sobre l’operativitat i eficàcia del sistema de gestió de la Qualitat.

5.4 IDENTIFICACIÓ I TRAÇABILITAT

Els expedients, que contenen la documentació particular de cada alumne/a, estan custodiats a la secretaria del Centre, així com els Llibres d’escolaritat, identificats per ordre alfabètic i per cursos (ambdós són propietat del client).

Quan el professorat hagi de treure algun d’aquests documents de la secretaria, anotarà a una graella de control de sortida d’aquests, que restarà a la secretaria, els documents que s’emporta, el nom de la persona que s’els emporta, la data i l’hora de sortida dels documents. Quan els retorni, anotarà el dia i l’hora que els retorna així com la persona que els rep. Sempre s’haurà de tenir en compte la reglamentació sobre protecció de dades.

La traçabilitat del servei educatiu queda assegurada mitjançant l’arxiu dels registres de la PGA, la Memòria Anual, el rendiment acadèmic dels alumnes i d’altres dades que ens permeten realitzar un seguiment de la informació.



Secció III
Processos per a la
Millora de la Qualitat

MAC



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT			
MAC	Sec: III	Cap:1	Rev:2
Processos per a la Millora de la Qualitat		Planificació Estratègica de la Qualitat	

CAPÍTOL 1 Planificació Estratègica de la Qualitat

1.1. ENFOCAMENT A LA MILLORA CONTÍNUA

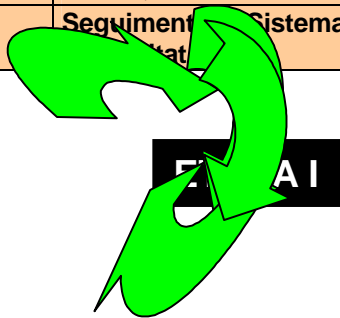
La Missió, la Visió i els Valors que expressa la **Política de Qualitat** donen forma i contingut a aquest Manual de la Qualitat i als documents de Qualitat que d'aquest es deriven.

La Política de Qualitat es definida i aprovada, com a part d'aquest Manual de la Qualitat per la Direcció del col·legi Sant Vicenç de Paül.

Amb la intenció de desplegar aquesta Política de la Qualitat en objectius concrets que cal aconseguir, tenint en compte la situació del sistema de gestió de la Qualitat, la Direcció duu a terme una Planificació Estratègica de la Qualitat.

La Planificació Estratègica de la Qualitat s'ha establert en tres etapes el funcionament de les quals és cíclic amb caràcter anual.

Etapa I	Revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat	Punt de Partida. Reflexió sobre situació aconseguida
Etapa II	Programació de Objectius de la Qualitat	Desplegament de la Política de Qualitat
Etapa III	Seguiment del Sistema de Gestió de la Qualitat	Vigilància i ajustament de les accions empreses.



ETAPA III

ETAPA II

La Planificació Estratègica de la Qualitat representa el motor de la millora contínua de la Qualitat, és responsabilitat de la Direcció i es duu a terme en el si del Grup Coordinador de Qualitat.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: III	Cap:1	Rev:2
Processos per a la Millora de la Qualitat		Planificació Estratègica de la Qualitat	

1.2. PLA DE QUALITAT I PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA

L'expressió documentada de la planificació estratègica de la Qualitat queda reflectida en els diferents Plans de Qualitat que el col·legi Sant Vicenç de Paül orchestra amb caràcter anual, dins la PGA, i que recull els objectius concrets de Qualitat establerts per al següent període de millora.

Per tal de dinamitzar i desplegar aquests plans de Qualitat, la Direcció del centre Sant Vicenç de Paül impulsa la participació de tot el personal en **Equips de Treball** amb els objectius fonamentals d'impulsar l'aplicació dels plans de Qualitat aprofitant les aportacions de tots.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: III	Cap:2	Rev:0
Processos per a la Millora de la Qualitat		Mesura i Seguiment dels Processos.	

CAPÍTOL 2

Mesura i Seguiment dels Processos

El col·legi Sant Vicenç de Paül manté un control de la Qualitat que forma part integrant de la realització dels processos. El sistema de control de la Qualitat té com a finalitat fonamental demostrar la capacitat dels processos per a aconseguir els objectius i els resultats esperats.

La mesura i seguiment dels processos es realitza sobre diverses orientacions:

- Control, avaluació i seguiment de les entrades en els processos
- Control, avaluació i seguiment dels paràmetres d'operació
- Control, avaluació i seguiment del resultat dels processos

El centre Sant Vicenç de Paül té definida una bateria d'indicadors (**Pla de Mesura i Seguiment**) que permet analitzar la capacitat de els processos i de l'organització per a arribar sempre als resultats prevists.

Sobre la base dels indicadors, la Direcció pot determinar àrees de millora que s'incorporen al Pla de Millora i arriba als grups de millora.

Així mateix, els controls realitzats permeten demostrar que els resultats són conformes amb els requisits definits i les necessitats dels clients.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT			
MAC	Sec: III	Cap:3	Rev:0
Processos per a la Millora de la Qualitat		Gestió d'incidències	

CAPÍTOL 3

Gestió d'Incidències

El conjunt de controls, revisions, verificacions, supervisions i avaluacions relacionats amb els processos constitueixen el conjunt de punts a partir dels quals es determina la conformitat o no conformitat de les activitats amb respecte dels requisits definits.

El col·legi Sant Vicenç de Paül té definits dos esquemes d'actuació en relació a la situació no conforme:

- 1.- No conformitats/incidències relacionades amb el nivell educatiu esperat d'un alumne/a.
- 2.- No conformitats/incidències relacionades amb els processos de prestació del servei.

Per a aquests casos, el col·legi Sant Vicenç de Paül té definits procediments documentats per a:

1. Identificar i documentar les incidències detectades.
2. Avaluar la incidència
3. Paralitzar el procés, quan sigui possible.
4. Determinar la disposició més adequada per al tractament de la incidència i la solució de la situació no conforme, inclosa l'avaluació dels efectes en els clients o d'altres parts del procés.
5. Informar a les funcions afectades de les disposicions preses i registrar la naturalesa de la incidència i les accions preses.
6. Verificar novament les activitats i processos per a demostrar que la incidència ha estat resolta.

Com a tractament d'una incidència, el centre Sant Vicenç de Paül entén les activitats encaminades a determinar com aquesta afecta o afectarà als següents processos, o als clients i el personal, per a poder determinar les accions més adequades per a resoldre els efectes negatius que aquesta pogués dur associats.

Els procediments documentats implantats estableixen els mètodes i responsabilitats per a dur a terme totes aquestes activitats.



MAC	Sec: III	Cap:4	Rev:0
Processos per a la Millora de la Qualitat		Accions Correctives i Preventives	

CAPÍTOL 4

Accions Correctives i Preventives

Com a part del motor per a la millora continua de la Qualitat, en el centre Sant Vicenç de Paül s'estableixen dos tipus d'accions de millora diferenciades:

1. Reacció davant els problemes

Actuació després de l'aparició d'una no conformitat (producte, procés o sistema de la Qualitat), investigant les arrels per establir les **ACCIONS CORRECTIVES** que evitin la seva repetició.

2. Anticipació als problemes

Actuació abans de l'aparició d'una no conformitat (producte, procés o sistema de la Qualitat), investigant les causes potencials per establir les **ACCIONS PREVENTIVES** que evitin la seva aparició.

El col·legi Sant Vicenç de Paül ha establert procediments documentats per a la definició i implantació d'aquestes accions, tenint en compte la magnitud dels problemes detectats o els riscos (reals o potencials) que d'ells s'en puguin derivar i que inclouen:

Accions Correctives	Acciones Preventives
Determinació del problema real: tractament eficaç de les reclamacions i valoració dels serveis per part dels clients, anàlisi dels registres sobre no conformitat (producte, procés i sistema de la Qualitat).	Determinació del problema potencial: establiment dels sistemes adequats de realimentació de la informació sobre el sistema de gestió de la Qualitat amb la finalitat de verificar l'evolució de paràmetres o indicadors essencials i identificació de tendències.
Investigació de la causa de no conformitat: tècniques, mètodes i responsabilitats per a dur a terme la investigació i determinació de l'arrel dels problemes i els mètodes de registre del procés realitzat.	Investigació de la causa de no conformitat potencial: tècniques, mètodes i responsabilitats per a dur a terme la investigació i determinació de la causa potencial dels problemes.
Determinació de l'acció correctiva: tècniques, mètodes i responsabilitats per a determinar la solució més adequada per a eliminar o reduir al màxim la repetició de l'arrel, i per tant, la repetició de la no conformitat.	Determinació de la acció preventiva: tècniques, mètodes i responsabilitats per a determinar la solució més adequada per a eliminar o reduir al màxim l'aparició de la causa, i per tant, l'aparició de la possible no conformitat.
Implantació i seguiment de l'acció determinada: pla d'acció i responsabilitats per a llevar l'acció a la pràctica, establint els controls necessaris per a verificar que l'acció s'ha duit a la pràctica i l'eficàcia per a eliminar els problemes objectiu de l'acció.	Implantació i seguiment de la acció determinada: pla de acció i responsabilitats per a llevar la acció preventiva a la pràctica, establint els controls necessaris per a verificar que l'acció s'ha duit a la pràctica i l'eficàcia per a evitar els problemes objectiu de l'acció.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT			
MAC	Sec: III	Cap:5	Rev:1
Processos per a la Millora de la Qualitat		Auditories Internes de la Qualitat	

CAPÍTOL 5

Auditories Internes de la Qualitat

Per a determinar si totes les activitats del Sistema de Gestió de la Qualitat han estat adequadament planificades, estan implantades i al dia, estan sotmeses a millora continua i són adequades per a complir la Política de la Qualitat, la Norma de Referència i per a aconseguir els objectius prevists, el centre Sant Vicenç de Paül, duu a terme auditories programades.

La programació se realitza en funció de la naturalesa i importància de l'activitat que s'ha d'auditar, així com de la confiança que la Direcció adquireix sobre la mateixa a mesura que el sistema de gestió de la Qualitat evoluciona (històric d'auditories anteriors).

Per a dur a terme les auditories internes de la Qualitat, el centre Sant Vicenç de Paül ha establert el procediment documentat adequat que asseguri que aquests exàmens són planificats i es realitzen de forma metòdica per personal independent d'aquell que tingui responsabilitat directa sobre les activitats que s'estiguin auditant, amb la finalitat de salvaguardar l'objectivitat i imparcialitat del procés.

El mètode d'auditoria estableix el procés de planificació i preparació de l'auditoria, les responsabilitats de l'equip auditor i de l'auditat, el procés d'execució, l'acabament de l'auditoria i la preparació de l'informe, el seu circuit i el tancament de les activitats de seguiment corresponent a les accions correctives definides pel personal responsable de l'àrea auditada o el Comitè de la Qualitat.

Els auditors interns de la Qualitat estaran degudament qualificats tal com es descriu en el procediment PS05 – SP04 “Auditories internes”.



Secció IV
Processos per a la
Educació

MAC



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC

Sec: IV

Cap:1

Rev:1

Processos per a la Educació

Processos Estratègics

CAPÍTOL 1

Processos Estratègics

1.1

Projectes i Reglaments

En aquest apartat s'inclouen tots els projectes i reglaments referits al funcionament del Centre i a la seva tasca docent.

Procés Estratègic PE.01: GESTIÓ PRESSUPOSTÀRIA

L'objectiu del present procés és sistematitzar :

- a) el registre de les entrades i sortides dels diners que rep el Centre;
- b) l'arxiu de les factures;
- c) la justificació de les despeses del curs anterior;
- d) el pressupost de les despeses i ingressos del curs.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC

Sec: IV

Cap:2

Rev:2

Processos per a la Educació

Processos Clau

CAPÍTOL 2 Processos Clau

2.1 Procés Clau PC.01: APIMA

Aquest procés Clau pretén marcar unes pautes per a l'organització de les

activitats que estan sota la responsabilitat de l'APIMA i establir les pautes de col·laboració i comunicació entre la Junta de l'APIMA i el Claustre del Centre Sant Vicenç de Paül, amb la finalitat de millorar la qualitat educativa.

Procés Clau PC.02: ACCIÓ TUTORIAL

La finalitat d'aquest procés és establir una dinàmica funcional per a les reunions del tutor amb les famílies i amb els alumnes així com donar a conèixer els possibles i distints itineraris als alumnes i a les famílies, i les opcions que es poden prendre respecte a camins alternatius.

Procés Clau PC.03: ELABORACIÓ DE DOCUMENTS DOCENTS

L'objectiu del present procés és sistematitzar com, quan i qui és el responsable d'elaborar, desenvolupar, avaluar i modificar els documents necessaris per al desenvolupament dels processos educatius del Centre Sant Vicenç de Paül.

Procés Clau PC.04: PASTORAL

L'objectiu d'aquest procés és realitzar la programació de Pastoral per tal de donar-la a conèixer a tota la comunitat educativa i establir-ne les responsabilitats del professorat, agents de pastoral i PAS (Personal d'Administració i Serveis) així com aplicar l'activitat pastoral en el desenvolupament diari escolar.

Procés Clau PC.05: ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS

El procés pretén estructurar el funcionament del servei de menjador i el funcionament de les activitats complementàries que es realitzen en el Centre.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: IV	Cap:2	Rev:2
Processos per a la Educació		Processos Clau	

Procés Clau PC.06: MÀRQUETING

Aquest procés estableix de quina manera es pot donar a conèixer a la societat en general com és i quines tasques realitza el col·legi Sant Vicenç de Paül de Manacor.

Procés Clau PC.07: ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

Amb aquest procés es pretén donar resposta a tota la heterogeneïtat de l'alumnat, utilitzant les mesures més idònies per ajudar tots els alumnes del centre a aconseguir els objectius generals de l'Etapa segons les seves capacitats.

Les mesures específiques que s'utilitzen per atendre la diversitat de l'alumnat estan incloses dins els següents programes :

- Compensatòria.
- Integració.
- Sobredotació intel·lectual.
- Suport

Procés Clau PC.08: FUNCIONAMENT REUNIONS D'ÒRGANS COL·LEGIATS

Aquest procés intenta establir l'esquema del funcionament de les reunions dels òrgans col·legiats: Consell Escolar, Equip Directiu, Claustre de Professors, Etapa, Cicle, Departaments i APIMA del Centre Sant Vicenç de Paül.

Procés Clau PC.09: AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT

La finalitat del present procés és definir els procediments d'avaluació i comprovar que les activitats d'avaluació verifiquen que l'alumne ha assolit els objectius programats.

Procés Clau PC.10: ACTIVITAT D'AULA

Les intencions d'aquest procés són:

- a) Concretar les activitats a realitzar per preparar i desenvolupar la programació d'aula.
- b) Definir les responsabilitats dels tutors, professor de l'àrea i alumnes.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC

Sec: IV

Cap:3

Rev:2

Processos per a la Educació

Processos Suport

CAPÍTOL 3

Processos Suport

3.1 Procés Suport PS.01: GESTIÓ DEL PERSONAL

Aquest procés té la funció

a) d'establir una sistemàtica a partir de la qual el centre Sant Vicenç de Paül:

- Identifica les necessitats de competència
- Estableix mesures formatives o d'altres accions per satisfer aquestes necessitats
- Avalua l'eficàcia de les accions preses
- Estableix actuacions per a la sensibilització i presa de consciència del personal.

Aquest procediment és d'aplicació tant al personal docent com al d'administració i de serveis.

b) Determinar com s'ha de rebre, acompanyar, orientar i informar a la persona nouvinguda per tal de recolzar la seva incorporació al nou lloc de feina i donar a conèixer la forma de funcionament del centre.

Procés Suport PS.02: ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ D'HORARIS I SERVEIS

L'objecte d'aquest procés és:

- a) establir els horaris i serveis del personal docent i no docent, i els horaris de suport fora de l'horari lectiu del centre Sant Vicenç de Paül;
- b) organitzar els espais del centre Sant Vicenç de Paül.

Procés Suport PS.03: GESTIÓ D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS

L'objectiu d'aquest procés és:

- a) sistematitzar el format de les circulars les quals han d'informar la Comunitat Educativa de les activitats que s'han de realitzar i/o materials que s'han d'emprar per a unes determinades actuacions;
- b) establir les pautes que s'han de seguir per procedir a la matriculació dels nostres alumnes;
- c) sistematitzar el servei de porteria;
- d) establir el procés d'elaboració i arxiu dels informes d'avaluació del Col·legi Sant Vicenç de Paül de Manacor, dirigits a les famílies.
- e) determinar les tasques i responsabilitats del personal de secretaria i establir la forma d'arxiu dels document que s'hi guarden.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: IV	Cap:3	Rev:2
Processos per a la Educació		Processos Suport	

Procés Suport PS.04: GESTIÓ D'APROVISIONAMENTS I D'INFRAESTRUCTURA

L'objectiu és definir el procés per a la gestió dels aprovisionaments de productes o serveis relacionats amb l'activitat docent, i la gestió de la infraestructura incloent l'adquisició, l'ús i el manteniment.

Aquest procés és d'aplicació per a tots els recursos materials i serveis necessaris per al desenvolupament dels processos inclosos en el Sistema de Gestió de Qualitat del Centre Sant Vicenç de Paül.

Procés Suport PS.05: GESTIÓ DE QUALITAT

Aquest procés pretén establir una sistemàtica per estructurar la documentació que es crea amb els procediments de Qualitat, per donar resposta a les diferents incidències que es detectin proposant uns tipus d'accions correctives o preventives, segons el casos, i per gestionar la manera com es duren a terme les auditories internes del Centre Sant Vicenç de Paül.

Procés Suport PS.06 RELACIÓ AMB ALTRES ENTITATS

Aquest procés pretén determinar les pautes a seguir a l'hora d'establir la relació amb altres entitats.



Secció V
Processos de Suport
per a la Gestió de la
Qualitat

MAC



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: V	Cap:1	Rev:0
Processos de Suport per a la Gestió de la Qualitat		Gestió dels Recursos Humans	

CAPÍTOL 1

Gestió dels Recursos Humans

3.1. INTRODUCCIÓ

El Personal es un factor essencial en la capacitat per a la Qualitat del centre Sant Vicenç de Paül. Per a mantenir aquesta capacitat, dintre del sistema de gestió de la Qualitat es troba establert el procediment documentat adequat que fixa els mecanismes per a identificar i proporcionar les accions necessàries per a afavorir la implicació d'aquest personal.

Totes les activitats de formació van encaminades en dues direccions:

- Assegurar la competència tècnica en el desenvolupament de cada una de les funcions.
- Assegurar el coneixement i comprensió d'aquestes funcions del sistema de gestió de la Qualitat, la seva ubicació dintre d'aquest sistema i la importància del seu compromís amb la Qualitat i la millora contínua per al compliment de la Política de la Qualitat.

3.2. COMPETÈNCIA TÈCNICA

Les diferents funcions tenen definits els requisits mínims d'educació i formació per assegurar la seva competència tècnica en el desenvolupament normal de les activitats.

Així, davant la incorporació de nou personal o la promoció de personal a d'altres llocs, queden identificades les necessitats de formació requerides, iniciant-se les activitats que les resoldran, conforme al procediment documentat existent.

Així mateix, la introducció de nous processos o canvis substancials en els processos de prestació del servei ja existents o en els mètodes i operacions poden requerir mesures de formació del personal implicat seguint els requisits establerts en el procediment documentat corresponent.

La eficàcia de les accions preses per a satisfer les necessitats de competència s'avalua a partir de l'impacte de la formació en els processos i les auditories internes de la Qualitat.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: V	Cap:1	Rev:0
Processos de Suport per a la Gestió de la Qualitat		Gestió dels Recursos Humans	

3.3. SENSIBILIZACIÓ I PRESA DE CONSCIÈNCIA EN MATÈRIA DE QUALITAT

Els requisits d'educació i formació establerts per assegurar la competència tècnica del personal s'han de completar amb les activitats de formació i sensibilització adequades per assegurar que el personal coneix:

- La importància del compromís adquirit en la Política de la Qualitat i els requisits del sistema de la Qualitat.
- Els impactes significatius del seu treball en la Qualitat i les conseqüències adverses en la Qualitat en cas de no complir amb els requisits establerts.
- Els beneficis d'un compromís personal amb la millora continua i la consecució dels objectius de la Qualitat.
- Les seves funcions i responsabilitats conforme a la Política de la Qualitat i els requisits establerts en el Sistema de la Qualitat.

La Direcció, a través del seu Grup Coordinador de Qualitat, decidirà les mesures més adequades per a dur a terme aquesta presa de consciència.



C.C. Sant Vicenç de Paül
Manacor

MANUAL DE LA QUALITAT

MAC	Sec: V	Cap:2	Rev:0
Processos de Suport per a la Gestió de la Qualitat		Infraestructura i ambient de treball	

CAPÍTOL 2

Infraestructura i Ambient de Treball

4.1. INFRAESTRUCTURA

La realització dels processos necessaris per a la gestió de la Qualitat requereix de l'assignació de recursos tècnics (infraestructura) adequats que assegurin el compliment dels requisits establerts i la consecució dels objectius.

En general, la direcció assegurarà que en el centre Sant Vicenç de Paül es disposi d'unes instal·lacions i oficines adequades a la naturalesa dels processos que es desenvolupen en el seu interior.

De forma específica, la infraestructura essencial la constitueix les instal·lacions i els mitjans didàctics necessaris per a la prestació del servei educatiu.

Tota la infraestructura es troba adequadament identificada i mantinguda per assegurar la seva adequació.

4.2. AMBIENT DE TREBALL

En la mesura en què les condicions ambientals siguin determinants per a la prestació de serveis adequats, la documentació tècnica relacionada amb els processos i equips, identificarà aquestes condicions, els seus límits i els mitjans de control, si fora necessari.