

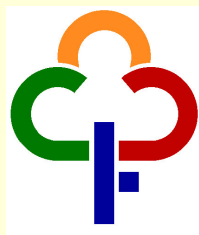


# IES COTES BAIXES

**Presentació del nostre Institut.**

**Antecedents dels nostre projecte.**

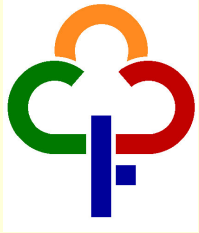
**2003-2007.**



**IES COTES BAIXES**

# OBJECTIU PRINCIPAL DE LA ISO 9001:2000

- **SATISFER ALS ALUMNES,**  
mantenint el compromís de  
**MILLORAR CONTÍNUAMENT**  
els processos i procediments



# REQUISITS DE LA NORMA ISO 9001:2000

- **SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT**
- **RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ**
- **GESTIÓ DELS RECURSOS**
- **REALIZACIÓ DEL PRODUCTE**
- **MESURA, ANÀLISI I MILLORA**

# **LA NORMA ISO 9001: 2000 ESPECIFICA ELS REQUISITS PER A UN SGQ PER A COMPLIR ALS REQUISITS DEL CLIENT.**

## **4 SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT**

**4.1 Requisits generals**

**4.2 Requisits de la documentació**

## **5 RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ**

**5.1 Compromís de la direcció**

**5.2 Enfoque al client**

**5.3 Política de la qualitat**

**5.4 Planificació**

**5.5 Responsabilitats, autoritat i comunicació**

**5.6 Revisió per la direcció**

## **6 GESTIÓ DELS RECURSOS**

**6.1 Provisió de recursos**

**6.2 Recursos humans**

**6.3 Infraestructura**

**6.4 Ambient de treball**

## **7 REALIZACIÓ DEL PRODUCTE**

**7.1 Planificació de la realització del producte**

**7.2 Processos relacionades amb el client**

**7.3 Disseny i desenvolupament**

**7.4 Compres**

**7.5 Producció i prestació del Servici**

**7.6 Control de los dispositius de seguiment i de mesura**

## **8 MEDICIÓ, ANÀLISI I MILLORA**

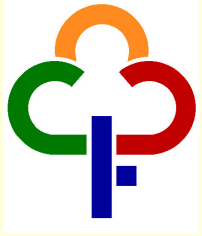
**8.1 Generalitats**

**8.2 Seguiment i mesura**

**8.3 Control del producte no conforme**

**8.4 Anàlisis de dades**

**8.5 Millora**



# LA DOCUMENTACIÓ NECESARIA SEGONS ISO 9001:2000

- **LA POLITICA DE QUALITAT**
- **EL MANUAL DE QUALITAT**
- **ELS PROCEDIMIENTS OBLIGATORIS**  
**PROCESSOS**  
**PROCEDIMENTS**  
**REGISTRES**  
**ANNEXOS, NORMES,**



## **POLITICA DE LA QUALIDAT I (misió, visió I valors)**

**El I.E.S. “Cotes Baixes” entitat de caràcter públic dependent de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència. Esta entitat té com a objectiu la formació i qualificació dels alumnes.**

**El I.E.S. “Cotes Baixes” considera i declara com a objectius estratègics de la seua gestió el següent:**

**Aconseguir la plena satisfacció dels clients (alumnes) i empreses col·laboradores. Per mitjà de l'estricta compliment de les especificacions acordades i els compromisos adquirits.**

**Mantindre un alt nivell d'innovació en la prestació dels seus servicis dins del marc d'un sistema permanent de millora.**

**Complir la normativa legal aplicada a totes les activitats del centre relacionades amb la gestió de la Formació en centres de treball.**

**Aconseguir la màxima motivació sobre la qualitat entre totes les persones del centre implicades d'alguna manera en el mòdul de FCT.**





## **POLITICA DE LA QUALITAT II**

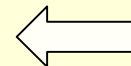
**Per aconseguir estos objectius, és política de la direcció del IES “Cotes Baixes” liderar i impulsar l'execució de les accions següents:**

**Establir i mantindre un sistema de qualitat efectiu i eficaç, planejat i desenvolupat en conjunt amb la resta de les funcions de la direcció.**

**En el marc de tal sistema, la determinació de la conformitat del treball als requisits contractuals i normatius estarà sempre recolzats en resultats i evidències objectives.**

**Assegurar que el personal estiga familiaritzat amb els objectius i la política de l'institut a través d'un programa de preparació i formació del personal a tots els nivells de la mateixa.**

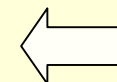
**El sistema de qualitat de l' IES “Cotes Baixes” està basat en els requeriments de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000.**





# MANUAL DE CALIDAD

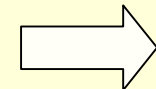
- 1.- **PRESENTACIÓ (IES ). Organigrama**
- 2.-**ABAST DEL SISTEMA (Objectiu, àmbit d' aplicació, exclusions....)**
- 3.-**TERMES I DEFINICIONS ( referents a l'aplicació de la ISO).**
- 4.- **SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (segons norma)**
- 5.- **RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ (segons norma)**
- 6.- **GESTIÓ DELS RECURSOS (segons norma)**
- 7.-**REALITZACIÓ DEL PRODUCTE (segons norma)**
- 8.- **MESURAMENT, ANÀLISI I MILLORA (segons norma)**

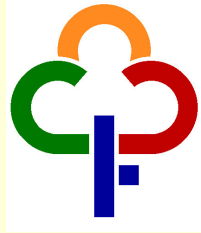




## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS**

- ✓ **Control de la documentació. PG01**
- ✓ **Responsabilitat de la Direcció. PG02**
- ✓ **Gestió dels Recursos. PG04**
- ✓ **Auditoria Interna. PG05**
- ✓ **Control de No conformitats. PG06**
- ✓ **Acciones correctives y preventives. PG07**
- ✓ **Altres procediments operatius ( un per procés, en el nostre cas, Gestió de la FCT) PG03**

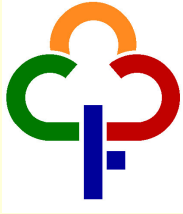




## **REALITZACIÓ DEL PRODUCTE (FCT)**

- **LA REALITZACIÓ DEL PRODUCTE, ÉS UN REQUISIT DE LA NORMA, EL QUAL DEU IDENTIFICAR EL PROCÉS/S QUE DESITGEM CERTIFICAR.**
- **EN EL NOSTRE CAS LA REALITZACIÓ EL PRODUCTE ÉS EL PROCÉS DE LA FCT.**
- **TAL PROCÉS ES DEU DOCUMENTAR AMB UNA SEQÜÈNCIA DE PROCEDIMENTS ESPECÍFICS O INSTRUCCIONS DE TREBALL, QUE DEFINISQUEN LES TASQUES O ACTIVITATS A DESENVOLUPAR PER A UNIFICAR CRITERIS EN REALITZACIÓ DE LA FCT**

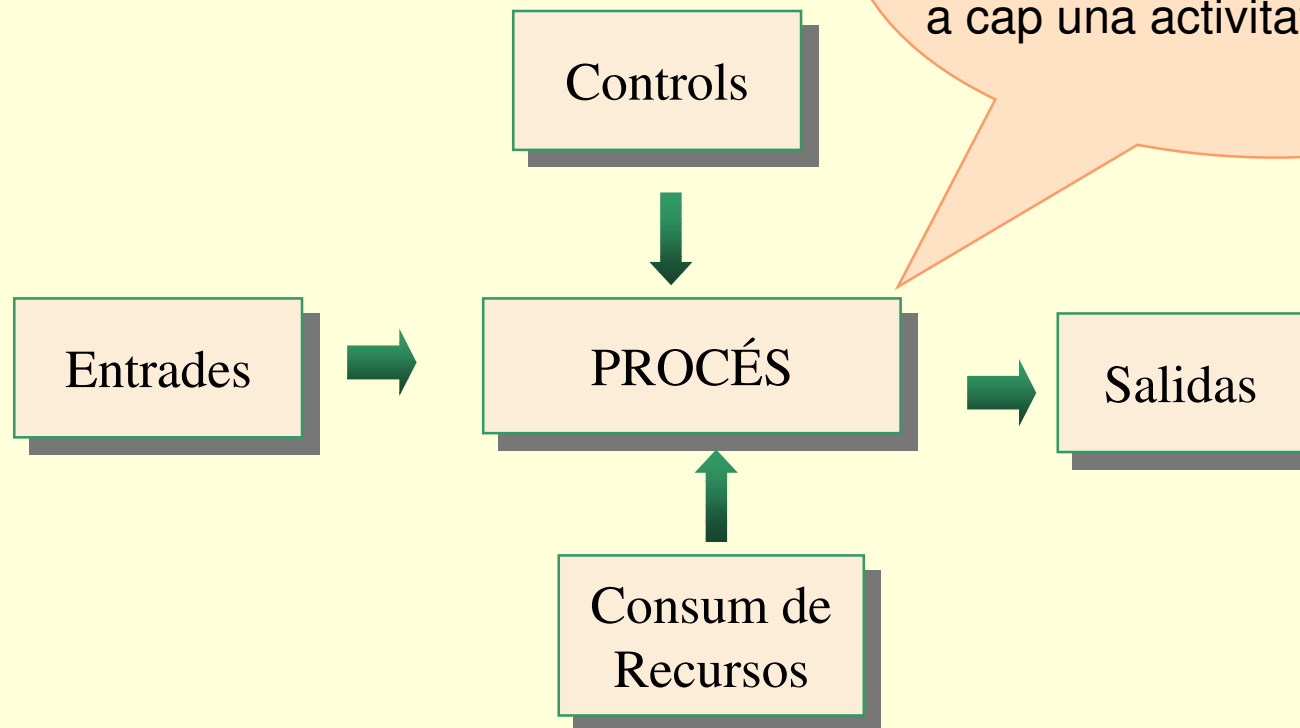


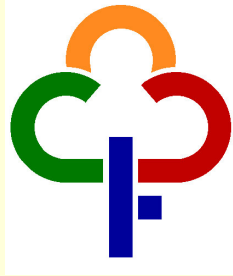


# GESTIÓ PER PROCESOS

**PROCÈS**: Conjunt d' activitats que transformen entrades en eixides a partir del consum d'uns recursos.

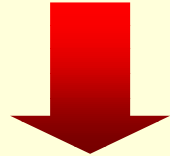
**PROCEDIMENT/  
Instruccions de Treball:**  
Forma especificada de portar a cap una activitat o un procés





# PROCÈS: FCT

**Controls**



**Seguiments:**

Tutor - Alumne.

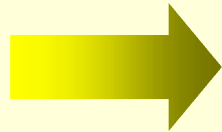
Tutor – Instructor

Dpt. de Qualitat-Tutor

## SISTEMA D' ACTIVITATS (Procediments/Instruccions)

- Buscar i seleccionar Empreses
- Elaborar el programa formatiu
- Assignar alumne a Empresa
- Realitzar seguiments de la FCT
- Avaluar la FCT

**Entrades**



**Matricula  
Alumne**

L'Alumne compleix  
requisits  
per a realitzar  
la FCT.

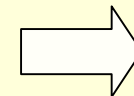
**Eixides**



-Realització  
de la FCT.  
Avaluació  
**Satisfacció  
dels Alumnes**

**Recursos**


- Humans (Tutor-  
Instructor en l' Empresa)
- Formació.
- Materials





# CONTROL PROCEDIMIENTS/ INSTRUCCIONS DE TREBALL

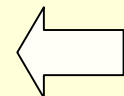
## Encapçalament

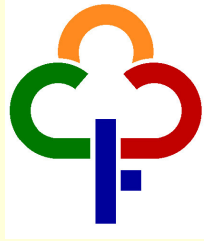
 Logotip	PROCEDIMENT	Nº revisió: 0
--	-------------	---------------

- **Objecte.**
- **Abast**
- **Responsabilitat.**
- **Descripció.**
- **Documents associats**

Elaborat per:  Data:	Aprovat per:  Data:
----------------------------	---------------------------

**Peu de pàgina:**





## **REGISTRES**

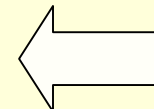
**TOTS AQUELLS FORMATS O FORMULARIS ELS  
QUALS HAN SIGUT DEGUDAMENT OMLITS ES  
CONVERTIXEN EN REGISTRES.**

**QUALSEVOL DOCUMENT GENERAT PEL SISTEMA DE  
GESTIÓ DE QUALITAT POT SER CONSIDERAT COM A  
REGISTRE.**

**(Informe d'auditoria interna, memoria final de fct, ....)**

**ELS REGISTRES PODRAN ESTAR ASSOCIATS A  
PROCEDIMENTS ESPECÍFICS O INSTRUCCIONS DE  
TREBALL.**

**ELS REGISTRES SERAN ARXIVATS SEGONS EL  
PERÍODE DE TEMPS QUE S'ESTIME OPORTÚ**





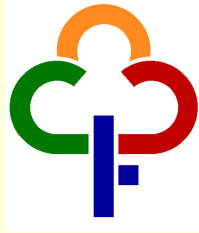
## **MODIFICACIÓ DELS DOCUMENTS I CONTROL DELS OBSOLETS.**

**Per a tindre la seguretat que els usuaris no conserven edicions anul·lades, el Coordinador de Qualitat; s'encarregarà de realitzar canvis, quan així es requerisca, de frase o paraules específiques amb un ratllat de les mateixes i a continuació reflectint en ombrejat les noves modificacions.**

**Es canviarà el primer full, indicant nombre de versió, data de la revisió i el full/s modificades.**

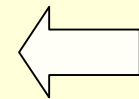
**En ambdós casos s'actualitzarà la Llista de Distribució de documents, (PG01-01) la qual sempre estarà exposada en la intranet del centre en <http://196.168.0.236/moodle>. En l'apartat de Tutors de FCT dins de la carpeta de Departament de Qualitat.**

**Exemple: Full de ruta**



## ANNEXOS ESPECIFICS DE LA FCT

- 1.- CONCERT EDUCATIU.
- 2.- ANNEX I. Relació de Dades.
- 3.- ANEXO II. Programa Formatiu.
- 4.- ANEXO III. Avaluació.
- 5.- ANEXO IV. Seguiment activitats alumnes.
- 6.- SA. Subvenció Alumn@.
- 7.- SE. Subvenció Empresa





## La codificació que s'utilitza per a identificar els documents es la següents

- Declaració de la Política de Qualitat: **DP**
- Manual de Qualitat **MC**
- Procediments **PGXX**
- Processos **PRXX**
- Formats **PRXX-YY, PGXX-YY**

## Distribució de documentació (I.E.S. Cotes Baixes)

DOCUMENTO	DIRECTOR CENTRO y -Jefe de Estudios de FP	DPTO. DE CALIDAD.(Coordinador de Calidad /Jefe Dpto. De Prácticas Formativas)	SECRETARIA	JEFES DE DEPARTAMENT O Comercio y Marketing Electricidad y Electrónica. Textil. Mecanizado. Electromecánica del Automóvil Riesgos Laborales	TUTORES-COORDINADORES FCT
Declaración de la Política de Calidad	1 CÒPIA	1 CÒPIA	1 COPIA*	1 CÒPIA	Sala de Profesores y Secretaria*
Manual de Calidad.	1 CÒPIA	1 CÒPIA			
Procedimientos	1 CÒPIA	1 CÒPIA	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE	1 COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE
Procesos	1 CÒPIA	1 CÒPIA	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE
Formatos	1 CÒPIA	1 CÒPIA	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE	COPIA EN LA INTRANET DE CENTRE



# MAPA DE PROCESSOS

## I.E.S. COTES BAIXES

- Llistat de documents.
- Nou sistema de realitzar procediments.
- Indicadors.
- Millora contínua

# MAPA DE PROCESSOS DE L'IES COTES BAIXES -ALCOI-

## PLANIFICACIÓ I GESTIÓ

### GESTIÓ DE LA POLITICA

POLÍTICA/S DE CALIDAD PR5301  
 PLAN ESTRATÉGICO.  
 PLAN ANUAL DE GESTIÓN.  
 MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.  
 PLANIFICACIÓN DOCENTE.  
 PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN A LA EMPRESA.  
 PLANIFICACIÓN DE CALIDAD PR5401

### GESTIÓ DE LES PERSONES

ACOGIDA DE PROFESORES PR6202  
 FORMACIÓN PR6201  
 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COMUNICACIÓN INTERNA.  
 SEGURIDAD E HIGIENE.

### GESTIÓ DELS RECURSOS

- GESTIÓN DE COMPRAS. PR7401, PR7402,  
 - ASIGNACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS. PR6101  
 - MANTENIMIENTO PR6301

## OPERATIUS

### ATENCIÓ AL CLIENT

MATRICULACIÓN.  
 DETERMINACIÓN, REVISIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA.  
 ENTREGA DE CALIFICACIONES. PR7503  
 REGIMEN DISCIPLINARIO.

### ENSENYANÇA - APRENENTATGE

ACOGIDA ALUMNOS PR7501  
 PROGRAMACIÓN. ACTIVIDADES DE AULA. PR7502  
 TUTORIA Y ORIENTACIÓN PR7504  
 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PR7505  
 EVALUACIÓN PR7506  
 FCT (PR7507, PR7508, PR7509, PR7510, PR7511 Y PR7512)

## GESTIÓ DE PROCESOS

### MESURA ANÀLISI I MILLORA

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.  
 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN. PR8201  
 AUDITORIAS INTERNAS. PR8202  
 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS. PR8203  
 ANALISIS DE DATOS. PR8401  
 HERRAMIENTAS DE MEJORA PR8501  
 GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES. PR8301  
 ACCIONES CORRECTIVAS PR8502  
 ACCIONES PREVENTICAS. PR8503  
 REVISIÓN POR LA DIECCIÓN. PR5601

### GESTIÓ DOCUMENTAL

ELABORACIÓN MANUAL DE CALIDAD PR4202  
 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN. PR4203  
 CONTROL DE LOS REGISTROS. PR4204  
 GESTIÓN DE PROCESOS. PR4101

(resultats)

(satisfacció)



# Llistat de documents.

Proceso y Subprocesos	Procedimientos (PR) Formato (FM)	Norma (NM) Listado (LI) Documento (DOC)		REGISTROS DE LA CALIDAD			
		Rev.	Fecha	Registro	Responsable. registro	Periodo conservación	ubicación
<b>Proceso</b>	<b>Gestión de recursos</b>						
<b>Subproceso</b>	<b>Gestión de compras</b>	0					
PR7411	Compras	0			Secretaria	3 años	Calidad
FM74111	Hoja de pedido	0		X	Secretaria	3 años	Calidad
DOC74111	Normas de realización de compras	0					
PR7412	Verificación de compras	0			Secretaria	3 años	Calidad
FM74121	Hoja de registro de entrada pedido			X	Conserjería		
PR7413	Proveedores	0			Secretaria	3 años	Calidad



## PROCEDIMENT PR xxxxxx : Búsqueda i selecció d' empreses

Aprobado:

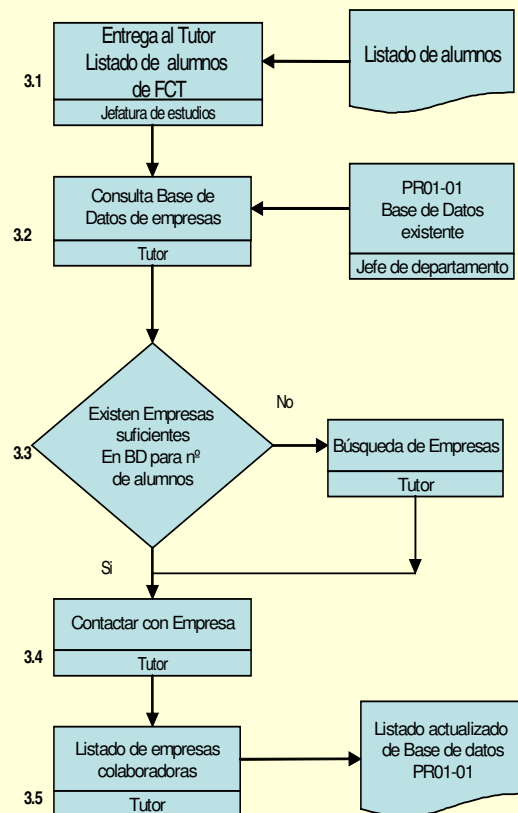
1.- **Objeto:** Conocer sistemática a utilizar para realizar la búsqueda y selección de empresas

Revisión nº:

2.- **Alcance:** A todos lo tutores de los ciclos formativos

Página nº: 1 de 1

### 3.- Diagrama de flujo



### 4.- Descripción del procedimiento

**a).- Descripción de la actividad 3.1** - Jefatura de estudios entregará al tutor, de cada ciclo formativo, la lista de alumnos matriculados que estén en condiciones de realizar la FCT en el curso académico actual.

**b).- Descripción de la actividad 3.2** - El jefe de departamento entregará al tutor la base de datos existente de Empresas colaboradoras de años anteriores. De este modo el Tutor podrá consultar Empresas colaboradoras junto con las interesadas en colaborar y, de esta manera, confeccionar el registro PR01-01 de Empresas para que los alumnos puedan realizar la FCT en el curso actual.

**c).- Descripción de la actividad 3.3** – En caso de que en el curso actual no haya suficiente empresas colaboras en la base de datos o bien no quieran colaborar en la realización de la FCT, el tutor tendrá que realizar una búsqueda de Empresas para tener las suficientes según el número de alumnos matriculados en FCT. Dicha búsqueda se realizará través de:

- 1) Empresas que contactan con el Departamento.
- 2) Propuesta de Empresas por parte de alumnos.
- 3) Cámara de comercio.
- 4) Componentes del departamento que proporcionan Empresas colaboradoras.

**d).- Descripción de la actividad 3.4** – El tutor contactará con las Empresas para confirmar su interés en colaborar en la FCT.

**e).- Descripción de la actividad 3.5** –El tutor, realizará el listado actualizado de empresas colaboradoras PR01-01 según número de alumnos matriculados. De este listado se procederá a realizar la evaluación inicial según los criterios que se establecen en el registro PR01-01.

### 7.- Documento/s generado/s

PR01-01

### 7.1.-Responsable/s

-Tutor de confeccionarla.  
-Jefe de departamento de archivarla

### 6.- Lugar de archivo

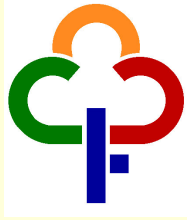
Departamento

### 5.-Retención mínima



# Indicadors de Processos

**Permeten arreplegar de manera adequada i representativa la informació rellevant respecte als resultats del procés, de manera que es puga determinar la capacitat i eficiència del mateix.**



# INDICADORS

**Ens permeten avaluar el funcionament dels processos**

- **CONTROL DEL PROCES**

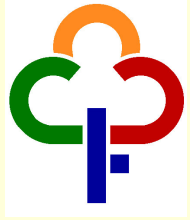
- NÚM. d'empreses col·laboradores, segons alumnes matriculats.
- NÚM. d'errors en assignació d'Alumnes a Empreses
- NÚM. de no conformitats en seguiments Tutor - alumne i Instructor de l'Empresa
- Percentatge d'errors en la revisió de la documentació.

- **FORMACIÓ**

- % de errors en omplir la documentació .
- % errors Fulla de ruta.

PROCESSOS	INDICADORS	CRITERIS D' ACEPTACIÓ	RESULTATS
<p><b>PR01</b> Búsqueda y selección de Empresas</p>	<p>Número de Empresas, según listado de Empresas (PR01-01).</p>	<p>Entre 1 y 10 alumnos. N° de Empresas = N° de alumnos matriculados + 1.  Entre 11 y 20 alumnos. N° de Empresas = N° de alumnos matriculados + 2.  Más de 20 alumnos. N° de Empresas = N° de alumnos matriculados + 3.</p>	
	<p>Evaluación inicial de empresas</p>	<p>100% de las empresas colaboradoras, según nº de alumnos que realizan la FCT</p>	

Procès	Indicador	Criteri d'avaluació	Resultat
<p><b>PR04</b> Seguiment de la FCT</p>	<p>Número de entrevistas del tutor con el Instructor.</p>	<p>Como mínimo 1 entrevista presencial en la empresa para realizar el seguimiento (aproximadamente a la mitad del periodo de la FCT).</p>	
	<p>Nº de quejas.</p>	<p>Menor del 15% de quejas referido al número de alumnos realizando la FCT.</p>	
	<p>No conformidades</p>	<p>Menor del 10% de no conformidades referido al número de alumnos realizando la FCT.</p>	
	<p>Número de entrevistas del tutor con el alumno.</p>	<p>Como mínimo 2 entrevistas del tutor con el alumno .(En instituto o lugar donde acuerden el tutor y alumno) Nota : Estas se realizarán con una periodicidad aproximadamente quincenal, con excepción de periodos vacacionales, las cuales se acordarán con el Tutor</p>	



# MILLORA CONTÍNUA DE PROCESSOS

- És **inherent** a la pròpia **gestió** del procés.
- Consistix en:
  - ✓ Realitzar el seguiment periòdic d'indicadors.
  - ✓ Desenvolupar actuacions correctives en cas de desviació.
  - ✓ Analitzar propostes de millora de tots el membres del SGQ.
  - ✓ Analitzar les No Conformitats, SQR que afecten a processos.



# Millora per canvis (I)

**És necessari quan:**

Es produïxen **àmplies desviacions** dels indicadors sobre els objectius marcats.

Es produïxen **problemes** en qualsevol punt del procés.

Es detecten àmplies **oportunitats de millora**.

Es produïxen **canvis** en l'entorn o en el centre.



# Millora per canvis (II)

## Consistix en:

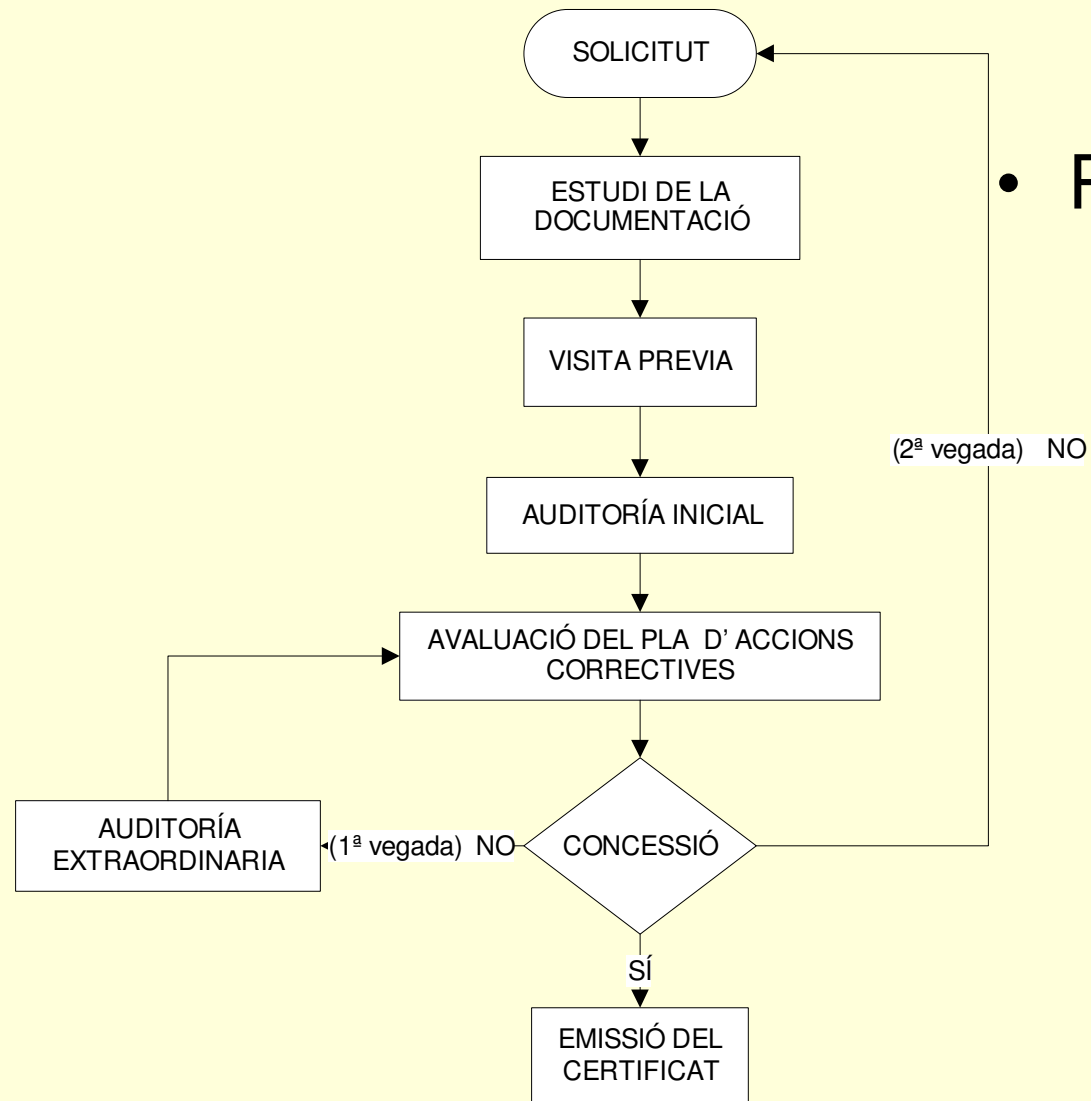
- ✓ Formar Equip de Millora.
- ✓ Descriure el problema.
- ✓ Buscar la causa i aplicar mesures correctores provisionals (si és necessari).
- ✓ Elaborar millora a aplicar .
- ✓ Entrega al Departament de Qualitat.
- ✓ Aprovació per l'Equip de Qualitat.
- ✓ Implantació i validació de les solucions.

# Entrades per a la millora contínua

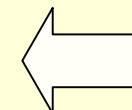
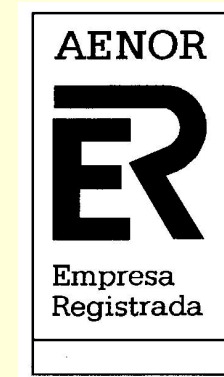
- \* Resultats globals d'indicadors, a partir del de cada cicle formatiu
- \* Resultats dels graus de satisfacció d' Instructors, Tutors i alumnes
- \* Resultats dels objectius ( de qualitat i departaments).(propostes de millora)
- \* Resultats planificació de la formació.
- \* Informe de les No conformitats, accions correctives i Queixes – Sug.
- \* Resultats de l'auditoria Interna.
- Elaboració de la memòria anual de qualitat. (propostes de millora)
- Presentació a la Direcció per a redactar l'informe per la direcció.(propostes de millora).
- Informe de l'Auditoria Externa d'AENOR. Solució No conformitats
- Presentació a L'equip de qualitat per realitzar millora contínua i marcar objectiu curs següent.
- Creació de grup de millora

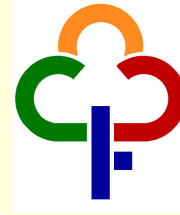


# CERTIFICACIÓ



- Registre de L'Entitat





Materials per al disseny i implantació d'un sistema de gestió de qualitat en els instituts d'educació secundària



**MATERIALS PER AL DISSENY I IMPLANTACIÓ D' UN SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT EN ELS I.E.S**

Guia per a la implantació d'un sistema de gestió de qualitat basat en la norma UNE-EN ISO 9001:2000, en l'abast de la formació en centres de treball (FCT)

**GUIA PER A LA IMPLANTACIÓ D' UN SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT BASAT EN LA NORMA UNE-EN ISO 9001-2000, EN L'ABAST DE LA FORMACIÓ EN CENTRES DE TREBALL**