



COL·LEGI SAGRADA FAMÍLIA

VILADECANS

GERMANES SAGRADA FAMÍLIA D'URGELL

Estimar-te i servir-te sempre i en tot

MANUAL DE QUALITAT



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105073676



**ÍNDEX**

Presentació del Centre	4
1 Context de l'organització (Punt 4 ISO 9001/2015)	7
1.1 Coneixement de l'organització i el seu context (Punt 4.1 ISO 9001/2015)	
1.2 Comprensió i expectatives de les parts interessades (Punt 4.2 ISO 9001/2015)	
1.3 Objecte i àmbit d'aplicació del SGQ (Punt 4.3 ISO 9001/2015)	
1.4 El SGQ i els seus processos (Punt 4.4 ISO 9001/2015)	
2 Lideratge (Punt 5 ISO 9001/2015)	8
2.1 Lideratge i compromís (Punt 5.1 ISO 9001/2015)	
2.2 Política (Punt 5.2 ISO 9001/2015)	
2.3 Funcions, responsabilitats i autoritats de l'organització (Punt 5.3 ISO 9001/2015)	
3 Planificació (Punt 6 ISO 9001/2015)	9
3.1 Accions i mesures per afrontar els riscos i les oportunitats (Punt 6.1 ISO 9001/2015)	
3.2 Objectius de la Qualitat i planificació per assolir-los (Punt 6.2 ISO 9001/2015)	
3.3 Planificació dels canvis (Punt 6.3 ISO 9001/2015)	
4 Suport (Punt 7 ISO 9001/2015)	10
4.1 Recursos (Punt 7.1 ISO 9001/2015)	
4.2 Competència (Punt 7.2 ISO 9001/2015)	
4.3 Presa de consciència (Punt 7.3 ISO 9001/2015)	
4.4 Comunicació (Punt 7.4 ISO 9001/2015)	
4.5 Informació documentada (Punt 7.5 ISO 9001/2015)	
5 Funcionament (Punt 8 ISO 9001/2015)	12
5.1 Planificació i control operacional (Punt 8.1 ISO 9001/2015)	
5.2 Requisits per als productes i serveis (Punt 8.2 ISO 9001/2015)	
5.3 Disseny i desenvolupament dels productes i serveis (Punt 8.3 ISO 9001/2015)	
5.4 Control dels processos, productes i serveis externalitzats (Punt 8.4 ISO 9001/2015)	
5.5 Prestació del servei (Punt 8.5 ISO 9001/2015)	
5.6 Alliberament dels productes i serveis (Punt 8.6 ISO 9001/2015)	
5.7 Control dels elements de sortida no conformes (Punt 8.7 ISO 9001/2015)	
6 Avaluació de l'acompliment (Punt 9 ISO 9001/2015)	14
6.1 Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació (Punt 9.1 ISO 9001/2015)	



- 6.2** Auditoria interna (Punt 9.2 ISO 9001/2015)
- 6.3** Revisió a càrrec de la direcció (Punt 9.3 ISO 9001/2015)
- 7** Millora (Punt 10 ISO 9001/2015) 16
 - 7.1** Consideracions generals (Punt 10.1 ISO 9001/2015)
 - 7.2** No conformitat i acció correctiva (Punt 10.2 ISO 9001/2015)
 - 7.3** Millora contínua (Punt 10.3 ISO 9001/2015)



PRESENTACIÓ DEL CENTRE

EL NOSTRE COL·LEGI

El nostre Col·legi Sagrada Família porta desenvolupant la seva tasca educativa a Viladecans, amb els criteris de la Congregació de la Sagrada Família d'Urgell, que n'és la Titular, des de fa més de 70 anys.

És un centre concertat per la Generalitat de Catalunya amb dues línies d'Infantil, Primària i Secundària.

El Col·legi té coeducació a totes les etapes (Infantil, Primària i ESO)



És un col·legi confessional catòlic i volem educar en els valors evangèlics, donant una bona instrucció religiosa i oferint diverses eines de formació. Tenim com objectiu que els alumnes assoleixin una formació integral, tot fent una síntesi de FE-CULTURA-VIDA, que els empenyi a una inserció compromesa en el món.

Al nostre Col·legi, disposem d'un Departament Psicopedagògic per atendre les necessitats educatives de l'alumnat (atenció a la diversitat, logopèdia, orientació, atenció als tutors ...) així com un assessorament i orientació a les famílies, en coordinació amb altres serveis externs.

Oferim la deguda atenció i orientació a les famílies en el marc de l'acció tutorial: reunions d'inici de curs, entrevistes tutors, reunions orientació ...

Estem adherits a la Fundació d'Escoles Cristianes de Catalunya, col·laborant en les tasques de reflexió, formació i projectes que proposa.

Vetllem per afavorir l'ús de la llengua catalana com a llengua vehicular en les diferents àrees d'aprenentatge per tal que sigui coneguda i emprada pels nostres alumnes.



MISSIÓ

La nostra Escola, creada per les religioses de la Sagrada Família d'Urgell al 1930, es defineix com a Centre educatiu cristià obert a tothom.

L'estil educatiu es basa en el carisma d'Anna Maria Janer, que s'expressa en la caritat feta servei:

- “Tracteu bé tothom amb respecte i amor”.
- “Fermesa en l'obrar, si convé; duresa mai; dolcesa i caritat sempre i en tot”.

MISSIÓ

La nostra Escola promou la formació integral dels alumnes d'acord amb una concepció cristiana de l'home, de la vida i del món, per tal que arribin a ésser persones lliures, responsables i solidàries en la transformació d'un món més just i fratern. Les nostres notes distintives són **una relació senzilla i propera, el tracte acollidor i sense distincions, la pedagogia fonamentada en l'amor, l'atenció personalitzada i una educació de qualitat en un ambient de llibertat i treball.**

Aquesta missió fonamental es concreta en el Caràcter Propi del Centre, el qual ens ha portat a treballar apostant per:

- ✓ Crear un ambient que afavoreixi la vivència cristiana, promovent valors evangèlics com l'acolliment, l'esperança, l'alegria i l'amor al treball.
- ✓ Educar per la llibertat, la justícia, la solidaritat i la pau.
- ✓ Desenvolupar el treball intel·lectual amb una metodologia didàctica individualitzada, oberta i flexible.
- ✓ Dotar als alumnes d'una capacitat crítica envers la societat en la que viuen.
- ✓ Tenir la sostenibilitat com un valor important, basat en el respecte cap al medi ambient i en la valoració de les riqueses que ens aporta el nostre entorn natural.





VISIÓ

El nostre projecte s'inspira en els valors de l'Evangeli i la seva raó de ser és.

- ◆ Continuar oferint una bona atenció formativa als alumnes perquè esdevinguin persones íntegres i competents, comptant amb el recolzament de les seves famílies.
- ◆ Impulsar un sistema de millora continuada amb un equip de professionals cohesionat i competent en contínua formació que ens permeti aplicar les innovacions que calguin en la nostra tasca diària.
- ◆ Disposar d'un equip tecnològic actualitzat i adaptat a la tasca educativa per respondre a les expectatives i necessitats dels alumnes.
- ◆ Estar atents a les oportunitats que ens sorgeixin per millorar els nostres espais i instal·lacions.
- ◆ Seguir implicant-nos i participant en la vida de la nostra ciutat, fomentant el coneixement de la cultura pròpia del nostre país.

CARÀCTER PROPI

El nostre estil: estimar i servir, neix del carisma d'Anna Maria Janer i Anglarill, fundadora de la Congregació

- Fonamentem la nostra acció educativa en la visió cristiana de la persona i del món.
- Ens caracteritza l'ambient de família: proper i senzill. Volem que els nostres alumnes se sentin com a casa.
- Acolлим a tots sense distinció. Respectem i valorem la cultura, la religió, la llengua, les tradicions i els costums de cada lloc i de cada persona.
- Eduquem els alumnes des de l'estima, el coneixement i el compromís amb la realitat amb què vivim per desenvolupar un fort sentiment de pertinença i identificació amb la nostra comunitat educativa.
- El contacte amb les famílies i amb l'entorn ens impulsa a donar una resposta oportuna a les noves demandes socials i necessitats educatives de manera real i innovadora.
- Eduquem els nostres alumnes perquè siguin sensibles a les situacions d'injustícia social o es preguntin com poden contribuir a fer el món més just i més humà. Entenem que l'educació és un servei a la societat.





1 CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ (Punt 4 ISO 9001/2015)

1.1 CONEIXEMENT DE L'ORGANITZACIÓ I EL SEU CONTEXT (Punt 4.1 ISO 9001/2015)

Es descriu en Pla estratègic vigent l'anàlisi actualitzat de l'entorn de l'escola i els punts claus per establir l'estratègia del centre.

1.2 COMPRENSIÓ DE LES EXPECTATIVES DE LES PARTS INTERESSADES (Punt 4.2 ISO 9001/2015)

Es descriu en Pla estratègic vigent.

1.3 OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL SGQ (Punt 4.3 ISO 9001/2015)

En aquest Manual de qualitat del Col·legi Sagrada Família de Viladecans es descriu el sistema de qualitat implantat en l'organització i té per objectiu l'orientació a la satisfacció del destinatari del nostre servei, l'acompliment de la nostra Missió, garantint els requisits que li siguin aplicables. Així mateix, s'orienta a la millora continuada del centre, a la gestió de les no conformitats i a la detecció de riscos i oportunitats.

El nostre sistema de qualitat segueix el model descrit per la norma ISO 9001/2015 i està integrat per:

- La definició dels objectius estratègics i la política de qualitat del centre.
- La descripció i la interrelació dels processos del SGQ, amb l'enfocament de detecció de riscos i aprofitament de les oportunitats.
- L'estructura organitzativa i el quadre de responsabilitats dels diferents càrrecs i departaments del centre.
- El sistema documental: del manual de qualitat, processos, procediments, instruccions de treball, etc. del propi sistema de qualitat i els processos que integren l'activitat pròpia del Col·legi Sagrada Família de Viladecans.

Queden integrades dins de l'abast del sistema de gestió de la qualitat l'activitat que realitza el centre en les etapes educatives que s'imparteixen:

Educació Infantil (de 3 a 6 anys)

Educació Primària (de 6 a 12 anys)

Educació Secundària Obligatoria (de 12 a 16 anys)

Queda exclòs el punt 7.1.5 de la norma ISO 9001/2015 perquè no es disposen d'equips de mesura. També queden excloses les activitats extraescolars, que són gestionades per l'AMPA.

El servei de cuina i menjador està externalitzat en una empresa proveïdora i el seu control segueix els criteris definits en el procediment de compres i gestió de proveïdors.

* Procediment de compres i gestió de proveïdors. Codi: PR-GA-S5-00

1.4 EL SGQ I ELS SEUS PROCESSOS (Punt 4.4 ISO 9001/2015)

S'ha establert i actualitzat un sistema de la qualitat que té per objecte la millora continuada d'acord amb els requisits de la Norma ISO 9001/2015. Per implantar aquest sistema de gestió, l'organització ha portat a terme:

- La identificació dels processos i els seus elements d'entrada i sortida.
- La determinació de la seqüència i interacció d'aquests processos.
- La determinació de mètodes i criteris de control i assegurement de funcionament dels processos.
- Els recursos necessaris per realitzar-los.
- Mantenir actualitzada i accessible la documentació associada als processos.
- L'assignació dels responsables dels processos.
- Gestió dels riscos i les oportunitats.
- L'avaluació d'aquests processos per implantar els canvis necessaris perquè s'assoleixin els resultats esperats i per a la seva millora continuada.



2 LIDERATGE (Punt 5 ISO 9001/2015)

2.1 LIDERATGE I COMPROMÍS (Punt 5.1 ISO 9001/2015)

L'equip directiu del Col·legi Sagrada Família de Viladecans té la voluntat d'evidenciar el compromís per al desenvolupament i la millora del sistema de qualitat. Per aquesta raó:

Ha establert una política i uns objectius de qualitat que se centren en els requisits de les parts interessades i els exigits per la legislació.

En aquest sentit, es porten a terme les revisions necessàries del servei per assegurar una millora continuada, tenint en compte els riscos i les oportunitats que poden afectar els serveis del centre i la satisfacció dels seus grups d'interès.

A més a més, ha identificat les necessitats de recursos i proveït de mitjans adequats, tant per a la implantació del sistema com per assegurar la qualitat dels serveis, informant l'assignació de personal format per a la gestió, realització i verificació de les activitats associades al sistema de qualitat, incloses les auditories internes de la qualitat.

També es compromet a comunicar a l'organització la importància de satisfer tant els requisits del client com els legals i reglamentaris i propis de l'entitat.

2.2 POLÍTICA (Punt 5.2 ISO 9001/2015)

La Direcció del Centre es compromet a complir els requisits del sistema de Gestió de la Qualitat, els requisits i requeriments legals i reglamentaris, així com a millorar contínuament la nostra eficàcia.

La Política de Qualitat del Centre està publicada a la intranet (Documents generals del centre).

2.3 FUNCIONS, RESPONSABILITATS I AUTORITATS DE L'ORGANITZACIÓ (Punt 5.3 ISO 9001/2015)

Aquest punt de la norma està desplegat a les NOFC, on queden definits els càrrecs, les funcions i les responsabilitats que se'n deriven.



3 PLANIFICACIÓ (Punt 6 ISO 9001/2015)

3.1 ACCIONS I MESURES PER AFRONTAR ELS RISCOS I LES OPORTUNITATS (Punt 6.1 ISO 9001/2015)

En el propi Pla estratègic, es recullen els possibles riscos i les oportunitats derivades de l'estudi del coneixement de l'entorn i les qüestions internes i externes a tenir en compte per a la consecució dels objectius de la qualitat.

De l'anàlisi d'aquestes qüestions, n'han de sortir les accions preventives per minimitzar els riscos o, si més no, en cas de no poder-se planificar per ser qüestions alienes al centre, fer un seguiment de l'estat dels riscos per poder ajustar les activitats definides en els objectius anuals. Pel que fa a les oportunitats, l'anàlisi permetrà incloure accions, si és possible, per assolir la millora.

Els indicadors de procés tenen definit un valor mínim d'acceptació en funció del qual es determina si existeix un risc i les accions a prendre.

3.2 OBJECTIUS DE LA QUALITAT I PLANIFICACIÓ PER ASSOLIR-LOS (Punt 6.2 ISO 9001/2015)

Els objectius del nostre Centre estan recollits en el Pla estratègic vigent. Se'n fa el seguiment dues vegades al llarg del curs, incloent també l'anàlisi de l'estat de les qüestions internes i externes vinculades als riscos i les oportunitats per tal d'avaluar l'eficàcia de les accions definides.

3.3 PLANIFICACIÓ DELS CANVIS (Punt 6.3 ISO 9001/2015)

Els canvis que l'equip directiu determini aplicar, quedaran reflectits i documentats en l'acta de revisió per la direcció del curs corresponent.



4 SUPORT (Punt 7 ISO 9001/2015)

4.1 RECURSOS (Punt 7.1 ISO 9001/2015)

CONSIDERACIONS GENERALS L'equip directiu elabora la planificació dels recursos i, sempre que sigui oportú, determina i proporciona els recursos necessaris per a implantar i millorar els processos del sistema de gestió de la qualitat amb l'objectiu d'aconseguir la millora contínua i la satisfacció del client. Per determinar aquests recursos cal tenir en compte els recursos interns del que es disposa i les seves limitacions, així com el que es vol obtenir dels proveïdors externs.

INFRAESTRUCTURA

El Col·legi Sagrada Família de Viladecans té unes instal·lacions que garanteixen la conformitat del servei amb les especificacions pactades amb el client així com l'ordre adequat per a la realització de les tasques del personal del centre.

El centre disposa d'un Pla de manteniment preventiu anual que garanteix el control dels equipaments i les certificacions que asseguruen el compliment de la normativa aplicable.

* Procés de Gestió de les instal·lacions i equipaments. Codi: PR-GA-S2-00

AMBIENT PER AL FUNCIONAMENT DEL PROCESSOS

El Centre gestiona l'ambient de treball per tal d'oferir un bon servei als clients. Per aquesta raó, gestiona els recursos i capta les necessitats d'aquests clients a través del Procés de Gestió de les instal·lacions i equipaments. Codi: PR-GA-S2-00.

L'escola revisarà periòdicament les condicions que assegurin la correcta prestació del servei.

CONEIXEMENTS DE L'ORGANITZACIÓ

El Centre determina el coneixement necessari per al funcionament dels seus processos i assolir la conformitat dels seus serveis.

Tota la documentació que conté el coneixement de l'escola està dipositat al Server i a la intranet del centre.

4.2 COMPETÈNCIA (Punt 7.2 ISO 9001/2015)

L'Equip Directiu ha documentat dins del Sistema de Gestió de la Qualitat el procés relatiu a la gestió dels recursos humans. Inclou els següents punts:

- Identificació de les competències necessàries pel perfil dels llocs de treball.
- Incorporació de persones noves o temporals a llocs de treball al centre.
- Formació continuada de la persona.
- Elaboració del pla de formació anual del centre.
- Avaluació de la formació planificada tant pel que fa a la satisfacció del personal com el rendiment obtingut a través de la formació.

S'entén que el personal que té definides les responsabilitats en el sistema de gestió de la qualitat té la formació adequada i la necessària experiència i habilitats pràctiques. Per aquesta raó, el Centre disposa de currículums actualitzats de les persones que formen part de l'organització.

D'acord amb el Pla estratègic s'elabora un pla de formació anual. En les fitxes de llocs de treball es descriuen les habilitats i formació que han de tenir les persones que ocupin els diferents càrrecs. Aquestes fitxes seran utilitzades tant en la selecció de nou personal com en la definició dels Plans de formació.

* Procés de Gestió dels recursos humans. Codi: PR-ED-E2-00

4.3 PRESA DE CONSCIÈNCIA (Punt 7.3 ISO 9001/2015)

L'escola Sagrada Família fa les accions necessàries perquè les persones que treballen en el Centre, hagin estat informades de la necessitat de conèixer la política de qualitat i els objectius pertinents, de contribuir en l'eficàcia del SGQ i de les conseqüències de no complir els requisits del sistema. Aquestes accions es concreten en: informacions al Claustre de professors, aplicació del Pla d'avaluació docent i del Pla



d'acollida.

4.4 COMUNICACIÓ (Punt 7.4 ISO 9001/2015)

Dintre del sistema de gestió de la qualitat es descriuen els processos corresponents als canals de comunicació externa i interna i es potencia la comunicació interna, tant a nivell horitzontal com vertical, per tal de fer arribar a tot el personal els objectius, plans i canvis que es produeixen dins del sistema. Amb aquest objectiu l'escola identificarà els fluxos, les responsabilitats i els mecanismes de comunicació i els revisarà periòdicament en tots els procediments, instruccions i protocols.

* Procés de Comunicació externa. Codi: PR-GN-E3-00

* Procés de Comunicació interna. Codi: PR-GN-S3-00

4.5 INFORMACIÓ DOCUMENTADA (Punt 7.5 ISO 9001/2015)

L'estructura de la documentació en la qual està basat el Sistema de Qualitat del Col·legi Sagrada Família de Viladecans és la següent:

* Procediment de control de la documentació i control de registres. Codi: PR-GN-S4-01

MANUAL DE QUALITAT

El Manual descriu la política del Centre per a satisfer els requeriments de la norma i establir responsabilitats dins del centre. En cada una de les seccions es fa referència als procediments escrits que desenvolupen els compromisos adoptats.

PROCESSOS

S'inclouen el conjunt d'activitats i la seva interacció, així com el mètode de control per a portar a terme la millora continuada.

PROCEDIMENTS

S'inclouen en aquest grup els procediments que són aplicats per a complir amb els compromisos del centre i establir responsabilitats específiques relacionades amb el sistema de la qualitat. Asseguren el funcionament efectiu i el control dels processos.

En aquelles àrees o processos, on es consideri necessari, es desenvoluparan instruccions operatives que complementin aquests procediments.

INSTRUCCIONS I FORMATS DE TREBALL.

S'inclouen en aquest grup les instruccions i formats de treball que el centre elabora per portar a terme accions específiques (instrucció) o per recollir dades i obtenir registres (format).

Es poden elaborar totes les instruccions i formats que es vulguin.

CONTROL DELS REGISTRES DE LA QUALITAT.

S'entenen per registres de qualitat tota la documentació escrita o en suport informàtic que evidencia el compliment d'algun requisit de control o qualitat assolit de manera objectiva i identificable.

Aquest capítol abasta a totes les àrees del Centre que processin o rebin registres de qualitat, com informes, llistats,...

Aquest procediment s'adapta a la Llei de Protecció de Dades (LPD).

* Procediment de control de la documentació i control de registres. Codi: PR-GN-S4-01



5 FUNCIONAMENT (Punt 8 ISO 9001/2015)

5.1 PLANIFICACIÓ I CONTROL OPERACIONAL (Punt 8.1 ISO 9001/2015)

El Centre realitza la planificació de la seva activitat per portar-la a terme i es descriu en el procés de Programació general del centre. Codi: PR-ED-O2-00

5.2 REQUISITS PER ALS PRODUCTES I SERVEIS (Punt 8.2 ISO 9001/2015)

S'informa a les famílies en les entrevistes realitzades i s'accepten durant el procés d'Admissió d'alumnes (Matriculació).

* Procés d'Admissió d'alumnes. Codi: PR-ED-O1-00

* Procés de Comunicació externa. Codi: PR-GN-E3-00

5.3 DISSENY I DESENVOLUPAMENT DELS PRODUCTES I SERVEIS (Punt 8.3 ISO 9001/2015)

Processos relacionats amb el disseny d'activitats concretes i que no vénen reglades pel Departament d'Ensenyament ni cap Administració pública.

*Procés de Programació general del centre. Codi: PR-ED-O2-00

5.4 CONTROL DELS PROCESSOS, PRODUCTES I SERVEIS CENTRALITZATS (Punt 8.4 ISO 9001/2015)

Què es compra i a qui es compra, tenint en compte les activitats que el centre té subcontractades.

* Procés de Compres i gestió de proveïdors. Codi: PR-GA-S5-01

* Procediment de compres i gestió de proveïdors. Codi: PR-GA-S5-00

5.5 PRESTACIÓ DEL SERVEI (Punt 8.5 ISO 9001/2015)

CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les activitats de control de la prestació del servei que es fan al Centre es detallen en el processos:

O2. Programació general del Centre

O3. Ensenyament-aprenentatge

O4. Orientació i tutories

O5. Pastoral

Les activitats de validació de processos lligats a la prestació de servei, quan s'han de realitzar, estan incloses en els processos d'ensenyament i aprenentatge de cada etapa.

Únicament es considera aplicable la validació quan s'implantin en el centre noves metodologies d'aula que requereixen una validació prèvia abans de posar-les en pràctica al centre.

IDENTIFICACIÓ I TRAÇABILITAT Tota la documentació lligada als alumnes està identificada de manera que es pot seguir l'evolució dels alumnes des de la seva arribada al centre fins que surten una vegada han acabat els seus estudis.

PROPIETAT DEL CLIENT O PROVEÏDORS EXTERNS

El centre té com a propietat del client les dades que li subministren tant els alumnes com les famílies.

Per tal de garantir la correcta conservació d'aquestes dades i el seu ús correcte, s'apliquen les disposicions definides al Document de Seguretat de les Dades que té el centre.

Així mateix, es segueix el que està prescrit per la normativa de Protecció de Dades per tal d'assegurar aquest punt.

Respecte als objectes personals dels alumnes que poden quedar sota control de l'escola (mòbils, dispositius de música,...) la normativa recollida a les Normes d'organització i funcionament i les concrecions de les Normatives específiques de cada cicle i/o etapa, marquen la correcta gestió d'aquests objectes per evitar la



seva pèrdua o que es malmetin.

MANTENIMENT

Es mantindrà tota la documentació generada en els processos operatius segons es determina en els procediment de control de la documentació.

* Procediment de control de la documentació i control de registres. Codi: PR-GN-S4-01.

CONTROL DELS CANVIS

Descrit al * Procediment de control de la documentació i control de registres. Codi: PR-GN-S4-01.



6 AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT (Punt 9 ISO 9001/2015)

6.1 SEGUIMENT, MESURA, ANÀLISI I AVALUACIÓ (Punt 9.1 ISO 9001/2015)

CONSIDERACIONS GENERALS

L'objecte d'aquest capítol és la descripció del sistema per a la realització de les activitats de mesura i seguiment, per assegurar la conformitat i consecució de la millora.

SATISFACCIÓ DEL CLIENT

El centre porta a terme un seguiment sobre la satisfacció o la insatisfacció de l'usuari com a mesura per a la gestió del sistema de la qualitat. Per aquest motiu, es realitzen enquestes de satisfacció dels clients externs i interns, distribuïdes de la següent manera:

Famílies: qüestionaris anuals en paper als cursos d'Infantil 5 anys, 5è de primària i 4t d'ESO. Es distribueixen acompanyats d'una circular explicativa.

Alumnes de 6è i 4t d'ESO: qüestionaris anuals per Moodle, en horari lectiu.

Professors: qüestionaris anuals, per Moodle. Tenen caràcter obligatori.

PAS: qüestionaris anuals, per Moodle. Tenen caràcter obligatori.

Un cop efectuades les enquestes, es recullen els resultats en el document Conclusions enquestes satisfacció i accions de millora (Codi: FT-CQ-E1-01) i se'n fa l'anàlisi corresponent. Les propostes de millora que se'n deriven s'inclouen en el Pla de millora (document «accions_millora»)

ANÀLISI I AVALUACIÓ

Les dades derivades dels registres del sistema de la qualitat, de la pròpia activitat o dels indicadors s'analitzen i es tracten en el procediments corresponent.

Tota aquesta informació s'utilitza per a poder realitzar millores en el sistema de gestió de la qualitat i per a demostrar-ne l'eficàcia.

La informació que s'obté per a l'anàlisi de les diferents dades fa referència a la satisfacció/insatisfacció del client, les conformitats amb els requisits del client, característiques dels processos, servei i les tendències.

- * Anàlisi d'indicadors
- * Revisió d'incidències i no conformitats
- * Revisió per la direcció
- * Enquestes de satisfacció

6.2 AUDITORIA INTERNA (Punt 9.2 ISO 9001/2015)

L'objecte de les auditories és l'anàlisi, verificació i avaluació sistemàtica i independent de l'eficàcia del sistema de la qualitat o d'alguna de les parts d'aquest. Es realitza sempre d'acord amb els procediments escrits que estableixen criteris d'examen i la valoració independent de l'auditor.

Com a resultat de les auditories és possible obtenir desviacions del sistema i, com a conseqüència, la necessària definició de les accions correctives. Es determina si el sistema de gestió de la qualitat és conforme amb els requisits d'aquesta norma i si el sistema ha estat implantat i es manté actualitzat.

* Procediment d'auditories internes. Codi: PR-CQ-E1-01

6.3 REVISIÓ A CÀRREC DE LA DIRECCIÓ (Punt 9.3 ISO 9001/2015)

L'equip directiu revisa anualment i, sempre que sigui necessari, el sistema de gestió de la qualitat, per assegurar la consistència, adequació i efectivitat.

Aquesta revisió, inclou la política i els objectius anuals, així com la necessitat de realitzar canvis en el sistema de gestió de la qualitat de l'organització per a desenvolupar una millora continuada.

La informació per a efectuar la revisió prové dels resultats de les auditories, la retroalimentació dels usuaris, el funcionament dels processos i conformitat del servei, la situació de les accions correctives i preventives, el seguiment de les accions derivades de les revisions anteriors i dels canvis que podrien afectar el sistema



de gestió de la qualitat, les recomanacions per a la millora i l'autoavaluació del centre.

Els resultats obtinguts de la revisió del sistema de gestió de la documentació s'utilitzen per a la millora del propi sistema i els processos, la millora del servei en relació als requisits amb els usuaris i determinar la necessitat dels recursos.

* Acta de Revisió per la Direcció. Codi: FT-ED-E1-12



7 MILLORA (Punt 10 ISO 9001/2015)

7.1 CONSIDERACIONS GENERALS (Punt 10.1 ISO 9001/2015)

El centre planifica anualment la seva acció de millora. Aquesta planificació de la millora continuada es defineix a partir de la política, objectius del centre i, també, a partir de les dades resultants de les auditories internes, anàlisi de dades, accions correctives i preventives i la revisió realitzada per l'equip directiu que es recull en el pla de qualitat anual.

Es farà un seguiment de:

Nivell de compliment dels objectius.

Comparació amb el període anterior.

En el cas que es detectin possibles incompliments o desviacions respecte a la planificació es portaran a terme les accions correctives i/o preventives necessàries.

7.2 NO CONFORMITAT I ACCIÓ CORRECTIVA (Punt 10.2 ISO 9001/2015)

S'estableixen accions correctives com a resposta a no conformitats reals o potencials del sistema de la qualitat implicant la posada en marxa d'accions en funció de l'origen i importància de la no conformitat i perjudici que pugui ocasionar l'usuari. Es realitza un seguiment de l'estat de cada una de les accions fins al seu tancament.

* Procediment de gestió d'incidències i no conformitats. Codi: PR-GN-E1-00

7.3 MILLORA CONTÍNUA (Punt 10.3 ISO 9001/2015)

Els processos definits en el nostre SGQ estan sotmesos a revisions periòdiques per tal de mantenir-los vigents i adequar-los als canvis que es produeixen en el dia a dia de l'escola.

D'altra banda, l'anàlisi de les dades obtingudes mitjançant el seguiment d'objectius, el circuit d'incidències i no conformitats, les enquestes de satisfacció, els indicadors de procés i el Pla de millora ens permet prevenir riscos potencials i tenir en compte les possibles oportunitats que sorgeixin.

L'aplicació de la PDCA al funcionament general del Centre ens asseguruen la millora continuada del SGQ.



HISTORIAL DE REVISIONS

CODI	MQ-ED-E1-00	PROPIETARI	Coordinador de Qualitat
Data Creació:	09/05/12	Creat per:	Coordinador de Qualitat
Data Revisió:	09/05/12	Revisat per:	Comissió de Qualitat
Data Aprovació:	09/05/12	Aprovat per:	Equip directiu

N. Revisió:	Data:	Aprovat per:	Motiu:
00	09/05/12	Equip directiu	Creació del document
01	09/07/12	Equip directiu	Informe auditoria interna de 21/05/12
02	19/03/14	Equip directiu	Informe auditoria interna de 26/02/14
03	04/02/15	Equip directiu	Revisió anual
04	11/02/16	Equip directiu	Revisió anual (sense canvis: s'han tret les marques en groc)
05	30/06/17	Equip directiu	Revisió anual (actualització de l'apartat «El nostre estil educatiu»)
06	29/11/17	Equip directiu	Adaptació a la ISO 9001:2015
07	11/03/19	Equip directiu	Normativa protecció de dades

ANNEXOS

MANUAL DE QUALITAT



COL·LEGI SAGRADA FAMÍLIA

VILADECANS

GERMANES SAGRADA FAMÍLIA D'URGELL

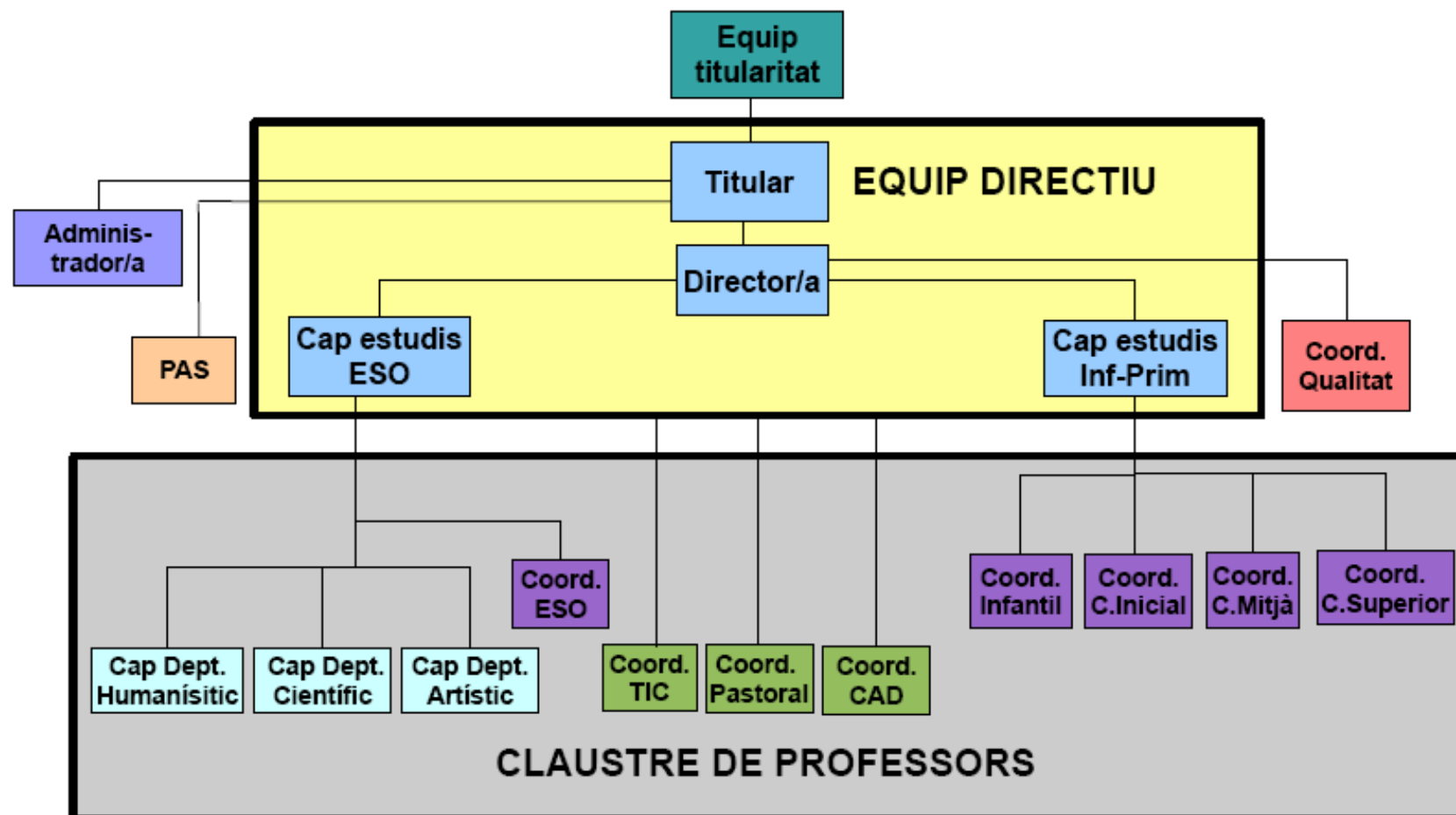
Educar-te i servir-te sempre i en tot

ORGANIGRAMA DEL CENTRE



Management
System
ISO 9001:2008

www.tsv.com
ID: 9105073678





COL·LEGI SAGRADA FAMÍLIA

VILADECANS

GERMANES SAGRADA FAMÍLIA D'URGELL

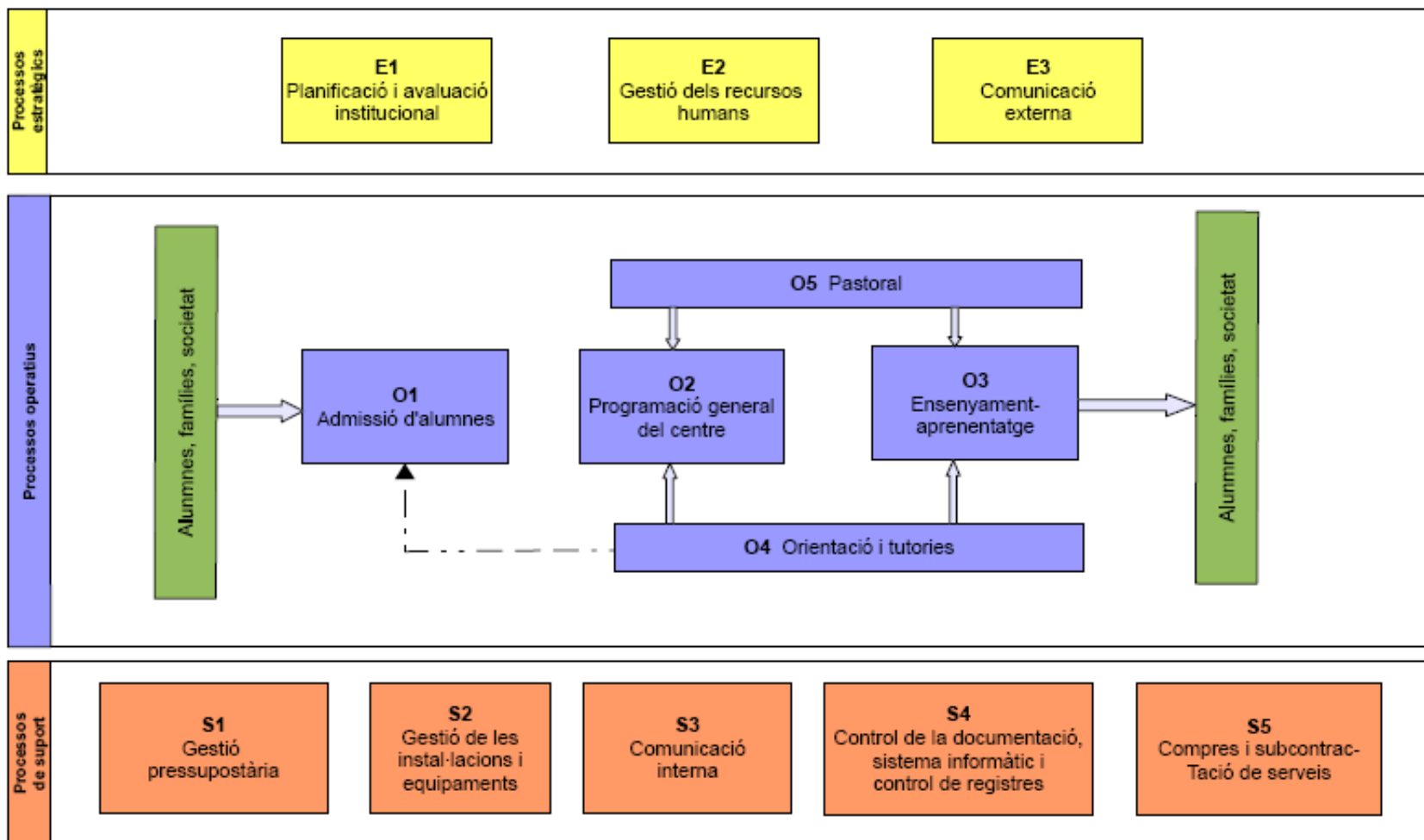
Educar és servir sempre i en tot

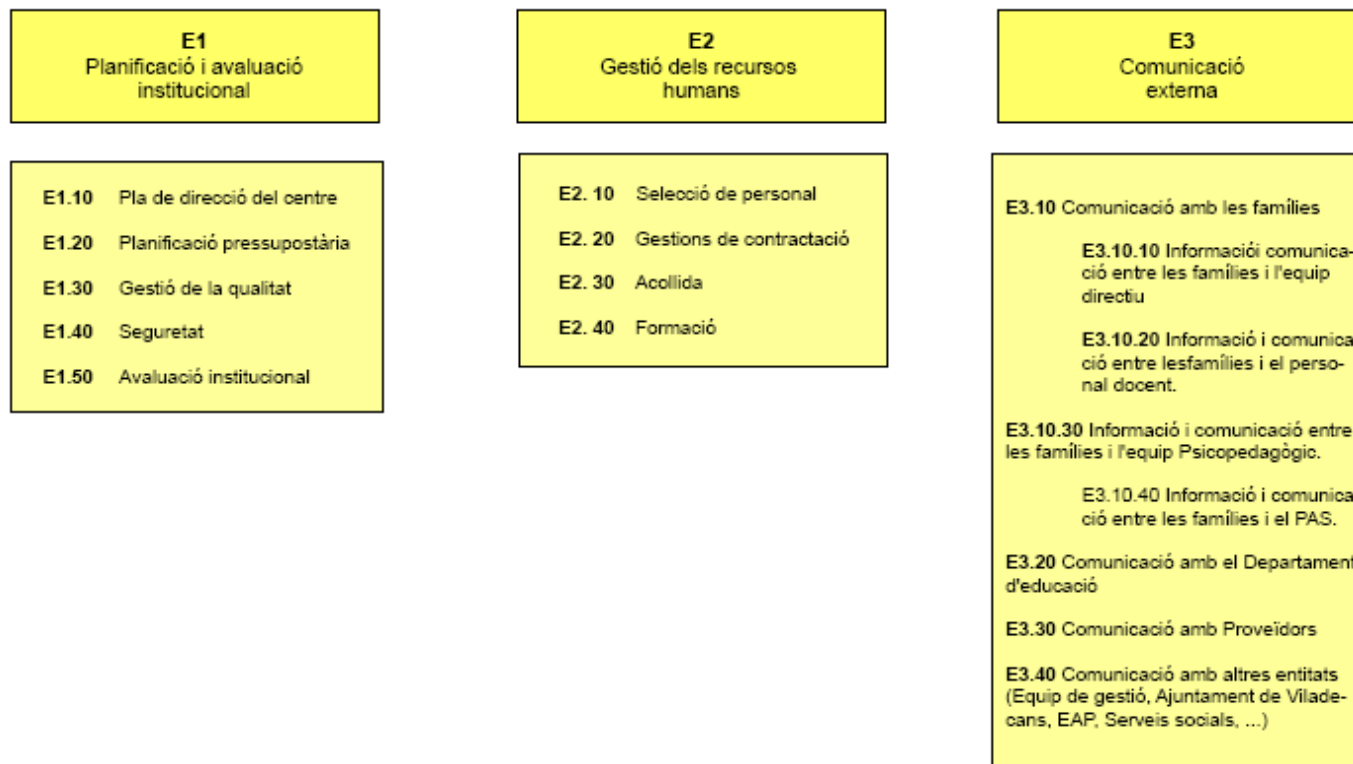
MAPA GENERAL I ARQUITECTURA DE PROCESSOS



Management
System
ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID: 9106073676



**PROCESSOS ESTRATÈGICS**

**PROCESSOS OPERATIUS**

O1 Admissió d'alumnes	O2 Programació general del centre	O3 Ensenyament- aprenentatge	O4 Orientació i tutories	O5 Pastoral
O1.10 Difusió del centre O1.20 Acolliment i informació a les famílies O1.30 Preinscripcions i matriculació	O2.10 Organització general del centre O2.10.10 Càrrecs de direcció i coordinació O2.10.20 Distribució curricular, elaboració del quadre pedagògic, elaboració d'horaris O2.20 Distribució d'hores lectives i no lectives, calendari de reunions i hores de formació O2.20.10 Elaboració del calendari laboral O2.20.20 Elaboració del calendari de reunions O2.30 Planificació d'activitats i sortides	O3.10 Elaboració i revisió de les programacions O3.10.10 Elaboració i revisió de les unitats de programació O3.10.20 Elaboració i revisió dels plans individualitzats O3.20 Execució del procés d'ensenyament-aprenentatge O3.20.10 Preparació i organització de les sessions de classe O3.20.20 Realització d'activitats d'ensenyament-aprenentatge i atenció a la diversitat O3.20.30 Avaluació dels alumnes	O4.10 Gestió de l'assessorament pedagògic O4.10.10 Detectar, valorar i atendre les necessitats educatives O4.10.20 Gestionar el Pla d'atenció a la diversitat O4.10.30 Atendre i orientar tutors i professors O4.10.40 Orientar acadèmicament i professionalment els alumnes O4.20 Acció tutorial O4.20.10 Traspàs d'informació entre cicles i/o etapes O4.20.20 Tutories individualitzades i de grup O4.20.30 Acció tutorial amb les famílies O4.20.40 Fer complir el RRI O4.20.50 Coordinar l'avaluació dels alumnes	O5.10 Elaboració de les programacions de Pastoral O5.20 Execució de les programacions de Pastoral O5.20.10 Preparació i organització de les activitats de Pastoral O5.20.20 Realització de les activitats de Pastoral O5.20.30 Avaluació de les activitats de Pastoral

**PROCESSOS DE SUPORT**