

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 1 de 20

MANUAL DE QUALITAT

Elaborat Càrrec : Responsable Qualitat VCE	Revisat Càrrec : Coordinador Qualitat de les escoles	Aprobat Càrrec : Presidenta VCE
		
Data: 08/05/2018	Data: 08/05/2018	Data: 08/05/2018

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 2 de 20
---	---------------------------	--

ÍNDEX GENERAL DEL MANUAL

Capítol 01	Introducció Generalitats Presentació de la FVCE i escoles de l'abast Fitxa de revisions / actualitzacions del Manual
Capítol 02	Objecte i camp d'aplicació Objecte Abast i exclusions Elaboració, revisió, aprovació i distribució del Manual
Capítol 03	Terminologia, definicions i normes de referència Normativa aplicable Terminologia i definicions
Capítol 04	Context de l'organització Comprensió de l'organització i del seu context Comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades Determinació de l'abast del sistema de gestió de la qualitat Sistema de gestió de la qualitat i els seus processos
Capítol 05	Lideratge Lideratge i compromís Política Rols, responsabilitats i autoritats en l'organització
Capítol 06	Planificació Accions per abordar riscos i oportunitats Objectius de la qualitat i planificació per aconseguir-los Planificació dels canvis
Capítol 07	Suport Recursos Competència Presència de consciència Comunicació Informació documentada
Capítol 08	Operació. Planificació i control operacional Requisits pel servei relacionats amb els usuaris Disseny i desenvolupament Control dels processos, productes i serveis subministrats externament Prestació dels serveis Alliberament dels productes i serveis Control del servei no conforme
Capítol 09	Avaluació de l'acompliment Seguiment, mesurament, anàlisi i avaluació Auditoria interna Revisió per la direcció
Capítol 10	Millora Generalitats No conformitat i acció correctiva Millora continua

Annex I	Mapa General de Processos (ESCOLES -FVCE)
Annex II	Organigrama
Annex III	Política de Qualitat
Annex IV	Centres Educatius de FVCE dintre de l'abast de la ISO 9001.

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 3 de 20
---	---------------------------	--

1. Introducció

Aquest manual de Gestió de la Qualitat és propietat de la Vedruna Catalunya Educació (FVCE) i es troba complementat amb els procediments i instruccions de treball que defineixen la sistemàtica per a la realització de les activitats específiques per cada centre / Escola.

Aquest Manual de Gestió de la Qualitat serveix com a referència permanent per a la creació, implantació i manteniment del Sistema de Qualitat en les escoles adscrites a la FVCE.

El manual compleix amb els requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015

1.1. Generalitats

Totes les pàgines d'aquest Manual de Gestió de la Qualitat presenten un encapçalament en el qual hi figura:

Encapçalament:

- El logo de la FVCE.
- El títol del document: Manual de Qualitat.
- La referència: MQ
- N. de la Revisió.
- Data d'aprovació del Manual.
- La paginació.

1.2. Presentació de la FVCE

La Fundació Privada Educativa Vedruna Barcelona (FPEVB) neix el 2002 com a resultat de la voluntat de donar futur a les Escoles de la Congregació de les Germanes Carmelites de la Caritat-Vedruna de la província canònica de Barcelona.

L'any 2016 es va crear la Fundació Vedruna Catalunya Educació (FVCE), per tal de integrar totes les fundacions (inclosa la FPEVB) i escoles de la Congregació de les Germanes Carmelites de la Caritat.

Vedruna Catalunya Educació (FVCE) té com a finalitat la formació integral de la persona des d'una concepció cristiana de l'home, de la vida i del món, de manera que desenvolupi les capacitats dels alumnes en totes les seves dimensions, seguint la tradició pedagògica cristiana iniciada per Joaquina de Vedruna.

Per donar compliment a les finalitats fundacionals de Fundació Vedruna Catalunya Educació (d'ara endavant VCE) promourà activitats culturals, educatives i formatives en general i la prestació del servei de l'ensenyament de qualsevol matèria i grau del sistema educatiu, alternatiu i diferenciat d'acord amb el següent estil educatiu:

- a- Es fonamenta en el convenciment que l'home és un valor per ell mateix, independentment de la seva raça, ideologia, religió, posició social, qualitats, etc i es posa especial relleu en l'educació de la dimensió social dels alumnes en la descoberta de valors de la llibertat, la justícia, la pau, la solidaritat, el civisme i el respecte de l'entorn.
- b- Es fomenta una educació oberta a la transcendència per entendre que la religió i la fe cristiana enriqueixen la persona humana.
- c- Es centra en una educació viscuda en un ambient d'acollida familiar, fet de proximitat, senzillesa i cordialitat i es desenvolupa en un clima alegre i positiu que ajudi a fer experiències humanitzadores i de creixement personal.
- d- Es recolza en una metodologia activa, creativa, i participativa que persegueix una educació oberta a la vida, alliberadora i solidària.
- e- Es basa en un model d'Escola catalana, amb un fort arrelament al poble i amb voluntat que la inserció social de l'alumne el porti a un compromís de transformació i millora de la societat.
- f- Es fomenta un model de comunitat educativa participativa i integradora de les necessitats, objectius i voluntats de tots els qui la formen i amb garantia d'obertura i de servei a tots els sectors socials, especialment els més necessitats.

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 4 de 20
---	---------------------------	--

1.3. Fitxa de revisions i actualitzacions del Manual de Gestió de la Qualitat

Núm. Rev.	Data	Motiu	Apartats
1	20/03/2012	Redacció inicial del Manual de Gestió de la Qualitat, segons UNE-EN-ISO 9001:2008	Tots
2	03/07/2012	Incorporar Cicles Formatius a l'abast del sistema.	2.2; 3.2.; llista de procediments capítol 7.
3	23/10/2012	S'actualitzen referències als procediments de la Fundació	Diversos
4	07/11/2013	Es redacta l'apartat 7.3, s'amplia l'abast de certificació per la FPEVB, es revisa l'exclusió de l'apartat 7.6, i s'inclou un nou annex pels centres educatius de la FPEVB de l'abast del Sistema. S'actualitza la Política de Qualitat.	Apartat 2.2, 7.3, Annex III i Annex IV.
5	30/09/2014	S'inclou el procediment de disseny d'activitats formatives. Es modifica l'apartat d'exclusions i disseny i desenvolupament. També es modifica l'abast per incloure el Cicle Formatiu de Grau Superior.	Apartats 2.2. i 7.3.
6	30/06/2016	Revisió general per adequació a norma UNE- EN ISO 9001:2015	Tots
7	30/06/2017	Es modifiquen les referències de FPEVB a VCE, i s'actualitzen referències a procediments i altres documents.	Tots
8	03/05/2019	S'afegeixen les responsabilitats derivades de la norma ISO 9001:2015 i modifiquem la composició de l'equip de gestió	Capítol 5. Apartats 5.1.1 i 5.3

Les signatures presents en la portada del Manual aproven a tots els efectes, el contingut dels capítols, d'aquest Manual de Gestió de la Qualitat, en el seu número de revisió actualitzat.

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 5 de 20
---	---------------------------	--

2.1. Objecte

L'Objecte del present Manual és definir la política, els objectius i el compromís que, en matèria de Qualitat, ha adquirit VCE i les seves Escoles envers l'aplicació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat basat en la norma ISO 9001, per tal de garantir que aquest sistema és entès, aplicat i mantingut en tota l'organització.

També s'inclou una descripció genèrica de les responsabilitats i la sistemàtica pel desenvolupament i implantació de cada element del Sistema de Qualitat i definir les dependències funcionals i jeràrquiques dins VCE.

2.2. Abast (camp d'aplicació). Exclusions.

El Sistema de Gestió de Qualitat i aquest Manual de Gestió de la Qualitat és aplicable a VCE i aquelles Escoles que en formen part, i al personal implicat incloses en el Sistema de Gestió, segons llistat annex al final d'aquest Manual.

L'abast del Sistema de Gestió de Qualitat a VCE és:

Gestió i coordinació dels centres educatius de Vedruna Catalunya Educació.

desenvolupades des de les seus del Carrer Bruc, nº 30 08001 de Barcelona, on està situada la seu administrativa i el Carrer Torres i Bages, nº 7-9 de Vic -08500, on està la seu fiscal jurídica de la Fundació.

L'abast del Sistema de Gestió de Qualitat a les Escoles és:

Les activitats que aquestes realitzen per a la gestió de les etapes educatives que cada escola desenvolupa.

ESCOLA BRESSOL, i L'ENSENYAMENT REGLAT D'EDUCACIÓ INFANTIL (EI), EDUCACIÓ PRIMÀRIA (EP), EDUCACIÓ SECUNDÀRIA OBLIGATÒRIA (ESO), BATXILLERAT (BAT), CICLES FORMATIUS DE GRAU MIG (CFGM) i CICLES FORMATIUS DE GRAU SUPERIOR (CFGS)

EXCLUSIONS

S'exclou de l'abast del sistema de gestió els següents apartats de la norma UNE-EN-ISO 9001: 2015.

7.1.5. Recursos de seguiment i mesura. Aquest requisit de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 no és d'aplicació als serveis de VCE, doncs s'entén que no s'utilitzen equips per al seguiment i mesura de les activitats realitzades, si bé es podria donar el cas en dues suposicions: Equips / eines d'avaluació en l'activitat educativa i Equips físics i instal·lacions, exclusions que es troben justificades en el punt 7.1.5 del present Manual. També seria d'aplicació als termòmetres utilitzades a les cuines dels nostres centres, si bé estan gestionats per les empreses subcontractades, fet que es trasllada en els contractes existents amb aquestes empreses.

2.3. Elaboració, revisió, aprovació i distribució del Manual

L'elaboració del Manual és responsabilitat de l'Equip de Qualitat de VCE, un cop revisat pel Equip de Gestió de VCE, aquest el valida i, finalment és la Presidència qui l'aprova, en l'apartat de Direcció.

La resta de documents es gestionen segons es descriu en l'apartat 7.5 del present Manual i del procediment que se'n deriva.

Les signatures presents al Capítol 1 d'aquest Manual engloben l'aprovació del conjunt complet de tots els capítols (inclòs aquest mateix) del Manual de Gestió de la Qualitat.

A efectes de distribució i control, existeixen còpies controlades i no controlades. L'Equip de Qualitat de VCE manté un registre de la distribució del Manual, si bé la distribució controlada a les Escoles i personal autoritzat es realitza mitjançant el correu electrònic als Directors generals de les escoles.

La còpia no controlada és aquella tramesa a una persona o entitat, exclusivament amb caràcter informatiu i sense responsabilitat de comunicar-li la seva actualització permanent.

Aquest Manual de Gestió de Qualitat és propietat de VCE i conseqüentment, queda prohibida la seva reproducció per qualsevol mitjà, sense la prèvia autorització escrita de la Fundació. La referència als procediments concrets de gestió de la qualitat s'inclou

en els annexos d'aquest Manual, i es troben actualitzats en la plataforma digital.

3.1. Normativa aplicable

Aquest Manual de la Qualitat segueix el model per a la Gestió de la Qualitat reflectit a la norma internacional:

UNE - EN - ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

3.2. Terminologia i definicions

La terminologia i definicions utilitzades es corresponen amb les indicades a la norma internacional:

UNE-EN- ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

S'utilitza a més com a terminologia en el context del Sistema de Gestió de la Qualitat de la VCE :

AC	Acció correctiva
AP	Acció preventiva
CFGM	Cicles Formatius de Grau Mig
CFGS	Cicles Formatius de Grau Superior
C	Procés Clau
CQ	Coordinador de Qualitat
EG	Equip de Gestió.
EQ	Equip de Qualitat
E	Procés Estratègic
F	Fundació
VCE	Fundació Privada Educativa Vedruna Barcelona
MP	Mapa de processos
MQ	Manual de Gestió de Qualitat
NC	No conformitat/incidència
PEV	Proposta Educativa Vedruna
S	Procés de Suport
FP	Fitxa de Procés

En cada procediment del sistema de gestió de la qualitat s'inclou un apartat per a la terminologia i definicions específiques d'aquell procediment.

4.1.

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 7 de 20
---	---------------------------	--

Comprensió de l'organització i del seu context

VCE ha determinat les qüestions externes i internes que són pertinents per al seu propòsit i la seva direcció estratègica, segons es descriu al procediment P-FE1-04. Context de l'organització i parts interessades, i que afecten la seva capacitat per assolir els resultats previstos del seu sistema de gestió de la qualitat

Arran de la identificació realitzada des de VCE, cada Escola identifica i adequa al seu context i entorn les qüestions internes i externes concretes.

El seguiment i la revisió de la informació sobre aquestes qüestions externes i internes es realitza en el marc de la Revisió del Sistema per la Direcció (segons es descriu al capítol 9.3)

4.2. Comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades

Conseqüència de la seva estratègia, VCE amb l'objectiu de proporcionar regularment serveis que satisfacin els requisits dels nostres destinataris i els legals i reglamentaris aplicables, ha determinat:

- les parts interessades que són pertinents al sistema de gestió de la qualitat;
- els requisits pertinents d'aquestes parts interessades per al sistema de gestió de la qualitat.

Per tal de gestionar adequadament aquest requisit en el procediment P-FE1-04 Context de l'organització i parts interessades es descriu el sistema. El seguiment i la revisió de la informació sobre aquestes parts interessades i els seus requisits pertinents es realitza també en el marc de la Revisió del Sistema per a Direcció (capítol 9.3)

4.3. Determinació de l'abast del sistema de gestió de la qualitat

En el capítol 2.2. s'ha determinat l'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat.

VCE per determinar els límits i l'aplicabilitat del sistema de gestió de la qualitat ha considerat:

- les qüestions externes i internes indicades en l'apartat 4.1;
- els requisits de les parts interessades pertinents indicats en l'apartat 4.2;
- els serveis que desenvolupem.

4.4. Sistema de gestió de la qualitat i els seus processos

La VCE ha identificat les diferents activitats que es desenvolupen tant des de la Fundació com en els centres escolars que es troben dins de l'abast del Sistema:

La VCE ha establert dos **MAPES DE PROCESSOS**, un model per a les escoles i l'altra per a la pròpia Fundació, on s'han identificat tots els processos (activitats realitzades) i amb el qual es poden observar la **INTERACCIÓ** i la **SEQÜÈNCIA** que tenen aquests en la prestació del servei en l'àmbit de l'activitat descrita a l'apartat 2.

El Mapa de Processos permet identificar que l'activitat de la VCE està orientada al servei a la comunitat educativa en el seu ampli ventall (família, alumnes, professors i mestres, equips directius), amb la identitat pròpia i enfocament cristià en l'educació i els valors.

Igualment en el mapa s'han identificat els processos que desenvolupen les directrius estratègiques de la VCE i la millora contínua.

En el Mapa de Processos podem distingir tres tipologies diferents de processos: estratègics, claus i de suport.

- Processos Estratègics: Proporcionen i donen sentit a les línies estratègiques o normes d'actuació pels altres processos de l'organització.
- Processos Claus: Formen la cadena de valor afegit de l'organització, és a dir els processos més propis de la tasca educativa i que principalment es desenvolupen en els centres escolars.
- Processos de suport: Donen suport o recolzament als altres processos de l'organització.

Els Mapes de Processos s'adjunten com a annexos del present Manual de Qualitat.

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 8 de 20
---	---------------------------	--

Igualment s'han desenvolupat unes fitxes per cada procés (FP-FXX per les fitxes de Procés relacionades amb els processos de la Fundació, i FP-XX, per les fitxes de procés de les Escoles) on es desenvolupa de forma més concreta cada un dels processos identificats.

El Sistema de Qualitat s'ha definit amb la següent estructura documental:

- Manual de Gestió de la Qualitat
- Manual de Procediments de la Qualitat
- Instruccions de treball, quan s'escaigui i es cregui necessari.
- Registres de la Qualitat.

5. Lideratge

5.1. Lideratge i Compromís de la Direcció

5.1.1. Generalitats

L'alta direcció de VCE i els equips directius de les escoles demostren el seu lideratge i compromís envers al Sistema de Gestió de la Qualitat:

- a) assumint la responsabilitat i obligació de retre comptes amb relació a l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat;
- b) assegurant-se que s'estableixin la política de la qualitat i els objectius de la qualitat per al sistema de gestió de la qualitat, i que aquests siguin compatibles amb el context i la direcció estratègica;
- c) assegurant-se la integració dels requisits del sistema de gestió de la qualitat en els processos essencials i claus de la organització;
- d) promovent l'ús de l'enfocament a processos i el pensament basat en riscos;
- e) assegurant-se que els recursos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat estiguin disponibles;
- f) comunicant la importància d'una gestió de la qualitat eficaç i de la conformitat amb els requisits del sistema de gestió de la qualitat;
- g) assegurant-se que el sistema de gestió de la qualitat aconsegueixi els resultats previstos;
- h) comproment, dirigint i donant suport a les persones, per contribuir a l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat;
- i) promovent la millora;
- j) donant suport altres rols pertinents de la direcció, per demostrar el seu lideratge en la forma en què apliqui als seus àrees de responsabilitat
- k) determinant, comprenent i complint els requisits de client i els legals i reglamentaris aplicables;
- l) assegurant que es determinen i es consideren els riscos i oportunitats que poden afectar la conformitat dels productes i serveis i la capacitat d'augmentar la satisfacció del client;
- m) assegurant que es manté l'enfocament en l'augment de la satisfacció de client;
- n) assegurant que el sistema de gestió de qualitat és conforme als requisits de la Norma ISO 9001;
- o) assegurant que els processos estan generant i proporcionant les sortides previstes;
- p) assegurant que es promogui l'enfocament al client en tota l'organització.

Des de VCE s'ha definit la Política, els objectius i el compromís que en matèria de Qualitat ha adquirit la VCE, i les seves Escoles. VCE garanteix que aquesta Política és entesa, aplicada i mantinguda.

En aquest sentit i per a donar compliment amb la norma ISO 9001, s'han definit:

- La Política de Qualitat (veure punt 5.3)
- Els objectius de la Qualitat (veure punt 5.4)
- L'organització de Qualitat i el circuit de comunicació intern, fonamentalment en matèria de qualitat, aspectes educatius, legals i reglamentaris (veure punt 5.5)
- La necessitat de revisar el Sistema de forma periòdica (veure punt 5.6)

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 9 de 20
---	---------------------------	--

5.1.2. Enfocament al client

Totes les activitats desenvolupades per VCE i les Escoles es troben dirigides a satisfer les necessitats i expectatives dels usuaris (famílies i alumnes, principalment), però també a la resta de la comunitat educativa.

Per això, es considera bàsic el compliment dels següents principis.

- Es determinen, es comprenen i es compleixen regularment els requisits la normativa emesa des del Departament d'Ensenyament.
- Es determinen i es consideren els riscos i oportunitats que poden afectar la conformitat dels serveis i a la capacitat d'augmentar la satisfacció de les parts interessades directes;
- Recerca continuada i innovació per a la gestió de nous serveis/processos i millora del sistema.
- Optimització dels resultats i rendiments, a més de la millora contínua.
- Anàlisi dels requisits dels usuaris, aportació de recursos i millora del servei.
- L'educació basada en l'estil i eixos de la Proposta Educativa Vedruna.

5.2. Política de la Qualitat

VCE ha definit una Política de la Qualitat apropiada a la magnitud i importància dels serveis realitzats des de les Escoles, de tal forma que aquestes la subscriuen i aproven de forma específica i pròpia, com un compromís de millora contínua, i proporciona el marc per establir i revisar els objectius de la Qualitat.

La Política es troba implantada, mantinguda al dia, i comunicada a tot el personal de cada Escola i es revisa de forma periòdica, per tal d'actualitzar-la quan es cregui necessari.

5.3. Responsabilitats, autoritats i comunicació.

A l'annex II d'aquest manual, s'inclouen els organigrames model de VCE i de les Escoles.

Les diferents responsabilitats i autoritats dels llocs de treball de VCE i de les Escoles es defineixen en el RRI de la Fundació, les Normes d'Organització i Funcionament del Centre (NOFC) de les escoles, i els corresponents perfils de llocs de treball, per exemple: Coordinador de Qualitat, auditors interns, Cap d'Estudis, secretari, tutor, professors, etc.

A continuació es recullen les responsabilitats dels càrrecs i/o equips més rellevants dins del Sistema de Gestió de la Qualitat, però es poden complementar en el RRI i NOFC, i en els perfils de llocs de treball corresponents.

Presidència

Qui ostenta la presidència de VCE, s'engeix com a màxim responsable d'aquesta en tots els aspectes i, particularment, respecte a la gestió de la qualitat. Té autoritat sobre totes les funcions de l'Organització, i les seves responsabilitats en matèria de qualitat són:

- Determinar l'estructura del servei de la VCE.
- Presentar els pressupostos anuals, despeses i tresoreria al Patronat de la VCE per a la seva aprovació
- Definir la Política de la qualitat, els objectius i presidir les oportunes revisions del SGQ amb l'acord del Patronat de la VCE.
- Revisar el Sistema de Qualitat periòdicament.
- Aprovar els documents més rellevants del Sistema de Qualitat.
- Proporcionar els recursos, tant humans com tècnics i econòmics necessaris per a la gestió del sistema de Qualitat dissenyat.

Equip de Gestió (EG):

L'Equip de Gestió de la VCE és l'òrgan designat per a la coordinació dels centres de la VCE i té la capacitat de decisió en aquelles qüestions que fan referència al funcionament general dels Centres, dels quals donarà la informació pertinent al Patronat.

Serà nexa d'unió entre el Patronat i els Centres educatius de la Fundació, especialment a través dels seus Directors Generals i dels seus Equips Directius i coordinarà el treball de l'Equip de Pastoral de la Fundació i dels altres equips que es puguin constituir.

Es reunirà, com a mínim, cada quinze dies i sempre que sigui necessari. Les funcions concretes es distribuïran als membres de l'equip segons els acords que es prenguin internament.

L'Equip de Gestió de la Fundació estarà format, com a mínim, per::

- Coordinador de l'equip de gestió.
- Responsable de l'àrea de Pastoral
- Responsable de l'àrea de pedagogia i innovació
- Responsable de Recursos Humans
- Responsable de l'àrea d'Economia i Finances

Les responsabilitats de l'EG en matèria de qualitat són:

- És responsable de crear l'Equip de Qualitat de la VCE.
- Proposa una persona com a coordinador/a de l'Equip de Qualitat, que ha de ser aprovada per l'EG.
- Fomentar la divulgació del sistema i la política de qualitat, de forma que siguin entesos i implantats.
- Seguir les directrius que es marquin des de la VCE, i específicament pel que fa al Sistema de Gestió de la Qualitat.

Equip de Qualitat de la VCE.

És l'Equip responsable de coordinar i mantenir el criteri de gestió de la qualitat i de prestar el recolzament necessari als centres per al desenvolupament d'aquesta activitat.

Un dels membres de l'EQ realitzarà les funcions de Coordinador de Qualitat.

Les responsabilitats de l'EQ en matèria de qualitat són:

- És responsable de fer el seguiment del sistema de gestió de la qualitat.
- Analitza la informació més rellevant del sistema i proposa l'inici d'accions de millora (accions correctives / preventives).
- Eleva les propostes a l'EG en cas necessari.
- Coordina l'elaboració de la documentació del sistema.
- Fa el seguiment de les auditories del sistema i s'assegura de la implantació del multisite.

Equip de Qualitat de l'escola.

És l'Equip responsable de coordinar i mantenir el criteri de gestió de la qualitat a cada escola de la VCE.

Un dels membres de l'EQ realitzarà les funcions de Coordinador de Qualitat.

Les responsabilitats de l'EQ en matèria de qualitat són:

- És responsable de fer el seguiment del sistema de gestió de la qualitat.
- Analitza la informació més rellevant del sistema i proposa l'inici d'accions de millora (accions correctives / preventives).
- Eleva les propostes a l'equip directiu i direcció general, en cas necessari.
- Coordina l'elaboració de la documentació del sistema.

Coordinador de Qualitat (CQ) de la VCE:

És la persona designada com a representant de la Presidència per a gestionar, promoure, mantenir i actualitzar el Sistema de Qualitat i informar del seu funcionament a l'EG i la mateixa Presidència. Actua com a Secretari de l'Equip de Qualitat.

És membre de l'EQ.

Coordinador de Qualitat (CQ) de l'escola:

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 11 de 20
---	---------------------------	---

És la persona designada com a representant de l'Equip Directiu per a gestionar, promoure, mantenir i actualitzar el Sistema de Qualitat i informar del seu funcionament al mateix ED. Actua com a Secretari de l'Equip de Qualitat.
És membre de l'EQ de l'escola.

Les responsabilitats en matèria de qualitat del Coordinador de Qualitat, tant de VCE com de l'escola, són:

- Impulsar, canalitzar i assegurar la implantació constant del Sistema de Gestió de la Qualitat dissenyat.
- Control de la documentació i dels registres de la qualitat, i de la plataforma informàtica des del punt de vista documental del SGQ.
- Control dels Processos. Recopilació de la informació que fa referència a l'evolució dels processos del sistema de gestió de la qualitat.
- Gestió i coordinació d'Indicadors d'eficàcia.
- Seguiment i control de no conformitats.
- Seguiment de les Accions Correctives i Preventives.
- Revisió i vist-i-plau de tots els procediments corresponents al Sistema de Qualitat.
- Coordinació de les Auditories internes de la Qualitat.
- Coordinació amb els auditors externs.
- Conduir les reunions de l'Equip de Qualitat.
- Informar i convocar les reunions de l'Equip de Qualitat.
- Arxivar la documentació generada a les reunions.
- Informar, en particular, l'alta direcció sobre el desenvolupament del sistema de gestió de la qualitat i sobre les oportunitats de millora;
- assegurar que la integritat del sistema de gestió de qualitat es manté quan es planifiquen i implementen canvis en el sistema de gestió de qualitat..

6. Planificació.

6.1. Accions per abordar riscos i oportunitats

En planificar el sistema de gestió de la qualitat, VCE ha considerat les qüestions referides al apartat 4.1 i els requisits referits a l'apartat 4.2, i determinar els riscos i oportunitats que cal abordar amb la finalitat de:

- a) assegurar que el sistema de gestió de la qualitat pugui assolir els seus resultats previstos;
- b) augmentar els efectes desitjables;
- c) prevenir o reduir efectes no desitjats;
- d) aconseguir la millora.

La sistemàtica per tal d'identificar els riscos i oportunitats es descriu al procediment P-FE1-05 Identificació i Avaliació de riscos i oportunitats, on es planifiquen:

- a) les accions per abordar aquests riscos i oportunitats;
- b) la manera d'integrar i implementar les accions en els seus processos del sistema de gestió de la qualitat (vegeu 4.4.) i avaluar l'eficàcia d'aquestes accions.

Les accions preses per abordar els riscos i oportunitats han de ser proporcionals a l'impacte potencial en la conformitat dels productes i els serveis.

6.2. Objectius i planificació del Sistema de Qualitat.

OBJECTIUS:

Els objectius de qualitat són la base per a la millora continua del Sistema de Gestió de la Qualitat de la VCE i de les Escoles. Des de la VCE s'estableixen uns objectius genèrics de forma anual, que les Escoles despleguen en els objectius del centre. El desplegament es realitza segons la sistemàtica definida en el procediment corresponent de Direcció.

La revisió d'aquests objectius s'efectua mitjançant la Revisió del Sistema per la Direcció realitzada en cada Centre i de forma global en la VCE.

PLANIFICACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Tant a la VCE com a cada Escola es disposa d'uns procediments que descriuen la planificació i organització de la Fundació i dels Centres per tal d'assegurar l'adequat desenvolupament del Sistema i el seu manteniment davant de possibles canvis que es puguin presentar.

6.3. Planificació dels canvis.

Quan VCE determini la necessitat de canvis en el sistema de gestió de la qualitat, aquests canvis s'han de dur a terme de manera planificada, considerant:

- a) el propòsit dels canvis i les seves conseqüències potencials;
- b) la integritat del sistema de gestió de la qualitat;
- c) la disponibilitat de recursos;
- d) l'assignació o reassignació de responsabilitats i autoritats.

7. Suport

7.1. Recursos

7.1.1. Generalitats.

Tant des de VCE com de les Escoles, es proporcionen els recursos necessaris per a la implantació i manteniment del Sistema de Gestió de la Qualitat i per a la millora contínua d'aquest, considerant;

- a) les capacitats i limitacions dels recursos interns existents;
- b) què es necessita obtenir dels proveïdors externs.

La VCE disposa tant del personal com dels mitjans necessaris per a garantir la realització de les tasques de la forma més satisfactòria possible.

7.1.2. Persones.

La revisió de les necessitats de formació i conscienciació del personal s'efectua en reunions de l'EG, dels Equips Directius, i dels Equips de Qualitat, amb els resultats de les quals s'elabora el programa anual de Formació i s'assignen els recursos necessaris per a la seva execució. En els procediments operatius de Formació es descriu la sistemàtica a seguir per a la planificació d'aquestes activitats de formació.

7.1.3. Infraestructura.

Per a la prestació dels seus serveis i per a la realització de les tasques de formació, la VCE disposa d'instal·lacions adequades i suficients.

Els espais de treball són suficients i correctament il·luminats i ventilats, pròpia d'unes instal·lacions convencionals per les activitats pròpies de educació als diferents nivells realitzats.

Per a l'execució de les gestions tècniques, de promoció i administratives, compta amb sistemes de hard i soft que faciliten i possibiliten el control dels diferents processos, així com de personal intern i/o extern –empreses subcontractades- segons les necessitats de cada escola.

Les necessitats de manteniment i actualització de les diferents infraestructures es troben descrites en el procediment operatiu corresponent.

7.1.4. Ambient pels processos.

L'ambient de treball es basa, donada la filosofia de la VCE, en un treball en equip que facilita tant el coneixement del treball entre tots com la motivació personal i general.

Les instal·lacions no estan directament influenciades per factors que poguessin distorsionar l'adequada combinació d'aspectes físics que permeten l'esmentada orientació d'ambients de treball positius i pedagògics necessaris. En part està relacionat amb l'apartat d'infraestructures, i pot tenir relacions amb temes de seguretat i salut laboral.

7.1.5. Recursos de seguiment i medició.

Aquest requisit de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 no és d'aplicació als serveis de la VCE, doncs s'entén que no s'utilitzen equips per al seguiment i mesura de les activitats realitzades.

Es podria donar el cas en dues suposicions:

Equips / eines d'avaluació en l'activitat educativa.

Dins del sistema de gestió de la qualitat, la VCE ha previst avaluar la funció que li és pròpia, d'acord la seva naturalesa: l'activitat educativa. Les eines emprades són:

- L'enquesta de satisfacció: s'aplica periòdicament als usuaris, tant externs (alumnat, pares o tutors) com als interns (personal docent i no docent del centre).

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 14 de 20
---	---------------------------	---

- *Activitats d'avaluació del grau d'aprenentatge de l'alumnat. Criteris d'avaluació.* Les proves de nivell, els exàmens, els treballs, les pràctiques de laboratori o de taller, són les eines emprades pels docents del centre per a determinar el grau de coneixements i habilitats adquirits per l'alumnat. Aquestes eines d'avaluació s'han sistematitzat i normativitzat amb la finalitat de:
 - a) Poder comparar els resultats en el temps.
 - b) Poder contrastar els resultats en una mateixa matèria quan els avaluadors són diferents.
 - c) Aconseguir una homogeneïtat en els resultats.

En els procediments corresponents d'ensenyament/aprenentatge es descriu la gestió dels criteris d'avaluació.

Equips físics i instal·lacions

Donada la importància dels equips físics i instal·lacions de cara a la formació, s'ha previst la seva identificació, el seu control i el seu manteniment preventiu i correctiu. Donat que les escoles són centres de formació, no es fa necessari que els equips estiguin calibrats. (veure apartat 2.2. exclusions).

S'utilitzen equips de laboratori o equips que mesuren dades de forma científica, però que s'exclouen del requisit, ja que no tenen objecte decisiu, sinó pedagògic i de formació, per la qual cosa no es creu necessària la seva calibració.

No obstant, estan controlats en el procediment de manteniment d'infraestructures, on es descriu com s'ha de fer el manteniment d'instal·lacions generals, de maquinària i d'equips pel seu correcte funcionament.

7.2. Competència

Per a garantir un equilibri i coherència entre els diversos llocs de treball i el personal que els ocupa, s'han definit (mitjançant els Perfils de lloc de treball) els criteris d'instrucció i preparació del personal que ha de desenvolupar accions amb incidència al Sistema de Gestió de la Qualitat (docents, coordinador de Qualitat, auditor intern...).

En el procediment de formació es descriuen també altres mesures proactives de motivació: Reunions informatives, cursos, cartells als panells informatius, utilització de la plataforma informàtica, comunicació de resultats, etc, així com les accions formatives institucionals pel personal de nova incorporació.

7.3. Presa de consciència

VCE s'assegura que les persones que realitzen el treball sota el control de l'organització prenguin consciència de:

- a) la política de la qualitat;
- b) els objectius de la qualitat pertinents;
- c) la seva contribució a l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat, inclosos els beneficis d'una millora del compliment;
- d) les implicacions de l'incompliment dels requisits del sistema de gestió de la qualitat.

7.4. Comunicació.

La comunicació dins i fora de l'Organització és promoguda i mantinguda per part de la mateixa Direcció, tant des de la VCE com en les Escoles. La principal eina de comunicació és la mateixa plataforma informàtica i la realització de diferents reunions segons nivells (Directors generals, Equips directius, claustre, departaments, cicles/etapes, etc.)

7.5. Informació documentada

- Manual de Gestió de la Qualitat:

Aquest Manual és el document explicatiu i elemental del Sistema de Qualitat. El Manual defineix la política i l'àmbit del Sistema de Gestió de Qualitat i els recursos aportats pel seu assoliment. El Manual estableix els mecanismes bàsics de planificació, realització, control i accions relatives a la gestió operacional del Sistema de la Qualitat.

El Manual defineix els processos associats a la dinàmica de la VCE i les Escoles, i la interrelació entre aquests.

- Manual de Procediments de la Qualitat:

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 15 de 20
---	---------------------------	---

S'han definit i documentat procediments operatius per a totes les accions relatives al Sistema de Gestió de la Qualitat.

Els procediments defineixen, per a cada procés:

- QUÈ s'ha de fer
- QUI ho ha de fer
- COM ho ha de fer
- QUAN ho ha de fer
- Amb QUINS material i infraestructures
- QUINS controls s'apliquen
- QUINS registres s'han de generar i mantenir.

Els procediments són accessibles, en tot moment, al personal que els ha de fer servir mitjançant la plataforma digital.

- Instruccions de Treball

Les instruccions de treball són guies explicatives de com es realitzen operacions específiques de cada lloc de treball o funcions o tasques concretes. També es troben en la plataforma digital.

- Registres de Qualitat:

Són aquells documents que es conserven per evidenciar la realització d'una activitat i la conformitat d'aquesta amb els requisits del Sistema de Gestió de la Qualitat.

En la plataforma digital s'hi troben tant els formats de registre com, quan s'escau, els registres plens.

8. Operació

8.1. Planificació de la realització del servei i control operacional

La VCE i les Escoles complen amb procediments de planificació dels serveis objecte d'aquest sistema de Gestió de Qualitat.

La planificació dels processos que han de desenvolupar els diferents serveis de VCE i les Escoles relacionades, es realitza d'acord amb allò establert en la normativa emesa pel Departament corresponent de la Generalitat de Catalunya, en les directrius de la VCE i en els procediments i documents de qualitat existents.

L'assoliment d'objectius, en alguns casos, no requereix la redacció de procediments escrits. Contràriament, és possible que activitats rutinàries que, per la seva escassa incidència, no tenen relació directa amb cap objectiu, requereixin d'un procediment o d'una instrucció redactada per a ésser realitzats correctament o per assegurar el compliment dels requisits establerts.

Aquests procediments es complementen, quan és necessari, amb instruccions de treball per a activitats concretes. Els procediments permeten el control, la verificació i la mesura efectiva de totes les activitats incloses al Sistema de Gestió de la Qualitat.

8.2. Requisits pels serveis relacionats amb els usuaris

Aquest apartat és d'aplicació generalitzada a les activitats de les Escoles en relació amb els usuaris dels seus serveis, centrat en tot allò que afecta a les famílies i els alumnes abans de la matriculació al centre. Inclou tot allò relacionat amb jornades de portes obertes, publicitat, etc., així com amb les activitats de preinscripció i matriculació.

8.2.1. Comunicació amb l'usuari

La VCE i les seves escoles disposen dels mitjans i procediments apropiats per a la comunicació amb l'usuari, els quals permeten una actitud receptora vers les seves necessitats, les seves aportacions i valoracions i també en quan a les seves reclamacions.

També es canalitza la informació sobre els continguts i productes del servei i l'atenció de les sol·licituds de participació dels usuaris mitjançant procediments per a l'avaluació de la satisfacció dels destinataris:

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 16 de 20
---	---------------------------	---

8.2.2. Determinació dels requisits relacionats amb els serveis

Els requisits d'accés al centre estan establerts normativament per part del departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

No obstant, la VCE té establerts els requisits propis de les Escoles Vedruna, per tal d'homogeneïtzar tot allò referent a l'educació en les seves escoles, tenint en compte la vessant cristiana en els processos educatius de la VCE.

Cada escola disposa del següent procediment per la publicitat, portes obertes, promoció del centre, etc...

8.2.2. Revisió dels requisits relacionats amb el servei

Tenint en compte el requisit de la norma de qualitat en la que es basa el sistema de Gestió de la Qualitat de la VCE, aquesta fase engloba tota l'activitat relacionada amb la preinscripció i matriculació.

8.2.4 Canvis en els requisits per als productes i serveis

VCE s'ha d'assegurar que, quan es canviïn els requisits per als serveis prestats, la informació documentada pertinent sigui modificada, i que les persones pertinents siguin conscients dels requisits modificats.

8.3. Disseny i desenvolupament

Donada l'activitat desenvolupada pels nostres centres educatius, s'entén que tota la educació es realitza seguint les directrius i currículums establerts per l'Administració competent, per la qual cosa la VCE no creu d'aplicació aquest requeriment de la norma.

Igualment aquest apartat 8.3 de la norma ISO 9001:2015 seria d'aplicació per aquelles activitats complementàries i/o extraescolars organitzades pels centres educatius de la VCE. Queden excloses aquelles activitats desenvolupades per altres entitats dintre del marc del Centre com poden ser clubs esportius, AMPA, esplais, grups de teatre, etc., ja que la responsabilitat de gestió i coordinació recau en aquestes entitats.

Les **activitats extraescolars** són activitats voluntàries de l'alumne, i realitzades fora de l'horari lectiu, per la qual cosa el sistema de gestió queda fora de l'abast del Sistema.

No es preveu l'aplicació global de tots els requisits de la norma per aquest punt, ja que aquestes activitats estan incloses en el projecte educatiu dels centres, segons estableix la Llei d'Educació 12/2009.

Gestió i coordinació de les activitats: L'oferta i contingut de les activitats escolars complementàries ha de ser coherent amb els objectius del projecte educatiu i estan coordinades i gestionades dintre del procés d'ensenyament reglat, sempre tenint en compte que no és una activitat avaliativa dels alumnes, no formant part del currículum oficial, ni de l'expedient acadèmic.

Les normes de funcionament / NOFC estableixen les normes de convivència general, on s'inclou també les conductes i actes contraris a la convivència dels alumnes si tenen lloc dins el recinte escolar o durant la realització d'activitats complementàries i extraescolars o altres serveis organitzats pel centre.

Les mares, els pares o els tutors dels alumnes tenen dret a rebre informació sobre les activitats complementàries, si n'hi ha, les activitats extraescolars i els serveis que s'ofereixen.

Responsabilitats: Els mestres i els professors han de promoure i organitzar activitats complementàries, i participar-hi, dins o fora del recinte escolar, si són programades pels centres i són incloses en la seva jornada laboral.

El consell escolar dels centres aprova a proposta de la titularitat, la sol·licitud d'autorització de percepcions per les activitats complementàries, i elabora directrius per a programar i desenvolupar les activitats complementàries, les activitats extraescolars i els serveis escolars, si s'escau, per tal que es trobin vinculades el màxim possible al currículum de l'alumnat.

Avaluació: El consell escolar dels centres educatius avalua el desenvolupament de les activitats complementàries i extraescolars organitzades pel centre.

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 17 de 20
---	---------------------------	---

8.4. Control dels processos, productes i serveis subministrats externament

Existeixen processos per definir els criteris i circuits a seguir per generar les compres de productes i serveis, i també per a una avaluació dels proveïdors per tal d'assegurar que els serveis compleixin amb els requisits especificats.

En el procediment de qualificació de proveïdors es descriu el sistema per a l'avaluació i seguiment dels mateixos en funció de:

Capacitat i aptitud pel compliment dels requisits de productes o serveis sol·licitats.

Seguiment de la Qualitat real obtinguda durant els diferents aprovisionaments o serveis contractats.

El procediment de gestió de compres estableix, sempre que sigui necessari, els requisits i especificacions a tenir en compte per la compra dels tipus de productes i serveis, així com la definició dels documents que descriuen, de forma inequívoca, els productes i serveis a sol·licitar.

Dels productes i serveis comprats o contractats, se'n realitza una verificació d'acord al procediment general d'anàlisi i avaluació de proveïdors i amb el procediment de compres.

8.5. Prestació de serveis

8.5.1. Control de la prestació del servei

Els serveis oferts en l'àmbit de la VCE consisteixen en serveis educatius de formació reglada per les etapes Infantil, Primària, i Secundària, tan obligatòria com el Babillerat.

A la VCE i les seves escoles s'han definit, documentat i implantat procediments per a les diferents fases dels processos, per assegurar que aquests s'efectuen de forma controlada i estandaritzada.

Els procediments generals, reforçats amb les instruccions de treball corresponents, quan s'escau, engloben tots els aspectes que puguin tenir incidència en la qualitat final del nostre procés educatiu i en la gestió del servei, l'estructuració dels processos, l'actuació del personal, els controls a efectuar i els documents i registres aplicables.

La VCE i les seves escoles no disposen de processos que puguin considerar-se com a "no controlables" respecte el resultat dels productes o serveis. Per tant, no es considera necessària la validació de processos.

8.5.2. Identificació i traçabilitat:

Es garanteix la identificació i traçabilitat dels serveis prestats, de manera que qualsevol incidència ocorreguda pugui ésser identificada.

8.5.3. Propietat del client o de proveïdors externs

La VCE i les seves escoles presten atenció als respectius usuaris (famílies, alumnes i personal propi), per la qual cosa necessita gestionar les dades personals d'aquests usuaris. Aquestes dades són els béns més importants propietat dels "clients", per la qual cosa, en compliment de la LOPD, la Fundació i les escoles tenen oberts i reconeguts diversos fitxers per a les dades que es gestionen dels usuaris.

Des del punt de vista de proveïdors externs la principal informació que es disposa són els contractes, albarans i altres documents relacionats amb la relació que existeix amb aquests tant en el subministrament de productes com de serveis.

8.5.4. Preservació del producte

La VCE disposa de la sistemàtica adequada per a prevenir la conformitat del material que és utilitzat en les prestacions dels serveis.

 Vedruna Catalunya	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 18 de 20
---	---------------------------	---

8.5.5 Activitats posteriors al lliurament

Les activitats posteriors a la prestació del servei estan relacionades, principalment, amb la gestió acadèmica realitzada dels expedients dels alumnes, segons es descriu als procediments corresponents.

8.5.6 Control dels canvis

Quan es realitzin canvis en la prestació del servei, VCE ha de revisar i controlar els canvis en l'extensió necessària per a assegurar-se la continuïtat en la conformitat amb els requisits.

VCE ha de conservar informació documentada que descriu els resultats de la revisió dels canvis, les persones que autoritzen el canvi i de qualsevol acció necessària que sorgeixi de la revisió.

8.6. Alliberament dels serveis

L'alliberament dels serveis duu a terme al llarg dels processos de gestió i prestació del servei (veure capítol 7.5).

8.7. Control del servei no conforme

El control dels serveis No Conformes es realitza mitjançant el procediment de gestió d'incidències que inclou els següents punts:

Identificació del servei No Conforme

Qualsevol servei No Conforme amb les especificacions, detectat durant qualsevol fase de la gestió del mateix, és identificat i analitzat per descobrir les causes que han permès aquesta desviació.

El procediment d'incidències internes, descriu el mètode de tractament per a aquest servei no conforme, des que es detecta la no conformitat, fins que es pren una decisió de resolució.

Per tal de facilitar la gestió de les no conformitats i incidències, es disposa de la plataforma digital que centralitza tots els tipus d'incidències, tant de manteniment, com informàtiques, i genèriques.

9. Avaluació de l'acompliment

9.1.1. Generalitats

Els diferents tipus de seguiments i controls que es realitzen a la VCE i a les escoles queden reflectits als procediments corresponents.

9.1.2. Satisfacció dels usuaris i personal intern

La VCE té establerta la sistemàtica per a portar a terme un seguiment del grau de satisfacció de les diferents parts interessades (famílies, alumnes, personal docent i no docent dels propis centres). Per això disposa d'uns procediments mitjançant els quals, a través de la informació rebuda per part dels usuaris, s'estableix una anàlisi relacionada amb la gestió de la qualitat.

9.1.3. Anàlisi de dades.

L'anàlisi de les dades es porta a terme mitjançant el registre, control i seguiment d'indicadors. Aquest seguiment ve determinat pels processos de control, i la mesura dels processos ve determinada per l'establiment d'indicadors pels processos identificats al Mapa de processos, segons consta en el procediment de Revisió del Sistema.

Cada un dels processos de la VCE (veure Fitxa de processos als annexos), té definits els indicadors d'eficàcia de la gestió d'aquests processos.

Pel seguiment dels indicadors fixats en els diferents processos s'ha definit un quadre de comandament/manual d'indicadors, que en fa una avaluació continuada que permet emprendre aquelles mesures necessàries per a no desviar-se dels objectius prèviament establerts.

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05/2019 Pàgina: 19 de 20

9.2. Auditories internes

La sistemàtica per a la realització de les diferents auditories internes es troba definida al procediment d'auditories internes de la qualitat.

Les auditories internes són programades en funció de la naturalesa i importància de l'activitat sotmesa a auditoria i efectuada pel personal qualificat i independent de l'àrea auditada.

Els resultats de les auditories són documentats mitjançant els informes d'auditoria i comunicats al personal responsable de l'àrea auditada per a que es programin les accions correctives per tal de resoldre les deficiències detectades durant l'auditoria.

Les activitats de seguiment de l'auditoria verifiquen i registren la implantació de les accions correctives realitzades.

9.3. Revisió per la Direcció

El Sistema de Gestió de la Qualitat és revisat per la Direcció de les escoles i per l'Equip de Gestió, amb caràcter ordinari i en períodes programats, com a mínim amb caràcter anual.

INFORMACIÓ PER LA REVISIÓ:

Aquesta revisió es basa en els resultats, entre d'altres, de les següents informacions:

- Auditories Internes de la Qualitat.
- Auditories externes / Resultat d'inspeccions.
- Informació procedent dels usuaris –família i alumnes- (anàlisi , satisfacció, propostes,.....)
- Satisfacció del personal.
- Revisió del compliment d'Objectius.
- Seguiment d'accions Correctives i preventives
- Reclamacions de les diferents parts interessades.
- Compliment i canvi de la legislació vigent o en d'altres requisits aplicables a VCE.
- Recomanacions de millora
- Seguiment d'aspectes tractats en Revisions anteriors
- Conformitat del servei i control dels processos (indicadors)
- Avaluació de la formació realitzada al personal

La sistemàtica per a la revisió del Sistema de Qualitat, així com la mateixa activitat de l'Equip de Qualitat i l'orientació a la millora contínua, es regula segons allò especificat al procediment de revisió del Sistema per la Direcció.

RESULTATS DE LA REVISIÓ:

Els resultats de la Revisió efectuada queden recollits i registrats al corresponent registre del Sistema de Gestió de la Qualitat. Inclouen, en la mesura en que correspongui, i en funció de l'anàlisi realitzada:

- Millora d'eficàcia de gestió: Canvis a realitzar en sistemàtiques i/o documentació.
- Millora de processos: Nous indicadors i objectius pel proper període.
- Millora de productes i serveis: Innovacions realitzades, noves línies, etc.
- Aportació de recursos idonis: Inversions, noves infraestructures, canvis en persones-equip, etc.

10. Millora.

10.1 Generalitats

Dins del sistema de gestió de la qualitat es consideren com a parts integrants de la millora contínua:

	MANUAL DE QUALITAT	Ref.: MQ Rev.: 8 Data: 03/05//2019 Pàgina: 20 de 20

- La política de qualitat.
- Els objectius de qualitat.
- Els resultats de les auditories.
- L'anàlisi de les dades.
- Els informes de revisió del sistema.
- Les accions correctives.

10.2. Acció Correctiva

Les AC (Accions correctives) es poden generar de diferents fonts:

- No conformitats / incidències internes
- Reclamacions d'usuaris i altres parts interessades
- Auditories internes del sistema de gestió
- Auditories i/o inspeccions realitzades per personal extern a la VCE

Qualsevol acció correctiva activada per eliminar les causes actuals de les No Conformitats, és proporcional a la magnitud del problema i del risc que representa.

Un cop efectuades les accions corresponents, es coordina el seu anàlisi i es comprova l'eficàcia, respecte als objectius inicials que van promoure la seva activació, segons el procediment establert.

10.3. Millora continua

La millora continua és un dels objectius permanents de la VCE per millorar continuament la conveniència, adequació i eficàcia del sistema de gestió de la qualitat.

L'organització ha de considerar els resultats de l'anàlisi i l'avaluació, i les sortides de la revisió per la direcció, per determinar si hi ha necessitats o oportunitats que s'han de considerar com a part de la millora continua.