

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 1/14

MANUAL DE QUALITAT

Preparat: Coordinadora de qualitat (Joana Rosselló Barceló)

Aprovat: Director (Manel Perelló Beau)

Data: 27 / 10 / 06

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	2
1.1. Ubicació física del centre i el seu entorn	
1.2. Ressenya històrica	
1.3. Qui fou Josep Sureda	
2. OBJECTE DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT.....	4
3. OFERTA EDUCATIVA	4
4. ABAST DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	4
5. NORMES DE REFERÈNCIA	5
6. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT.	5
6.1 Gestió de persones	
6.2 Gestió de recursos	
7. ORGANIGRAMA DEL CENTRE	7
8. RELACIÓ DE PROCESSOS. MAPA DE PROCESSOS.....	8
9. INTERACCIONS ENTRE PROCESSOS.....	13

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 2/14

1. PRESENTACIÓ

1.1. UBICACIÓ FÍSICA DEL CENTRE I DEL SEU ENTORN

Consta de dos edificis. Un d'ells, el que acull l'alumnat d'ESO i batxillerat, està situat en un extrem de la barriada de Son Gotleu. Limita per la part posterior amb la Via de Cintura Est, als costats per dos solars i té l'entrada pel carrer Joan Coll (és l'únic edifici que té entrada per aquest carrer). L'altra edifici està situat a l'Avinguda del Cid de Son Ferriol, entre els nuclis urbans de Son Ferriol i el Pla de na Tesa, a la finca rural de Son Roca.

Son Gotleu és un barri que va sorgir a la perifèria de Palma al voltant dels anys 60-65, inici del boom turístic, per cobrir les necessitats de vivenda dels treballadors que arribaren per fer feina, bàsicament, al sector de la construcció i de l'hoteleria.

Actualment aquest nucli es troba integrat a l'àrea urbana de la ciutat i comunicada regularment mitjançant el transport públic amb la zona centre de Palma.

El barri està densament poblat amb famílies nombroses que viuen a pisos de dimensions reduïdes, molts d'ells de protecció oficial. Malgrat que gairebé tots els habitants de Son Gotleu viuen al barri des de fa anys, o fins i tot molts han nascut aquí, la gran majoria de residents són castellanoparlants, tal vegada, perquè durant anys aquest barri ha estat un nucli aïllat cultural i socialment de la resta de la ciutat.

L'emplaçament del centre en un extrem del barri provoca que en siguin contigües altres barriades de recent expansió: Es Rafal Vell i Nou, Es Vivero i la zona del carrer Reis Catòlics. Aquestes tres zones han crescut a partir d'un petit nucli antic de casetes baixes i tradicionals. La seva morfologia és molt heterogènia, tant per la tipologia de vivendes com per la composició dels seus habitants, ja que trobam grups de famílies joves, noves al barri, al costat de grups d'habitants amb arrels a la zona, a més de gent de Palma que ha comprat cases antigues, que han rehabilitat per fugir del centre de la ciutat.

A la zona trobam altres centres educatius a més del nostre. Per una banda, hi ha la xarxa de centres públics de Primària (CP Joan Capó, CP Es Pont, CP Gabriel Vallseca, CP Rafal Nou, CP Rafal Vell i CP La Soledat); i per altra, una sèrie de centres concertats tant de l'etapa primària com de la secundària, inclosos els batxillerats i cicles formatius, que suposen un greu inconvenient per a la nostra expansió educativa i acadèmica com a centre de Formació Professional i de Batxillerat. Tot i així el nostre esperit és el de millorar la qualitat de la nostra tasca educativa i ampliar l'oferta de batxillerats i cicles formatius.

Quant als serveis que s'ofereixen a la zona, es disposa d'un polisportiu de gestió municipal, d'un centre de salut, d'un servei permanent de Policia Local i recentment s'ha inaugurat un Centre Cultural a la barriada. La zona més comercial es troba als carrers Indalecio Prieto, Reis Catòlics i Metge J. Darder, amb prou comerços per abastir els habitants del barri. És evident, per tant, la complexitat i la varietat del barri on està situat l'IES Josep Sureda i Blanes.

L'extensió de Son Ferriol de l'IES Josep Sureda i Blanes es troba situat en el terme municipal de Palma. La zona on està ubicada la finca té les característiques pròpies de les zones rurals properes a Palma i que els darrers anys pateixen canvis importants; els espais destinats a l'agricultura es van convertint en zones residencials i en zones de serveis (grans superfícies

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 3/14

comercials, hospital...). La majoria del seu alumnat prové d'altres zones de Palma, amb les consegüents dificultats de transport que això implica.

1.2. RESSENYA HISTÒRICA

El nostre centre començà la seva singladura educativa el curs 1990/1991 sota el nom genèric d'Institut de Batxillerat núm. 8 (Son Gotleu), segons la manera que tenia l'Administració d'anomenar els nous instituts aleshores. Els estudis que s'oferiren des d'un bell principi foren els de REM i els Batxillers de Ciències i Lletres. Dos anys després, en el curs 1992-1993 s'oferiria el cicle de Formació Professional de Jardineria.

L'any 1993, el Consell Escolar votà favorablement la proposta de nom per al Centre que passà, des d'aleshores, a anomenar-se IES Josep Sureda i Blanes, nom que es defensà per la rellevància d'aquest personatge artanenc que cultivà grans àrees del saber, tant de Ciències com d'Humanitats.

Els directors del centre han estat Jaume March Serra (1990-2000) i, actualment i des del curs 2000-2001, Manel Perelló Beau.


1.3. QUI FOU JOSEP SUREDA I BLANES

L'home que dóna el nom al nostre institut va ser un gran científic i humanista mallorquí. Va néixer al poble d'Artà (Mallorca) el 23 de juny de 1890 i va estudiar la carrera de Farmàcia a Barcelona, però finalment es va dedicar a la Química. Es va traslladar a Madrid on va residir a la famosa "Residencia de Estudiantes" de la "Institución Libre de Enseñanza". Més tard va a Munich i treballà amb el futur premi Nobel de Química Heinrich O. Wieland, i uns anys després el trobam a Zúrich estudiant amb un altre premi Nobel, el professor Hermann Staudinger. També va ser condeixeble de Leopold Ruzicka, que va ser premi Nobel l'any 1939 per la síntesi de la vitamina C, amb el que apareix amb bata blanca a la portada d'aquest llibre.

Va anar treballant en diferents indústries per no poder entrar a ensenyar a la Universitat i el 1933 torna a Mallorca definitivament. Durant tots aquests anys va anar publicant nombrosos articles científics i literaris, va anar traduint obres importants (de l'Arxiduc Lluís Salvador, per exemple), i escrivia assaigs de creació literària en revistes mallorquines. Finalment, va morir a Barcelona el 26 de maig de 1984, un mes abans de complir els 94 anys.

Recentment s'ha publicat una *Antologia científica* de la seva obra, amb Pròleg de l'Ill·lm. Sr Enric Tortosa i Martorell (Director General de Recerca, Desenvolupament Tecnològic i Innovació), Presentació pel Dr. Àngel Terrón i Homar (Professor Titular de Química Inorgànica de la UIB), i Introducció del fill de Sureda i Blanes, el Sr. Alfons Sureda Carrión, Govern de les Illes Balears, Conselleria d'Innovació i Energia, Palma, abril, 2003, on podeu trobar una extensa biografia i bibliografia, i de la qual nosaltres hem extret aquestes dades.

A títol de mostra, segueix un resum de diverses publicacions i traduccions: *Contribución al estudio de las uniones dobles*, 1915, a l'*Antologia Científica*. *Sobre el concepto de radical en*

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 4/14

química orgànica, 1917, a l'Antologia Científica. El paisatge d'Artà, 1932. La creació científica, 1933. La Tècnica química en el siglo XX, 1934. Jovellanos en Bellver, 1945. El castillo de Bellver, 1955-1956. Chopin en Mallorca, 1957. Ramon LLull i l'origen de la cartografia mallorquina, 1969. Traducció del llibre de l'Arxiduc Die Balearen in Wort und Bild Geschildert al castellà: Las Baleares descritas por la palabra y el grabado.

2. OBJECTE DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

L'IES Josep Sureda i Blanes aspira a augmentar la satisfacció dels nostres clients que són l'alumnat, famílies, professorat, institucions públiques i empreses mitjançant l'aplicació eficaç i la millora contínua del seu sistema de gestió de la qualitat d'acord amb la normativa legal vigent.

3. OFERTA EDUCATIVA

Educació Secundària Obligatòria (ESO)

Batxillerat:

- Humanitats i Ciències Socials
- Ciències de la Salut i enginyeria.

Formació Professional:

- Cicles formatius de grau mitjà de la família d'Agrària
 - o Tècnic en Jardineria
 - o Tècnic en Explotacions Agrícoles Intensives

Iniciacions Professionals:

- Ofimàtica
- Operari de vivers i jardins
- ISLA (hoteleria i turisme)

A més dels serveis descrits també inclou les activitats extraescolars i el serveis.

4. ABAST DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

El sistema de gestió de la qualitat definit en aquest manual abasta tots els serveis de formació reglada que s'especifiquen a l'apartat anterior. Per ser un centre de formació reglada no s'aplicarà el punt 7.3 de la norma ISO que fa referència al disseny.

No es farà mal ús des documents que contenen dades dels alumnes o del personal del centre.

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 5/14

5. NORMES DE REFERÈNCIA

L'IES Josep Sureda i Blanes ha definit el seu sistema de gestió de la qualitat d'acord amb:

- Projecte d'Implantació de sistemes de Gestió de la Qualitat als centres docents (**FPQ**)
- **UNE-EN ISO 9001:2000** Sistemes de Gestió de la Qualitat. Requisits.
- **UNE-EN ISO 9000-2000** Sistemes de gestió de la qualitat: fonaments i vocabulari.

Existeix un llistat de la legislació vigent amb requisits legals i reglamentaris que són d'aplicació obligatòria en el centre.

6. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA DE LA QUALITAT

L'IES Josep Sureda i Blanes està establint, documentant i implementant un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb la documentació del projecte FPQ i la norma UNE-ISO 9001-2000.

S'identifiquen els processos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat i la seva interacció. S'identifica l'eficàcia de les activitats i el control dels processos mitjançant l'establiment de procediments documentats i instruccions de treball que concreten com es realitzen les activitats.

El centre disposa d'una coordinadora de la Qualitat que organitza tota la informació necessària per facilitar la correcta realització i seguiment dels processos.

Es realitza el seguiment, la mesura i l'anàlisi del processos implementats i com a conseqüència s'implanten les accions necessaris per a la millora contínua d'aquests.

Es mantenen registres apropiats per evidenciar l'eficàcia dels sistema de gestió de la qualitat i la conformitat amb els requisits que s'han establert.


S'informa la comunitat educativa, progressivament així com s'avança en el sistema, del desenvolupament del sistema de gestió de qualitat mitjançant les eines que hi ha a l'abast.

Es treballa amb un equip de millora que garanteix la implantació del processos mitjançant anàlisi de dades, accions de millora i revisions dels processos i instruccions de treball.

La política de la qualitat que estarà dins el PR0501 defineix l'estratègia i el compromís que té la direcció per aconseguir els objectius de qualitat.

Els objectius de la qualitat venen recollits en el PR0503 Pla anual i en el PR0502 planificació estratègica.

El Mapa de processos detalla tots els macroprocessos amb els respectius processos necessaris pel sistema de gestió de la qualitat (està al final d'aquest document).

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 6/14

Al final de cada curs escolar es fa una revisió del sistema que queda recollida a la memòria del centre, al PR0504.

6.1. GESTIÓ DE PERSONES

Correspon a la Conselleria d'Educació determinar i seleccionar el personal que realitza la seva tasca educativa en el centre. El professorat s'adscriu als departaments segons el que indiquen les instruccions del curs 2005-06 i les seves funcions queden especificades a les mateixes instruccions.

Tot i això, l'IES Josep Sureda i Blanes estableix criteris per gestionar el personal de que disposa de manera que es compleixin els objectius establerts i s'aprofitin les millors competències de cada un.

La política del centre és aprofitar al màxim els aspectes més competents de cada professor/a per a l'execució d'algunes funcions. S'intervé en la selecció de l'equip de tutors, en la distribució de les persones responsables de les coordinacions i en l'adjudicació de determinades tasques al professorat més idoni per al seu desenvolupament.

El centre potencia la formació complementària necessària del professorat per assolir les habilitats i experiència que requereix la seva tasca.

Així mateix es proporciona formació general per incrementar la consciència de la utilitat de millorar la gestió i qualitat de l'ensenyament i motivar per a la progressiva implementació dels processos. Es tracta de ser conscient de la pertinença i importància de les activitats realitzades i de contribuir a l'assoliment dels objectius de qualitat.

6.2. GESTIÓ DE RECURSOS

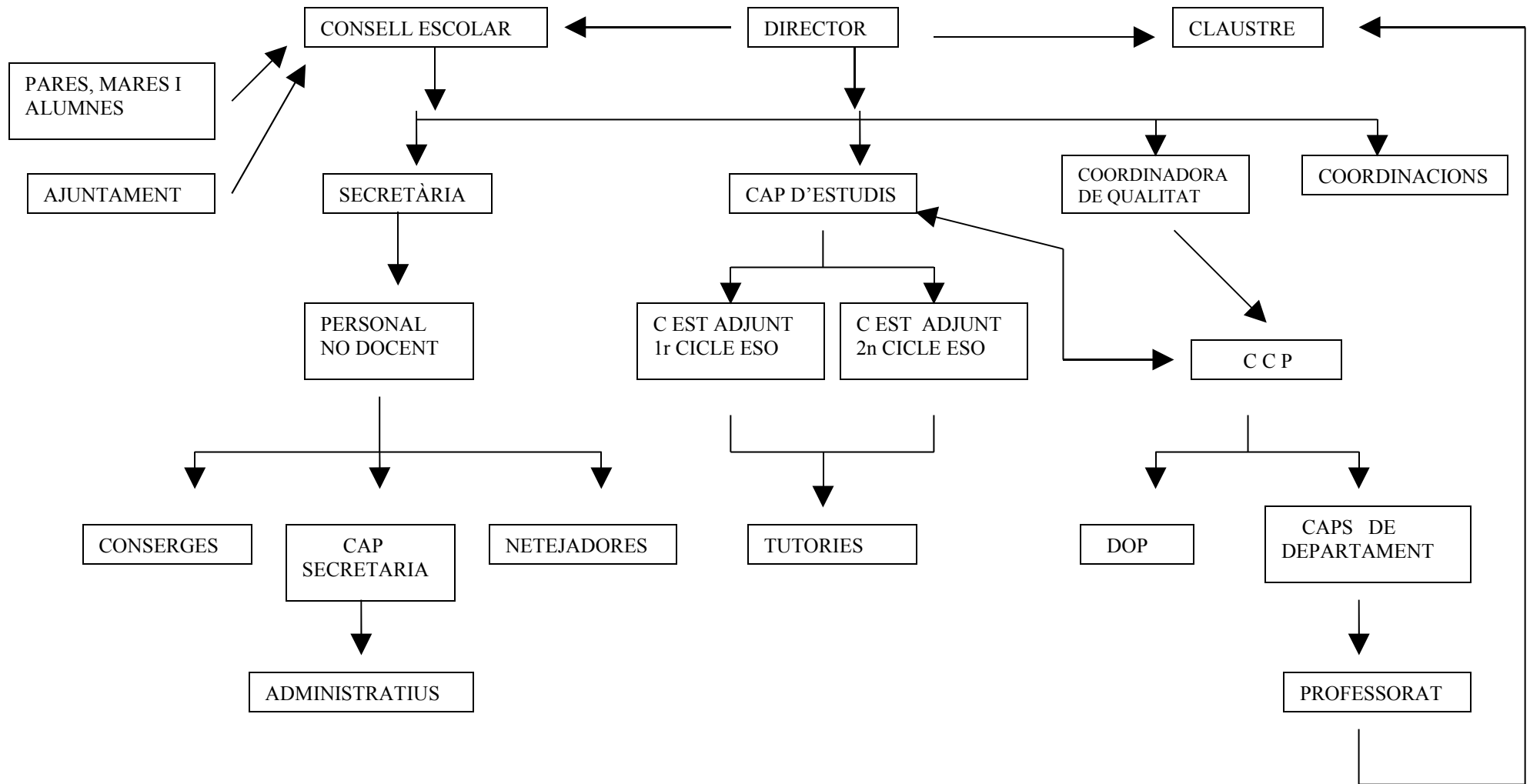
L'IES Josep Sureda i Blanes intenta optimitzar els recursos materials que té per implementar i mantenir el sistema de gestió de qualitat i per millorar contínuament la seva eficàcia.

Té identificades documentalment la infraestructura necessària per aconseguir la conformitat del servei que inclou:

- Edificis, espai de treball i serveis associats (a l'agenda que es dona a professorat i alumnat a principi de curs hi ha un plànol del centre on s'especifiquen els distints espais).
- Equips per als processos (tant hardware com software)
- Serveis de suport (transport i comunicació)

Es determina i gestiona l'ambient de treball necessari: combinació de factor físics i humans que influeixen en el desenvolupament y prestacions del servei de tal manera que siguin els adequats perquè el servei sigui òptim i faci augmentar la satisfacció de les persones.

7. ORGANIGRAMA DEL CENTRE



	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 8/14

8. RELACIÓ DE PROCESSOS. MAPA DE PROCESSOS.

MP01 OFERTA EDUCATIVA, MATRICULACIÓ I PLANIFICACIÓ DOCENT:

- Recollir l'oferta educativa aprovada per la Conselleria d'educació indicant els cursos que s'oferiran així com la informació i publicitat dels mateixos.
- Matriculació de l'alumnat seguint la normativa de la Conselleria d'educació.
- Planificació de grups i elaboració d'horaris

PR0101 Difusió i aprovació de l'oferta educativa

- Definir l'oferta educativa aprovada.

PR0102 Matriculació

- Definir el procés de matriculació.

PR0103 Planificació docent

- Planificar la distribució dels grups per nivells.
- Assignar a cada departament els grups, matèries i càrrecs per tal de que es distribueixi entre el professorat.
- Elaborar els horaris del professorat, dels grups d'alumnes i de les aules i espais.

MP02 ENSENYAMENT – APRENTATGE

- Assegurar que els cursos es desenvolupin satisfactòriament.

PR0201 Acollida

- Informar als pares i a tot l'alumnat del centre del funcionament del centre, de l'oferta educativa i de les seves característiques.

PR0202 Programació

- Establir un guió de programació i memòria.
- Controlar els llibres de text i material complementari per dur a terme la programació.

PR0203 Activitats d'aula

- Mitjançant el quadern de professorat millorar les activitats que es poden dur a terme dins l'aula, controlant les faltes d'assistència.

PR0204 Avaluació

- Establir tots els passos que es duen a terme per l'avaluació de l'alumnat. Analitzar els resultats obtinguts i comunicar-los a les famílies.

PR0205 Tutoria i orientació

- Analitzar els problemes generals de l'alumnat i elaborar propostes per a l'organització de suports, adaptacions i millores per a l'acció docent.
- Orientar a les famílies i alumnes sobre els estudis més adients a les seves possibilitats, interessos i capacitats.

PR0206 Formació en centres de treball

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 9/14

- Coordinar, fer el seguiment i avaluar les activitats de l'alumnat de cicles formatius en els centres de treball així com facilitar la inserció laboral dels alumnes.

PR0207 Convivència

- Definir el procediment per resoldre les conductes contràries a les normes de convivència del centre.

MP03 GESTIÓ DE LA MESURA, ANÀLISI I MILLORA

- Verificar els requisits especificats en els cursos i processos.
- Mesurar i avaluar la satisfacció dels clients.
- Gestionar els suggeriments, queixes i reclamacions.
- Gestionar les causes de les no conformitats observades.
- Analitzar les dades per verificar el funcionament del sistema de gestió.
- Homogeneïtzar i calibrar el professorat.
- Planificar i analitzar accions de millora dels processos i del sistema.

PR0301 Anàlisi de dades, seguiment i mesura i satisfacció del client

- Definir el procediment de seguiment i mesura del desenvolupament dels cursos i processos.
- Definir el procediment de mesura i verificació final dels cursos.
- Determinar els responsables de l'anàlisi d'aquelles dades apropiades per demostrar la idoneïtat i eficàcia del sistema de gestió de qualitat i per avaluar on poden realitzar millores.
- Definir el procediment que permeti conèixer el grau de coneixement dels clients externs: alumnat, famílies i empreses (amb alumnes en FCT, receptors de FCT).

PR0302 Suggeriments, queixes i reclamacions

- Documentar el sistema de recollida de suggeriments, queixes i reclamacions (SQR) rebudes dels clients, amb la finalitat de donar respostes a la mateixa i disposar de dades, una anàlisi de la qual permeti identificar i implementar accions de millora orientades a augmentar la satisfacció dels clients.

PR0303 Gestió de no conformitats i accions correctores i preventives

- Definir el procediment pel tractament de no conformitats que assegurí que no s'utilitzen productes, ni es donen cursos, ni s'executen processos i ni es disposa de recursos no conformes.
- Definir el procediment per analitzar les causes de les no conformitats potencials i per determinar i implantar accions preventives i accions correctores.

PR0304 Planificació i gestió de la millora

- Definir el procediment per la planificació i la gestió de les activitats de millora.
- Definir el procediment per la gestió de propostes innovadores que incrementin l'eficàcia i eficiència del funcionament de l'organització així com la millora en els serveis donats.
- Definir el procediment per a l'aplicació de eines i tècniques de millora.

PR0305 Auditories internes de la qualitat

- Definir el procediment per planificar i dur a terme les auditories del sistema de qualitat.

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 10/14

MP04 GESTIÓ DOCUMENTAL

Assegurar que tots els documents i registres dels processos estiguin totalment codificats i actualitzats.

PR0401 Elaboració del manual de qualitat i processos

- Definir com s'elabora el Manual de Qualitat, els Macroprocessos i els processos del sistema de la qualitat.

PR0402 Control de la documentació

- Definir el procediment per controlar els documents requerits pel sistema de la qualitat.

PR0403 Control dels registres

- Definir el procediment per gestionar els registres del sistema de qualitat.

PR0404 Lliurament de titulacions i qualificacions

- Definir el procediment per assegurar el lliurament de qualificacions i titulacions a l'alumnat del centre.

PR0405 Identificació, desenvolupament i revisió de processos

- Definir com s'identifiquen, desenvolupen, despleguen i revisen els macroprocessos i els processos del sistema de gestió de la qualitat.

MP05 ESTRATÈGIA I PLANIFICACIÓ ANUAL

Identificar, desplegar i revisar la política del centre, el pla estratègic i el pla anual.
Planificar la qualitat de nous serveis

PR0501 Elaboració i revisió del PEC

- Identificar inicialment, desplegar i revisar el projecte educatiu del centre.

PR0502 Planificació estratègica

- Definir el procediment per identificar, desplegar i revisar el pla estratègic del centre. Aquest pla normalment es desenvoluparà dins el marc d'un projecte de direcció.

PR0503 Planificació anual

- Definir el procediment per identificar, desplegar i revisar la programació anual del centre.

PR0504 Revisió del sistema.

MP06 GESTIÓ DE PERSONES

- Acollir al centre el personal de nova incorporació.
- Determinar i satisfer les necessitats de formació del personal.
- Detallar els òrgan col·legiats i unipersonals i les seves responsabilitats, assignar càrrecs i assegurar la comunicació interna.

PR0601 Acollida del personal

- Acollir el personal de nova incorporació en el centre, informar-lo del funcionament del centre així com de les seves responsabilitats.

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 11/14

- Presentació de les persones, instal·lacions i estructura organitzativa del centre.

PR0602 Formació del personal

- Definir el procediment per determinar i satisfer les necessitats de formació del personal.

PR0603 Estructura organitzativa i comunicació interna

- Detallar els diferents òrgans col·legiats i unipersonals que conformen l'organigrama, les responsabilitats que assumeixen, l'assignació de càrrecs i responsabilitats de cada curs, així com la sistemàtica utilitzada per assegurar la comunicació interna.

MP07 GESTIÓ DE RECURSOS, COMPRES I PROVEÏDORS

PR0701 Assignació de recursos

- Quantificar els recursos disponibles i determinar les etapes a seguir per a l'assignació dels mateixos, de manera que es cobreixin les necessitats generals del centre i es doti als departaments de recursos per al desenvolupament de projectes i plans, d'acord amb el PEC.

PR0702 Manteniment d'instal·lacions i equips

- Definir el servei de manteniment del centre.

PR0703 Prevenció d'emergències

- Definir el procediment per prevenir les emergències

PR0704 Compres i gestió de proveïdors

- Definir el procediment per a la verificació dels productes i serveis comprats i per a la selecció i avaluació de proveïdors.

PR0705 Tractament d'emergències

- Definir el procediment per tractar les emergències

MP08 PRESTACIÓ DE SERVEIS

Detallar i revisar totes les activitats extraescolars i serveis que oferta el centre.

PR0801 Activitats extraescolars i Serveis

- Definir el funcionament de l'obertura del centre els horabaixes, servei de menjador, obertura de la biblioteca els horabaixes, lloguer i manteniment de taquilles i servei de psicòloga.

- Definir el procediment per oferir activitats extraescolars.


Abreviatures utilitzades als diferents processos:

PEC: Projecte educatiu de centre.

PGA: Programació general anual

PCC: Projecte curricular de centre

ROF: Reglament d'organització i funcionament.

	IES JOSEP SUREDA I BLANES	DC040101	
	MANUAL DE QUALITAT	REV. 0	PAG 12/14

PAT: Pla d'acció tutorial

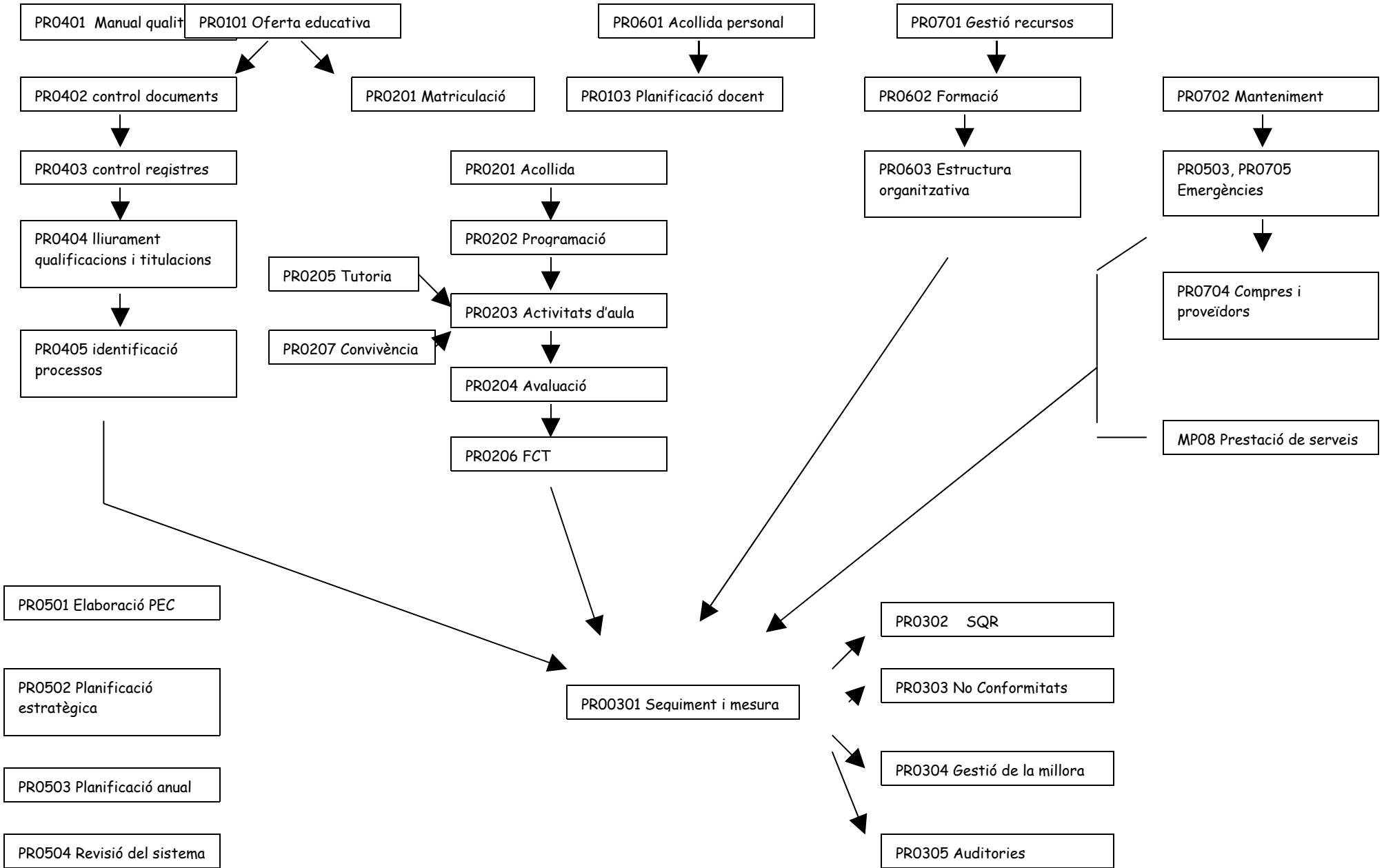
POAP: Pla d'orientació acadèmica i professional.

MAPA DE PROCESSOS

PROCESSOS		CODI	RESPONSABLE DEL PROCÉS						
			D	CE	S	CD	O	CQ	AC
PROCESSOS OPERATIUS	OFERTA EDUCATIVA, MATRICULACIÓ I PLANIFICACIÓ	MP01	x						
	Difusió i aprovació de l'oferta educativa	PR0101	x						
	Matriculació	PR0102			x				
	Planificació docent	PR0103		x					
	ENSENYAMENT – APRENENTATGE	MP02		x					
	Acollida	PR0201	x						
	Programació	PR0202		x					
	Activitats d'aula	PR0203		x					
	Avaluació	PR0204		x					
	Tutoria i orientació	PR0205		x					
Formació en centres de treball	PR0206		x						
Convivència	PR0207		x						
PROC ESTRATÈGIC	ESTRATÈGIA I PLANIFICACIÓ ANUAL	MP05	x						
	Elaboració i revisió del PEC	PR0501	x						
	Planificació estratègica	PR0502	x						
	Planificació anual	PR0503	x						
	Revisió del sistema	PR0504	x						
PROCESSOS DE SUPORT	GESTIÓ DE LA MESURA, ANÀLISI I MILLORA	MP03							x
	Anàlisi de dades, seguiment i mesura i satisfacció client.	PR0301							x
	Suggeriments, queixes i reclamacions	PR0302							x
	Gestió de no conformitats i AACC	PR0303							x
	Planificació i gestió de la millora	PR0304							x
	Auditories internes de la qualitat	PR0305							x
	GESTIÓ DOCUMENTAL	MP04							x
	Elaboració del manual de qualitat i processos	PR0401							x
	Control de la documentació	PR0402							x
	Control dels registres	PR0403							x
	Lliurament de titulacions i qualificacions	PR0404			x				
	Identificació, desenvolupament i revisió de processos	PR0405							x
	GESTIÓ DE PERSONES	MP06		x					
	Acollida del personal	PR0601		x					
	Formació del personal	PR0602		x					
Estructura organitzativa i comunicació interna	PR0603		x						
GESTIÓ DE RECURSOS, COMPRES I PROVEÏDORS	MP07			x					
Assignació de recursos	PR0701			x					
Manteniment d'instal·lacions i equips	PR0702			x					
Prevenició d'emergències	PR0703							x	
Compres i gestió de proveïdors	PR0704			x					
Tractament d'emergències	PR0705							x	
PRESTACIÓ DE SERVEIS	MP08							x	
Activitats extraescolars i Serveis	PR0801							x	

D= Director/a CE=Cap d'estudis S= Secretari CD= Cap de Dep. O= Orientació CQ= Coordinador/a qualitat AC= Altres coordinacions

INTERACCIÓ ENTRE PROCESSOS





IES JOSEP SUREDA I BLANES