



Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament
Institut Obert de Catalunya

[IMGQ]

Manual de Gestió de la Qualitat
Institut Obert de Catalunya



0. PRESENTACIÓ DE L'INSTITUT OBERT DE CATALUNYA

L'IOC va néixer a partir de la integració (Resolució de 14.6.2006, DOGC de 22.6.2006) en un únic centre de tres iniciatives ja existents en matèria de formació no presencial, gestionades des del Departament d'Ensenyament:

- L'ICESD (ESO i batxillerat)
- CFA Palau de Mar (graduat en educació secundària)
- L'FP Oberta

La idea d'integrar-les en una única institució no pretenia només optimitzar recursos, homogeneïtzar criteris i sistematitzar processos, sinó que també pretenia impulsar l'oferta de noves activitats formatives i nous ensenyaments demandats per la societat i potenciar el posicionament institucional del Centre al territori per convertir-lo en un centre de referència.

Cal afegir que en el 2n semestre del curs 2010-2011 s'ha incorporat l'ensenyament d'Idiomes, el qual s'ha iniciat amb la impartició de la llengua anglesa; durant el 1r semestre del curs 2012-2013 s'inicia el Curs específic d'accés als cicles de grau superior i en el primer semestre del curs 2013-2014 el curs que dona resposta a les optatives de l'ESO, a la formació pedagògica i didàctica i a l'avaluació sota demanda. Des del curs 2012-2013 s'ha posat en marxa el projecte d'innovació «miniops», que s'incorpora a l'abast en fase de planificació.

L'IOC, com a nova organització, no es desenvolupa a partir de la idea de crear un centre idèntic al presencial però convertit a un format en línia, sinó que es conceptualitza com a una institució nova, única i singular.

L'oferta pública de l'educació a distància impartida per l'Institut Obert de Catalunya junt amb diversos centres col·laboradors s'ha de caracteritzar per la seva variació, obertura i flexibilitat per tal d'assolir, especialment, l'extensió de l'accessibilitat a aquesta formació, la simultaneïtat amb altres ensenyaments i la complementarietat amb altres accions i estratègies formatives, possibilitant en definitiva, l'exercici efectiu del dret a la formació permanent.

La **Missió** del nostre Institut és educar, formar, orientar i acreditar al nostre alumnat amb voluntat de servei públic, en un entorn de treball a distància, participatiu i motivador, d'acord amb els objectius i finalitats desplegats per llei a les diferents etapes educatives i segons els valors i trets d'identitat del centre; i en l'adquisició de competències relacionades amb la societat digital.

Els **valors** són el conjunt de principis, regles i aspectes culturals que regeixen una organització, són les pautes per les qual es regeix la institució. Els nostres valors són el motor que ens ajudarà a arribar a ser allò que volem ser com a centre.

L'institut té la responsabilitat de formar l'alumnat en el marc d'un conjunt de valors, que caracteritzen una societat plural i democràtica com ara la tolerància, el respecte o la llibertat.

L'IOC, però, té uns valors propis que el caracteritzen i que la comunitat educativa ha fet seus. Aquests valors són pocs, clars i assumibles:

 institut obert de catalunya	Codi: MGQ Versió: 08	Manual de gestió de la qualitat	Pàgina: 2 de 22
---	----------------------------	--	-----------------



- **Autonomia:** entenem per autonomia la capacitat de prendre decisions i d'actuar sense ajuda dels altres, de posar-se normes d'autoregulació sense que sigui necessària una pressió externa. L'autonomia està relacionada amb els conceptes de llibertat i de responsabilitat.
- **Austeritat:** entenem per austeritat l'administració i la utilització dels recursos tot adequant-se a les necessitats reals.
- **Compromís:** entenem per compromís l'obligació de portar a terme aquelles accions o valors que han estat determinats per la comunitat educativa.
- **Confidencialitat:** entenem confidencialitat com la no divulgació d'aquelles dades privades o sensibles.
- **Cooperació:** entenem per cooperació tota acció col·lectiva, és a dir, de treball en comú que persegueix un objectiu comú.
- **Eficàcia:** entenem per eficàcia aquelles accions que es porten a terme per tal assolir els objectius que s'han determinat.
- **Eficiència:** entenem per eficiència la capacitat de portar a terme una tasca, una activitat.
- **Esforç:** entenem per esforç la dedicació prolongada al llarg del temps per aconseguir uns determinats objectius.
- **Imparcialitat:** entenem per imparcialitat el fet de no afavorir una persona, col·lectiu, decisions... sobre d'altres tot atenent-se a raons no justificades.
- **Solidaritat:** entenem la solidaritat com el compromís amb les persones, la societat i el nostre entorn.
- **Esperit crític:** entenem l'esperit crític com la capacitat de fer una anàlisi reflexiva de les dades que tenim al nostre abast per tal de de construir una opinió pròpia.
- **Respecte:** entenem el respecte com el tracte que han de rebre de totes les persones utilitzant un llenguatge adequat i evitant una actitud discriminatòria per motiu de gènere, discapacitat, cultura, multilingüisme o de promoció. El tracte respectuós ha d'estar present en totes les accions que es porten a terme dins del marc de la institució.
- **Responsabilitat:** entenem la responsabilitat com l'ús adequat de la pròpia llibertat que ens ofereix la possibilitat de desenvolupar-nos (créixer) com a persones, portant les regnes de la pròpia vida, de participar en la millora de la societat a la qual pertanyem. I en aquest marc s'inicien accions en diferents àmbits com el social per tal de contribuir-ne al desenvolupament -de la societat- tot relacionant-lo entre d'altres al respecte i a la sostenibilitat.



- **Sostenibilitat:** entenem la sostenibilitat com la utilització i la posada en pràctica d'actituds i mesures que promoguin l'ús racional i equilibrat dels recursos en base a l'estratègia per al desenvolupament, disseny i realització de recursos d'aprenentatge amb la finalitat de poder oferir/proporcionar l'aprenentatge i les oportunitats formatives demandades pels nostres usuaris. Aquestes mesures han d'estar en consonància amb el compromís ambiental en base a una producció i consum sostenibles determinat per l'estratègia per al desenvolupament sostenible del país.

El professorat de l'IOC aplica aquests valors propis en la seva pràctica professional docent i en fomenta l'aplicació per part de l'alumnat.

L'objectiu primordial de l'IOC és ésser un centre d'educació a distància, **integrador, innovador i de qualitat, arrelat a Catalunya** i que esdevingui un **referent** a nivell europeu tot fomentant les relacions amb d'altres centres estatals i internacionals basades en la participació i cooperació d'iniciatives, programes i intercanvis.

1. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ

1.1. Objecte

L'objecte del present *Manual de Gestió de la Qualitat* (MGQ) és descriure l'establiment d'un Sistema de Gestió de la Qualitat d'acord amb els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos".

El *Manual de Gestió de la Qualitat* (MGQ) constitueix el document bàsic del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Institut Obert de Catalunya. El seu propòsit fonamental és establir i descriure aquest sistema, de forma que serveixi com a referència permanent, durant la seva implantació i durant la seva aplicació. A més a més, s'ha de considerar que aquest *Manual de Gestió de la Qualitat* (MGQ) no pretén recollir tots els detalls d'actuació del Sistema de Gestió de la Qualitat, els quals ja queden recollits a la resta de la documentació del sistema, tal i com es descriu a l'apartat 4 del present manual.

1.2. Abast

El Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Institut Obert de Catalunya descrit en el present *Manual de Gestió de la Qualitat* (MGQ), té el següent abast quant a servei:

- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al Graduat en Educació secundària (GES).
- Ensenyament /aprenentatge de l'alumnat al batxillerat (Batx).
- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al curs de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius (PACF).
- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al curs específic d'accés als cicles formatius de grau superior (CAS).
- Ensenyament /aprenentatge de l'alumnat a la formació professional (FP).
- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat als Idiomes (ID).
- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al curs de preparació per a les proves d'accés a la Universitat (PAU).
- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat a les optatives d'ESO



- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat de formació pedagògica i didàctica (FPD).
- Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat d'avaluació sota demanda (ADD), a partir del curs 2015-2016.
- Ensenyament/aprenentatge de la formació professional no reglada
- Ensenyament/aprenentatge en modalitat «miniop», projecte en fase de planificació.

2. NORMATIVA

Les normatives que han servit com a referència per a la planificació i la implantació del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Institut Obert de Catalunya són:

- UNE-EN ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos"
- Legislació bàsica aplicable als Instituts d'Ensenyament Secundari a Catalunya
- Legislació bàsica aplicable a les Escoles Oficials d'Idiomes
- Legislació bàsica aplicable a les escoles de formació d'adults
- Legislació aplicable a l'avaluació sota demanda.
- Legislació aplicable a la formació pedagògica i didàctica
- Legislació aplicable a la formació professional no reglada, si escau.

3. TERMINOLOGIA

La terminologia pròpia de l'institut està d'acord amb les referències que es troben a la normativa del departament d'Ensenyament. Tot i això, per facilitar la comprensió es defineixen els següents termes:

- **Projecte Educatiu de Centre (PEC):** és el document del centre que recull l'acció educativa adoptada assegurant que la intervenció pedagògica sigui coherent, coordinada, progressiva i assumida pel conjunt de la comunitat escolar.

El PEC especifica les finalitats i les opcions educatives bàsiques que es pretenen pel conjunt de l'alumnat, considerant la diversitat de necessitats, interessos i condicions personals.

- **Programació General Anual del centre (PGAC):** és el document del centre que recull la planificació de les activitats i serveis (incloent el pla de formació, el pla d'auditories, el pla d'enquestes i els pressupostos) que el centre té previst desenvolupar al llarg del curs (del setembre al juliol següent), la seva organització horària, la distribució dels recursos humans i l'ús dels espais, els equipaments i els recursos econòmics necessaris per assegurar l'acompliment dels objectius i les activitats del centre.
- **Concrecions Curriculars del Centre (CCC):** és el document del centre que té per finalitat garantir la coherència i la continuïtat de l'acció pedagògica tot atenent als criteris establerts en el Projecte Educatiu de Centre (PEC) i les prescripcions i orientacions del currículum.



Defineix els criteris de contextualització del GES; del batxillerat, del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat, dels cicles formatius i dels idiomes a la realitat del centre i els criteris generals per donar resposta a les necessitats educatives dels principals grups d'interès.

Les Concrecions Curriculars de Centre estan integrades per quatre documents: la Concreció Curricular del GES (CCGES); la Concreció Curricular del batxillerat, del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat (BATX_CAS_PACFGS_PPAU); la Concreció Curricular de formació professional (CCFP) i la Concreció Curricular d'idiomes (CCID).

- **Normativa d'Organització i Funcionament de Centre (NOFC):** és el document que recull els aspectes relatius al funcionament intern del centre en allò no específicament previst a l'ordenament general normatiu. Conté la concreció en regles i normes dels drets i deures de l'alumnat, i l'organització i funcionament dels recursos humans, materials i funcionals de què disposa el centre així com el seu organigrama.
- **Pla d'Acció Tutorial (PAT):** és el document que recull el conjunt d'accions tutorialis que es desenvoluparan al llarg del curs acadèmic. El Pla d'Acció Tutorial (PAT) està integrat per quatre documents: el Pla d'Acció Tutorial del GES (PATGES), el Pla d'Acció Tutorial del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat (PATBatx), el Pla d'Acció Tutorial de formació professional (PATFP) i el Pla d'Acció Tutorial d'idiomes (PATID).
- **Projecte Lingüístic (PL):** és el document que defineix el paper de la llengua vehicular, el tractament que es porta a terme de les llengües curriculars i els aspectes d'organització i gestió que tinguin repercussions lingüístiques.
- **Pla d'emergències (PE):** és el document que descriu les característiques del centre i defineix les actuacions que cal portar a terme en cas d'una emergència.
- **Protocol d'emergències (PrE):** és el document que estableix l'estructura necessària mínima i els mecanismes d'actuació en cas d'emergència a fi d'assegurar la protecció de les persones, bé confinant-les o bé evacuant-les, i reduir al mínim les possibles conseqüències humanes i/o econòmiques que es poden derivar d'una situació d'emergència.

4. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

4.1. Requisits generals

L'IOC ha establert, documentat, implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001:2008, el qual es defineix en el present manual de qualitat.

 ioc Institut Obert de Catalunya	Codi: MGQ Versió: 08	Manual de gestió de la qualitat	Pàgina: 6 de 22
--	----------------------------	--	-----------------



Per implementar aquest sistema de gestió de la qualitat, mantenir-lo i millorar-ne la seva eficàcia, l'Institut té definits els processos principals relacionats amb la seva activitat. Aquests es gestionen de forma que s'assegura que el servei és conforme amb els requisits o necessitats dels principals grups d'interès.

En el *Mapa de processos* (MP) estan identificats els processos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat i la seva aplicació.

Els processos estan caracteritzats en les diferents fitxes de descripció dels processos, on es reflecteix la seqüència i interacció d'aquests processos.

En el present *Manual de Gestió de la Qualitat*, es recopila informació sobre:

- Els criteris i mètodes necessaris per assegurar que tant l'execució com el control d'aquests processos siguin eficaços.
- La disponibilitat de recursos i informació necessaris per recolzar la realització i el seguiment d'aquests processos.
- El seguiment, la mesura i l'anàlisi dels processos.
- La implementació de les accions necessàries per assolir els resultats planificats i la millora contínua del processos.

Tots aquests processos es gestionen d'acord amb els requisits d'aquesta norma internacional i es troben recollits a l'annex 1 d'aquest manual (*Mapa de processos*).

4.2. Requisits de la documentació

4.2.1. Generalitats

La documentació del sistema de gestió de la qualitat de l'IOC inclou:

- La *política de la qualitat*, la qual s'explicita a l'apartat 5.3. del present manual.
- Els objectius anuals de qualitat, els quals s'inclouen en el document *Programació General Anual del centre (PGAC)*, tal i com s'explica a l'apartat 5.4.1. d'aquest manual.
- El *Manual de Gestió de la Qualitat*.
- Els procediments documentats que estan recollits en el *Manual de Procediments* i descriuen i asseguren les activitats que es realitzen.
- Els documents necessaris a fi d'assegurar una planificació, realització i control dels processos eficaç, els quals es recullen al *Listat de documents de l'institut*.
- Els registres requerits per la norma de referència i d'altres que evidencien el correcte funcionament del sistema de gestió de la qualitat, els quals es detallen al *Procediment de Control de registres*.

4.2.2. Manual de qualitat

 institut obert de catalunya	Codi: MGQ Versió: 08	Manual de gestió de la qualitat	Pàgina: 7 de 22
---	----------------------------	--	-----------------



El present *Manual de Gestió de la Qualitat* (MGQ) és un dels documents bàsics de l'estructura documental de l'IOC on es recull:

- a) L'abast tal i com es descriu en l'apartat 1.2 del present *Manual de Gestió de la Qualitat* (MGQ).
- b) Referències als procediments documentats que pertanyen al Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ), recollits íntegrament en el *Manual de Procediments*.
- c) Una descripció de la interacció entre els processos del sistema definits en el *Mapa de Processos* (annex 1).

4.2.3. Control dels documents

La documentació actualitzada i vigent del sistema de gestió de la qualitat (SGQ) es troba ubicada al Campus IOC, al curs Qualitat.

L'IOC té establert i manté actualitzat el *Procediment de control de documents* on es descriuen els criteris i les responsabilitats associades al control dels documents necessaris per al funcionament del SGQ.

En aquest procediment es descriu com l'IOC s'assegura que:

- Els documents s'aproven per verificar la seva adequació abans de la seva distribució.
- Els documents es revisen i actualitzen quan és necessari i són aprovats novament
- Els documents se'ls hi assigna codi i versió o només es modifica la versió, una vegada aprovats, i abans d'introduir-los a la xarxa informàtica interna de l'institut.
- S'identifica l'estat de revisió actual dels documents.
- La documentació és llegible, fàcilment identificable i recuperable.
- Al campus IOC està disponible únicament la versió actual i vàlida dels documents i s'evita la utilització de documents obsolets.
- El control de la documentació externa.

Al *Llistat de documents de l'Institut* es referencien tots els documents del sistema de gestió de la qualitat.

4.2.4. Control dels registres

L'IOC conserva els registres de la qualitat per demostrar la conformitat amb els requisits de la norma de referència i el funcionament efectiu del sistema de gestió.

L'IOC ha establert i documentat el *Procediment de Control de Registres* on es descriuen els criteris i responsabilitats per a d'identificació, l'emmagatzematge, la protecció, la recuperació, el temps de conservació, la destrucció i la disposició dels registres de la qualitat.

5. RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ

5.1. Compromís de la direcció

L'equip directiu de l'IOC està compromès amb la implantació, el manteniment i la millora contínua del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ), per la qual cosa:



- Promou la detecció i satisfacció dels requisits o necessitats dels principals grup d'interès, així com els legals i reglamentaris.
- Estableix la política de qualitat i proposa els objectius, tal i com es descriu als apartats 5.3 i 5.4.1 d'aquest manual.
- Porta a terme les revisions del Sistema de Gestió de la Qualitat, segons està descrit a l'apartat 5.6 del present manual.
- S'assegura de la disponibilitat de recursos segons l'indicat al capítol 6 del present manual.

5.2. Enfocament als principals grups d'interès

L'equip directiu de l'IOC s'assegura que les necessitats i les expectatives dels principals grups d'interès es determinen i converteixen en requisits amb la finalitat d'assolir la seva satisfacció.

L'IOC capta les necessitats i expectatives dels principals grups d'interès mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció i el recull de les queixes, suggeriments i agraïments, i el punt de millora. A partir d'aquesta informació, l'equip directiu analitza i valora el grau de satisfacció que proporcionen els serveis que l'IOC ofereix.

5.3. Política de qualitat

L'Institut Obert de Catalunya disposa de la norma de referència UNE-EN ISO 9001 com a eina d'implantació de la Qualitat i Millora Contínua i d'acord amb la normativa vigent i els requisits establerts per l'administració educativa, la política de la Qualitat enunciativa per la Direcció de l'Institut Obert de Catalunya és:

1. Incloure la Qualitat i la Millora continua en la seva filosofia i estratègia.
2. Actuar d'acord amb el projecte educatiu del centre, en la línia del/de la:
 - Satisfacció de les expectatives i necessitats educatives de l'alumnat.
 - Contribució a l'assoliment dels objectius que la societat li assigna com a institut d'educació secundària a distància.
 - Desenvolupament i implicació del conjunt de l'equip humà que forma part de l'institut per tal d'assegurar un alt nivell de satisfacció de tota la comunitat educativa.
 - Millora contínua de les activitats i els serveis que desenvolupa i presta a la comunitat.
3. Establir un compromís de tot l'institut amb la qualitat i la millora continua. L'equip directiu vetllarà i facilitarà el seu assoliment a través de la seva gestió i amb els mitjans al seu abast.

El compromís amb la qualitat afecta a tot l'institut, i la millora contínua és una responsabilitat de tot l'equip humà del centre. L'equip directiu vetllarà i facilitarà el seu assoliment a través de la seva gestió i amb els mitjans al seu abast.



La direcció del centre difon la Política de Qualitat a tot el personal de l'institut mitjançant la seva publicació al Campus IOC.

D'acord amb el *Procediment de Revisió del Sistema* la Política del centre es revisa per tal d'adaptar-la als canvis que es produeixen a la societat contínuament.

5.4. Planificació

5.4.1. Objectius de la Qualitat

D'acord amb la política de la Qualitat de l'IOC, l'equip directiu estableix uns objectius de qualitat anuals per a tot l'Institut, els quals estan recollits a la *Programació General Anual del Centre* (PGAC).

5.4.2. Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) establert a l'IOC defineix com s'identifiquen i planifiquen les activitats i els recursos necessaris per a:

- Assolir els objectius de la qualitat.
- Garantir que els canvis organitzatius s'efectuen d'una manera controlada i que el Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) roman permanentment actualitzat.

Aquesta planificació cobreix, amb caràcter general i segons sigui aplicable, les següents activitats:

- L'establiment i la realització dels processos i la identificació de les característiques de la qualitat en les diferents etapes, així com els mitjans, les instal·lacions, els recursos, els coneixements i les informacions que puguin ésser necessàries per assolir els resultats desitjats.
- Identificació i preparació dels registres i indicadors que quedin definits en els procediments i processos corresponents.

A més, la Planificació de la Qualitat i la definició del pla anual d'auditories es desenvolupa d'acord amb el procés estratègic *Desenvolupar el sistema de gestió* i els procediments associats.

Davant dels canvis organitzatius, és responsabilitat del coordinador o coordinadora de qualitat l'actualització del Sistema de Gestió de la Qualitat, incorporant els canvis necessaris a la documentació.

5.5. Responsabilitat, autoritat i comunicació

5.5.1. Responsabilitat i autoritat

La Comissió de Qualitat de l'IOC té la responsabilitat i el compromís d'implantar el Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) i assegurar la consecució dels Objectius de la Qualitat i el compliment de la Política de la Qualitat.

Els responsables de cada procés estan definits en el *Mapa de Processos*. Les responsabilitats que tenen assignades són:

 institut obert de catalunya	Codi: MGQ Versió: 08	Manual de gestió de la qualitat	Pàgina: 10 de 22
---	----------------------------	--	------------------



- Assumir la missió del procés i tenir-lo sota control.
- Dur a terme les accions correctores i preventives necessàries per a garantir l'assoliment de la missió.
- Conèixer i comprendre la Política i els Objectius de la Qualitat de l'Institut.
- Millorar l'eficàcia i l'eficiència del procés o procediment que correspongui, per tal d'assolir els objectius de la Qualitat que l'apliquen.

La responsabilitat envers la qualitat recau en totes i cadascuna de les persones que integren l'equip humà de l'IOC, en funció de les seves responsabilitats i funcions que estan definides a les *Normes d'organització i funcionament del centre* (NOFC).

5.5.2. Representant de la direcció

L'equip directiu de l'IOC ha designat el coordinador de qualitat, que té autoritat i responsabilitat definida en matèria de qualitat.

Les responsabilitats del coordinador de qualitat són les següents:

- Les que s'especifiquen en les *Normes d'organització i funcionament del centre* (NOFC).
- Assegurar que el Sistema de Gestió de la Qualitat està implantat i es manté actualitzat respecte dels requeriments de la norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Informar a l'equip directiu del funcionament del Sistema de Gestió de la Qualitat, tot incloent les necessitats de la millora.
- Promoure el coneixement dels requisits dels usuaris a tots els nivells dins de l'IOC
- El coordinador de qualitat actua tot coordinant-se amb la comissió de qualitat. Les funcions i composició de la comissió de qualitat estan definides les *Normes d'organització i funcionament del centre* (NOFC).

5.5.3. Comunicació interna

L'equip directiu assegura la comunicació horitzontal i vertical entre els diferents nivells i funcions que afecten els processos del Sistema de Gestió de la Qualitat mitjançant el nomenament de responsables de procés tal i com es reflecteix al *Mapa de Processos*.

La comunicació vertical i horitzontal es realitza mitjançant:

- L'ús dels diferents espais de comunicació i coordinació del Campus IOC
- Les reunions específiques dels diferents grups: de GES, de batxillerat, d'FP, del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat (BATX_CAS_PACFGS_PPAU); d'idiomes, d'avaluació sota demanda, de formació pedagògica, de formació professional no reglada i reunions de claustre, reunions de departaments, etc.

5.6. Revisió per la direcció

5.6.1. Generalitats

La direcció de l'IOC revisa semestralment el sistema de gestió de la qualitat mitjançant el *Procediment de revisió del sistema*, per assegurar-se de la seva adequació i eficàcia contínues.



La revisió analitza les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis al Sistema de Gestió de la Qualitat, incloent-hi la política de qualitat i els objectius de la qualitat.

5.6.2. Informació per la revisió

En la revisió per la direcció, la informació d'entrada inclourà com a mínim:

- Els resultats de les auditories.
- La retroalimentació de l'alumnat i professorat que arriba amb les queixes, suggeriments i enquestes. També les felicitacions i agraïments.
- El desenvolupament dels processos i conformitat del producte.
- L'estat de les accions preventives i correctives.
- L'estat de les accions de millora (punt de millora).
- Les accions de seguiment de revisions per la direcció prèvies.
- Els canvis normatius que podrien afectar al Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Les recomanacions per a la millora.

5.6.3. Resultats de la revisió

Com a conseqüència de la revisió per part de la direcció de l'IOC, s'estableixen accions associades als següents aspectes:

- Millores del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ).
- Auditories extraordinàries de procés i de servei.
- Necessitats canviants de recursos.

6. GESTIÓ DELS RECURSOS

6.1. Provisió de recursos

L'IOC determina i proporciona en el moment adequat els recursos necessaris per implantar i millorar contínuament l'eficàcia dels processos del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) i per augmentar la satisfacció dels seus principals grups d'interès.

6.2. Recursos humans

6.2.1. Generalitats

L'IOC té establert i manté actualitzat el procés PS06_*Gestionar i formar l'equip humà* i els procediments associats

PR26_Procediment d'acollida del professorat de l'IOC,

PR20_Procediment d'acollida del professorat col·laborador d'FP,

PR22_Procediment d'acollida del professorat col·laborador de batxillerat i PACFGS

PR32_Procediment de selecció de col·laboradors d'FP,

PR33_Procediments d'avaluació de col·laboradors d'FP i

PR24_Procediment de relació interna del professorat d'un mòdul GES,

PR49_Procediment d'acollida del PAS de l'IOC

Procediment de selecció de col·laboradors de proves de certificat, el qual queda pendent d'elaboració.



Aquests procediments asseguren que tot el personal amb responsabilitats en el sistema de gestió de la qualitat és competent en base a l'educació, la formació, les habilitats i l'experiència apropiades.

6.2.2. Competència, conscienciació i formació

L'IOC identifica l'especialitat docent necessària per impartir les àrees, matèries, mòduls i crèdits del seu projecte curricular i sol·licita al Departament d'Ensenyament els recursos humans necessaris. Les competències necessàries per realitzar les funcions assignades a cada especialitat docent venen determinades per la normativa vigent d'accés a la funció pública, en funció de les titulacions, habilitacions i altres requeriments legalment establerts.

L'IOC identifica la categoria laboral necessària per portar a terme les tasques administratives i de suport de la gestió de la informació i l'admissió de l'alumnat i sol·licita al Departament d'Ensenyament els recursos humans necessaris. Les competències necessàries per realitzar les funcions assignades a cadascuna les tasques administratives i de suport de la gestió de la informació i l'admissió de l'alumnat venen determinades per la normativa vigent d'accés a la funció pública, en funció de les titulacions i altres requeriments legalment establerts.

L'IOC, conscient de la importància de la formació del seu personal, dona resposta a aquesta necessitat mitjançant la informació de la oferta formativa del Departament d'Ensenyament i organitza o sol·licita, si s'escau, accions formatives específiques de centre, que es recullen en el seu *Pla de Formació*. Aquest Pla de Formació queda recollit en la Programació General Anual del centre (PGAC).

Entre aquestes accions formatives de centre s'inclouen sessions encaminades a aconseguir un grau adequat de sensibilització de l'equip humà en matèria de la qualitat, amb l'objecte d'assegurar que l'equip humà és conscient de la rellevància i importància de les seves activitats i de com contribueixen a la consecució dels objectius de la Qualitat.

6.3. Infraestructura

L'equip directiu de l'IOC proporciona i manté la infraestructura necessària per dur a terme el servei amb qualitat. Aquesta infraestructura inclou, quan és necessari:

- Espais de treball i serveis associats
- Equips per als processos (maquinari i programari)
- Serveis de suport

Així mateix desplega el *Procediment d'actuació davant d'una incidència tècnica* per tal de donar resposta a qualsevol incidència.

6.4. Ambient de treball

L'equip directiu de l'IOC determina i gestiona les condicions de l'ambient de treball necessàries per assolir la conformitat del servei, tal i com es reflecteix al document *Normes d'organització i funcionament del centre* (NOFC), especialment en els capítols 4 i 5 referits al funcionament del centre i a les normes de convivència factors fonamentals en la consecució d'un ambient de treball propici al desenvolupament normal de l'ensenyament/aprenentatge.

7. REALITZACIÓ DEL SERVEI EDUCATIU

 iob institut obert de catalunya	Codi: MGQ Versió: 08	Manual de gestió de la qualitat	Pàgina: 13 de 22
--	----------------------------	--	------------------



7.1. Planificació de la realització del servei

L'IOC planifica i desenvolupa els processos necessaris per a la realització del servei, per això, s'han definit els processos claus de la prestació del servei: PC01 *Gestionar la informació i l'admissió de l'alumnat*, PC02 *Desenvolupar l'ensenyament aprenentatge* i PC03 *Gestionar la satisfacció de l'alumnat*.

La planificació de la realització del servei es fa de manera coherent amb els objectius de la qualitat i els requisits dels altres processos.

L'IOC ha desenvolupat els procediments documentats associats al procés PC02 *Desenvolupar l'ensenyament aprenentatge*, en què es determina com es realitzen les activitats associades al procés i els registres necessaris. Aquests procediments formen els diferents manuals de servei de l'institut:

- **Manual de servei de Batxillerat i PACFGS:** que inclou el PR12_Procediment d'acollida de l'alumnat de batxillerat i del curs PACFGS, el PR13_Procediment d'activitat d'aula dels cursos de batxillerat i PACFGS, el PR15_Procediment de tutoria en els cursos de batxillerat i PACFGS, el PR14_Procediment d'avaluació d'aula dels cursos de batxillerat i PACFGS i el PR23_Procediment d'assignació, seguiment, i avaluació del treball de recerca al batxillerat.
- **Manual de servei de PAU:** que inclou el PR35_Procediment d'acollida de l'alumnat, el PR36_Procediment d'activitat d'aula i el PR37_Procediment de tutoria.
- **Manual de servei d'FP:** que inclou el PR07_Procediment d'acollida de l'alumnat de formació professional, el PR08_Procediment d'activitat d'aula de formació professional, el PR11_Procediment de tutoria de formació professional, el PR09_Procediment d'avaluació final de formació professional, el PR10_Procediment de formació en centres de treball de l'alumnat de formació professional, el PR16_Procediment d'activitat d'aula i avaluació del mòdul de projecte/crèdit de síntesi de formació professional, el PR21_Procediment d'organització de les proves d'avaluació final de la formació professional, el PR39_Procediment d'organització de les PAF als centres externs, el PR38_Procediment de preparació de les PAF per part del professorat i el PR51_Procediment de reclamació general de l'alumnat d'FP.
- **Manual de servei de GES:** que inclou el PR04_Procediment d'acollida dels estudiants de GES, el PR05_Procediment d'activitat d'aula dels estudiants de GES, el PR03_Procediment de tutoria dels estudiants de GES, el PR06_Procediment d'avaluació de l'alumnat de GES i el PR50_Procediment de Garantia de continuïtat del servei durant la baixa del professorat GES.
- **Manual de servei d'Idiomes:** que inclou el PR40_Procediment d'acollida d'alumnat d'idiomes, PR41_Procediment d'activitat d'aula d'idiomes, PR43_Procediment d'avaluació del certificat nivell bàsic d'Anglès, PR44_Procediment d'avaluació dels mòduls diferents al mòdul 2B, PR52_Procediment de canvi de nivell, PR57_Procediment de reclamacions de qualificacions, Procediment d'admissió d'alumnes, Procediment d'elaboració d'exàmens, Procediment de publicació de les qualificacions i Procediment de qualificació (els últims quatre procediments estan pendents d'elaboració).



- **Manual de servei de Secretaria:** que inclou PR54_Procediment de matrícula Idiomes, PR55_Procediment matrícula Batxillerat, PR56_Procediment matrícula FP i Procediment matrícula GES. L'últim en fase d'elaboració.

7.2. Processos relacionats amb l'alumnat

7.2.1. Determinació dels requisits relacionats amb el servei educatiu

L'IOC mitjançant el *Procediment de revisió de les Concrecions curriculars de centre* desenvolupa i assegura la incorporació a la *Concreció curricular del GES*, a la *Concreció curricular del batxillerat*, del *curs específic d'accés a cicles de grau superior*, dels *cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior* i de la *prova d'accés a la universitat*, a la *Concreció curricular de formació professional* i a la *Concreció curricular d'Idiomes*:

- a) Els requisits per a la prestació del servei d'ensenyament / aprenentatge especificat.
- b) Els requisits legals i reglamentaris relacionats amb la prestació del servei d'ensenyament / aprenentatge.
- c) Qualsevol altre requisit addicional determinat pels professionals de l'IOC en el transcurs de la seva activitat.

7.2.2. Revisió dels requisits relacionats amb el servei educatiu

El tipus de servei prestat per l'IOC fa que no hi hagi una revisió amb els alumnes dels requisits relacionats amb el servei.

La revisió dels requisits legals i reglamentaris per a la prestació del servei es realitza segons el *Procediment de Revisió de les Concrecions Curriculars de Centre*. A més a més, l'IOC s'assegura de disposar de la capacitat per prestar el servei ofert, mitjançant la *Programació General Anual del centre* (PGA).

7.2.3. Comunicació amb l'alumnat

Als Manuals de Servei es desenvolupa com l'equip professional comunica als alumnes els objectius d'ensenyament /aprenentatge i els criteris d'avaluació.

La retroalimentació de l'alumnat, incloent les queixes, queda recollida en el procés PC03 *Gestionar la satisfacció de l'alumnat* i en el seu procediment associat (*Procediment de gestió de les queixes*).

A més, l'IOC manté un sistema d'informació i comunicació amb els usuaris a través dels diferents espais del Campus IOC.

7.3. Disseny i desenvolupament

L'IOC té definit el *Procediment de Revisió de les Concrecions Curriculars de Centre* per tal de revisar, verificar, validar i controlar els canvis de disseny i desenvolupament dels cursos definits a les Concrecions Curriculars de Centre.

7.4. Compres



7.4.1. Procés de compres

L'IOC disposa d'un pressupost que permet la realització de compres. L'IOC realitza les seves compres en funció de les normes establertes pel Departament d'Ensenyament i el *Procediment de compres* establert per l'Institut.

Els caps de departament són els responsables de les compres específiques per al desenvolupament de les activitats didàctiques mentre que l'administrador és el responsable de les compres generals juntament amb el director i del control últim del procés de compres.

7.4.2. Informació de les compres

La informació de les compres que realitza l'IOC es recull a la comanda que s'envia al proveïdor i inclou la descripció i els requisits dels productes comprats.

7.4.2. Verificació dels productes comprats

Tot material rebut es comprova per verificar que compleix amb els requisits de compra especificats. L'IOC té definit el *procediment d'homologació de proveïdors*.

7.5. Prestació del servei educatiu

7.5.1. Control de la prestació del servei educatiu

L'IOC controla els processos de la formació que imparteix. La direcció valida les accions formatives a través de les pròpies activitats de seguiment i avaluació d'acord amb el que s'estableix al Manual de qualitat.

La direcció assegura la disponibilitat d'informació sobre les característiques del servei en les concrecions curriculars –programacions- establertes a les Concrecions Curriculars del Centre.

Disposa d'instruccions de treball, quan és necessari.

L'ús de l'equipament adequat necessari per al servei està reflectit i controlat a les programacions dels cursos.

El seguiment, mesura i avaluació està determinat als manuals de servei.

7.5.2. Validació dels processos de prestació del servei

La validació del procés d'ensenyament/aprenentatge es realitza contínuament a través de l'activitat de l'aula, periòdicament mitjançant les reunions d'avaluació i anualment en la revisió per part de la direcció.

7.5.3. Identificació i traçabilitat

La direcció assegura que els cursos i els resultats obtinguts estan identificats, codificats i controlats els seus registres d'acord amb el *Procediment de control de registres* i el *Procediment de control de documents* per tal d'assegurar la seva disponibilitat i traçabilitat.



7.5.4. Propietat de l'alumne

L'alumnat lliura informació que es tracta amb la confidència requerida d'acord amb la normativa vigent i s'assegura mitjançant l'ús d'antivirus i còpies de seguretat.

7.5.5. Preservació del producte

El producte que proporciona l'Institut són els ensenyaments que imparteix, la documentació relacionada i fonamental que els assegura i que es troba controlada mitjançant el procediment de control de documents.

7.6. Control dels equips de seguiment i mesura

En el cas de que dos membres de l'equip docent de l'IOC desenvolupin simultàniament la seva activitat en el mateix curs i en la mateixa matèria o mòdul o crèdit a grups d'alumnes diferents, l'IOC té establerts processos per assegurar que l'avaluació dels alumnes es realitza d'una manera coherent amb el que es diu a la programació del curs, de la matèria o mòdul o del crèdit.

Així, abans de la realització de les diverses activitats d'ensenyament/aprenentatge es validen els mètodes i criteris d'avaluació dels alumnes, tal i com està establert en els diferents concrecions curriculars del centre i en les concrecions curriculars de les matèries o mòduls o crèdits.

8. MESURA, ANÀLISI I MILLORA

8.1. Generalitats

L'IOC té identificats, mitjançant el present Manual de Gestió de la Qualitat (MGQ), els procediments de mesura, seguiment, anàlisi i millora per assegurar que el seu Sistema de Gestió de la Qualitat, els processos i el serveis són conformes als requisits especificats.

El tipus, la localització, el moment i la freqüència de les mesures i els requisits per als registres estan adequadament identificats als diferents procediments del Sistema de Gestió de la Qualitat, i s'avalua periòdicament l'eficiència de les accions implementades.

8.2. Seguiment i mesura

8.2.1. Satisfacció dels principals grups d'interès

L'IOC té establert un sistema de recollida d'informació, relativa a la satisfacció dels principals grups d'interès, a través de les enquestes de satisfacció, queixes i suggeriments, punt de millora, etc.



Pel que fa a les enquestes, aquestes es desenvolupen tot tenint en compte el *Procediment d'enquestes*. Aquestes enquestes queden determinades, la seva periodicitat i temporització, en el *Pla d'enquestes* inclòs en la Programació General Anual del centre.

Pel que fa a les queixes i suggeriments, hi ha definit un *Procediment de Queixes* que s'aplica a a totes les reclamacions relatives a la no qualitat dels serveis proporcionats per l'institut o a un deficient funcionament del sistema de gestió del centre. Exclou les reclamacions relatives als resultats de les avaluacions, que es tractaran d'acord amb els procediments d'avaluació.

Aquesta informació s'analitza en la revisió del sistema per la direcció, tal i com s'indica a l'apartat 5.6.2.

8.2.2. Auditoria interna

L'IOC realitza auditories internes objectives per determinar si el Sistema de Gestió de la Qualitat i el servei s'ha implantat de forma efectiva, es manté actualitzat i és conforme als requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

L'IOC té establert i manté actualitzat, el *Procediment d'auditoria interna* on estan descrits els criteris i les responsabilitats associades a l'abast de l'auditoria, la freqüència i la metodologia, així com les responsabilitats, requisits per realitzar les auditories, els registres i els informes de resultats per a l'Equip Directiu.

El procés d'auditoria, inclosa la planificació, està basat en l'estat i la importància de les activitats i les àrees a auditar, com també en els resultats de les auditories prèvies. Es porta a terme per personal independent d'aquell qui realitza el treball que s'audita.

8.2.3. Seguiment i mesura dels processos

L'IOC té definits a les diferents fitxes de descripció dels processos els indicadors associats a cada procés. El responsable de cada procés fa el seguiment i recull els resultats dels indicadors corresponents al seu procés.

Els resultats dels processos es van recollir anualment fins el curs 2010_11 en el Manual de resultats dels processos. A partir d'aquest es recullen a través del Manual d'Indicadors que està format per un seguiment dels indicadors de cadascun dels processos.

A la reunió de revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat s'avaluen els resultats d'aquests indicadors i s'estableixen els objectius de qualitat dels processos pel curs següent.

8.2.4. Seguiment i mesura del procés d'ensenyament/aprenentatge

Per tal de seguir i mesurar el desenvolupament del procés, la fitxa de descripció del *Procés d'ensenyament/aprenentatge*, estableix els indicadors que han de recollir els responsables del procés de cadascun dels ensenyaments impartits en el centre.

8.3. Control del servei no conforme



L'IOC té definit i implantant el *Procediment de no conformitats* per a la identificació, tractament i control dels serveis no conformes.

Totes les persones que componen l'organització si coneixen una no conformitat han d'aplicar les mesures necessàries per solucionar-la i registrar-la.

8.4. Anàlisi de dades

L'IOC analitza les dades generades per les activitats de seguiment i de mesura i per qualsevol altra font rellevant, que siguin aplicables per obtenir informació sobre:

- Satisfacció dels principals grups d'interès.
- Conformitat amb els requisits sobre el servei, determinats pels principals grups d'interès.
- Característiques i tendències dels processos i serveis.
- Els proveïdors.

8.5. Millora

8.5.1. Millora contínua

L'IOC està compromès amb la millora contínua del Sistema de Gestió de la Qualitat. Per això estableix reunions periòdiques de la Comissió de la Qualitat on mitjançant la els objectius de la qualitat, els resultats de les auditories internes, l'anàlisi de dades, les queixes i suggeriments, les accions correctives i preventives i la revisió per la direcció, l'establiment d'equips de millora, etc. es facilita la millora contínua.

8.5.2. Acció correctora

L'IOC ha establert un *Procediment de accions correctores i preventives* en el que es descriu el tractament de les no conformitats i la determinació d'accions correctives amb l'objectiu de prevenir la repetició del problema sorgit.

I també un *Procediment de queixes*.

Al *Procediment de accions correctores i preventives* es defineixen els criteris i responsabilitats associades a:

- La identificació de les no conformitats (incloent les queixes dels usuaris).
- La determinació de les causes de les no conformitats.
- L'avaluació de la necessitat d'adoptar accions per assegurar que les no conformitats no tornen a aparèixer.
- La determinació de les accions correctives necessàries i la seva implantació.
- El registre dels resultats de les accions adoptades.
- La revisió i seguiment de les accions correctives adoptades.

El *Procediment de queixes* s'aplica a totes les reclamacions efectuades relatives a la no qualitat dels serveis proporcionats per l'institut o a un deficient funcionament del



sistema de gestió del centre. Exclou les reclamacions relatives als resultats de les avaluacions, que es tractaran d'acord amb els procediments d'avaluació.

8.5.3. Acció preventiva

Al *Procediment de accions correctores i preventives*, s'estableix el mètode seguit a l'IOC per eliminar les causes de les no conformitats potencials i per prevenir la seva aparició. Al procediment es descriuen els criteris i responsabilitats associades per:

- Identificar les no conformitats potencials i les seves causes.
- Determinar i assegurar la implantació de les accions preventives necessàries.
- Registrar els resultats de les accions adoptades.
- Revisar les accions preventives adoptades.

9. CONTROL DE CANVIS

- **Versió 0.0**, Edició inicial Marta Abad. Presentada per a la seva revisió i aprovació al maig de 2009.
- **Versió 0.1**, Marta Abad. S'afegeixen els requisits legals a la política de qualitat. Es canvia el logo, el nom del centre i la portada.
- **Versió 0.2**, Carme Zaragoza. S'afegeix al punt 0 de la presentació la incorporació dels ensenyaments d'idiomes (anglès). Es modifica en el punt o l'apartat de missió i objectiu primordial del centre en línia amb el nou PEC. És modifica el punt 5.3. Política de qualitat en línia amb el nou PEC. S'afegeix en el punt 6.3. el *Procediment d'actuació davant d'una incidència tècnica*. Es modifica el punt 7/ 7.1. Planificació de la realització del servei l'apartat manual de servei de formació professional al que se li han afegit els procediments *d'organització de les proves d'avaluació final de la formació professional*, *el d'organització de les PAF als centres externs* i *el de preparació de les PAFG per part del professorat*. En el punt 7/7.4.2. S'ha introduït *el procediment d'homologació de proveïdors*. En el punt 6/6.2. s'ha introduït *Procediment d'acollida del professorat de l'IOC*, *Procediment d'acollida del professorat col·laborador d'FP*, *Procediment d'acollida del professorat col·laborador de batxillerat i PACFGS*, *Procediment de selecció de col·laboradors d'FP*, *Procediments d'avaluació de col·laboradors d'FP* i *Procediment coordinació professorat mòdul de GES*. En el punt 8/8.2 s'ha afegit *el procediment de queixes*.
- **Versió 0.3**, Carme Zaragoza. S'afegeix al punt 0 la descripció dels valors relacionats amb la *Missió del centre*. A l'apartat 3 Terminologia, s'adequa la denominació dels documents estratègics del centre a la norma normativa, afegeix les *Concrecions Curriculars de centre* referides al curs de preparació per les Pau i als ensenyaments d'idiomes. A l'apartat del Pla d'Acció Tutorial s'afegeix el de PAU (PATBatx), i el Pla d'Acció Tutorial d'idiomes (PATID). S'introdueix el *Projecte Lingüístic (PL)* i el *Pla d'emergències (PE)*. A l'apartat 5.5.3. s'introdueix dins de les reunions específiques dels diferents grups les que fan referència a les de la preparació per les proves d'accés de CFGS, de preparació de les PAU, d'idiomes. A l'apartat 5.6.2. s'introdueix **en la revisió per la direcció** les felicitacions i agraïments i l'estat de les accions de millora (punt de millora). A l'apartat 6.6.2, s'afegeix el concepte mòdul. A l'apartat 7.1 s'afegeixen els manuals de servei que fan referència als procediments del curs de preparació per les PAU i dels ensenyaments d'idiomes. I es modifica tota aquella terminologia, del document en funció de les instruccions d'inici de curs del curs 2011-2012.
- **Versió 0.4**, Carme Zaragoza. S'afegeix al punt 0 el paràgraf I el 1r semestre del curs 2012-2013 s'inicia el Curs específic d'accés als cicles de grau superior. **S'afegeix al punt 1.2. el paràgraf Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al curs específic d'accés als cicles formatius de grau superior (ACFGS)**. **S'afegeix en el punt 3. A l'apartat Programació General Anual del centre (PGA)**, en la seva definició els pressupostos. A l'apartat Concrecions Curriculars de centre el paràgraf... del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat (BATX_CAS_PACFGS_PPAU). A l'apartat Pla d'acció tutorial el paràgraf ...del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat (BATX_CAS_PACFGS_PPAU). S'afegeix al punt 4.2.3. Control dels documents el paràgraf ...Els documents se'ls hi assigna codi i versió o només es modifica la versió, una vegada aprovats, i abans d'introduir-los a la xarxa informàtica interna de l'institut. S'afegeix al punt 5.2. el punt de millora. S'afegeix al punt 5.5.3



Comunicació interna el paràgraf del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat (BATX_CAS_PACFGS_PPAU). En el punt 6.2. s'afegeix dins de l'apartat Competència, conscienciació i formació L'IOC identifica la categoria laboral necessària per portar a terme les tasques administratives i de suport de la gestió de la informació i l'admissió de l'alumnat i sol·licita al Departament d'Ensenyament els recursos humans necessaris. Les competències necessàries per realitzar les funcions assignades a cadascuna de les tasques administratives i de suport de la gestió de la informació i l'admissió de l'alumnat venen determinades per la normativa vigent d'accés a la funció pública, en funció de les titulacions i altres requeriments legalment establerts. S'afegeix Processos relacionats amb l'alumnat al punt Determinació dels requisits relacionats amb el servei educatiu, el paràgraf del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat.

- **Versió 0.5. Carne Zaragoza. Apartat 1.2 Abast, es modifica el paràgraf** Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al curs **específic d'accés als cicles formatius de grau superior (ACFGS) per el paràgraf** Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al curs **específic d'accés als cicles formatius de grau superior (CAS). I es modifica** L'IOC exclou d'aquest *Manual de Gestió de la Qualitat* el capítol 7.5.5. Preservació del producte, per considerar com a característica del servei el fet que s'utilitza en el mateix moment de crear-lo per L'IOC no exclou d'aquest *Manual de Gestió de la Qualitat* el capítol 7.5.5. Preservació del producte. S'afegeix al punt 4, terminologia Protocol d'emergències (PrE): és el document que estableix l'estructura necessària mínima i els mecanismes d'actuació en cas d'emergència a fi d'assegurar la protecció de les persones confinant-les o bé evacuant-les, i reduir al mínim les possibles conseqüències humanes i/o econòmiques que es poden derivar d'una situació d'emergència. A l'apartat 4.2.2. Manual de Qualitat s'extreu "i les exclusions permeses del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ)". S'afegeix al punt 7.4.1. Procés de compres, el paràgraf juntament amb el director. A l'apartat Preservació del producte es substitueix l'apartat Aquest subapartat està exclòs del camp d'aplicació del sistema de gestió de qualitat de l'IOC per l'apartat

El producte que proporciona que proporciona l'Institut són els ensenyaments que imparteix, la documentació relacionada i fonamental que els que els assegura i q e es troben controlat mitjançant el procediment de control de documents.

- **Versió 0.6 Coordinació Qualitat 0. Presentació de l'Institut Obert de Catalunya, s'afegeix al tercer paràgraf: i en el primer semestre del curs 2013-2014 el curs que dona resposta a les optatives de l'ESO, a la formació pedagògica i didàctica i a l'avaluació sota demanda. 1. Objecte i camp d'aplicació 1.2. Abast. S'afegeix **Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat a les proves d'accés a la universitat.** Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat al curs de preparació per a les proves d'accés a la Universitat (PAU), Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat a les optatives d'ESO, Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat de formació pedagògica i didàctica, Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat d'avaluació sota demanda, Ensenyament/aprenentatge de la formació professional no reglada. Canvia L'IOC no exclou d'aquest Manual de Gestió de la Qualitat ... per L'IOC exclou d'aquest Manual de Gestió de la Qualitat el capítol 7.5.5. Preservació del producte. 2. Normativa. S'afegeix - Legislació bàsica aplicable a les Escoles Oficials d'Idiomes, - Legislació bàsica aplicable a les escoles de formació d'adults, - Legislació aplicable a l'avaluació sota demanda, - Legislació aplicable a la formació pedagògica i didàctica, - Legislació aplicable a la formació professional no reglada, si s'escau. 3.Terminologia. S'afegeix a Concrecions Curriculars de Centre "la Concreció Curricular del batxillerat, del curs específic d'accés a cicles de grau superior, dels cursos de preparació per a les proves d'accés a cicles formatius de grau superior i de la prova d'accés a la universitat (BATX_CAS_PACFGS_PPAU);" S'afegeix a Pla d'Acció Tutorial (PAT) ... (PATID) que resta pendent de concreció. 5. Responsabilitats de la direcció. 5.5. Responsabilitat, autoritat i comunicació. 5.5.3. Comunicació interna. S'afegeix: i de la prova d'accés a la universitat (BATX_CAS_PACFGS_PPAU); d'idiomes, d'avaluació sota demanda, de formació pedagògica, de formació professional no reglada. 7. Realització del servei educatiu. 7.1. Manual de servei d'Idiomes. S'afegeix el Procediment de canvi de nivell, el Procediment d'admissió d'alumnes, el Procediment d'elaboració d'exàmens, el Procediment de matriculació, el Procediment de reclamacions de qualificacions, el Procediment de publicació de les qualificacions i el procediment de qualificació. 8. Seguiment i mesura. 8.2.3. Seguiment i mesura dels processos. S'afegeix Els resultats dels processos es van recollir anualment fins el curs 2010_11 en el Manual de resultats dels processos. A partir d'aquest es recullen a través del Manual d'Indicadors que està format per un seguiment dels indicadors de cadascun dels processos.**
- **Versió 0.7 Es modifica l'apartat 0, pel que fa a la Missió, de manera tal que mantingui traçabilitat amb el PEC. 1.2. S'afegeix el termini per ser auditat Ensenyament/aprenentatge de l'alumnat d'avaluació sota demanda (ADD), a partir del curs 2015-2016. 3. PAT, es dona per fet el PATIDI.**

	Codi: MGQ Versió: 08	Manual de gestió de la qualitat	Pàgina: 21 de 22
--	----------------------------	--	------------------



4.2.4. a'fegeix la destrucció de documents, 5.6.1. Es canvi anual pre semestral, pel que fa a la revisió del sistema. 6.2.1. s'afegeixen procediments i s'indiquen els pendents, 7.1. Manual de servei GES, s'afegeix el *Procediment de Garantia de continuïtat del servei durant la baixa del professorat GES*. *Manual de servei Idiomes: s'indiquen els nous procediment i l'estat dels pendents.*

- *Versió 08: 0. segon paràgraf: S'afegeix: Des del curs 2012-2013 s'ha posat en marxa el projecte d'innovació «miniops», que s'incorpora a l'abasta en fase de planificació. 1.2 Abast: es suprimeix una repetició i s'afegeix projecte “miniops”. 3. Terminologia: es corregeix la sigla (PGAC), segons LEC. 6.2.1. S'afegeix el codi de cada procediment per facilitar la cerca. 7.1. S'afegeix el codi de cada procediment per facilitar la cerca . S'afegeix el Procediment de reclamació general de l'alumnat d'FP. Manual de servei Idiomes: s'actualitza. S'afegeix Manual de servei de Secretaria. Es fa la correcció lingüística.*

10. GESTIÓ DEL DOCUMENT

	Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognom	Bea Marín	Comissió de Qualitat	Francesc Pomés
Càrrec	Coordinació de Qualitat	Direcció Comissió de Qualitat	Direcció
Data	12/04/15	13/04/15	14/04/15

Annex 1: Mapa de processos i fitxes de descripció dels processos