

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

2. PRESENTACIÓ DE L' EMPRESA I ORGANIGRAMA

2.1. PRESENTACIO DE L'EMPRESA

2.2. ORGANIGRAMA

3. EXCLUSIONS

4. CONTEXT DE L'ORGANIZACIÓ

4.1 L'ORGANITZACIO I EL SEU CONTEXTE

4.2 NECESITATS I EXPECTATIVES DE LES PARTS INTERESADES.

4.3 ALCANÇ DEL SISTEMA DE GESTIO DE LA QUALITAT

4.4 SISTEMA DE GESTIO DE LA QUALITAT.

5. LIDERATGE

5.1 LIDERATGE I COMPROMIS.

5.2 POLITICA.

5.3 ROLS, RESPONSABILITAT I AUTORITAT.

6. PLANIFICACIÓ

6.1 ACCIONS PER ABORDAR ELS RISCOS I LES OPORTUNITATS.

6.2 OBJECTIUS DE QUALITAT, PLANIFICACIO i CONTROL DE CANVIS

7. SUPORT

- 7.1 RECURSOS.
- 7.2 COMPETENCIA.
- 7.3 CONCIENCIACIO.
- 7.4 COMUNICACIO.
- 7.5 INFORMACIO DOCUMENTADA.

8. OPERACIONS

- 8.1 PLANIFICACIO I CONTROL OPERACIONAL.
- 8.2 REQUISITS DEL SERVEI
- 8.3 DISENY I DESENVOLUPAMENT DELS SERVEIS.
- 8.4 CONTROL DELS PROCESSOS, PRODUCTES I SERVEIS SUMINISTRATS EXTERNAMENT.
- 8.5 PRESTACIO DEL SERVEI.
- 8.6 CONTROL DELS SERVEIS NO COMFORMES

9. EVALUACIÓ ACOMPLIMENT

- 9.1 SEGUIMENT, MEDICIO, ANALISI I EVALUACIO.
- 9.2 AUDITORIAS INTERNAS.
- 9.3 REVISIO PER LA DIRECCIO.

10. MILLORA

- 10.1 GENERALITATS.
- 10.2 NO CONFORMITATS I ACCIONS CORRECTIVES.
- 10.3 MILLORA CONTINUA.

ANNEXES

Redactat per:
Cap de Qualitat

Aprovat per:
Gerència

1. INTRODUCCIÓ

Aquest manual ha estat realitzat amb l'objectiu de descriure les característiques principals del sistema de gestió de qualitat de l' Institut Català d'Ensenyament Industrial SL. en endavant (ICEI).

El manual de qualitat inclou:

- L'abast del sistema de qualitat detallant l'operativa per a cada una de les seccions que inclouen els requisits de la norma ISO 9001:2015.
- Les exclusions efectuades de la norma ISO 9001:2015.
- Una referència dels procediments documentats establerts en el sistema de gestió de la qualitat.
- La descripció dels processos que componen el sistema de gestió de la qualitat de l'Institut Català d'Ensenyament Industrial. (ICEI)

Aquest manual ha estat aprovat per la Direcció General de l'Institut Català d'Ensenyament Industrial SL i es mantindrà actualitzat i controlat de manera adequada als propòsits del sistema de gestió de la qualitat i als requisits de la norma ISO 9001:2015 (capítol 4 apartat 4).

2. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA I ORGANIGRAMA

2.1. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA

L'Institut Català d'Ensenyament Industrial, (ICEI) es un centre de formació que representa una nova alternativa dins el panorama formatiu existent.

Impartim classes a alumnes particulars, realitzem Plans formatius d'Empresa i col·laborem amb el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya realitzant cursos de Formació Ocupacional.

- ⌚ Als **alumnes particulars** no solament els oferim un Centre on s'adquireixen uns coneixements, sinó que intentem que la formació de l'alumne sigui més complerta, que vagi més enllà de les simples classes teòriques que motiven en gran part el fracàs escolar.

Volem arribar a totes aquelles persones que desitgen aprendre un ofici i que possibiliti la inserció de l'alumne al mon laboral amb l'obtenció del primer lloc de feina o la promoció professional, cas de tenir-lo.

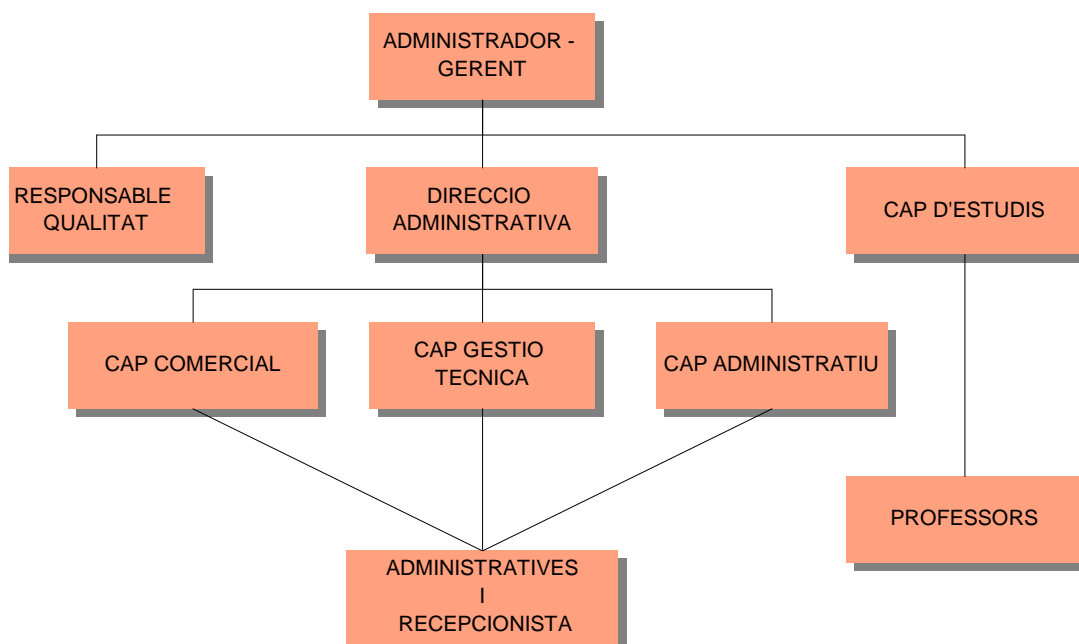
A aquestes persones van dirigides les accions formatives com Soldadura, Muntador d'Estructures Metàl·liques, Calderer Tuber, Carretoners, Auxiliars de Magatzem, Gestors de Magatzem, Auxiliars Administratius, Auxiliars Geriatria, etc.

- ⌚ **Plans d'Empresa:** nombroses empreses aposten per la formació com a eina estratègica per aconseguir els seus objectius, a ICEI detectem les seves necessitats formatives i marquem uns objectius, els assessorem sobre continguts i durada, els gestionem la sol·licitud de subvencions pels plans de formació, els realitzem formació a mida, orientant-los sempre per l'obtenció dels resultats i els objectius proposats per l'empresa adaptant-se a les necessitats d'aquestes realitzant "formació in-company" per evitar desplaçaments, realitzant exercicis pràctics com role-plays, gravacions, simulacions de casos reals, etc.

- ⌚ Els **cursos Ocupacionals** subvencionats per la Generalitat de Catalunya van dirigits al reciclatge de treballadors en actiu i a persones desocupades. Són cursos industrials dirigits a l'aprenentatge d'oficis molt sol·licitats en el mercat laboral.

Per la realització de tots els cursos el Centre disposa d'instal·lacions de 1.000 m2 on s'inclouen: Aules, Tallers de Soldadura i Caldereria, instal·lacions per l'utilització de Carretilles Elèctriques, Auxiliars de Magatzem, Gestors de Magatzem, Auxiliars Administratius, i Auxiliars Geriatria.

2.2. ORGANIGRAMA



3. EXCLUSIONS

El sistema de gestió de la qualitat ha de ser l'apropiat a la naturalesa de l'organització, a les característiques dels cursos i a les necessitats dels nostres clients. És per aquest motiu que s'ha exclòs l'aplicació d'aquells requisits de la norma ISO 9001:2015 que no són pertinents.

1ª Exclusió

ISO 9001:2015, Capítol 8.3 Disseny i desenvolupament. Inclou tots els subapartats.

Justificació 1ª exclusió

El servei que presta L'Institut Català d'Ensenyament Industrial (ICEI) està sotmès a les necessitats i els desitjos dels propis clients que sol·liciten els cursos formatius i/o a l'administració que els atorga, per tant, són canvis no imputables a la pròpia empresa.

4. CONTEXTE DE L'ORGANITZACIÓ

4.1 L'ORGANITZACIÓ I EL SEU CONTEXTE.

ICEI estableix les qüestions tant externes com internes que són pertinents per al seu propòsit i la seva direcció estratègica, i que poden afectar la seva capacitat per assolir els resultats previstos del seu Sistema de Gestió de la Qualitat.

ICEI té l'obligació de realitzar el seguiment i la revisió de la informació sobre aquestes qüestions externes i internes.

Les qüestions poden tractar factors positius i negatius o condicions per a la seva consideració.

La comprensió del context extern es pot veure facilitat en considerar qüestions relatives dels entorns legal, tecnològic, competitiu, de mercat, cultural, social i econòmic, ja sigui internacional, nacional, regional o local.

La comprensió del context intern es pot veure facilitat en considerar qüestions lligades als valors, la cultura, els coneixements i l'acompliment de l'organització.

Qüestions externes i internes a l'organització que poden afectar el propòsit de la mateixa i la seva direcció estratègica, i que per tant s'han de tenir en compte en el Sistema de Gestió de la Qualitat. Són aspectes que poden intervenir en la capacitat de l'organització per aconseguir els resultats desitjats.

Per dur a terme el compliment d'aquest requisit utilitzarem la Matriu FODA.

Matriu FODA (Fortaleses, Oportunitats, Debilitats i Amenaces).

L'anàlisi FODA es pot definir com una anàlisi estratègica fonamentat en la detecció d'elements interns (Fortaleses i Debilitats) i externs (Oportunitats i Amenaces) que constitueixen un diagnòstic de la capacitat competitiva de ICEI.

Fortaleses:

1. Infraestructura de Aules-Taller al servei de la societat.
2. Alt grau de Solvència i prestigi per l'antiguitat del centre.
3. Comunitat educativa/SOC conscienciada amb la problemàtica actual i disposada a col·laborar, amb el desenvolupament dels Certificats de Professionalitat.
4. Alt grau de conscienciació de la necessitat de la formació per les persones aturades.
5. Alt grau de conscienciació de la Prevenció de Riscos laborals dins de les empreses.

6. Alt compromís amb la promoció de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

Debilitats

- 1.Poca valoració de la docència.
- 2.Falta d'espais/Aules Homologades.
- 3.Manca d'un adequat sistema informàtic de gestió de facturació-gestió.
- 4.La situació econòmica actual.
- 5.Falta de finançament i minoració de recursos disponibles.(bestretes 60%)
- 6.Pagament per part del SOC del 40% pendent cada any, *sine die*.

Oportunitats

- 1.Prestigi aconseguit per el centre pel seu lideratge amb temes logístics, el seu compromís social i la promoció de la igualtat entre dones i homes.
- 2.Tot i que s'ha avançat en les Aules-Taller, el seu desenvolupament continua sent una oportunitat.
- 3.Privilegiada ubicació geogràfica.
- 4.La crisi ha assenyalat la formació com un dels pilars necessaris per a superar-la. És una oportunitat per ICEI tractar d'oferir solucions i aquesta formació davant aquesta.
- 5.Inici del recuperament de l'economia de les empreses crea circumstàncies adequades per buscar sinergies entre les altres empreses del grup.(selecció, outsourcing, treball temporal).
- 6.La ampliació de les especialitats a altres àmbits (Geriatría, Administració, Informàtica).

Amenaces:

- 1.Competència d'altres centres i institucions properes.
- 2.Previsió de finançament públic insuficient i a molt llarg termini.
- 3.Rigideses normatives que afecten directament al sector de la formació via SOC.
- 4.Rigideses normatives que afecten directament al sector de la formació en Prevenció de Riscos. (Fundació Laboral)
- 5.La manca de finançament és la més important i greu, sobretot tenint en compte la necessitat de manteniment de serveis, i l'impossibilitat de descompte o avançament bancari dels imports que deu pagar el SOC.
- 6.Disminució del import mig de mercat dels cursos de carretoner.

7. Creixent implantació d'altres centres "pirates" a Barcelona.

4.2 NECESITATS I EXPECTATIVES DE LES PARTS INTERESADES.

A causa del seu efecte o efecte potencial en la capacitat de l'organització de proporcionar regularment serveis formatius que satisfacin els requisits del client i els legals i reglamentaris aplicables, ICEI determina:

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

ICEI ha de realitzar el seguiment i la revisió de la informació sobre aquestes parts interessades i els seus requisits pertinents.

Les parts interessades i els seus requisits esdevenen factors clau, tot i que des de sempre ho han estat, del Sistema de Gestió de la Qualitat per proporcionar serveis formatius que satisfacin aquests requisits.

Tant les parts interessades com els seus requisits van canviant amb el temps, pel que són objecte de revisió periòdica, en la revisió per la direcció.

Quan parlem de parts interessades ens estem referint a clients, usuaris, socis, persones de l'organització, proveïdors externs, sindicats, governs ...

- Clients. Respecte a ells hem de tenir cura de la qualitat dels nostres serveis formatius, la fidelització i la seva satisfacció. Distingirem : Clients Empresa, Clients Associacions/Fundacions, Clients Ayuntaments/Organismes Locals, Clients SOC, i Clients Particulars.
- Accionistes. Respecte a ells és imprescindible prestar atenció a la productivitat, els costos, la rendibilitat i el creixement de la nostra organització.
- Proveïdors. Els temes més rellevants a tractar amb ells són les aliances estratègiques en temes de Prevenció de Riscos (Per normativa, Serveis de Prevenció) i la qualitat concertada.
- Personal. Quan parlem de personal com a part interessada ens estem referint a seguretat laboral, desenvolupament personal i professional i satisfacció del personal. Distingirem entre Personal d'Administració, Personal Comercial i Personal Professorat.
- Competidors. És molt important fer una investigació de la competència periòdicament, per evitar ser desbancats i estar alerta pel que fa a innovació i desenvolupament, imatge de marca i posicionament. (Google Adwords)
- Societat. Hem de tenir cura aspectes com el respecte al medi ambient, l'impacte de la nostra activitat en la societat i la nostra imatge corporativa per no causar malestar social.

4.3 ALCANÇ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

ICEI determina tant els límits com l'aplicabilitat del Sistema de Gestió de la Qualitat per establir el seu abast.

Quan es determina aquest abast, considerem el següent:

- a) Les qüestions externes i internes indicades a l'apartat 4.1.
- b) Els requisits de les parts interessades pertinents indicats en l'apartat 4.2.
- c) Els serveis formatius de l'organització.

La determinació de l'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat inclou els processos necessaris per garantir que el sistema conté tot el treball necessari per completar les activitats planificades amb èxit.

A l'hora de fixar l'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001 2015 determinem que obtindrem al llarg del any indicadors de tots els aspectes rel.lacionats a l'apartat 4.1 i el 4.2. i la seva evol.lucio anual.

Les diferents activitats descrites en el Manual de la Qualitat es desenvolupen en diferents Procediments i Descripcions de Processos.

L' abast i el detall dels procediments i processos que formen part del Sistema de la Qualitat tenen en compte: la complexitat del treball, els mètodes utilitzats i els coneixements i formació necessaris del personal implicat en l'execució de l' activitat.

En els annexos del Manual, es troben el Mapa de Processos i la relació dels Procediments i Descripcions de Processos que formen part del Sistema de la Qualitat.

4.4 SISTEMA DE GESTIO DE LA QUALITAT.

El sistema de la Qualitat adoptat per ICEI està basat en les disposicions establertes en els següents Manual de Qualitat i els Procediments corresponents.

En el manual de qualitat, es defineix l'estructura de l'empresa, les responsabilitats dels seus components en matèria de qualitat, i les disposicions i activitats generals adoptades per a la consecució d'una gestió eficaç de la qualitat.

En aquest manual es fa referència als procediments que expliquen amb més detall com s'efectuen aquestes activitats.

GESTIÓ DEL MANUAL

◆ **Redacció del Manual de la Qualitat**

El Manual de la Qualitat es redactat pel Responsable de Qualitat de forma clara i concisa a fi de permetre una interpretació exempta d'ambigüitats, tenint en compte la coherència de les diferents parts del manual, evitant redundàncies i fent les referències o cites necessàries.

◆ **Aprovació del manual de la Qualitat**

La Gerència d'ICEI és la responsable de l'aprovació i de la declaració de caràcter obligatori del manual.

Identificació del manual de la Qualitat

Cada copia del manual de la Qualitat s'identifica mitjançant un número correlatiu.

Cada full del manual de la Qualitat s'identifica mitjançant un encapçalament que conté: el títol: "MANUAL DE LA QUALITAT", la revisió i la data de revisió.

◆ **Revisions del manual de la qualitat**

El manual es revisa sempre que ho requereix alguna de les següents situacions: canvis en l'organització, canvis en el servei, lleis en vigor, normes que afectin aquest manual de la qualitat, qualsevol contracte o auditories.

Les revisions es registren a la portada. En cada revisió canvia l'estat de revisió del manual que es torna a aprovar.

◆ **Distribució del manual de la qualitat**

El Responsable de Qualitat situarà al servidor informàtic, una còpia del Manual en format pdf, a la qual hi tindrà accés tot el personal a través d'un accés directe des del seu ordinador.

5. LIDERATGE

5.1 LIDERATGE I COMPROMIS.

Actualment les empreses es troben en un mercat molt competitiu, tant en l'àmbit europeu com mundial. El segle XXI implicarà l'evident necessitat d'acollir-se a la modernització, el canvi dels sistemes de gestió i la integració de les persones en un objectiu comú.

Amb aquestes perspectives, ICEI és una empresa que te la inquietud de consolidar la seva situació, tant a curt com a llarg termini, basant-se en la professionalitat de les persones i en l'eficàcia de la nostra organització.

En aquest sentit hem de garantir la confiança dels nostres clients suportant-nos en un Sistema de Qualitat i en una implantació de procediments a tots els nivells de l'empresa. Per tot això, la direcció d'ICEI es compromet a mantenir el Sistema de Qualitat per als seus cursos de formació ocupacional, cursos particulars i per empreses, seguint el model de desenvolupament i millora de la normativa UNE-EN-ISO 9001:2015.

La direcció d'ICEI assegura que s'identifiquen les necessitats i les expectatives dels clients, les quals es converteixen en requisits. I que s'acompleixen en la seva totalitat a fi d'aconseguir la satisfacció del client incloent les disposicions legals i reglamentàries, tal i com es descriu en aquest manual de la qualitat.

5.2 POLITICA.

L'organització d'ICEI té com a objectiu que la qualitat i els serveis que ofereix, reflecteixin les expectatives de cada client, (entendem com a client tant els alumnes dels nostres cursos, com les empreses i la Generalitat), assegurant la seva satisfacció i l'èxit de l'empresa a llarg termini. En aquest aspecte, ICEI declara i assumeix els següents principis.

1. La qualitat final del servei és el resultat de les accions planificades i sistemàtiques de prevenció, detecció, correcció i millora continuada.
2. Les exigències contractuals, els desigs i les expectatives dels clients, són l'únic criteri per establir el patró de qualitat dels nostres serveis.
3. Cada treballador d'ICEI és responsable de la qualitat de la seva feina. El responsable de qualitat impulsa la implantació de la política i els objectius de qualitat, comprovant la seva execució mitjançant auditories.
4. L'aplicació d'aquesta política exigeix la integració activa de tot l'equip humà d'ICEI. Per aconseguir-ho ICEI considera com a prioritàries, la motivació i la formació per a la qualitat.

5.3 ROLS, RESPONSABILITAT I AUTORITAT.

ICEI té definides i documentades les responsabilitats i les relacions entre tot el personal de l'empresa que dirigeix, realitza i verifica qualsevol treball que incideixi en la qualitat.

A l'organigrama, es poden veure les funcions del personal de l'empresa que tenen alguna relació amb la Qualitat. A continuació es descriuen les funcions bàsiques relacionades amb la Qualitat.

Gerència:

- Aprovar el Manual de la Qualitat i fer-lo complir.
- Definir la política de qualitat.
- Realitzar la revisió del sistema de qualitat.
- Anomenar el responsable de qualitat.
- Donar els recursos necessaris per a mantenir el sistema de qualitat.
- Establir la direcció general del negoci.

Direcció Administrativa:

- Establir l'estratègia Comercial i la recerca de nous Clientes, així com la del manteniment dels existents.
- Visites de manteniment als Clients existents.
- Dirigeix el control dels Proveïdores.
- Coordina la sol·licitud dels cursos subvencionats per la Generalitat.
- Coordina la justificació Econòmica dels cursos aprovats per la Generalitat.
- Estableix el suport en la realització dels cursos de la Fundació Tripartita en el Departament Comercial.
- Control de Caixa.
- Control de Bancs.
- Control pagament Nòmines i Segurs Socials.
- Facturació.
- Control de Factures dels Proveïdores.
- Pagaments a Proveïdores
- Col·laboracions varies segons treball a realitzar, marcat per Gerència.

Cap Administratiu:

- Sol·licitud dels cursos subvencionats per la Generalitat (col·laboració Dir. Administratiu).
- Complimentació de la documentació dels cursos aprovats de la Generalitat.
- Justificació Econòmica dels cursos aprovats per la Generalitat (col·laboració Dir. Administratiu).
- Realització de comandes sota la supervisió de la Direcció.
- Control dels cursos alumnes particulars.
- Control calendari de cursos.
- Col·laboracions varies segons treball a realitzar, marcat per Direcció.

Administratiu-Recepcionista:

- Atenció telefònica.
- Arxiu.
- Informació dels cursos que realitza el Centre a alumnes particulars.
- Cobrament dels cursos als alumnes particulars.
- Sol·licitud de financiació.

- Complimentació dels diferents Carnets que té el Centre (Soldadura, Carretoner, Apilador, Retroexcavadora, Manipulació d'Aliments).
- Control del Registre de Firmes i assistència dels alumnes dels cursos de la Generalitat.

- Comandes a proveïdors (sota la supervisió de la Direcció).
- Encàrrecs.
- Col·laboracions varies segons treball a realitzar.

Cap Comercial:

- Executa l'estratègia Comercial i la recerca de nous Clientes, així com el manteniment dels existents.
- Col·laboració amb el Departament Administratiu amb els cursos de la Fundació Tripartita.
- Col·laboració en la recerca i contractació de docents.
- Recerca de Clients segons l'estratègia Comercial que ha marcat el Cap de Departament.
- Visites de manteniment als Clients existents.
- Control dels cursos que es realitzen.
- Control dels Proveïdors.
- Col·laboracions varies segons el treball a realitzar, marcat per Direcció.

Cap Gestió Tècnica:

- Dirigeix la recerca i contractació de docents.
- Entrevistes en la recerca de nous docents (cursos de rr.hh.).
- Dirigeix el control dels cursos que es realitzen de les Empreses.
- Control dels cursos de la Fundació Tripartita.
- Control de la complimentació dels cursos de la Fundació Tripartita.
- Control de la Justificació de la Fundació Tripartita.
- Col·laboracions varies segons treball a realitzar, marcat per Direcció.

Cap d'Estudis:

- Control dels docents.
- Impartició de classes teòriques i/o pràctiques dels cursos de Soldadura aprovats per la Generalitat.
- Impartició de classes (teòriques i/o pràctiques) a Empreses Clients (en ICEI i en Company).
- Comandes (sota la supervisió de la Direcció).
- Preparació de temaris.
- Entrevistes en la recerca de nous docents (cursos industrials).

Professor de Soldadura:

- Impartició de classes pràctiques i/o teòriques dels cursos de Soldadura aprovats per la Generalitat.
- Impartició de cursos a Empreses Clients (en ICEI i en Company).
- Impartició de classes pràctiques i/o teòriques a alumnes particulars.

Professor de Carretons:

- Impartició de classes pràctiques i/o teòriques dels cursos de Carretons aprovats per la Generalitat.
- Impartició de cursos a Empreses Clients (en ICEI i en Company).
- Impartició de classes pràctiques i/o teòriques a alumnes particulars.

Responsable de Qualitat:

- Actualitzar el Manual de la Qualitat, els procediments i processos .
- Assegurar l'establiment, implementació i manteniment del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Informar periòdicament a la Direcció sobre el funcionament dels Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Assegurar que es promogui la consciència dels requisits del client en a l'organització.

6. PLANIFICACIÓ

6.1 ACCIONS PER ABORDAR ELS RISCOS I LES OPORTUNITATS.

6.1.1 En fer una planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat, ICEI considera les qüestions referides a l'apartat 4.1, els requisits referits a l'apartat 4.2, i determina els riscos i oportunitats que és ineludible abordar amb l'objectiu 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.

6.1.2 ICEI ha de planificar:

a) Les accions per abordar aquests riscos i oportunitats.

b) La forma de:

1. Integrar i implementar les accions en els processos del Sistema de Gestió de la Qualitat (punt 4.4.).

2. Avaluar l'eficàcia d'aquestes accions.

Les accions dutes a terme per abordar els riscos i oportunitats son proporcionals a l'impacte potencial en la conformitat dels serveis formatius que oferim.

Les opcions per afrontar els riscos podran incloure: evitar riscos, assumir riscos per perseguir una oportunitat, eliminar la font de risc, canviar la probabilitat o les conseqüències, compartir el risc o mantenir riscos mitjançant decisions informades.

Les oportunitats poden portar a l'adopció de noves pràctiques, llançament de nous serveis formatius, obertura de nous mercats, contacte amb nous clients, establiment d'associacions, ús de noves tecnologies, programes informàtics i les possibilitats desitjables i viables per abordar les necessitats de l'organització o les de seus clients.

L'objectiu que persegueix ICEI és assegurar que el Sistema de Gestió de la Qualitat funciona de manera correcta i que s'obtenen tots els resultats que s'esperen, a més s'ha de realitzar una planificació de les accions que faran front a tots els riscos i les oportunitats.

6.2 OBJECTIUS DE QUALITAT, PLANIFICACIO i CONTROL DE CANVIS.

ICEI estableix anualment els objectius de qualitat en la revisió del sistema per la Direcció.

La Gestió de la Qualitat d'ICEI està planificada en aquest Manual en tots el procediments i processos que d'ell es desprenen, relacionats en l'annex de l'últim capítol, especialment en el procés de Millora Contínua, apartat 10.

ICEI identifica els processos en la seva activitat, tal com figura en l'annex del present Manual.

7. SUPORT

7.1 RECURSOS.

ICEI identifica les necessitats de recursos i dona els recursos adequats per la direcció, l'execució dels processos i les activitats de verificació, incloent auditories internes de qualitat i per establir, mantenir i millorar els processos de gestió del Sistema de la Qualitat i aconseguir la satisfacció del client.

ICEI defineix, proporciona i manté les instal·lacions necessàries per assolir la conformitat del servei, incloent el manteniment adequat dels equips, de l'espai de treball i dels serveis de suport.

7.2 COMPETENCIA.

ICEI defineix i gestiona adequadament els elements humans i físics de l'entorn de treball per assolir la conformitat del servei.

ICEI estableix en el procediment de Formació **FOR** la sistemàtica per determinar les necessitats de formació i ensinistrament i descriu com es proporciona la formació i ensinistrament de tot el personal que realitza activitats que afecten a la Qualitat.

7.3 CONCIENCIACIO.

ICEI s'assegura que les persones que duen a terme un treball sota el control de l'empresa prenguin consciència sobre:

- a) La política de qualitat
- b) Els objectius de qualitat pertinents
- c) La contribució de l'eficiència del Sistema de Gestió de la Qualitat, s'inclouen els beneficis de millorar l'acompliment.
- d) El que implica incomplir els requisits del Sistema de Gestió de la Qualitat

Tots els requisits són aplicats a les persones que duen a terme un treball sota el control de l'empresa. Les persones que realitzen un treball segons el control de l'empresa han de ser perfectament conscients de la política de qualitat, els objectius de qualitat que persegueix l'organització també són rellevants, la forma en què constitueixen a l'eficiència del Sistema de Gestió de la qualitat i les implicacions de no mantenir els requisits d'aquest sistema.

7.4 COMUNICACIO

ICEI estableix les comunicacions internes i externes concernents al Sistema de Gestió de la Qualitat, el que ha d'incloure:

- a) Què comunicar
- b) Quan comunicar
- c) A quina persona comunicar
- d) Com realitzar la comunicació
- e) Qui és la persona encarregada de realitzar la comunicació

ICEI vol incrementar la precisió en aspectes de comunicació externa i interna perquè sigui molt més eficient, s'han d'establir canals de comunicació amb els quals es tingui clar què, quan i amb qui volem realitzar la comunicació.

7.5 INFORMACIO DOCUMENTADA.

7.5.1 Generalitats

El Sistema de Gestió de la Qualitat a ICEI inclou:

- a) La informació documentada requerida per la norma ISO 9001
- b) La informació documentada que ICEI determina com a necessària per obtenir l'eficiència del Sistema de Gestió de la Qualitat.

7.5.2 Creació i actualització

ICEI genera i actualitza la informació documentada, de manera que s'ha assegura que:

- a) Es realitza la identificació i la descripció.
- b) El format i els mitjans de suport.
- c) Es revisa i aprova segons l'adequació de la norma.

7.5.3 Control de la informació documentada

La informació documentada que es requereix pel Sistema de Gestió de la Qualitat ha d'estar controlada per assegurar-se que:

- a) Es trobi disponible i sigui idoni per a utilitzar-lo, quan i on es necessiti.
- b) Es trobi adequadament protegida.

Per poder controlar tota la informació documentada, ICEI aborda totes les activitats que realitza, segons correspongui:

- a) Accés, distribució, recuperació i utilització.
- b) Emmagatzematge i conservació de la llegibilitat.
- c) Control de canvis.
- d) Conservació i disposició.

La informació documentada amb la que compte d'origen extern, que l'empresa determini com a necessària per a realitzar la planificació i operació del Sistema de Gestió de la Qualitat, s'ha d'identificar segons resulti apropiat.

La informació documentada es conserva com a evidència de la conformitat, s'ha de protegir davant possibles modificacions no autoritzades.

8. OPERACIONS

8.1 PLANIFICACIO I CONTROL OPERACIONAL.

ICEI planifica i defineix els processos necessaris per identificar les expectatives i necessitats dels clients, convertir-les en requisits i elaborar el servei requerit.

8.2 REQUISITS DEL SERVEI

La contractació dels serveis d'ICEI s'estableix d'acord amb els requisits fixats pel client tal i com es descriu la procediment **ACFOR** Proposta d'accions formatives

8.3 DISENY I DESENVOLUPAMENT DELS SERVEIS.

1ª exclusió (inclou tots els subapartats).

8.4 CONTROL DELS PROCESSOS, PRODUCTES I SERVEIS SUMINISTRATS EXTERNAMENT.

ICEI cobreix en els procediments Compres **COM** y Avaluació de Proveïdors **AVA** els següents apartats:

- Avaluació dels proveïdors.
- Dades de les compres.
- Verificació dels productes comprats.

ICEI estableix, en les descripcions de processos la sistemàtica de treball necessària per assegurar el control de qualsevol producte que fos subministrat pel client.

Encara que no és habitual l'ús de productes del client, si en qualsevol cas un producte subministrat pel client es perdés, es deteriorés o fos inadequat, s'enregistraria i s'informaria el client.

ICEI estableix, en les descripcions de processos, la metodologia per la manipulació i emmagatzematge del material didàctic.

8.5 PRESTACIO DEL SERVEI.

8.5.1. Control de les activitats.

ICEI identifica i planifica els processos del servei formatiu, que afecten directament a la qualitat controlant els aspectes necessaris per aconseguir la satisfacció del client.

8.5.2. Validació dels processos

ICEI no té habitualment processos especials. En cas d'ésser necessari s'especificarien els requisits per la qualificació de les operacions del procés, incloent l'equip i el personal corresponent.

8.5.3. Identificació i traçabilitat.

ICEI estableix en les descripcions de processos, la metodologia per identificar i obtenir la traçabilitat necessària del servei prestat.

8.6 CONTROL DELS SERVEIS NO CONFORMES.

ICEI estableix en el procediment de Control de No Conformitats **NOC** la metodologia per assegurar el tractament dels serveis no conformes i la notificació a les funcions que puguin afectar.

9. EVALUACIÓ ACOMPLIMENT

9.1 SEGUIMENT, MEDICIO, ANALISI I EVALUACIO.

ICEI defineix i implanta un pla per les activitats de mesura i supervisió de forma que s'aconsegueixi la millora contínua.

ICEI no utilitza habitualment tècniques estadístiques per al control dels seus processos. En cas que fos necessari el responsable de qualitat les identificaria i controlaria adequadament.

ICEI considera la satisfacció del client com la mesura fonamental del sistema de la qualitat. La seva mesura es defineix en la descripció del procés de control del servei.

9.2 AUDITORIAS INTERNAS.

ICEI estableix en el procediment Auditories Internes **AUD** la metodologia per planificar i dur a terme les auditories internes de la qualitat, per verificar si les activitats relatives a la qualitat i els resultats corresponents assoleixen les disposicions previstes i per determinar l'eficàcia del sistema de la qualitat.

Els resultats de l'auditoria s'enregistren i es transmeten al personal que té responsabilitats a l'àrea auditada. El personal directiu responsable d'aquesta àrea porta a terme les accions correctores de les deficiències detectades durant l'auditoria.

Les activitats de seguiment de l'auditoria verifiquen l'eficàcia de les accions correctores realitzades.

9.3 REVISIO PER LA DIRECCIO.

La direcció de ICEI estableix un seguiment i mesura dels processos, aplica els mètodes adequats per la mesura i supervisió d'aquells processos necessaris per complir amb els requisits del client i els resultats planificats.

La direcció de ICEI estableix un seguiment i mesura de servei, estableix en les descripcions de processos els controls necessaris que assegurin que els serveis son conformes amb els requisits especificats.

La Direcció de l'ICEI revisa el Sistema de la Qualitat segons el procediment de Millora Contínua **MIL**.

10. MILLORA

10.1 GENERALITATS.

ICEI analitza les dades apropiades per determinar l'eficàcia del sistema de la qualitat i per identificar accions de millora. En particular, analitza les dades de satisfacció de client i la conformitat amb els requisits dels serveis.

10.2 NO CONFORMITATS I ACCIONS CORRECTIVES.

ICEI estableix en el procediment de Control de No Conformitats **NOC** la metodologia per assegurar el tractament dels productes no conformes i la notificació a les funcions que puguin afectar.

ICEI estableix en el procediment Accions Correctores i preventives **COR** la metodologia per a la implantació i seguiment de les accions correctores o preventives.

10.3 MILLORA CONTINUA.

ICEI planifica i gestiona els recursos necessaris per la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat i estableix plans de millora tal com es descriu en el procediment per la millora contínua **MIL**.