



# I.E.S. Joan Ramis i Ramis

## DC050101 MANUAL DE LA QUALITAT

PREPARAT	REVISAT	APROVAT
Directora	Directora Coordinadora de Qualitat	Directora
24/05/05	Desembre 09	10/12/09

## INDEX

### 0.- PRESENTACIÓ:

Descripció física i històrica de l'institut. .... pàg. 3

Trets d'identitat ..... pàg. 6

1.- OFERTA EDUCATIVA I ORGANIGRAMA DEL CENTRE ..... pàg. 7

2.- OBJECTE DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. . .... pàg. 8

3.- ABAST DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. .... pàg. 8

4.- **NORMES DE REFERÈNCIA:** Normes internacionals considerades en la definició del sistema de qualitat. .... pàg. 9

5.- **DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT**..... pàg. 9

6.- **RELACIONS ENTRE ELS PROCESSOS DEL SISTEMA** .....pàg. 12

## ANNEXOS

**El Mapa de processos (DC050102 Mapa de processos).**

**El Manual de Procediments**

## 0.- PRESENTACIÓ

### DESCRIPCIÓ FÍSICA DE L'IES JOAN RAMIS I RAMIS DE MAÓ

L'IES JOAN RAMIS I RAMIS és un centre docent públic depenent de la Conselleria d'Educació i Cultura de les Illes Balears. Està situat a l'avinguda Vives Llull, 15, dins una barriada que té una població de 8.032 habitants i una població extracomunitària de 555 habitants. Es tracta d'un barri de classe mitjana, un barri de transició a indrets més acomodats, ja que existeix la percepció que qui creix econòmicament se'n va del barri. D'altra banda, es va omplint de gent tant de la illa com d'altres països, principalment el Marroc i l'Equador. El barri viu sobretot del comerç i, des del punt de vista educatiu, compta amb els següents recursos: tres escoles de Primària: Mare de Deu de Gràcia, Mateu Fontirroig, Sa Graduada; l'Escola La Salle; l'Escola d'Art de Menorca; l'Escola Infantil Es Busquerets; i l'IES Joan Ramis i Ramis.

**Des del punt de vista intern**, el centre pateix una greu mancança d'espais que limita, en gran mesura, les activitats que es realitzen: des de la confecció dels horaris dels grups, passant per la necessària major mobilitat interna dels alumnes fins a arribar a limitar l'execució de determinades accions d'intervenció educativa.

Una vegada finalitzada la tercera fase de les obres de rehabilitació estructural i millora de l'edifici (curs 05/06), que ha canviat qualitativament l'aspecte i les prestacions del centre, seria el moment adequat de dur a terme l'ampliació d'espais que requereix el centre i que ha estat objecte de demanda constant.

**Des del punt de vista de l'entorn**, la seva situació dins el nucli del casc urbà de Maó fa que l'institut sigui un centre amb facilitat d'accés per als alumnes, la qual cosa és molt valorada. D'altra banda, existeix una gran correlació de l'alumnat que s'incorpora al centre amb els centres de Primària més propers geogràficament. Cada any, des que va començar a impartir-se l'ESO, el centre té una important demanda de places, per la qual cosa, en ocasions, s'ha superat el número de sol·licituds per cursar primer d'ESO que podem oferir. Pel que fa a la procedència de l'alumnat, com ja hem apuntat abans, una gran part procedeix dels col·legis Mare de Deu de Gràcia i Mateu Fontirroig, tot dos ubicats al mateix carrer. La resta del nostre alumnat procedeix de tots els altres centres de Primària de Maó, Sant Lluís i Es Castell. Al cas del batxillerat, a més dels alumnes propis procedents de quart d'ESO, la demanda de plaça per part d'alumnat procedent dels col·legis concertats, els quals han d'optar per un dels quatre centres de Maó que ofereixen modalitats del batxillerat, s'ha consolidat bastant per cursar les modalitats de Ciències de la Natura i de la Salut i d'Humanitats i Ciències Socials, que formen part de la nostra oferta. Això ens ha permès afirmar, fins ara, entre tres i quatre grups de primer curs de batxillerat i tres o quatre grups de segon.

Des del curs 2000-01, el centre imparteix el Cicle de grau superior "Administració de sistemes informàtics" i des del curs 2004-05, el cicle de grau mitjà "Explotació de sistemes informàtics", ambdós de la família professional d'informàtica. Des del curs 2008-09, el cicle de grau mitjà ha canviat tant el seu currículum com la seva denominació, que és actualment la de "Sistemes Microelectrònics i Xarxes". Així mateix, es va ampliar també, la nostra oferta educativa amb un Programa de garantia social, "Ajudant de dependent de comerç". Aquest programa va ser substituït el curs 2007/08 per un altre programa de garantia social, Auxiliar d'Ofimàtica, més en correlació amb la nostra oferta d'FP. Actualment, la garantia social ha donat pas als Programes de Qualificació Professional Inicial (PQPI). La nostra oferta reglada compta també amb el Batxillerat a Distància (BAD) en horari vespertí. A més, inclou **actuacions pedagògiques específiques**, com són els Programes d'Intervenció Educativa, PIEs (1r ESO, 2n ESO, 3r ESO), Programes de Diversificació curricular i Programes d'acolliment lingüístic i cultural (PALIC).

## HISTÒRIA

Els seus orígens daten dels anys 1864-1869. Després de múltiples peticions per part de l'Ajuntament de la ciutat de Maó, una *Reial Ordre* de Sa Majestat la reina Isabel II, amb data de 25-11-1864, autoritza la creació d'un *Colegio Privado de Segunda Enseñanza*, ubicat al desamortitzat convent de Sant Francesc.

Com a Institut lliure de segona ensenyança i hereu de l'antiga Escola de Nàutica funcionà des de 1869, relacionat directament amb la Universitat de Barcelona. A partir de 1911, com a resultat de la mobilització de tota la societat menorquina, s'incorporà a la xarxa pública de l'Estat com a *Instituto General y Técnico*. Es traslladà de l'antic convent de Sant Francesc a l'edifici de nova planta actual el 1963, el qual ha estat objecte de diferents reformes per tal d'adequar-lo a les necessitats actuals i des de l'any 1983 rep el nom d'IES Joan Ramis i Ramis.

És de destacar que fins l'any 1953, en què es crea l'IES Josep Maria Quadrado de Ciutadella, l'IES Joan Ramis i Ramis ha estat l'únic centre de secundària a Menorca, i, consegüentment, han passat per les seves aules, com a professors, figures cabdals de la ciència i la cultura, i hi han hagut de fer els seus estudis tots els personatges importants de qualsevol àmbit de la vida menorquina.

La singularitat del nostre institut descansa sobre el fet que durant aquests 150 anys de història, l'IES Joan Ramis i Ramis ha anat acumulant un patrimoni bibliogràfic, documental, pedagògic i mobiliari importantíssim, i únic en el seu gènere a les Illes Balears (biblioteca de 18.000 volums, material de laboratori del segle XIX, documentació d'alumnes i professors, col·leccions de revistes espanyoles i estrangeres, etc.)

Tot aquest valuós patrimoni ara és totalment ignorat pel gran públic i els especialistes han d'accedir-hi en condicions indignes i dificultoses, ja que els materials estan guardats en distintes dependències del centre (la major part al soterrani), algunes de les quals són del tot inadequades. Aconseguir prest la imprescindible ampliació dels espais docents del centre, i, al mateix temps, un espai digne i adequat per ubicar definitivament el nostre arxiu històric és un dels objectius més llargament perseguits.

Per pal·liar tot això, gràcies a la iniciativa d'un grup de professors s'ha creat l'Associació d'Amics de la Biblioteca i l'Arxiu històric del centre, la qual té com a finalitat vetllar perquè tot aquest valuós patrimoni rebi la consideració que es mereix.

És el "Joan Ramis i Ramis", per tant, un centre amb una tradició i un prestigi guanyats al llarg de molts anys dedicats a formar i educar ciutadans. Però, també, som un centre decididament immers en tots els aspectes de la renovació educativa: l'ús de les noves tecnologies, la resolució de conflictes de forma proactiva, l'actualització metodològica, la millora de l'acció tutorial i tot allò que afavoreixi el progrés del nostre alumnat.

## TRETS D'IDENTITAT

Així, els trets diferenciadors s'insereixen en el doble eix tradició-modernitat. La història del centre, com hem dit abans, comporta l'existència d'una biblioteca i d'un arxiu històrics molt valuosos: la primera, amb aproximadament 20.000 volums, uns 500 dels quals són anteriors al s. XX, amb obres, científiques i humanístiques, de valor internacional, al costat d'un important fons menorquí, amb primeres edicions; el segon, amb tota la documentació, entre d'altra, de l'Escola de Nàutica (1855-1869), la dels primers anys de l'Institut (discursos inaugurals, memòries, inventaris...), a més dels expedients de tots els alumnes. En aquest sentit cal destacar l'Associació Amics Arxiu-Biblioteca IES Joan Ramis i Ramis, fundada el 1997, que vetlla pels objectius de restauració, de conservació, de catalogació i, d'una manera especial, d'obtenció d'espais i de recursos adequats d'emmagatzament i d'exposició pública (futur Museu Pedagògic).

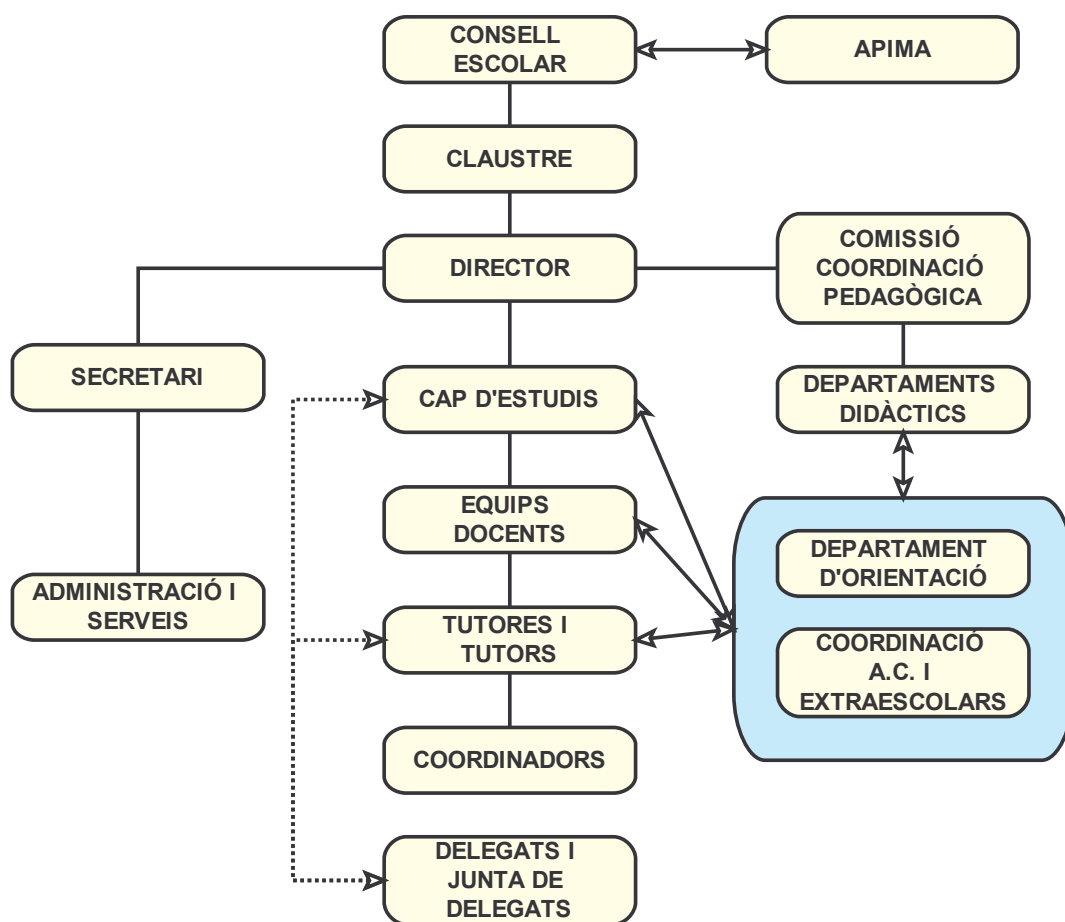
A l'altre eix, s'hi situa l'aposta clara per tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) a tots els àmbits del centre: disponibilitat de tota la documentació a través de l'entorn web, sistema de correu electrònic propi [iesjoanramis.org](http://iesjoanramis.org), generalització de l'ús de l'entorn MOODLE tant per a l'ensenyament a distància (BAD) i per a la realització de cursos de formació interna com per a l'organització curricular de les àrees (programació i activitats d'aula, seguiment del procés d'ensenyament-aprenentatge) i recollida de dades a través d'aplicacions informàtiques desenvolupades al centre. I tot això dins el marc d'un institut que ha diversificat la seva oferta educativa amb la

voluntat de donar resposta a una societat que requereix persones, solidàries i integradores, en constant formació i actualització dels seus coneixements.

## 1.- OFERTA EDUCATIVA I ORGANIGRAMA DEL CENTRE

ESO; Batxillerat Científic i Tecnològic, Humanístic i de Ciències Socials; Batxillerat a Distància (BAD); Programa de Qualificació Professional Inicial (PQPI); CFGM Sistemes Microelectrònics i Xarxes i CFGS Administració de sistemes informàtics.

### ORGANIGRAMA DEL CENTRE



## 2.- OBJECTE DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT.

El sistema de qualitat aplicat a l'IES Joan Ramis i Ramis de Maó té per objecte l'assegurament de la qualitat dels serveis prestats, l'aspiració d'augmentar la satisfacció dels nostres clients (alumnes, famílies, empreses, administració educativa i societat en general) mitjançant l'aplicació eficaç i la millora contínua del nostre sistema de gestió de la qualitat i l'assegurament de la conformitat amb la normativa legal i amb els requisits del servei educatiu que oferim.

## 3.- ABAST DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT.

El sistema de gestió de la qualitat definit a aquest manual abasta els següents serveis de formació:

**ESO** - Ensenyança Secundària Obligatoria

### **BATXILLERAT**

modalitats: Científic i Tecnològic

Humanitats i Ciències Socials

### **CICLE FORMATIU DE GRAU MITJÀ:**

Sistemes Microelectrònics i Xarxes

### **CICLE FORMATIU DE GRAU SUPERIOR:**

Administració de sistemes informàtics

**PQPI** Auxiliar d'Ofimàtica

**BAD:** Batxillerat a Distància

**El nostre sistema exclou el disseny de cursos perquè pel fet de tractar-se d'una ensenyança reglada, no l'afecta.**

## 4.- NORMES DE REFERÈNCIA

L'IES Joan Ramis i Ramis de Maó ha definit el seu sistema de gestió de la qualitat d'acord amb els requisits de la norma:

### **UNE-EN ISO 9001: 2008 Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits.**

La norma ISO aborda totes les àrees d'una organització, començant per la direcció, la planificació, la gestió dels recursos, l'organització de les activitats i l'avaluació dels serveis prestats.

Seguim també, el Model **EFQM** a través de l'autoavaluació i la gestió de la millora continua com a instrument per a determinar el progrés del nostre IES cap a l'excel·lència. Així, l'equip directiu va redactar la primera Memòria EFQM del centre la qual vam presentar en juliol de 2008 al Premi Balear d'Excel·lència en la Gestió. En octubre del mateix any, es va realitzar l'Avaluació EFQM del centre i el 26 de febrer de 2009 varem obtenir el Premi Plata d'Excel·lència en la Gestió 2008, amb motiu d'haver superat els 400 punts en l'avaluació.

També, el centre segueix les directrius del Projecte d'Implantació de Sistemes de Gestió de Qualitat de la Direcció General de Planificació i Centres.

Seguim, també, finalment, les directrius legals i la normativa oficial i reglamentària emesa per les autoritats educatives (Conselleria d'Educació i Cultura del govern de les Illes Balears, Ministeri d'Educació i Cultura).

## 5.- DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

### **PRINCIPIS DE LA QUALITAT**

1. Orientació al client.
2. Establiment d'aliances.
3. Desenvolupament i implicació de les persones.
4. Gestió per processos i fets.

5. Aprenentatge, innovació i millora continuada.
6. Lideratge i coherència en els objectius.
7. Responsabilitat social.
8. Orientació a resultats.

**Descripció del sistema de gestió de la qualitat:** Desenvolupament dels requisits del sistema de la qualitat en relació amb els capítols de la norma.

<b>SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I RELACIÓ AMB ELS PUNTS DE LA NORMA</b>	
<b>PROCESSOS DEL SISTEMA</b>	<b>PUNT DE LA NORMA ISO</b>
1. Planificació docent, oferta educativa i matriculació	Punt 7 Planificació de la realització del servei
2. Ensenyament – aprenentatge	Punt 7 Control de la prestació del servei
3. Mesura, Anàlisi i millora	Punt 8 Mesura, anàlisi i millora
4. Gestió documental	Punt 4 Requisits de la documentació
5. Estratègia i pla anual	Punt 5 Responsabilitat de la direcció
6. Gestió de persones	Punt 6 Gestió dels recursos
7. Gestió de recursos, compres i proveïdors	Punt 6 Gestió dels recursos Punt 7 Realització del servei

**RESPONSABILITATS ASSUMIDES PER L'EQUIP DIRECTIU D'ACORD AMB EL MODEL ISO 9001:2008 I EL MODEL EFQM**

<b>Model ISO 9001:2008</b>	<b>Model EFQM</b>
Definir una política i uns objectius	Compromís explícit envers la qualitat
Establir unes responsabilitats	
Garantir una comunicació efectiva dins i fora de l'organització	
Dotar l'organització de recursos	Garantir recursos per a l'organització
Enfocar l'activitat cap a les necessitats dels clients	Implicació amb els clients i amb altres organitzacions externes
Revisar periòdicament el sistema de qualitat	Reconeixement de l'esforç de les persones

## FASES D'IMPLANTACIÓ DEL NOSTRE SISTEMA DE QUALITAT

- L'equip directiu ha rebut formació en el sistema de qualitat (Projecte FPQ) i recull i analitza bibliografia sobre la qualitat en general i fomenta pràctiques de "benchmarking" (Participació en el Panell d'Indicadors de la "Fundación Navarra para la Calidad"; participació i col·laboració en el disseny i posada en marxa del Panell d'indicadors de la XARXA 1-2 EFQM).
- L'equip directiu ha nomenat una coordinadora de qualitat, delegant en ella la direcció i la supervisió del projecte; i un equip de millora (EMQ) que s'ocupa de la planificació i la gestió de la millora.
- Hem definit la missió, els valors i la visió de l'organització, així com les principals estratègies per aconseguir els nostres objectius.
- Hem definit la política i els objectius de la qualitat (la satisfacció del client, la millora continuada del servei educatiu de formació, la consideració de les exigències de la societat, l'eficiència en la prestació del servei) d'acord amb la missió i la visió del nostre centre.
- Hem identificat el mapa de processos (DC050102) de la nostra organització i assumim el compromís de continuar avançant en la implementació dels processos del centre, seleccionant els seus indicadors de control i mesura, el quals ens han d'ajudar a verificar que els objectius que ens hem fixat per al nostre servei s'estan assolint.
- Hem obtingut la certificació en UNE-EN ISO 9001:2000 (actualment, ISO 9001:2008) en setembre de 2006, manifestant, per tant, el nostre compromís envers la qualitat.
- Hem obtingut el Premi Balear d'Excel·lència en la Gestió 2008, categoria de Plata (400+), avançant així en el camí cap a la millora contínua d'acord amb el model europeu d'excel·lència EFQM (European Foundation for Quality Management).

# MANUAL DE LA QUALITAT

## 6.- RELACIONS ENTRE ELS PROCESSOS DEL SISTEMA

