



# **INFORME D'AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ**

## **Fase 2**

<b>EMPRESA</b>	Institut La Romànica
<b>EXPEDIENT</b>	M003421/2011
<b>NORMES</b>	ISO 9001:2008
<b>TIPUS D' AUDITORIA</b>	Renovació
<b>DATA D' AUDITORIA</b>	29 i 30 d'abril del 2014

<b>EMPRESA</b>	Institut La Romànica		
<b>ADREÇA</b>	Plaça Mil·lenari, 4		
<b>CODI POSTAL</b>	08210	<b>POBLACIÓ</b>	Barberà del Vallès
<b>PERSONA DE CONTACTE – CÀRREC</b>	Esther Berenguer (Coordinadors de Qualitat)		
<b>PERSONA SIGNA CONTRACTE ÚS MARCA:</b>	Mercè Balaguer	<b>NIF.:</b>	Q 585 5880J
<b>TELÉFON:</b>	93 718 26 54	<b>FAX:</b>	
<b>E-MAIL</b>	institutlaromanica@xtec.cat		

#### OBJETIU DE L'AUDITORIA:

F2: Renovació: Revaluació del compromís demostrat per mantenir l'eficàcia i la millora del sistema de gestió amb el fi de reforçar el desenvolupament global, l'acompliment amb la Política i objectius de la organització i la conformitat del sistema respecte als requisits de las normes de referència aplicables.

#### ABAST CERTIFICACIÓ (el que ha d'aparèixer en el certificat en cas d'ABAST únic):

Formació Reglada (ESO, Batxillerat i Cicles Formatius)

#### ABAST DE L'AUDITORIA

Idem

#### CRITERIS DE L'AUDITORIA

- Requisits norma d'aplicació
- Sistema de gestió (processos i documents del sistema)

#### TRADUCCIONS DE L'ABAST i Nº DE CERTIFICATS:

IDIOMA	Nº	TRADUCCIÓ
Català	1	Formació Reglada (ESO, Batxillerat i Cicles Formatius)
Castellà		
Anglès	1	Pendent de definir per part del centre

#### DADES RELATIVES ALS CENTRES A AUDITAR

##### ADRECES dels CENTRES fixes que s'auditaran:

CENTRE 1: Plaça Mil·lenari, 4 08210 Barberà del Vallès	CENTRE 2:
--	-----------

##### ACTIVITATS A AUDITAR

Totes les del abast

##### ADRECES dels CENTRES temporals (obres) que se auditaran: NA

CENTRE 1:	CENTRE 2:
-----------	-----------

##### ACTIVITATS A AUDITAR

**CENTRES QUE HAN D'APARÈIXER EN EL CERTIFICAT**

Placa Mil·lenari, 4  
08210 Barberà del Vallès

**ABASTS ESPECÍFICS PER CENTRE**

**En cas de modificació de Abast tècnic especificar l'antic :**

(seguiments, renovacions i extraordinàries)

**Antic:** NA

**En el cas de modificació de centres especificar els que desapareixen i/o els que s'hi afegeixen:**

(seguiments, renovacions i extraordinàries)

**Desapareixen:** NA

**S'hi afegeixen:** NA

**IDENTIFICAR POSSIBLES SITUACIONS DESFAVORABLES QUE S'HAN PRODIT DURANT L'AUDITORIA**

NA

**EQUIP AUDITOR**

<b>Auditor cap</b>	Maria Farré	MF	<input checked="" type="checkbox"/> Intern Applus <sup>+</sup>	Extern
<b>Auditor</b>	Mercè Canto	MC	<input checked="" type="checkbox"/> Intern Applus <sup>+</sup>	Extern
<b>Auditor/es qualificat/s en el sector</b>	Mercè Canto /Maria Farré		<input checked="" type="checkbox"/> Intern Applus <sup>+</sup>	Extern

**DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**Documents normatius**

- ♦ Els indicats en la portada d'aquest informe
- ♦ Normes i especificacions tècniques aplicables.
- ♦ Requisits legals i reglamentaries.

**Documentació entitat certificació**

- ♦ Sistema de Certificacions d'Empresa (disponible en la web d'Applus Certification)

**Documentació empresa auditada**

- ♦ Manual de gestió, procediments i instruccions.
- ♦ Altres

**Resultat de la verificació de les dades aportades pel client (Dades certifica 2 apartat planificació del expedient corresponent)**

<input checked="" type="checkbox"/> OK	<input type="checkbox"/> NOK
--	------------------------------

Dades trobades que no concorden amb els detalls en el qüestionari: NA

**Indicar quins informes d'auditoria s'han revisat per la realització d'aquesta auditoria:**  
2 Seguiment

**PARTICIPANTS I CÀRREC**

Nom i Cognoms	Càrrec
Mercè Balaguer	Directora
Josep Colom	Cap d'estudis i Director en funcions
Empar Àgueda	Cap d'estudis Adjunt
Romàn Gutiérrez	Coordinador Pedagògic
Jaume Castel	Secretari
Esther Berenguer	Coordinadora de Qualitat
Jorge Cereijo	Responsable d'indicadors de Qualitat
M <sup>a</sup> Teresa Sánchez	Tutora 3 ESO C
Monica Fernández	Professora de Castellà 3 ESO
Emilia Moralo	Cap de Dep. de Castellà ESO
Sergio De Orte	Tutor 1 Batxillerat B
Eduard Martín	Professor de Català 1 Batxillerat B
Maite Martí	Cap de Dep. de Català Batxillerat
Helena Oliart	Cap de Dep. CF
Monica Serra	Tutora: CF 1553T
Carme Caparrós	Professora C6 CF 1553T
Diego Renegal	Tutor CF QUDO2
Empar Àgueda	Professora M11 CF QUDO2
Nieves De la Flor	Professora M11 CF QUDO2
Montse Bigs	Cap de Departament d'Educació Visual i Plàstica
Pilar Solanes	Administrativa
M <sup>a</sup> José Muñoz	Administrativa
Carme Rodríguez	Coordinadora FP
Carme Rodríguez	Coordinadora Prevenció
Josep Robledillo	Coordinador Informàtic

## **VALORACIÓ DELS SISTEMES DE GESTIÓ DE L' ORGANITZACIÓ I RESUM DE L'AUDITORIA**

### **JUDICI DE L'EQUIP AUDITOR**

#### **1. CONFORMITAT DEL SISTEMA DE GESTIÓ AMB ELS CRITERIS D'AUDITORIA**

Conforme

#### **COMENTARIS SOBRE L'EFICÀCIA DEL SISTEMA**

#### **2. CANVIS SIGNIFICATIUS RESPECTE L'AUDITORIA ANTERIOR.**

NA

#### **3. COMENTARIS RESPECTE ALS PUNTS GENERALS DEL SISTEMA DE GESTIÓ**

##### **CAPACITAT DEL SISTEMA DE GESTIÓ PER ASSEGURAR EL COMPLIMENT AMB LA LEGISLACIÓ I ELS REQUISITS CONTRACTUALS**

Correcta

##### **AUDITORIES INTERNES**

L'auditoria interna es va realitzar el dia 25 de febrer del 2014 per un equip d'auditors d'altres Instituts.

Les No conformitats obertes durant l'auditoria es troben tancades o en procés de resolució dins del plaç previst.

Es considera correcta.

##### **REVISIÓ DEL SISTEMA (Valoració de la seva idoneïtat durant tot el cicle per renovacions)**

L'Informe de la revisió per la direcció es realitza el dia 1 de juliol del 2013 on s'analitza el curs 2013-2014. Es considera correcta.

##### **RECLAMACIONS DELS CLIENTS I PARTS INTERESSADES (Valoració del cicle complet per renovacions)**

Durant els curss 2013-2014 s'han gestionat 16 queixes d'alumnes i Pares.

Gestionen les queixes correctament.

##### **ESTAT DE LES NO-CONFORMITATS OBERTES EN AUDITORIES ANTERIORS (seguiments, extraordinàries i renovacions). INCLOURE L'ESTAT DE LES OBSERVACIONS DE FASE 1 (quan apliqui).**

Les No Conformitats obertes a l'auditoria anterior es troben de la manera següent:

NC nº 1 Parcialment resolta (veure No Conformitat nº 2)

NC nº 2 Resolta i tancada.

<b>ÚS DE LA MARCA.</b>
No es detecta ús incorrecte de la marca. Ús: Web i a la documentació del centre.
<b>4. COMENTARIS / EVIDÈNCIES / CONFORMITAT, RESPECTE ELS PUNTS DE LES NORMES PROCEDIMENTS/SERVEIS (ISO 9001)</b>
Recollida al document "notes d'auditoria"
<b>5. COMENTARIS GENERALS</b>
<b>VALORACIÓ GENERAL DE L'EFICÀCIA DEL SISTEMA</b>
El sistema es considera eficaç ja que compleix amb els requisits generals de la norma implantada.
<b>VALORACIÓ SOBRE LA COHERÈNCIA ENTRE OBJECTIUS I RESULTATS</b>
Els objectius i indicadors establerts es consideren adequats i coherents amb els sistema de qualitat establert. (Veure apartat No Conformitat).
<b>AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT DEL SISTEMA DURANT TOT EL CICLE (renovacions)</b>
Correcta
<b>PUNTS FORTS</b>
Encara que s'ha de seguir treballant, s'ha de destacar la millor evident durant els 3 anys d'implatació del sistema de Qualitat .  L'aplicatiu informàtic Giced per controlar l'assistència dels alumnes, seguiment de les programacions, avaluacions...etc.)  L'ordre i control dels productes químics dels laboratoris.  Destacar els resultats relatius al absentisme del professorat.  Es considera un aspecte positiu , el seguiment dels cursos de la Comissió Social.
<b>OPORTUNITATS DE MILLORA</b>
Assegurar-se que es conserva i realitza una còpia de seguretat externa al centre perquè no es torni a repetir la incidència amb les còpies de seguretat.  Es recomana obrir accions correctores de les incidències detectades durant el simulacre d'emergència.  Valorar la necessitat de tenir una pla/calendari de manteniment.  Es recomana comunicar per escrit als alumnes la pèrdua del dret a l'avaluació continua.  Per tal de millorar el tema de la comunicació i fomentar la participació, seria recomanable comunicar els resultats de les enquestes de satisfacció als alumnes/pares.  Respecte al personal docent:  Interessant continuar potenciant la formació del mateix.  La quantificació com indicador del Sistema, del rati de absentisme versus hores de matèries perdudes que han pogut ser substituïdes. Aquest indicador ens permetrà mesurar l'impacte del absentisme.

Si bé, ha estat desatacat com un punt fort el seguiment dels alumnes que requereixen la comissió social, s'apunten 2 oportunitats de millora:

La definició d'objectius a assolir amb cadascun dels alumnes de la comissió social, i analitzar la seva consecució.

Deixar constància igualment a l'apartat d'observacions del seguiment de la comissió social, d'aquells alumnes que es troben amb una situació sense canvis, i els alumnes que no han estat tractats a la reunió de la comissió.

### OBSERVACIONS

Millorar la metodologia d'arxiu dels albarans del manteniment del ascensor. Puntualment no s'ha pogut trobat l'albarà del mes de febrer 2014.

Revisar els criteris d'avaluació de la programació de Català de Batxillerat ja que estan expressat per unitats didàctiques quan en realitat s'apliquen per trimestres.

Tot hi que s'ha evidenciat que es realitzen, en alguns casos la informació registrada de les tutories amb els alumnes és pobre i no es troba guardada a la fitxa del alumna.

Tot i que s'ha evidenciat que es realitzen les enquestes de satisfacció i es recullen i analitzen els resultats, les conclusions obtingudes estan poc registrades i no queda clar si s'ha valorat la possibilitat d'obrir alguna acció de millora dels resultats més baixos per intentar millorar-los.

Nº NC	DESCRIPCIÓ DE LA NO-CONFORMITAT	CATEGORIA	APARTAT/S de la NORMA	DOCUMENT DE L'EMPRESA
1	Tot i que s'ha evidenciat que es gestionen i conserven els expedients dels alumnes correctament, en el apartat d'exclusions del Manual de Qualitat el punt 7.5.5 figura com exclòs.  Per altre banda no s'ha exclòs formalment l'apartat 7.3 de disseny, quan durant l'auditoria es constata que no es d'aplicació	Menor	4.2	
2	No hi ha evidències que es realitzi el seguiment de tots els objectius del centre (Addenda curs 2013-2014) amb la freqüència establerta.	Menor	5.4	
3	No hi ha evidències que tots els departaments hagin realitzat una memòria de departament a finals de curs.  Ex Dep castellà, Dep Català	Menor	7.5.1	
4	No s'evidencia l'avaluació periòdica del proveïdors del centre, corresponent a l'any 2013.	Menor	7.4	

## ACTUACIONS – NO-CONFORMITATS: SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT ISO-9001:2008

PROCÉS/ÀREA	REQUISIT	ELEMENT AVALUAT	NC MAJORS	NC MENORS	AUDITOR
Lideratge de la Direcció					
Requisits Generals (*)	4.1	X		1	MF
Compromís de la direcció (1)	5.1	X			MC/MF
Enfocament al client (2)	5.2	X			MC/MF
Política de la qualitat (*)	5.3	X			MC/MF
Planificació (*)	5.4	X		1	MC/MF
Responsabilitat, autoritat i comunicació (*)	5.5	X			MC/MF
Revisió per la direcció (*)	5.6	X			MF
Provisió de recursos (2)	6.1	X			MC
Millora del SGC					
Generalitats (1)	8.1	X			MF
Satisfacció Client (*)	8.2.1	X			MF
Auditoria Interna (*)	8.2.2	X			MF
Control del producte no conforme (Reclamacions)(*)	8.3	X			MF
Anàlisi de dades(*)	8.4	X			MF
Millora continua (*)	8.5.1	X			MF
Acciones correctives (*)	8.5.2	X			MF
Acciones preventives (*)	8.5.3	X			MF
Gestió documental i de registres					
Requisits de la documentació i registres(*)	4.2	X			MF
Gestió dels recursos					
Recursos humans (1)	6.2	X			MC
Infraestructura (2)	6.3	X			MF
Ambient de treball (1)	6.4	X			MF
Gestió de Compres i magatzems					
Compres (1)	7.4	X		1	MC
Preservació del producte (2)	7.5.5	X			MF
Gestió de clientes					
Processos relacionats amb el client (2)	7.2	X			MC
Gestió de I+D+i					
Disseny i desenvolupament (1)	7.3	Exclòs			---
Gestió de la producció/prestació del servei					
Planificació de la realització del producte (2)	7.1	X			MC/MF
Control producció i prestació servei(*)	7.5.1	X		1	MC/MF
Validac. procés. produc. i prestac. Servei (2)	7.5.2	X			MC/MF
Identificació i traçabilitats (1)	7.5.3	X			MC/MF
Propietat del client (1)	7.5.4	X			MC/MF
Mesura i control					
Seguiment i mesura producte (*)	8.2.4	X			MF
Seguiment i mesura processos (*)	8.2.3	X			MF
Control dispositius seguiment i mesura (1)	7.6	X			MF
Control del producte no conforme (Reclamacions)(*)	8.3	X			MF
Altres					
Ús de la Marca Applus+ (*)		X			MC/MF
NC AUDITORIA ANTERIOR		X			MF
<b>TOTAL NO CONFORMITATS</b>			<b>0</b>	<b>4</b>	

(\*) S'han d'auditar sempre, (1) en el 1er seguiment, (2) en el 2n seguiment. En inicials i renovacions tots.



## REUNIÓ FINAL

- 1 L'empresa es quedarà amb la copia d'aquest informe.
- 2 Les no-conformitats han estat declarades i enteses.
- 3 En cas de requerir-se Pla d' Accions Correctives, l'empresa es compromet a presentar a Applus+ Certification **en 30 dies naturals** a partir de la data d'aquest Informe d'Auditoria, un Pla (PAC) amb el tractament que es descriu a continuació:

### **Resposta per l' Organització auditada**

En els casos en els que l'auditor indiqui la necessitat d'enviar un Pla d'Accions Correctives per donar resposta a les no conformitats detectades, l'Empresa haurà de contestar en el **termini màxim de 30 dies naturals** (a partir de la data d' entrega de l' Informe d' Auditoria) amb un pla d' accions correctives (veure document "Guia per a l' Elaboració del Pla d' Accions Correctives").

En el cas d' **auditories de renovació, aquest termini queda supeditat a la data de caducitat del certificat (15 dies d' antelació) ja que l' emissió del certificat renovat ha de realitzar-se abans de la data de caducitat.**

El Pla d'Accions Correctives (documentat en el format del Sistema de Gestió de l'Organització) haurà de contenir:

- L'anàlisi de causes.
- Les accions reparadores i correctives a implantar, amb data d'implantació prevista.
- Els responsables d'implantació.
- Les evidències.

El **Pla d' Accions Correctives** ha d'enviar-se preferentment en suport informàtic (adjuntant, quan sigui possible, en format pdf o comprimits, winrar o winzip) a l'email del auditor en cap d' Applus+ que realitza l'auditoria, en els períodes establerts anteriorment. Amb la finalitat de completar la documentació enviada, Applus+ podrà sol·licitar una ampliació de la mateixa.

**L'Organització auditada podrà sol·licitar ampliació del termini de presentació del Pla d'Accions Correctives (excepte en auditories de renovació).** La sol·licitud ha de realitzar-se per email a l'Auditor en cap (o Gerent de Zona) amb un mínim de 7 dies d'antelació a la data límit de lliurament, justificant el motiu. **En el cas de renovacions no podrà mai superar la data anteriorment marcada.**

En el cas de no conformitats majors, l'acció correctiva ha d'estar tancada abans de la seva presentació a l'auditor cap i adjuntar a l'enviament les evidències necessàries per a valorar l'eficàcia de les accions correctives implantades. En cas de no conformitats majors, pot ser necessària la realització d'una auditoria extraordinària (total o parcial) amb la finalitat de verificar in situ l'eficàcia de les accions correctives.

### **Resposta per Applus+ Certification**

L'auditor cap verificarà i tancarà o deixarà pendent de seguiment la No Conformitat anotant-lo en el mateix format de la No Conformitat utilitzat per l'Organització o document que evidenciï l'estat de la seva decisió, i si es tracta d'inicials o renovacions, a més a més en el registre d'estat de no conformitats que es presenti a la Comissió. (NOTA: També pot utilitzar-se el format de no conformitats d' Applus+ Certification.

- 4 L'equip auditor informa que aquesta auditoria s'ha realitzat basant-se en una mostra i per tant poden existir altres no-conformitats no identificades en aquest informe.
- 5 Les no-conformitats es refereixen a incompliments dels requisits de la Norma aplicable, o dels documents del sistema de gestió de l'empresa.
- 6 En cas de desacord amb les no conformitats detectades i especificades a l'Informe d'auditoria, l'organització té dret a presentar els recursos i al·legacions corresponents a Applus+ Certification.

Applus+Certification (LGAI TECHNOLOGICAL CENTER, S.A.)

[www.appluscertification.com](http://www.appluscertification.com)

**Data de l'informe:** 30/4/2014

**El Representant de l'organització**

Signatura:

Nom: Josep Colom (Director en Funcions)

**L'equip auditor**

Signatura:

Signatura:

Nom: Maria Farré

Nom: Mercè Canto

B.U. CERTIFICACIÓ DE SISTEMES

B.U. CERTIFICACIÓ DE SISTEMES

---

*(L'informe d'auditoria serà lliurat i signat per les dues parts. Si no es possible el lliurament de l'informe al final de l'auditoria, s'enviarà per e-mail o fax, sol·licitant justificant de recepció que s'adjuntarà a l'informe)*