



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MSQ

Full 1 de 14

Edició: 1

Data: 11/03/2015

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

AJUNTAMENT MÓRA D'EBRE

“Prestació de serveis formatius a mida, formació ocupacional i formació continuada”

UNE EN ISO 9001:2008

MODIFICACIONS DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Edició	Data	Apartat	Modificació. Resum canvis
1 ^a	11/03/2015	Tots	Creació del Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat

DESCRIPCIÓ (EMPRESA. AREA DE FORMACIÓ)

La delicada conjuntura socioeconòmica al llarg del temps està essent determinant en la gestió de molts aspectes dins de l'administració local.

L'ajuntament considera com a prioritari disposar d'una política econòmica i d'ocupació, que permeti afavorir la creació de noves empreses, amb la consegüent creació de llocs treball. En aquesta línia, es va creure adient la creació d'un programa de formació ocupacional per tal d'afavorir i millorar les qualificacions professionals dels ciutadans de Móra d'Ebre i demés territori.

A tal efecte en data 12 de juny de 2012, es va sol·licitar la inscripció en el registre de centres i entitats de formació del Servei d'Ocupació de Catalunya que imparteixen formació d'oferta adreçada a treballadors/ores desocupats/ades.

En data 3 d'agost de 2012, va tenir entrada en el registre general de l'ajuntament, Resolució de la directora del Servei d'Ocupació de Catalunya de data 4 de juliol de 2012, per la qual es donava d'alta l'entitat de l'ajuntament de Móra d'Ebre, al Registre de centres i entitats de formació del Servei d'Ocupació de Catalunya, amb el número de cens 4103, i s'ha anat impartint diferent formació a treballadors/ores desocupats/ades en els espais formatius homologats a l'efecte i que formen part del centre ocupacional de Móra d'Ebre.

Aquest ajuntament, en la seva intenció de promoure l'estudi en el municipi ha dut a terme un projecte d'adequació d'uns locals ubicats a la segona planta de l'edifici conegut com a "Bulevard", situat al carrer de Bonaire núm. 80, convertint-les en aules polivalent de formació, per tal d'encabir les diverses i diferents possibilitats.

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

El sistema de gestió de la qualitat, (d'ara endavant SGQ) de l'àrea de formació de l'Ajuntament de Móra d'Ebre es fonamenta en:

- Referencial ISO9001:2008
- Requeriments legals
- Requisits del clients
- Directrius de la direcció



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MSQ

Full 3 de 14

Edició: 1

Data: 11/03/2015

Tot el SGQ utilitza els principis de la millora continua i es gestiona en base a la seqüència: Planificar – Fer – Verificar – Millorar

ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL SGQ

“Prestació de serveis formatius a mida, formació ocupacional i formació continuada”

EXCLUSIONS DELS REQUISITS ISO9001:2008

- Apartat 7.5.2 “Validación de los procesos de producción y prestación del servicio”. Aquest punt de la norma no aplica, ja que totes les activitats es poden verificar posteriorment d'acord amb els requeriments dels clients.
- Apartat 7.6 “Control de los equipos de seguimiento y medición”. Dins de les activitats de L'ÀREA DE FORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MÓRA D'EBRE no s'utilitza cap equip de mesura i seguiment.

COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ

La Direcció de **L'ÀREA DE FORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MÓRA D'EBRE**, conjuntament amb els responsables dels processos i seguint les directrius de la Política del SGQ estableix uns indicadors i els objectius dels mateixos per tal de millorar contínuament l'eficàcia del SGQ.

És responsabilitat directa de la Direcció la divulgació dins de l'organització de la importància de determinar i satisfer els requisits dels client i els requeriments legals i reglamentaris que afecten a les activitats de **L'ÀREA DE FORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MÓRA D'EBRE**. La Direcció assegura la disponibilitat dels recursos necessaris per tal de satisfer els punts anteriors.

POLÍTICA DEL SGQ

A L'ÀREA DE FORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MÓRA D'EBRE volem millorar la formació de les persones del nostre entorn per això establim els següents principis del nostre SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (SGQ):

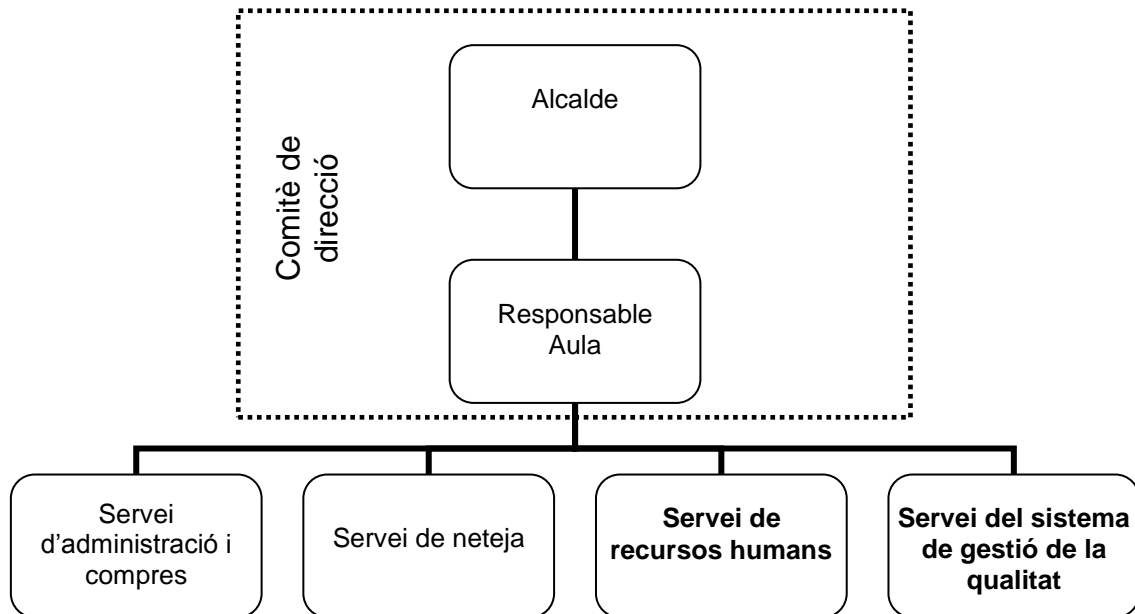
- Aplicar conceptes de **MILLORA CONTINUA**, definint i revisant de forma periòdica els nostres objectius alienats amb la present política, per assegurar el compliment i la superació de les expectatives del nostres clients, dels nostres treballadors i de la societat en general.
- El compromís amb la detecció de les mancances formatives del nostre teixit socioeconòmic especialment aquelles que no són ateses per altres canals. El compliment dels **REQUERIMENTS DEL CLIENTS** aplicables al conjunt de les nostres activitats.

La direcció es compromet a aportar tots els recursos necessaris per garantir els principis anteriors. Dins d'aquests recursos cal destacar l'adequada **FORMACIÓ i SENSIBILITZACIÓ** del nostre personal per assegurar el compliment dels principis d'aquesta política.

La present **POLÍTICA del SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (SGQ)** es revisa i s'adapta contínuament en base als condicionants legislatius, tecnològics i de l'entorn canviant dins del qual fem les nostres activitats. Així mateix, aquesta política es comunica i es promou entre els nostres treballadors i el nostre entorn.

ORGANIGRAMA I RESPONSABILITATS

Com a suport per assolir els objectius del SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT, L'ÀREA DE FORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MÓRA D'EBRE defineix les funcions i responsabilitats de cadascun dels seus col·laboradors, incloent al representant de la direcció per la coordinació del SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. L'organigrama funcional és el següent:



A continuació es detalla una relació de les principals responsabilitats de les figures de l'organigrama. Totes les responsabilitats estan més detallades dins dels procediments operatius i de les diferents instruccions de treball.

Comitè de direcció (Alcalde + Responsable Aula)

- Defineix l'organització i les responsabilitats.
- Defineix les polítiques de l'organització i assegura la seva difusió.
- Assegura la funcionalitat i el manteniment del SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (SGQ).
- Aprova els objectius del SGQ.
- Aprova el Manual del SGQ.
- Aprova els Procediments Operatius.
- Assegura el compliment de la legislació vigent.
- Lidera les revisions del SGQ.
- Anomena al representant de la direcció per al SGQ i assegura la seva independència respecte a les altres funcions.
- Garanteix el compliment de les normes internes.

- Assegura la disponibilitat dels recursos per al correcte desenvolupament del SGQ.
- Assegura el coneixement dels requisits dels clients a tots els nivells de l'organització i que aquests són satisfets.
- Responsabilitat final en tots els temes de seguretat i salut laboral.
- Responsabilitat en la decisió de l'arrendament i compra de nous equips i productes.

Servei d'administració i compres

- És el responsable del registre general.
- Omple la documentació relativa al servei.
- Realitza les tasques administratives, preparatòries o derivades de la gestió administrativa.
- Comprova la documentació.
- Gestiona les bases de dades.
- Realitza les diferents operacions comptables.
- Realitza les tasques relacionades amb la recaptació.
- Informa i despatxa al públic.
- Recepciona la correspondència, avisos i paqueteria.
- Realitza les gestions econòmiques i de comunicació escrita als llocs adients fora del lloc de treball.
- Omple la documentació relativa al Servei.
- És responsable dels béns, equipaments i instal·lacions.
- Notifica les anomalies detectades en dependències i serveis.
- Gestió de peticions i comandes de materials. Realitza les compres autoritzades.
- Realitzar estudis comparatius dels preus obtinguts dels diferents proveïdors.
- Acceptació dels proveïdors

- Avaluació dels proveïdors

Servei de neteja

- Fa el manteniment higiènic de les instal·lacions.
- Controla el material fungible del servei.
- Omple la documentació relativa al Servei.
- Notifica les anomalies detectades en dependències i serveis.

Responsable de Recursos Humans

- Elabora i gestiona el pla de formació anual, assegurant que el personal rebi tots els coneixements necessaris per al correcte desenvolupament de les tasques que té assignades.
- Selecció i contractació de personal.
- Control i manteniment de la cartera de personal.
- Control de les normes internes de l'organització.
- Comunicació i informació del personal.

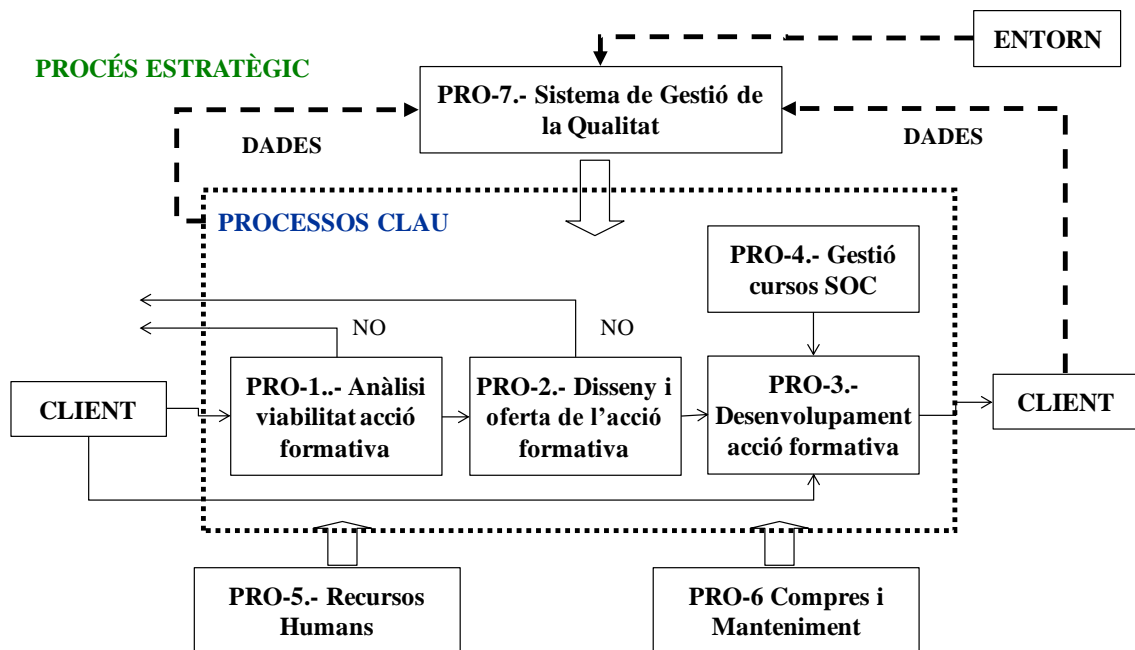
Responsable del SGQ

- És el representant de la direcció per al desenvolupament i control del SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (SGQ).
- Elabora del Manual del SGQ.
- Col·labora en la definició dels diferents procediments operatius i de les instruccions de treball.
- Controla, gestiona i fa el seguiment de les reclamacions dels clients.
- Informa a la direcció del funcionament del SGQ.
- Controla i distribueix els diferents documents del SGQ.
- Responsable de la gestió de les auditories internes del SGQ.

- Gestió de les accions correctives i preventives.
- Assegura la comunicació entre els diferents departaments de l'organització.
- Gestiona equips multidisciplinaris per l'anàlisi de les causes dels problemes i les possibles accions derivades d'aquest anàlisi.
- Gestió de la qualitat amb els proveïdors.
- Recull i analitza les propostes de tot el personal relacionades amb el desenvolupament del SGQ.

MAPA DELS PROCESSOS

Per al correcte desenvolupament i gestió de les seves activitats **L'ÀREA DE FORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MÓRA D'EBRE** defineix el següent Mapa de Processos:



PROCESSOS DE SUPORT

PROCÉS	PRO1 Anàlisi viabilitat acció formativa
RESPONSABLE	Diego Navarro
ENTRADES	Sol·licitud informació client Estudis previs de les necessitats formatives
ACTIVITATS / PROCEDIMENTS	PO-09 Estudi, disseny i desenvolupament de les accions formatives
REGISTRES	PRO1-1 Valoració viabilitat curs
RECURSOS	Llista de personal i llista d'equips
INDICADORS	% encert cursos fets (viabilitat cursos)
SORTIDES	Proposta de curs

PROCÉS	PRO2 Disseny i oferta de l'acció formativa
RESPONSABLE	Diego Navarro
ENTRADES	Proposta de curs
ACTIVITATS / PROCEDIMENTS	PO-09 Estudi, disseny i desenvolupament de les accions formatives
REGISTRES	PRO2-1 Qüestionari avaluació acció formativa PRO2-2 Qüestionari avaluació formador per alumnes PRO2-3 Pla d'acció disseny i seguiment curs PRO2-4 Llista d'alumnes admesos
RECURSOS	Llista personal i llista equips
INDICADORS	Valoració acció formativa (índex satisfacció alumne amb el curs) Valoració formador (índex satisfacció alumnes amb el formador)
SORTIDES	Planificació de l'acció formativa



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MSQ

Full 10 de 14

Edició: 1

Data: 11/03/2015

PROCÉS	PRO3 Desenvolupament de l'acció formativa
RESPONSABLE	Diego Navarro
ENTRADES	Planificació de l'acció formativa
ACTIVITATS / PROCEDIMENTS	PO-09 Estudi, disseny i desenvolupament de les accions formatives
REGISTRES	PRO3-1 Control assistència alumnes PRO3-2 Informe mensual d'assistència als cursos de formació
RECURSOS	Llista personal i llista equips
INDICADORS	Valoració acció formativa (índex satisfacció alumne amb el curs) Valoració formador (índex satisfacció alumnes amb el formador)
SORTIDES	Acció formativa realitzada

PROCÉS	PRO4 Gestió cursos SOC
RESPONSABLE	Diego Navarro
ENTRADES	Oferta curs SOC
ACTIVITATS / PROCEDIMENTS	Programa GIA
REGISTRES	Programa GIA
RECURSOS	Llista personal i llista equips
INDICADORS	Programa GIA
SORTIDES	Acció formativa realitzada

PROCÉS	PRO5 Recursos Humans
RESPONSABLE	Diego Navarro
ENTRADES	Necessitats de personal Necessitats de formació Legislació
ACTIVITATS / PROCEDIMENTS	Selecció Contractació Comunicació interna Riscos Laborals PO-01 Formació
REGISTRES	PRO5-1 Fitxa personal PRO5-2 Descripció lloc de treball



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MSQ

Full 11 de 14

Edició: 1

Data: 11/03/2015

	Pla de formació de la Diputació de Tarragona
RECURSOS	Llista personal
INDICADORS	Els mateixos que els processos clau
SORTIDES	Nou personal Personal format i motivat Anàlisi riscos laborals

PROCÉS	PRO6 Compres i Manteniment
RESPONSABLE	Diego Navarro
ENTRADES	Necessitats del client intern
ACTIVITATS / PROCEDIMENTS	PO-02 Compres i avaluació dels proveïdors
REGISTRES	PRO6-1 Llista equips i planificació dels controls PRO6-2 Fitxa equip PRO6-3 Llista proveïdors PRO6-4 Informe de reclamació a proveïdor
RECURSOS	Llista personal i equips
INDICADORS	Els mateixos que el processos clau
SORTIDES	Necessitats del client intern satisfetes

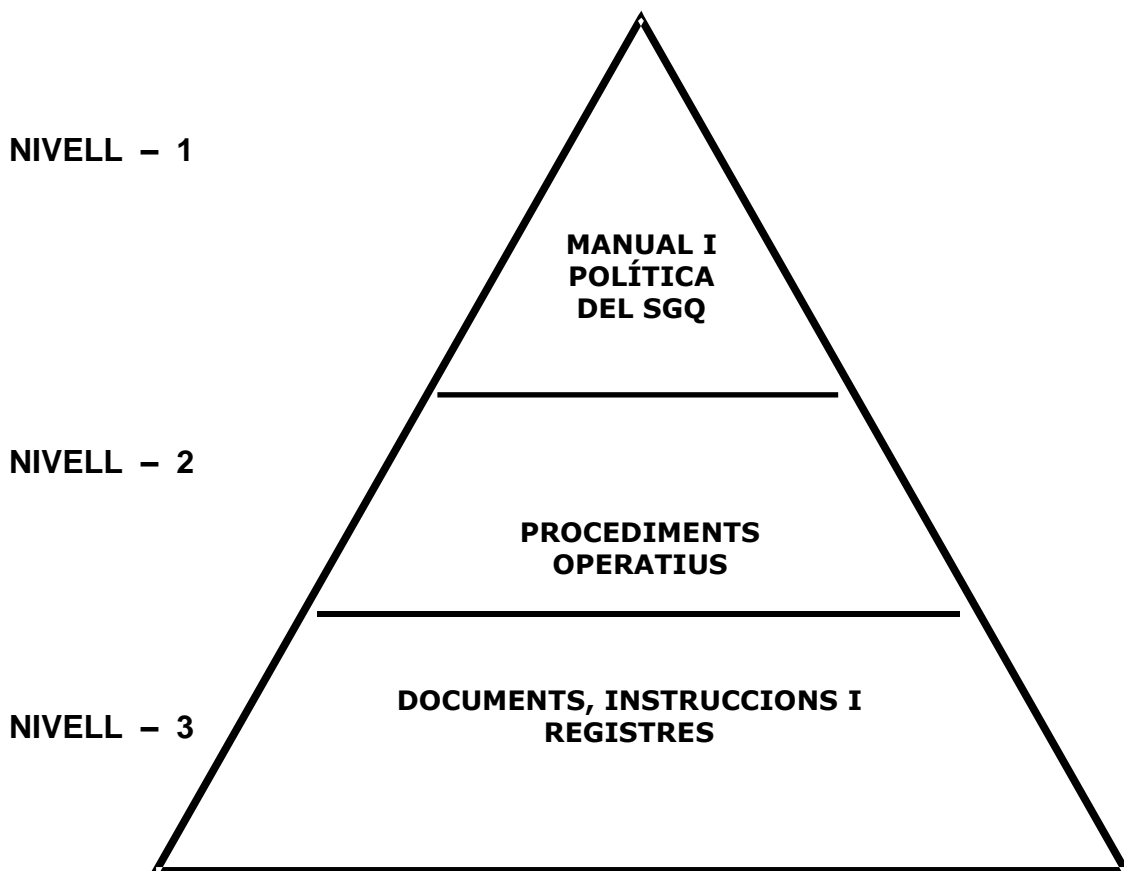
PROCÉS	PRO7 Sistema de Gestió de la Qualitat
RESPONSABLE	Diego Navarro
ENTRADES	Informació de client Legislació Referencial : ISO9001 Resultats dels indicadors
ACTIVITATS / PROCEDIMENTS	PO-03 Definició i seguiment dels objectius PO-04 Accions correctives i preventives PO-05 Control de no conformes PO-06 Auditories internes PO-07 Revisió del SGQ per la Direcció PO-08 Control de la documentació
REGISTRES	PRO7-1 Objectius de millora PRO7-2 Acta de reunió PRO7-3 Informe de no conformitat. Accions correctives i preventives PRO7-4 Llista de no conformitats i accions correctives i preventives PRO7-5 Pla d'auditories internes PRO7-6 Informe d'auditoria PRO7-7 Acta de revisió del SGQ per la Direcció

	PRO7-8 Llista de documentació del SGQ
RECURSOS	Llista personal y dels equips
INDICADORS	Certificació ISO9001
SORTIDES	Certificacions del SGQ Política i estratègia Directrius de millora Definició indicadors Objectius Pla de millora

Dels principals processos s'estableixen indicadors i objectius per tal d'assegurar el seu control i la millora continua del seu funcionament. També es defineixen les accions necessàries per assolir els objectius.

DOCUMENTACIÓ INTERNA DEL SGQ

La documentació interna del SGQ s'estructura de la següent manera:





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MSQ

Full 13 de 14

Edició: 1

Data: 11/03/2015

Nivell 1: Manual del SGQ i Política del SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT.

La Política del SGQ es troba inclosa dins del Manual del SGQ. El Manual del SGQ és un document d'àmbit global on es defineix el mapa de processos, l'organització i les principals responsabilitats dins de l'empresa. Dins del Manual del SGQ hi ha les regles generals de les activitats de l'empresa, les quals es defineixen en més detall dins dels procediments operatius i/o les instruccions de treball.

Nivell 2: Procediments operatius.

Els procediments operatius són documents de caràcter operatiu on es descriu la manera de realitzar activitats de caràcter general i/o que afecten a diferents processos, també defineixen les responsabilitats d'aquestes activitats.

Nivell 3: Documents, instruccions i registres:

Documentació de caràcter operatiu d'àmbit d'aplicació molt concret: procés, lloc de treball, màquina,... Els registres s'utilitzen per proporcionar evidència de conformitat amb els requeriments del SGQ i serveix per generar dades sobre l'eficàcia del SGQ



AJUNTAMENT DE
MÓRA D'EBRE

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

MSQ

Full 14 de 14

Edició: 1

Data: 11/03/2015

Fet:

Diego Navarro Pascual

Aprovat:

Joan Pinyol Mora