



INFORME D'AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ

EMPRESA	INSTITUT JOAN RAMON BENAPRÈS
EXPEDIENT	EC-7089/12
NORMES	☒ ISO 9001:2008 ☐ ISO 14001:2004 ☐ REGLAMENT (CE) 1221:09 EMAS III ☐ OHSAS 18001:2007 ☐ ALTRES:
TIPUS D'AUDITORIA	☐ INICIAL ☐ RENOVACIÓ ☐ ALTRES_____ ☒ 1º SEGUIMENT ☐ 2º SEGUIMENT
DATA D'AUDITORIA	06 de febrer del 2013

EMPRESA: INSTITUT JOAN RAMON BENAPRÈS
ADREÇA RAÓ SOCIAL C/ Camí de la Fita, s/n
CODI POSTAL 08870 **POBLACIÓ** Sitges
PERSONA DE CONTACTE – CÀRREC Joan Pere Villar – Coordinador de Qualitat
PERSONA CONTRACTE MARCA: **SIGNA ÚS** Samuel Valls – Director **NIF.:** Q-5855439E
TELÈFON: 93 894 37 12 **FAX:** 93 894 32 50
E-MAIL joanperevf@gmail.com

OBSERVACIONS:

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

Ensenyaments d'Educació Secundària Obligatòria, Batxillerat i Cicles Formatius d'Hostaleria.

CENTRES QUE HAN D'APARÈIXER EN EL CERTIFICAT

c/ Camí de la Fita, s/n (Sitges)

ABASTS ESPECÍFICS PER CENTRE

En cas de modificació d'abast tècnic especificar l'antic:

(seguiments, renovacions i extraordinàries)

Antic: ----

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

(seguiments, renovacions i extraordinàries)

Desapareixen: ----

S'afegeixen: ----

DIRECCIONS dels CENTRES fixes i temporals (obres) que s'han auditat:

CENTRE 1: c/ Camí de la Fita, s/n (Sitges)

CENTRE 2:

CENTRE 3:

CENTRE 4:

Indicar centres en aquesta taula o incloure com annex a l'informe

TRADUCCIONS DE L'ABAST I N° DE CERTIFICATS:

IDIOMA	Nº	TRADUCCIÓ
Castellà		
Català		
Gallec		
Euskera		
Anglès		
Francès		
Italià		
(Altres indicar)		

EQUIP AUDITOR				
Auditor en cap	Vanessa Muñoz	VM	■ Intern Applus ⁺	Extern
Auditor	Mercè Canto	MC	■ Intern Applus ⁺	Extern
Auditor			Intern Applus ⁺	Extern
Auditor/s qualificat/s en el sector	Vanessa Muñoz Mercè Canto	VM MC	■ Intern Applus ⁺	Extern
Expert tècnic			Intern Applus ⁺	Extern
Auditor/s en qualificació:			Intern Applus ⁺	Extern
Auditor/s Cap en qualificació:			Intern Applus ⁺	Extern

DOCUMENTACIÓ APLICABLE

- ♦ Sistema de Certificació d'Empresa C5310101-C5320102-C5320103
- ♦ Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, REGLAMENT (CE) 1221:09 EMAS III, OHSAS-18001:2007, ILO-OSH-2001
- ♦ Manual de gestió, procediments i instruccions.
- ♦ Declaració ambiental.
- ♦ Normes i especificacions tècniques aplicables.
- ♦ Requisits legals i reglamentaris.
- ♦ Avaluació de Riscos Laborals (per auditoria OHSAS) .
- ♦ Manual de S.S.L, procediments i instruccions, instruccions tècniques i correspondència amb l'Administració (per auditoria OHSAS).
- ♦ Capítol V del Reial Decret 39/97 pel qual s'aprova el reglament dels serveis de prevenció (per auditoria ILO-OSH).
- ♦ Criteris del INSHT per la realització d'auditories del sistema de prevenció de riscos laborals regulades en el capítol V del reglament dels serveis de prevenció (requisits legals el compliment dels quals es té que auditar: R1-R5) (per auditoria ILO-OSH).
- ♦ Altres

Resultat de la verificació de les dades aportades pel client en el qüestionari d'actualització de dades

NOTA: Exclusivament per seguiments i renovacions amb només Fase-2, en inicials i renovacions amb Fase-1 la verificació es realitzarà en Informe de Fase-1.

X OK	NOK
------	-----

Dades trobades que no concorden amb els detallats en el qüestionari:

Indicar què informes d'auditoria s'han revisat per a la realització d'aquesta auditoria:

Inicial	Renovació	Extraordinària
Primer Seguiment	X Segon Seguiment	

PARTICIPANTS I CÀRREC

Nom i Cognoms	Càrrec
Samuel Valls	Director
Laura Parra	Cap d'Estudis
Mila Camí	Cap d'Estudis Adjunta
Joan Pere Villar	Coordinador de Qualitat
Andreu Ferrer	Professor 4º ESO Dibuix
Francisco Nieto	Tutor 4ºA ESO
Jaume Pont	Capt de Departament Visual i Plàstica
Sergi Ferré	Professor 1º BTX Tecnologia / Cap de Departament
Lionel Claverol	Tutor 1ºA BTX
Carles Porta	Professor CFGS Direcció en cuina
Eliseo Escobar	Tutor CFGS
Diana Bosch	Cap de Departament CFGS Direcció en cuina
Ana Monasterio	Coordinadora FCT
Montse Vidal	Secretaria

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

JUDICI DE L'EQUIP AUDITOR

1. CANVIS SIGNIFICATIUS RESPECTE A L'AUDITORIA ANTERIOR.

(per exemple: abasts, centres, infraestructura, Superfícies, equips i instal·lacions importants)

2. COMENTARIS RESPECTE ALS PUNTS GENERALS DEL SISTEMA DE GESTIÓ

ASSEGURAMENT DE COMPLIMENT DE LA LEGISLACIÓ

L'organització té els mitjans necessaris per estar al dia i complir la legislació que li es aplicable.

AUDITORIES INTERNES

Es va realitzar al juliol del 2012, per auditors que pertanyen a la xarxa d'instituts. Durant la mateixa es van detectar dos no conformitats, de les que s'han obert accions correctores i a data d'auditoria han estat resoltes i tancades.

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

La revisió es considera adequada al centre.

RECLAMACIONS DE CLIENTS I PARTS INTERESSADES (Valoració del cicle complet per renovacions)

Les reclamacions es tracten correctament.

ESTAT DE LES NO CONFORMITATS OBERTES EN AUDITORIES ANTERIORS (seguiments, extraordinàries i renovacions).

INCLOURE ESTAT OBSERVACIONS DE FASE 1 (quan apliqui).

NC 1. Tancada	NC 2. Tancada	NC 3. Tancada
NC 4. Tancada	NC 5. Tancada	NC 6. Tancada

ÚS DE LA MARCA.

No s'evidencia cap mal ús de la marca.

3. COMENTARIS / EVIDENCIES / CONFORMITAT, RESPECTE DELS PUNTS DE LES NORMES PROCESSOS/SERVEIS (ISO 9001)

Recollits en els documents "Notes d'auditoria".

PROCESSOS AMBIENTALS (ISO 14001/EMAS)/PROCESSOS PRL (OHSAS 18001)
--

No aplica.

COMENTARIS ESPECÍFICS RESPECTE AL EMAS III (si aplica)

No aplica.

4. COMENTARIS GENERALS

VALORACIÓ GENERAL DE L'EFICÀCIA DEL SISTEMA

Durant aquesta auditoria s'ha pogut evidenciar que el sistema, encara que s'han detectat algunes desviacions, s'està mantenint d'una manera adequada. S'insta al centre a continuar treballant en la mateixa línia.

VALORACIÓ SOBRE LA COHERÈNCIA ENTRE OBJECTIUS I RESULTATS (renovacions)

Els objectius definits estan alineats amb la política de qualitat, ja que estan definits per aconseguir la millora continua.

AVALUACIÓ DEL ACOMPLIMENT DEL SISTEMA DURANT TOT EL CICLE (renovacions)

El sistema, encara que s'ha canviat la persona responsable del seu manteniment, s'ha portant al dia i amb resultats positius.

PUNTS FORTS

- ✓ Pulcritud a l'hora de realitzar el seguiment de la programació per part del professor de dibuix.
- ✓ Registre d'entrevista professor i família, on queda la signatura dels familiars amb els acords presos.
- ✓ Ordre definit de les carpetes del Departament de Tecnologia en el suro virtual.
- ✓ Detall de la programació de la matèria de 1er de Batxillerat de Tecnologia.
- ✓ Es destaca com un aspecte positiu, la web del centre "El Suro", a través de la qual es poden explotar dades sobre l'activitat de la mateixa i el impacte de la comunicació de la informació que es penja, amb informes sobre el número d'entrades per part de les famílies, alumnes, i professors.
- ✓ La baixa rotació del professorat.
- ✓ Índex de demanda d'escolarització molt alta.

OPORTUNITATS DE MILLORA

1. Es recomana que les programacions de 4ºESO que es pengen en el suro per les famílies, estiguessin en un format que no es pogués modificar.
2. Seria recomanable que els tríptics informatius del cicles formatius, s'actualitzés amb les hores que s'imparteixen actualment de formació en els centres de treball, a més també es podria incloure les sortides universitàries.
3. Informar als alumnes, abans d'iniciar les practiques, quins són les dades del centre hospitalari o assistencial concertat.
4. S'hauria de millorar el registre del seguiment de les FCT, indicant aquells temes rellevants en el qBID.
5. Revisar que les unitats didàctiques de la programació de 1er Batxillerat de Tecnologia, tenen el numero corresponent.
6. Comprovar que la formula del càlcul de la desviació del seguiment de la programació, del nou model és correcte.
7. Es recomana que s'utilitzin els models definits en les instruccions d'inici de curs per l'autorització per a l'ús de serveis i recursos internet.
8. Si bé es considera un punt fort la web del Centre, continuar insistint en que les famílies es registrin per tal de posar-hi noms a les entrades a la web, i que no figurin com a consultes anònimes.
9. Fora bo penjar a la web les Normes de Funcionament del Centre.
10. Respecte a les d'absències dels professors i la substitució dels mateixos amb els professors de guàrdies, seria interessant gestionar-ho informàticament, a través de l'aplicació informàtica del Centre.
11. Valorar la possibilitat de contractar amb un laboratori extern la realització de Controls microbiològics de la cuina.
12. Interessant contemplar dins l'auditoria interna la cuina col·lectiva.
13. Estudiar la possibilitat de gestionar amb indicadors els casos de "Mediacions" que han tingut un impacte

positiu. Especialment les que afecten a professor – alumne.

14. Integrar com a indicador el % d'inscripció laboral d'hoteleria, no exclusivament les enquestes de satisfacció per part de les empreses client, sinó el percentatge de contractes que es formalitzen per part d'aquestes empreses.

15. Tot i que la xifra d'abandonaments es poc significativa, caldria deixar constància sempre que es pugui del motiu del abandonament.

OBSERVACIONS

- S'hauria de revisar la metodologia d'avaluació inclosa en la programació de 4º ESO de Dibuix, ja que no queda clar quantes proves es realitzaran durant el tercer trimestre.
- Assegurar-se que la programació del mòdul de Direcció en Cuina esta penjat en el suro dels alumnes.
- S'ha detectar un "protocol de condicions de centre de treball" sense signar per part de l'empresa (Restaurant Ambar)
- No es pot accedir al programa de les practiques, per part dels alumnes en el suro virtual.
- Corregir el link de les notes de 1er Batxillerat de Tecnologia, ja que ara deriva a les notes de 1er ESO.
- No s'ha pogut trobar la fitxa personal de l'alumne de 1er Batxillerat K.V.
- S'ha observat que la unitat 1 de la matèria de tecnologia de 1er de Batxillerat, no s'ha realitzat tal i com s'especifica en la programació.
- Pel que fa a l'informe de Revisió del Sistema, incloure també els comentaris recollits a les enquestes, per tal de tractar les conclusions, i no tractar exclusivament el resultat del valor numèric del indicador.
- Aprofitar el format de "No conformitat interna" per fer-lo polivalent incloent , les reclamacions derivades de famílies, inspeccions, reclamacions a proveïdors i d'altres fonts.

OPCIONAL

Estat Expedients	Dates
Caducitat del/dels actual/s certificat/s EC-XXXX, MA-XXXX	XX-XX-201x
Data límit per a la propera auditoria	XX-XX-201x
Data prevista pròxima auditoria de Renovació / 1er / 2º seguiment (indicar)	Setmana del xx-xx-201x

En el cas d'indicar data prevista, comunicar mitjançant mail a planificació

Nº NC	DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT	CATEGORIA	APARTAT/S de la NORMA	DOCUMENT DE L'EMPRESA
01	No hi ha evidència de la realització de les memòries del Departament de Visual i Plàstica ni de Tecnologia.	Menor	7.5.1	
02	En quan al seguiment del PAT de 1er de Batxillerat, no es pot evidenciar que s'estigui fent amb el registre establert.	Menor	7.5.1	

RESPOSTA A LES NO CONFORMITATS

Per a la contestació a les no conformitats emeses, l'Empresa haurà de contestar en el **termini màxim de 30 dies hàbils** amb un pla d'accions correctives que hauria de contenir:

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

En el cas de no conformitats majors l'acció correctiva ha de trobar-se tancada abans de la seva presentació al auditor en cap i adjuntar en l'enviament les evidències necessàries per a valorar l'eficàcia de les accions implantades.

Per la documentació i presentació de l'acció correctiva, utilitzar el format del Sistema de Gestió de l'Organització i adjuntar al mateix les evidències oportunes.

L'auditor en cap verificarà i tancarà o deixarà pendent de seguiment la No Conformitat anotant 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 en el registre d'estat de no conformitats que es presenta a la Comissió. (NOTA: També es pot utilitzar el format de no conformitats de sempre, així mateix també es pot anotar en l'apartat d'observacions del índex de documents dels expedients, l'estat de les no conformitats).

ACTUACIONS – NO CONFORMITATS:

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT ISO 9001:2008	ELEMENT AVALUAT	NC MAJORS	NC MENORS	AUDITOR
SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT				
4.1 Requisits Generals (*)	SI			MC
4.2 Requisits de la documentació i registres (*)	SI			MC
RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ				
5.1 Compromís de la direcció (1)	SI			MC
5.2 Enfocament al client (2)	NO			----
5.3 Política de la qualitat (*)	SI			MC
5.4 Planificació (*)	SI			MC
5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació (*)	SI			MC
5.6 Revisió per la direcció (*)	SI			MC
GESTIÓ DELS RECURSOS				
6.1 Provisió de recursos (2)	NO			----
6.2 Recursos humans (1)	SI			VM
6.3 Infraestructura (2)	NO			----
6.4 Ambient de treball (1)	SI			VM
REALITZACIÓ DEL PRODUCTE				
7.1 Planificació de la realització del producte (2)	NO			----
7.2 Processos relacionats amb el client (2)	NO			----
7.3 Disseny i desenvolupament (1)	NO			----
7.4 Compres (1)	SI			MC
7.5.1 Control producció i prestació servei (*)	SI		2	VM
7.5.2 Validac. proces. producc. i prestac. Servei (2)	NO			----
7.5.3 Identificació i traçabilitat (1)	SI			VM
7.5.4 Propietat del client (1)	SI			VM
7.5.5 Preservació del producte (2)	NO			----
7.6 Control dispositius seguiment i mesura (1)	NO			----
MESURA, ANÀLISIS I MILLORA				
8.1 Generalitats (1)	SI			MC
8.2.1 Satisfacció Client (*)	SI			MC
8.2.2 Auditoria Interna (*)	SI			MC
8.2.3 Seguiment i mesura processos (*)	SI			MC
8.2.4 Seguiment i mesura producte (*)	SI			MC
8.3 Control del producte no conforme (*)	SI			MC
8.4 Anàlisis de dades (*)	SI			MC
8.5.1 Millora continua (*)	SI			MC
8.5.2 Accions correctives (*)	SI			MC
8.5.3 Accions preventives (*)	SI			MC
Altres:				
Ús de la Marca Applus+ (*)	SI			VM
NC AUDITORIA ANTERIOR	SI			VM
TOTAL NO CONFORMITATS		0	2	

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

REUNIÓ FINAL

- 1 La empresa es quedarà amb la copia d'aquest informe.
- 2 Les no-conformitats han estat aclarades i enteses.
- 3 Tenint en compte les no-conformitats constatades i indicades en aquest informe, l'empresa es compromet a presentar a Applus+ (B.U. Certificació de Sistemes) **en 30 dies hàbils** a partir de la data, un informe on indiqui en cada no-conformitat, un anàlisi de les causes, l'acció correctiva proposada i la data prevista de la seva resolució. Aquest termini queda supeditat a la data de caducitat del certificat en cas de renovacions. En el cas de no conformitats majors l'acció correctiva ha de trobar-se tancada abans de la seva presentació al auditor en cap i adjuntar en l'enviament les evidències necessàries per valorar l'eficàcia de les accions correctives implantades.
- 4 L'equip auditor informa que aquesta auditoria s'ha realitzat amb base en un mostreig 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 el cas de desacord amb les no conformitats detectades i especificades en l'Informe d'auditoria, la organització té dret a presentar els recursos i al·legacions corresponents a Applus+ (B.U. Certificació de Sistemes).

Applus (LGAI TECHNOLOGICAL CENTER, S.A.)

Web: www.applus.com

Data d'informe: 06/02/2013

El Representant de l'organització

Signatura:

Nom Joan Pere Villar

L'equip auditor

Signatura:

Signatura:

Nom Vanessa Muñoz

Nom Mercè Canto

B.U. CERTIFICACIÓ DE SISTEMES

B.U. CERTIFICACIÓ DE SISTEMES

(L'informe d'auditoria serà entregat i signat per les dos parts. Si no es possible l'entrega del informe al final de l'auditoria, s'enviarà per e-mail o fax, sol·licitant justificant de recepció del mateix, que s'adjuntarà a l'informe)