



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 1 de 30



# MANUAL DE LA CALIDAD




UNE-EN-ISO 9001:2000

ORIGINAL

COPIA  N°

DESTINATARIO: \_\_\_\_\_

COPIA SUJETA A ACTUALIZACIÓN

PREPARADO: P.G.F. (C.C)  FECHA: 15-09-08	REVISADO: P.G.F. (C.C)  FECHA: 18-09-08	APROBADO: V.G.A. (D)  FECHA: 21-09-08
---	--	--



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 2 de 30



## 0. PRESENTACIÓN

### 0.1. Descripción física del Centro.-

Las instalaciones del I. E. S. "Fco García Pavón" con núm. de C. I. F. S-1318014-F, se encuentran situadas en la Avenida D. Antonio Huertas, número 34, CP 13700 Tomelloso (C. Real), dentro de la zona de centros escolares y deportivos, en una de las calles principales de dicha ciudad y cuenta con una parcela de 11.286 m<sup>2</sup>. Hay 8.600 m<sup>2</sup> edificados y el resto comprende pistas polideportivas, patios de recreo y numerosas zonas ajardinadas.

**El instituto cuenta con cuatro edificios diferentes:**

- **Edificio principal.- Donde se ubican las aulas de E. S. O. y Bachillerato, zona administrativa, despachos de los departamentos de E. S. O. y Bachillerato, despachos del equipo directivo, salón de actos, biblioteca y cafetería. Este edificio se ha restaurado y modernizado en los últimos años con obras y equipamientos.**
- **Pabellón deportivo de reciente construcción.**
- **Talleres de Automoción y Electricidad.- También se han reformado en los últimos años y cuentan con equipamientos de última generación.**
- **Edificio de Formación Profesional.- Edificio moderno, construido en cuatro fases, es un edificio moderno y con equipamientos puntero para cada una de las Familias Profesionales, dotadas las aulas y talleres con las nuevas tecnologías.**

**El Centro es el más antiguo de la localidad y ha necesitado muchas reformas para modernizarlo, las cuales se han realizado en los últimos años, quedando pendientes aún la reforma de los tejados del edificio principal y los talleres de automoción, así como la entrada principal del mismo.**

**El desglose de espacios disponibles en m2 es el siguiente:**

### **EDIFICIO PRINCIPAL**

#### **PLANTA BAJA**

##### **AULAS**

- **A01 Música 76,23**
- **A02 Informática 48,08**
- **A03 Tecnología 121,70**
- **A04 Dibujo 72,51**
- **AULA PCPI PELUQUERÍA Prácticas 55,53**
- **AULA PCPI POLIVALENTE Prácticas 36,29**

##### **OTRAS DEPENDENCIAS**

- **BIBLIOTECA 142,82**

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 3 de 30

- SALA DE PROFESORES 44,85
- SALÓN DE ACTOS 281,83
- SALA CONTROL S. ACTOS 39,88
- SECRETARÍA 50,97
- CONSERJERÍA 17,24
- CAFETERIA 71,93
- ARCHIVO 42,49
- ALMACEN GENERAL 90,26
- VESTUARIO PERSONAL LABORAL 13,33
- SALA CALDERA EDIFICIO PRINCIPAL 37,14
- ALMACEN LIMPIEZA E. S. O. 35,73

### DESPACHOS

- DESPACHO AMPA 8
- DESPACHO TUTORIAS 10'43
- DESPACHO ORIENTACIÓN 16,41
- DESPACHO DTO IDIOMAS 11,32
- DESPACHO DTO. G<sup>a</sup>-H<sup>a</sup>, RELIGIÓ 11,37
- DESPACHO DTO. TECN., PLÁSTIC 10,79
- DESPACHO DTO LENGUA 11,06
- DESPACHO DTO. LATÍN, FILOSOFÍA, MÚSICA 10,44
- DESPACHO CIENCIAS, F. QUÍMICA 10,23
- DESPACHO MATEMÁTICAS 11,41
- DESPACHO DIRECTOR 30,50
- DESPACHO JEFE ESTUDIOS 13,50
- DESPACHO JEFE ESTUDIOS E. S. O. 13,18
- DEPACHO JEFE ESTUDIOS F. P. 12,12
- DESPACHO ORIENTADORA 12,44
- DESPACHO SECRETARIO 12,95
- DESPACHO CALIDAD 11,89

### ASEOS

- ASEOS ALUMNAS PLANTA BAJA 17,09
- ASEOS DEPARTAMENTOS 4
- ASEOS PROFESORAS 4
- ASEOS PROFESORES 4

### PRIMERA PLANTA

### AULAS

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 4 de 30

- **A10 AULA PLÁSTICA 87,99**
- **A11 Aula 47,89**
- **A12 Aula 47,82**
- **A13 Aula 50,09**
- **A14 Aula 44,54**
- **A15 Aula 47,81**
- **A16 Aula 45,98**
- **A17 Aula 49,81**

### ASEOS

- **ASEOS ALUMNOS 1ª PLANTA 17,74**

### SEGUNDA PLANTA

#### AULAS

- **A20 IDIOMAS Aula 99,71**
- **A21 Aula 47,93**
- **A22 Aula 47,87**
- **A23 Aula 49,90**
- **A24 Aula 44,64**
- **A25 Aula 48,07**
- **A26 Aula 46,01**
- **A27 Aula 49,19**

#### ASEOS

- **ASEOS ALUMNOS 2ª PLANTA 17,74**

### TERCERA PLANTA

#### AULAS

- **A30 ALTHIA Aula 99,71**
- **A31 Aula 47,93**
- **A32 Aula 48,01**
- **A33 Aula 47,77**
- **A34 Aula 48,08**
- **A35 Aula 22,63**
- **A36 Aula 23,04**
- **LABORATORIO CIENCIAS – Fª-Qª 134,33**

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 5 de 30

### **PABELLÓN DEPORTIVO**

- **PABELLÓN Deportivo 401,51**
- **ALMACEN PABELLON 17,68**
- **DESPACHO PABELLON 7,79**
- **VESTUARIO ALUMNAS 25,57**
- **VESTUARIO ALUMNOS 25,65**
- **SALA CALDERA PABELLON 9,69**

### **PATIOS Y PISTAS**

- **PISTA DEPORTIVA Deportivo 1525**
- **PATIO 2000**

### **TALLERES AUTOMOCIÓN – ELECTRICIDAD**

- **AULA LABORATORIO AUTOMOCIÓN Aula 80,35**
- **TALLER CHAPA Y PINTURA Prácticas 269,94**
- **AULA TALLER PCPI ELECTRIC. Prácticas 93,30**
- **TALLER AUTOMOCION 1 Prácticas 168,65**
- **TALLER PCPI AUTOMOCIÓN 2 Prácticas 171,28**
- **TALLER AUTOMOCIÓN 3 Prácticas 169,93**
- **TALLER AUTOMOCIÓN 4 Prácticas 163,01**
- **DESPACHO DTO AUTOMOCIÓN 16,82**
  
- **ALMACÉN AUTOMOCIÓN 22,34**
  
- **ALMACÉN CARROCERÍA 27,63**
  
- **SALA CALDERA AUTOMOCIÓN 21,82**
- **ASEOS AUTOMOCIÓN 21,80**

### **EDIFICIO FORMACIÓN PROFESIONAL**

#### **PLANTA BAJA**

- **AULA POLIVALENTE AUTOMOCIÓN Aula 43,64**
- **AULA POLIVALENTE ELECTRICIDAD Aula 43,48**
- **AULA TALLER EQU. ELECTROTÉCNICOS Prácticas 93,05**
- **AULA TALLER INSTALAC. ELECTROTÉC. Prácticas 93,96**
- **ALMACÉN ELECTRICIDAD 28,42**
- **AULA TALLER SOCIOSANITARIA 41,07**
- **AULA TALLER APOYO A DOMICILIO 39,56**
- **AULA ASEO PRACTICAS SOCIOSANITARIA 7,81**
- **ALMACEN ATENCIÓN SOCIOSANITARIA 4,96**
- **ALMACÉN LIMPIEZA F.P. 9**
- **ASEOS PLANTA BAJA F.P. 17,86**
- **DESPACHO DTO ELECTRICIDAD 19**
- **DESPACHO FOL 17,90**



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: 3	Página 6 de 30



- **DESPACHO DTO AT. SOCIO SANITARIA 14,21**
- **SALA REUNIONES F. P. 15,87**
- **SALA CALDERA F. P. 8,35**
- **CUARTO LIMPIEZA F. P. 6**

### **PRIMERA PLANTA**

- **AULA POLIVALENTE PELUQUERÍA Aula 43,96**
- **AULA TALLER PELUQUERÍA Prácticas 89,36**
- **DESPACHO PELUQUERÍA 14,61**
- **AULA TALLER ADMÓN. Y FINANZAS Aula 61,19**
- **AULA TALLER GESTIÓN ADMINISTRACIÓN Aula 94,33**
- **AULA PCPI ADMÓN Aula 46,26**
- **AULA POLIVALENTE ADMÓN. Aula 45,73**
- **AULA POLIVALENTE ATENCIÓN SOCIO SANITARIA 60,96**
- **DESPACHO DTO ADMINISTRACIÓN 16,79**
- **ALMACÉN ADMINISTRACIÓN 10,33**
- **ALMACÉN DE PELUQUERÍA 7,99**
- **ASEOS 1ª PLANTA F. P. 17,86**
- **ASEOS MINUSVÁLIDOS F. P. 8,93**

### **SEGUNDA PLANTA**

- **AULA POLIVALENTE SANITARIA Aula 43,70**
- **AULA TALLER C. A. ENFERMERIA Laboratorio 93,33**
- **AULA POLIVALENTE DE PRÓTESIS DENTAL I 61,15**
- **AULA TALLER PROTESIS DENTAL II Laboratorio 89,93**
- **AULA TALLER COMERCIO Aula 92,92**
- **AULA POLIVALENTE COMERCIO Aula 60,96**
- **DESPACHO DTO COMERCIO 14,61**
- **DESPACHO SANITARIA 16,79**
  
- **ALMACÉN COMERCIO 10,36**
- **ALMACÉN SANITARIA 7,92**
- **ALMACÉN SANITARIA 5,26**
- **ASEOS 2ª PLANTA F. P. 17,74**

#### **0.2. Reseña histórica.-**

En el lugar donde se ubica actualmente el **I. E. S. Francisco García Pavón**, primero se dio clase como Instituto Laboral, pero esto fue durante pocos cursos.

Mayor implantación tuvieron después las enseñanzas de Formación Profesional que desde el curso 75-76, se están dando hasta la fecha presente.

Refiriéndonos a Formación Profesional, en Julio de 1.975 se aprobaron estas enseñanzas en Tomelloso, pero el curso no pudo iniciarse hasta el día 11 de noviembre de ese mismo año por falta de



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: 3	Página 7 de 30



dotación, que fue llegando durante los meses de Octubre y Noviembre.

Al aprobarse la Formación Profesional para esta ciudad, se disponía de un centro, con material de clases obsoleto y material de taller consistente en 2 tornos, un conserje y un director. La adaptación fue rápida. El profesorado en este primer curso se cifró en 8 docentes, más los profesores especiales. Y así se hace la inauguración oficial el citado día 11 de noviembre de 1.975 y el posterior inicio inmediato de las clases.

El acto inaugural fue presidido por el Alcalde de Tomelloso en este momento, D. Miguel Palacios Valero. También asistieron al acto el Secretario Provincial del Ministerio de Educación y Ciencia de Ciudad Real, D. Manuel Morales Bonilla, posterior delegado, y D. Jaime Solé García, Coordinador Provincial de Formación Profesional, verdadero motor de estas enseñanzas en la provincia de Ciudad Real.

Las ramas profesionales que fueron aprobadas para cursar fueron Administración, Electricidad y Metal. El número de alumnos asistentes a las clases diurnas y nocturnas alcanzó la cifra de doscientos (200), entre las tres especialidades.

En cursos sucesivos aumentaron las especialidades: Automoción, Peluquería y Estética, Sanitaria, etc., también los profesores, que llegan al sexto curso a formar un claustro con más de 50 docentes, y por supuesto aumenta el alumnado.

Recordamos ayudas a nuestros talleres de empresas nacionales, como Citroën o Santana, que incorporaron material para las prácticas de los alumnos. Esta misma empresa Santana, realizó los exámenes de personal a incorporar en su factoría de Manzanares en nuestros talleres, y siempre hubo relación muy positiva entre la empresa de Linares y nuestro Centro.

Pasaron los años, cambiaron los planes académicos, variaron los sistemas y denominaciones, pero la base estaba ahí, y la actualidad, es reflejo mejorado de aquella época de inicio.

Hoy en día cuenta con una extensa oferta educativa que va desde el Primer y Segundo Ciclo de la Educación Secundaria (E. S. O.), pasando por cuatro Programas de Garantía Social e Inserción Laboral, dos Bachilleratos, siete Ciclos Formativos de Grado Medio y tres Ciclos Formativos de Grado Superior.

## **1. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto describir las disposiciones aplicables tomadas por el I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN", que como Centro de Enseñanza aspira a:

- Obtener y asegurar la calidad de sus productos y/o servicios, demostrando así su capacidad de impartir y suministrar de forma consecvente productos y/o servicios que satisfagan los requisitos de los clientes del I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" y los reglamentarios aplicables.
- Conseguir y aumentar la satisfacción de sus clientes externos (alumnos/as, familias y empresas o entidades colaboradoras en la FCT) y de sus clientes internos (profesorado y personal de administración y servicios) mediante la aplicación efectiva y eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo procesos de mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 8 de 30

- Dar viabilidad a terceras partes de la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad del I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" con objeto de su certificación.

## **2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **2.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**

El Sistema de Gestión de la Calidad definido en este Manual de la Calidad alcanza a los siguientes servicios de formación educativa:

#### **- Formación en E. S. O, P. C. P. I. y Bachilleratos:**

- Educación Secundaria Obligatoria.
- P. C. P. I.:
  - ✓ P. C. P. I. Ayudante de Instalaciones Electrotécnicas y de Comunicaciones.
  - ✓ P. C. P. I. Auxiliar de Peluquería.
  - ✓ P. C. P. I. Operaciones Auxiliares de Mantenimiento de Vehículos.
  - ✓ P. C. P. I. Servicios auxiliares de oficina.
- Bachillerato L. O. E.:
  - ✓ De Humanidades y Ciencias Sociales (1º curso).
  - ✓ De Ciencia y Tecnología (1º curso).
- Bachilleratos LOGSE:
  - ✓ De Humanidades y Ciencias Sociales (2º curso).
  - ✓ De Tecnología (2º curso).

#### **- Formación Profesional Específica de Grado Medio:**

- Familia de Imagen personal:
  - ✓ Técnico en Peluquería.
- Familia de Electricidad y Electrónica:
  - ✓ Técnico en Equipos e Instalaciones Electrotécnicas.
- Familia de Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados:
  - ✓ Técnico en Electromecánica de Vehículos.
  - ✓ Técnico en Carrocería.
- Familia de Comercio y Marketing:
  - ✓ Técnico en Comercio.
- Familia de Administración:
  - ✓ Técnico en Gestión Administrativa.



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 9 de 30



- Familia de Sanitaria:
  - ✓ Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería.
- Familia de Servicios Socioculturales y a la Comunidad:
  - ✓ Técnico en Atención Socio-Sanitaria.

- **Formación Profesional Específica de Grado Superior:**

- Familia de Administración:
  - ✓ Técnico Superior en Administración y Finanzas.
- Familia de Sanitaria:
  - ✓ Técnico Superior en Prótesis Dentales.

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” en su Sistema de Gestión de la Calidad incluye los requisitos 7.5.2 “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio” definidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, del siguiente modo:

En los casos en los que los procesos de prestación del servicio “impartición de cursos” (procesos de enseñanza/aprendizaje “Desarrollo de los cursos”) deban demostrar su capacidad de alcanzar los resultados que de ellos se espera (por ejemplo, cuando sufren una modificación importante: actividades, recursos, etc.), se realizará una validación de los mismos.

En estos supuestos, se establecerán disposiciones de control que incluirán una validación de que:

- El proceso está bien diseñado, es completo y cumple con lo previsto.
- La infraestructura (equipos e instalaciones) son los adecuados.
- El seguimiento de los resultados permite detectar deficiencias y oportunidades de mejora.
- El personal docente es el adecuado.

El personal docente será siempre el adecuado, siempre que dependa de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, ya que es Ella quien hace la selección de idoneidad.

## **2.2. Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad**

El I. E. S “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” como Centro de Enseñanza considera excluido el DISEÑO del Sistema de Gestión de la Calidad definido en este Manual de la Calidad, por considerar, que las enseñanzas que se imparten sólo son enseñanzas regladas, cuyo diseño y experimentación han sido realizados por las Administraciones Públicas con competencias para ello.

## **3. NORMAS DE REFERENCIA**

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” como Centro de Enseñanza ha definido su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” es coherente con los términos y definiciones recogidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2000 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: 3	Página 10 de 30



## **4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **4.1. Sistema de Gestión de la Calidad**

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” como Centro de Enseñanza ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, y lo mantiene de tal manera que su eficacia es mejorada continuamente de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” como Centro de Enseñanza ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción. Se ha identificado que la eficacia de la operación y el control de estos procesos se asegura mediante el establecimiento de procedimientos documentados e instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan las diferentes actividades.

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” como Centro de Enseñanza dispone de los recursos y la información necesaria para apoyar la correcta operación y seguimiento de los procesos.

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” como Centro de Enseñanza realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, y como consecuencia, implementa las acciones necesarias para la mejora continua de los mismos.

Para evidenciar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la conformidad con los requisitos establecidos, se han establecido y se mantienen registros.

La Política de la Calidad está definida y documentada en el MC-Anexo C de este Manual.

Los Objetivos de la Calidad se recogen en el Plan Anual de Centro.

#### **4.1.1. Identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos**

El Sistema de Gestión de la Calidad está en constante evolución, se adecua y mejora en función de los cambiantes requisitos de los clientes externos e internos, de las prioridades estratégicas de la organización y de la propia evolución de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

La necesidad del desarrollo de un nuevo proceso es identificada por el Director en la Revisión del Sistema (PR 5601), una vez analizados los datos e informaciones aportados para dicha revisión.

El Director nombra al líder del equipo de proceso para que éste forme el grupo de trabajo, o bien, forma el equipo de proceso, que en el plazo designado y los recursos asignados deberá:

- Desarrollar y documentar el nuevo proceso, incluidos los registros.
- Proponer modificaciones en otros procesos afectados.
- Proponer recursos e información necesaria para apoyar la correcta operación del proceso.
- Definir el despliegue del proceso en la organización.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 11 de 30

- Realizar el seguimiento, medición y análisis del proceso durante el periodo de prueba.
- Ajustar el proceso y/o valida el mismo una vez superado el periodo de prueba.

El Director y/o el Equipo Directivo, una vez analizados los resultados del equipo de proceso, resolverán su inclusión en el Sistema de Gestión de la Calidad y la generalización del proceso a toda la organización.

El Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad) se responsabiliza del despliegue del proceso (documentación, comunicación y formación) siguiendo las directrices del equipo de proceso.

Los procesos del Sistema son revisados en la medida de la necesidad detectada por las No-Conformidades generadas; las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes; del personal y de los resultados de la revisión del Sistema.

Los procesos tienen una vigencia máxima de tres años. Una vez superado este plazo, son revisados independientemente de si se les aplican o no modificaciones.

La identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos se ejecuta según lo indicado en el procedimiento PR 4101.

#### 4.1.2. Elaboración del Manual de la Calidad y de los Procedimientos

Los procesos del Sistema de Gestión de la calidad se recogen documentalmente en este Manual de la Calidad y se plasman gráficamente indicando las interacciones en el diagrama “Mapa de procesos” del anexo MC-Anexo B.

Los procedimientos documentados se recogen en el Manual de Procedimientos.

El alcance y detalle de los procedimientos tienen en cuenta la complejidad del trabajo, los métodos empleados, los conocimientos, la formación y el adiestramiento necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad.

Las instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan determinadas actividades, pueden adoptar entre otras, la forma de:

- Especificaciones de servicio y proceso.
- Planes de control.
- Normas.
- Métodos.
- Documentos varios.

Los criterios para la elaboración del Manual de la Calidad y de los Procedimientos se establecen en el procedimiento PR 4201.

#### 4.1.3. Control de la documentación

El control de la documentación requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad se realiza según lo indicado en el procedimiento PR 4202, que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 12 de 30



- Los documentos se revisan y se aprueban siempre que sea necesario por las personas autorizadas antes de proceder a su distribución.
- Se identifican los cambios introducidos y el estado de revisión de los documentos. Estos cambios se revisan y aprueban por los mismos grupos u organizaciones que los revisaron o aprobaron inicialmente, a menos que se haya especificado expresamente otra cosa.
- Para fundamentar adecuadamente la revisión o aprobación de los documentos, los grupos u organizaciones designadas tienen acceso autorizado a toda la información que consideren y esté a disposición en el Instituto.
- Se asegura que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Se identifican los documentos de origen externo por el Sistema de Gestión de la Calidad y se controla su distribución.
- Se han establecido índices y listados que identifican la versión vigente de los documentos. Estos índices y listados están fácilmente accesibles para evitar que se usen documentos no válidos u obsoletos.
- La versión vigente del Manual de la Calidad y sus anexos se identifica en MC-Anexo A. Los anexos evolucionan independientemente del Manual de la Calidad en cuanto a sus revisiones, quedándose registrada la evolución en MC- Anexo A.
- En todos los puntos en que se llevan a cabo operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad, están disponibles copias controladas de las ediciones pertinentes de los documentos apropiados.
- Los documentos no válidos u obsoletos se retirarán inmediatamente que se apruebe el documento nuevo o la versión revisada. Se ha establecido un sistema de distribución de los documentos que evita la circulación de versiones obsoletas.
- Los documentos obsoletos que se guardan con fines legales o para conservar información, están adecuadamente identificados para evitar su uso indebido.
- Los documentos obsoletos se conservan durante un mínimo de tres años.
- Las versiones obsoletas del Manual de la Calidad, se conservan indefinidamente.

#### 4.1.4. Control de los registros

El control de los registros se realiza según lo indicado en el procedimiento PR 4203, que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

- Se han definido los criterios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
- Los registros son legibles y se guardan y conservan de forma que pueden recuperarse fácilmente y en instalaciones adecuadas para evitar su deterioro, daño o pérdida.
- Los registros se conservan durante un periodo mínimo de tres años.
- Los registros pueden presentarse en soporte informático.

#### 4.2. Responsabilidad de la Dirección

La Dirección se compromete a desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, del siguiente modo:



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 13 de 30



- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes externos e internos como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la Política de la Calidad.
- c) Llevando a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d) Asegurando la disponibilidad de recursos.

Asegura que los requisitos de los clientes se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

#### 4.2.1. Políticas y Estrategias (Política de la Calidad)

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza ha identificado para aquellas áreas de gestión de la calidad prioritaria, Políticas (directrices de actuación mantenidas permanentemente) y Estrategias (líneas de trabajo o actuación) que son comunicadas y desplegadas en toda la organización.

Las Políticas y Estrategias del I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" son coherentes con el propósito del Centro (Misión); así como, tienen en cuenta las necesidades y expectativas del personal de la organización y las de sus clientes.

Las Políticas son identificadas, desplegadas y revisadas según se indica en el proceso PR 5301.

Las Estrategias son identificadas, desplegadas y revisadas tal y como se recoge en el proceso PR 5401 (Misión de la organización).

Las Políticas y Estrategias del I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" son el principal marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión de la calidad. Estos objetivos son gestionados según se indica en el proceso PR 5403 (Plan Anual de Centro).

El anexo MC-Anexo C recoge las Políticas vigentes en el Centro.

#### 4.2.2. Misión de la organización

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza ha determinado cuál es la razón de ser de su existencia y actividad, redactándola en un documento denominado Misión (MC-Anexo F).

El documento denominado Misión de la organización consta de tres apartados:

- **Misión.-** Indica la razón de ser del I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza y para qué existe.
- **Valores.-** Son el conjunto de las conductas esperadas y potenciadas por el Centro.
- **Visión.-** Es la aspiración, la imagen de un futuro deseable para el Centro.

El proceso para la identificación inicial, el despliegue y la revisión periódica de la Misión se recoge en el proceso PR 5401 (Misión de la organización).



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 14 de 30



#### 4.2.3. Plan Anual de Centro (de gestión).

El Plan Anual de Centro recoge los objetivos de gestión (incluidos los de la calidad) anticipados para el periodo previsto; los proyectos, actividades y procesos a desarrollar y los recursos a aplicar para su logro.

Las fuentes principales para su elaboración son:

- Proyecto de Centro (Finalidades Educativas, Proyecto Curricular de Centro, Reglamento de Organización y Funcionamiento).
- La Misión del Centro.
- Las Políticas del Centro.
- La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (PR 5601).
- El seguimiento de los planes anuales.

El proceso para la identificación, despliegue y revisión del Plan Anual se detalla en el proceso PR 5403 (Plan Anual de Centro).

El seguimiento del Plan Anual de Centro se realiza al menos una vez por trimestre, en el cual se incide especialmente en el análisis del logro de los Objetivos de la Calidad. Estos objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherente con el conjunto de las Políticas del Centro.

#### 4.2.4. Estructura organizativa y comunicación interna

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama del anexo MC-Anexo D.

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en el procedimiento PR 5501 (Estructura organizativa y comunicación interna), describiendo cómo se asignan los cargos, tareas y responsabilidades, así como la sistemática desarrollada en el Centro para la comunicación interna entre los diferentes órganos y personas. A parte de las competencias de los órganos unipersonales definidas por el Decreto 83/1996, de 26 de Enero, (BOE nº 45 de 21 de Febrero de 1996), se reseñan a continuación las funciones de la Calidad, que implican al Equipo Directivo:

##### • **Equipo Directivo**

- Velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estudiar y presentar a la Comunidad Educativa propuestas que faciliten y fomenten la participación de la organización en el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua
- Colaborar en el control y seguimiento de las actividades, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como colaborar con las entidades externas en lo relativo a evaluación y gestión del Sistema.
- Informar del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Colaborar con el Representante de la Dirección en el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

##### • **Director/a**

- Nombrar al Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad)



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 15 de 30



- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.
- Planificar los intervalos de revisión y evaluación del Sistema, así como su mejora y la necesidad de cambios.
- Mantener los registros de las revisiones de la Dirección.
- Establecer y mantener las Políticas y los Objetivos de Calidad en cuanto a su globalidad e intenciones dentro de la organización, así como su identificación, despliegue y revisión.
- Asegurarse que el sistema de Gestión de la Calidad está perfectamente definido, implementado y mantenido para alcanzar los Objetivos con eficacia y eficiencia, y que su enfoque esté dirigido hacia los requisitos de los clientes en toda la organización.
- Nombrar los líderes de equipos de proceso, o bien, nombrar los equipos de proceso y asignarle recursos, así como la formación en lo relativo a la calidad.
- Fomentar y coordinar la participación de los distintos miembros de la organización gestionando y/o proporcionando los medios precisos, así como la formación en lo relativo a la calidad.
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

- **Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad)**

En el anexo MC-Anexo E se designa al Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad), que tiene autoridad para asegurar que:

- El Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.
- Se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se informe del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora a la Dirección, para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.
- El Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad) tiene, además, la responsabilidad de mantener las relaciones externas relativas al Sistema de Gestión de la Calidad con la entidad certificadora.
- Se mantienen los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

- **Jefe de Estudios**

- Llevar el control y seguimiento de los procesos de Desarrollo de los Cursos, en sus diferentes subprocesos, exceptuando el Subproceso "Formación en centros de trabajo" (SP 750106).
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

- **Jefe de Estudios adjunto Formación Profesional**

- Llevar el control y seguimiento del proceso Desarrollo de los Cursos, Subproceso "Formación en centros de trabajo" (SP 750106).

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: 3	Página 16 de 30

- Promover e impulsar las relaciones del Centro con el exterior en lo relativo a la calidad.
- **Secretario/a**
  - Llevar el control y seguimiento del procedimiento Gestión de compras (PR 7401).
  - Gestionar los recursos necesarios en cuanto a infraestructura que determinen, proporcionen y mantengan la conformidad del producto /servicio dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Comité de Calidad**
  - El Comité de Calidad estará formado por:
    - El Coordinador de Calidad.
    - Un representante de cada etapa educativa impartida en el centro, designado por el Director del mismo, oído el claustro. En el caso de formación Profesional, habrá un representante por cada familia profesional.
  - Las funciones del Comité de Calidad serán las siguientes:
    - Evaluación de la eficacia del sistema y sus procesos, así como del estado de consecución de objetivos y metas.
    - Apoyar a la Dirección del Centro en la preparación y estudio de la información necesaria para la revisión periódica del sistema de Gestión de Calidad.
    - Apoyar, como órgano consultivo, a la Dirección del Centro, en la evaluación de oportunidades de mejora del sistema y de necesidades de efectuar cambios en el mismo, incluido la política y los objetivos.
    - Apoyar, como órgano consultivo, a la Dirección del Centro en la toma de decisiones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema y sus procesos.

#### 4.2.5. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad es revisado anualmente por la Dirección para asegurar su convivencia, adecuación y su eficacia continuada.

La revisión anual del Sistema consiste en una evaluación completa y bien estructurada de las oportunidades de mejora, incluyendo las necesidades de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, considerando la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

El procedimiento a seguir en la revisión del Sistema, junto con la información necesaria y los resultados de la revisión, incluidos los registros, se describen en el procedimiento PR 5601 (Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad).

#### 4.3. Gestión de los recursos

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 17 de 30

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Impartir cursos que satisfagan a los clientes (alumnos) mediante el cumplimiento de los requisitos.

La asignación de recursos se recogen en el procedimiento PR 6101 (Asignación de recursos), así como dentro de la Planificación docente del curso escolar (PR 7101) y el Plan Anual de Centro (PR 5403).

#### 4.3.1. Formación

Las personas que realicen tareas que afecten a la calidad de los cursos deben ser competentes con una formación y experiencia apropiadas.

Para asegurarse la competencia se dispone de un procedimiento (PR 6201) que desarrolla los siguientes aspectos:

- Se determina la competencia necesaria para cada uno de los puestos del Centro.
- Se determinan las necesidades de formación de las personas.
- Se proporciona la formación necesaria a todas las personas que realizan actividades que afectan a la calidad de los cursos.
- Se evalúa la eficacia de las acciones formativas desarrolladas.
- Se conservan los registros relativos a la formación de las personas.

#### 4.3.2. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo que condiciona la conformidad con los requisitos de los cursos se reduce a tres variables:

- Idoneidad de las instalaciones y equipos.
- Seguridad dentro de las instalaciones.
- Convivencia entre las personas.

La idoneidad de las instalaciones y equipos se consigue mediante un adecuado mantenimiento de los mismos (Procedimiento PR 6301: Mantenimiento).

Para garantizar la seguridad personal dentro de las instalaciones se desarrollan dos procedimientos:

- **Prevención de emergencias** (PR 6401).- Indica las actividades a desarrollar para la prevención de emergencias – planificación, realización de simulacros, medidas de seguridad e higiene y mantenimiento de equipos de protección –.

#### 4.4. Prestación del servicio (impartición de cursos)

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza planifica y desarrolla procesos para la prestación de servicios de su oferta educativa en:

- E. S. O, Bachilleratos, P. C. P. I. y en Formación Profesional Específica (Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior).

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 18 de 30

La planificación para la prestación de servicios es coherente y complementaria con otros procesos de planificación básicos: Plan Anual de Centro (PR 5403), Identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos (PR 4101) y la Planificación y gestión de la mejora (PR 8501).

La planificación de la impartición de cursos se sustenta en la existencia de especificaciones de curso, especificaciones de procesos y planes de control, que determinan respectivamente los requisitos de los cursos, los procesos que los desarrollan y los objetivos de calidad o criterios de aceptación que los validan.

#### 4.4.1. Planificación docente (del curso escolar)

La planificación de la impartición de los cursos de E. S. O, Bachilleratos, **P. C. P. I** y de Formación Profesional Específica (proceso enseñanza / aprendizaje) sigue lo especificado en el procedimiento PR 7101 (Planificación docente del curso escolar).

El proceso de Planificación docente del curso escolar desarrolla los siguientes aspectos:

- Configuración de grupos y elaboración de la plantilla del profesorado.
- La asignación de cargos, funciones y tareas entre el personal.
- La asignación de recursos materiales y económicos.
- La definición del calendario escolar y los horarios de los diferentes grupos de alumnos y profesores.
- La sistemática para la realización de sustituciones del personal y sistema de guardias.

La planificación del curso se complementa con otra serie de planes y programas:

- *Para la E. S. O, Bachilleratos y **P. C. P. I.**:*
  - Plan de orientación / tutoría.
  - Programa de Acogida de alumnos.
  - Plan de Homogeneización de criterios y calibración.
  - Prácticas en empresas (sólo para los Programas de Garantía Social e Iniciación Profesional).
- *Para la Formación Profesional Específica:*
  - Plan de orientación / tutoría.
  - Programa de Acogida de alumnos.
  - Plan de Homogeneización de criterios y calibración.
  - Plan del Módulo de Formación en centros de trabajo.
  - Plan del Módulo Proyecto integrado.

El registro fundamental de los resultados de la planificación docente se recoge en la Memoria Informativa.

#### 4.4.2. Determinación, revisión y comunicación de la oferta educativa.

Anualmente, el I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza determina la oferta educativa, aprobada por la Delegación Provincial de Educación, que se impartirá a lo largo del curso académico siguiente.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 19 de 30

Los cursos se describen en especificaciones de curso que recogen los requisitos especificados por el cliente, los legales, reglamentarios y otros adicionales y necesarios.

La oferta educativa es revisada y aprobada antes de iniciar ninguna acción de comunicación de dicha oferta.

Las especificaciones de curso son revisadas y aprobadas para asegurarse que los requisitos están definidos y hay capacidad para cumplirlos.

Cuando los requisitos de cursos son cambiados, dichas modificaciones se trasladan a la documentación y personal afectados.

La información sobre la oferta educativa se presenta mediante acciones publicitarias genéricas y/o personalizadas, los soportes utilizados son revisados y aprobados.

Se posibilitan encuentros personales para todos aquellos que deseen incrementar y clarificar la información.

Este proceso se realiza según se indica en PR 7201.

#### 4.4.3. Preinscripción y Matriculación (contrato)

Todo alumno que desee recibir Formación Inicial (E. S. O., Bachilleratos) o Formación Profesional Específica (Ciclos Formativos), deberá estar previamente matriculado.

El proceso de matriculación se inicia con la preinscripción donde el potencial alumno expresa el curso que quiere cursar. Una vez comprobado que cumple con los requisitos y aplicados los criterios de baremación en su caso, se considerará el alumno admitido o en reserva para hacer la matrícula en el curso indicado.

El impreso de prescripción y el de matriculación son impresos oficiales facilitados por la Delegación Provincial de Educación.

Tras la matriculación, son revisadas todas las solicitudes y la documentación complementaria aportada, para asegurar que los requisitos de los cursos están definidos y documentados, no existen diferencias con relación a lo inicialmente ofertado y se tiene capacidad para cumplir dichos requisitos.

Se ha definido la sistemática para las modificaciones en las matrículas y cómo se transfieren dichas modificaciones a las funciones afectadas.

Todas las consultas referentes al proceso de matriculación serán resueltas por la Secretaría del Instituto.

Este proceso se desarrolla en el procedimiento PR 7202 (Preinscripción y Matriculación).

#### 4.4.4. Compras

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza dispone de un proceso para la gestión de las compras, procedimentado en PR 7401 (Gestión de compras), que desarrolla los siguientes aspectos:

- El procedimiento de compras alcanza a aquellos productos y servicios que tienen un impacto sobre los cursos impartidos.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 20 de 30

- La descripción del producto / servicio a comprar se documenta en formato preestablecido (Propuesta de pedido), incluyendo la firma del solicitante, el visto bueno del Jefe de Departamento afectado en su caso y la autorización del Secretario.
- Antes de ser aprobada la compra y de realizarla, la propuesta de pedido se revisa por el Jefe de Departamento afectado para comprobar que recogen adecuadamente los requisitos a cubrir, mediante la estampación de la firma con el Vº Bº.

#### 4.4.5. Verificación de las compras

El procedimiento que recoge la verificación de las compras a su recepción se desarrolla en el proceso PR 7401 (Gestión de compras).

La responsabilidad de la recepción de los productos / servicios comprados es del Secretario/a, y es además, quien autoriza en cada momento la persona que realice la verificación, si lo considera oportuno. La persona autorizada en cada momento por el Secretario para la revisión de las compras es quien determina si el producto / servicio comprado cumple los criterios de aceptación.

Si existe alguna disparidad en el producto / servicio comprado, el Secretario comunica al proveedor dicha disparidad para que sea subsanada en tiempo y forma descrito en el procedimiento PR 7401 (Gestión de compras).

Cuando se determine que un producto / servicio no cumple con los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR 8301 (Gestión de No-conformidades).

#### 4.4.6. Evaluación y selección de proveedores

Para asegurarse un suministro de productos / servicios acordes con el Sistema de Gestión de la Calidad, el I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" evalúa y selecciona a sus proveedores según el procedimiento PR 7402 que desarrolla los siguientes aspectos:

- Los proveedores se evalúan y seleccionan en función de su aptitud para cumplir los requisitos del producto o servicio, incluidos los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello se han establecido criterios adecuados.
- El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores depende del tipo de producto / servicio suministrado y del efecto que tenga sobre la impartición de los cursos.
- Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

#### 4.4.7. Proceso de enseñanza / aprendizaje (Desarrollo de los cursos o impartición de cursos)

Se ha identificado y planificado el proceso de prestación del servicio (Desarrollo de los cursos) y se ha asegurado que se lleva a cabo en condiciones controladas. Estas condiciones incluyen:

- Los cursos que se imparten; definidos en documentos denominados Especificaciones de los cursos (SP 72-YY-ZZ).
- La forma de prestar los cursos; documentados en las especificaciones de proceso de prestación del servicio "Desarrollo de los cursos" (SP 75YYZZ).
- El uso de los medios, recursos y equipos apropiados.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 21 de 30

- El control de los parámetros del proceso de impartición mediante su seguimiento y medición. Este control se encuentra documentado en los Planes de Control (PC 75YYZZ).
- La entrega de calificaciones, certificados y titulaciones como resultado del proceso.

El proceso de enseñanza /aprendizaje o proceso de Desarrollo de los cursos, consta de varios subprocesos diferentes según el tipo de formación que se trate:

*Cursos de formación Inicial y de Formación Profesional Específica*

- Acogida de alumnos (SP 750101)
- Programación (SP 750102)
- Actividades en el aula (SP 750103)
- Evaluación (SP 750104)
- Orientación y Tutoría (SP 750105)
- Formación en centros de trabajo (SP 750106) (\*)

Los subprocesos marcados con (\*) sólo afectan a Ciclos Formativos de Formación Profesional Específica.

Se definen *especificaciones de proceso* (prestación de servicio o desarrollo de los cursos o impartición de cursos) para cada uno de los subprocesos.

Se codifican según SP 75 YYZZ, donde YY indica el número de orden de Primer Nivel, y ZZ indica el número de orden de Segundo Nivel.

En las especificaciones se describirá cómo se presta el servicio (imparte el curso), incluyendo:

- Las actividades que deben de llevarse a cabo.
- Las características de la prestación del servicio que afectan directamente a su funcionalidad.
- Los indicadores a utilizar.
- Los criterios de aceptación para cada una de las características definidas, expresados como requisitos susceptibles de ser medidos.
- Los responsables de las actividades.
- Los recursos necesarios.
- La temporalización de actividades.

Para supervisar y controlar los subprocesos, se preparan *Planes de Control* (PC 75YYZZ) donde se definirán los criterios para controlar el grado de cumplimiento de lo especificado.

Se codifica según PC 75 YYZZ, donde YY indica el número de orden de Primer Nivel, y ZZ indica el número de orden de Segundo Nivel.

En los Planes de Control se incluirán, en particular:

- Las características a controlar.
- Los indicadores.
- Los criterios de aceptación y unidades en que se mide.
- Las frecuencias de control.
- Los medios y métodos de control.
- Los documentos donde deben registrarse los resultados.



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 22 de 30



- El responsable del control.

El/La Jefe de Estudios es responsable del correcto desarrollo de la impartición de los cursos, así como de los registros generados. Para el subproceso “Formación en centros de trabajo” (SP 750106) el responsable es el Jefe de Estudios adjunto de Formación Profesional, así como de los registros generados.

Una vez finalizado el proceso de impartición de cursos se procede a la entrega de calificaciones, certificados y titulaciones, según el caso, como resultado del aprovechamiento obtenido por el alumno.

Esta entrega se realiza según se indica en el procedimiento PR 7503 (Entrega de calificaciones y titulaciones).

#### 4.4.8. Validación de procesos de prestación

En los casos en los que los procesos de prestación del servicio “procesos de impartición o desarrollo de los cursos (procesos enseñanza / aprendizaje) deban demostrar su capacidad de alcanzar los resultados que de ellos se espera (por ejemplo, cuando sufren una modificación importante: actividades, recursos, etc.) se realizará una validación de los mismos.

En estos supuestos, se establecerán disposiciones de control que incluirán la verificación de que:

- El proceso está bien diseñado, es completo y cumple con lo previsto.
- La infraestructura (equipos e instalaciones) son los adecuados.
- El seguimiento de los resultados permite detectar deficiencias y oportunidades de mejora.
- El personal docente es el adecuado.

El personal docente será siempre el adecuado, siempre que dependa de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, ya que es Ella quien hace la selección de idoneidad.

Con ello, se da cumplimiento al requisito 7.5.2 de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

#### 4.4.9. Identificación y trazabilidad

Para los cursos de Formación Inicial y de Formación Profesional Específica, los mecanismos para la identificación y seguimiento o trazabilidad se establecen a lo largo de la Planificación docente del curso escolar (PR 7101). Es allí donde se configuran los grupos, se define el calendario y horarios, los listados de alumnos y profesores, se asignan recursos y se establece el sistema de guardias y sustituciones.

La existencia de esos elementos – recogidos en la Memoria informativa – y su aplicación, junto con el Cuaderno del Profesor y el del Tutor, permite una trazabilidad adecuada a los cursos impartidos.

El estado de los cursos durante su proceso de prestación y al final del mismo viene determinado y se identifica por los registros de control:

- La ausencia de registro indica que está pendiente de control.
- El registro con resultados que cumplen los requisitos especificados indica curso conforme.
- El registro con resultados que no cumplen los requisitos especificados indica curso no-conforme.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 23 de 30

Los mecanismos de identificación del estado de las compras se establecen en PR 7401 (Gestión de compras).

#### 4.4.10. Custodia de bienes del cliente

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” reconoce una serie de elementos, básicamente documentales (controles, exámenes, láminas de dibujo, trabajos personales, etc.) como bienes del alumno como cliente que debe cuidar mientras estén bajo su control o utilización.

Estos bienes propiedad del alumno que son suministrados para su uso en el proceso de enseñanza / aprendizaje serán identificados, verificados, protegidos y salvaguardados por el profesorado más directamente implicado en el uso de esos bienes.

Cualquier pérdida o deterioro de estos bienes será registrado en el cuaderno del profesor y comunicado al alumno.

En el caso de bienes cedidos por empresas o entidades, su salvaguarda será indicado en los contratos específicos que ambas partes llegasen a formalizar.

Los datos personales de los alumnos serán custodiados por el/la Secretario/a.

#### 4.4.11. Archivo y conservación

La propia naturaleza de los cursos (intangibles) dificulta la aplicación del requisito 7.5.5 de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en lo que hace referencia a la preservación del producto, su manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Sin embargo, el I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” interpreta que hay una serie de elementos directamente asociados a los cursos (especificaciones de curso, programaciones y material didáctico) que sí deben ser identificados, archivados y conservados.

El material didáctico es responsabilidad del profesor en cuanto a su renovación y actualización.

La conservación de estos documentos y materiales corre a cargo de los departamentos didácticos, para lo cual se han habilitado áreas o locales para su archivo y gestión.

La documentación podrá archivar en formato impreso (sobre soporte papel) y/o informático. En este caso la información se guarda en el propio departamento.

El archivo y conservación de los documentos que forma el Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento PR 4202 (Control de los documentos).

El archivo y conservación de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento PR 4203 (Control de los registros).

#### 4.4.12. Homogeneización de criterios y calibración

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” evidencia la conformidad de los cursos que imparte mediante el seguimiento y medición de las características definitorias de los mismos. Los planes de control disponibles y los medios de medición aplicados, permiten este seguimiento.



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 24 de 30



La propia naturaleza del proceso enseñanza / aprendizaje (Desarrollo de los cursos), en el cual el esfuerzo del alumno es parte sustancial en el logro de la conformidad del curso, implica que la conformidad de los cursos se tenga que valorar en una doble vertiente: la impartición (profesor) y la satisfacción en el aprendizaje (alumno).

Se han definido los siguientes medios para la medición con la exactitud y precisión suficiente, contrastados con la experiencia que contempla esa doble vertiente:

- Sistemática de evaluación.
- Encuestas.

La sistemática para evaluación del aprendizaje se desarrolla con los siguientes elementos:

- Criterios de evaluación:
  - ✓ Son criterios a seguir para evaluar el nivel de logro de los objetivos generales en la formación de E. S. O, Bachilleratos y **P. C. P. I.**, y de las capacidades terminales en la Formación Profesional Específica.
- Sistema de calificación:
  - ✓ Valor o peso relativo asignado al aprendizaje de contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales en la calificación final.
- Sistema de evaluación:
  - ✓ Listado de pruebas / acciones evaluativas (test, controles, exámenes, trabajos, ejercicios, prácticas, observaciones, etc.) que deberán de realizarse para valorar el aprendizaje de los contenidos de tipo conceptual, procedimental y actitudinal, y el valor asignado a cada uno.
- Criterios de corrección:
  - ✓ Aspectos, criterios en los que se basa el profesorado para determinar la puntuación lograda en cada apartado de las pruebas / acciones evaluativas, así como una asignación de valor para cada apartado de las pruebas. En su forma documentada forman las plantillas de corrección.

Estos conceptos se recogen en las especificaciones de curso, programaciones y plantillas de corrección.

La cuantificación del aprendizaje es un juicio profesional del profesor que aplica los criterios anteriores. La aplicación de estos criterios debe ser homogénea por lo que se establece una sistemática de homogeneización de criterios descrito en el procedimiento PR 7601 (Homogeneización de criterios y Calibración).

En el procedimiento de evaluación y calificación del aprendizaje del alumno, la percepción e interpretación del sistema de calificación por parte del profesor es un elemento de variabilidad que requiere ser medido. Para ello se realizan pruebas de calibración entre los profesores según se establece en el procedimiento PR 7601 (Homogeneización de criterios y Calibración).

Las encuestas se utilizan para la medición de la satisfacción con respecto de la impartición. La elaboración y control de las mismas se establece en el procedimiento PR 8402 (Herramientas de mejora).

Cuando se detecte que un medio de medida de la conformidad de un curso no permite una medida fiable, se comprobará que los resultados medidos con anterioridad con ese medio han sido validados, además de tomar las acciones apropiadas para la subsanación de la desviación.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 25 de 30

#### 4.5. Medición, análisis y mejora

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestran la conformidad de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

##### 4.5.1. Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

El I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” identifica como clientes externos a:

- Los alumnos matriculados, sus padres o tutores.
- Las empresas y entidades que mediante Acuerdos de colaboración participan con el I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN” en el Módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) para los Ciclos Formativos de Formación Profesional Específica, y para las Prácticas en los Programas de Garantía Social e Iniciación Profesional

Y, como clientes internos:

- El profesorado.
- El personal de administración y servicios.

Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del I. E. S. “FRANCISCO GARCÍA PAVÓN”, así como su satisfacción con los servicios recibidos.

Se ha determinado que la satisfacción del cliente se mida directa e indirectamente.

La medición directa se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento PR 8201 (Medición de la satisfacción del cliente).

La medición indirecta se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR). Se realiza siguiendo lo indicado en el procedimiento PR 8202 (Sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente).

##### 4.5.2. Seguimiento y medición de procesos

El seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad incluidos en el apartado 4.4 del presente Manual de la Calidad, se realiza según se indica a continuación:

- Para los procesos se han definido Planes de Control que recogen características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación, cuya consecución demuestra la capacidad de dichos procesos para alcanzar los resultados previstos.
- Los Planes de Control tendrán la misma estructura que los Planes de control asociados al proceso “Desarrollo de los cursos” o proceso de enseñanza / aprendizaje desarrollados en el apartado 4.4.7, variando su codificación.
- Los Planes de control se codifican según PC XXYYZZ, donde XX expresa un número que emana de la numeración que otorga la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 al apartado que desarrolla el requisito afectado; YY indica el número de orden de Primer Nivel; ZZ indica el número de orden de Segundo Nivel.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: 3	Página 26 de 30

- Como norma general, para el seguimiento y medición de los procesos de trabajar con criterios de autocontrol.
- Cuando se determine que un proceso no cumple los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR 8301 (Gestión de No-Conformidades).

#### 4.5.3. Seguimiento y medición de los cursos

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza ha definido una serie de características para todos sus cursos con el fin de verificar su idoneidad.

Estas características responden a dos aspectos: efectividad del aprendizaje y efectividad de la enseñanza. Aspectos que se distinguen según se expresa en la tabla siguiente.

	APRENDIZAJE	ENSEÑANZA
Formación Inicial	Asistencia Rendimiento de los alumnos Satisfacción en el desarrollo	Clases impartidas Unidades impartidas Adecuación a lo planificado

Cada especificación de curso recoge en detalle las características de calidad a considerar.

La sistemática para el seguimiento y medición de estos parámetros se refleja en los Planes de Control. Planes que recogen las características de calidad, indicadores, criterios de aceptación, frecuencia de los controles, medios y métodos para la recogida de datos, registros de datos y responsables del control.

Los Planes de Control se codifican según PC XXYYZZ, donde XX expresa un número que emana de la numeración que otorga la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 al apartado que desarrolla el requisito afectado; YY indica el número de orden de Primer Nivel; ZZ indica el número de orden de Segundo Nivel.

Para otorgar la calificación de conformidad a los cursos sólo se considerarán las características recogidas en los Planes de Control.

El/La Jefe de Estudios otorga la aprobación final de los cursos de E. S. O., Bachilleratos, P. C. P. I. y de los de Formación Profesional Específica, y el Jefe de Estudios adjunto de Formación Profesional, la aprobación final de los Módulos de Formación en Centros de Trabajo (FCT).

La evidencia de conformidad de los cursos y su aprobación por parte del Jefe de Estudios se documenta en las actas de las Juntas de Evaluación.

Cuando se determine que un curso no cumple los requisitos especificados se actuará según lo indicado en el procedimiento PR 8301 (Gestión de No-Conformidades).

#### 4.5.4. Auditoria interna

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" como Centro de Enseñanza realiza a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con:

- Las disposiciones planificadas.
- Los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 27 de 30

- Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Su implantación y si se mantiene de forma eficaz.

Para ello, las auditorias internas de la calidad se realizan según se indica en el procedimiento PR 8203 que desarrolla las siguientes líneas básicas:

- Las auditorias se programan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previstas. Anualmente se audita todo el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cada auditoria se planifica considerando: los objetivos y alcance de la auditoria; metodología y criterios a utilizar; componentes del equipo auditor; identificación de áreas a auditar; fechas de realización y agenda de las sesiones.
- La selección de los auditores y la realización de las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo.
- Los resultados de las auditorias se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.
- El cargo directivo responsable del área que ha sido auditada se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas.
- En las actividades de seguimiento de las auditorias se verifica y se registra la implantación y la eficacia de las acciones tomadas.
- Se informa a la Dirección del Centro de los resultados de las auditorias para que lleve a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.5.5. Gestión de No-Conformidades

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" ha definido sus No-Conformidades en cuatro tipos:

- De proceso.
- De curso.
- De producto / servicio comprado.
- De otro tipo.

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" asegura que no se utilizan productos / servicios comprados, ni se ejecutan procesos, ni se imparten cursos, no conformes con los requisitos especificados, ni se producen otro tipo de desviaciones de forma intencionada. Para ello, el control se realiza según lo indicado en el procedimiento PR 8301 (Gestión de No-Conformidades).

Dicho procedimiento desarrolla los aspectos siguientes:

- Se identifican y controlan los procesos, cursos y productos / servicios comprados no conformes, así como las desviaciones que impliquen una no-conformidad.
- Se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las No-Conformidades.
- Se toman acciones preventivas y reparadoras para eliminar las potenciales No-Conformidades y sus efectos.
- Se toman, cuando procede, acciones correctivas para tratar las causas de las No-Conformidades y evitar su repetibilidad.

MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 28 de 30

- Se define cómo disponer de los productos / servicios comprados no conformes para impedir su utilización o aplicación prevista originalmente.
- Se mantienen registros de la naturaleza de las No-Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Una vez tratada la No-Conformidad, el proceso, curso o producto / servicio comprado, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta una No-Conformidad después de haber finalizado el curso, haber utilizado el producto / servicio comprado, o haberse ejecutado completamente el proceso, se toman acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No-Conformidad.

#### 4.5.6. Análisis de datos

Se han determinado, y se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse mejoras con eficacia.

Los datos que se consideran son aquellos que provienen de las siguientes fuentes:

- Verificación en recepción de productos / servicios adquiridos.
- Seguimiento y medición de cursos y procesos.
- Auditorias.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes externos e internos.
- Medición de la satisfacción de los clientes.

El análisis de estos datos permite obtener información sobre:

- La conformidad de los productos / servicios comprados.
- La idoneidad de los proveedores.
- La conformidad de los cursos.
- La capacidad de los procesos.
- Las oportunidades de mejora.
- La satisfacción de los clientes.

Este proceso de análisis se realiza según lo indicado en el procedimiento PR 8401 (Análisis de datos), y es llevado a efecto básicamente por:

- **El Equipo Directivo**
- **Representante de la Dirección (coordinador de la Calidad)**
- **Órganos colegiados:**
  - Consejo Escolar
  - Claustro de Profesores
- **Órganos unipersonales de gobierno:**
  - Director.
  - Jefe de Estudios.
  - Secretario.



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: 3	Página 29 de 30



- Jefe de Estudios Adjunto de F. P.
- **Jefa de Estudios Adjunta de E. S. O. y Bachillerato.**
- **Órganos de coordinación docente:**
  - Equipos Educativos.
  - Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica.
  - Departamentos Didácticos, de Orientación, de Actividades Complementarias y Extraescolares y de Familias Profesionales.

Se han determinado técnicas y herramientas de mejora para recopilar, documentar y gestionar los datos empleados en el análisis. Estas técnicas y herramientas de mejora se describen en el procedimiento PR 8402 (Herramientas de mejora).

#### 4.5.7. Planificación y gestión de la mejora

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Se dispone de un proceso definido en el procedimiento PR 8501 (Planificación y gestión de la mejora).

Las oportunidades y actividades de mejora se detectan mediante la utilización y gestión de:

- La Misión, Políticas y Estrategias (Políticas y Objetivos de la Calidad).
- El análisis de datos provenientes de:
  - La satisfacción del cliente.
  - La conformidad de productos/servicios adquiridos, "Gestión de compras y proveedores", e idoneidad de proveedores.
  - La conformidad de los cursos y procesos, con su seguimiento y medición.
  - Auditorias.
  - La capacidad de los procesos.
  - Las oportunidades de mejora.
  - Sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Las acciones preventivas y correctivas y de innovación.
- La revisión del Sistema por parte de la Dirección.

#### 4.5.8. Acciones preventivas y correctivas

El I. E. S. "FRANCISCO GARCÍA PAVÓN" analiza las causas de las potenciales no-conformidades y de las no-conformidades y determina e implanta acciones con objeto de prevenir su ocurrencia o de evitar que vuelvan a ocurrir.

Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR 8523 (Acciones correctivas y preventivas), que recoge las líneas básicas definidas a continuación:

- Las acciones preventivas que se inician, para prevenir potenciales no-conformidades, son proporcionales a la magnitud de los problemas previstos y a los riesgos que se deriven.



MANUAL DE LA CALIDAD	MANUAL DE LA CALIDAD	
MC	REV: <u>3</u>	Página 30 de 30



- Las acciones correctivas que se inician, para eliminar las causas de las no-conformidades, son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que se deriven.
- Se determinan las potenciales no-conformidades y se evalúa la necesidad de actuar.
- Las no-conformidades identificadas (incluyendo las reclamaciones de los clientes) son revisadas, y se evalúa y determina la necesidad de adoptar la acción correctiva más acorde con la no-conformidad detectada.
- Se investigan y determinan las causas de las no-conformidades potenciales y de las no-conformidades relativas a cursos, procesos y productos / servicios comprados.
- Se impulsa la participación de las personas implicadas en el análisis de causas y determinación de las acciones preventivas o correctivas.
- Se determinan e implantan las acciones preventivas o correctivas necesarias. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se realiza un seguimiento a las acciones tomadas para asegurar la ejecución y la eficacia de las mismas.
- Los resultados de las acciones tomadas son registrados.