

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 1 de 35

MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO

IES AGUAS VIVAS

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 2 de 35

ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN DEL CENTRO

- 1.1. Objeto y alcance.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

5 LIDERAZGO

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6 PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios

7 APOYO

- 7.1 Recurso
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructuras
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
 - 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición
 - 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación

8 OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio
 - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
 - 8.5.4 Preservación
 - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
 - 8.5.6 Control de los cambios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 3 de 35

8.7 Control de las salidas no conformes

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección

10 MEJORA

- 10.1 Generalidades
- 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
- 10.3 Mejora continua

11 ANEXOS

Anexo I: Organigrama
Anexo II: Política de Gestión del Centro.
Anexo III: Mapa de Procesos.

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

Las instalaciones del I.E.S. "AGUAS VIVAS" se encuentran situadas en la Avda. de Beleña, nº 9, dentro de la nueva zona de expansión (barrio de Aguas Vivas) de la ciudad de Guadalajara. Existen 5 conjuntos constructivos edificados diferenciados y el resto comprende pistas polideportivas, patios de recreo y numerosas zonas ajardinadas. Estos conjuntos son:

1. Vivienda para el Conserje (actualmente ocupada por las oficinas del AMPA)
2. Aulario 1 (E.S.O., CICLOS, DPTOS., SECRETARÍA, DIRECCIÓN, ETC.)
3. Aulario 2 (CICLOS, BACHILLERATO Y FP BÁSICA)
4. Aulario 3 (Aulas y talleres de CICLOS DE LA F.P. DE AUTOMOCIÓN)
5. Gimnasio

Además cuenta con los siguientes recursos específicos docentes:

- Gimnasio
- Dos Pistas Polideportivas
- Biblioteca
- Sala de Usos Múltiples
- Secretaría
- Conserjería
- Cuatro Despachos de Dirección
- Diecisiete Despachos de Departamentos
- Una sala para el Profesorado
- Veintiséis Aulas Ordinarias
- Un Aula de Tecnología

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 4 de 35

- Tres aulas de Informática.
- Un Aula de Dibujo Técnico.
- Un Aula de Artes
- Un Aula de Música
- Laboratorio de Física y Química
- Laboratorio de Biología y Geología
- Taller de Automoción
- Taller de Reparación de Vehículos
- Laboratorio Taller de Electricidad del Automóvil
- Taller de Bancadas y Carrocería

1.1 Objeto y alcance:

El presente Manual de gestión del centro tiene por objeto describir las disposiciones aplicables tomadas por el I.E.S. "AGUAS VIVAS", que como Centro de Enseñanza aspira a:

Obtener y asegurar la calidad de sus servicios según la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, demostrando así su capacidad de impartir y suministrar de forma consecuente productos y/o servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios/usuarios del I.E.S. "AGUAS VIVAS" y los reglamentarios aplicables.

Conseguir y aumentar la satisfacción de sus clientes y partes interesadas mediante la aplicación efectiva y eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo procesos de mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables y también mantener su certificación según la UNE-EN ISO 9001

El I.E.S. "Aguas Vivas" comenzó su actividad el año 2002, impartiendo 1º, 2º y 3º de ESO, la Familia Profesional de Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados con dos Ciclos de Grado Medio; Carrocería y Electromecánica de Vehículos y uno de Grado Superior; Automoción y La Familia Profesional de Edificación y Obra Civil con un Ciclo de Grado Superior; Desarrollo y Aplicación de Proyectos de Construcción.

Alcance del sistema educativos: Hoy en día, la oferta educativa se ha visto incrementada y va desde el Primer y Segundo Ciclo de la Educación Secundaria (E.S.O.), dos modalidades de Bachilleratos la de Ciencia y Tecnología y la de Humanidades y Ciencias Sociales, pasando por dos primeros cursos de Formación Profesional Básica Mantenimiento de Vehículos de la Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos uno diurno y otra en turno vespertino y otro de segundo curso diurno, dos ciclos de Grado Medio de la Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos, Carrocería y Electromecánica de vehículos automóviles, uno diurno y otro vespertino y cinco Ciclos de Grado Superior, uno de la Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos (Automoción), otro de la Familia Profesional de Edificación y Obra Civil (Proyectos de Edificación), uno de la Familia Profesional de Instalación y Mantenimiento en modalidad FP a distancia (Prevención de riesgos profesionales) y otro de la Familia

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 5 de 35

Profesional de Seguridad y Medio Ambiente (Educación y Control Ambiental) este último vespertino y también vespertino un Programa de garantía juvenil para el CFGS de Automoción.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El I.E.S. "AGUAS VIVAS" como Centro de Enseñanza está certificado en base a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 desde el año 2018.

- Legislación educativa: <http://www.educa.jccm.es/es/sistema-educativo>
- Norma UNE EN ISO 9001 2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0055469#.WF5S9H0wBbx>
- Normas de Organización y Funcionamiento de Centro (NCOF)
- Procedimientos que regulan la seguridad de los datos -> Información sobre custodia de registros sensibles: informes psicopedagógicos, justificantes médicos,...

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del IES IES AGUAS VIVAS es coherente con los términos y definiciones recogidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

- Enfoque por procesos
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Alta dirección
- Organización
- Contexto de la organización
- Parte interesada
- Cliente
- Proveedor
- Mejora
- Proceso
- Procedimiento
- Diseño y desarrollo
- Calidad
- No conformidad
- Objetivo
- Objetivo de la calidad
- Servicio
- Desempeño
- Riesgo
- Información documentada
- Manual de la calidad
- Verificación
- Validación
- Satisfacción del cliente
- Acción preventiva
- Acción correctiva
- Liberación
- Reparación
- Auditoría

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 6 de 35

A continuación se citan brevemente algunos términos destacados:

- **Enfoque por procesos:**

Este cambio de la norma sustituye el enfoque anterior centrado en los documentos para convertir a los procesos en el elemento vertebrador del Sistema de Gestión de la Calidad. El Instituto, como centro prestador de un servicio, debe ser interpretado como un sistema de procesos interrelacionados que contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de los resultados previstos. Tanto el sistema en su conjunto como los procesos concretos deben diseñarse a partir de un **ciclo PHVA** (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

- **Toma de decisiones basada en la evidencia:**

El Ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) implica que cualquier evaluación de los procesos soporte para la toma de decisiones debe estar justificado a partir de la evidencia documental o de cualquier otro tipo recogida que sea relevante. El diseño de dichos registros, su custodia y análisis constituyen un elemento fundamental en el modelado del Sistema.

- **Alta dirección:**

Corresponde a la Dirección del Centro liderar el proceso de diseño, desarrollo, evaluación y gestión del Sistema de Gestión de la Calidad. Es, asimismo, quien debe asumir la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación a su eficacia, asegurando que se establezca una “política de la calidad” y unos “objetivos de la calidad” que sean compatibles y coherentes con el contexto del Centro, con su propósito y con las grandes líneas del trabajo que se definan en la PGA y en el resto de documentos programáticos del Centro.

Asimismo, es tarea de la Dirección del Centro colaborar en la comunicación de la importancia de una gestión de la calidad eficiente, trabajando para dotarla de recursos y organizándola para que sea capaz de alcanzar los objetivos previstos.

La supervisión de la Dirección del Centro del Sistema de Gestión de la Calidad debe realizarse regularmente, a intervalos planificados, comprobando que los requisitos de quienes reciben el servicio prestado están siendo atendidos, así como el cumplimiento del conjunto de requisitos legales y reglamentarios aplicables.

La finalidad de esta revisión es un análisis de los riesgos y de las oportunidades de mejora que permitan aumentar la eficacia y eficiencia del Sistema y que redunden en una mayor satisfacción del cliente.

- **Organización:**

Un conocimiento profundo de las características de la organización, de sus peculiaridades, exigencias, contexto y objetivos, constituye un pilar fundamental para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad que sea realmente efectivo.

- **Contexto de la organización:**

El contexto de la organización abarca dos tipos de cuestiones: internas y externas.

- El **contexto externo**: incluye el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local, en el que se inscribe el Centro.
- El **contexto interno**: hace referencia a todos los aspectos relevantes para la comprensión de las características propias del Centro.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 7 de 35

- **Parte interesada:**

Por tal se entiende cualquier organismo, estructura, grupo organizado, institución, etc. que intervenga en la actividad propia del Centro. El Sistema de Gestión de la Calidad debe determinar cuáles son y los requisitos que exigen, realizando una revisión y seguimiento regular de las partes interesadas y de sus requisitos.

- **Cliente:**

Se denominan “clientes” a todos aquellos a los que el Centro presta su servicio educativo. Estos son, en primer lugar, los alumnos, sus familias y las empresas (que reciben alumnos de FCT o formados por el Centro) y, en segundo lugar, la sociedad en su conjunto, pues son sus ciudadanos quienes se forman en los centros de enseñanza.

- **Proveedor externo:**

Son aquellos agentes externos que proporcionan al Centro materiales, procesos y servicios para el desempeño de su actividad. De la evaluación de la calidad de sus proveedores depende la del propio servicio que presta el Centro.

- **Mejora:**

La mejora en el desempeño de la prestación del servicio debe ser una constante que dirija el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para llevarla a cabo es necesario determinar y seleccionar las oportunidades de mejora y desarrollar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su grado de satisfacción, atendiendo a sus necesidades y expectativas, corrigiendo, previendo o reduciendo los efectos no deseados y planificando cambios y proyectos que favorezcan la innovación.

El análisis, la evaluación y la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad debe servir para determinar las oportunidades de mejora y las necesidades del sistema como parte de esa mejora continua que debe dirigir la actividad del Centro.

- **Proceso:**

Un proceso es cada una de las fases sucesivas en las que se distribuye la actividad de la organización en la prestación del servicio que realiza.

La nueva norma promueve un enfoque a procesos, incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad a partir de procesos tiene diversas ventajas: permite conocer que se están atendiendo los requisitos legales y de los clientes; permite evaluar su eficacia; y mejorar los procesos a partir de la información y los datos recogidos en el sistema.

Los procesos se encuentran interrelacionados formando un sistema, por lo que deben ser definidos y gestionados (teniendo en cuenta sus interrelaciones) con el fin de mejorar el desempeño global del Centro. Tales diseños deben ser acordes con los resultados previstos, la política de la Calidad y las directrices establecidas por la Dirección del Centro. El enfoque global debe tener en cuenta los posibles riesgos, aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados.

Un proceso establece la descripción, estructura, seguimiento y evaluación de cada uno de los componentes del Sistema. Un proceso se define a partir de:

- las entradas y salidas de dicho proceso;
- la secuencia dentro de la cual se encuentra inscrito y su interacción con otros procesos;
- el seguimiento y medición del mismo a través de los indicadores de desempeño;

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 8 de 35

- los elementos necesarios para su evaluación y los resultados previstos;
 - los mecanismos para introducir mejoras y para alcanzar los resultados previstos;
 - los recursos necesarios, asegurando su disponibilidad;
 - las autoridades y sus responsabilidades;
 - los riesgos y las oportunidades de mejora.
- **Procedimiento:**
Un procedimiento es la concreción de cada una de las partes en la que se divide un proceso. En la nueva norma este concepto desaparece y los procesos documentados, los documentos y los registros pasan a estar incluidos en la “Información documentada” que el Centro debe “mantener” (modificando su diseño y cumplimentando los datos requeridos) y “conservar” (en los plazos y forma que se establezca) como elemento básico de la evidencia de los resultados y del desarrollo y realización de cada uno de los procesos.
 - **Diseño y desarrollo:**
La prestación del servicio que ofrece el Centro implica un proceso de “diseño y desarrollo” de dicha prestación que debe ser planificado, desarrollado y revisado mediante una serie de actividades de verificación y validación. Como en cualquier otro proceso es necesario determinar las autoridades y responsabilidades implicadas, los recursos (internos y externos) necesarios, los requisitos, los niveles de control y la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos.
 - **Calidad:**
La prestación del servicio debe asumir unos estándares de exigencia que respondan a las expectativas de los clientes y a los requisitos normativos y legales. Los objetivos del Sistema de Gestión establecidos por la Dirección, la política de la calidad y el resto de elementos implicados en el diseño y desarrollo deben estar dirigidos en la misma dirección buscando, con ello, elevar dichos estándares y mejorar el servicio que se presta abordando los riesgos y las oportunidades de mejora. Un sistema de estas características tiene el valor añadido de ofrecer una evidencia documental de su conformidad con los requisitos especificados.
 - **No conformidad:**
Cualquiera de los momentos establecidos para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad puede permitirnos descubrir una situación en la que los objetivos establecidos no se hayan cumplido o el diseño y desarrollo de los procesos no cumpla con alguno de los requisitos que deben respetar. Cuando ocurra una no conformidad, incluidas las originadas por quejas presentadas, el Centro deberá reaccionar adoptando acciones que permitan controlarla y corregirla, haciendo frente a las consecuencias y evaluando sus causas, con el fin de evitar que pueda volverse a presentar una como la analizada u otras similares.
Una vez adoptadas las acciones correctivas es necesario revisar su eficacia. La detección de una no conformidad puede dar lugar a una revisión de la planificación realizada actualizando los riesgos y oportunidades de mejora que hasta ahora se han tenido en cuenta.
Ante una no conformidad el Centro deberá conservar evidencia documentada de su naturaleza, de las acciones correctivas adoptadas y de su efectividad.
 - **Objetivo:**
Todas aquellas metas que se pretende alcanzar en la prestación del servicio que ofrece el Centro.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 9 de 35

- **Objetivo de la calidad:**

El Sistema de Gestión de la Calidad debe establecer una serie de objetivos -conocidos por todos, tanto dentro como fuera de la organización- que sean medibles, coherentes con la política de la calidad, respetuosos con los requisitos aplicables, favorecedores de la satisfacción del cliente y actualizables.

La planificación de estos objetivos requiere determinar: qué se va a hacer y con qué recursos; quién será el responsable; cuándo se finalizará, cómo se evaluarán los resultados y su índice de conformidad.

- **Servicio:**

El servicio educativo prestado por el Centro debe ser diseñado, planificado y desarrollado atendiendo a sus requisitos. Dicho servicio se concreta en una serie de procesos. El conjunto del servicio prestado debe ser verificado y analizado teniendo en cuenta los riesgos y las oportunidades de mejora que redunden en una mayor satisfacción del cliente (alumnos, familias, empresas,...).

- **Desempeño:**

En nuestro caso hace referencia a la prestación del servicio y a la realización de todas las tareas necesarias para llevarlo a cabo. En otro sentido se puede aplicar también al modo en el cual se llevan a cabo las tareas propias del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todo desempeño implica: seguimiento, medición, análisis y evaluación.

- **Riesgo:**

El pensamiento basado en riesgos permite determinar qué factores podrían originar que los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad se desvíen de los resultados planificados. Asimismo, este análisis permite poner en marcha controles preventivos para minimizar sus efectos y aprovechar las oportunidades de mejora que se descubran.

- **Información documentada:**

Debe incluir la requerida por la Norma Internacional y toda aquella que la organización determine como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La "Información documentada" que el Centro debe "mantener" (modificando su diseño y cumplimentando los datos requeridos) y "conservar" (en los plazos y forma que se establezca) es el elemento básico de la evidencia de los resultados y del desarrollo y realización de cada uno de los procesos. Incluye todos los documentos de diseño, los formularios que se emplean, así como los registros que permitan determinar el nivel de desempeño alcanzado.

La "Información documentada" debe estar disponible y ser idónea; asimismo, debe estar protegida adecuadamente para evitar pérdidas, usos inadecuados que vulneren su confidencialidad o alteraciones que supongan una pérdida de su integridad.

- **Manual de la calidad:**

Procedente de la versión anterior de la norma, recogía una descripción completa del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, su objeto y alcance, la normativa aplicable, así como el mapa de los procesos, el organigrama del Centro y la política de la calidad. Todo ello es ahora parte de la "información documentada".

En la nueva norma se habla de "Manual de Gestión" (este documento).

- **Verificación:**

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 10 de 35

Es el conjunto de pasos establecidos para determinar el respeto de todos los elementos incluidos en el diseño.

- **Validación:**

Es el conjunto de pasos establecidos para determinar que se alcanzan los criterios de aceptación definidos.

- **Satisfacción del cliente:**

El objetivo en la prestación del servicio es cumplir con los requisitos establecidos por los clientes y aumentar su grado de satisfacción establecido a partir de sus necesidades y expectativas. El Centro debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

- **Acción preventiva:**

El pensamiento basado en riesgos es una herramienta que permite captar anticipadamente los problemas potenciales que puedan surgir. De este modo, el Centro puede actuar sobre ellos minimizando, tanto como sea posible, sus efectos y su reparación.

- **Acción correctiva:**

Son aquellas intervenciones que se han de llevar a cabo cuando se detecta una “no conformidad”.

El objetivo de las “acciones correctivas” es controlar y corregir la “no conformidad” evaluando sus causas para evitar su reparación o la de otras potenciales. Dicho análisis debe serlo de riesgos y oportunidades de mejora, y debe incluir un mecanismo de revisión de la eficacia de las medidas adoptadas.

El Centro debe conservar información documentada como evidencia de las “acciones correctivas” y de sus resultados.

- **Liberación:**

Hace referencia al momento en el cual se determina que las condiciones del servicio son las adecuadas y responden a la serie de requisitos que debe cumplir.

Antes de proceder a la “liberación” del servicio prestado (por ejemplo, una nueva enseñanza que se incorpora a la oferta del centro) es necesario que se cumplen todos los requisitos y que se hayan cumplido todas las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para su implantación. La “liberación” de los servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

El Centro debe conservar información documentada sobre la liberación de los servicios en la que quede constancia de los criterios de aceptación aplicados y de las personas que la autorizan.

- **Reparación:**

En muy pocos casos la prestación del servicio puede provocar quejas que se traducen en “no conformidades” cuya resolución no se realiza de forma interna. En estas situaciones es conveniente recurrir a procedimientos para la resolución de los conflictos que ofrezca a los afectados un desagravio con el que puedan recibir satisfacción completa de la ofensa, daño o injuria recibida.

- **Auditoría:**

Examen del sistema, realizado a intervalos planificados, por el cual se determina su idoneidad. Pueden ser internas (realizadas por la propia organización) o externas, cuando quien la realiza en una entidad certificadora.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 11 de 35

La auditoría examina si el sistema es conforme con los requisitos establecidos por el propio Centro y por la Norma Internacional correspondiente, determinando la eficacia de su aplicación, desarrollo y mantenimiento.

El Centro debe planificar y desarrollar un programa de auditoría que determine su frecuencia, su alcance, los responsables, los informes y que tenga en cuenta los resultados de las auditorías anteriores.

El resultado de la auditoría, convertido en informe, debe ser trasladado a la Dirección del Centro para que ésta establezca las medidas correctivas pertinentes.

El Centro debe conservar información documentada como evidencia del desarrollo y aplicación del programa de auditorías y de los resultados de las mismas.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

El centro determina las cuestiones externas e internas a través de lo establecido en el **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**, en concreto en el apartado de cuestiones internas y externas.

El centro realiza el seguimiento y revisión de la información de cuestiones internas y externas incluyendo un punto concreto en el **MD_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO** al finalizar el curso.

Ver desarrollo completo en el **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO** (este documento siempre aparece vinculado a la PGA y a la Memoria de dirección de cada curso).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El centro, a través de la revisión de sistema determina las partes interesadas y los requisitos pertinentes correspondientes. Dicha información se registra en el **MD_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**, conforme a lo establecido en el procedimiento que tiene el mismo nombre.

Dada su relevancia, se considera primera parte interesada a la consejería de educación y a la legislación educativa como primeros requisitos pertinentes.

Cada año, durante dicha revisión del sistema, se volverá a estudiar la situación del entorno para determinar nuevas partes interesadas y requisitos que se consideren pertinentes y también realizar un seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas previamente identificadas y de sus requisitos pertinentes.

Ver desarrollo completo en el **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

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

- Educación Secundaria Obligatoria
- Formación Profesional Básica
- Bachillerato
- Formación Profesional
- Programa de garantía juvenil.

El centro no ofrece otros servicios distintos de los anteriores alcanzados por el sistema de gestión de calidad.

El centro realiza los siguientes servicios no alcanzados por el sistema de gestión de calidad:

- **Regulado por el centro**

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 12 de 35

- Servicio de biblioteca
 - **Normativa:** NCOF
 - **Responsable** en el centro: docentes nombrados por jefatura de estudios
- **Regulado por normativa autonómica**
 - **Servicio de transporte**
 - **Normativa:** Decreto 119/2012 de 26 de julio de 2012 por el que se regula el servicio de transporte escolar financiado por la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha en los centros docentes públicos.
 - **Responsable** en el centro: Dirección
 - **Servicio de cafetería**
 - **Normativa:** Ley de licitaciones públicas. No se dispone de referencia concreta (se ha solicitado a la dirección provincial de Guadalajara)
 - **Responsable** en el centro: Secretaría
 - **FP Dual**
 - **Normativa:**
 - Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
 - Circular (cada año en septiembre) por la que se dictan instrucciones para la mejora de los procedimientos de gestión y seguimiento de los proyectos de FP dual.
 - Orden de 25/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se establecen las características que deben reunir los proyectos de F.P. Dual a desarrollar por los centros educativos de CLM y se convoca el procedimiento para 2016/2017
 - Orden de 15/12/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se establece y regula la gratificación extraordinaria para el personal docente designado como tutores de proyectos de Formación Profesional Dual
 - **Responsable en el centro:** docente seleccionado por el equipo directivo, generalmente tutor de FCT.
- **Regulado por normativa nacional:**
 - **Erasmus+**
 - **Normativa:** Instrucciones del SEPIE
 - **Responsable en el centro:** docente seleccionado por el equipo directivo,
 - **Programa de garantía juvenil**
 - **Normativa:** en la página del portal de educación planes y programas de la consejería (plan de garantía juvenil)
 - **Responsable en el centro:** el equipo directivo.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 13 de 35

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El centro organiza su funcionamiento en base a procesos, conforme a lo plasmado en el “Anexo III Mapa de Procesos o también llamado MD_GS(D)_MAPA DE PROCESOS” adjuntado a este manual. En él se refleja la interacción y secuencia de estos procesos, entradas y salidas. Estos procesos contarán con seguimientos y mediciones que vendrán recogidos en el informe de revisión del sistema y la evaluación del desempeño que se realiza en la planificación estratégica, lo que permitirá evaluar su eficacia y de ese modo mejorar tanto los procesos como el propio sistema de gestión de la calidad.

El centro mantendrá información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conservará información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

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

- Informando de la eficacia del sistema de gestión de la calidad regularmente tanto en claustro como en consejo escolar (resultados de auditorías, resultados de revisiones del sistema, etc)
- Manteniendo la Política de la Calidad ya establecida y creando objetivos de la Calidad del sistema de gestión para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del centro (ver Anexo “Políticas del centro” o también llamado MD_GS(D)_POLITICA DEL CENTRO y en la PGA”).)
- Integrando los requisitos del SGC en los procesos educativos del centro citados en el alcance del sistema (ver integración en anexo o también llamado MD_GS(D)_MAPA DE PROCESOS”, donde se aprecia la interrelación de los procesos)
- Enfocando la revisión del sistema por procesos y analizando/proponiendo acciones para riesgos y oportunidades (conforme al **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**).
- Asegurando la disponibilidad de recursos (conforme al **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**).
- Informando de la importancia y utilidad de un SGC eficaz en los claustros de acogida de nuevo profesorado.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal docente y no docente para contribuir a la eficacia del SGC a través de CCPs, claustros, reuniones de tutores, auditorías internas, ...

5.1.2 Enfoque al cliente

La dirección del centro se compromete a:

- a) Determinar/actualizar anualmente en el informe de revisión del sistema los requisitos de **alumnos y familias** como partes interesadas del sistema y hacer un posterior seguimiento del cumplimiento de dichos requisitos, conforme al **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**. De igual modo se compromete el centro a supervisar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, a través de las actuaciones generales propias de jefatura de estudios y a través de actuaciones específicas propias del SGC: auditorías internas, externas y la revisión del sistema.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 14 de 35

- Determinar, analizar y plantear posibles actuaciones en relación a riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios educativos impartidos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, conforme al **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**.
- Mantener un enfoque basado en el aumento de la satisfacción del cliente, conforme al **PR_C_MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTE**

5.2 Política

El centro ya estableció una política de la calidad cuando implantó la norma ISO 9001 y se encuentra en el Anexo "Políticas del centro". Además, el centro se compromete a mantener dicha política de modo que

- sea apropiada al propósito y contexto del centro y apoye su dirección estratégica;
- proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, a través de principios pedagógicos dispuestos en el Proyecto Educativo.
- incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- incluya un compromiso de mejora continua del sistema de la calidad

La política de la calidad:

- Está disponible como información documentada:
 - En el sistema digital documental del centro;
 - Impreso en la sala de profesores del centro
- De este modo, es comunicado al personal del centro (docente y no docente) y es aplicado en el centro al estar en consonancia con su Proyecto Educativo;
- El centro considera que esta política es pertinente, y por tanto debe estar disponible, a las siguientes partes interesadas:
 - Comunidad educativa: al estar público en la sala de profesores del centro y al ir en consonancia con el Proyecto Educativo aprobado en consejo escolar.
 - Consejería de Educación: al ir en consonancia con el Proyecto Educativo.
- Está basada en riesgos y oportunidades de mejora.
- El instituto se compromete a cumplir con todos los requisitos legales y administrativos que le son de aplicación y asegurar total confidencialidad en lo que respecta a sus clientes y partes interesadas. Siempre teniendo en cuenta la normativa actual de protección de datos y con consentimiento del uso de la imagen por parte de los padres de alumnos menores o directamente de los alumnos mayores de edad.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El centro dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama del anexo también llamado MD_D(GS)_Organigrama del centro.

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en las NCOF, describiendo cómo se asignan los cargos, tareas y responsabilidades.

La dirección del centro se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes son asignados, comunicados y entendidos en toda la organización por medio de:

- La aplicación específica del **PR_GS(D)_PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA** e instrucciones sobre **PR_GRH_ACOGIDA PROFESORADO NUEVO** dispuesta tanto en las NCOF como en el PR.
- El conjunto de procedimientos disponibles en el sistema documental del SGC, donde todo el personal del centro tiene acceso.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 15 de 35

- Las NCOF, disponibles digitalmente para todo el profesorado.
- Plan de contingencia sólo cuando nos lo soliciten desde delegación tenerlo.
- Manual de medidas preventivas
- Las distintas reuniones de órganos colegiados y de coordinación: claustros, CCPs, reuniones de tutores, reuniones de departamento, reuniones de delegados y tutorías con alumnos.

La dirección del centro asigna la responsabilidad y autoridad (a través de los distintos procesos, procedimientos y NCOF, sumado a la propia legislación educativa) para:

- asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional
- asegurarse de que los procesos, especialmente los operativos, están funcionando según lo previsto;
- Recabar la información necesaria sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (especialmente a través del **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO** y sus procedimientos asociados)
- asegurarse de que se priorizan las actuaciones relacionadas con alumnos y familias, con el fin de garantizar un servicio que cumpla con la legislación educativa y detectar oportunidades de mejora (a través de actuaciones de jefatura de estudios)
- asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad (si fuera necesario, a través de objetivos puntuales específicos en PGA)

Más información en:

- “Organización del centro” NCOF

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El centro, teniendo en cuenta lo establecido en el “**PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**” y en el registro correspondiente a su aplicación, “**MD_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**”, determina los riesgos y oportunidades que considera oportuno elaborar, en los apartados de cuestiones internas/externas y partes interesadas y requisitos.

Para evaluar estos, se clasifican en función de las consecuencias del riesgo y la probabilidad del riesgo (conforme a lo explicado en el “**PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**”) y se fijan las prioridades. La dirección, en función de los recursos y de las consideraciones oportunas, elegirá al menos un riesgo o una oportunidad.

Para los riesgos se establecerán acciones preventivas y para las oportunidades una acción de mejora, según lo establecido en el correspondiente “**PR_C_ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS Y PR_C_GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**”.

En el caso de que se considere oportuno, para al menos uno de esos riesgos / oportunidades se podrá definir un objetivo de PGA.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 16 de 35

Cada año se volverá a determinar los riesgos y oportunidades, se volverán a evaluar sus prioridades y se analizarán los efectos de las acciones / objetivos iniciados el curso anterior.

Más información en el **"PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO"**

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El centro establecerá objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad serán coherentes con la política de la calidad y medibles. Además, serán pertinentes tanto para la conformidad de las enseñanzas que se imparten y como para el aumento de la satisfacción del cliente.

Por último, se tratará de realizar un seguimiento trimestral (si no fuera posible, al menos uno anual), se actualizarán cuando corresponda (generalmente en cada PGA) y serán comunicados:

- En claustro y consejo escolar.
- En CCP
- En reuniones de departamento y de tutores.
- En reuniones de la secretaría con PAS (personal de administración y servicios)

Dichos objetivos de calidad estarán documentados en la PGA. El centro determinará:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirá;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizarán;
- e) cómo se evaluarán los resultados

La PGA puede contener dos tipos de objetivos:

- Los generales: objetivos nuevos que, conforme a las instrucciones de la administración, se agruparán por ámbitos y para los que se detallarán actuaciones, responsables, recursos y temporalización.
- Los menores: objetivos que se mantienen a lo largo de los años y para los que no es necesario realizar una planificación tan exhaustiva.

Más información en el **"PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO"**

6.3 Planificación de los cambios

Cuando el centro determine que se va a producir un cambio grande en su organización o funcionamiento, considerará:

- a) el propósito de los cambios y consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad del recurso;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

Cuando se determine ese cambio, se podrá convocar una reunión del equipo directivo y se podrá utilizar la planificación de objetivos como método de concretar la planificación del cambio.

7. APOYO

7.1 Recursos

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 17 de 35

7.1.1 Generalidades

La Consejería de Educación determina y proporciona recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, a través de:

- la asignación de unas horas específicas de horario destinadas a funciones relacionadas con el SGC,
- la planificación de auditorías internas y
- la coordinación y pago de las auditorías de externas de certificación y seguimiento.

El centro, por su parte, asigna dichas horas específicas al coordinador de calidad para dicha implementación y mantenimiento.

7.1.2 Personas

La Consejería de Educación determina y proporciona las personas necesarias, en base a sus criterios, para el desarrollo adecuado de los procesos relacionados con la enseñanza/aprendizaje y otros procesos de apoyo en los que intervienen ordenanzas y personal de administración y servicios.

El centro, por su parte:

- determina las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y control de sus procesos: coordinador de calidad y equipo directivo.
- forma/informa debidamente al personal del centro para su operación acorde al SGC, a través de lo especificado en el capítulo 5. Política, teniendo especial importancia el momento de la incorporación de nuevo personal al centro.
- organiza las horas de guardia y planifica las actuaciones a realizar ante ausencias del profesorado en el centro con el fin de maximizar la calidad de los servicios educativos impartidos y la convivencia:

Más información en:

- PR_GRH_ACOGIDA PROFESORADO NUEVO y NCOF.
- “Ausencias del profesorado y guardias” NCOF

7.1.3 Infraestructuras

La Consejería de Educación aporta las infraestructuras con las que cuenta el centro y es por tanto de ella la responsabilidad máxima en relación a la determinación, proporción y mantenimiento.

El centro comunica debidamente a la Consejería de Educación las posibles necesidades e incidencias en relación a dichas infraestructuras.

En relación a los recursos, el centro determina, proporciona y mantiene los necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios educativos ofertados, teniendo en cuenta que:

- Dicha determinación viene en parte fijada en los anexos de espacios y equipamientos mínimos de los currículos correspondientes a las enseñanzas impartidas.
- La proporción de los recursos viene condicionada por las partidas presupuestarias que cada año transfiere la **Consejería de Educación**.

Más información en los procedimientos relacionados:

PR_GRM_MANTENIMIENTO
PR_GRM_GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
PR_P_Programación (NCOF)

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN)	
	MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 18 de 35

PR_GS(D)_Planificación Estratégica de Centro (Adecuación, capacidades y limitaciones, y necesidades de recursos)

- Plan de contingencia sólo cuando nos lo soliciten desde delegación tenerlo.

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA: la infraestructura puede incluir:

- edificios y servicios asociados;
- equipos, incluyendo hardware y software;
- recursos de transporte;
- tecnologías de la información y la comunicación

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El centro determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para el desempeño de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios educativos ofertados.

Para ello dispone de un Plan de Prevención de Centro (FERROSER) y de un PR_GRH_PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Se pueden destacar los siguientes valores ambientales que aplican al centro y que vienen en el Anexo 3 y 4 del RD 486/1997:

- Temperatura:
 - Para trabajos ligeros (gimnasio y talleres): entre 14° y 25°
 - Para trabajos sedentarios (aulas, despachos, departamentos...): entre 17° y 27°
- Humedad relativa:
 - Estancias donde hay riesgos por electricidad estática: entre 50% y 70%
 - Estancias donde NO hay riesgos por electricidad estática: entre 30% y 70%
- Corrientes de aire:
 - en caso de trabajos sedentarios en ambientes calurosos no deberán estar expuesto de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda los 0,5m/s.
 - en caso de trabajos en ambientes NO calurosos no deberán estar expuesto de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda los 0,25m/s.
- En cuanto a exigencia lumínica el valor mínimo identificado es de 500 lux, correspondientes a exigencias visuales altas.

	TRABAJO SEDENTARIOS	TRABAJO LIGEROS
Temperatura	17 °C y 27 °C	14 °C y 25 °C
Humedad relativa	30% y 70% 50% y 70% (locales con electricidad estática)	30% y 70% 50% y 70% (locales con electricidad estática)
Velocidad del aire		
Ambientes no calurosos	< 0,25 m/s	< 0,25 m/s
Ambientes calurosos	< 0,5 m/s	< 0,75 m/s
Ambientes calurosos con aire acondicionado	<0,25 m/s	<0,35 m/s

TIPO DE TRABAJO

NIVEL DE ILUMINACIÓN(LUX)

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN)	Página 19 de 35
	MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	

Baja exigencia visual (ej.: patios, galerías, lugares de paso)	100
Exigencia moderada (ej.: carpinterías, industria conservera)	200
Exigencia alta (ej.: ebanistería, costura)	500
Muy alta exigencia (ej.: joyería, relojería)	1000
Locales de uso ocasional	50
Locales de uso habitual	100
Vías de circulación poco transitadas	25
Vías de circulación transitadas	50

En caso de incumplimiento de dichos valores por no disponer el centro de los recursos necesarios, el centro enviará la incidencia correspondiente a la Consejería de Educación.

Con el PR_CONV_Convivencia y el de PR_OYT_Orientación y tutoría se pretende mejorar lo relativo a los factores sociales (por ejemplo un ambiente no discriminatorio, tranquilo, libre de conflictos...) y psicológicos (reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones...)

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

El centro determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados de los servicios educativos ofertados, evaluados conforme a la normativa en vigor y al PR_EA_Evaluación del aprendizaje Esa validez y fiabilidad se asegura por medio de las instrucciones que son comunicadas anualmente en CCP sobre:

- homogeneización de criterios de calificación de las programaciones didácticas.
- calibración de la corrección de pruebas de evaluación

Además, asegura que dichos recursos proporcionados son apropiados a su objetivo y que se mantienen, por parte de jefatura de estudios, para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

En cuanto a la trazabilidad de las mediciones, no existen equipos de medición asociados al seguimiento y medición del proceso de evaluación. Lo que tenemos por parte de jefatura de estudios es: MD_EA_HOMOGENEIZACIÓN Y CALIBRACIÓN y MD_EA_ANÁLISIS Y RESULTADOS DE EVALUACIÓN y MD_P_CONTROL DEL DEPARTAMENTO DE ENTREGA DE PROGRAMACIONES.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La formación necesaria para el desarrollo de las principales funciones correspondientes tanto al personal docente como al no docente, viene regulado por la legislación correspondiente publicada por el Ministerio de Educación y por la Consejería de Educación.

Por su parte, el centro determina ciertos conocimientos adicionales necesarios para que el personal docente y no docente desempeñe correctamente sus funciones en el IES Aguas Vivas. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición de dicho personal por medio de las NCOF.

Además, el centro determina necesidades formativas de ampliación y actualización, a través tanto de la necesidad comunicada desde los departamentos didácticos como a través del análisis de necesidades del propio Equipo Directivo. Estas necesidades se materializan en plan de formación de la PGA y son canalizadas a través de las distintas alternativas de formación que ofrece la institución responsable de la formación del profesorado en Castilla La Mancha (seminarios, grupos de trabajo, grupos colaborativos). Más información relacionada en PR_GRH_FORMACIÓN DEL PERSONAL

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 20 de 35

7.2 Competencia

Es la **Consejería de Educación** la que:

- Determina la competencia necesaria del personal del centro para ejercer el puesto correspondiente (tanto docente como no docente) y la que se asegura de que el personal en activo cumple dichas competencias necesarias.
- Toma las acciones necesarias para que el personal del centro actualice dichas competencias si fuera necesario;
- Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

El **centro** por su parte determina ciertos niveles adicionales de competencia que son los relacionados con el apartado **7.1.6. Conocimientos de la organización.**

7.3 Toma de conciencia

El centro se asegura de que el personal del centro toma conciencia de:

- La política de la calidad;
- Los objetivos de la calidad pertinentes;
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Esto se desarrolla con algunas de las actuaciones indicadas en el apartado “5.1. Liderazgo y compromiso”

- Informando de la importancia y utilidad de un SGC eficaz en los claustros de acogida de nuevo profesorado.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal docente y no docente para contribuir a la eficacia del SGC a través de CCPs, claustros, reuniones de tutores, auditorías internas ...

y actuaciones indicadas en el “**5.2.2 Comunicación de la política de la calidad**” sobre la publicación y acceso a dichas políticas de calidad.

Se realizarán actuaciones para informar de la obligación de todo el personal con respecto a los requisitos legales y el sistema de gestión. Cuando se detecten graves incumplimientos reiterados se comunicarán por escrito al interesado y se registrará como No Conformidad Interna.

7.4 Comunicación

El centro determina cuestiones relacionadas con las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

Algunas características como cómo se hace la comunicación (vía) puede venir determinado por las limitaciones o características de los medios de comunicación y otras como cuándo y quién hace la comunicación viene determinado en ocasiones por la legislación competente y/o por las NCOF y procedimientos del SGC.

Más información en PR_GS(D)_PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA. Respondiendo en dicho documento a las siguientes preguntas:

¿Qué comunicar;

¿Cuándo comunicar;

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 21 de 35

quién comunicar

ómo comunicar;

uién comunica.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de calidad del centro incluye tanto información documentada requerida por la ISO 9001:2015 como otra que el centro determina como necesaria para la eficacia de su sistema.

7.5.2. Creación y actualización

La documentación del SGC proporcionada por el centro se crea y actualiza asegurando que lo siguiente es apropiado:

- La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- El formato (editable/no editable, orientado a datos/cálculo) y el soporte (papel o digital);
- Su revisión y aprobación.

Esto se gestiona / consigue a través de:

- El sistema documental en <https://sites.google.com/site/iesaguasvivascalidad/>
- Las instrucciones redactadas en el PR C CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.3 Control de la información documentada

El centro controla la documentación para asegurarse de que:

- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Este control viene regulado por los procedimientos PR_C_CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA y por las instrucciones dispuestas en las NCOF donde se hace hincapié en la conservación y custodia de documentación especialmente sensible por su confidencialidad y por su amplia utilización: cuadernos de profesor, cuadernos de tutor, justificantes de ausencias de alumnos (tanto en formato papel como digital).

El centro, además, aborda las siguientes actividades relacionadas:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso.
b) almacenamiento y preservación.
c) control de cambios.
d) conservación y disposición (los documentos citados en el párrafo son propiedad del centro)

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 22 de 35

La documentada de origen externo, normativa que aplica al funcionamiento del centro, está identificada en las NCOF apartado I. PRINCIPIOS GENERALES A) Normativa en la que se basan las Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento.

El centro protege la información documentada contra modificaciones no intencionadas.

Nunca se realizará copias de informes ya que ellos permanecerán en su expediente y se consultarán directamente en ese lugar por el tema de protección de datos y para evitar copias descontroladas de información confidencial. Nunca se realizarán copias de informes psicopedagógicos o dictámenes de escolarización ya que ellos permanecerán en su expediente (secretaría) y se consultarán directamente en ese lugar por el tema de protección de datos y para evitar copias descontroladas de información confidencial. Nunca se tendrán originales de documentos de terceras partes como sentencias judiciales, informes sanitarios, expedientes de la policía ya que este caso los originales deben estar en posesión de la persona titular, es decir, no archivar documentación original propiedad del cliente con datos sensibles.

El cuaderno del profesor debe permanecer en el centro ya que la información es propiedad del centro y debe estar accesible tanto al profesor titular como al profesor sustituto.

Nunca se utilizarán plataformas externas sobre las que no se tenga control. Se utiliza como plataforma EducamosCLM: seguimiento educativo, secretaría virtual, entorno de aprendizaje, entorno colaborativo (Microsoft teams) y gestión de centros (Delphos) y correo webmail...

Dentro de Microsoft teams se crean equipos dónde se comparten archivos o ficheros. En este centro se crean equipos de Claustro, CCP, Consejo escolar, departamentos, por curso o nivel o tutoría... En ellos se comparten los archivos o ficheros de datos para que de esa forma sólo tengan acceso a ellos las personas autorizadas. Sólo se utilizará como correo el correo EducamosCLM o webmail nunca correos personales o se enviará a través de registro (secretaría).

Más información en los procedimientos:

- PR_C_CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- PR_GS(D)_PROTECCIÓN DE DATOS

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

El centro planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los servicios educativos impartidos y otros de gestión interna, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6. Para ello aplica el **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**, canalizando las salidas a través de la Programación General Anual (PGA), en la que se determinan objetivos para los que se establecen:

- Acciones
- Recursos
- Responsables
- Plazos
- Criterios de aceptación
- Seguimientos

El centro controla el desarrollo de los objetivos y acciones planificadas mediante los seguimientos trimestrales de la PGA y analiza cambios/resultados no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

El IES Aguas Vivas no tiene procesos contratados externamente.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 23 de 35

El centro establece distintas vías de comunicación con la comunidad educativa para:

- Informar de las enseñanzas impartidas y otras cuestiones que le puedan afectar como convocatorias de libros, a través de la web del IES, redes sociales y por supuesto por medio del personal del centro, especialmente el personal de administración y servicios.
- Tratar las consultas: tutorías con alumnos y horas de atención a familias, personal de administración y servicios, digitalmente a través de Papás 2.0
- Registrar sugerencias, quejas y reclamaciones, conforme al PR_C_ SQR
- Entregar calificaciones y títulos: descrito en PR_GE_ Admisión y matrícula
- Entregar/ recoger documentación de matrículas: descrito en PR_GE_Entrega calificaciones y títulos
- Gestionar accidentes: descrito en PR_GRH_PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Requisitos para los productos y servicios

La Consejería de Educación establece los requisitos legales aplicables a los servicios educativos ofertados.

El centro, por su parte, concreta cuestiones sobre gestión escolar en las que es competente como la determinación, revisión y comunicación de la oferta educativa. Estos requisitos son revisados periódicamente en CCP e incluidos en el Proyecto Educativo. La información correspondiente es publicada en la web del centro para su conocimiento por parte de alumnos y familias.

En caso de que se produzcan cambios relevantes durante el desempeño de los procesos relacionados con los servicios educativos impartidos (por ejemplo, cambios durante el curso respecto a las pruebas de acceso a la universidad), el centro informará adecuadamente a los alumnos acerca de dichos cambios y realizará las gestiones necesarias para cumplir con modificaciones pertinentes.

Más información sobre el proceso de Gestión Escolar en:

PR_GE_Planificación docente del curso escolar.
PR_GE_ Admisión y matrícula

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Al ser enseñanza reglada en base a contenidos y sistemáticas establecidas por la administración competente en el ámbito educativo, se considera que de entrada no se realiza diseño que incluya los requisitos de los puntos 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.5 y 8.3.6.

En relación al apartado 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo, en concreto al apartado d) validación que asegure que los servicios resultantes satisfacen los requisitos, se consideran validados los servicios definidos en el alcance del sistema de gestión de calidad. Cuando se implante un nuevo servicio a dicho alcance que entrañe una complejidad importante y trascendencia relevante para el centro, se iniciará un proceso de validación interna de ese servicio conforme a lo descrito en este manual, en relación al punto 8.5.1 de la norma, apartado f) de validación de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de prestación del servicio.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 24 de 35

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Antes de nada indicar que **nuestras compras no son críticas**.

El centro cuenta con proveedores de **productos** de distinto carácter:

- Que podrían afectar a la calidad de los servicios educativos impartidos:
 - material bibliográfico impreso
 - equipamientos necesarios para el desarrollo de las unidades didácticas (proyectores, pizarras digitales, ordenadores, impresoras, material de laboratorio, equipamiento taller automoción, prevención, edificación...)
- Que no afectan sustancialmente a la calidad de los servicios educativos impartidos:
 - material de oficina
 - combustibles...

También cuenta con proveedores de **servicios** de distinto carácter:

- Que podrían afectar a la calidad de los servicios educativos impartidos
 - Proveedores de servicio de Internet
 - Proveedores de transporte extraescolar (actividades complementarias)
 - Proveedores de servicio de mantenimiento de copistería
 - Proveedores de electricidad y agua.
- Que NO afectan directamente a la calidad de los servicios educativos impartidos, pero tiene relación con cuestiones legales que debe cumplir el centro:
 - Mantenimiento de calderas
 - Mantenimiento/revisión de sistemas anti-incendios
 - Mantenimiento/revisión de sistemas de alarma
 - Mantenimiento/revisión de las instalaciones (fontanería, carpintería, albañilería y ascensor, elevadores, compresores...)

El centro se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente, especialmente a los que afectan a la calidad de los servicios educativos impartidos, son conformes a los requisitos. Los controles a aplicar a dichos productos y servicios vienen en muchos casos regulados por la normativa correspondiente. El centro, además, determina otros controles complementarios a aplicar a dichos productos y servicios y son incluidos en el sistema a través de indicadores y seguimientos cuyos valores se analizan posteriormente durante la revisión del sistema.

El centro también determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos. El centro conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Más información en:

- PR_GRM_GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES”,
- PR_GRM_MANTENIMIENTO

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 25 de 35

8.5 Producción y provisión del servicio

Los servicios educativos prestados por el centro están asociados a los procesos operativos que se relacionan a continuación, identificados en el mapa de procesos anexo a este manual de gestión de centro:

Programación
 Actividades de aula
 Evaluación del aprendizaje
 FCT
 Orientación y tutoría
 Acogida alumnado
 Convivencia
 Gestión escolar

Estos procesos tienen asociados procedimientos documentados en el sistema de gestión documental de la web y en las NCOF.

PR_P_Programación.
 PR_AA_Actividades de aula
 PR_EA_Evaluación del aprendizaje
 PR_FCT_Formación en centros de trabajo
 PR_OYT_Orientación y tutoría
 PR_AAL_Acogida alumnado
 PR_CONV_Convivencia
 PR_GE_Planificación docente del curso escolar
 PR_GE_Admisión y matrícula
 PR_GE_Entrega de calificaciones y títulos

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Sólo se considera con la necesidad de validación el proceso de evaluación del aprendizaje y gestión escolar (entrega de calificaciones y títulos), concretamente las acciones correspondientes a la evaluación de los alumnos. Conforme a lo indicado en el punto 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, actualmente se considera validado.

Al menos anualmente y durante la Revisión del Sistema el equipo directivo evaluará esta consideración y establecerá las condiciones de Validación o Diseño que sean pertinentes (derivado de cambios relevantes en el alcance o legislación que afecte a la evaluación).

8.5.2 Identificación y trazabilidad

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 26 de 35

El personal del centro utiliza los medios apropiados para que los servicios dados a los alumnos (clases impartidas, seguimiento y evaluación de los alumnos, atención a familias,...) sean identificables y trazables asegurando un correcto funcionamiento de las tutorías, promoción y titulación (salidas) de alumnos conforme a la normativa en vigor.

Más información relacionada en:

- PR_AA_Actividades de aula" <- requisitos de los cuadernos de profesor
PR_EA_Evaluación del aprendizaje
- PR_C_CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- PR-AAL_Acogida alumnado <- Evaluación de actividades, criterios de promoción y titulación, entrega de calificaciones.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos Propiedad perteneciente a los clientes

El centro cuida de los alumnos y de su integridad durante su estancia en el centro por medio de los seguros escolares y protocolos tanto oficiales como de centro.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN)	Página 27 de 35
	MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	

Protocolos oficiales relacionados:

- El Decreto 3/2008, de 8 de enero, de la Convivencia escolar en Castilla-La Mancha (amparado en lo establecido en La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre)
- Protocolos en caso de accidente.
- Guía de actuación para centros educativos antes posibles situaciones de acoso escolar.

Protocolos de centro:

- NCOF:
 - III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
 - C. Derechos de los alumnos
 - D. Deberes de los alumnos
 - E. Derechos y deberes de los padres de alumnos
 - V. Normas de convivencia
 - A. Normas generales de convivencia
 - B. Normas específicas de convivencia
 - C. Incumplimiento de las normas de convivencia. Tipificación. Criterios de aplicación y graduación de las medidas educativas correctoras.
 - D. Medidas educativas y preventivas y compromiso de convivencia
 - E. Conductas contrarias a las Normas de Convivencia.
 - F. Conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro: tipos, corrección y responsables.
 - G. Autorización del profesorado
 - D. Conductas gravemente atentatorias de la autoridad del profesorado.
 - VI. Actuaciones en situaciones de acoso escolar
 - Convivencia y mediación
 - A. Organización y funcionamiento del departamento de convivencia
 - B. Procedimientos de mediación para la resolución positiva de los conflictos. Equipos de mediación y responsable de los procesos de mediación y arbitraje.
 - Plan de autoprotección y plan de evacuación.
- Plan de autoprotección y plan de evacuación.
- Plan de contingencia sólo cuando nos lo soliciten desde delegación tenerlo.
- Orientación y tutoría
 - Derechos y responsabilidades de los alumnos según sean menores o mayores de edad.
 - Petición de autorización del uso de la imagen a familias en caso de ser menores de edad y a los alumnos en caso de ser mayores de edad)
 - Protección de los datos especialmente sensibles.
 - Petición a las familias de acnéas de autorización para intercambiar información entre los profesionales que trabajen con el alumno.

El centro tendrá un espacio o almacén dónde los proveedores de limpieza (empresa de limpieza contratada) y la autónoma de la cafetería tendrá un lugar cada una para que pueden conservar sus productos, con acceso restringido y en las condiciones de conservación que los productos requieran. Las mujeres de la limpieza tendrán sus vestuarios para cambiarse.

8.5.4 Preservación

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 28 de 35

Una vez los alumnos han superado las enseñanzas en las que están matriculados y se les ha entregado el correspondiente certificado de calificaciones, estos solicitan el título oficial correspondiente. Cuando estos títulos son recibidos, el centro los preserva convenientemente en secretaría, de modo que estén en un lugar seguro que sean fácilmente identificables cuando los alumnos acudan al centro para su recogida.

Más información en PR_GE_Entrega calificación y títulos

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

No hay actividades posteriores a la entrega de la titulación de los alumnos (bolsas de empleo,...).

8.5.6 Control de los cambios

El centro revisa por medio de CCP posibles cambios en la prestación de los servicios educativos impartidos (oferta educativa) y estos son aprobados e incluidos en el Proyecto Educativo.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Los alumnos y sus familias finalizan las relaciones formales con el centro cuando finalizan sus estudios.

Esta finalización se produce generalmente con la titulación del alumno/a en la enseñanza matriculada, materializada en una primera entrega de un certificado académico de calificaciones y una posterior entrega cuando proceda del título oficial correspondiente, todo ello gestionado a través de secretaría y el personal de administración.

Más información en:

- PR_GE_Entrega calificaciones y títulos.

8.7 Control de las salidas no conformes

El centro se asegura de que las salidas, entrega de títulos, que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su entrega, y desde la secretaría del centro se actuará conforme al procedimiento establecido por la administración educativa con autoridad para la subsanación de los errores (apellidos incorrectos, dni equivocado) a través de la aplicación Delphos (solicitud de duplicado).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Ver desarrollo correspondiente en el **PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO**

9.1.3 Satisfacción del cliente

El centro identifica como clientes externos a:

- Los alumnos
- Padres, madres y tutores de los alumnos.
- Empresas y entidades que mediante acuerdos de colaboración participan con el Módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT), FP Dual y Erasmus+.

El centro realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes (comunidad educativa) en relación al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas por medio de:

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN)	
	MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 29 de 35

- Una medición directa: se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento “PR_C_ MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”.
- Una medición indirecta: se podrían valorar número de solicitudes, disciplina, fracaso escolar, absentismo...

También se podrían tener en cuenta estos factores:

- la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR). Se realiza siguiendo lo indicado en el procedimiento PR_C_ SQR.
- preevaluación para las sesiones de evaluación, donde los alumnos valoran las dificultades que encuentran en las materias y en el proceso de enseñanza/aprendizaje.
- recogida de propuestas de las familias a través de las entrevistas que realizan los tutores y que se trasladan al equipo directivo en las reuniones de tutores con jefatura de estudios y orientación (RTJO).
- propuestas que se transmiten al equipo directivo a través de las juntas de delegados.
- propuestas realizadas por familias y alumnos que son recogidas en consejo escolar.

Las mediciones directas y las SQR serán analizadas durante la revisión del sistema. El resto de información es analizada en el equipo directivo de forma continua a través de las reuniones de dicho equipo y son tenidas en cuenta como propuestas de mejora en la memoria general anual y si son consideradas adecuadas/funcionales, serán incorporadas en la PGA del siguiente curso.

9.2 Auditoría interna

Ver desarrollo correspondiente en el PR_C_AUDITORIAS INTERNAS

9.3 Revisión por la dirección

Ver desarrollo correspondiente en el PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO

10. MEJORA

10.1 Generalidades

El centro determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos de las partes interesadas, conforme al PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO

Éstas incluyen:

- Mejorar los servicios prestados por el centro para cumplir los requisitos de las partes interesadas, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

El centro establece en el PR_C_ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS y PR_C_GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES el procedimiento para identificar, controlar y definir responsabilidades en el tratamiento de las no conformidades e incidencias generadas en la prestación del servicio y, en general, en el desarrollo

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 30 de 35

de los procesos, así como para analizar sus causas y poner en marcha y gestionar acciones correctivas y/o preventivas.

10.3 Mejora continua

El centro persigue mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Para ello, sigue las siguientes actuaciones, que serán realizadas en todos los cursos escolares y en base a la norma ISO 9001:2015:

Revisión del SGC, conforme al PR_GS(D)_PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CENTRO. Se tratará de hacer coincidir en el tiempo con la memoria anual de dirección (julio). En cualquier caso, será realizada antes de la PGA, para incluir en esta los objetivos y actuaciones necesarios derivados de dicha revisión.

Realización de una auditoría interna conforme al PR_C_AUDITORIAS INTERNAS.

Realización de una auditoría del SGC por parte de la empresa certificadora contratada por la Consejería de Educación.

Por cuestiones de agenda interna o externa, la auditoría podrá realizarse en uno u otro orden, sin que suponga ello un problema, salvo cuando el centro cambie de norma ISO del SGC, en cuyo caso deberá seguirse el estricto orden de auditoría interna (primero) -> auditoría externa (segundo).

Tener presente el plan de mejora que se integran esos indicadores en el SGC dentro del plan de control de indicadores de cada proceso. Tener presente los diferentes planes del centro.

11. ANEXOS

Anexo I: Organigrama

ORGANIGRAMA GENERAL

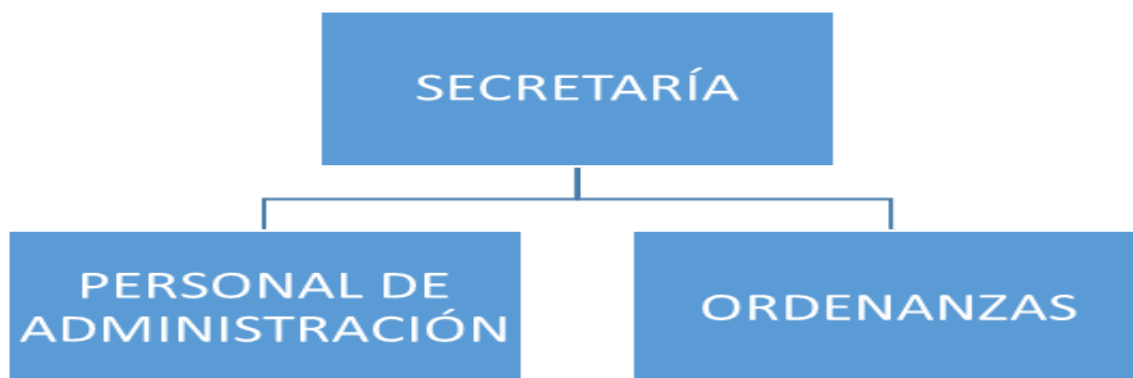


28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 31 de 35

ORGANIGRAMA DE CALIDAD



ORGANIGRAMA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS



Más detallado:

Órganos de gobierno

- El Equipo Directivo
- El Claustro de Profesores
- El Consejo Escolar

Órganos de participación

- La Junta de Delegados del alumnado
- Las asociaciones de alumnos y de madres y padres

Órganos de coordinación docente

- La Tutoría
- La Junta de Profesores de Grupo

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 32 de 35

- El Departamento de Orientación
- Los Departamentos de Coordinación Didáctica
- Los Responsables de FOL y Economía
- La Comisión de Coordinación Pedagógica
- El Departamento de Actividades Complementarias y Extracurriculares

• **ORGANIGRAMA**

CARGO
▪ EQUIPO DIRECTIVO
Directora
Secretario
Jefe de estudios
Jefe de estudios adjunto (ESO)
Jefa de estudios adjunta (Bachillerato)
Jefe de estudios adjunto (Ciclos Formativos)
Jefe de estudios adjunto (Ciclos Formativos Vespertino)
▪ COORDINADORES
Calidad
Responsable de actividades complementarias y extracurriculares
Residuos
Familia profesional
Asesor Lingüístico
Prevención de Riesgos
Coordinador de enseñanzas de formación profesionales a distancia
Plan de lectura
Plan de transformación digital y formación
Bienestar y protección
ADMINISTRACIÓN
Administrativo Jefe
Auxiliar administrativo
SERVICIOS
Ordenanza
Ordenanza
Ordenanza vespertino

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 33 de 35

Anexo II: POLÍTICA DE CALIDAD

El I.E.S. "AGUAS VIVAS" ha definido la calidad como parte fundamental de su política y de su estrategia y ha adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma UNE-EN ISO 9001 como modelo de referencia para el aseguramiento de la calidad y la gestión del Instituto. Esta política de calidad tiene un enfoque a procesos y un pensamiento basado en riesgos y oportunidades de mejora y un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. El personal del centro es consciente de la importancia y obligación de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad. Esta política de calidad es pública y accesible a todo el mundo desde la página web del sistema de gestión de calidad del IES Aguas Vivas además de estar situada en lugares estratégicos del IES Aguas Vivas.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 34 de 35

El instituto se compromete a cumplir con todos los requisitos legales y administrativos que le son de aplicación y asegurar total confidencialidad en lo que respecta a sus clientes y partes interesadas. Siempre teniendo en cuenta la normativa actual de protección de datos y con consentimiento del uso de la imagen por parte de los padres de alumnos menores o directamente de los alumnos mayores de 14 años.

Como Centro de Enseñanza ha adoptado la Calidad como una filosofía de actuación que se identifica con las siguientes directrices, es decir, nuestras **metas** principales son:

- Satisfacer la demanda de educación y las expectativas del alumnado actual y potencial, mediante la valoración del aprendizaje, del conocimiento y de la competencia profesional.
- Mejorar la prestación del servicio, promoviendo la participación de todos los sectores de la comunidad educativa.
- Facilitar la promoción académica y la inserción laboral de nuestro alumnado, habilitando los mecanismos de orientación y seguimiento necesarios.

Servicios que se ofrecen desde el centro:

- Estructurar la organización general del centro acorde a la demanda de nuestros usuarios y a la normativa vigente.
- Desarrollar la oferta educativa del centro y los programas relacionados con la misma
- Informar sobre la oferta educativa y gestionar los títulos y certificados.
- Prestar orientación académica, personal y profesional al alumnado e informarlo de su situación concreta.
- Gestionar la formación en centros de trabajo, fomentando el vínculo con la empresa y favorecer la inserción laboral de nuestro alumnado.
- Atender al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y realizar planes de apoyo y de atención individualizada.
- Programar y realizar actividades complementarias y extracurriculares (excursiones, visitas, conferencias, charlas, talleres deportivos, etc.) que faciliten la participación de padres y madres, alumnado y profesorado, y fomenten la formación en valores y los hábitos de estudio y trabajo.
- Definir y desarrollar planes de formación interna del personal del centro en todos los aspectos relacionados con el funcionamiento y organización del mismo.
- Los miembros del departamento de convivencia (profesorado, padres y madres y alumnado) con absoluta confidencialidad y autonomía de gestión, interceden ante cualquier caso de conflicto entre el alumnado.

28-04-2021	ESTRATÉGICO	REV: 01
	PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN) MG_GS(D)_MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO	Página 35 de 35

Anexo III: Mapa de Procesos.

PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA (DIRECCIÓN)	REV: 00
MG-ANEXOIII_GS(D)_MAPA DE PROCESOS	Página 1 de 1

Las entradas vienen especificadas en las tablas del modelo de la planificación estratégica del centro

Partes interesadas

Consejería de educación	Alumnos y familias	Claustro	Personal de servicios	Universidad de Alcalá de Henares	Empresas de FCT, FP dual (matriz empresarial)	Servicios sociales (BIENESTAR SOCIAL)/ menores	Ayuntamientos y otros organismos instituciones	Servicio de transporte escolar	Colegios de la zona de influencia del IES Aguas vivas	Empresas concurrentes en el IES Aguas vivas
-------------------------	--------------------	----------	-----------------------	----------------------------------	---	--	--	--------------------------------	---	---

