

## MAPA DE PROCESOS





XUNTA DE GALICIA  
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN  
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Estrada de Cedeira Km.1  
15570 Narón (A. Coruña)  
Tfño. 881 93 03 50  
les.telleiras@edu.xunta.es  
www.edu.xunta.es/centros/iesastelleiras



IES As Telleiras

## Táboa de procedementos

Apartado	Requisitos da norma ISO 9001:2015	Documentación
<b>4- Contexto da organización.</b>	4.1 Comprensión da organización e o seu contexto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC Anexo A <i>Contexto. Partes interesadas</i></li> </ul>
	4.2 Necesidades e expectativas das partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC Anexo <i>Contexto. Partes interesadas</i></li> </ul>
	4.3 Alcance do SXC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC Manual Calidade</li> </ul>
	4.4 SXC e os seus procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC-Anexo B <i>Mapa de procesos</i></li> <li>• PR4201 Elaboración MC, MP</li> <li>• PR4202 Documentación</li> </ul>
<b>5- Liderado.</b>	5.1 Liderado e compromiso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC-Anexo E <i>Declaración</i></li> <li>• MC-Anexo F <i>Misión, Visión e Valores</i></li> </ul>
	5.2 Política.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC-Anexo C <i>Políticas do Centro</i></li> </ul>
	5.3 Misións, responsabilidades e autoridades da organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC-Anexo D <i>Organigrama</i></li> <li>• PR5501 Estrutura organizativa e comunicación interna</li> </ul>
<b>6- Planificación.</b>	6.1 Accións para abordar riscos e oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MC Anexo G <i>Riscos e oportunidades</i></li> </ul>
	6.2 Obxectivos de calidade e planificación para logralos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR5403 Planificación docente</li> <li>• PR8203 Plans de control</li> </ul>
	6.3 Planificación dos cambios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR4101 Identificación, deseño, implantación e revisión de procesos</li> </ul>
<b>7- Soporte.</b>	7.1 Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR6201 Formación</li> <li>• PR6202 Acollida ao persoal</li> <li>• PR6203 Xestión de recursos humanos</li> <li>• PR6301 Mantemento</li> <li>• PR6401 Prevención e tratamento de emerxencias</li> <li>• PR7601 Homoxeneización de criterios e calibración</li> </ul>
	7.2 Competencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR6201 Formación</li> <li>• PR6202 Acollida ao persoal</li> </ul>
	7.3 Toma de conciencia. Difusión da política e obxectivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR6202 Acollida ao persoal</li> </ul>
	7.4 Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR5501 Estrutura organizativa e comunicación interna</li> </ul>

MC- Anexo B, *Mapa de procesos*, Rev. 3, 21/05/18



XUNTA DE GALICIA  
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN  
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Estrada de Cedeira Km.1  
15570 Narón (A. Coruña)  
Tfño. 881 93 03 50  
les.telleiras@edu.xunta.es  
www.edu.xunta.es/centros/iesastelleiras



IES As Telleiras

	7.5 Información documentada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR4101 Identificación, diseño, implantación e revisión de proceso</li> <li>MP Manual de procedementos (indícase en cada procedemento)</li> </ul>
<b>8- Operación.</b>	8.1 Planificación e control operacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR5403 Planificación docente</li> </ul>
	8.2 Requisitos para os produtos e servizos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legais.</li> <li>PR750101 Programación</li> </ul>
	8.3 Deseño e desenvolvemento dos produtos e servizos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legais.</li> <li>PR5403 Planificación docente</li> </ul>
	8.4 Control dos procesos, produtos e servizos subministrados externamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR7401 Xestión de compras e provedores</li> </ul>
	8.5 Producción e provisión do servizo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR7202 Matriculación</li> <li>PR750101 Programación</li> <li>PR750102 Acolllida ao alumnado</li> <li>PR750103 Orientación</li> <li>PR750104 Actividades de aula</li> <li>PR750105 Control e prevención de problemas de convivencia</li> <li>PR750106 Avaliación</li> <li>PR750107 FCT</li> <li>PQ0602 Atención ao alumnado con materias pendentes</li> <li>PQ0701 Xestión de actividades extraescolares</li> </ul>
	8.6 Liberación dos produtos e servizos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR750106 Avaliación</li> </ul>
	8.7 Control das saídas non conformes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR8301 Xestión de non conformidades</li> </ul>
<b>9-Avaliación do desempeño.</b>	9.1 Seguimento, medición, análise e avaliación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR8201 Medición de satisfacción de clientes</li> <li>PR8202 Suxestións, queixas e reclamacións</li> <li>PR8203 Plans de control</li> </ul>
	9.2 Auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR8204 Auditorías internas da calidade</li> </ul>
	9.3 Revisión pola dirección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR5601 Revisión do sistema de calidade</li> </ul>
<b>10-Mellora</b>	10.1 Xeneralidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR8301 Non Conformidades.</li> </ul>
	10.2 Non conformidades e accións correctivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR8301 Xestión de non conformidades</li> </ul>
	10.3 Mellora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR5601 Revisión do sistema de calidade</li> </ul>



XUNTA DE GALICIA  
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN  
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Estrada de Cedeira Km.1  
15570 Narón (A Coruña)  
Tfno. 881 93 03 50  
les.telleiras@edu.xunta.es  
www.edu.xunta.es/centros/iesastelleiras



IES As Telleiras

TIPOS		PROCESOS	RESPONSABLE	ENTRADA	SAÍDA
PROCESOS ESTRATÉGICOS	XESTIÓN DIRECCIÓN	PR5403 Planificación docente	DIRECTOR/A	Requisitos legais Debilidades detectadas	PXA. Definición e seguimento de obxectivos
		PR5501 Estrutura organizativa e comunicación interna	DIRECTOR/A	Informacións, reunións	Comunicacións, actas
		PR5601 Revisión do sistema de calidade	DIRECTOR/A	Datos para analizar	Informe de revisión
		PR8203 Plans de control	DIRECTOR/A	Indicadores	Conformidades / non conformidades
	XESTIÓN CALIDADE	PR4101 Identificación, deseño, implantación e revisión de proceso	RESPONSABLE DE CALIDADE	Necesidade dun novo proceso	Proceso creado
		PR4201 Elaboración MC, MP	RESPONSABLE DE CALIDADE	Requisitos da norma	Manual de calidade e de procedementos
		PR4202 Documentación	RESPONSABLE DE CALIDADE	Información documentada	Control da información documentada
		PR8201 Medición de satisfacción de clientes	RESPONSABLE DE CALIDADE	Enquisas	Informe
		PR8202 Suxestións, queixas e reclamacións	RESPONSABLE DE CALIDADE	Suxestión, queixa ou reclamación	Resposta
		PR8204 Auditorías internas da calidade	RESPONSABLE DE CALIDADE	Aspectos auditados	Informe da auditoría
		PR8301 Xestión de non conformidades	RESPONSABLE DE CALIDADE	Non conformidade	Informe de non conformidade



XUNTA DE GALICIA  
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN  
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Estrada de Cedeira Km.1  
15570 Narón (A Coruña)  
Tfño. 881 93 03 50  
les.telleiras@edu.xunta.es  
www.edu.xunta.es/centros/iesastelleiras



IES As Telleiras

<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>	<b>PLAN.</b>	PR750101 Programación	XEFE/A ESTUDOS	Elementos do currículo	Programacións, presentacións de materia, memorias
	<b>REALIZACIÓN DO SERVIZO</b>	PR750102 Acollida ao alumnado	ORIENTADOR/A	Alumnado de nova incorporación	Alumnado acollido
		PR750103 Orientación	ORIENTADOR/A	Alumnado que require atención especial. Sesións titoría	PAT, POAP. Datos recollidos, informes,... Reunións de titores/as
		PR750104 Actividades de aula	XEFE/A ESTUDOS	Docencia. Faltas do alumnado. Contactos coa familia	Registros caderno do profesor e titor
		PR750105 Control e prevención de problemas de convivencia	XEFE/A ESTUDOS	Incidencias	Informes, expedientes, rexistro de incidencias
		PR750107 FCT	RESPONSABLE FCT	Alumnado de FPB	Alumnado formado na empresa
		PQ0701 Xestión de actividades extraescolares	VICEDIRECTOR/A	Actividades propostas	Actividades realizadas e avaliadas
		PR7202 Matriculación	SECRETARIO/A	Alumnado que se incorpora a un curso ou cambia de materia	Alumnado matriculado
	<b>AVALIACIÓN</b>	PR750106 Avaliación	XEFE/A ESTUDOS	Sesións de avaliación, resultados	Actas avaliación
		PQ0602 Atención ao alumnado con materias pendentes	TITOR/A PENDENTES	Materia pendente	Presentación da materia Alumnado avaliado

<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	PR7601 Homoxeneización de criterios e calibración	XEFE/A DEPARTAMENTO	Exames	Informe de resultados
		PR6201 Formación	RESPONSABLE FORMACIÓN	Necesidades de formación detectadas	Persoal formado
		PR6202 Acollida ao persoal	VICEDIRECTOR/A	Persoal de nova incorporación	Persoal acollido
		PR6203 Xestión de recursos humanos	XEFE/A ESTUDOS	Reparto de grupos Elaboración de horarios Permisos do profesorado	Grupos e horarios elaborados Permisos solicitados
	<b>COMPRAS</b>	PR7401 Xestión de compras e provedores	SECRETARIO/A	Produtos solicitados	Produtos comprados, facturas, garantías,... Provedores avaliados
		<b>RECURSOS MAERIAIS</b>	PR6301 Mantemento	SECRETARIO/A	Detección de avarías, desperfectos e/ou melloras en instalacións e equipamentos.  Instalacións que necesitan un mantemento preventivo
	PR6401 Prevención e tratamento de emerxencias		DIRECTOR/A	Riscos ou emerxencias que puideran suceder	Realización dun simulacro / Informe