

Manual de calidade



Versión	Descrición	Data
1	Versión inicial	15/09/2006
2	2ª edición	08/06/2007
3	3ª edición	15/12/2009
4	4ª edición	30/01/2012
5	5ª edición	06/02/2015
6	6ª edición	21/05/2018

Índice

1	Obxecto e campo de aplicación.....	3
2	Referencias normativas.....	3
3	Termos e definicións.....	3
4	Contexto da organización.....	4
	4.1. Alcance.....	4
	4.2. SXC e os seus procesos.....	4
5	Liderado.....	5
	5.1. Liderado e compromiso.....	5
	5.2. Política.....	5
	5.3. Misións, responsabilidades e autoridades da organización.....	5
6	Planificación.....	6
	6.1. Accións para abordar riscos e oportunidades.....	6
	6.2. Obxectivos de calidade e planificación para logralos.....	6
	6.3. Planificación dos cambios.....	7
7	Apoio.....	8
	7.1. Recursos.....	8
	7.1.1. Recursos de seguimento e medición	9
	7.2. Competencia.....	9
	7.3. Toma de conciencia.....	9
	7.4. Comunicación.....	9
	7.5. Información documentada.....	10
8	Operación.....	10
	8.1. Planificación e control operacional.....	10
	8.2. Requisitos para os produtos e os servizos.....	10
	8.3. Deseño e desenvolvemento dos produtos e os servizos.....	10
	8.4. Control dos procesos e os servizos subministrados externamente.....	11
	8.5. Produción e provisión do servizo.....	11
	8.6. Liberación de produtos e servizos.....	13
	8.7. Control das saídas non conformes.....	13
	Avaliación do desempeño.....	14
	8.8. Seguimento, medición, análise e avaliación.....	14
	8.9. Auditoría.....	14
	8.10. Revisión pola dirección.....	14
9	Mellora.....	15
	9.1. Xeneralidades.....	15
	9.2. Non-conformidades e accións correctivas.....	15
	9.3. Mellora continua.....	15

1 Obxecto e campo de aplicación

Os requisitos da norma ISO 9001:2015 están recollidos e asociados á documentación e aos procedementos do Sistema de Xestión da Calidade, trazando cada requisito co procedemento ou cos procedementos que os desenvolven.

O centro aspira a aumentar a satisfacción dos seus usuarios (alumnado, familias e empresas) mediante a aplicación eficaz dun sistema de xestión da calidade, o que abrangue a mellora continua na prestación do servizo e o aseguramento da conformidade, tanto cos requisitos do usuario como cos legais e os regulamentarios aplicables.

O Sistema de Xestión da Calidade definido neste manual alcanza, como núcleo principal, todos os tipos e niveis de ensino regrado impartidos no centro en forma de cursos, tanto en réxime ordinario, como en réxime de ensinanzas de persoas adultas, e, complementariamente, as actividades de apoio desenvolvidas no centro e que constan na listaxe de documentación en vigor.

2 Referencias normativas

O centro ten definido o seu Sistema de Xestión da Calidade de acordo coa norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de xestión da calidade. Requisitos.

A documentación do Sistema de Xestión da Calidade é coherente cos termos e coas definicións que se recollen na norma UNE-EN ISO 9000 Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.

As referencias normativas marcadas pola lexislación atópanse nas páxinas web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

3 Termos e definicións

Aplícanse os incluídos en ISO 9000.

4 Contexto da organización

O IES As Telleiras é un centro de ensinanza de carácter público, no que se imparten Ensinanza Secundaria, Bacharelato, ESA – Nivel II, Bacharelato semipresencial e FPB carpintaría.

O alumnado procede na súa meirande parte do concello de Narón na etapa da ESO, aínda que tamén temos alumnado dos concellos veciños en maior número na ensinanza postobrigatoria.

A ubicación do centro, afastado do núcleo urbano, fai que a práctica totalidade do alumnado viaxe en transporte escolar. Na etapa obrigatoria a Consellería de Educación subvenciona o transporte dunha parte do alumnado, o procedente dos centros adscritos ou residentes na zona de influencia dos mesmos, o resto costéase o transporte pola súa conta.

Temos asignadas 3 liñas educativas na ESO, o que está provocando nestes últimos cursos unha alta ratio de alumnado por aula. Inténtase solucionar este problema facendo desdobres na medida das nosas posibilidades.

Ademais das comisións comúns en calquera centro de ensino (Equipo de Dinamización da Lingua Galega, Comisión de Coordinación Pedagóxica, Comisión de convivencia, Comisión económica...), conta con outras que o fan diferentes doutros da comarca: Comisión de autoprotección, Xunta de titores/as (1 reunión semanal) e Grupo xestor de Calidade (tendo en conta que somos o único centro de Ferrolterra que aínda permanece no sistema).

Por último, merece a pena destacar algúns plans que se desenvolven no centro, como o Plan de potenciación de linguas estranxeiras, Plan de formación permanente do profesorado e o Plan de mellora de Bibliotecas Escolares.

4.1. Alcance

O Sistema de Xestión de Calidade definido neste manual alcanza os seguintes servizos:

- A prestación do servizo da oferta educativa regrada do centro.

4.2. SXC e os seus procesos

No MC- AnexoB, *Mapa de procesos* recóllense todos os procedementos que conforman o noso SXC.

5 Liderado

A dirección comprométese a desenvolver e a poñer en práctica o Sistema de Xestión da Calidade, así como á mellora continua da súa eficacia.

O/a director/a outorga ao/á Responsable de Calidade a autoridade e a liberdade para definir, implantar e manter un Sistema da Calidade conforme oa norma UNE-ISO vixente.(MC -Anexo E *Declaración*)

5.1. Liderado e compromiso

Os compromisos da dirección co SXC recóllense no MC-Anexo F, *Misión, Visión e Valores do Centro*.

5.2. Política

MC-Anexo C Políticas do Centro Política de calidade

O centro identificou para as áreas de xestión prioritarias (calidade e prestación de servizos) políticas (directrices de actuación mantidas permanentemente) e estratexias (liñas de traballo ou actuación) que son comunicadas e despregadas en toda a organización.

Estas políticas e estratexias teñen en conta as necesidades e as expectativas das partes interesadas.

5.3. Misións, responsabilidades e autoridades da organización

MC-Anexo D Organigrama

Neste modelo incorpórase a estrutura organizativa do centro segundo os compromisos e as responsabilidades que esixe a normativa vixente.

PR5501 Estrutura organizativa e comunicación interna

Neste PR defínense as responsabilidades da dirección, así como dos órganos colexiados e dos unipersoais do centro.

6 Planificación

6.1. Accións para abordar riscos e oportunidades

Analizaranse os riscos e as oportunidades en cada procedemento, en función das partes interesadas para evitar efectos non desexables no SXC, que será sometido á revisión periódica da dirección para determinar a súa eficacia, e adiantarse ás posibles desviacións do SXC e do funcionamento da propia organización.

6.2. Obxectivos de calidade e planificación para logralos

PR5403 Planificación docente

Os obxectivos que forman parte do Plan Anual son xestionados segundo o MD540302 *Seguimento obxectivos Plan anual*. Nel recóllense os obxectivos de xestión anticipados para o período previsto; os proxectos, as actividades e os procesos para desenvolver, os recursos que cómpre aplicar para a súa consecución e os responsables dos mesmos. Cando procede segundo se indica no PR, elabórase un Plan estratéxico segundo o MD540305 *Plan estratéxico*.

A fonte principal para a súa elaboración son:

- A revisión do sistema da calidade.

O seguimento dos obxectivos de calidade realízase periodicamente segundo a planificación destes especificada nos PC820301 *Plan de control dos procesos* e PC820302 *Plan de control dos cursos* do **PR 8203 Plans de control**, e analizarase na revisión do sistema pola dirección. Estes obxectivos defínense de tal xeito que sexan medibles e coherentes. Neste procedemento establécense os indicadores que determinan os procesos conformes cos requisitos legais e do centro, e que son analizados na revisión pola dirección para determinar as accións encamiñadas á mellora continua.

6.3. Planificación dos cambios

PR4101 Identificación, deseño, implantación e revisión de proceso

O Sistema de Xestión da Calidade está en constante evolución, adecúase e mellora en función das necesidades, das prioridades estratéxicas da organización e da propia evolución da norma UNE-EN ISO 9001.

A necesidade do desenvolvemento dun cambio é identificada polo centro, na revisión do sistema, logo de analizados os datos e as informacións aportados para a devandita revisión. Neste PR explícase a sistemática para facelo.

7 Apoio

7.1. Recursos

PR6202 Acolida ao persoal

Todo o persoal de novo ingreso é recibido segundo un proceso de acollemento, segundo o procedemento, e que desenvolve nos seguintes aspectos:

- Presentación das persoas, as instalacións e a estrutura organizativa do centro.
- Presentación do proxecto do centro concretado no ideario e na política da calidade.
- Presentación do SXC.
- Presentación das actividades para desenvolver e de como contribúen ao logro dos obxectivos do centro.

PR6201 Formación

As persoas que realicen tarefas que afecten a calidade dos cursos deben ser competentes, cunha formación e experiencia apropiadas.

Para asegurar a formación, dispónse dun procedemento que desenvolve os seguintes aspectos:

- Necesidades de formación.
- Planificación das actividades.
- Asignación de recursos.
- Avaliación a eficacia das accións formativas desenvolvidas.

PR6203 Xestión dos recursos humanos

Neste PR defínese o procedemento para xestionar os recursos humanos a disposición do centro, tanto na asignación de tarefas, como en calquera outra contingencia laboral (baixas, intercambio de horas, substitucións, etc.)

PR6401 Prevención e tratamento de emerxencias

Busca dotar ao centro dun sistema de prevención e tratamento de emerxencias baseado na autoprotección e na formación de todos os seus usuarios en principios básicos de seguridade.

7.1.1. Recursos de seguimento e medición

Para realizar o seguimento e medición dispónse dos seguintes procedementos:

- **PR7601 Homoxeneización de criterios e calibración.** Define os elementos para calibrar e como se realiza. Está directamente relacionado coa medición.

Transversalmente, empréganse os seguintes procedementos, que están definidos nos apartados nos que están directamente relacionados.

- PR750106 Avaliación.
- PR750101 Programación.
- PR8201 Medición de satisfacción de clientes.
- PR5403 Planificación docente.
- PR8203 Plans de control

7.2. Competencia

A competencia necesaria para o posto que desempeña está establecida na lexislación vixente.

No centro empregamos o **PR6202 Acollida ao persoal**, onde se informa ao profesorado das ferramentas e dos elementos necesarios para o desempeño das súas funcións.

PR6201 Formación

Determina e busca satisfacer as demandas e necesidades de formación do persoal docente e valorar a eficacia das accións formativas propostas.

7.3. Toma de conciencia

PR6202 Acollida ao persoal

Incorpora a guía do profesorado, que consta da información necesaria con respecto ao SXC e o acceso á política de calidade e ao compromiso da dirección.

7.4. Comunicación

PR5501 Estrutura organizativa e comunicación interna

Neste procedemento establécese os elementos empregados para a comunicación e os rexistros documentais necesarios.

7.5. Información documentada

PR4101 Identificación, diseño, implantación e revisión de proceso, PR4201 Elaboración MC, MP, PR4202 Documentación

O control da documentación requirida polo sistema de xestión de calidade realízase segundo o indicado nestes procedementos, que recollen a codificación da documentación, as versións vixentes, a conservación da documentación e a estrutura dos procedementos.

8 Operación

Consonte o indicado na política de calidade e no procedemento de revisión do sistema, a dirección define e realiza a planificación dos obxectivos con carácter anual, así como o seu seguimento. Así mesmo, realízanse as planificacións das actividades principais .

8.1. Planificación e control operacional

PR5403 Planificación docente

Recollerá a elaboración e a revisión dos documentos oficiais requiridos pola normativa vixente.

8.2. Requisitos para os produtos e os servizos

Están establecidos pola lexislación vixente e desenvolvidos no procedemento de programación (**PR750101 Programación**)

8.3. Deseño e desenvolvemento dos produtos e os servizos

Están establecidos pola lexislación vixente e desenvolvidos no procedemento de planificación do centro (**PR5403 Planificación docente**).

8.4. Control dos procesos e os servizos subministrados externamente

PR7401 Xestión de compras e provedores

Definirá o procedemento para a xestión de provedores, as compras do centro e a verificación dos produtos e os servizos proporcionados.

PR6301 Mantemento

Xestionará o mantemento dos equipamentos e das instalacións con medios propios e mediante contratación con medios especializados, cando se considere necesario.

8.5. Producción e provisión do servizo

PQ0701 Xestión de actividades extraescolares

Planificará as actividades extraescolares e complementarias, de modo que se leven a cabo do xeito máis controlado posible e que sirvan de complemento á formación pedagóxica recibida no centro.

PR750102 Acolliada

Procurará un bo acollemento para o alumnado de nova incorporación, co fin de que a súa integración no centro sexa o máis doada, agradable e rápida posible.

PR750104 Actividades de aula

Procedementará as actividades de aula, de xeito que o colectivo do profesorado manteña un criterio común na súa aplicación, e contribuirá á mellora progresiva da súa calidade.

PR750106 Avaliación

Facilitará os medios e a información necesarios para garantir a entrega en prazo e forma adecuados das cualificacións académicas e, de ser o caso, dos seus informes anexos. Ofrecerá ao alumnado e ás súas familias un sistema que garanta os seus dereitos a unha avaliación xusta, e que sexa un instrumento pedagóxico útil e positivo no proceso de ensino e aprendizaxe.

PR750107 FCT

Deseñará e xestionará as prácticas de formación en centros de traballo de xeito proveitoso tanto para o empresariado colaborador como para o alumnado e o instituto, entendendo a FCT como unha parte esencial na formación técnica e humana do alumnado participante nela.

PR750103 Orientación

Proporcionaralle ao alumnado un bo servizo de orientación, tanto académica como profesional, e unha atención individualizada aos seus problemas de carácter persoal, para posibilitar unha inserción o máis completa posible na comunidade educativa do centro e no seu entorno familiar e social.

PR750101 Programación

Recollerá a elaboración das programacións didácticas e das memorias de fin de curso de cada materia de xeito coordinado entre os membros do departamento, de acordo cun modelo común, e a súa entrega en prazo e forma adecuados, de xeito que poidan servir de instrumento fundamental de referencia didáctica no proceso de ensino e aprendizaxe, segundo establece a lexislación vixente.

PR7202 Matriculación

Define o procedemento para a tramitación da matrícula, así como calquera cambio que se dea ao respecto (traslado de expediente, cambio de optatividade, de modalidade,...)

PR750105 Control e prevención de problemas de convivencia

Este procedemento ten a finalidade de manter un exhaustivo control sobre a problemática de convivencia no centro e formar aos alumnos e alumnas para que a frecuencia e intensidade de dita problemática vaia decrecendo.

PQ0602 Atención ao alumnado con materias pendentes

Define o procedemento a seguir na atención ao alumnado con materias pendentes.

8.6. Liberación de produtos e servizos

PR750106 Avaliación

A liberación do servizo depende dos requisitos legais e determínase no proceso de avaliación do alumnado logo de que acade os coñecementos determinados nos currículos, aplicando a programación correspondente.

8.7. Control das saídas non conformes

PR8203 Plans de control

Cando se establezan desviacións relacionadas cos indicadores asociados a este procedemento, analizaranse as causas, aplicaranse as medidas establecidas encamiñadas á súa corrección e realizarase o seguimento segundo o establecido no PR8301 Xestión de non conformidades

Avaliación do desempeño

A documentación desta epígrafe céntranse en catro procedementos que cobren os tres requisitos establecidos na norma.

8.8. Seguimento, medición, análise e avaliación

PR8201 Medición de satisfacción de clientes

Establece a sistemática de análise e medición da satisfacción das partes interesadas.

PR8202 Suxestións, queixas e reclamacións

Explica o procedemento para xestionar as SQR recibidas.

8.9. Auditoría

PR8204 Auditorías internas da calidade

Indica como se realizan e se planifican as auditorías, e establece modelos documentais para a utilización do persoal auditor.

8.10. Revisión pola dirección

PR5601 Revisión do sistema de calidade

Este procedemento establece como se realiza a revisión do sistema pola dirección, os elementos de análise e as saídas ou conclusións do SXC, compoñentes fundamentais no proceso de mellora continua.

9 Mellora

9.1. Xeneralidades

Esta epígrafe abrangue os procedementos destinados a determinar as oportunidades de mellora do sistema e a poñer en práctica as accións precisas para cumprir os requisitos de calidade e aumentar a satisfacción da persoa usuaria; é dicir:

- Mellorar os aspectos que se desvían dos requisitos de xestión recollidos neste MC.
- Prever para corrixir ou reducir, segundo o caso, futuros efectos non desexados.

9.2. Non-conformidades e accións correctivas

PR8301 Xestión de non conformidades

O sistema analiza as causas das non-conformidades e determina e implanta accións correctoras, co obxecto de evitar que volvan ocorrer. Estas accións determínanse e implántanse segundo se indica no procedemento de xestión de non-conformidades.

9.3. Mellora continua

A organización debe mellorar continuamente a conveniencia, a adecuación e a eficacia do sistema de xestión da calidade. Para iso teranse en conta os resultados da avaliación do desempeño, para determinar se realmente hai necesidades ou oportunidades que deban considerarse como parte da mellora continua e poñer os medios necesarios para as resolver, se é posible.