

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 1 de 26

HISTORIAL DE REVISIONES		
REV.	FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
00	21/05/13	Elaboración de documentación
01	12/05/14	Apartado 4.5.4 y 4.4
02	29/05/15	Apartado 2
03	10/04/25	Normativa aplicada ISO 9001:2015

	Copia No Controlada :	
	Copia Controlada :	Nº:

F-1-01-02 / REV 00

Elaborado y Revisado por: Javier Garcés Campo	Aprobado por: Sara Samitier
Fecha: 21-05-13	Fecha: 10/04/2025

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. N°: 02
		Página 2 de 26

CAPITULO 0: INTRODUCCIÓN

1. OBJETO

El Manual de calidad describe el Sistema de Calidad aplicado al I.E.S. Sierra de San Quílez y especifica los requisitos requeridos por la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

Aplicando de forma eficaz el sistema, se pretende ampliar el grado de satisfacción del cliente y asegurar la conformidad con los requisitos determinados por dicho cliente.

2. ALCANCE

El manual de la calidad del I.E.S. Sierra de San Quílez tiene como alcance todas sus actividades de Ciclos Formativos y de Formación Profesional Básica:

- La enseñanza reglada de los Ciclos Formativos de:
 - Técnico en Peluquería y Cosmética Capilar.
 - Técnico en Instalaciones de Producción de Calor.
 - Técnico en Instalaciones Frigoríficas y de Climatización
- La enseñanza reglada de los Ciclos Formativos de:
 - Técnico auxiliar en Peluquería y Estética.
 - Técnico auxiliar en Fabricación y montaje.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

En la definición del Sistema de Gestión de la Calidad se han considerado las siguientes Normas:

- ✓ Norma UNE-EN-ISO 9000: 2005 Fundamentos y vocabulario.
- ✓ Norma UNE-EN-ISO 9001: 2008: "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos"
- ✓ Norma UNE-EN-ISO 9004: 2000: "Sistema de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño"

4. DESARROLLO

4.1. Presentación del índice del manual de la calidad

Capítulo 0: Introducción.

1. Objeto.
2. Alcance.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. N°: 02
		Página 3 de 26

3. Referencias.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Presentación del índice del Manual de la Calidad.
 - 4.2. Presentación del centro.
 - 4.3. Terminología.
 - 4.4. Mapa de procesos.

Capítulo 1: Sistema de gestión de la calidad.

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Requisitos generales.
 - 4.2. Requisitos de la documentación.
5. Documentación complementaria

Capítulo 2: Responsabilidad de la Dirección.

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Compromiso de la dirección.
 - 4.2. Enfoque al cliente.
 - 4.3. Política de la calidad.
 - 4.4. Planificación.
 - 4.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
5. Documentación complementaria

Capítulo 3: Gestión de los recursos.

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Provisión de los recursos.
 - 4.2. Recursos humanos.
 - 4.3. Infraestructura.
 - 4.4. Ambiente de trabajo.
5. Documentación complementaria

Capítulo 4: Prestación del servicio

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Desarrollo.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 4 de 26

- 4.1. Planificación de la prestación del servicio.
- 4.2. Procesos relacionados con el cliente.
- 4.3. Diseño y desarrollo.
- 4.4. Compras.
- 4.5. Producción y prestación del servicio.
- 4.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

5. Documentación complementaria

Capítulo 5: Medición, análisis y mejora.

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Generalidades.
 - 4.2. Seguimiento y medición.
 - 4.3. Control del servicio no conforme.
 - 4.4. Análisis de datos.
 - 4.5. Mejora.
5. Documentación complementaria

4.2. Presentación del centro

RAZÓN SOCIAL:	I.E.S. Sierra de San Quílez
DIRECCIÓN:	Plaza Hipólito Bitrián, 1 22500 Binéfar (Huesca)
TELÉFONO:	974428295
FAX:	974428090
CORREO ELECTRÓNICO	iesbinefar@educa.aragon.es

El I.E.S. Sierra de San Quílez oferta los Ciclos Formativos de la familia profesional Instalación y Mantenimiento (Grado Medio) y de Imagen Personal (Grado Medio) y las Formaciones Profesionales Básicas de Fabricación y Montaje y de Imagen Personal.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 5 de 26

La Formación Profesional está en permanente contacto con los diferentes sectores económicos y responde a sus necesidades, por lo que gana en reconocimiento en todos los países de la Unión Europea y sus titulaciones son cada vez más demandados. Esto convierte a la formación profesional es una opción atractiva, de calidad y que se adapta las necesidades de cada individuo para la mejora de su trayectoria profesional.

- Fomenta la formación a lo largo de la vida.
- Combina contenidos teóricos y prácticos, enseñando a "hacer cosas" sin quedarse en el plano puramente teórico.
- Afianza el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas empresariales.
- Enseña a aprender por sí mismo y a trabajar en equipo.
- Se aprende a trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.
- Facilita la movilidad internacional de estudiantes y trabajadores.
- Fomenta la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales.
- Se ajusta a las necesidades e intereses personales.

Estas enseñanzas deben responder a un perfil profesional, se estructuran en módulos profesionales de duración variable y se organizarán de manera que permitan la conciliación del aprendizaje de las personas con otras actividades y responsabilidades.

Así mismo, se adaptarán al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo para que se garantice su acceso, permanencia y progresión en estas enseñanzas.

El crecimiento de la demanda, tanto por parte de los alumnos como de las empresas, se ve compensado con el aumento de los estudios y de las plazas en FP. Actualmente los estudios de Formación Profesional están reconocidos como uno de los más cualificados y se destacan las prácticas que se realizan en empresas (Formación en Centros de Trabajo), que permiten incorporar a la formación aspectos que no

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 6 de 26

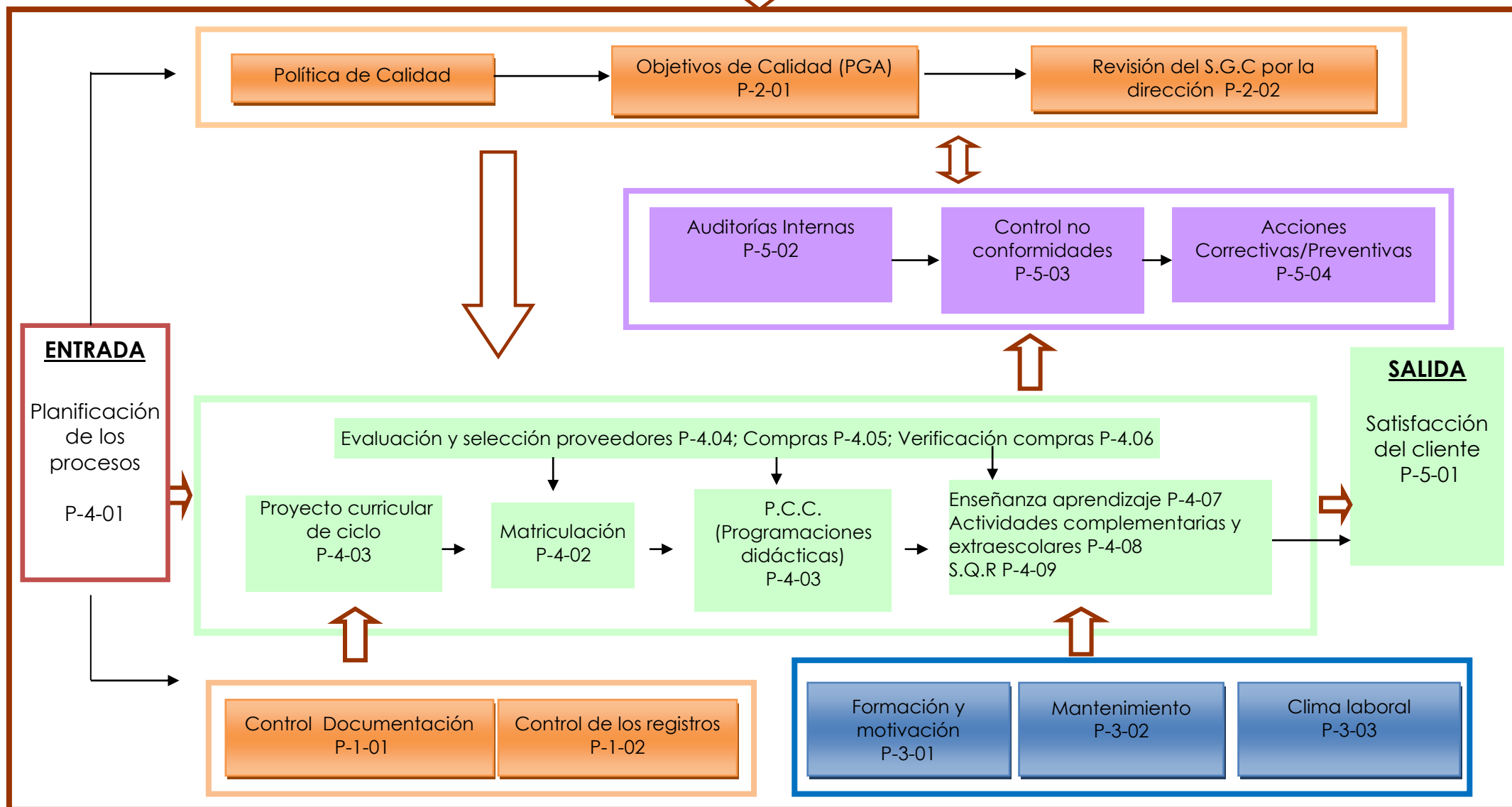
podrían trabajarse en el aula y que aumentan la probabilidad de encontrar trabajo.

4.3. Terminología

Los términos y las definiciones que aparecen en el Manual de Calidad del I.E.S. Sierra de San Quílez se encuentran definidos en la Norma UNE-EN-ISO 9000:2005: "Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y vocabulario.

4.4. Mapa de Procesos

MEJORA CONTINUA



 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 8 de 26

CAPITULO 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. OBJETO

Definir el sistema de gestión de la calidad documentado en el I.E.S. Sierra de San Quílez de acuerdo a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

El sistema de gestión de la calidad afecta a los Ciclos Formativos realizados en el I.E.S. Sierra de San Quílez.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

En la definición del sistema de gestión de la calidad se han considerado las siguientes Normas:

- Norma UNE-EN-ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: "Sistema de gestión de la calidad. Requisitos"; Apartado 4: "Sistema de gestión de la calidad".

4. DESARROLLO

4.1.- Requisitos generales

I.E.S. Sierra de San Quílez establece, documenta, mantiene e implementa su sistema de gestión de la calidad, con el fin de mejorar la eficacia del sistema de una forma continua y cumplir con todos los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 que le son aplicables.

I.E.S Sierra de San Quílez determina e identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y emplea los métodos necesarios para asegurar que el control de estos procesos sea eficaz.

El centro dispone de la información y recursos necesarios para establecer el seguimiento de los procesos y efectuar los análisis necesarios de dichos procesos para conseguir alcanzar los objetivos planificados.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 9 de 26

4.2.-Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La necesidad de que el sistema de gestión de la calidad del I.E.S. Sierra de San Quílez quede definido inequívocamente y sea conocido por todo el centro, hace que se establezca documentalmente.

El sistema de gestión de la calidad incluye en su documentación:

- Una política de la calidad y los objetivos de la calidad.
- Un Manual de la calidad,
- Los procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y definir todas las actividades realizadas en el *I.E.S. Sierra de San Quílez*.
- Instrucciones Técnicas
- Documentos que aseguren una eficaz planificación y control de los procesos.
- Registros del sistema de gestión de la calidad y documentos de origen externo

Con respecto a la codificación del sistema de gestión de la calidad del I.E.S. Sierra de San Quílez el método utilizado es el siguiente:

El Manual de la Calidad se codifica según la forma **MC** siendo:

M = Manual

C = Calidad.

Los Procedimientos se codifican **P-X-YY** siendo:

P = La inicial de los procedimientos.

X = El nº del capítulo del manual de la calidad del que procede.

YY = Número de orden correlativo del procedimiento.

Las Instrucciones Técnicas se codifican de la forma **IT-X-YY-ZZ** siendo:

IT = Inicial de la instrucción técnica.

X = El nº del capítulo del manual de la calidad del que proceden.

YY = Indica el nº del procedimiento al que asisten.

ZZ = El nº correlativo asignado a dicha instrucción técnica.

Los Formatos se codifican igual que la instrucciones técnicas pero cambiando las iniciales IT por la F del formato.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 10 de 26

4.2.2. Manual de la calidad

El Manual de la Calidad define las actividades que se deben realizar para lograr una adecuada gestión de la calidad y las personas o unidades organizativas implicadas en dichas actividades. Su objeto es el de establecer y definir todas las actuaciones que se integran en el sistema de gestión de la calidad.

El Manual de la Calidad está estructurado en capítulos e incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, junto con las referencias a los procedimientos requeridos que complementan y aplican los contenidos expuestos en él.

4.2.3. Control de los documentos

El sistema de gestión de la calidad define en el procedimiento P-1-01: "Control de la documentación" la sistemática a aplicar para la aprobación, revisión y actualización de los documentos, así como la identificación de las modificaciones y el estado de revisión en el que se encuentran.

A su vez, dicho procedimiento asegura que los documentos pertinentes se distribuyen de forma adecuada y controlada.

De la misma manera, se previene el uso inadecuado de documentación obsoleta mediante una correcta identificación.

4.2.4. Control de los registros

Para mostrar la evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma, en el P-1-02: "Control de los registros" se establece la sistemática a aplicar para el control de los registros de la calidad. A su vez, se definen los controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección y tiempos de archivo. El desarrollo del procedimiento deberá ser legible e identificable.

5. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- ☞ P-1-01: "Control de la documentación"
- ☞ P-1-02: "Control de los registros"

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 11 de 26

CAPITULO 2: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. OBJETO.

Definir el compromiso de la dirección y establecer la política de la calidad, sus objetivos y la planificación del sistema de gestión de la calidad. Determinar las responsabilidades, las revisiones por la dirección y el enfoque al cliente.

2. ALCANCE.

Este capítulo del manual implica a la dirección del centro en el sistema de gestión de la calidad.

3. REFERENCIA NORMATIVA.

Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"; apartado 5 "Responsabilidad de la dirección".

4. DESARROLLO.

4.1. Compromiso de la dirección.

La dirección del I.E.S. Sierra de San Quilez, se compromete a contribuir en la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y al desarrollo de dicho sistema.

Para ello:

- Establece la política y los objetivos de la calidad.
- Realiza revisiones anuales manteniendo un seguimiento de las actividades desarrolladas.
- Asegura la disponibilidad de los recursos.
- Informa al centro de la importancia de satisfacer los requisitos legales y reglamentarios del cliente.

4.2. Enfoque al cliente.

La dirección determina las necesidades del cliente y garantiza que se cumplen los requisitos establecidos por dicho cliente, consiguiendo así aumentar el grado de satisfacción.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 12 de 26

Para ello, define los procedimientos necesarios en los capítulos 4 y 5 del presente manual de la calidad.

4.3. Política de la calidad.

La dirección del I.E.S. Sierra de San Quílez define la política de la calidad del centro en la cual se compromete a:

- Cumplir con los requisitos establecidos por la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y realizar una mejora continua, que permita aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Establecer y revisar anualmente los objetivos de la calidad.
- Satisfacer las especificaciones y requisitos solicitados por los clientes.
- Revisar periódicamente la política de la calidad y comunicarla a todo el centro.

4.4. Planificación

4.4.1. Objetivos de la calidad.

La dirección del I.E.S. Sierra de San Quílez establece anualmente los objetivos de la calidad, de forma que dichos objetivos sean medibles y coherentes con su política de la calidad.

Los objetivos de la calidad se definen según lo indicado en el procedimiento P-2-01: "Planificación de los objetivos de la calidad e indicadores".

4.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad.

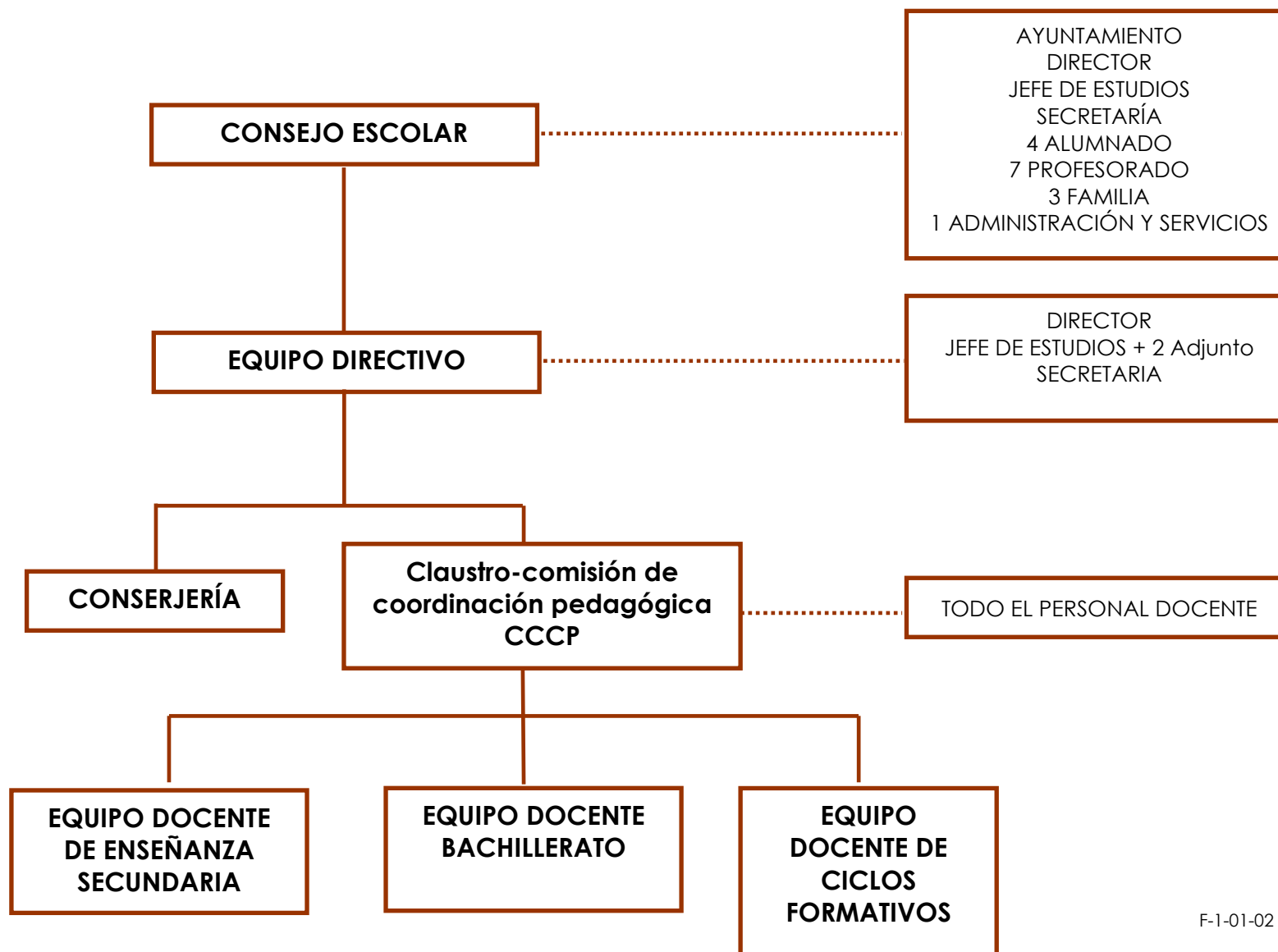
La dirección del I.E.S. Sierra de San Quílez desarrolla la planificación de su sistema de gestión de la calidad garantizando el cumplimiento de los requisitos generales y los objetivos de la calidad establecidos.

Asimismo, verifica que los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad se mantienen cuando se producen o implementan cambios en dicho sistema.

4.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Las funciones y sus interrelaciones dentro del centro, incluyendo las responsabilidades y autoridades, se definen y comunican para facilitar la gestión de la calidad y que ésta sea efectiva.

El centro y estructura del I.E.S. Sierra de San Quílez se refleja en el organigrama que se presenta a continuación:



 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 14 de 26

Representante de la dirección.

Representante de la dirección: La dirección, asegura la correcta implantación del sistema de gestión de la calidad y su eficacia. Para ello, designa al responsable de la calidad como su representante en todo lo relativo al sistema de gestión de la calidad del centro.

El representante elaborará un informe trimestral balance del cumplimiento de lo establecido en el sistema de gestión de la calidad del centro e incluirá las propuestas de mejora planteadas (acta de reunión)

4.6. Revisión por la dirección.

4.6.1. Generalidades

La dirección revisa el sistema de gestión de la calidad anualmente y confirma su utilidad, adecuación y efectividad.

Realiza una evaluación de las posibilidades de mejora y de la conveniencia de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidos los objetivos y la política de la calidad.

La revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad, se realiza de acuerdo al procedimiento P-2-02: "Revisión por la dirección"

4.6.2. Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- Resultados obtenidos en las auditorías internas.
- Retroalimentación del cliente (encuestas de satisfacción, reclamaciones, etc.)
- Desempeño de los procesos y conformidad con el servicio Realizado.
- Informes de no-conformidad.
- Resultados de las acciones correctivas y preventivas.
- Modificaciones en el sistema de gestión de la calidad.
- Relación entre los resultados conseguidos y los objetivos planificados.
- Seguimiento de las revisiones previas realizadas por la dirección.
- Sugerencias que permitan conseguir la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 15 de 26

4.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión realizada por la dirección incluyen todas las acciones y decisiones tomadas relacionadas con:

- La mejora de los procesos y de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- La mejora en el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente y de la calidad del servicio.
- Las necesidades de recursos.

1. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

-  P-2-01: "Planificación de los objetivos de la calidad e indicadores".
-  P-2-02: "Revisión por la dirección".

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 16 de 26

CAPITULO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1. OBJETO.

Asegurar la disponibilidad de los recursos, tanto humanos como materiales y su mantenimiento, para la implantación y el desarrollo del sistema de gestión de la calidad del I.E.S. Sierra de San Quílez.

2. ALCANCE.

Se aplica a todos los recursos que intervienen en la consecución de dicho objeto.

3. REFERENCIA NORMATIVA.

Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"; apartado 6 "Gestión de los recursos".

4. DESARROLLO.

4.1. Provisión de los recursos.

El I.E.S. Sierra de San Quílez define y proporciona todos los recursos necesarios (económicos, financieros, materiales y humanos), para:

- Mantener, implementar y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos requeridos.

4.2. Recursos humanos.

4.2.1. Generalidades.

El personal del I.E.S. Sierra de San Quílez que desarrolla actividades que afectan a la calidad del servicio, tiene una adecuada formación, habilidades prácticas y experiencia profesional apropiada para desarrollar el trabajo de una forma competente.

La selección del personal se realiza en función de la legislación vigente ya que el personal accede al puesto de trabajo por oposición.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 17 de 26

4.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

La calidad de los servicios realizados en el I.E.S. Sierra de San Quílez depende directamente de la cualificación, formación, aptitudes y motivación de las personas que los ejecutan.

El centro:

- Define la competencia apropiada para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- Proporciona la formación adecuada al personal del centro para que pueda ejecutar sus competencias correctamente. Dicha formación se realiza de acuerdo con lo explicado en el procedimiento P-3-01: "Formación y motivación".
- Evalúa la eficacia de la formación proporcionada mediante el seguimiento en los puestos de trabajo con cuestionarios de evaluación de la formación.
- Motiva y conciencia a sus empleados de la importancia de sus actividades para la consecución de los objetivos del centro.
- Mantiene los registros adecuados de la formación, educación, cualificación y experiencia.

4.3. Infraestructura.

I.E.S. Sierra de San Quílez asegura que el material y el almacén donde se guardan, son los adecuados para conseguir la conformidad con los requisitos del servicio, así como los equipos para los procesos (tanto hardware como software) y los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.

(Ver procedimiento P-3-02 Mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura)

Las instalaciones del I.E.S. Sierra de San Quílez cuentan con los siguientes espacios de trabajo:

El ámbito territorial del Centro de Enseñanza Secundaria I.E.S Sierra de San Quílez comprende la Comarca de la Litera, así como, otras poblaciones no adscritas a dicho ámbito. Tiene su sede en la Plaza Hipólito Bitrián, 1, donde el profesorado desarrolla sus actividades.

Las instalaciones del IES están repartidas en cuatro edificios, con los siguientes elementos comunes: una sala de profesores, un espacio

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 18 de 26

destinado a biblioteca, que a su vez se tiene que utilizar para reuniones, exámenes y aula de español para inmigrantes; tres aulas de informática, un gimnasio pequeño y un pabellón polideportivo de uso conjunto con el ayuntamiento que se utiliza en las horas de clase. No tiene un espacio para que los alumnos puedan reunirse y estar durante los recreos, así como tampoco un salón de actos.

El edificio donde se imparte los Ciclos Formativos se encuentra independiente del resto y es compartido con el Departamento de Imagen Personal y el Departamento de Instalación y Mantenimiento.

4.4. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se organiza y gestiona de manera que influya de forma positiva en el personal del centro, contribuyendo así a la consecución de los requisitos del servicio. Se mantendrá una iluminación y temperatura adecuada, según normativa de la D.G.A., y para conseguirlo se sigue el Procedimiento P-3-02 Mantenimiento Correctivo y Preventivo de la Infraestructura.

No hay ninguna condición atmosférica que impida o modifique el normal funcionamiento del centro. Para las condiciones de trabajo el centro se rige por la ley de prevención de riesgos laborales.

Gestionamos el clima laboral del centro. (Ver procedimiento P-3-03 Gestión del clima laboral)

5. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- P-3-01: "Formación y motivación".
- P-3-02: "Mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura"
- P-3-03: "Gestión del clima laboral"

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 19 de 26

CAPITULO 4: REALIZACIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO

El objeto de este capítulo es definir los criterios generales aplicados por el I.E.S. Sierra de San Quílez, para asegurar que la prestación del servicio es realizada de forma planificada y controlada asegurando así que se alcanza el nivel de calidad deseado.

2. ALCANCE

Este capítulo se aplica a todos los servicios que ofrece el I.E.S. Sierra de San Quílez.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

En la definición del Sistema de Gestión de la Calidad se han considerado las siguientes Normas:

Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 Fundamentos y vocabulario.

Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: "Sistema de gestión de la calidad. Requisitos";
 Apartado 7: "Realización del servicio".

4. DESARROLLO

4.1. Planificación de la prestación del servicio

El I.E.S. Sierra de San Quílez, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo con los requisitos generales establecidos en el sistema de gestión de la calidad y determina:

- Los objetivos de la calidad.
- Los requisitos para la prestación del servicio.
- Las actividades y los criterios de aceptación del servicio.
- Y asegura la coherencia con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Todas las fases quedan reflejadas en el procedimiento P-4-01: "Planificación de los procesos".

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 20 de 26

4.2. Procesos relacionados con el cliente

4.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio del I.E.S. Sierra de San Quílez, determina los siguientes requisitos:

- los especificados por el cliente;
- los no especificados por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio
- los legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- y cualquier otro determinado por el centro.

4.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Toda adjudicación de una oferta o petición por parte de un cliente conlleva la revisión de los requisitos especificados con objeto de:

- el alcance y las condiciones aplicables a los servicios están claramente definidos y se ajustan a las necesidades/requerimientos planteados por los clientes.
- comprobar si existe algún aspecto que aclarar con el cliente.
- tiene capacidad suficiente para realizar el servicio en los términos planteados en la matrícula

4.2.3. Comunicación con el cliente

El I.E.S. Sierra de San Quílez, mantiene una comunicación con sus clientes proporcionándoles información sobre los servicios que les ofrece, consultas, contratos, modificaciones y las quejas registradas como no conformidades.

Todas las fases y su sistemática quedan reflejadas en el procedimiento P-4-02: "Preinscripción y matriculación".

4.3. Diseño y desarrollo

4.3.1. Planificación y desarrollo.

El I.E.S. Sierra de San Quílez planifica las etapas de diseño y desarrollo de los productos. Igualmente, define las revisiones, verificaciones y validaciones junto con los responsables de las mismas.

Durante este proceso, se actualizan los resultados de la planificación cuando sea necesario.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 21 de 26

4.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Igualmente, se identifican y se mantienen registros de los requisitos del producto tales como:

- los funcionales,
- los legales y reglamentarios,
- los de otros diseños previos (si aplican),
- y cualquier otro que considere necesario para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente. Los elementos de entrada se revisan con el fin de evitar la aparición de contradicciones y/o ambigüedades en ellos.

4.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.

Los elementos de salida del diseño, se presentan de forma que pueden compararse con los de entrada y comprobar que los cumplen.

Asimismo:

- aportan la información necesaria para la enseñanza; y
- hacen referencia a los criterios de aceptación,
- y especifican las características del mismo.

4.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

Se realizan revisiones durante el diseño y desarrollo para:

- evaluar la capacidad para cumplir los requisitos,
- identificar problemas y proponer soluciones.

4.3.5. Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Cuando se realizan cambios en el diseño o durante la etapa de desarrollo del producto, el I.E.S. Sierra de San Quílez los identifica y registra, realizando de nuevo todo el proceso de: revisión, verificación, validación y aprobación cuando lo considere necesario. Se evalúa además, el efecto de los cambios en la enseñanza.

Todas las fases y su sistemática quedan reflejadas en el procedimiento P-4-03: “Diseño: Proyecto curricular de ciclo”.

4.4. Compras

4.4.1. Proceso de compras

El I.E.S. Sierra de San Quílez, asegura el cumplimiento de los requisitos de los servicios adquiridos y de la subcontratación de servicios mediante un proceso de compra, como se ve en los procedimientos P-4-05 “Gestión de compras mayores”, P-4-10 “Gestión de compras menores Dep. IMA”, P-4-11 “Gestión de compras menores Dep. IMP”, P-4-12 “Gestión de compras menores Dep. FOL” y P-4-13 “Gestión de compras menores Dep. ECO”.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 22 de 26

Los proveedores son evaluados, seleccionados y re-evaluados periódicamente según se describe en el procedimiento P-4-04: "Selección y evaluación de proveedores".

4.4.2. Información de las compras

El centro asegura que los requisitos del servicio solicitado al proveedor están especificados con claridad. (Ver el procedimiento P-4-05 "Gestión de compras mayores", P-4-10 "Gestión de compras menores Dep. IMA", P-4-11 "Gestión de compras menores Dep. IMP", P-4-12 "Gestión de compras menores Dep. FOL" y P-4-13 "Gestión de compras menores Dep. ECO".).

4.4.3. Verificación de los servicios adquiridos.

El I.E.S. Sierra de San Quilez, comprueba que los servicios adquiridos cumplen con los requisitos establecidos en el pedido de compra. (Ver el procedimiento P-4-06 "Verificación de las compras").

4.5. Prestación del servicio

4.5.1. Control de la prestación del servicio

El I.E.S. Sierra de San Quilez, planifica y ejecuta la prestación del servicio asegurando:

- La disponibilidad de la información necesaria sobre el servicio.
- La disponibilidad igualmente de las instrucciones de trabajo que considera necesarias,
- Las actividades de la enseñanza y las posteriores a la misma, en el caso en que sea necesario.

Ver procedimientos P-4-07 Enseñanza aprendizaje, P-4-08 Actividades complementarias y extraescolares, P-4-09 SQR.

Así mismo gestiona las reclamaciones que comunican sus clientes siguiendo el procedimiento P-5-03 "Control de las no conformidades".

4.5.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

En los casos en que alguna de las características críticas del servicio, solo se puedan poner de manifiesto con el uso posterior del mismo, el proceso es validado. Este se hace a través de la formación de los profesores del centro que asegura que las clases que imparten sean válidas como proceso de prestación del servicio.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quilez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 23 de 26

4.5.3. Identificación y trazabilidad

El I.E.S. Sierra de San Quilez, mantiene correctamente identificados los servicios que presta. Además, garantiza una correcta identificación y trazabilidad de los documentos del sistema de gestión de la calidad

4.5.4. Propiedad del cliente

El I.E.S. Sierra de San Quilez, siguiendo con sus principios conserva, y controla los bienes del cliente mediante su identificación y custodia. Así mismo cumplimos con la ley de protección de datos de carácter personal del año 1999.

4.5.5. Preservación del servicio

Las operaciones de identificación, manipulación, almacenamiento, conservación y entrega se realizan de tal forma que no se dañe o deteriore el material para la enseñanza.

4.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

Este punto queda excluido ya que el I.E.S. Sierra de San Quilez no tiene ningún equipo de seguimiento y medición que utilice en el desarrollo de sus procesos, ni los subcontrata a ninguno de sus proveedores ya que no son necesarios para asegurar la calidad de sus servicios.

5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ☐ P-4-01 Planificación de los procesos
- ☐ P-4-02 Preinscripción y matriculación
- ☐ P-4-03 Diseño: Proyecto educativo del centro
- ☐ P-4-04 Selección y evaluación de proveedores
- ☐ P-4-05 Compras
- ☐ P-4-06 Verificación de las compras
- ☐ P-4-07 Enseñanza aprendizaje
- ☐ P-4-08 Actividades extraescolares y complementarias
- ☐ P-4-09 S.Q.R.
- ☐ P-5-03 Control de las no conformidades

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 24 de 26

CAPITULO 5: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

1.- OBJETO.

Realizar la medición y el análisis del sistema de gestión de la calidad del I.E.S. Sierra de San Quílez para alcanzar la consecución de la mejora continua.

2.- ALCANCE.

Este capítulo del manual afecta a los procesos, servicios y clientes del centro.

3.- REFERENCIA NORMATIVA.

Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"; apartado 8 "Medición, análisis y mejora".

4.- DESARROLLO.

4.1. Generalidades.

El I.E.S. Sierra de San Quílez planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición y análisis necesarios para demostrar la conformidad del servicio, de su sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y mejorar continuamente su eficacia.

4.2. Seguimiento y medición.

4.2.1. Satisfacción del cliente.

El centro determina sistemas de comunicación con el cliente. Estos sistemas le permiten obtener la información necesaria para evaluar su grado de satisfacción, con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte del I.E.S. Sierra de San Quílez.

(Ver procedimiento P-5-01: "Satisfacción del cliente")

4.2.2. Auditoría interna.

El I.E.S. Sierra de San Quílez realiza anualmente auditorías internas de su sistema de gestión de la calidad, determinando así la conformidad con los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y los correspondientes a su propio sistema de gestión.

Dichas auditorías permiten comprobar si el sistema de gestión de la calidad está implantado correctamente, se mantiene e implementa de forma eficaz.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 25 de 26

La realización de las mismas, y la selección de los auditores se lleva a cabo garantizando la objetividad e imparcialidad del proceso, por tanto, un auditor nunca podrá auditar su propio trabajo.
 (Ver procedimiento P-5-02: "Auditoría interna")

4.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

El I.E.S. Sierra de San Quílez realiza seguimiento de sus procesos del sistema de gestión de la calidad, y evalúa la capacidad de dichos procesos para conseguir los resultados planificados (ver Mapa de Procesos). En caso de no alcanzar estos resultados, se aplicarán las acciones correctivas o correcciones necesarias para asegurar la conformidad del servicio

4.2.4 Seguimiento y medición del servicio.

El centro realiza seguimiento del servicio mediante autocontroles aplicados en el proceso de prestación del servicio, verificando así, el cumplimiento de los criterios de aceptación definidos en la planificación, y asegurar así su conformidad.

La liberación del mismo no se produce hasta que se cumple lo planificado, y es aprobado por el responsable de la liberación, o bajo derogación, cuando así lo decide una autoridad pertinente o el propio cliente. (Reuniones de la CCCP y evaluaciones)

4.7. Control del producto no conforme.

Se establece el procedimiento P-5-03: "Control de las no conformidades" con el fin de asegurar la identificación, el control y la prevención del uso de aquellos productos o servicios que no cumplen con los requisitos (productos/servicios no conformes).

Además, se toman algunas de las siguientes acciones:

- Eliminación de la no conformidad.
- Autorización de uso (bajo derogación de autoridad o cliente).
- Impedimento de su uso previsto inicialmente.

4.8. Análisis de datos.

El I.E.S. Sierra de San Quílez determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su sistema de gestión de la calidad, evaluando dónde puede realizarse la mejora continua de éste.

 GOBIERNO DE ARAGON Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte I.E.S. Sierra de San Quílez	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MC
		Rev. Nº: 02
		Página 26 de 26

Dicho análisis de datos, proporciona información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del servicio las características y tendencias de los procesos y servicios y los proveedores.

4.9. Mejora.

4.5.1 Mejora continua.

Basándose en la política de la calidad y en los objetivos de la calidad, el I.E.S. Sierra de San Quílez mejora continuamente la eficacia de su sistema de la calidad.

Para ello, se apoya en los resultados de las auditorías internas, las revisiones por la dirección, el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas y preventivas.

4.5.2 Acción correctiva.

El centro, toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, siendo dichas acciones apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas. (Véase el procedimiento P-5-04: "Acciones correctivas y preventivas".)

4.5.3 Acción preventiva.

El I.E.S. Sierra de San Quílez determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir que ocurran, siendo dichas acciones adecuadas a los efectos de los problemas potenciales. (Ver Procedimiento P-5-04:" Acciones correctivas y preventivas").

2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.



P-5-01: "Satisfacción del cliente".



P-5-02: "Auditoría interna".



P-5-03: "Control de las no conformidades".



P-5-04: "Acciones correctivas y preventivas".