



MANUAL DE CALIDAD

MQ

ESTADO DE REVISIÓN: 02

ÍNDICE GENERAL

1. **PRESENTACIÓN DEL CENTRO Y ORGANIGRAMA**
2. **EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
 - 2.1. **La Política de Calidad: Misión, Visión y Valores**
 - 2.2. **Liderazgo y compromiso**
 - 2.3. **Planificación del sistema y control de los cambios.**
 - 2.4. **Alcance y Campo de aplicación**
 - 2.5. **Enfoque al cliente y requisitos legales**
 - 2.6. **Procesos para la gestión de la calidad**

CONTROL DE MODIFICACIONES

MODIFICACIONES RESPECTO A La EDICIÓN ANTERIOR		
Ed.	fecha	modificación
00	06/2021	Inicial
01	06/2022	Inclusión nueva familia profesional
02	05/2023	Revisión del alcance (2.4) y del enfoque al cliente (2.5)

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO Y ORGANIGRAMA

El CIPFP Valle de Elda, es un centro integrado de Formación Profesional, es decir, un centro donde únicamente se imparten estudios correspondientes a Ciclos Formativos de Formación Profesional.

El CIPFP Valle de Elda es un Centro de titularidad pública dependiente de la Conselleria de Educación de la Generalitat Valenciana. Está ubicado en Elda, provincia de Alicante.

Elda es la ciudad más poblada del Medio Vinalopó, con más de 52.000 habitantes. Se encuentra situada al oeste de la provincia de Alicante, cuenta con un término municipal de 44.86 Kilómetros cuadrados y limita al norte con la ciudad de Sax, al sur con la de Monóvar y Novelda, al oeste con Salinas y Monóvar y al este con Petrer. Su territorio está enclavado en el llamado Valle de Elda en el curso medio del río Vinalopó. Cabe destacar la conurbación de las poblaciones de Elda y Petrer, con un casco urbano cuya población es de 80.000 habitantes y de 110.000 con los demás pueblos limítrofes.

La ciudad de Elda es en la actualidad un núcleo eminentemente industrial que ejerce como cabecera y capital funcional y administrativa de la comarca, unida a través de excelentes comunicaciones tanto con Alicante como con Madrid, además de la red de carreteras que la conectan con el resto de la comarca.

El calzado es la base de subsistencia de la población eldense, junto con una economía de servicios amparada en el crecimiento de la industria. Y al ser cabecera de comarca, a su vez, el sector del calzado local ha expandido sus efectos económicos al resto de pueblos de la comarca, siendo un importante foco de desarrollo comarcal desde hace varias décadas. Su arraigo es de más de un siglo y su despegue en la importancia económica data de los años 60 por su orientación hacia la exportación, siendo Elda conjuntamente con Elche los dos principales centros de producción de calzado, no sólo de la Comunidad Valenciana sino del Estado Español y uno de los tres primeros sectores industriales exportadores del país.

El carácter industrial de la ciudad ha propiciado una sucesiva oleada de inmigrantes durante los últimos 50 años, que actualmente están ya perfectamente asentados e integrados, siendo la gran mayoría castellano-parlantes. Su nivel cultural es medio-bajo y se manifiesta por una escasa participación de las familias en la problemática y funcionamiento del propio centro. La escala económica a la que pertenecen es media-alta, influida por las circunstancias económicas del momento en que han vivido. Aunque en la actualidad esta circunstancia está en un proceso de cambio.

El centro comenzó a funcionar como IES en el curso 1999/2000, ocupando un edificio de nueva construcción perteneciente a la Conselleria de Educación y aplicando únicamente los estudios de 1º, 2º y 3º de Secundaria.

La implantación de todas las enseñanzas fue progresiva y gradual y en el curso 2016-2017 se procedió a su transformación en un Centro Integrado Público de FP. Actualmente la oferta educativa es la que corresponde a la desarrollada por la legislación vigente y a las especificadas en el mapa escolar referenciado en este centro:

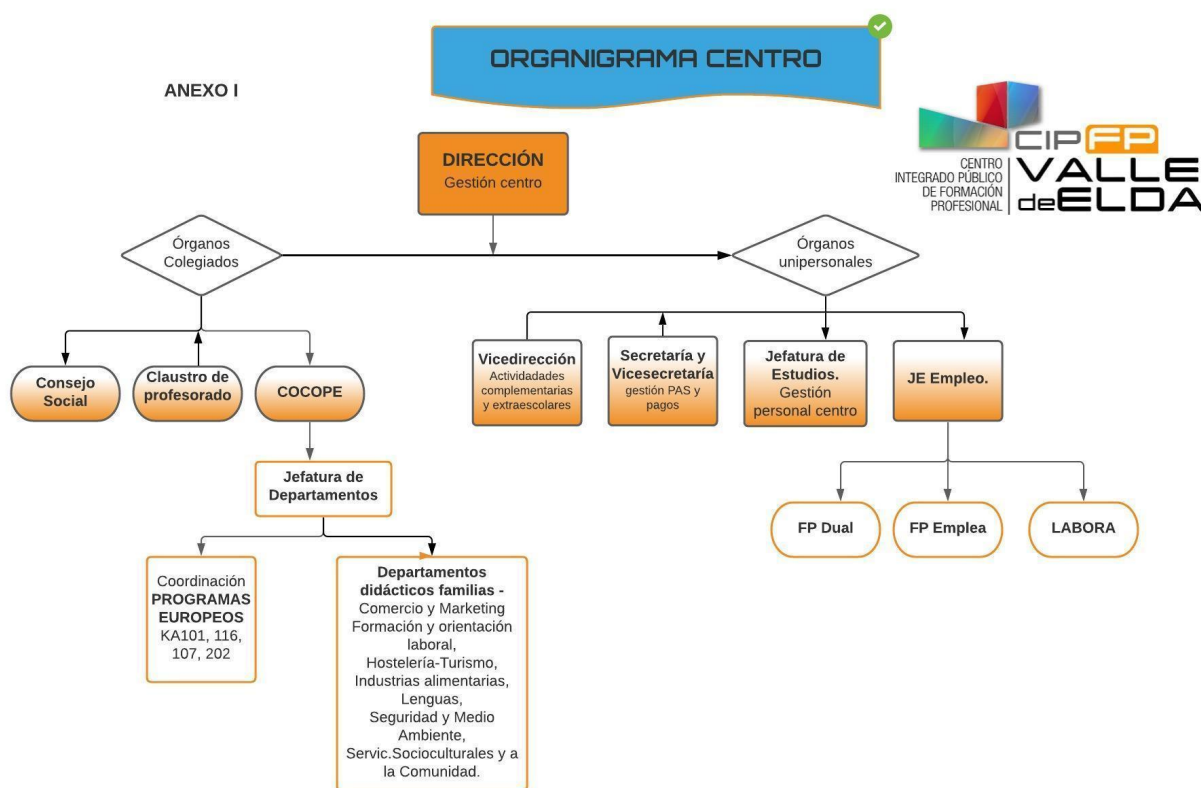
FAMILIAS PROFESIONALES:

- Comercio y Marketing.
- Hostelería y Turismo
- Industrias Alimentarias.
- Informática y Comunicaciones
- Seguridad y Medio Ambiente.
- Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

Por una mejor comprensión del CONTEXTO DEL CENTRO revisar el Proyecto Funcional y el DAFO. En el Proyecto Funcional se diseñan las principales líneas estratégicas del centro. Este documento y toda la información que contiene se revisa cada año, por parte de la Dirección y es aprobado por el Consejo Social. Si a la revisión del contexto del centro hay que añadir una modificación se hará en este momento.

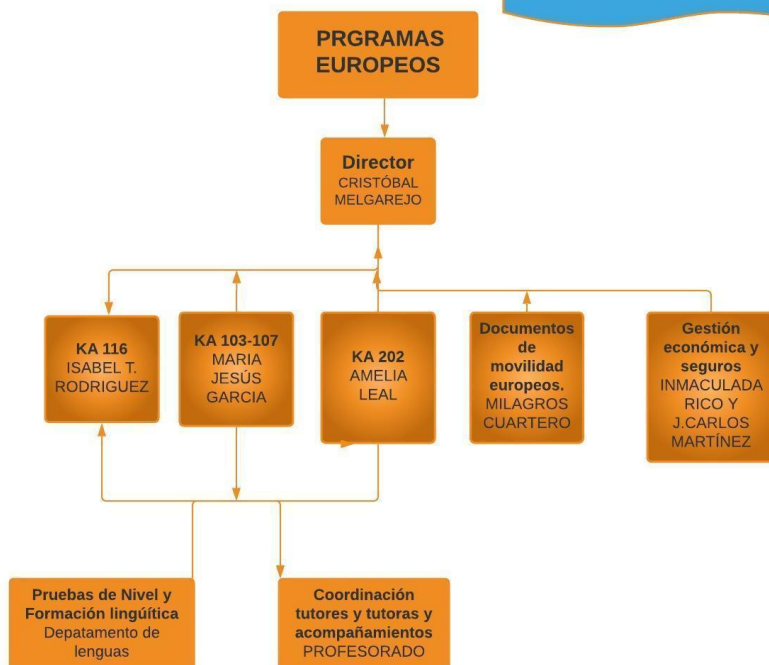
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa de CIPFP Valle de Elda se refleja al siguiente organigrama:



ANEXO II

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para todos los puestos de trabajo definidos en el organigrama del centro se han establecido sus funciones y responsabilidades en el NOF (Normas de Organización y Funcionamiento) anteriormente conocido como RRI (Reglamento de Régimen Interno)

Para la gestión de la calidad, las funciones y responsabilidades son definidas en los procesos y procedimientos del sistema de gestión de calidad, así como en el RRI

2. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AL CIPFP Valle de Elda

2.1. LA POLÍTICA DE CALIDAD: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La Dirección del CIPFP Valle de Elda ha definido la Política de Calidad cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001, en el documento anexo, **POLÍTICA DE CALIDAD**.

Esta Política de calidad es el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

La Dirección del centro tiene un compromiso con la ejecución y seguimiento de esta política de calidad y mejora continua. Así mismo, ha diseñado una adecuada difusión para garantizar que es conocida en todos los ámbitos de la comunidad educativa del centro.

La Dirección del centro es la encargada de difundir la Política de Calidad del CIPFP Valle de Elda y los documentos necesarios como sigue:

- Inclusión de la Política de Calidad en la guía del alumnado.
- Presentación y explicación de esta Política de Calidad al nuevo personal durante su proceso de acogida.
- Al resto del personal, y cuando hayan modificaciones, se harán las explicaciones y aclaraciones al claustro general.
- A las familias de los alumnos, se les explicará la Política de Calidad del centro en las reuniones generales que se convocan a principio de curso.
- Para cualquier usuario interesado se encuentra publicada y actualizada en la web del centro.

La Política de Calidad es objeto de revisión cada año, a partir de la información que se recoge al cierre del curso y a propuesta de la Dirección del centro se abre, si hace falta un proceso de reflexión y modificación de la misma, tal y como se describe al PE01 Planificación estratégica.

2.2. LIDERAZGO Y COMPROMISO.

La Dirección del centro demostrará liderazgo y compromiso:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficiencia del sistema de gestión de calidad ante las partes interesadas identificadas o las que se identifican en el futuro.
- Asegurando que se establece la Política y los objetivos para que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando que la integración de los requisitos del sistema en los procesos de la actividad de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose que se disponen de los recursos necesarios para el correcto desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Promoviendo la mejora continua.
- Se determinan y comprenden los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios.
- Se mantiene un enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

2.3 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA Y CONTROL DE LOS CAMBIOS.

Cuando se presente una situación nueva o cambio (realización de servicios nuevos o cambios normativos y/o reglamentarios, nuevas áreas de actividad, etc.) la persona Responsable de Calidad, Dirección y responsables de los diferentes departamentos afectados, estudian la necesidad de actualización de técnicas de control de calidad y control operacional, la adquisición de nuevas infraestructuras o dotación de estas, la formación e incluso cambios de personal, la identificación y preparación de nuevos registros

y el rediseño de procesos. Se planificarán las acciones a realizar estableciendo responsables y plazos de consecución en la revisión por la dirección o en la evaluación de riesgos y oportunidades.

2.4. OBJETO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETO Y FINALIDAD

El presente Manual de Calidad tiene por objeto establecer la Política de Calidad y describir, de manera general, el conjunto de compromisos, responsabilidades y organización, los procesos y recursos que constituyen el sistema de gestión de la calidad que se ha implantado al CIPFP Valle de Elda.

Así pues, el Manual tiene dos finalidades fundamentales:

Carácter Interno: permitir a todo el personal del centro (docente y de administración y servicios) comprender globalmente el sistema de gestión de la calidad implantado.

Carácter Externo: permitir al alumnado, a las familias y otras partes interesadas que lo soliciten, conocer la estructura del sistema de gestión de la calidad implantado.

ALCANCE Y REQUISITOS NO APLICABLES

Este Manual de Calidad es de aplicación a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad necesarios para:

Nombre del centro: CIPFP Valle de Elda

Actividad del centro: *La prestación de servicios educativos de enseñanzas regladas de Formación Profesional de las familias profesionales de: Comercio y Marketing, Hostelería y Turismo, Industrias Alimentarias, Informática y Comunicaciones, Seguridad y Medio Ambiente y Servicios Socioculturales y a la Comunidad.*

Emplazamiento: Carretera de Sax, nº37. 03660. Elda.

Requisitos de la norma ISO 9001 no aplicables y justificación:

- El diseño y el desarrollo de actividades formativas, en la medida en que las especificaciones para la enseñanza están perfectamente delimitadas por la normativa legal externa que nos obliga. (punto 8.3 de la norma)
- El control de los dispositivos de medición y seguimiento en relación con la innecesaridad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de los procesos y servicios. (punto 7.1.5 de la norma).

2.5. ENFOQUE AL CLIENTE Y REQUISITOS LEGALES

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

El CIPFP Valle de Elda depende de sus clientes. El grado con el que el sistema de gestión de calidad nos permite comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas, facilitará nuestro compromiso y esfuerzo para mejorar continuamente su satisfacción.

Al proceso educativo encontramos:

- **CLIENTES:** alumnado (estudiantes y trabajadores/as en activo o parados/as), familias, empresas colaboradoras.
- **CLIENTES INTERNOS:** personal (docente y no docente).
- **AGENTES INTERESADOS:** Administración local y autonómica: Consellería de Educación, Consellería de trabajo y ADL Ayuntamientos. Proveedores. Sociedad.

El CIPFP Valle de Elda tiene el compromiso y la obligación legal de velar por los datos personales y de los bienes y/o propiedad intelectual de sus clientes, siempre en el cumplimiento de la legislación vigente. Cada usuario se identifica por su nombre personal y/o su expediente académico, que tiene una numeración única por cada cual. Esto garantiza la trazabilidad del servicio dado al alumnado.

Además, al CIPFP Valle de Elda, tenemos identificados los siguientes requisitos:

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
ALUMNADO	Recibir buena formación por parte de sus profesores y profesoras
	Cumplimiento de los horarios y calendario escolar
	Cumplimiento de las programaciones
	Tener buena comunicación e información por parte del centro educativo
	Recibir orientación profesional y académica
	Obtener una titulación oficial
FAMILIAS	Mantener comunicación con el centro: tutor, profesores, orientadores
	Cumplimiento de los horarios y calendario escolar
	Satisfacción con la formación de los hijos e hijas
PERSONAL DOCENTE	Tener un clima de trabajo positivo al puesto de trabajo
	Tener un buen horario
	Disponer de instalaciones adecuadas para la docencia
	Facilidades para desarrollar la tarea docente
	Facilidades para la formación e innovación relacionado con su trabajo
	Seguridad y salud laboral
PERSONAL NO DOCENTE (PAS)	Tener un clima de trabajo positivo al puesto de trabajo
	Tener un buen horario

MANUAL DE CALIDAD. Ed.02

	Disponer de instalaciones adecuadas para su trabajo
	Soporte por parte de los responsables del centro en su tarea
	Facilidades para desarrollar la tarea
	Seguridad y salud laboral
EMPRESAS COLABORADORAS	Coordinación con el centro para recibir alumnado en prácticas
	Recibir a alumnado con un buen nivel formativo
	Facilitar los trámites y gestiones en las actividades de colaboración con el centro
PROVEEDORES	Buena comunicación en la negociación de compras y servicios
	Pago ágil de las operaciones acordadas
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Cumplimiento de las obligaciones legales por parte del centro
	Colaboración con la inspección educativa
	Transparencia en la gestión del centro
	Colaboración con las iniciativas que se proponen desde órganos de trabajo de la Administración
SOCIEDAD	Implicación del centro en actividades de sensibilización
	Desarrollar acciones que repercuten alrededor
	Participación en las iniciativas sociales del municipio y/o comarca.
	Formar al alumnado para que puedan implicarse y transformar la sociedad

Esta información se revisará anualmente por la dirección dentro de la revisión anual del sistema que se realiza a la finalización del curso. También se actualizará el listado de Riesgos y Oportunidades donde se decidirá si hay que dar algún tratamiento específico dado el caso de no estar gestionando bien alguno de los requisitos de las partes, después de aplicar los criterios de evaluación correspondientes.

REQUISITOS LEGALES

El centro CIPFP Valle de Elda se encuentra dentro de un entorno legal y administrativo. Es por eso que el SGQ tiene que asegurar que todos los procesos cumplen con los requisitos legales establecidos y que se tienen en cuenta en la planificación y desarrollo de cualquier proceso establecido al CIPFP Valle de Elda necesario para la prestación de sus servicios educativos. Por este motivo, al SGQ han sido identificados todos los requisitos legales segundos se define a la ficha del procedimiento PC06.01 Control de la documentación y los registros.

2.6. PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

ENFOQUE A LOS PROCESOS

Un proceso engloba el conjunto de operaciones necesarias para lograr un resultado deseado y necesario para cumplir los requisitos de las partes interesadas y los requisitos legales aplicables. La gestión de la calidad requiere la identificación y gestión de los procesos que se desarrollan interna y externamente al CIPFP Valle de Elda sobre su identidad, su Política de Calidad y la orientación hacia los clientes: alumnado, familias y empresas.

Así pues, el sistema de gestión de la calidad es el medio por el cual:

MANUAL DE CALIDAD. Ed.02

- Se identifican los procesos necesarios para la gestión de la calidad y su aplicación al CIPFP Valle de Elda.
- Se determinan la secuencia e interacción de los procesos
- Se determinan criterios y metodología para su aplicación y control eficaz.
- Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar esta aplicación y control.
- Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos
- Se implementan las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

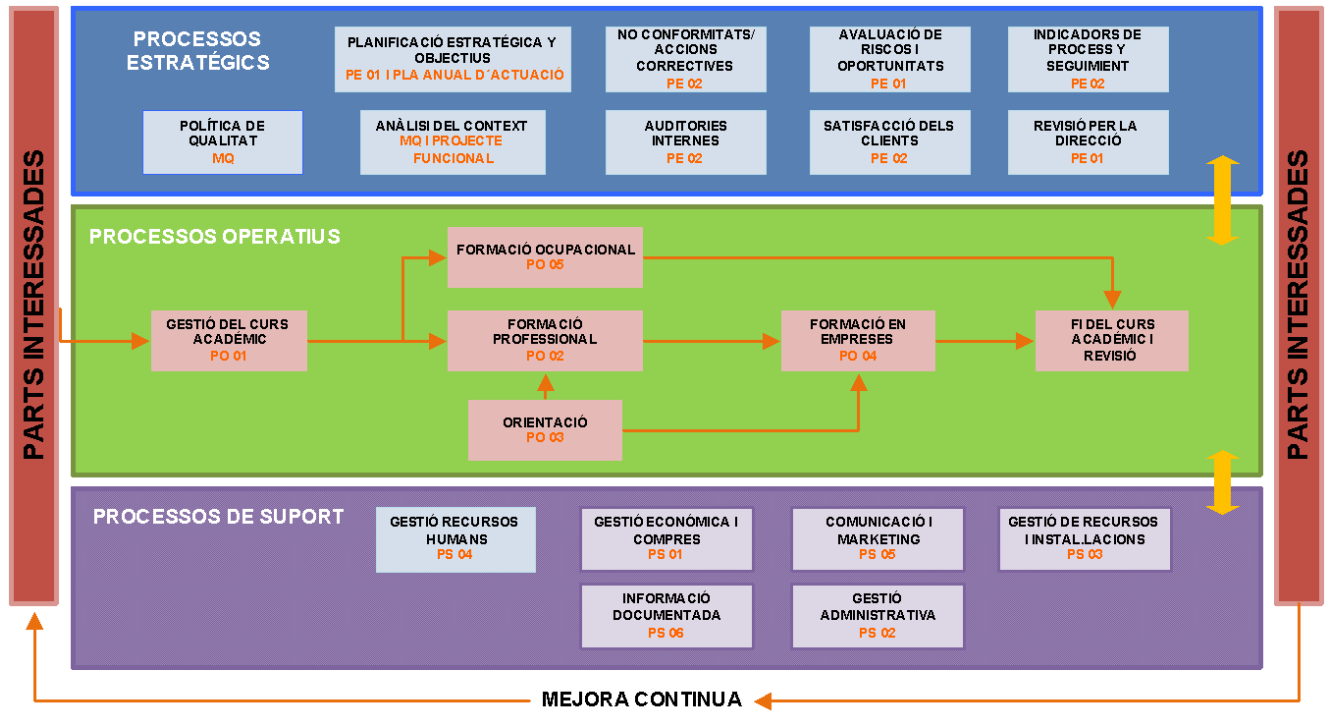
Al CIPFP Valle de Elda se han definido tres categorías de procesos atendiendo a su finalidad:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: procesos que establecen las directrices necesarias para la planificación de los procesos clave y apoyo, según las demandas del exterior, de los clientes y la disponibilidad de recursos del propio centro.

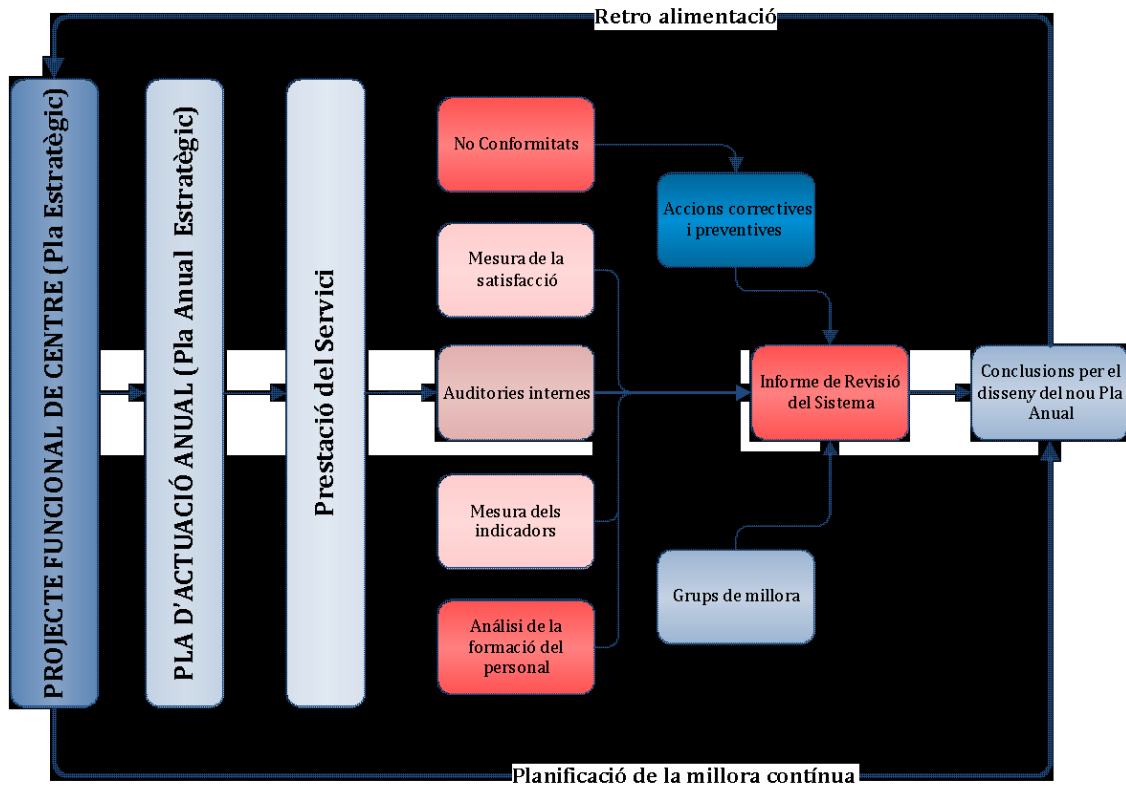
PROCESOS CLAVE: procesos de operación y control, desarrollados por el CIPFP Valle de Elda, para la prestación de los servicios educativos ofrecidos por CIPFP Valle de Elda y que constituyen la base de la percepción externa de los clientes.

PROCESOS DE APOYO: procesos que gestionan los recursos (tanto materiales, como humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave del CIPFP Valle de Elda.

MAPA DE PROCESOS



Además de estos tres tipos de procesos, el CIPFP Valle de Elda aplica unos procesos de mejora continua a todos ellos, los cuales se gestionan según queda definido a la ficha de proceso PE02 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA, como continuación queda expuesto:



En el centro entendemos que el proceso PE02 Gestión de la Mejora Continua está relacionado con todos los procesos identificados al Mapa de Procesos.

La relación de los procesos y procedimientos de calidad se encuentra en el LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.