



CIPFP Mislata
Centre Integrat Públic
Formació Professional Superior

ÍNDIX GENERAL

1. CONTEXTE DEL CENTRE I ORGANIGRAMA
2. EL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT A L' CIPFP MISLATA
 - 2.1. La Política de Qualitat: Missió, Visió i Valors
 - 2.2. Lideratge i compromís
 - 2.3. Planificació del sistema i control de canvis
 - 2.4. Objecte i abast del SGQ
 - 2.5. Enfocament al client i requisits legals
 - 2.6. Processos per a la gestió de la qualitat

CONTROL DE MODIFICACIONES:

MODIFICACIONES RESPECTE A L'EDICIÓ ANTERIOR		
Edició:	Data:	Modificacions:
17	04/05/2021	Actualització del sistema (QUALITAS): Eliminació del punt 3 del manual de qualitat i reestructuració del punt 2

1. CONTEXTE DEL CENTRE I ORGANIGRAMA

El CIPFP MISLATA, és un centre integrat de Formació Professional, és a dir, un centre on únicament s'imparteixen estudis corresponents a Cicles Formatius, tant de grau mitjà com de grau superior, tant presencials com semi presencials, dins les famílies: ÒPTICA, SANITAT, TURISME, ADMINISTRACIÓ, COMERÇ I INFORMÀTICA. A més a més, el centre està inclòs la Xarxa de Centres Integrats de la Comunitat Valenciana a la qual pertanyen 17 centres de les mateixes característiques: centres especialitzats a la Formació Professional en totes les seues vessants, amb més contacte en empreses, que ofereixen formació DUAL, que substitueixen el Consell Escolar per un Consell Social.

Com a centre públic depenem de la Conselleria d'Educació. El CIPFP MISLATA, com la resta de centres públics no compta amb autonomia de decisió respecte a contractacions del personal i finançament. El personal es anomena per la Conselleria d'Educació: personal funcionari definitiu, personal funcionari no definitiu o personal de borsa de treball per a cobrir llocs de treball no definitiu. Excepcionalment, al CIPFP MISLATA tenim personal especialista de la família d'Òptica. Tot el personal del centre té la formació i l'experiència necessària per a impartir docència. Podem afirmar que comptem amb nombrosos professors ben reconeguts dins i fora del centre: tant pels alumnes a les enquestes de satisfacció com per altres centres educatius i institucions que reconeixen el seu treball.

En funció dels grups oferts, la capacitat d'alumnes oficials que actualment atenem al centre es de més 1.100 alumnes oficials, dels quals al voltant del 95% correspon a alumnes majors d'edat que han superat el batxiller o han aprovat una prova específica d'accés, és a dir, un alumnat de característiques molt semblant a l'universitari. Pel que fa a la modalitat de "lliures" també comptem amb matrícula a les famílies professionals de Sanitat i Informàtica. Els nostres alumnes venen dels municipis de les rodalies amb perfils personals i professionals molt diferents.

El centre es va inaugurar al curs 1990/1991 amb un perfil de 650 alumnes, segons el model de la antiga formació professional regulada en 1970. L'oferta formativa del centre ha evolucionat i a anant ampliant les famílies professionals que actualment s'ofereixen. Actualment s'està oferint formació de sis famílies professionals, cobrint diferents camps del sector econòmic de serveis.

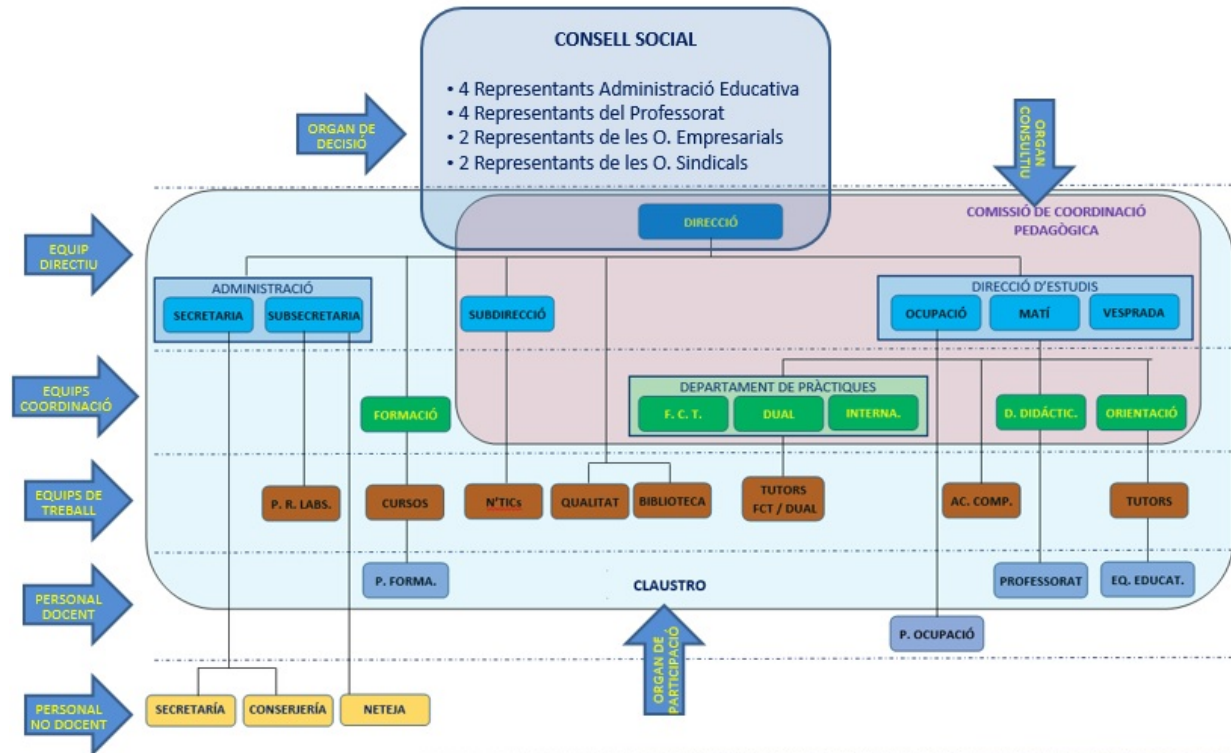
L'edifici principal té planta baixa i dos plantes superiors. A la planta baixa es troben quasi tots els departaments didàctics, així com, tots els espais de direcció, administració i serveis del centre. A les plantes superiors s'ubiquen les diferents aules polivalents i els tallers de les respectives famílies professionals. A més a més, comptem amb un edifici independent on es troben les instal·lacions de la família d'Òptica. Totes les aules disposen dels equipaments necessaris per a la docència. La capacitat física actual del centre està aprofitada al màxim, però esperem en un futur que el projecte d'ampliació de l'edifici es duga a terme. Això ens permetrà desenvolupar noves estratègies i nous reptes.

Físicament el centre rau al municipi del mateix nom, Mislata, però a un extrem del seu nucli urbà, que coincideix, pràcticament, amb el terme municipal. Per aquesta raó es troba a la rodalia, a una zona envoltada d'horta i, com no, de polígons industrials. En l'actualitat l'accés al centre es produeix per la prolongació del carrer Dolores Ibarruri, una zona del municipi que encara es troba en via de creixement.

Per una millor comprensió del CONTEXTE DEL CENTRE es pot trobar tota la informació d'ell i de l'anàlisi dins del [Projecte Funcional](#), a l'apartat del DAFO. Al Projecte Funcional es dissenyen les principals línies estratègiques del centre al PE01.01. Aquest document i tota la informació que conté es revisa cada any, per part de la Direcció i es aprova pel Consell Social al mes de Gener. Si a la revisió del context del centre cal afegir una modificació es farà en aquest moment.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

L'estructura organitzativa de CIPFP MISLATA es reflexa al següent organigrama:



RESPONSABILITAT I AUTORITAT

Para totes les funcions definides a l'organigrama del CIPFP MISLATA s'han establert les seues responsabilitats al RRI.

Per a la gestió de la qualitat, les funcions són definides al procés PE02 *Gestió de la millora continua* i als seus procediments així com al RRI.

2. EL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL CIPFP MISLATA

2.1. LA POLÍTICA DE QUALITAT: MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

La Direcció del CIPFP MISLATA ha definit la Política de Qualitat complint els requisits de la norma ISO 9001, al document anexe POLITICA DE QUALITAT.

Aquesta Política de qualitat és referència per a l'establiment dels objectius de la qualitat.

La Direcció del centre té un compromís amb l'execució i seguiment d'aquesta política de qualitat i millora contínua. Així mateix, ha dissenyat una adequada difusió per a garantir que és coneguda a tots els àmbits de la comunitat educativa del centre.

La Direcció del centre es l'encarregada de difondre la POLÍTICA DE QUALITAT del CIPFP MISLATA i els documents necessaris, mitjançant:

- La publicació als alumnes d'una còpia explicativa a la plana web del centre.
- Presentació i explicació d'aquesta Política de Qualitat al nou personal durant el seu procés d'acollida.
- A la resta del personal, i quan n'hi hagen modificacions, es faran les explicacions i aclariments al claustre general.
- A les famílies dels alumnes, se'ls explicarà la Política de Qualitat del centre a les reunions generals que es convoquen a principi de curs.
- Per a qualsevol usuari interessat es troba publicada i actualitzada a la plana web del centre.

La Política de Qualitat es objecte de revisió cada any, a partir de la informació que es arreplega al tancament del curs i a proposta de la Direcció del centre es obri, si cal un procés de reflexió i modificació de la mateixa, tal i com es descriu al *PE01 Planificació estratègica*.

2.2. LIDERATGE I COMPROMÍS.

La Direcció del centre demostrarà lideratge i compromís:

- Assumint la responsabilitat i obligació de rendir comptes en relació amb l'eficiència del sistema de gestió de qualitat davant les parts interessades identificades o les que s'identifiquen en el futur.
- Assegurar que s'estableix la Política i els objectius perquè aquests siguin compatibles amb el context i la direcció estratègica de l'organització.
- Assegurar-se de la integració dels requisits del sistema en els processos de l'activitat de l'organització.
- Promovent l'ús de l'enfocament a processos i el pensament basat en riscos.
- Assegurant-se que es disposen dels recursos necessaris per al correcte desenvolupament del sistema de gestió de qualitat.
- Comprometent, dirigint i fent costat a les persones, per a contribuir a l'eficàcia del sistema de gestió de qualitat.
- Promovent la millora.

- Es determinen i comprenen els requisits de client i els legals i reglamentaris.
- Es manté un enfocament en l'augment de la satisfacció del client.

2.3. PLANIFICACIÓ DEL SISTEMA I CONTROL DELS CANVIS.

Quan es presente una situació nova o canviant (realització de serveis nous o canvis normatius i/o reglamentaris, noves àrees d'activitat, etc.) la persona Responsable de Qualitat, Direcció i responsables dels diferents departaments afectats, estudien la necessitat d'actualització de tècniques de control de qualitat i control operacional, l'adquisició de noves infraestructures o dotació d'aquestes, la formació i fins i tot canvis de personal, la identificació i preparació de nous registres i el redisseny de processos. Es planificaran les accions a realitzar establint responsables i terminis de consecució en la revisió per la direcció o a l'avaluació de riscos i oportunitats.

2.4. OBJECTE I ABAST DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

OBJECTE I FINALITAT

El present Manual de Qualitat té per objecte establir la Política de Qualitat i descriure, de manera general, el conjunt de compromisos, responsabilitats i organització, els processos i recursos que constitueixen el Sistema de Gestió de la Qualitat que s'ha implantat al CIPFP MISLATA.

Així doncs, el Manual té dos finalitats fonamentals:

Caràcter Intern: permetre a tot el personal del centre (docent i de administració i serveis) comprendre globalment el Sistema de Gestió de la Qualitat implantat.

Caràcter Extern: permetre als alumnes, a les famílies i altres parts interessades que ho sol·liciten, conèixer l'estructura del Sistema de Gestió de la Qualitat implantat per satisfer-se-les.

ABAST I EXCLOSIONS

Aquest Manual de Qualitat es d'aplicació a tots els processos del Sistema de Gestió de la Qualitat necessaris per a:

La prestació de servicis educatius en l'ensenyament de Formació Professional Inicial de les famílies de Sanitat, Òptica, Turisme, Administració d'empreses, Comerç i Informàtica, i en l'ensenyament de la Formació Professional per a l'Ocupació.

Tots prestats a la seu del carrer Dolores Ibarruri, 32 de Mislata

Queden exclosos, conforme al model de referència, els requisits relatius a :

- El disseny i el desenvolupament d'activitats formatives, en la mesura en que les especificacions per a l'ensenyament són perfectament delimitats per la normativa legal externa que ens obliga. (punt 8.3 de la norma)

- El control dels dispositius de mesura i seguiment en relació a la no necessitat de verificar o calibrar dispositius de mesura per determinar la conformitat dels processos i serveis. (punt 7.1.5 de la norma).

NORMES DE REFERÈNCIA:

- UNE EN-ISO 9001:2015. Sistema de Gestió de la Qualitat. Requisits.

2.5. ENFOCAMENT AL CLIENT I REQUISITS LEGALS

CLIENTS I PARTS INTERESADES

El CIPFP MISLATA depèn dels seus clients. El grau amb el que el Sistema de Gestió de Qualitat ens permeta comprendre les seues necessitats actuals i futures, complir els seus requisits i excedir les seues expectatives, facilitarà el nostre compromís i esforç per a millorar contínuament la seua satisfacció.

Al procés educatiu trobem:

- CLIENTS : alumnes, famílies, empreses i treballadors (en actiu i desocupats).
- CLIENTS INTERNS: personal (docent i no docent)
- AGENTS INTERESSATS: Administració local i autonòmica: Conselleria d'Educació, Conselleria de treball i ADL Ajuntaments.

El CIPFP MISLATA té el compromís i l'obligació legal de velar les dades personals i dels bens i/o propietat intel·lectual dels seus clients, sempre en el compliment de la legislació vigent. Cada usuari es identifica pel seu nom personal i/o el seu expedient acadèmic, que té una numeració única per cadascú. Això garanteix la traçabilitat del servei donat al alumne.

A mes a mes, al CIPFP MISLATA, tenim identificats els següents requisits:

PART INTERESSADA	REQUISITS
ALUMNES	Rebre bona formació per part dels seus professors
	Compliment dels horaris i calendari escolar
	Compliment de les programacions
	Tindre bona comunicació i informació per part del centre educatiu
	Rebre orientació professional i acadèmica
	Obtindre una titulació oficial
FAMÍLIES	Mantindre comunicació amb el centre: tutor, professors, orientadors
	Compliment dels horaris i calendari escolar
	Satisfacció amb la formació dels fills
PROFESSORS	Tindre un clima de treball positiu al lloc de treball
	Tindre un bon horari
	Disposar d'instal·lacions adequades per a la docència
	Recolzament per part dels responsables del centre en la seua tasca

	docent
	Facilitats per a desenvolupar la tasca docent
	Facilitats per a la formació i innovació relacionat amb el seu treball
	Seguretat i salut laboral
PAS	Tindre un clima de treball positiu al lloc de treball
	Tindre un bon horari
	Disposar d'instal·lacions adequades per al seu treball
	Recolzament per part dels responsables del centre en la seua tasca
	Seguretat i salut laboral
EMPRESSES COL-LABORADORES	Coordinació amb el centre per a rebre alumnes en pràctiques
	Rebre a alumnes amb un bon nivell formatiu
	Facilitar els tràmits i gestions en les activitats de col·laboració amb el centre
PROVEÏDORS	Bona comunicació en la negociació de compres i serveis
	Pagament àgil de les operacions acordades
ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	Compliment de les obligacions legals per part del centre
	Col·laboració amb la inspecció educativa
	Transparència en la gestió del centre
	Col·laboració amb les iniciatives que es proposen des de òrgans de treball de la Administració
SOCIETAT	Implicació del centre en activitats de sensibilització
	Desenvolupar accions que repercuteixen al voltant
	Participació a les iniciatives socials del barri o del municipi
	Formar alumnes que puguen implicar-se i transformar la societat

Aquesta informació es revisarà anualment per la direcció dins en la revisió anual del sistema que es realitza a la finalització del curs. També es actualitzarà al llistat de Riscos i Oportunitats on es decidirà si cal donar algun tractament específic donat el cas de no estar gestionant be algun dels requisits de les parts, després d'aplicar els criteris d'avaluació corresponents.

SATISFACCIÓ DE CLIENTS

Al CIPFP MISLATA, i d'acord amb la seua orientació al client, es considera el nivell de satisfacció dels clients, como una mesura de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat. Per això, es planifica i realitza una mesura sistemàtica de la satisfacció dels clients en relació amb els servicis prestats. La sistemàtica queda reflectida dins de la gestió per processos que es realitza al centre i bàsicament contempla dos nivells fonamentals:

NIVELL D'INSATISFACCIÓ: anàlisi i avaluació de les reclamacions i queixes produïdes amb caràcter trimestral. Aquest procés es troba definit a la fitxa del procediment: *PE02.03 Control de no conformitats, reclamacions, suggeriments i accions correctives.*

NIVELL DE SATISFACCIÓ: anàlisi i avaluació del nivell de satisfacció dels clients amb els serveis que han rebut. Es fa mitjançant les enquestes de satisfacció que són una mesura anual, segons queda especificat a la fitxa del procediment *PE02.01 Mesura de la Satisfacció*. També s'obté informació de l'anàlisi dels resultats de mesura dels indicadors de satisfacció arreglats al document d'INDICADORS.

L'informació es analitzada per l'Equip de Qualitat a les seues reunions ordinàries, el qual liderarà l'aplicació de les mesures adients segons els punts forts o febles detectats i marcats com a objectiu de millora.

L'informació sobre l'avaluació de la satisfacció dels clients es trobarà disponible per a tot el personal del CIPFP MISLATA a través del document d'INDICADORS i es comunicarà al claustre general. També es publicarà per la plataforma digital els resultats de les enquestes de satisfacció.

REQUISITS LEGALS

El centre CIPFP MISLATA es troba dins d'un entorn legal i administratiu. Es per això que el SGQ ha d'assegurar que tots els processos compleixen amb els requisits legal establerts i que es tenen en compte a la planificació i desenvolupament de qualsevol procés establert al CIPFP MISLATA necessari per a la prestació dels seus serveis educatius.

Per aquest motiu, al SGQ del CIPFP MISLATA han seguit identificats tots els requisits legals segons es defineix a la fitxa del procediment *PS6.01 Control de la documentació i els registres*.

2.6. PROCESSOS PER A LA GESTIÓ DE LA QUALITAT

ENFOCAMENT ALS PROCESSOS

Un procés engloba el conjunt d'operacions necessàries per assolir un resultat desitjat i necessari per a complir els requisits dels clients i els requisits legals aplicables.

La gestió de la qualitat requereix la identificació i gestió dels processos que es desenvolupen interna i externament al CIPFP MISLATA sobre la seua identitat, la seua Política de Qualitat i l'orientació cap als clients: alumnes, famílies i empreses.

Així doncs, el sistema de gestió de la qualitat es el mitjà pel qual:

- S'identifiquen els processos necessaris per a la gestió de la qualitat i la seua aplicació al CIPFP MISLATA.
- Es determinen la seqüència i interacció dels processos
- Es determinen criteris i metodologia per a la seua aplicació i control eficaç.
- S'assegura la disponibilitat de recursos i informació necessaris per recolzar esta aplicació i control.
- Es realitza el seguiment, la mesura i l'anàlisi dels processos
- S'implementen les accions necessàries per assolir els resultats planificats i la millora contínua dels processos.

IDENTIFICACIÓ DELS PROCESSOS

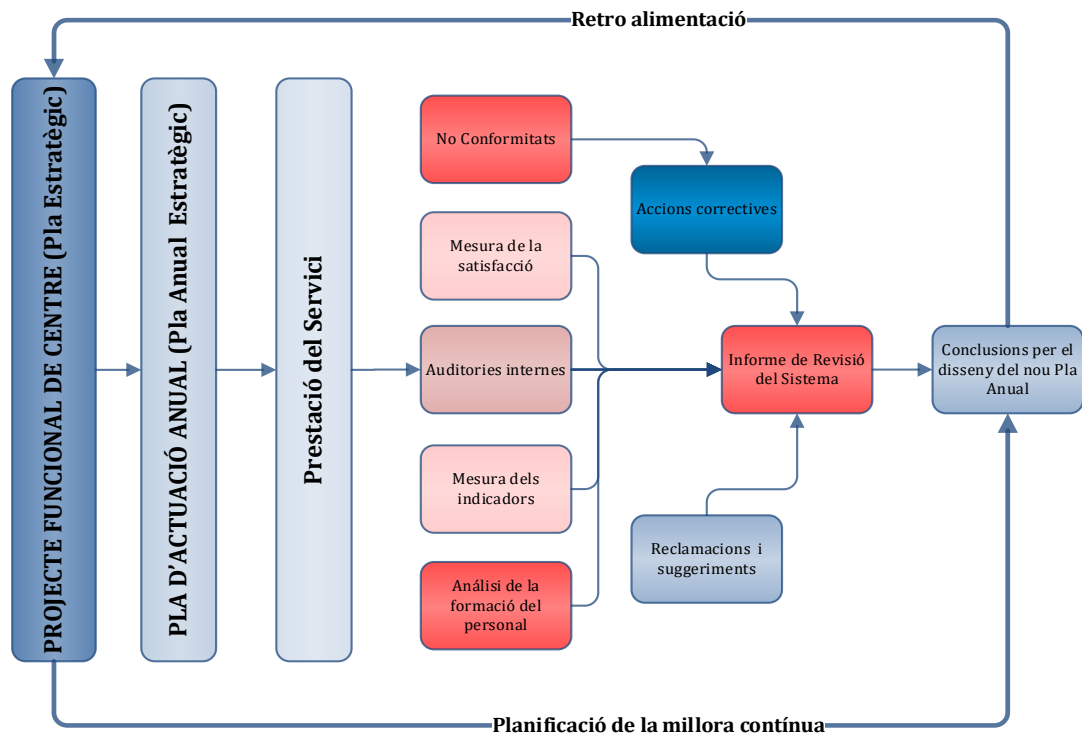
Al CIPFP MISLATA s'han definit tres categories de processos atenent a la seua finalitat:

PROCESSOS ESTRATÈGICS: processos que estableixen les directrius necessàries per a la planificació dels processos clau i suport, segons les demandes de l'exterior, dels clients i la disponibilitat de recursos del propi centre.

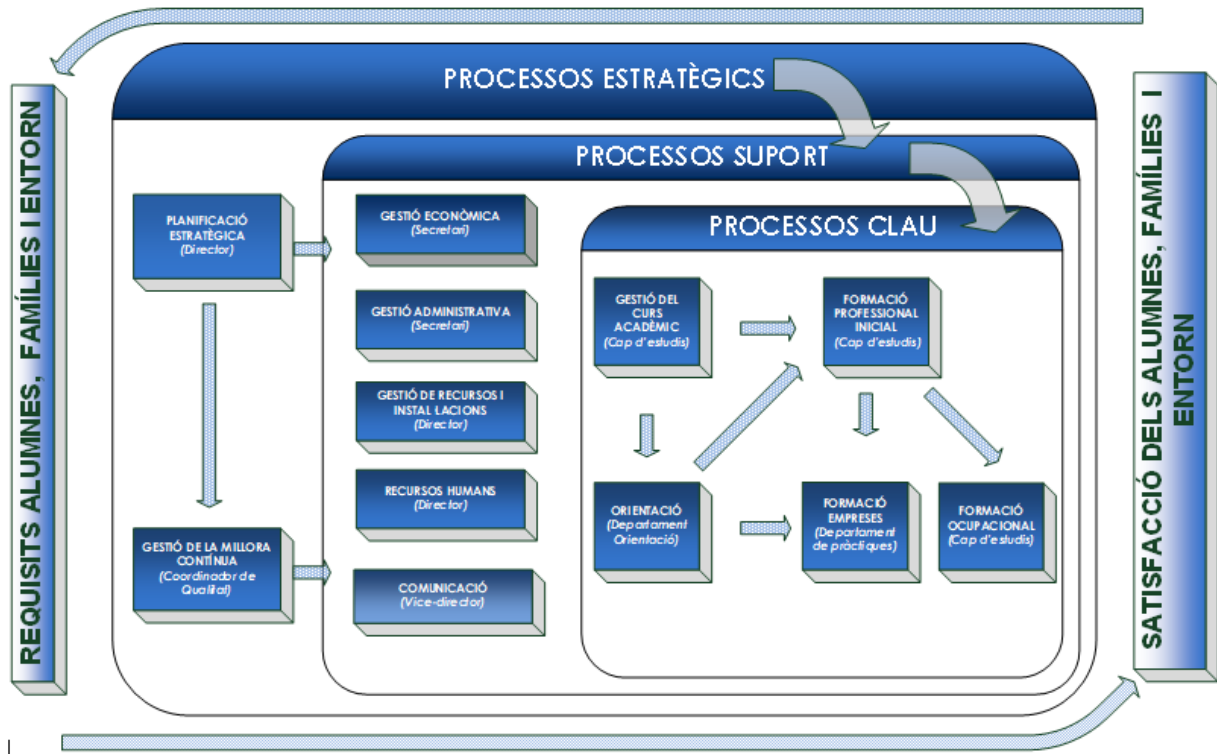
PROCESSOS CLAU: processos d'operació i control, desenvolupats pel CIPFP MISLATA, per a la prestació dels servicis educatius oferts per CIPFP MISLATA i que constitueixen la base de la percepció externa dels clients.

PROCESSOS SUPORT: processos que gestionen els recursos (tant materials, com humans, tecnològics, econòmics) necessaris per al adequat desenvolupament dels processos clau del CIPFP MISLATA.

A més de estos tres tipus de processos, el CIPFP MISLATA aplica uns processos de millora contínua a tots ells, els quals es gestionen segons queda definit a la fitxa de procés PE02 GESTIÓ DE LA MILLORA CONTÍNUA, com a continuació queda exposat:



A l'CIPFP MISLATA entenem que el procés *PE02 Gestió de la Millora Contínua* està relacionat amb tots els processos identificats al següent Mapa de Processos.



La definició completa dels processos i procediments, tant estratègics com clau i de suport indicats al Mapa de Processos apareix al Catàleg de Processos amb un major nivell de concreció.