



C.P.I.F.P.
José Luis Graiño

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



Referencia.

ISO 9001:2015	Sist. Gestión de la Calidad
ISO 14001:2015	Sist. Gestión Medioambiental
ISO 45001:2018	Sist. Gestión Seguridad y Salud Trabajo



Programa financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y cofinanciado por el Fondo Social Europeo

PREPARADO: S.R.E.

REVISADO: L.C.C.

APROBADO: R.R.T.

FECHA: 28 12 19

FECHA: 08 01 20

FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 2 / 20

INDICE

- 0. INTRODUCCIÓN.
 - 0.1. Generalidades.
 - 0.2. Descripción del Centro.
 - 0.3. Reseña histórica.
- 1. OBJETO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG).
- 2. REFERENCIA NORMATIVAS.
- 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.
- 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.
 - 4.1. Compresión de la organización y su contexto.
 - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - 4.3. Determinación del alcance del sistema integrado de gestión.
 - 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- 5. LIDERAZGO.
 - 5.1. Liderazgo y compromiso.
 - 5.2. Política.
 - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
- 6. PLANIFICACIÓN.
 - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- 7. APOYO.
 - 7.1. Recursos.
 - 7.1.1. Generalidades.
 - 7.1.2. Personas.
 - 7.1.3. Infraestructura.
 - 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.
 - 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.
 - 7.1.6. Conocimientos de la organización.
 - 7.2. Competencia.
 - 7.3. Toma de conciencia.
 - 7.4. Comunicación.
 - 7.5. Información documentada.
 - 7.5.1. Generalidades.
 - 7.5.2. Creación y actualización.
 - 7.5.3. Control de la información documentada.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 3 / 20

- 8. OPERACIÓN.
 - 8.1. Planificación y control operacional.
 - 8.2. Requisitos para el servicio prestado.
 - 8.3. Diseño y desarrollo del servicio prestado.
 - 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministros externamente.
 - 8.5. Producción y provisión del servicio.
 - 8.6. Liberación del servicio prestado.
 - 8.7. Control de las salidas no conformes.

- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.
 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
 - 9.1.1. Generalidades.
 - 9.1.2. Satisfacción del cliente.
 - 9.1.3. Análisis y evaluación.
 - 9.2. Auditoría interna.
 - 9.3. Revisión por la dirección.

- 10. MEJORA.
 - 10.1. Generalidades.
 - 10.2. Incidentes. No conformidad y acción correctiva.
 - 10.2.1. No conformidades.
 - 10.2.2. Acción correctiva.
 - 10.2.3. Incidentes.
 - 10.3. Mejora.

- ANEXOS:
 - MC15 AnexoA: Mapa de procesos.
 - MC15 AnexoB: Políticas del Centro.
 - MC15 AnexoC: Organigrama del Centro.
 - MC15 AnexoD: Declaración de autoridad.
 - MC15 AnexoE: Formación Reglada.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 4 / 20

0. INTRODUCCIÓN.

0.1. Generalidades.

Este Manual se utiliza como guía para la comprensión del funcionamiento, del Centro Público Integrado de Formación Profesional Profesor José Luis Graiño (**CPIFP José Luis Graiño**), basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, Norma UNE-EN ISO 14001:2015 y Norma UNE-EN ISO 45001:2018.

El propósito fundamental de este Manual de Gestión Integrado de la Calidad, es establecer y describir dicho sistema, de modo que sirva como referencia permanente durante su implantación y durante su aplicación. Estando sujeto a modificaciones dándole su carácter dinámico y reversible.

Los requisitos, funciones, operativas, etc. que ya vengan establecidos en la legislación educativa no serán objeto de explicación en ningún documento del sistema, ya que se asume su conocimiento por el personal docente y no docente del Centro. Por ello, no será necesario establecer nuevos registros, pudiéndose establecerse aquellos que el propio Sistema Educativo genere (plataforma Séneca).

0.2. Descripción del Centro.

El **CPIFP José Luis Graiño** se encuentra ubicado en el Campus Universitario de La Rábida, en el término municipal de Palos de la Frontera, concretamente en el Edificio "Profesor Vicente Rodríguez Casado", compartiendo espacios con la Escuela Politécnica Superior de La Rábida, perteneciente a la Universidad de Huelva.

0.3. Reseña histórica.

Desde su fundación en el año 1969, en nuestro Centro Educativo se han formado alumnos procedentes de un área de influencia formada Palos de la Frontera, así como Moguer, Huelva, Mazagón, Punta Umbría, Lucena del Puerto, San Juan del Puerto, Trigueros, etc.

Debido a su situación, este Centro ha tenido desde sus comienzos una estrecha relación con las industrias del Polo Químico Industrial de Huelva, lo que ha permitido y permite establecer los cauces para que nuestros alumnos y alumnas realicen prácticas en las empresas.

Aunque fue creado como un Centro de Formación Profesional, desde la entrada en vigor de la L.O.G.S.E el Centro se transformó en un Instituto de Enseñanza Secundaria. Posteriormente pasó a ser un Centro Público Integrado de Formación Profesional denominándose **CPIFP Profesor José Luis Graiño**, en el cual se integra las enseñanzas de formación profesional.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 5 / 20

1. OBJETO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG).

El CPIFP José Luis Graiño tiene por objeto garantizar la satisfacción de sus usuarios (alumnos, familias y empresas) mediante la aplicación eficaz y mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, cumpliendo los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 45001:2018.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

El CPIFP José Luis Graiño ha definido su Sistema de Gestión Integrado de la Calidad de acuerdo con la norma:

- **UNE-EN ISO 9001:2015** *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.*
- **UNE-EN ISO 9000:2015** *Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.*
- **UNE-EN ISO 14001:2015** *Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.*
- **UNE-EN ISO 45001:2018** *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.*

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Compresión de la organización y su contexto.

El CPIFP José Luis Graiño determina siguiendo el procedimiento **PR6101**, cuestiones externas e internas de la organización, estas cuestiones incluyen tanto las cuestiones ambientales como las cuestiones de seguridad y salud en el trabajo, que puedan afectar o verse afectadas por la organización, mediante el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (D A F O).

La Dirección con el apoyo del Departamento de Calidad realiza el seguimiento y la revisión de la información al menos una vez al año, a través del documento de la revisión por la Dirección.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 6 / 20

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El CPIFP José Luis Graiño determina siguiendo el procedimiento **PR6101**, las partes interesadas y sus requisitos pertinentes mediante el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (D A F O).

El seguimiento y revisión de las partes interesadas pertinentes, así como la identificación de necesidades y expectativas, y sus requisitos derivados, si procede, se realiza al menos, anualmente durante la revisión por dirección.

4.3. Determinación del alcance del Sistema Integral de Gestión (SIG).

El Sistema Integrado de Gestión definido en este Manual alcanza a los siguientes servicios de formación:

○ Formación Reglada:

Viene definida en el **MSIG Anexo E**.

Ciclos Formativos de grado superior en las familias de:

- Edificación y Obra Civil.
- Química.
- Instalación y Mantenimiento.
- Electricidad y Electrónica.
- Administración y Gestión.
- Industria Alimentaria.

Ciclos Formativos de grado medio en las familias de:

- Química.
- Electricidad y Electrónica.
- Administración y Gestión.

○ Formación a Demanda:

Esta formación es específica a las indicaciones de cada solicitante.

El sistema de **SST** (*seguridad y salud en el trabajo*) definido en este manual se aplica en el siguiente centro de trabajo:

CPIFP Profesor José Luis Graiño

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 7 / 20

4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.

El SIG del CPIFP José Luis Graiño identifica los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión y su interacción en su sistema basado en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA) para lograr los resultados planeados.

El CPIFP José Luis Graiño realiza siguiendo el procedimiento PR6101, el análisis de contexto, la determinación de las partes interesadas y después de planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, se establecerá la revisión de los procesos que lo necesiten.

El ciclo PHVA se puede describir brevemente como:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos respecto a la política, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** cuando sea necesario tomar acciones para mejorar el desempeño.

PLANIFICAR		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
4.1. Compresión de la organización y de su contexto.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	
4.3. Determinación del alcance del sistema integrado de gestión.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	
4.4. Sistema integrado de gestión de la calidad y sus procesos.	PR4401 Sistema integrado de gestión y sus procesos.	
5. LIDERAZGO		
5.1. Liderazgo y compromiso.	Manual de Calidad.	
5.2. Política	Manual de Calidad.	
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	PR5301 Roles, responsabilidades y autoridades.	
5.4. Consulta y participación de los trabajadores.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	
PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 8 / 20
6. PLANIFICACIÓN			
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.		PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. PR6102 Identificación y evaluación de aspectos ambientales. PR6103 Identificación y evaluación de requisitos legales ambientales. PR6104 Identificación y evaluación de riesgos de SST. PR6105 Identificación y evaluación de requisitos legales de SST.	
6.2. Objetivos del sistema integrado de gestión y planificación para lograrlos.		PR6201 Elaboración y revisión del Plan Anual de Centro.	
HACER			
7. APOYO			
7.1. Recursos.		PR7101 Asignación de recursos. PR7102 Mantenimiento. PR7103 Homogeneización de criterios y calibración. PR7104. Preparación y respuesta ante emergencia.	
7.2. Competencia.		PR7201 Formación.	
7.3. Toma de conciencia.		PR7301 Acogida del personal.	
7.4. Comunicación.		PR7401 Comunicación.	
7.5. Información documentada.		PR7501 Control de la información documentada	
8. OPERACIÓN			
8.1. Planificación y control operacional.		PR8101 Planificación docente del curso escolar. PR8102 Control operacional ambiental. PR8103 Control operacional SST.	
8.2. Requisitos para los productos y servicios.		PR8201 Oferta Educativa. PR8202 Matriculación.	
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.		PR8201 Oferta Educativa.	
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		PR8401 Compras y proveedores.	
8.5. Producción y provisión del servicio.		PR8501 Acogida del alumnado. PR8502 Programación. PR8503 Actividades de aula. PR8504 Evaluación. PR8505 Orientación y tutoría. PR8506 Formación en centros de trabajo. PR8507 Formación Dual. PR8508 Actividades complementarias y extraescolares. PR8509 Entrega de calificaciones y titulaciones. PR8510 Protección de datos. PR8511 Erasmus+ (en proceso)	
8.6. Liberación de los productos y servicios.		No aplica.	
8.7. Control de las salidas no conformes.		PR1021 No conformidad y acción correctiva.	
PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.	
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20	



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 9 / 20

VERIFICAR

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	PR9101 Medición de la satisfacción del usuario. PR9102 Sugerencias, quejas y reclamaciones. PR9103 Análisis de datos.
9.2. Auditoría interna.	PR9201 Auditoría interna.
9.3. Revisión por la dirección.	PR9301 Revisión del sistema.

ACTUAR

10. MEJORA

10.1. Generalidades.	
10.2. No conformidad y acción correctiva.	PR1021 No conformidad y acción correctiva. PR1022 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.
10.3. Mejora continua.	PR1031 Planificación y gestión de la mejora.

La identificación de los procesos necesarios para el SIG y su interrelación se muestra en el **MSIG Anexo A**.

5. LIDERAZGO.

5.1. Liderazgo y compromiso.

La Dirección del CPIFP José Luis Graiño se compromete a desarrollar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b) Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad;
- c) Estableciendo la Política Ambiental;
- d) Estableciendo la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo;
- e) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- f) Asegurando la disponibilidad de recursos.

Asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 10 / 20

5.2. Política.

El Centro ha identificado una Política de Calidad, una Política de Gestión Ambiental y una Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 45001:2018 respectivamente, la cual es comunicada y desplegada en toda la organización. Publicada en tablón de anuncios del Centro y en su página web.

El **MSIG Anexo B** recoge la Política del Sistema Integrado de Gestión, donde integra las Políticas de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo vigente en el Centro.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

El Centro dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama **MSIG Anexo C**.

Las funciones y responsabilidades de los cargos unipersonales se regulan y registran en la normativa vigente.

6. PLANIFICACIÓN.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

A partir del análisis de contexto y de la determinación de las partes interesadas recogido en la Memoria Final de curso, el Equipo Directivo con apoyo del Departamento de Calidad realiza un análisis, siguiendo el procedimiento **PR6101**, de los riesgos y oportunidades que se consideran necesarios abordar de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión del Centro.

El equipo directivo determinará las acciones a abordar comunicándola posteriormente al Consejo Asesor y al Consejo Social en la primera sesión a inicio de cada Curso Escolar.

El análisis y las acciones se recogen en la Memoria Final de curso.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 11 / 20

6.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y planificación para lograrlos.

El Proyecto Funcional recoge los objetivos de seguridad y salud en el trabajo, ambientales y de la calidad anticipados para un periodo previsto de cuatro años; de donde surgen los riesgos a abordar.

Para cada objetivo se desarrolla un plan de actuación que incluye las acciones, los recursos necesarios, los responsables, la temporalización y los indicadores.

El seguimiento del Plan de Actuación se realiza con una periodicidad trimestral, en la cual se incide especialmente en el análisis del logro de los objetivos de calidad. Estos objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherentes con la Política del Sistema Integrado de Gestión.

Anualmente se actualizan los objetivos y el plan de actuación a partir de la Memoria de Final de Curso.

7. APOYO.

7.1. Recursos.

7.1.1. Generalidades.

El CPIFP José Luis Graiño determina y proporciona recursos necesarios para:

- Un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.
- Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión y mejorar continuamente su eficacia.
- Una impartición de los cursos que satisfaga al alumnado/cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

7.1.2. Personas.

La provisión de plantilla no es competencia del CPIFP José Luis Graiño.

La planificación docente viene desarrollada en su procedimiento correspondiente (PR8101. Planificación docente del curso escolar).

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 12 / 20

7.1.3. Infraestructura.

El CPIFP José Luis Graiño ha determinado y proporcionado las instalaciones, equipos y servicios de apoyo necesarios para conseguir la conformidad en la impartición de los cursos.

Se dispone de un procedimiento, que desarrolla la sistemática para el mantenimiento de instalaciones, equipos y servicios de apoyo (PR7102. Mantenimiento).

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

El CPIFP José Luis Graiño no ha identificado la necesidad de tener un ambiente concreto para el desarrollo de su actividad, aunque éste debe de ser de absoluta cordialidad entre la comunidad educativa.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

No es de aplicación.

7.1.6. Conocimientos de la organización.

El personal docente y no docente tiene conocimientos suficientes para el desarrollo de las funciones encomendadas.

A todas las personas de nuevo ingreso se les recibe según un proceso de acogida, que asegure el conocimiento de la política y del Sistema Integrado de Gestión.

Esta información se recoge tanto en hojas de firmas como actas de reunión, según proceda.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 13 / 20

7.1.7. Preparación y respuesta ante emergencias.

El CPIFP José Luis Graiño dispone del procedimiento PR7104 en el cual se definen las actuaciones a tomar ante incidentes o situaciones calificables de accidentes potenciales y situaciones de emergencia como por ejemplo incendio.

Estos procedimientos contienen:

- La organización y responsabilidades en estos casos, el personal clave;
- Los requisitos de notificación y comunicación interna y a terceras partes;
- La naturaleza y alcance de los riesgos asociados;
- Las medidas a adoptar en las diferentes situaciones;

Se examinan y revisan, cuando es necesario, el Plan de Autoprotección y procedimientos de respuesta, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia. También se comprueban anualmente tales procedimientos, mediante simulacros, pruebas, etc.

7.2. Competencia.

El CPIFP José Luis Graiño planifica y desarrolla procesos para la prestación de servicios de su oferta en Formación Inicial.

A partir de las Memorias Final de curso, cada coordinador de área propone las necesidades de formación al Jefe de Departamento de Formación. Para posteriormente trasladar estas peticiones de formación al CEP de Bollullos-Valverde.

La planificación de la impartición de cursos a demanda se sustenta en la existencia de especificaciones de curso, especificaciones de proceso y planes de control, que determinan respectivamente, los requisitos de los cursos, los procesos que los desarrollan y los objetivos de calidad o criterios de aceptación que los validan.

7.3. Toma de conciencia.

La Dirección del CPIFP José Luis Graiño con el apoyo del Departamento de Calidad, se encarga de difundir el contenido de la Política y los objetivos del SIG a todo el personal haciendo hincapié en la importancia del cumplimiento de los requisitos definidos en el SIG y las implicaciones que supone para la organización su incumplimiento.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 14 / 20

7.4. Comunicación.

La comunicación interna fluida y rápida es clave para dar respuesta sin demora. Por lo tanto, se da prioridad a la comunicación verbal y tras haberse realizado ésta y habiéndose iniciado el protocolo de actuación según los casos, se procederá a cumplimentar los registros pertinentes asociado a cada caso.

Respecto a la comunicación externa, se pone a disposición a las partes interesadas todos los canales existentes en la actualidad (teléfono, fax, correo electrónico, redes sociales y página web) a los que darán respuesta el Equipo Directivo, Secretaría y Administración según proceda.

7.5. Información documentada.

7.5.1. Generalidades.

La información documentada es suficiente para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

7.5.2. Creación y actualización.

Todos los documentos que se elaboren serán aprobados por la Dirección del Centro cuando se encuentren publicados en la red interna para su consulta y uso.

La documentación será elaborada por el Departamento de Calidad.

7.5.3. Control de la información documentada.

El control de la documentación requerida por el SIG se realiza según lo indicado en el procedimiento correspondiente (**PR7501 Control de la información documentada**).

La única copia física de los documentos está disponible en el Departamento de Calidad.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 15 / 20

8. OPERACIÓN.

8.1. Planificación y control operacional.

El diseño de la Formación Profesional Inicial le corresponde al Ministerio de Educación y a la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

El diseño de la Formación a Demanda se realiza conforme al SIG para garantizar que se ajusta a los requisitos legales y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, partiendo de los Objetivos de Calidad del CPIFP José Luis Graiño y concretamente se tendrá en cuenta el procedimiento de Formación a Demanda.

Mediante la Evaluación de Riesgos Laborales (**ERL**) el CPIFP José Luis Graiño, identifica los subprocesos asociados así como las actividades y operaciones detalladas a cada uno de ellos.

El control de los servicios y de los procesos se especifica en sus procedimientos correspondientes, en la medición, análisis y mejora.

8.2. Requisitos para el servicio prestado.

8.2.1. Comunicación con el cliente.

La comunicación de la oferta de cursos no programados de Formación a Demanda, se realizará a través de la Dirección del Centro, que atenderá a los demandantes personalmente, por correo electrónico o por teléfono, según precise.

Las consultas relativas a la gestión administrativa de los cursos se atenderán por medios informáticos, personalmente o por teléfono por la Secretaría del Centro y las relativas a contenidos de los cursos y orientación profesional se atenderán por el Jefe del Departamento de Orientación o responsable de los cursos, según proceda.

La retroalimentación producida, incluidas la Quejas recibidas en el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, se analizará para lograr la mejora continua.

En el caso de que se produzcan cambios en la presentación de la formación a demanda se acordarán con el cliente.

8.3. Diseño y desarrollo del servicio prestado.

El diseño de la Formación Profesional Inicial le corresponde al Ministerio de Educación y a la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

El diseño de la Formación a Demanda se realiza conforme a su procedimiento correspondiente.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 16 / 20

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

El CPIFP José Luis Graiño dispone de un procedimiento para la gestión de la compras (PR8401 Compras y proveedores).

8.5. Producción y provisión del servicio.

Los procesos operativos se ejecutan según se establece en su procedimiento correspondiente.

8.6. Liberación del servicio prestado.

Se da cumplimiento a este requisito de acuerdo lo establecido en sus procedimientos.

8.7. Control de las salidas no conforme.

El CPIFP José Luis Graiño establece un procedimiento de No Conformidades (PR1021 No conformidad y acción correctiva).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1. Generalidades.

El CPIFP José Luis Graiño ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que demuestran la conformidad de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia de su Sistema Integral de Gestión.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 17 / 20

9.1.2. Satisfacción del cliente.

El CPIFP José Luis Graiño identifica como usuarios a:

- Alumnos matriculados de Formación Profesional Inicial;
- Padres y madres de alumnos menores de edad que cursan Ciclos de Grado Medio;
- Empresas colaboradoras en FCT;
- Empresas colaboradoras en Proyectos DUAL;
- Empresas que contratan formación a demanda y a los participantes en la misma.

También se obtiene información de los profesores del centro y del personal de administración y servicios.

Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del Centro, así como su satisfacción con los servicios recibidos.

Se ha determinado que la satisfacción del cliente se mida directa e indirectamente:

- **La medición directa.**
Se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado procedimiento establecido; Medición de la satisfacción del cliente, personal docente y personal no docente.
- **La medición indirecta.**
Se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se realiza siguiendo lo indicado procedimiento establecido; Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.

9.1.3. Análisis y evaluación.

Se han determinado, y se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, y para evaluar dónde puede realizarse mejoras en su eficacia.

Trimestralmente se realiza un seguimiento de los indicadores y anualmente de los objetivos, así como del resto de los requisitos del sistema.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 18 / 20

9.2. Auditoría interna.

El CPIFP José Luis Graiño realizará como mínimo una auditoria interna anual, planificada, para determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones previstas, y para determinar la eficacia del sistema.

Para ello, las auditorías internas se realizan según se indica en procedimiento establecido: define las responsabilidades, y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer registros e informar de resultados.

9.3. Revisión por la dirección.

Se realiza en Memoria Final de curso.

10. MEJORA.

10.1. Generalidades.

El CPIFP José Luis Graiño ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su Sistema Integrado de Gestión.

Se dispone de un proceso definido en el procedimiento establecido que identifica, planifica y gestiona las actividades de mejora.

10.2. Incidentes, no conformidad y acción correctiva.

10.2.1. No conformidades.

El CPIFP José Luis Graiño ha clasificado sus no conformidades en 5 tipos:

- De proceso;
- De curso;
- De productos/servicios comprados;
- Medioambiental;
- Seguridad y salud en el trabajo;
- Incidentes y accidentes.

El CPIFP José Luis Graiño asegura que no se utilizan productos/servicios comprados, ni se ejecutan procesos, ni se imparten cursos, todos ellos no conformes con los requisitos

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 19 / 20

especificados ni se producen otro tipo de desviaciones de forma intencionada; para ello, el control se realiza según lo indicado en procedimiento establecido.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Una vez tratada la no conformidad; el proceso, curso o producto/servicio comprado se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta una no conformidad después de haber finalizado el curso, de haber utilizado el producto/servicio comprado o de haberse ejecutado completamente el proceso. Se toman acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

10.2.2. Acciones correctivas.

El CPIFP José Luis Graiño analiza las causas de las no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento establecido.

10.2.3. Incidentes.

Los accidentes e incidentes son identificados y controlados para prevenir o reducir cualquier impacto en la seguridad y salud laboral adverso.

A través del PR10201 “**Incidentes, No conformidades y Acciones correctivas**”, CPIFP José Luis Graiño asegura que las no conformidades con los requisitos, los accidentes e incidentes son identificados y controlados para prevenir o reducir cualquier impacto en la seguridad y salud laboral adverso.

Una vez identificada la situación disconforme, se determinan las acciones a emprender para que dicha situación sea corregida y sometido a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad y la no repetición del problema.

En caso de baja del trabajador, se comunicará a la Autoridad Laboral en los plazos establecidos, quedando registrado en la Aplicación SÉNECA.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20



CPIFP PROFESOR JOSÉ LUIS GRAIÑO		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MANUAL DE CALIDAD		MSIG	
		Rev. SIG-00	Pag. 20 / 20

10.3. Mejora.

El CPIFP José Luis Graiño anualmente, a partir del análisis de contexto que se realiza a final de curso, la Dirección definirá objetivos y diseñará el correspondiente plan de actuación para las oportunidades de mejora que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y aquellas otras que puedan mejorar el desempeño y la eficacia del SIG.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: L.C.C.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 28 12 19	FECHA: 08 01 20	FECHA: 09 01 20